

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC

CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

ARIADNE SOUZA IZIDORO

O PERFIL DO FUTURO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

CRICIÚMA

2012

ARIADNE SOUZA IZIDORO

O PERFIL DO FUTURO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para obtenção do grau de Bacharel no curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientador: Prof.^(a). Maria Cristina Keller Frutuoso

CRICIÚMA

2012

ARIADNE SOUZA IZIDORO

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para obtenção do grau de Bacharel no curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Criciúma, 13 de dezembro de 2012.

BANCA EXAMINADORA

Prof.(^a) Maria Cristina Keller Frutuoso – Mestre - (UNESC) – Orientadora

Prof. (a) Daniela Arns Silveira Monteiro – Mestre – (UNESC)

Prof. (a) Marianela Marana Vieyto – Mestre – (UNESC)

Dedico este trabalho a quem sempre me apoiou e torceu pelo meu sucesso, minha avó, Elisena (*in memoriam*).

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, a Deus, por preservar-me a vida e a coragem para a luta, permitindo-me ampliar meus conhecimentos.

A Vivian, minha mãe, por me proporcionar oportunidades de estudo, e sempre acreditar nas minhas empreitadas.

A Talis, meu namorado, por ter sido o grande incentivador da realização deste trabalho, e principalmente por sua paciência, carinho e apoio.

A professora Maria Cristina Keller, pela orientação segura, clara e objetiva em todos os momentos, e acima de tudo por sua atenção e dedicação.

A todos os amigos, que me apoiaram, não me deixando desistir, nem perder o foco, em especial, a Deise, Sabrina e Juliana, que de várias formas contribuíram para a realização deste trabalho.

E também, a todas aquelas pessoas que acreditaram no meu potencial e me incentivaram.

“O sucesso é ir de fracasso em fracasso sem perder entusiasmo. ”

Winston Churchill

RESUMO

A profissão de Secretariado Executivo surgiu no Egito há 5000 a.c, e era exercida somente pelo sexo masculino. A partir da 1ª e 2ª Guerra Mundial a mulher passou a atuar como Secretária Executiva. Desde então, a profissão tem passado por inúmeras mudanças, sendo um dos mercados de trabalho mais competitivos. Sendo assim, este estudo tem como objetivo identificar o perfil sociocultural do futuro profissional de Secretariado Executivo. Para este estudo foi realizada uma pesquisa de caráter básico, com as acadêmicas do curso na Universidade do Extremo Sul Catarinense - UNESC. Após a coleta de informações, obtidas por meio de um questionário, com 8 perguntas diretas e fechadas, foi feita a análise em que se diagnosticou que, a maioria das colaboradoras tem bem definidas as suas expectativas em relação a profissão e ao mercado de trabalho, as qualificações de que necessitam para serem contratadas como Secretárias Executivas. Atributos como boa comunicação, flexibilidade, inovação e ética, apresentaram-se como fundamentais na hora da contratação. Vale ressaltar que a leitura foi percebida pela maioria das acadêmicas como crucial para a profissão.

Palavras-chave: *Secretária executiva, futuro profissional.*

ABSTRACT

The profession of Executive Secretariat emerged in Egypt around 5000 a.C., and it was exercised only by males, only after 1st and 2nd World War the woman acted as Executive Secretary. Since then, the profession has undergone many changes, it being one of the most competitive job markets. Thus, this study aims to identify the sociocultural profile of the professional future of Executive Secretariat. For this study was accomplished, a research of basic character was developed with the academics of the course at UNESCO. Data collection was obtained through a questionnaire, and the results show that the most of the collaborators know exactly, what is necessary to be employed as Executives Secretaries. Attributes as good communication, flexibility, innovation and ethic were shown as main fundamentals in the hour of the hiring. It is noteworthy that the reading was perceived by most academic crucial for the profession.

Keywords: Executive Secretary, professional future.

RESUMEN

La profesión de Secretariado Ejecutivo surgió en el Egipto aproximadamente 5000 años a.C., y era ejercida por sexo masculino, solamente a partir de la primera y segunda Guerra Mundial la mujer comenzó a actuar como Secretaria Ejecutiva. Desde entonces, la profesión sufrió numerosos cambios, siendo uno de los mercados de trabajo más competitivos. Siendo así, este estudio tiene como objetivo identificar el perfil sociocultural del futuro profesional de Secretariado Ejecutivo. Para ese estudio fue realizada una pesquisa de carácter básico, con las académicas del curso de Secretariado Ejecutivo de la Unesc. Después de la coleta de informaciones, obtenidas por medio de un cuestionario, con 8 preguntas cerradas y directas fue hecho un análisis en que se percibió que la mayoría de las colaboradoras saben exactamente lo que necesitan para que sean contratadas como Secretarias Ejecutivas. Atributos como buena comunicación, flexibilidad, innovación y ética, se presentaron como fundamentales en la hora de la contratación. Es de notar que la lectura fue percibida por la mayoría de las académicas como crucial para la profesión.

Palabras-clave: Secretaria Ejecutiva, futuro profesional

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura1 – Área Unesc	26
Figura 2 – Sexo dos pesquisados.....	28
Figura 3 – Atuação na profissão de Secretária Executiva.....	29
Figura 4 – Ferramentas tecnológicas mais utilizadas no ambiente de trabalho.....	30
Figura 5 – Hábito da leitura.....	31
Figura 6 – Importância da leitura para a profissão.....	32
Figura 7 – Atributos mais procurados pelas empresas em seus funcionários.....	33

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Sexo dos pesquisados.....	28
Tabela 2 – Atuação como Secretárias Executivas.....	29
Tabela 3 – Ferramentas tecnológicas mais utilizadas no ambiente de trabalho.....	30
Tabela 4 – Hábito da leitura.....	31
Tabela 5 – Importância da leitura para a profissão.....	32
Tabela 6 – Atributos mais procurados pelas empresas, em seus funcionários.....	33

SUMÁRIO

1.1 TEMA	14
1.2 DELIMITAÇÃO DO TEMA.....	14
1.3 SITUAÇÃO PROBLEMA	14
1.4 OBJETIVOS	14
1.4.1 Objetivo Geral	14
1.4.2 Objetivos Específicos	14
1.5 JUSTIFICATIVA	15
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	16
2.1 ORIGEM DA PROFISSÃO.....	16
2.2 O CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA UNESC	17
2.3 O PROFISSIONAL DA MODERNIDADE	18
2.4 O PERFIL PROFISSIONAL DO SÉCULO XXI.....	19
2.6 IMPORTÂNCIA DA LEITURA PARA A PROFISSÃO	20
2.7 FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS.....	21
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	23
3.1 MÉTODO E CIÊNCIA.....	23
3.2 PESQUISA E TIPOS DE PESQUISA.....	23
3.3 FORMA DE ABORDAGEM	25
3.4 LOCAL DA PESQUISA	25
3.5 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	26
3.6 TIPOS DE DADOS.....	26
3.7 INSTRUMENTO E COLETA DE DADOS.....	26
3.8 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	27
4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	28
4.1 ANÁLISE GERAL DA PESQUISA.....	34
CONCLUSÃO	36
REFERÊNCIAS	37

1 INTRODUÇÃO

A profissão de Secretariado Executivo surgiu há 5000 a.c no Egito, e era exercida inicialmente por homens. A mulher só passou a exercer a profissão a partir da 1ª e 2ª Guerra Mundial nos Estados Unidos, devido à escassez de mão de obra masculina. No Brasil, a mulher passou a atuar na profissão na década de 50, com a chegada das multinacionais, exercendo atividades de datilografia, atendimento telefônico e organização de arquivos.

Desde seu surgimento, a profissão tem passado por inúmeras mudanças. Hoje, a secretária não é apenas uma profissional que atende telefone e anota recados; a secretária é uma assessora direta do executivo, podendo em alguns casos, assumir o posto do mesmo, em sua ausência.

Diante da importância da profissão para as empresas da Região Sul de Santa Catarina e da relevância do curso de Secretariado Executivo neste contexto, este trabalho visa explorar o tema "O perfil do futuro profissional de Secretariado Executivo". O trabalho se voltou à identificação do perfil da acadêmica de Secretariado Executivo e sua percepção sobre a profissão.

