



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE,
SECRETARIADO EXECUTIVO E FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

MARIA ELIENE PEREIRA LIMA CID

TRAJETÓRIAS DE CARREIRAS E INSERÇÕES PROFISSIONAIS:
NARRATIVAS DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS

FORTALEZA

2018

MARIA ELIENE PEREIRA LIMA CID

TRAJETÓRIAS DE CARREIRAS E INSERÇÕES PROFISSIONAIS:
NARRATIVAS DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS

Monografia apresentada ao Curso de Secretariado Executivo da Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade, Secretariado Executivo e Finanças da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientador: Profª. Dra Conceição de Maria Pinheiro Barros

FORTALEZA

2018

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

C1t CID, MARIA ELIENE PEREIRA LIMA.
TRAJETÓRIAS DE CARREIRAS E INSERÇÕES PROFISSIONAIS: NARRATIVAS DE SECRETÁRIOS
EXECUTIVOS / MARIA ELIENE PEREIRA LIMA CID. – 2018.
63 f. : il.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia,
Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado Executivo, Fortaleza, 2018.
Orientação: Prof. Dr. Conceição de Maria Pinheiro Barros.

1. Mundo do trabalho. 2. Carreira.. 3. Secretário Executivo. I. Título.

CDD 651.3741

MARIA ELIENE PEREIRA LIMA CID

TRAJETÓRIAS DE CARREIRAS E INSERÇÕES PROFISSIONAIS:
NARRATIVAS DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS

Monografia apresentada ao Curso de Secretariado Executivo da Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade, Secretariado Executivo e Finanças da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientadora: Profª. Dra. Conceição de Maria Pinheiro Barros

Aprovada em: ___/___/_____.

BANCA EXAMINADORA

Profª. Dra. Conceição de Maria Pinheiro Barros (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profª. Ma. Sônia Regina Amorim Soares de Alcântara
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profª. Dra. Ana Paula Moreno Pinho
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus.

Aos meus pais, José Arteiro e Antonieta.

AGRADECIMENTOS

Às minhas filhas, Náira e Adília Mirela, meu esposo, José Cláudio e genro, Tiago, pelo apoio, compreensão e incentivo.

À meus pais e meus irmãos: Ernanes, Eliane, Eliézer, Eliardo e Elialdo

À Prof. Dra. Conceição, minha orientadora, pela paciência, atenção e solicitude que sempre teve comigo.

Às professoras que compõem a banca, Ma. Sônia Regina Amorim Soares de Alcântara e Dra. Ana Paula Moreno Pinho, pela disponibilidade em avaliar o meu trabalho.

Às Secretárias Executivas entrevistadas: Daniele Ferreira, Karoline Félix e Thays Garcia.

Aos amigos do curso: Tiago Bento, Victor Mota, Sara Zacarias, Sara Marques, Delvânia Freitas, Myrella Dias e Ghenay Bastos, que tornaram a caminhada mais solidária e agradável.

Às amigas de trabalho: Luiza Raquel, Liduína Souza, Graça Reis, Adriana Maia e Marcilene do Carmo.

Aos funcionários da Universidade Federal do Ceará, pela intensa dedicação ao trabalho e função que exercem.

À Universidade Federal do Ceará, de onde levarei inesquecíveis recordações.

RESUMO

O secretário executivo acompanha a evolução social e tecnológica e se modifica ao longo do tempo. São várias as possibilidades de desenvolvimento de carreira podendo atuar como assessor, gestor, consultor, empreendedor e docente. Este trabalho tem como objetivo analisar a trajetória do processo de carreira e inserção profissional em Secretariado Executivo. Em termos metodológicos, a pesquisa se caracteriza como descritiva, numa abordagem qualitativa. O campo investigativo foi constituído secretários executivos egressos da Universidade Federal do Ceará. A técnica de pesquisa foi a entrevista narrativa e o instrumento de coleta de informações foi o roteiro de entrevista não estruturado, organizados por blocos temáticos com base nos objetivos propostos. O método de análise utilizado foi a análise do discurso das narrativas de entrevistadas: uma assessora, uma gestora e uma consultora. Os resultados denotaram que a sua inserção no mundo do trabalho ocorre, inicialmente, através de estágios, seguidos de concursos e seleção em empresas públicas, ou privadas. Constatou-se que, para se manter no ambiente competitivo, estes profissionais devem agregar valores frente à sua área de atuação em termos de conhecimento teórico, experiência e aptidões pessoais. Concluiu-se que um bom gerenciamento da carreira é a garantia para a o desenvolvimento profissional nas organizações buscando o aperfeiçoamento das competências e habilidades no processo de trajetória da carreira e, conseqüentemente, agregar vantagem competitiva frente às possibilidades de trabalho.

Palavras-chave: Mundo do trabalho. Carreira. Secretário Executivo.

ABSTRACT

The executive secretary monitors social and technological developments and changes over time. There are several possibilities for career development, being able to act as an advisor, manager, consultant, entrepreneur and teacher. This paper aims to analyze the career path and professional insertion in the Executive Secretariat. In methodological terms, the research is characterized as descriptive, in a qualitative approach. The investigative field was constituted executive secretaries graduated from the Federal University of Ceará. The research technique was the narrative interview and the instrument of information collection was the unstructured interview script, organized by thematic blocks based on the proposed objectives. The analysis method used was the discourse analysis of interviewees' narratives: an advisor, a manager and a consultant. The results showed that their insertion in the world of work occurs initially through internships, followed by competitions and selection in public or private companies. It was verified that, in order to remain in the competitive environment, these professionals must aggregate values in relation to their area of performance in terms of theoretical knowledge, experience and personal aptitudes. It was concluded that a good career management is the guarantee for the professional development in the organizations seeking the improvement of the skills and abilities in the process of career path and, consequently, to add a competitive advantage to the possibilities of work.

Keywords: World of work. Career. Executive Secretary.

LISTA DE QUADRO

Quadro I – Caracterização das informantes	p. 34
---	-------

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

FENASSEC	Federação Nacional das Secretárias e Secretários
ABPSEC	Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
UFC	Universidade Federal do Ceará
ONG	Organização Não Governamental
FEAAC	Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade
RH	Recursos Humanos

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	p.11
2	TRABALHO E CARREIRA PROFISSIONAL.....	p.14
2.1	Trabalho: Aspectos Históricos e Conceituais.....	p.14
2.2	Reflexões acerca de carreira profissional.....	p.16
3	SECRETARIADO EXECUTIVO: EVOLUÇÃO E MUNDO DO TRABALHO.....	p.20
3.1	Evolução da profissão de secretariado executivo.....	p.20
3.2	Secretariado Executivo e o mundo do trabalho.....	p.24
4	METODOLOGIA DA PESQUISA.....	p.29
4.1	Delineamento da pesquisa.....	p.29
4.2	Campo de pesquisa e seleção dos sujeitos.....	p.30
4.3	Técnica e instrumento de pesquisa.....	p.31
4.4	Análise dos dados.....	p.33
5	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DAS NARRATIVAS.....	p.35
5.1	Caracterização dos sujeitos da pesquisa.....	p.35
5.2	Trajetórias dos profissionais: Apresentação das Narrativas.....	p.36
5.2.1	<i>Secretária Executiva Assessora – “Espero continuar sendo feliz fazendo o que faço”</i>	p.36
5.2.2	<i>Secretária Executiva Gestora – “Tudo que eu vivi até hoje, eu carrego comigo como grandes vitórias”</i>	p.37
5.2.3	<i>Secretária Executiva Consultora – “Abracei a oportunidade e, ao longo desta oportunidade, eu fui vendo várias possibilidades”</i>	p.45
5.3	Análise dos Dados.....	p.48
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	p.53
	REFERÊNCIAS	p.55
	APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO	p.60
	APÊNDICE B – ROTEIRO DA ENTREVISTA.....	p.61

1. INTRODUÇÃO

As mudanças que ocorreram no mundo contemporâneo durante as últimas décadas se deram graças às novas tecnologias e à globalização, que vêm transformando o mundo do trabalho. Na profissão do Secretariado Executivo não foi diferente. Este profissional acompanhou as modificações, tornando-se necessário que buscassem, cada vez mais, qualificação de acordo com as demandas do mercado corporativo. Tornando-se um profissional multifuncional capaz de lidar com as dificuldades no ambiente de trabalho e que esteja atento às exigências do mundo competitivo e globalizado. Neste sentido, Lasta e Durante (2008), mostraram que a área secretarial acompanhou o desenvolvimento do mercado e que atualmente está conhecendo um novo profissional, o secretário cogestor, que é capaz de tomar decisões, de exercer a liderança com clientes internos e externos, de planejar as ações a serem realizadas, de controlar e organizar o ambiente corporativo. Veiga (2007) chama a atenção para a importância das tecnologias na mudança das funções do profissional de Secretariado. A tecnologia da informação contribuiu para que os gerentes assumissem as tarefas que eram desempenhadas pela secretária, tornando-os independentes, embora alguns ainda mantenham a antiga postura. Com isso, a secretária pode se dedicar mais aos assuntos relacionados à empresa, tornando-a necessária e importante, hoje além de desempenhar suas atividades operacionais, a secretária atua como gestora de processos, de pessoas e de informação. Surgem as buscas por oportunidades da parte dos egressos de Secretariado Executivo para uma inserção no mundo do trabalho. Por isso, faz-se necessário entender o sentido que é construído sobre o percurso desse profissional para o desenvolvimento de sua carreira.

Boog (2002) aborda o planejamento de carreira como uma metodologia que orienta a arquitetura de desenvolvimento do indivíduo para a carreira levando em conta seus talentos, potenciais e experiências em precisa sintonia com as perspectivas da organização. Ainda sobre a temática, Tachizawa (2001) relatou que o planejamento de carreira é um processo contínuo de interação entre o empregado e a organização, visando atender aos objetivos e interesses de ambas as partes. Sabe-se a importância do planejamento de carreira na vida do profissional para o desenvolvimento de habilidades e comportamentos apropriados para que o mesmo atenda às competências exigidas pelo mercado de trabalho.

Para Dutra (1996), a resistência ao planejamento individual é ainda muito grande no

Brasil. As pessoas tendem a guiar suas carreiras mais por apelos externos, tais como: remuneração, status e prestígio, do que por preferências pessoais. Neste sentido, é importante traçar um planejamento estratégico da profissão pois, conforme Sales (2013), os indivíduos esquecem de sua própria condição e se mobilizam apenas para atingir o que é planejado e estruturado pelas organizações onde trabalham. Portanto, observa-se que a relevância dos profissionais em buscar novos conhecimentos e aprendizados objetivando uma carreira de sucesso deve estar pautada por investimento em conhecimento.

Observa-se que, nos últimos anos, houve um aumento de graduados em Secretariado Executivo e que muitos desses profissionais não conseguem atuar de acordo com sua formação pois quando conseguem se inserir nas empresas, atuam em funções diferentes da sua área de formação curricular.

Neste contexto, o objetivo deste trabalho é analisar a trajetória do processo de carreira e inserção profissional em Secretariado Executivo a partir dessas considerações. A partir disso, emerge a seguinte questão norteadora: como ocorre a trajetória do profissional em Secretariado Executivo? Esta questão contribui para esclarecer algumas outras peculiaridades da profissão como: a) conhecer os motivos que levaram à escolha profissional em Secretariado Executivo; b) investigar o processo de inserção do Secretário Executivo no mundo do trabalho; c) discutir as possibilidades e os desafios enfrentados pelo Secretário Executivo em sua trajetória profissional.

Todo conhecimento gera uma informação acerca de um assunto abordado, exercendo deste modo influência sobre uma pessoa. Nesta perspectiva, pode-se dizer que, diariamente, esse profissional sofre influência de todos que o cercam. Esta pesquisa aborda a tríade: mercado de trabalho, expectativas dos profissionais e sua inserção no mercado de trabalho. Assim, a relevância desta investigação remete à necessidade de conhecimento da trajetória dos egressos formados e sua inserção no mercado de trabalho. A escolha desse objeto se deu pelo fato de estar ligado à vivência da pesquisadora e à necessidade de analisar como o mercado de trabalho está preparado para atender esta demanda da profissão.

Esta pesquisa se divide em seis capítulos. Sendo este o primeiro apresentando a introdução, onde são apresentados a problemática, os objetivos gerais e específicos e os motivos que estimularam o estudo.

O segundo capítulo aborda alguns aspectos históricos e conceituais do trabalho e reflexões acerca da carreira profissional ressaltando a relevância de se planejar estrategicamente na carreira para atingir uma melhor projeção no mundo do trabalho.

Com relação ao terceiro capítulo é realizado um breve histórico da profissão de Secretariado e a sua evolução no mundo do trabalho, chamando atenção do profissional de secretariado para acompanhar as mudanças no que refere as suas competências e habilidades.

O quarto capítulo refere-se à metodologia da pesquisa, o instrumento de coleta de informações foi o roteiro de entrevista não estruturado, organizado por blocos temáticos, com base nos objetivos propostos, o que possibilitou a obtenção de conhecimentos acerca das histórias de vidas das secretárias executivas participantes.

O quinto capítulo apresenta a análise das narrativas elaborada a partir das entrevistas, que possibilitou um olhar conclusivo acerca das trajetórias profissionais das entrevistadas.

Por fim, o quinto capítulo, onde se incluem as considerações finais sobre o tema proposto, estabelecendo o confronto com os pressupostos dos estudos tendo sempre como base as referências teóricas apresentadas.

2. TRABALHO E CARREIRA PROFISSIONAL

A atual conjuntura econômica brasileira confirma a necessidade do planejamento em relação à carreira profissional para inserção no mundo do trabalho. O profissional que planeja a carreira está constantemente informado e, conseqüentemente, sincronizado com as constantes mudanças do mundo contemporâneo, que exige preparação por parte de todos os envolvidos, para atuarem de forma eficiente e atenderem às necessidades impostas pelo cenário organizacional. Este capítulo aborda alguns aspectos históricos e conceituais do trabalho e reflexões acerca da carreira profissional.

2.1 Trabalho: aspectos históricos e conceituais

Dos primórdios da humanidade aos dias atuais, o trabalho se faz presente na história humana, onde teve sempre que se adaptar conforme suas exigências. A princípio, com o homem primitivo, o trabalho surge como uma necessidade para adquirir comida e vestimenta, anos depois ele passa por transformações e adequações conforme às necessidades e sofisticação do mesmo, através do uso de ferramentas para a realização de suas tarefas. Tudo era coletivo na sociedade primitiva, mas uma nova forma de interação social e novas relações de poder vão eclodir quando o homem primitivo passa a guardar o excedente dos alimentos plantados. Daí surgem as transformações, onde quem detém riquezas passa a ditar as regras do mundo do trabalho. Desta forma, a atividade braçal e pesada, era realizada pelas pessoas das classes menos favorecidas. (BOULUS, 2015)

Assim, o trabalho passou a significar algo dolorido, sofrido, indigno e condizente à sua etimologia. O termo trabalho remete ao substantivo *tripalium* (instrumento feito de três paus aguçados, com ponta de ferro, com o qual os antigos agricultores batiam os cereais para processá-los) e ao verbo *tripaliare*, igualmente do latim vulgar, que significava "torturar sobre o *tripalium*". (ALBORNOZ, 2002)

Nas civilizações antigas, os babilônios, assírios, egípcios gregos, hebreus e romanos também usaram o trabalho como forma de atividade árdua, dolorosa e difícil. Neste sentido, Cavalcante e Neto (2002) confirmam que o trabalho na antiguidade representava punição, submissão, em que os trabalhadores eram os povos vencidos nas batalhas, os quais eram escravizados. Não sendo o trabalho uma atividade dignificante para o homem, pois a escravidão era tida como coisa justa e necessária.

Sobre o trabalho, Albernoz (2002), mostrou que, embora pareça compreensível como uma das formas elementares de ação dos homens, o seu conteúdo oscila. Às vezes, carregada de emoção, lembra dor, tortura, suor do rosto, fadiga. Neste sentido (Marx, 1999), aborda o trabalho é uma atividade resultante do dispêndio de energia física e mental, direta ou indiretamente voltada à produção de bens ou serviços, contribuindo para a sociedade. Pode-se dizer que o trabalho é uma ação humana realizada pelo uso de suas forças que objetiva uma finalidade e necessidade. Significando que no trabalho está a finalidade da vida, pois é o meio pelo qual o homem se realiza a nível pessoal e profissional, revelando suas iniciativas, aptidões, habilidades para concretizar suas ações e sonhos.