Os capítulos estão estruturados da seguinte forma: A partir do capítulo 1, serão feitas algumas considerações a respeito do contexto geral da pesquisa, com o intuito de evidenciar a importância deste estudo. Ao longo do texto, apresenta-se o tema a ser pesquisado, seguido por sua delimitação. Em outra parte, é evidenciada a situação problema encontrada. Na sequência, são descritos os objetivos, geral e específicos, que direcionam o estudo. Por último, expõe-se a justificativa, na qual demonstrada a importância do estudo em questão. A partir do capítulo 2, tem-se o arcabouço teórico, que tem como objetivo dar embasamento para o desenvolvimento e discussão desse trabalho. Do capítulo 3 em diante, segue a metodologia, com os procedimentos metodológicos adotados para a obtenção dos dados. A partir do capítulo 4, seguem a descrição e a análise dos dados coletados com as acadêmicas do curso. Por fim, no capítulo cinco, encontra-se a conclusão deste trabalho.

1.1 TEMA

O perfil do futuro profissional de Secretariado Executivo.

1.2 DELIMITAÇÃO DO TEMA

O perfil dos acadêmicos do curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

1.3 SITUAÇÃO PROBLEMA

O curso de Secretariado Executivo tem como uma de suas premissas formar profissionais qualificados para a inserção no mercado de trabalho, especialmente da região de Criciúma e municípios vizinhos. Desta forma, os acadêmicos que buscam pelo curso são oriundos de várias regiões, com diferenças e similaridades socioculturais. Variáveis que exercem impacto sobre a identidade de novo profissional da área de secretariado.

Diante dessas premissas, questiona-se: Qual o perfil do futuro profissional de Secretariado Executivo?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo Geral

Identificar o perfil sociocultural do futuro profissional de Secretariado Executivo.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar o perfil do acadêmico.

- Averiguar de que forma o sujeito se posiciona frente às ferramentas tecnológicas.
- Identificar qual a importância da leitura para a profissão.
- Determinar quais competências são percebidas como fundamentais para a profissão pelos sujeitos da pesquisa.

1.5 JUSTIFICATIVA

A busca pelo conhecimento em academias faz com que pessoas de diferentes classes sociais, culturas, etnias e experiências formem determinados grupos que em comum muitas vezes possuem apenas a vontade da obtenção do diploma para o exercício da profissão. Pesquisar como as acadêmicas do curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC no ano de 2012 se constituem como sujeitos que possuem histórias e anseios diferentes, apresenta-se como um grande desafio para subsidiar a reflexão e as possíveis ações em relação ao próprio grupo, à coordenação e aos professores. Conhecer o sujeito/acadêmico que atuará como profissional de Secretariado Executivo remete ao entendimento do perfil desse futuro profissional como um ser em constante mudança.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo apresenta a fundamentação teórica do trabalho. Inicia-se com a Origem da profissão, seguido do ensino da mesma na Universidade do Extremo Sul Catarinense - UNESC. Expõe também sobre o profissional da modernidade e o que as empresas buscam em seus profissionais. Apresenta ainda, o profissional do século XXI e o perfil secretarial que as empresas necessitam, seguido da importância da leitura e por último a importância das ferramentas tecnológicas para a profissão.

2.1 ORIGEM DA PROFISSÃO

A profissão de Secretariado Executivo foi exercida primeiramente pelos escribas, uma classe considerada extremamente importante na Era Egípcia, que usufruía com exclusividade de oportunidades de carreira no serviço público, ou como administrador de propriedades. Não existem registros da precisão para a origem da profissão, mas, alguns historiadores afirmam que ela deve ter surgido no Egito há 5000 A.C.(Ribeiro, 2002)

A mulher passou a atuar como secretária nos Estados Unidos e na Europa, a partir da primeira e segunda Guerra Mundial, devido à escassez de mão de obra masculina. No Brasil, a mulher passou a atuar na profissão na década de 50, com a chegada das multinacionais, executando atividades de datilografia, taquigrafia, organização de documentos e atendimento telefônico. No final da década de 60 é que os executivos passaram a exigir uma nova postura de assessoria, dando início, assim, a treinamentos específicos para secretários.

O primeiro curso superior em Secretariado Executivo no Brasil foi criado em 1969, na Universidade Federal da Bahia, mas somente em 1998 é que foi reconhecido. Já o primeiro curso superior reconhecido foi na Universidade Federal de Pernambuco, oferecido em 1970 e reconhecido em 1978. Em São Paulo, a Faculdade de Anhembi-Morumbi, foi a primeira a formar Secretários Executivos.

2.2 O CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA UNESC

Na Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC, foi aprovada em 1998 a implantação do curso de habilitação de Letras – Secretariado Executivo Bilíngue. Porém, no dia 28/09/1998, o Departamento de Letras recebeu um abaixo-assinado, que contou com 100% de adesão dos alunos daquela época, solicitando as mudanças necessárias para a adequação da grade curricular que consistia basicamente na exclusão de disciplinas pertencentes ao currículo mínimo de Letras, e na inclusão da Língua Espanhola, ficando como curso autônomo. Foi uma conquista que partiu do anseio dos então acadêmicos e professores do curso de Secretariado Executivo.

Diante do exposto, foi solicitado ao Conselho Universitário da Unesc a extinção da Habilitação Letras Secretariado Executivo Bilíngue e a criação do curso de Secretariado Executivo, com a respectiva mudança de grade. As diferenças curriculares ocorridas em consequência da mudança de grade sofreram um processo de adaptação, levando em conta o que estabelece o Regimento Interno e fazendo a inclusão de disciplinas novas, contemplando os interesses dos acadêmicos e da Instituição.

Hoje, o curso de Secretariado Executivo oferece 50 vagas, com uma entrada anual no início do primeiro semestre. As aulas do curso são ministradas no período noturno, no horário das 19h às 22h35min. Vale ressaltar que o curso de Secretariado Executivo atualmente está consolidado na região de Criciúma, já que são inúmeras as empresas que buscam, por esse profissional com formação e perfil para o cargo.

O curso de Secretariado Executivo da Unesc tem em seus arquivos o Projeto Político Pedagógico - PPC, que expõe, nas páginas 25 e 26, os seguintes:

Perfil profissional dos egressos

Os componentes curriculares que constituem a estrutura do curso devem possibilitar ao acadêmico o desenvolvimento da(o):

- a) Capacidade de interagir e trabalhar em equipe para fornecer subsídios para tomada de decisões corporativas;
- b) Competência na comunicação verbal e escrita na língua vernácula e nas línguas estrangeiras: Inglês e Espanhol;
- c) Capacidade de negociar e gerenciar conflitos;
- d) Administração do tempo e definição de prioridades;
- e) Aplicação ou gerenciamento com efetividade das técnicas secretariais e funções administrativas;
- f) Visão sistêmica;
- g) Inteligência intercultural;
- h) Responsabilidade pelo seu desenvolvimento pessoal e profissional contínuo; e
- i) Postura e ética profissional.

Diante do perfil do egresso exposto anteriormente, a grade curricular do curso busca a formação de profissionais que possam se inserir dentro das exigências atuais das empresas da região.

2.3 O PROFISSIONAL DA MODERNIDADE

Evans (2001, p.37) afirma que “para onde quer que nos voltemos, percebemos a mudança. Tecnologias mudam, teorias mudam, pessoas mudam, valores mudam, estruturas organizacionais mudam. ” De fato, é comum dizer, que atualmente nossa única certeza é a mudança.

As mudanças tecnológicas fazem com que as empresas busquem, cada vez mais, por profissionais capacitados e dispostos a enfrentar as diversidades e os desafios mercadológicos, capazes de agregar conhecimentos e trabalhar em equipe. As empresas querem profissionais transparentes, éticos, sociáveis, adaptáveis, comprometidos, e que, se dediquem ao que fazem. Por isso as

empresas estão cada vez mais exigentes em relação à contratação de suas secretárias, procurando pessoas dinâmicas, 'completas'.

A secretária atua diretamente ligada ao executivo, assistindo-o, desempenhando um número infindável de funções. Frequentemente ela vai além das atribuições que envolvem a esfera profissional, enquanto parte integrante de uma engrenagem da empresa. (MATTOS, 1999, p.16)

Para ser contratado não basta apenas cumprir os requisitos técnicos, são necessárias algumas características apontadas por Maerker (1999, p.31):

- ✓ Comunicação: profissional que sabe exprimir ideias;
- ✓ Flexibilidade: adapta-se às mudanças e as encara como oportunidades;
- ✓ Cumprimento de objetivos: estabelece e se compromete com os objetivos;
- ✓ Inovação: apresente novas ideias;
- ✓ Gerenciamento de tempo: define prioridades.