Atualmente, o trabalho é concebido como atividade humana repleta de significados que pode ser símbolo de status, dignidade humana, prestígio, autorrealização, dentre outros. Porém, diante do cenário brasileiro, onde milhões estão desempregados, percebe-se que ele dignifica o homem, dá-lhe condições dignas para se viver e, a ausência disso, causa desânimo e fragilidade.

Observa-se que se inserir e se manter no mercado de trabalho é uma tarefa difícil nos dias atuais. Isso se dá pelas mudanças ocorridas nas relações de trabalho entre indivíduo e organizações, pois é evidente a busca por pessoas que agreguem valores frente aos seus negócios. Na visão de Kanter (1997), as organizações modernas exigem que as pessoas agreguem valor à empresa, ou seja, faz pressões para que as pessoas provem suas reais contribuições ao negócio. Para isto, as empresas realizaram a reestruturação das hierarquias, os salários estão baseados no desempenho, mérito e não mais somente preso aos cargos, utiliza-se de novas tecnologias, o encorajaram o trabalho realizado em equipe, a criatividade e a inovação como meios de sobreviver no competitivo mercado global onde estão inseridas.

Estas transformações no mundo do trabalho, de acordo com Case e Botelho (2001), fazem do emprego uma instituição em vias de extinção. Dessa mesma forma Bridges (1998) fala que o vínculo empregatício parece estar em rápido declínio e a cultura de emprego tende a acabar. As mudanças exigem um repensar nas carreiras de modo que os profissionais repensem suas carreiras, daí a necessidade da formulação de planejamento estratégico de carreira em tempos de globalização. Para Kotler (2000), pode-se afirmar que com o mercado globalizado e os avanços tecnológicos têm criado novos comportamentos dos clientes. Estes estão exigindo cada vez mais qualidade e serviço superiores, além de mostrarem maior sensibilidade em relação ao preço em sua busca por valor. Desta forma, os clientes também influenciam diretamente o mercado de trabalho.

Por este motivo, Dutra (1996) afirma que as decisões sobre carreira são um exercício contínuo, as quais temos que tomar no calor dos acontecimentos e, na maior parte das vezes,

sem condições para o distanciamento crítico necessário. Por isso a melhor maneira de se preparar e se anteciper aos acontecimentos traçando um planejamento estratégico da carreira ao longo da vida, pois a medida que a pessoa progride na carreira, automaticamente adquire conceito a seu próprio respeito e que mudam dependendo da maturidade emocional.

Nesse contexto de mudanças, o planejamento na carreira aumenta a capacidade de realização pessoal e conseqüentemente as chances de sucesso profissional. Para se inserir num mercado de trabalho é preciso buscar construir uma carreira que possibilite sua projeção na sua trajetória dentro das organizações e essa estratégia profissional deve ser pensada de acordo com essas novas exigências e demandas do mercado corporativo.

Como se observa, qualidade, bom atendimento, preços competitivos, satisfação da clientela são fatores relevantes para quem quer permanecer no mercado competitivo. Nesta perspectiva, as empresas devem buscar constantemente estratégias para fidelizar clientes, satisfazendo seus desejos e necessidades onde organizações e profissionais devem traçar ações voltadas para os clientes. O mundo do trabalho mudou, tornando-se bastante competitivo para todas as áreas o que demanda profissionais com habilidades adequadas para o exercício de suas funções. No caso do secretariado, posturas gerenciais, de liderança, perfil proativo, empreendedorismo e a capacidade de trabalhar em equipe são imprescindíveis para os profissionais atenderem às demandas do mercado de trabalho. Hoje não existe mais seguridade em relação ao trabalho, antes era uma coisa para a vida toda por isso a importância de construir estrategicamente a carreira profissional.

Segundo Bridges (1998), quando os empregos eram para a vida toda e, raramente, as pessoas eram desligadas das determinações corporativas, as carreiras profissionais seguiam naturalmente por si só. Esta realidade não se confirma no mundo contemporâneo, é necessário que os profissionais estejam cada vez mais capacitados para evitar deparar com situações de desempregos, com o trabalho informal e subcontratações. Deve-se recorrer a um planejamento na carreira. Sendo de grande importância o conhecimento sobre o mercado de trabalho e acompanhar suas evoluções para atuarem de forma competente neste mundo de complexidades. Diante dessas transformações, procura-se um profissional altamente qualificado e competitivo, crítico, flexível, criativo, preparado, que busca frequentemente atualização profissional, preparado e atento às mudanças nas técnicas, procedimentos e posturas.

2.2. Reflexões acerca de carreira profissional

A palavra carreira tem origem no latim carraria, significa estrada rústica. Apenas em

meados do século XIX esta palavra começou a ser relacionada com a trajetória profissional, adquirindo o sentido de profissão que caminha em etapa. (MARTINS, 2001). Conforme Dutra (1996), carreira é tida como uma série de etapas e transições que variam de acordo com as pressões sofridas pelo indivíduo, originadas pela própria pessoa ou pelo ambiente em que está inserido. As mudanças constantes no mundo do trabalho incitam os profissionais a buscarem um planejamento de carreira na busca por uma oportunidade de inserção no mercado de trabalho. Neste sentido, planejar a carreira mantém o profissional atualizado e mais preparado para enfrentar as transformações no mercado de trabalho. Diante do mundo globalizado, competitivo e, cada vez mais, exigente, onde as empresas buscam pessoas qualificadas que atendam às suas expectativas, o profissional que pretende ter uma carreira de êxito e de sucesso, deve investir em sua trajetória profissional buscando cursos de capacitações, aperfeiçoamentos voltados para o seu crescimento profissional e, conseqüentemente, sua inserção profissional.

Para Dutra (1996) carreira deve ser pensada como uma estrada que está em constante construção e está longe de ser plana e asfaltada. Se bem trilhada esta estrada conduzirá ao sucesso, à riqueza e à satisfação profissional. O que percebemos na realidade das empresas é bem diferente, pois constatamos que está repleta de acontecimentos imprevistos que, muitas vezes, fazem tomar um rumo totalmente diferente do traçado até então.

De acordo com Galdino (2013), o bom profissional é aquele que tem os objetivos traçados, tanto em relação ao trabalho como na vida particular. Para traçá-los é que existe o Plano de Carreira. A principal tarefa do plano de carreira é colocar o profissional no caminho certo para que esta consiga alcançar o sucesso, programando o crescimento de forma eficaz. É um meio que possibilita a programação do tempo necessário para alcançar os objetivos traçados e avaliação dos conhecimentos de tal pessoa. Gonçalves (2007) afirma ainda que as próprias pessoas são as responsáveis por gerenciarem sua carreira, principalmente pela razão de serem elas as que possuem maior conhecimento sobre si e sobre onde pretendem chegar. As mudanças dos cenários e a real necessidade de qualificação é que impulsionam uma boa gerência da carreira profissional.

Atualmente, o mercado de trabalho encontra dificuldades de contratar profissionais qualificados que atendam às suas demandas, é grande a procura das empresas em ter profissionais com atitudes e extremamente capacitados para atuarem de forma eficiente e competitiva junto às exigências do mercado. Daí a importância de se inclinar a esse novo contexto do mercado de trabalho, abastecendo de informações para construir carreiras profissionais de sucesso. Uma carreira de sucesso é pautada por constantes mudanças, e profissionais bem-sucedidos sabem que para ter movimentações na carreira precisam investir

em conhecimento e ter um nível de eficiência acima do que a empresa espera deles. (ROSSI, 2014)

Investir em conhecimentos é a melhor opção para se alcançar objetivos e prospectar carreiras profissionais de sucesso. Galdino (2013) cita algumas dicas importantes, como ser flexível, persistente, ter um currículo bem elaborado, trabalhar o marketing pessoal, manter-se atualizado, retomar alguns planos que foram deixados para trás por algum motivo e manter um bom relacionamento com as pessoas que podem influenciar em sua carreira. Ainda sobre a carreira, Castro (2013) adverte que, ao estabelecer um plano de carreira, é preciso bom senso para que não se estabeleça objetivos inatingíveis e que, com o passar do tempo, o profissional não seja desmotivado por não conseguir atingir o que ele próprio estabeleceu.

Para Macedo (1999) a gestão da carreira executiva foi deslocada da ambiência e responsabilidade das organizações para os profissionais. Neste universo de tantas mudanças constantes, os profissionais necessitam refletir suas carreiras e buscarem novas oportunidades de conhecimento no que tange a questão do âmbito profissional. Por isso é preciso pensar num planejamento estratégico de carreira em tempos de globalização para enfrentar as tarefas exigentes e desafiadoras da profissão. Acredita-se que uma boa orientação da carreira é o melhor encaminhamento para o desenvolvimento profissional no sentido de promover ao profissional egresso um direcionamento de carreira para que este descubra seu perfil e busque melhorias em suas competências, atingindo assim sua empregabilidade no mercado de trabalho.

Neste contexto globalizado não basta apenas ter uma formação acadêmica. O profissional em geral deve adquirir contínuos aprendizados e desenvolvimento de suas competências, criando assim mais possibilidades de atuação no mercado de trabalho competitivo, tendo em vista que as empresas, para se manterem de forma competitiva, devem buscar profissionais que possam colaborar de forma competente frente à realidade do mercado, pois toda organização é formada de indivíduos e deles dependem seu sucesso. Macedo (1999) afirma que de todas as mudanças ocorridas, a quebra da estabilidade empregatícia foi a que mais causou medo, inquietação e sofrimento entre os profissionais. Diante destas transformações, as carreiras foram fortemente modificadas. Por isso há necessidade de se planejar a carreira profissional.

Urich (2000) salienta que os indivíduos precisam mais do que nunca, além de dedicar-se ao aprendizado contínuo, também estar pronto a se remodelar para acompanhar o ritmo das mudanças, que tomam para si a responsabilidade pela condução de suas carreiras. Eles devem estar conscientes de suas habilidades, considerando seus pontos fortes e pontos fracos, e ter um plano para aumentar seu desempenho e sua empregabilidade a longo prazo. Macedo (1999)

afirma que de todas as mudanças ocorridas, a quebra da estabilidade empregatícia foi a que mais causou medo, inquietação e sofrimento entre os profissionais. Diante destas transformações, as carreiras foram fortemente modificadas e, por isso, há necessidade de se planejar a carreira profissional. Face à essas transformações no mundo do trabalho, pode-se afirmar que planejar a carreira é fundamental para quem pretende manter-se inserido no mercado de trabalho, o profissional deve agregar valores às empresas fornecendo habilidades e conhecimentos. Desse modo, uma garantia de empregabilidade é selada pelo empregador e funcionário. Na visão de Caldas (2000), no planejamento de carreira, torna-se imprescindível a reflexão do indivíduo sobre sua relação com as organizações e as atitudes que pode efetivamente tomar em busca da sua própria autonomia.

O plano de carreira deveria ser realizado por todos, empresa e profissional, pois ambas situações poderão ter benefícios significativos. Como afirma Galdino (2001), o plano de carreira apresenta lado positivo tanto para o profissional quanto para a empresa. Para o profissional, ele auxilia no controle de sua própria vida, evitando perdas de tempo e energia, com aquilo que não trará resultados significativos. Para a empresa, os riscos são menores, a rotatividade de empregados é menor, aumenta a produtividade e consequente qualidade dos serviços. De acordo com Dutra (1996), as empresas atualmente possuem um papel muito importante, no sentido de terem muita influência na carreira de seus empregados. Cada vez mais, percebe-se a necessidade das empresas se posicionarem no mercado de uma forma mais competitiva, o que exige que seus colaboradores se desenvolvam, modificando suas posturas frente à realidade do mercado.

Portanto, observa-se hoje a importância do profissional em buscar o planejamento de carreira para se projetar com sucesso ao mercado de trabalho, apesar de não ser uma garantia de êxito profissional, porém, proporcionará um direcionamento das ações necessárias daquilo que se deseja alcançar em termos da caminhada profissional. O capítulo seguinte abordará a evolução do Secretariado Executivo no mundo do trabalho.

3. SECRETARIADO EXECUTIVO: EVOLUÇÃO E MUNDO DO TRABALHO

Em meio a tantas alterações e transformações na Sociedade, muitas profissões evoluíram e outras foram criadas. A profissão de secretariado é uma das quais vem acompanhando essas mudanças e, aliada a essa evolução, os seus profissionais devem ser qualificados de acordo com as novas exigências e demandas do mercado competitivo para projetarem estrategicamente sua trajetória no mundo do trabalho.

3.1 Evolução da profissão de Secretariado Executivo

A atuação do profissional de Secretariado Executivo remete sua origem na Antiguidade quando os Escribas, homens que dominavam a escrita e o conhecimento, atuaram de forma destacada na Idade Antiga juntos às primeiras civilizações. Como afirma Nonato Júnior (2009), o Escriba também era considerado um intelectual nesta época e, por ser um sujeito pensante, também assessorava os dirigentes políticos em suas estratégias de governo e guerra, além de colaborar com a perpetuação do conhecimento através da prática da escrita.

Estudiosos apontam que foi a partir da Revolução Industrial nos anos de 1760, que a profissão e o papel do secretário se consolidaram, isso se deu graças à nova estrutura das empresas que sentiam a necessidade de um profissional para exercer as funções administrativas de assessorias, ou seja, a nova estrutura empresarial exigia a presença desse profissional, que era exercido exclusivamente pela figura masculina.

Conforme Nonato Júnior (2009), nesse período houve uma maior valorização do papel do secretário. Na segunda metade do século XVIII, a Revolução Industrial trouxe a complexificação dos processos de produção de máquinas e equipamentos tecnológicos. Com isso, a estrutura das organizações foi reconfigurada, exigindo a figura de assessores executivos para que os trabalhos administrativos fossem feitos com qualidade e otimização.

No mundo pós-guerras, surge a figura feminina exercendo a profissão de secretária na Europa e nos Estados Unidos. Isso se dá devido à escassez da mão de obra masculina desviada para os campos de batalha e, diante da necessidade das empresas para se manterem funcionando, foi necessário o uso do trabalho feminino em todas as áreas.

Já no Brasil, Natalense (1998) se refere à presença da figura feminina como secretária na década de 50. Neste período houve a implantação de cursos voltados para a área como datilografia e técnico em secretariado e, com a chegada das empresas multinacionais, a presença da mulher foi incorporada como secretária em sua cultura organizacional.

A formação do profissional de secretariado sofre mudanças a partir da criação do código de ética do secretário e a regulamentação da profissão, Lei 7.377, de 30/09/85 e a Lei 9.261, de 11/01/96 (BRASIL, 1996), por meio da qual este profissional passa por um processo de construção e reconstrução constante das atividades administrativas, buscando o domínio da informação devido o advento das tecnologias de informação e de comunicação. O curso de graduação, a nível superior, voltado para os profissionais de secretariado modificou a profissão e o perfil deste profissional, que precisou se adaptar às novas mudanças no sentido de adquirir novas habilidades nas áreas de competência, gestão de liderança estratégica, trabalho em equipe, gerenciamento de conflitos, negociação, tomada de decisão e ética profissional. Nesta perspectiva, a área de competência dos secretários executivos se ampliou para a gestão de informação, gestão de processos, gestão de recursos, gestão de relacionamentos e gestão de carreiras. (MAZULO; SILVA, 2010)

Nessa luta pela valorização da profissão de Secretariado, a classe ganhou força, com o surgimento dos sindicatos das secretárias e com as associações da classe de secretárias do Brasil. Assim, apareceram os movimentos para o reconhecimento da profissão. Das atividades das associações, uma das consequências foi a divulgação e popularização do dia 30 de setembro como sendo o "Dia da(o) Secretária(o)". Em virtude desse acontecimento, surgiu também o "Dia Internacional do Profissional de Secretariado", que é comemorado na 4ª feira da última semana cheia do mês de abril, desde 1997, e foi aprovado em um evento internacional na África do Sul. (NATALENSE, 1998) Conforme aponta Durante *et. al* (2011), o reconhecimento da profissão depende de vários fatores, incluindo os próprios profissionais (que devem realizar o registro profissional de Secretários Executivos nas Superintendências Regionais do Trabalho), as entidades representativas (sindicatos, associações, entre outras) e as instituições de ensino, que formam os profissionais de secretariado.