As empresas necessitam de todos os conhecimentos que o profissional de Secretariado Executivo possa ter, da sua habilidade à sua experiência pessoal.

2.4 O PERFIL PROFISSIONAL DO SÉCULO XXI

O profissional de Secretariado tem uma profissão complexa, e assim deve ser visto. Um bom profissional de Secretariado Executivo não é aquele que pretende tomar o lugar do chefe, mas sim aquele que assessora dentro do que lhe é exigido. O profissional está cada vez mais envolvida com os projetos da empresa em que trabalha, mostrando competência para desenvolver seus próprios projetos.

[...] com o decorrer dos anos, a função – que se resumia a atender ao telefone, organizar a agenda do executivo e servir o famoso cafezinho – passou a ter uma característica estratégica dentro das empresas. Tornou-se importante para as empresas contar com profissionais sintonizadas não apenas com suas tarefas, mas também com o ambiente econômico e administrativo que as cerca. (MAERKER, 1999, p.57)

A secretária procurada hoje é aquela interessada em conhecer as políticas da empresa, seus assuntos mais importantes, e que está preparada para oferecer soluções aos problemas dos clientes e filtrar os problemas antes de chegarem ao executivo.

O profissional de Secretariado precisa desenvolver um perfil que atenda as necessidades da empresa, pois com a restrição do mercado de trabalho, exige-se polivalência profissional. Isso remete a profissionais preocupados com o todo empresarial, ser produtivo e interessado na qualidade de seus serviços. Além disso, o profissional deve ter iniciativa, solucionar problemas, programar o tempo e ser polivalente para poder assessorar qualquer área da empresa.

Hoje o profissional secretário brasileiro está mudando de perfil. Hoje temos secretários realmente profissionais, e não alguém que está no emprego enquanto ainda não aprende ou conquista algo melhor. (RIBEIRO, 2002, p.49)

A função de secretária deve ser encarada com seriedade e respeito, mesmo que ainda haja alguns preconceitos sobre a profissão.

Outras características, além daquelas indispensáveis a qualquer profissão, com o passar do tempo foram incorporadas às atividades do profissional para otimizar o seu desempenho dentro da empresa. São elas:

- ✓ Ser confiável;
- ✓ Ser amistoso;
- ✓ Ser responsável;
- ✓ Ser leal;
- ✓ Ser cooperador;
- ✓ Saber julgar;
- ✓ Ter capacidade de comunicação;
- ✓ Ter flexibilidade;
- ✓ Ter sensibilidade;
- ✓ Ser adaptável;
- ✓ Saber tomar decisões;
- ✓ Ser paciente.

Se por um lado a reestruturação das empresas está causando extinção no mercado de trabalho, por outro está abrindo novas oportunidades, fazendo surgir profissionais cada vez mais qualificados.

2.6 IMPORTÂNCIA DA LEITURA PARA A PROFISSÃO

O hábito da leitura é de extrema importância para aquelas pessoas que estão sempre querendo aprender mais e mais, aprimorando seus conhecimentos. A leitura tem a capacidade de abrir porta de trabalho para quem gosta de aprender sobre assuntos variados seja por meio de leitura impressa ou virtual. Vale ressaltar que as organizações estão cada vez mais interessadas em funcionários bem qualificados. Estar bem preparado para o mercado de trabalho é sinônimo de estar bem informado por meio da leitura.

A leitura desenvolve no profissional habilidades que podem ser usadas pelas empresas em que eles trabalham, e isso faz com que as pessoas que gostam de ler, sejam mais requisitadas para trabalhar em grandes empresas. (DIAS, 2011)

Leitura, segundo o dicionário Aurélio é: "S.F.1. Ato ou efeito de ler; 2. Arte ou hábito de ler; 3. Aquilo que se lê; 4. O que se lê, considerando em conjunto. 5. Arte de decifrar e fixar um texto de um autor, segundo determinado critério." (AURÉLIO, 1988, P.390). Sendo assim pode-se considerar leitura tanto a fala cotidiana como um texto científico. A leitura é uma questão de natureza, de condições, de modos de relação, que possibilitarão escrever textos.

Na profissão de Secretariado Executivo, a leitura pode ser um diferencial na hora da contratação, pois os profissionais que praticam esse hábito sabem se expressar melhor do que alguém que não o pratica. O hábito da leitura está restritamente relacionado a habilidades de escrita, de compreensão do mundo a sua volta, de apropriação do conhecimento e do discurso do leitor.

2.7 FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS

Desde seu surgimento a profissão de Secretário Executivo tem passado por inúmeras mudanças. A profissão cresceu, ganhou força e trouxe reconhecimento para seus profissionais.

Com o avanço tecnológico, houve várias mudanças na execução do trabalho do profissional de secretariado. O que antes se limitava a folhas e a máquina de escrever, hoje conta com inúmeras ferramentas tecnológicas. Deve-se

ressaltar que toda tecnologia atualmente disponível agiliza o trabalho de qualquer profissional, permitindo que se executem várias atividades ao mesmo tempo.

A tecnologia desempenha papel essencial nas empresas, consistindo-se na adoção de técnicas e métodos que irão facilitar a captação, a estruturação e a disseminação do conhecimento, anteriormente desestruturado e disperso na organização ou restrito a poucas pessoas, por meio de manuais e normas complexas. (ANGELONI, 2002, p.158)

A tecnologia faz parte da vida dos profissionais, de maneira geral se faz indispensável proporcionando melhorias no cotidiano. Ela é, sem dúvida nenhuma, muito relevante para o desenvolvimento do homem, pois determinou intrinsecamente, em grande parte, a capacidade produtiva da sociedade e dos padrões de vida, bem como das formas sociais e de sua organização econômica.

A tecnologia surge com um meio de auxiliar as pessoas, aumentando a sua produtividade na medida em que libera o seu usuário de tarefas repetitivas, cansativas ou perigosas.(MENDES, 2008)

A tecnologia é a maior aliada do profissional, facilitando suas atividades, bem como sua vida, sendo uma ferramenta para estender nossas habilidades. Pode-se citar como ferramentas tecnológicas mais utilizadas no ambiente de trabalho: computador, Internet, scanner, telefone (fixo e móvel), fax, entre outros.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com o intuito de alcançar os objetivos propostos, neste capítulo apresentam-se os procedimentos metodológicos adotados para a realização da pesquisa. Entende-se por metodologia a explicação de toda a ação desenvolvida no caminho da pesquisa do trabalho. Por meio dela sabe-se como a pesquisa foi desenvolvida. Este procedimento tem como finalidade definir os tipos de pesquisa quanto à natureza, à forma de abordagem, os objetivos e os procedimentos metodológicos (MAGALHÃES, 2005).

3.1 MÉTODO E CIÊNCIA

O método serve como guia para a elaboração de uma pesquisa e possui diversas etapas, como formulação do problema, coleta e análise dos dados coletados. Segundo Rudio (2007), para cada etapa do trabalho, o pesquisador precisa utilizar certos recursos que são apresentados na forma de procedimentos técnicos. Entretanto, o método não se limita apenas a um conjunto de procedimentos formais ou a um complexo de normas, também é considerado eficaz para o aumento do saber para quem o utiliza, e para a ciência, um meio de aumentar conhecimento.

Pesquisar significa procurar respostas para problemas. Uma pesquisa sempre deverá ser realizada quando não se tem informações suficientes para solucionar alguma questão. Pádua (2006) afirma que a pesquisa tem a intenção de elaborar e transformar a realidade, pois está sempre ligada a um consenso de valores, ideologia, concepções do homem e do mundo.

Para realizar-se uma pesquisa, é necessário a escolha de um tema, o desenvolvimento metodológico, a coleta de dados, a análise dos resultados obtidos e, por último as conclusões alcançadas.