Observa-se que essas associações da categoria secretarial organizaram as classes profissionais secretariais. Nesta perspectiva, muitos avanços ocorreram na trajetória desse profissional, mas a luta da categoria de secretariado é latente e impulsionada pela Federação Nacional de Secretários (FENASSEC), que busca a criação de um Conselho Federal, órgão que fiscalize a profissão. Ferreira (2011) relatou que, no ano de 1996, a luta pela criação de um Conselho Federal do Secretariado, por meio de ações junto a parlamentares por iniciativa de diversos sindicatos filiados à FENASSEC, buscando autorização para criar uma entidade que fiscalizasse o exercício profissional do secretariado, impulsionou o aumento do número de vagas no mercado e a própria valorização da profissão. Tal movimento esbarrou em empecilhos que mantêm o assunto em tramitação até a atualidade.

Em meio a todas as ações coletivas em torno da profissão de secretariado, na luta pela obtenção de benefícios, vale destacar a Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado (ABPSEC). Associação criada em 2013, que objetiva a promoção do desenvolvimento do ensino de pós-graduação e da pesquisa no campo do Secretariado Executivo. Dessa forma, busca contribuir para a consolidação da área secretarial como área do conhecimento e estimular novas experiências nesse meio. (ABPSEC, 2015) A referida associação trata-se de uma ação coletiva na área de pesquisa em Secretariado Executivo, que pode ser estudada à luz do olhar da Teoria da Ação Coletiva.

Vale também destacar a promulgação das Diretrizes Curriculares, que são princípios de orientação relevantes que norteiam os cursos de graduação e buscam qualidades das instituições que o oferecem. Sobre os ensinos superiores: as Diretrizes Curriculares Nacionais concebem a formação de nível superior como um processo contínuo, autônomo e permanente, com uma sólida formação básica e uma formação profissional fundamentada na competência teórico-prática, de acordo com o perfil de um formando adaptável às novas e emergentes demandas. (Parecer CNE/CES 67/2003)

As exigências do mercado em contratar profissionais de formação acadêmica específica e direcionada à área de atuação em Secretariado Executivo promoveram mudanças significativas no perfil do profissional do secretariado executivo, que devem estar aptos a atuar como: a) Assessor Executivo – sendo o agente executor e multiplicador mais próximo dos executivos nas organizações; b) Gestor – veicular a prática do exercício de atribuições e responsabilidades, das funções de Secretariado Executivo, exercendo as funções gerenciais como: capacidade de planejar, organizar, implantar e gerir programas de desenvolvimento; c) Empreendedor – promover as idéias e as práticas inovadoras, com competência para implantar resoluções alternativas e inovadoras, bem como capacidade crítica, reflexiva e criativa; d) Consultor – estender à empresa e à sua cadeia produtiva seus objetivos e políticas, trabalhar com a cultura da organização, transformando-as em oportunidades. (MÜLLER E SANCHES, 2014; LIMA E SOARES, 2014)

O profissional de Secretariado também necessita apresentar aptidão e o domínio de um idioma estrangeiro, no qual é importante que saiba traduzir, ler e interpretar textos e documentos em língua inglesa, além de realizar interações de fala, como ligações e atendimento a clientes e executivos de outros países (BRANCHER; SANTOS, 2007)

Aliados à estas transformações, alguns paradigmas e preconceitos surgiram em torno da profissão de secretariado ao longo dos anos, principalmente sobre a atuação do gênero masculino. A princípio, esta profissão foi exercida por pessoas do sexo masculino e hoje cada vez mais se confirma como uma profissão feminina. Porém, a reinserção da figura masculina no mercado de trabalho na profissão de secretariado se deve à globalização e à identificação desses profissionais com a área de atuação da profissão.

Neste sentido, Barros, Izequiel e Silva (2011) corroboram que se observa o ressurgimento da figura do homem no exercício da profissão de secretariado para suprir as necessidades do mercado em virtude da globalização e da dinâmica administrativa. A evolução

do gênero na profissão acompanha o avanço da globalização.

De acordo com Lupton (2000) e Williams (1992), apesar das dificuldades em enfrentar preconceitos, o sucesso dos homens em profissões femininas é absolutamente possível e a ascensão de homens nas profissões eminentemente masculinas é mais fácil do que para mulheres. Acredita-se que, por uma exigência da sociedade, conceituações de masculino e feminino é transmitido ainda na nossa infância e quando nos deparamos com a carreira profissional, as mulheres encontram dificuldades e empecilhos para chegar ao topo das hierarquias nas organizações, resquícios de uma cultura de conceitos que foi arraigada desde cedo e atitudes sexistas projetadas por homens em uma posição mais elevada dentro do universo organizacional.

Percebe-se que pouco se tem discutido em torno da busca masculina em tentar um reconhecimento pela prática de exercer profissões femininas, porém é mais comum mulheres ingressarem em profissões masculinas do que homens em profissões femininas, entretanto são as mulheres que sofrem mais discriminação e dificuldades em ascenderem. Dentro desta perspectiva Williams, Christine (2000) ratifica relatando que um súbito mecanismo parece impulsionar a ascensão dos homens, um fenômeno que referencio com 'class escalator effector', fazendo referência a homens bem sucedidos que ascendem sobre as mulheres em profissões tradicionalmente femininas.

Ainda Williams, Christine (2000), contrariando o imaginário popular, mostram que mulheres, em posições tradicionalmente femininas, não se diferenciam de homens em profissões tradicionalmente masculinas. Nessa perspectiva de ambiguidade dos sexos, pode-se dizer que homens e mulheres sofrem diferentes discriminações em profissões não tradicionais para os gêneros, observa-se que não importa o gênero, mas o domínio de competências e habilidades dos profissionais para atuarem de forma eficiente frente ao mercado competitivo e globalizado.

O profissional do Secretariado executivo insere-se num contexto que muda constantemente. Neste novo cenário, os profissionais devem se preocupar com um planejamento da carreira profissional elaborado a partir das necessidades do mercado de trabalho inserido. A qualificação profissional e o desenvolvimento de habilidades profissionais são importantes para quem pretende atuar de forma eficiente e capacitada neste mercado de trabalho globalizado e competitivo. A profissão exige um profissional habilidoso e competente que esteja aberto a negociações de conflitos, diálogo e tomada de decisões.

Percebe-se que na atualidade a profissão de secretariado passa a exercer funções importantes voltadas para a área de gestão e processos decisórios dentro das organizações,

contribuindo para os resultados positivos das empresas, o que rompe com atividades desempenhadas antes e estereótipos criados dentro da profissão, como tarefa de servir café, babá e “cuidar” da vida pessoal do chefe. Para Santos e Moretto (2011), esta mudança se dá a partir dos anos 80, quando as empresas passaram a requisitar esse profissional para atuar dentro das organizações como um agente facilitador de processos, atuando junto ao executivo.

3.2 Secretariado Executivo e o mundo do trabalho

O atual contexto das organizações exige dos profissionais de secretariado competências e habilidades para atuarem na profissão e atender as demandas do mercado de trabalho contemporâneo. Para Perrenoud (2001), as competências podem ser compreendidas como a capacidade de mobilização de um o todo ou parte de seus recursos cognitivos e afetivos para enfrentar situações complexas, o que exige a conceituação precisa desses recursos, das relações que devem ser estabelecidas entre eles e da natureza do saber mobilizar.

A competência está associada à capacidade de alguém em realizar uma tarefa, desenvolver aptidão e habilidade e adquirir conhecimentos. Desta forma, compreende-se que, quando o profissional apresenta habilidades profissionais, o mesmo encontra mais facilidade para se inserir no mercado de trabalho, pois as empresas buscam pessoas dotadas de competências. Neste sentido, Dutra (2004) mostra que a competência compreende a informação para saber fazer, uma atividade incluindo o avanço tecnológico, a concorrência e a competição do mercado, que determinam alternativas como criatividade, flexibilidade e inovação, ganhando espaço nas mudanças do ambiente organizacional.

Mas nesse mundo de competitividade do mercado não basta apenas dominar a parte técnica exigida, é necessário que o profissional também demonstre algumas competências comportamentais como: busca constante por aperfeiçoamento; disponibilidade; saber ouvir; equilíbrio emocional; compromisso e motivação; desenvoltura no trabalho em equipe; flexibilidade; capacidade de diálogo; criatividade; liderança e negociação; administrar bem o tempo; comunicação clara e objetiva e boa capacidade de persuasão. Um perfil inovador que suscita e fomenta o conhecimento na busca em alcançar bons resultados frente ao mercado que estão inseridos. Nessa perspectiva, Natalense (1998) aponta que o secretário tem como funções o planejamento, a organização e o controle de seus trabalhos rotineiros, como reuniões, preparação de viagens, entre outras atividades de sua competência. Estas, alinhadas aos atributos que englobam flexibilidade, criatividade, liderança, dinamismo, iniciativa, eficiência, discrição, cooperativismo, ética, comprometimento, tomada de decisão e paciência. Aliados à

estas competências técnicas, o profissional deve desenvolver habilidades que se referem com o fazer: o bom uso do conhecimento adquirido, a capacidade de trabalhar em equipe, de comunicar, motivar, coordenar, liderar e resolver conflitos pessoais ou grupais.

De acordo com Duarte (2000), habilidade significa a capacidade de realizar uma tarefa ou um conjunto de tarefas em conformidade com determinados padrões exigidos pela organização. Estas transformações no mundo competitivo e globalizado levaram as empresas a buscarem um profissional de secretariado que tenha um perfil de agente facilitador de ideias, um mediador de conflitos, capaz de estimular e promover ações significativas frente aos resultados positivos da empresa.

O mundo organizacional mudou sua concepção em relação à estes profissionais, pois credibilidade e confiabilidade lhes foram dadas para que eles desenvolvam suas capacidades e conhecimentos adquiridos dentro de uma postura de comprometimento baseada nos princípios da ética. Desta forma, exercerem influência na área de atuação, podendo participar dos processos decisórios de forma eficiente dentro das organizações que estão inseridos. Estas mudanças proporcionadas nas profissões foram desencadeadas pelo processo da globalização. Neste novo contexto, a profissão de secretariado exige a busca incessante pelo conhecimento e aperfeiçoamento de habilidades e competências por parte dos profissionais onde práticas, experiências devem caminhar aliadas no sentido de promover a esse profissional possibilidades de competição nesse mercado competitivo. Segundo Neiva e D'Elia (2009), o secretário moderno faz a conexão nesse processo globalizado quando atua como o elo entre clientes internos e externos, parceiros, fornecedores, gerencia informações, administra processos, prepara e organiza suas obrigações para que soluções e decisões sejam tomadas com qualidade.

As profundas transformações ocorridas na área secretarial, em que este profissional passa a fazer parte da gestão de processos organizacionais, rompendo com o paradigma de mero executor de rotinas ou de apoio executivo, promovem uma participação ativa nos processos decisórios que encaminham a empresa.

Conforme Sabino e Rocha (2004), o secretário executivo pode incorporar funções de assessor, gestor, empreendedor e consultor, sendo capaz de desempenhar vários papéis dentro da organização. É importante que o profissional busque uma formação para desenvolver e aperfeiçoar competências e habilidades humanas-comportamentais, tendo em vista em que a profissão está em constante mudança, possibilitando assim uma probabilidade de atuação nos diversos níveis e setores organizacionais. Formação técnica, habilidades de organização, dinamismo, discrição, empreendedorismo, proatividade e inteligência emocional, tudo isso são quesitos que as empresas buscam como diferencial no momento da contratação.

Dentro desta perspectiva, Natalense (1995) aponta que o secretário tem como funções o planejamento, a organização e o controle de seus trabalhos rotineiros, como reuniões, preparação de viagens, entre outras atividades de sua competência. Ressalta, ainda, que o secretário faz uso das habilidades como motivação, liderança e comunicação, além de ter um total controle sobre suas emoções, suas atividades e a de seus subordinados.

Neste mesmo sentido, Bortolotto e Willers (2005) ratificam que esse profissional, como um ser multifuncional, é composto por um conjunto de atributos envolvendo flexibilidade, criatividade, liderança, dinamismo, iniciativa, eficiência, descrição, cooperativismo, ética, paciência, comprometimento e tomada de decisão. As organizações esperam dos profissionais de Secretariado Executivo a consciência de seus deveres, dedicação

Ao trabalho, equilíbrio emocional para desempenhar suas atividades, que seja digna de confiança, que saiba delegar atividades e que tenha habilidades para trabalhar em equipe. Deve-se classificar e dar soluções aos mais variados assuntos, tais como redigir cartas, memorandos e documentos de todos os tipos, organizar a mesa do executivo e atendê-lo, selecionar assuntos e pessoas que serão atendidas pelo executivo, manter contato com outros departamentos, secretariar reuniões e preparar roteiros de viagem, isto é, para exercer todas as suas atividades, é preciso ser flexível e manifestar interesse por realizar diferentes atividades.

Neiva e D'Elia (2009) reforçam essa gama de competências por parte do profissional de secretariado executivo relatando que o desafio do secretário executivo extrapola leitura, triagem e encaminhamento de informações, sendo necessário conectá-las, tendo como diretriz o conhecimento global. Como profissional que atua ao lado do poder decisório e na posição estratégica de ponte, o secretário é uma das linhas de frente da organização.

As várias possibilidades de atuação profissional de secretariado, sendo como gestor, assessor, empreendedor ou consultor, se dá através da formação acadêmica, que é bastante eclética. A busca contínua em aperfeiçoar conhecimentos e habilidades, procura desempenhar funções com responsabilidade, além do reconhecimento pelo bom desempenho na área de atuação. Conseqüentemente, isto garante a manutenção do Secretário Executivo no mercado de trabalho. A garantia e a colocação no mercado de trabalho a longo prazo se dá através de habilidades e competências aprendidas no processo de desenvolvimento da carreira onde o profissional necessita obter conhecimentos, que vão desde nível técnico ao humano. Observa-se também que ações individuais na projeção de sua carreira agregam vantagem competitiva, um diferencial necessário para atrair as oportunidades de trabalho.

Todas essas mudanças na profissão do secretariado executivo traçaram ou redesenharam um novo perfil, tornando-o mais dinâmico e envolvido com as atividades da empresa. O Secretário Executivo desempenha um papel importante e fundamental nas organizações, atuando como gestor, empreendedor e consultor de processos. Além de ser responsável pela organização como um todo, administrando desde serviços de segurança até atividades de suporte, também organiza o fluxo de informação. Indispensável no mundo corporativo, seja qual for seu porte ou área de atuação, o Secretário Executivo ocupa uma função mais estratégica, executando tarefas que exigem uma influência e grande capacidade de percepção estratégica no desempenho de suas funções. (ANDRADE; VILAS BOAS, 2009)

Nesse sentido, o profissional de secretariado deve buscar continuamente novos conhecimentos e capacitações voltadas para sua formação e área de atuação profissional para que possam atuar em suas funções com responsabilidades e bom desempenho frente às empresas. Ainda de acordo com Andrade e Vilas Boas (2009), o bacharelado em Secretariado Executivo, assim como qualquer outra carreira acadêmica, requer muito estudo e dedicação, devendo buscar conhecimento por meio da educação continuada e outras alternativas, como a extensão universitária, adquirindo seu próprio conhecimento.

Muitas mudanças sociais, políticas e econômicas ocorreram e a profissão de secretariado também evoluiu, acompanhando essas evoluções em que suas competências não se reduzam mais a procedimentos técnicos, como atendimento telefônico, recepcionista ou operador de escritório. Além dessas atividades, a ele foram atribuídas a participação e atuação nos processos decisórios das empresas estabelecendo canais de comunicações eficazes na busca de solucionar problemas, dessa maneira cooperando na gestão das organizações.

Observa-se que a profissão deixa de ter uma configuração técnica para se tornar multifuncional, proativa com participação efetiva na gestão das empresas. A ampliação de atividades permitiu ao profissional de secretariado assumir diferentes cargos e afastar-se das funções mecânicas e rotineiras. Conforme contam Müller e Sanches (2014); Lima e Soares (2014) a profissão de secretariado sofreu várias alterações no decorrer dos anos. Desde o surgimento da profissão até os dias atuais, a área secretarial se fortaleceu com o avanço no perfil profissional e nas atribuições de seus profissionais, que deixaram de ser meros reprodutores de técnicas para assumir postos cada vez mais complexos no ramo do secretariado, das assessorias e das inúmeras possibilidades de atuação dos secretários atuais.

Dentro desta perspectiva é perceptível a necessidade do profissional de secretariado em aprimorar e buscar os conhecimentos e informações indispensáveis para atuar no mercado de trabalho manuseando com precisão as informações e agregando valores necessários durante o

desempenho de suas atividades. Corroborando com esta ideia, Andrade e Vilas Boas (2009), abordam que a formação multifuncional desse profissional, que abrange aspectos específicos, é que oportuniza uma visão mais generalista, garantindo alta empregabilidade, dada a prioridade com que as empresas buscam por elementos facilitadores das atividades inerentes à média e alta direção.