3.2 PESQUISA E TIPOS DE PESQUISA

Para a realização de um trabalho de conclusão de curso é necessário fazer uma pesquisa científica. Para Diehl e Tatim (2011, p.47), “a pesquisa constitui-se num procedimento racional e sistemático, cujo objetivo é proporcionar respostas aos problemas expostos. Ao seu desenvolvimento é necessário o uso cuidadoso de métodos, processos e técnicas. ”

Considerando os objetivos propostos neste trabalho, pode-se caracterizá-lo como uma pesquisa exploratório-descritiva, pois, de acordo com Mattar (2007, p.9), a tipologia exploratória pode ser utilizada para obter os seguintes pontos:

- ✓ Familiarizar e elevar o conhecimento e compreensão de um problema de pesquisa em perspectiva;
- ✓ Auxiliar a desenvolver a formulação mais precisa do problema de pesquisa;
- ✓ Acumular a priori informações disponíveis relacionadas a um problema de pesquisa conclusiva a ser efetuada ou que está em andamento;
- ✓ Ajudar no desenvolvimento ou na criação de hipóteses explicativas de fatos a serem verificados numa pesquisa explicativa;
- ✓ Ajudar no desenvolvimento ou criação de questões de pesquisa relevantes para o objetivo pretendido;
- ✓ Auxiliar na determinação de variáveis relevantes a serem consideradas num problema de pesquisa;
- ✓ Clarificar conhecimentos;
- ✓ Ajudar no delineamento do projeto final da pesquisa;
- ✓ Verificar se pesquisas semelhantes já foram realizadas, quais os métodos utilizados e os resultados obtidos; e
- ✓ Estabelecer prioridades para futuras pesquisas.

Este estudo também pode ser considerado de caráter descritivo, pois, conforme Oliveira (1999, p.128), essa tipologia contempla diversas formas, como:

Possibilidade de se estudar as pessoas de uma comunidade, sua distribuição por faixa etária, seus antecedentes étnicos ou racionais, sua saúde física, nível socioeconômico, meios e formas de comunicação, grau de instrução, capacidade de aquisição de bens materiais, condições de moradia; os estudos descritivos – Destinam-se a descrever as características de determinada situação, podendo ser utilizada quando coletar dados com um objetivo definido, incluindo uma interpretação por um investigador.

A coleta de informações na pesquisa bibliográfica, segundo Mattar (2007, p.9),

Envolve a procura em livros sobre o assunto, revistas, especializadas ou não, dissertações e teses apresentadas em universidades e informações

publicadas por jornais, órgãos governamentais, sindicatos, associações de classe, concessionárias de serviços públicos etc.

3.3 FORMA DE ABORDAGEM

Para o desenvolvimento do estudo em questão foi utilizado o método de abordagem denominado qualitativo. De acordo com Creswell (2007, p. 35)

Uma técnica qualitativa é aquela em que o investigador sempre faz alegações de conhecimento com base principalmente ou em perspectivas construtivistas (ou seja, significados múltiplos das experiências individuais, significados social e historicamente construídos, com o objetivo de desenvolver uma teoria ou um padrão) ou em perspectivas reivindicatórias/participatórias (ou seja, políticas, orientadas para a questão; ou colaborativas, orientadas para a mudança) ou em ambas. Ela também usa estratégias de investigação como narrativas, fenomenologias, etnografias, estudos baseados em teoria ou estudos de teoria embasada na realidade. O pesquisador coleta dados emergentes abertos com o objetivo principal de desenvolver temas a partir dos dados.

Desta forma, o estudo caracteriza-se como exploratório-descritiva e de abordagem qualitativa.

3.4 LOCAL DA PESQUISA

A UNESC, antiga Fucri, hoje com 44 anos de existência, possui atualmente 36 cursos de graduação, 10 cursos tecnológicos, cursos de pós – graduação e mestrados, todos com ênfase em ensino superior. O alvo da pesquisa é o curso de Secretariado Executivo Bilíngue, atualmente com 14 anos de existência. O curso antes denominado Letras Secretariado Executivo foi criado em 2008, e, no mesmo ano, com a solicitação das acadêmicas e a aprovação do Conselho Universitário, tornou-se apenas Secretariado Executivo, havendo adequação da grade curricular para poder formar futuros secretários executivos.

Atualmente o curso conta com aproximadamente 110 acadêmicas, com entrada anual no primeiro semestre, oferecendo 50 vagas.

Figura 1 – Universidade do Extremo Sul Catarinense



Figura 1 – Área Unesc

Fonte: <https://www.unesc.net>

3.5 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população deste estudo são as 106 acadêmicas do curso de Secretariado Executivo, e a amostra são 40 acadêmicas que aceitaram fazer parte desta pesquisa, sendo 10 de cada fase do curso.

3.6 TIPOS DE DADOS

Na presente pesquisa, foram utilizados dados primários e secundários, os quais segundo Mattar (2007, p.41), são definidos da seguinte forma:

Dados primários: são aqueles que não foram antes coletados, estando ainda em posse dos pesquisados, e que têm o propósito de atender às necessidades específicas da pesquisa em andamento.

Dados secundários: são aqueles que já foram coletados, tabulados, ordenados, e às vezes até analisados e que estão sendo catalogados à disposição dos interessados.

Sendo assim, conclui-se que os dados primários referem-se aos pesquisados, acadêmicos do curso de Secretariado Executivo, e os dados secundários, ao curso em estudo.

3.7 INSTRUMENTO E COLETA DE DADOS

Para a coleta dos dados desta pesquisa, foi utilizado um questionário com 8 perguntas diretas fechadas.

O instrumento de coleta de dados, elaborado e aplicado pela autora, foi entregue a 40 acadêmicas de todas as fases do curso de Secretariado Executivo, no mês de setembro, havendo o prazo de uma semana para devolução.

3.8 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Os dados coletados nesta pesquisa foram expostos em forma de tabelas e gráficos com o auxílio da ferramenta Excel.

4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo, apresenta-se a descrição e análise dos dados coletados junto às acadêmicas do curso de Secretariado Executivo.

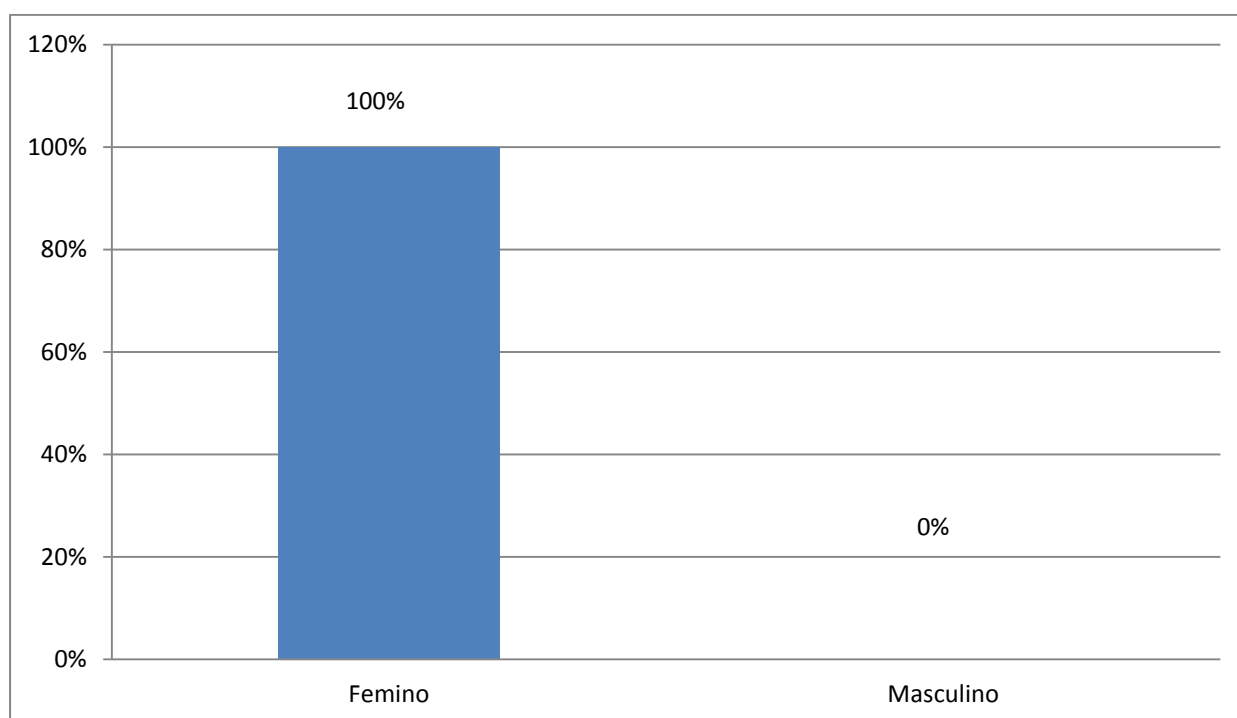
A primeira pergunta faz referência ao sexo dos pesquisados.

Tabela 1 – Sexo

Item	Frequência Absoluta	Percentual
Feminino	40	100%
Masculino	0	0%
Total	40	100%

Fonte: Elabora pela Autora

Figura 2 – Distribuição gráfica do sexo dos pesquisados



Fonte: Elaborado pela Autora

A distribuição da classificação de gênero dos 40 pesquisados é de 100% feminino. Segundo estes dados, observa-se a predominância do gênero feminino sobre o masculino na profissão.

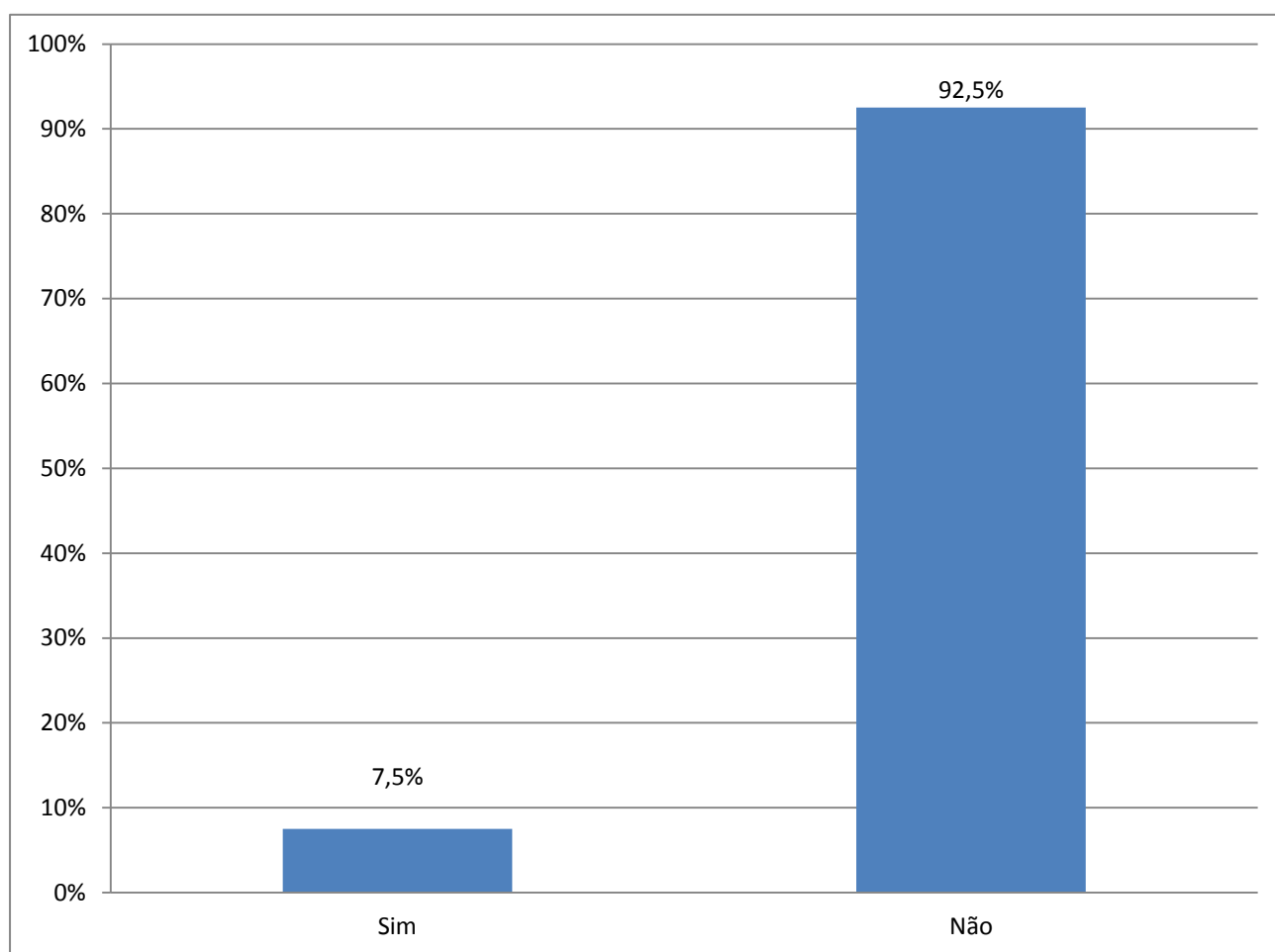
A segunda pergunta faz referência à atuação das acadêmicas na profissão de secretárias executivas.

Tabela 2 – Atuação como Secretária Executiva

Item	Frequência Absoluta	Porcentagem
Sim	3	7,5%
Não	37	92,5%
Total	40	100%

Fonte: Elaborado pela Autora

Figura 3 – Distribuição gráfica da atuação como Secretária Executiva



Fonte: Elaborado pela Autora

A pesquisa mostra que 92,5% dos pesquisados não atuam como Secretárias Executivas ainda, e apenas 7,5% atuam na área.

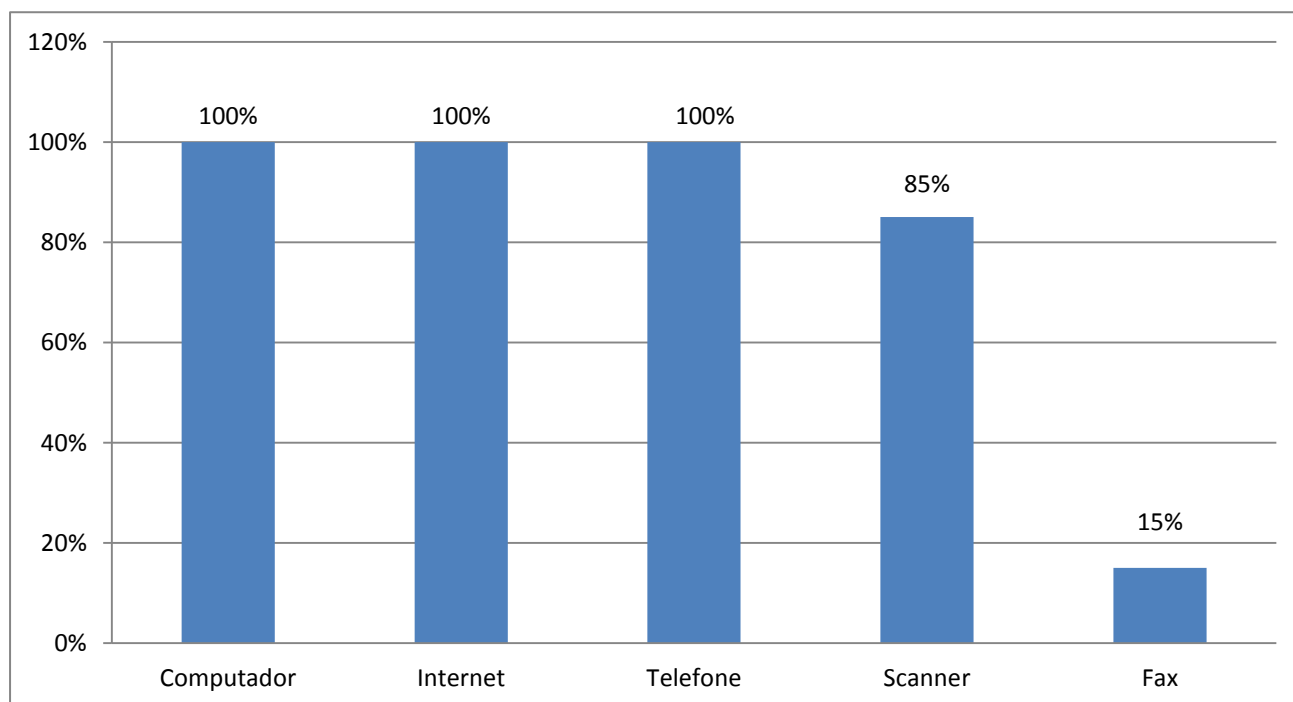
A terceira pergunta se refere as ferramentas tecnológicas mais utilizadas no ambiente de trabalho.

Tabela 3 – Ferramentas tecnológicas mais utilizadas no ambiente de trabalho

Item	Frequência Absoluta	Percentual
Computador	40	100%
Internet	40	100%
Telefone	40	100%
Scanner	34	85%
Fax	6	15%
Total	40	100%

Fonte: Elaborado pela Autora

Figura 4 – Distribuição gráfica das ferramentas tecnológicas



Fonte: Elaborado pela Autora

A análise mostra que no ambiente de trabalho, 100% dos pesquisados utilizam computador, Internet e telefone, enquanto 85% utilizam scanner e 15% fax, havendo assim um equilíbrio entre os pesquisados.