Portanto, acredita-se que uma boa orientação da carreira é o melhor encaminhamento para o desenvolvimento profissional no sentido de promover ao egresso de secretariado um direcionamento de carreira no sentido de oportunizar para que este descubra seu perfil e busque melhorias em suas competências, atingindo assim sua empregabilidade no mercado de trabalho.

Neste contexto globalizado não basta apenas ter uma formação acadêmica, o profissional de secretariado deve adquirir contínuos aprendizados e desenvolvimento de suas competências, criando assim mais possibilidades de atuação no mercado de trabalho competitivo.

4. METODOLOGIA DA PESQUISA

A pesquisa consiste em realizar empreendimentos afim de conhecer algo. Costuma-se, porém, perguntar: o que diferencia fundamentalmente a pesquisa denominada científica ou positiva da pesquisa não científica? Para que uma pesquisa seja classificada como científica, é necessário que possua método e técnicas adequadas para obtenção dos dados relevantes ao conhecimento que se deseja obter. Dessa forma, a metodologia avalia os métodos e as técnicas de pesquisa utilizadas na obtenção do conhecimento e corresponde a um conjunto de procedimentos utilizados por uma técnica, ou disciplina, e sua teoria geral. (BARROS; LEHFELD, 2003) Para Vergara (2013), o método científico, consiste em uma forma lógica de pensamento. A seguir estão descritos os procedimentos e métodos utilizados na construção dessa pesquisa.

4.1 Delineamento da pesquisa

Para se alcançar os objetivos delineados foi necessária a realização de uma pesquisa, a qual, na percepção de Gil (2002) é o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. Para Fachin (1993) pesquisa é o procedimento intelectual para adquirir conhecimentos através da investigação da realidade e busca de novas verdades sobre um fato (objeto, problema).

Quanto aos procedimentos da pesquisa, o referido trabalho foi realizado por meio de um levantamento bibliográfico, buscando abordar uma discussão acerca da temática a partir de referências teóricas publicadas em artigos, livros, TCCs. Conforme Gil (1991) esta fase reside no fato de permitir ao investigador a apresentação de uma gama de fenômenos mais ampla do que aquelas que poderia pesquisar diretamente.

Esta pesquisa se caracteriza como descritiva, pois consiste em expor os caminhos percorridos pelo profissional do secretariado frente ao mercado de trabalho. Quanto à pesquisa descritiva, Gil (2002) relata que esta tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. Uma das suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coletas de dados, tais como a observação sistemática.

Santos (2017) considera que todo o conhecimento é em si uma prática social, cujo trabalho específico consiste em dar sentido a outras práticas sociais e contribuir para a transformação destas, que uma sociedade complexa é uma configuração de conhecimentos, constituída por várias formas de conhecimento adequadas às várias práticas sociais, que a verdade de cada uma das formas de conhecimento reside na sua adequação concreta à prática que visa constituir e que, assim sendo, a crítica de uma dada forma de conhecimento implica sempre à crítica de prática social a que eles e pretende adequar.

A abordagem desta pesquisa se classifica como qualitativa, pois trabalha com a descrição de um contexto de realidade, mostrando com clareza as dificuldades e oportunidades do Secretário Executivo no desempenho na busca de sua inserção no mercado de trabalho. Segundo Minayo (2012), essa abordagem lida com uma realidade não quantificada, pois trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes.

4.2 Campo de pesquisa e seleção dos sujeitos

As pesquisas abrangem um universo de elementos tão grandes que se torna impossível considerar a sua totalidade. Como ponderam Marconi e Lakatos (1990), universo ou população é um conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum. O universo desta pesquisa foi composto por egressas do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará (UFC), pois considerou-se que suas histórias profissionais podem contribuir com informações essenciais para o alcance dos objetivos.

Para a seleção dos participantes foram considerados os seguintes critérios:

- a) Ser bacharel (a) em Secretariado Executivo;
- b) Ser egresso da Universidade Federal do Ceará;
- c) Estar no mercado de trabalho;
- d) Atuar na esfera pública, na esfera privada ou em Organizações Não Governamentais (ONGs);
- e) Atuar como assessor, consultor ou gestor;

f) Concordância em participar da pesquisa.

A partir desses requisitos optou-se por selecionar um profissional de cada modalidade de atuação preestabelecida, visando o aprofundamento acerca do objeto de estudo, totalizando assim três participantes: uma assessora, uma consultora e uma gestora. Com o intuito de manter em sigilo a identidade das informantes, nesta pesquisa os profissionais foram identificados a partir de sua forma de atuação, ficando assim denominadas de: Secretária Executiva Assessora, Secretária Executiva Gestora e Secretária Executiva Consultora. Ressalta-se, ainda, que a seleção das informantes obedeceu às proposições de Jovchelovich e Bauer (2002) para a fase de preparação da entrevista narrativa, a qual será explicada no subcapítulo a seguir.

4.3 Técnica e instrumento de pesquisa

A investigação utilizou a técnica de entrevista que se caracteriza na obtenção de informações de um entrevistado sobre determinado assunto ou problema. A entrevista consiste na técnica em que o pesquisador se apresenta frente ao indivíduo pesquisado com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação. A entrevista é, portanto, uma forma de interação social. Mais especificamente, é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação. (GIL, 2008). Para Bogdan e Biklen (1994), a entrevista é utilizada para recolher dados descritivos na linguagem do próprio sujeito, permitindo ao investigador desenvolver, intuitivamente, uma ideia sobre a maneira em como os sujeitos interpretam aspectos do mundo.

Considerando-se a existência de uma diversidade de teorias acerca da entrevista, elegeu-se a entrevista narrativa como a mais adequada para o alcance dos objetivos propostos nesta pesquisa, visto que possibilitou uma abertura às histórias dos sujeitos acerca de dos caminhos percorridos na profissão. “A entrevista narrativa [...] tem em vista uma situação que encoraje e estimule o entrevistado um entrevistado [...] a contar uma história sobre algum acontecimento importante de sua vida e do contexto social”. (JOVCHELOVICH; BAUER, 2002, p. 93). Nesta pesquisa, a entrevista narrativa possibilitou a obtenção de conhecimentos acerca das histórias de vidas das secretárias executivas participantes sobre os seus percursos desde a escolha formativa à ascensão profissional.

A condução da entrevista seguiu os passos propostos por Jovchelovich; Bauer (2002), conforme descrito a seguir:

- a) Preparação da entrevista: “é necessário uma compreensão preliminar do acontecimento principal, tanto para deixar evidentes as lacunas que a EM deve preencher, quanto para se conseguir uma formulação convincente do tópico inicial central” (JOVCHELOVICH; BAUER, 2002, p. 97). Nesta fase, buscou-se conhecer os principais aspectos das carreiras profissionais das informantes, tais como: área de atuação, forma de atuação e nível organizacional; isso foi possível pelo fato de a pesquisadora possuir certa familiaridade em relação às profissionais, visto que as mesmas são egressas do Curso de Secretariado da Universidade Federal do Ceará. Após, foram elaboradas as questões exmanentes, as quais eram interesse da pesquisadora (JOVCHELOVICH; BAUER, 2002).
- b) Iniciação: trata-se do início da entrevista de forma individual, por meio da formulação do tópico inicial que irá motivar a narração. (JOVCHELOVICH; BAUER, 2002). Foi solicitada autorização para gravar a entrevista, mediante leitura e assinatura de um termo de consentimento livre e esclarecido (APÊNDICE A), no qual foi informado a cada participante, entre outros aspectos, o objetivo da pesquisa e a garantia de sigilo, e, em seguida, foi lançada a questão inicial introduzindo a narrativa.
- a) Narração central: durante a fala do entrevistado buscou-se não fazer interrupções e encorajar de forma não verbal a continuidade da fala, até que houvesse sinais de finalização (“coda”). (JOVCHELOVICH; BAUER, 2002).
- b) Fase de questionamentos: nesta etapa, a pesquisadora indagou se não havia mais nada acerca da questão inicial e passou a apresentar as perguntas exmanentes, ou seja, de seu interesse e focalizadas nos objetivos da pesquisa.
- c) Fala conclusiva: este momento consistiu em parar a gravação, e indagar se a informante teria algo a acrescentar acerca do tema. Trata-se de um momento mais descontraído.