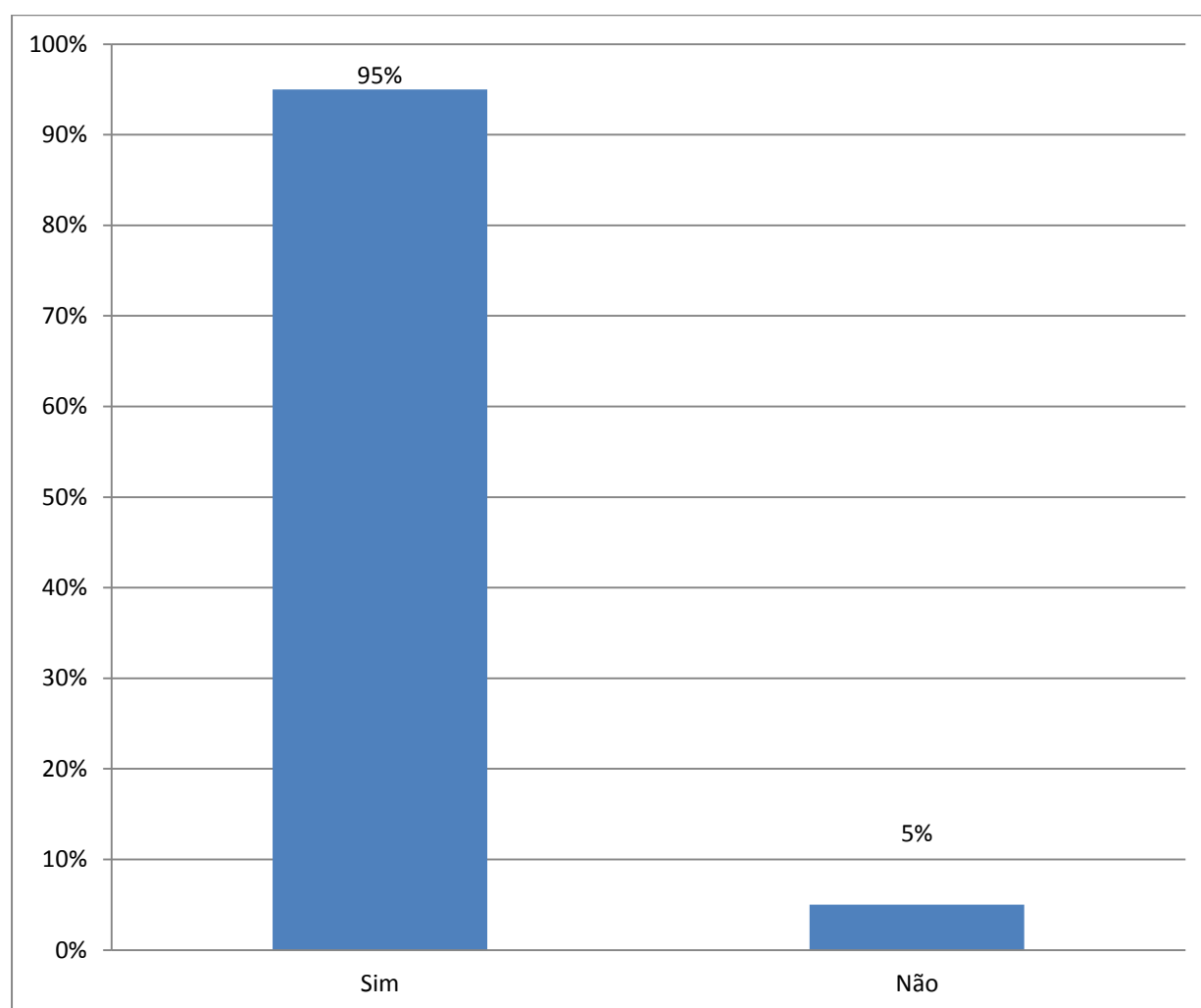
A quarta pergunta se refere ao hábito de leitura das acadêmicas.

Tabela 4 – Hábito da leitura

Item	Frequência Absoluta	Percentual
Sim	38	95%
Não	2	5%
Total:	40	100%

Fonte: Elaborado pela Autora

Figura 5 – Distribuição gráfica do hábito de leitura



Fonte: Elaborado pela Autora

Os resultados das análises apontam que 95% dos pesquisados têm hábito da leitura, e apenas 5% não possuem este hábito.

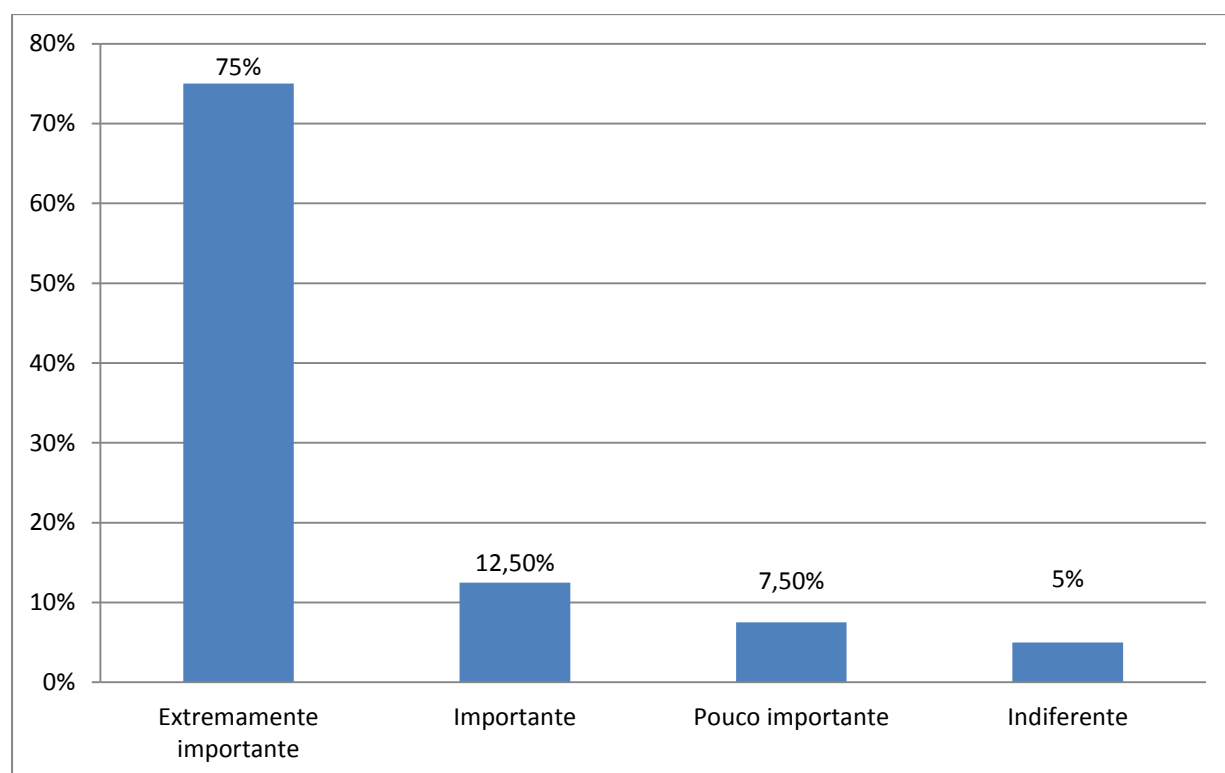
A quinta pergunta se refere a importância do hábito da leitura para a profissão.

Tabela 5 – Importância da leitura para a profissão

Item	Frequência Absoluta	Percentual
Extremamente importante	30	75%
Importante	5	12,50%
Pouco importante	3	7,50%
Indiferente	2	5%
Total	40	100%

Fonte: Elaborado pela Autora

Figura 5 – Distribuição gráfica da importância da leitura para a profissão



Fonte: Elaborado pela Autora

A pesquisa aponta que 75% dos pesquisados entendem que a leitura é extremamente importante para a profissão de Secretariado Executivo, 12,50% opinam que é importante, 7,5% entendem que é pouco importante, e apenas 5% acreditam que o hábito da leitura é indiferente para a profissão.

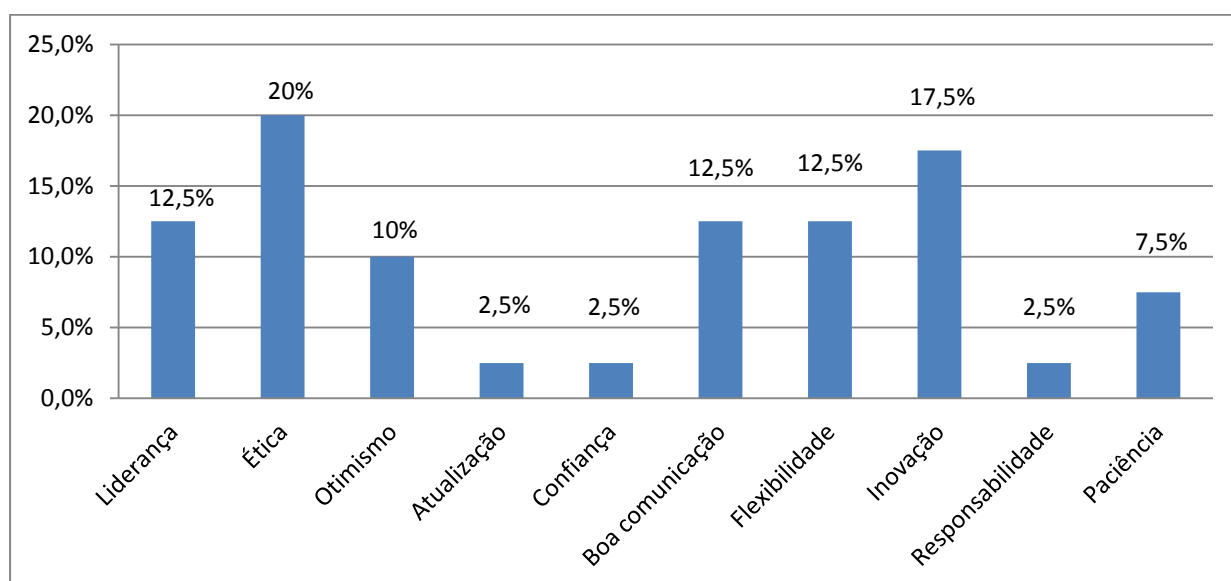
A sexta pergunta se refere aos atributos mais procurados pelas empresas em seus funcionários.

Tabela 6 – Atributos mais procurados pelas empresas

Item	Frequência Absoluta	Percentual
Liderança	5	12,5%
Ética	8	20%
Otimismo	4	10%
Atualização	1	2,5%
Confiança	1	2,5%
Boa comunicação	5	12,5%
Flexibilidade	5	12,5%
Inovação	7	17,5%
Responsabilidade	1	2,5%
Paciência	3	7,5%
Total	40	100%

Fonte: Elaborado pela Autora

Figura 6 – Distribuição gráfica dos atributos mais procurados pelas empresas



Fonte: Elaborado pela Autora

Os resultados das análises apontam que 20 % dos pesquisados consideram a ética o atributo mais procurado pelas empresas. Liderança, boa comunicação e flexibilidade obtiveram o mesmo percentual, 12,5%; com 17,5% a inovação; já otimismo teve 10%; paciência, 7,5%. Responsabilidade, atualização, confiança aparecem com o mesmo percentual, 2,5% cada.

4.1 ANÁLISE GERAL DA PESQUISA

Fazendo-se uma análise geral dos dados coletados em minha pesquisa é possível primeiramente traçar o perfil do curso, e perceber que todas as acadêmicas que responderam meu questionário são do sexo feminino com 100% . A área de Secretariado Executivo ainda é rejeitada pelo sexo masculino, sendo assim dominada pelo sexo feminino. Há também uma superioridade de acadêmicas que não atuam na profissão de Secretária Executiva com 92,5% contra 7,5% das acadêmicas que já atuam. Araújo afirma no artigo "O espaço ocupado pelo sexo masculino no ramo de Secretariado Executivo." que a história mostra as dificuldades da mulher em se inserir no mercado e conquistar os mesmos direitos oferecido aos homens. As lutas femininas trouxeram tanto resultado a ponto de tornar algumas profissões eminentemente femininas, como é o caso de Secretariado. Com a visão que a sociedade, e até mesmo o ambiente empresarial, têm atualmente desse profissional, torna-se um tanto abstruso o ingresso de homens no Secretariado Executivo, devido ao preconceito e à falta de conhecimento nas atuais atribuições do cargo. Outro fator que distancia o interesse do público masculino pela profissão talvez seja o próprio conceito de masculinidade e feminilidade.

Tratando-se das ferramentas tecnológicas mais utilizadas no ambiente de trabalho, pode-se perceber que todos os pesquisados já atuam no mercado de trabalho, porém em diferentes funções. A maioria das pesquisados declarou que utilizam computador, Internet e telefone, com 100%, contra 85% que utilizam Scanner e 15% que utilizam fax. Angeloni afirma que a tecnologia agiliza o trabalho de qualquer profissional, permitindo assim, que executem varias atividades ao mesmo tempo. De maneira geral, ela proporciona melhorias no cotidiano, auxiliando as pessoas e aumentando a sua produtividade.

Quanto ao hábito da leitura, percebe-se que a maioria das acadêmicas tem esse hábito, com 95%, contra apenas 5% declararam não ter o hábito da leitura. A maioria dos pesquisados também declarou que acham que o hábito da leitura enriquece a profissão, com 75%, contra 12,5% que acham importante, porém dispensável; 7,5 opinaram ser pouco importante, e apenas 5% declararam que o

hábito da leitura é indiferente na profissão. Dias no artigo “Importância da leitura no cotidiano” afirma que o hábito da leitura é extremamente importante para qualquer profissão, pois aprimora seus conhecimentos e desenvolve no profissional habilidades que podem ser utilizadas nas empresas em que trabalham.

Sendo a ética um dos atributos mais procurados pelas empresas ao contratar seus funcionários, apontada por muitos autores como imprescindível para manter-se em uma empresa, a maioria dos pesquisados, 20%, a apontou como principal atributo da contratação. Santos no artigo “Ética no mercado de trabalho” diz que a ética se fundamenta em valores e normas que regem as condutas humanas e tem como objeto de reflexão as experiências morais do ser humano pautados pelo entendimento do que é bom ou mal, certo ou errado, justo ou injusto, bem como os juízos de valor sobre as experiências elaboradas por uma consciência. A ética deve ser utilizada não somente nas empresas, como também nas relações pessoais, permitindo assim, ter-se uma imagem de confiança e de honestidade.

Outros itens também aparecem como atributos que as empresas mais procuram em seus funcionários, porém com índice abaixo do item Ética. Apresentou-se inovação, com 17,5%, liderança, boa comunicação e flexibilidade com o mesmo percentual de 12,5% cada; otimismo com 10%, paciência com 7,5%, e também com o mesmo percentual, atualização, confiança e responsabilidade, apareceram com 2,5% cada. Mattos diz que o profissional que quer um lugar de destaque no mercado de trabalho deve lembrar que as empresas estão cada vez mais exigentes na hora da contratação. Elas procuram por profissionais éticos e inovadores, capacitados e dispostos a enfrentar os desafios do mercado, profissionais transparentes, sociáveis, adaptáveis e comprometidos. As empresas necessitam de todos os conhecimentos que o profissional possua, da sua habilidade e experiência profissional.

CONCLUSÃO

Escolher um curso superior não é tarefa fácil, e depois da escolha, ainda se tem a preocupação de alcançar um perfil desejado pelas empresas atualmente, que estão cada vez mais exigentes na hora da contratação. Pode-se afirmar que essas empresas estão à procura de profissionais dinâmicos, éticos, e que tenham responsabilidade com seus compromissos.

Por meio dessa pesquisa, percebeu-se que a profissão de Secretariado Executivo é ampla. Hoje a secretária é uma assessora direta do executivo, podendo até, em alguns casos assumir este posto, se necessário.

Este trabalho mostrou que o futuro profissional de Secretariado Executivo está atento a importância da leitura e de ferramentas para sua profissão. Ainda, os sujeitos da pesquisa acreditam que várias são as qualidades que compõem o perfil do profissional, como ética, liderança, paciência e boa comunicação. A cada dia que passa novas habilidades são exigidas. Sendo assim, o profissional deve estar atento às competências que estão sendo requisitadas em sua profissão, e buscar assim, o aprimoramento para continuar sendo competitivo no que faz.

É importante salientar, que a secretária é a porta de entrada de qualquer empresa, portanto, atributos como simpatia, saber filtrar e tentar resolver os problemas antes de chegarem ao executivo podem fazer o diferencial na hora de uma possível promoção.

Esta pesquisa pode contribuir para tomadas de decisão do Curso envolvendo elaboração de grade curricular; para a prática do professor referente a atividades propostas em sala de aula e para o uso de ferramentas tecnológicas.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 4ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ANGELONI, Maria Terezinha. **Organizações do conhecimento**: Infra-estrutura, pessoas e tecnologias. São Paulo: Saraiva, 2002.

ARAÚJO, Daiana Gossmann. **O espaço ocupado pelo sexo masculino no ramo de Secretariado Executivo**. Disponível em:
http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trabalhos_tcc_presenca_masculina_2007-11-12.pdf. Acessado em 12.11.2012.

BOURASSEAU, Denise ;MORACCHINI Françoise. **Secretária hoje, assistente amanhã**. Portugal, Cetop.

CRESWELL, John W.;**Projeto de pesquisa**: métodos qualitativos, quantitativos e misto. Tradução Luciana de Oliveira da Rocha. Porto Alegre, RS: Artmed, 2007.

DIEHL, Astor Antônio; TATIM, Denise Carvalho. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas**: métodos e técnicas. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

DIAS, Salete. **Importância do hábito da leitura para a profissão**. Disponível em:
http://artigos.netsaber.com.br/resumo_artigo_9884/artigo_sobre_etica_no_mercado_de_trabalho. Acessado em 09.11.2012

EVANS, Jordan; SHARON, Galman Roberto. **Ame-os ou perca-os**: conservando os bons profissionais de sua equipe. São Paulo: Negócio, 2001.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**, 4ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MAERKER, Stefi. **Secretária: uma parceira de sucesso**. São Paulo: Gente, 1999.

MAGALHÃES, Gildo; **Introdução à metodologia científica**: caminhos da ciência e tecnologia. São Paulo: Ática, 2005.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MATTOS, Vera. **Super Secretária**. São Paulo: Nobel, 1999.

MENDES, Vitória. **Tecnologia facilitando nossas vidas**. Disponível em:
<http://www.gigamundo.com/2008/07/31/a-tecnologia-facilitando-nossas-vidas>.
Acessado em 09.11.2012.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica**: projetos e pesquisa, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses. São Paulo: Pioneira, 1999.

RIBEIRO, Nilzenir de Lourdes Almeida. **Secretariado**: do escriba ao gestor – Um estudo sobre o novo perfil do profissional de secretariado executivo. 2ed. São Luíz: Atlas, 2002.

RUDIO, Franz Victor. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 34ed.
Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fábio Gomes. **Secretariado**: Do escriba ao web writer. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SANTOS, Leidiane. **Ética no mercado de trabalho**. Disponível em:
http://artigos.netsaber.com.br/resumo_artigo_9884/artigo_sobre_etica_no_mercado_de_trabalho. Acessado em 02.12.2012

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário aplicado aos pesquisados

Prezado acadêmico,

A presente pesquisa faz parte de uma pesquisa de conclusão de curso, por isso preciso de sua colaboração. Muito obrigada.

1 – Sexo

Feminino Masculino

2 – Você atua como secretária executiva?

Sim Não

3 – Quais ferramentas tecnológicas você mais utiliza em seu ambiente de trabalho?

Computador

Internet

Telefone

Scanner

Fax

4 – Você pratica o hábito da leitura?

Sim Não

5 – Na sua opinião, qual o grau de importância da leitura para a profissão de Secretariado Executivo?

Extremamente importante

Importante

Pouco importante

Indiferente

6 – Seguem abaixo 10 atributos que as empresas procuram em seus profissionais. Enumere-os pelo grau de importância para você, considerando 1 – grau maior e 10 – grau menor.

- () Liderança
- () Ética
- () Otimismo
- () Atualização
- () Confiança
- ()Boa comunicação
- () Flexibilidade
- () Inovação
- () Responsável
- () Paciência

ANEXOS

ANEXO A - Regulamentação da profissão de Secretariado

Senado Federal – Subsecretaria de Informações

LEI N 6.556, DE 5 DE SETEMBRO DE 1978.

Dispõe sobre a atividade de Secretário e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPUBLICA, faço saber que o CONGRESSO NACIONAL decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art 1 – O exercício da atividade de Secretário, com as atribuições previstas nesta Lei, será permitido ao portador de certificado de conclusão do curso regular de Secretariado, a nível de 2 grau.

Art 2 – Poderá beneficiar-se da prerrogativa do artigo anterior o profissional que conte dois ou mais anos de atividades próprias de Secretário, na data da vigência desta Lei, e que apresente certificado de curso a nível de 2 grau.

Art 3 – São atribuições do Secretário:

- a) Executar tarefas relativas á anotação e redação, inclusive em idiomas estrangeiros;
- b) Datilografar e organizar documentos;
- c) Outros serviços do escritório, tais como: recepção, registro de compromissos e informações, principalmente junto a cargos diretivos da organização.

Parágrafo Único – O Secretário procederá segundo normas específicas rotineiras, ou de acordo com seu próprio critério, visando a assegurar e agilizar o fluxo dos trabalhos administrativos da empresa.

Art 4 – o disposto nesta Lei aplica-se á iniciativa privada, ás empresas com maioria de ações do Estado ou da União, ás empresas públicas e á fundações.

Parágrafo Único – O disposto nesta Lei não se aplica á administração direta e ás autarquias da União.

Art 5 – O regulamento desta Lei disporá sobre as modalidades de Secretariado, definindo categorias e hierarquia salarial, inclusive para os previstos no art. 6.

Art 6 – O exercício da atividade de Secretário depende de registro na Delegacia Regional do Trabalho.

Parágrafo Único – O Ministério do Trabalho expedirá instruções sobre o registro referido neste artigo.

Art 7 – Na Carteira de Trabalho e Previdência Social deverá ser anotada a categoria Secretário, dentre aquelas mencionadas no regulamento.

Art 8 – Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Art 9 – Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, em 5 de setembro de 1978, 157 da Independência e 90 da República.

ANEXO B – Dois questionários dos quarenta respondidos pelos pesquisados

Prezado acadêmico,

A presente pesquisa faz parte de uma pesquisa de conclusão de curso, por isso preciso de sua colaboração. Muito obrigada.

1 – Sexo

Feminino () Masculino

2 – Você atua como secretária executiva?

Sim () Não

3 – Quais ferramentas tecnológicas você mais utiliza em seu ambiente de trabalho?

Computador

Internet

Telefone

Scanner

() Fax

4 – Você pratica o hábito da leitura?

Sim () Não

5 – Na sua opinião, qual o grau de importância da leitura para a profissão de Secretariado Executivo?

Extremamente importante

() Importante

() Pouco importante

() Indiferente

6 – Seguem abaixo 10 atributos que as empresas procuram em seus profissionais. Enumere-os pelo grau de importância para você, considerando 1 – grau maior e 10 – grau menor.

- 6) Liderança
- 1) Ética
- 7) Otimismo
- 8) Atualização
- 9) Confiança
- 10) Boa comunicação
- 5) Flexibilidade
- 10) Inovação
- 4) Responsável
- 5) Paciência

Prezado acadêmico,

A presente pesquisa faz parte de uma pesquisa de conclusão de curso, por isso preciso de sua colaboração. Muito obrigada.

1 – Sexo

Feminino () Masculino

2 – Você atua como secretária executiva?

() Sim Não

3 – Quais ferramentas tecnológicas você mais utiliza em seu ambiente de trabalho?

Computador

Internet

Telefone

Scanner

() Fax

4 – Você pratica o hábito da leitura?

Sim () Não

5 – Na sua opinião, qual o grau de importância da leitura para a profissão de Secretariado Executivo?

Extremamente importante

() Importante

() Pouco importante

() Indiferente

6 – Seguem abaixo 10 atributos que as empresas procuram em seus profissionais. Enumere-os pelo grau de importância para você, considerando 1 – grau maior e 10 – grau menor.

- (1) Liderança
- (1) Ética
- (5) Otimismo
- (6) Atualização
- (8) Confiança
- (2) Boa comunicação
- (10) Flexibilidade
- (9) Inovação
- (3) Responsável
- (4) Paciência