Os locais para a realização das entrevistas foram definidos pelas informantes, a fim de possibilitar um ambiente no qual as profissionais se sentissem confortáveis e motivadas a relatarem suas histórias relacionadas à trilha profissional, conforme descrito abaixo:

- a) Entrevista com a Secretária Executiva Assessora: realizada em seu local de trabalho, numa sala de reuniões da Superintendência da instituição na qual atua e teve duração de cinco minutos. Observou-se que esta profissional procurou ser breve em sua narrativa em virtude do pouco tempo disponibilizado e das muitas atribuições em sua rotina profissional.
- b) Entrevista com a Secretária Executiva Gestora: entrevista desenvolvida no seu local de trabalho (uma instituição da área de saúde), numa sala de reuniões e teve duração de 21 minutos.
- c) Entrevista com a Secretária Executiva Consultora: a entrevista ocorreu no local de estudo onde a informante cursa o mestrado, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade da Universidade Federal do Ceará, sua entrevista teve duração de 13 minutos e 44 segundos.

O instrumento de coleta de informações foi o roteiro de entrevista não estruturado, com o objetivo de proporcionar maior liberdade para que fossem desenvolvidas narrações relacionadas às memórias das informantes pois, nesta técnica, o esquema de narração substitui o esquema pergunta-resposta que define a maioria das situações de entrevistas. (JOVCHELOVICH; BAUER, 2002).

A organização do roteiro de entrevista (APÊNDICE B) foi feita por blocos temáticos, com base nos objetivos propostos. Primeiramente se buscou conhecer o perfil das secretárias executivas e, em seguida, no primeiro bloco temático, foram questionados os motivos que levaram à escolha da profissão. O segundo bloco temático, referiu-se ao processo de inserção dos profissionais no mundo do trabalho, aspectos positivos e negativos como também adaptação ao ambiente de trabalho no início da carreira profissão. O terceiro bloco temático abordou os principais desafios e possibilidades da profissão; e no quarto e último bloco temático foi solicitado que fizessem uma análise da sua trajetória profissional.

4.4 Análise dos dados

A análise das informações levou em consideração que a entrevista narrativa “[...] é aberta quanto aos procedimentos analíticos que seguem à coleta de dados”. (JOVCHELOVICH; BAUER, 2002, p. 93). Optou-se por uma das propostas analíticas apresentadas por Jovchelovich e Bauer (2002), a análise estruturalista.

Inicialmente, foi feita a transcrição das entrevistas gravadas . O nível das

transcrições depende das finalidades do estudo e varia de acordo com as exigências da pesquisa (JOVCHELOVICH; BAUER, 2002). Para o alcance dos objetivos desta investigação, foi realizada a transcrição completa das falas gravadas, visto que pretendia-se criar um texto de cunho histórico acerca das trajetórias das profissionais. Na segunda etapa, foram construídos textos relativos a cada informante, de forma indexada, a qual, segundo Schütze (1977; 1983 *apud* (JOVCHELOVICH; BAUER, 2002, p. 106) tem “[...] uma referência concreta a ‘quem fez o que, quando, onde e por quê’” de forma descritiva.

No terceiro momento, fez-se “uso de todos os componentes indexados do texto para analisar o ordenamento dos acontecimentos para cada indivíduo cujo produto Schütze chama de ‘trajetórias’. Na quarta fase, as dimensões não indexadas do texto, que “[...] vão além dos acontecimentos e expressam valores, juízos [...]” (JOVCHELOVICH; BAUER, 2002, p. 106) foram investigadas como, o que os autores denominam de “análise do conhecimento”. Por fim, foi realizado o quinto passo, compreendido como o agrupamento e a comparação entre as trajetórias individuais, permitindo a identificação de trajetórias coletivas. (JOVCHELOVICH; BAUER, 2002). Assim, foi elaborado o texto analítico acerca das trajetórias das profissionais secretárias executivas desta investigação. Ressalta-se ainda, que numa perspectiva qualitativa, o texto analítico apresenta as interpretações da pesquisadora em diálogo com a teoria estudada. No capítulo a seguir, apresentam-se os resultados do processo de análise.

5. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DAS NARRATIVAS

Este capítulo apresenta as narrativas elaboradas a partir das entrevistas e o texto comparativo e analítico individual que possibilitou um olhar coletivo acerca das trajetórias profissionais das informantes. O capítulo está organizado em três partes: caracterização dos informantes da pesquisa, as narrativas das informantes e o texto interpretativo analítico.

5.1 Caracterização dos sujeitos da pesquisa

Inicialmente, buscou-se identificar algumas características acerca do perfil das participantes. A seguir, apresenta-se o quadro 1, com uma síntese da caracterização das informantes.

Quadro 1 – Caracterização das informantes

Informante	Caracterização
Secretária Executiva Assessora	Sexo: feminino Tempo de atuação: 14 anos Área de atuação: Instituição Federal de Ensino Superior Setor: Superintendência Forma de atuação: Assessoria
Secretária Executiva Gestora	Sexo: feminino Tempo de atuação: 9 anos Área de atuação: Empresa privada da área de Saúde Setor: Comunicação Corporativa Forma de atuação: Gestão
Secretária Executiva Consultora	Sexo: feminino Tempo de atuação: 9 anos Área de atuação: Empresa privada da área de Sustentabilidade Setor: Comunicação Corporativa

	Forma de atuação: Gestão Área de atuação: Setor de Serviços em Consultoria
--	---

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

O quadro 1 apresenta uma síntese do perfil das informantes. Percebe-se que as três secretárias executivas, desde o início da carreira profissional, sempre atuaram na profissão de Secretariado Executivo.

5.2 Trajetórias profissionais: apresentação das narrativas

Neste subcapítulo, são apresentadas as narrativas elaboradas a partir da construção analítica das entrevistas. Conforme propõe a técnica de entrevista narrativa, neste momento apresentam-se os discursos de forma descritiva, de cada informante de forma individual. Na identificação de cada narrativa, foram ressaltadas uma frase que representa os sentimentos das informantes em relação às suas histórias profissionais.

5.2.1 Secretária Executiva Assessora - *“Espero continuar sendo feliz fazendo o que faço”*

“Bem, me identifiquei com a profissão pela descrição apresentada pelo curso, currículo e as atividades que eu passei a desenvolver para atuar na profissão. Hum... a minha inserção se deu por meio de vestibular em uma turma de 50 mulheres, na FEAAC¹, sem estrutura alguma à época. Minha motivação pela profissão ocorreu quando eu conheci as reais funções da profissão. Neste momento, me identifiquei cada vez mais com assessoria e decidi por apostar de fato na profissão. Foi através de estágio oferecido pela UFC² que me inseri no mundo do trabalho. Bem, no meu caso o processo seletivo no início da carreira foi indicação e depois eu passei em um concurso público. Um dos aspectos positivos nesse início da carreira foi a facilidade por ser indicação, e depois o aspecto negativo, no caso concurso, a concorrência, que foi um pouco acirrada e com disputa com amigas da profissão, mas no mais foi tranquilo. O processo de adaptação ao trabalho no início foi uma tarefa bem difícil pois necessitava trabalhar e estudar, bem

¹ Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade (FEAAC).

² Universidade Federal do Ceará (UFC).

como ser conhecedora das técnicas e habilidades da profissão. A maioria dos profissionais não sabe exatamente quais são as suas atribuições. A mudança de normas e legislações das áreas profissionais, no local de nosso trabalho, são os grandes desafios enfrentados pela profissão, porém a cada dia os desafios da minha profissão me desenvolvem cada vez mais e me enriquecem mais e mais. O secretário executivo, seja qual área de atuação, deve exercer suas atividades com pro-atividade, empatia, resiliência e buscar a atualização constante na área que trabalha, são condições favoráveis para se manter no mundo do trabalho. Analiso bastante produtivo e positivo minha inserção e toda a trajetória da profissão, espero continuar sendo feliz fazendo o que faço. Procuro buscar o aprimoramento e aperfeiçoamento constantemente; *networking* também é muito importante. Torço para que os novos profissionais não desistam diante dos desafios pois a profissão traz muitas realizações e ótimas oportunidades.”

5.2.2 Secretária Executiva Gestora – “Tudo que eu vivi até hoje, eu carrego comigo como grandes vitórias”

“Bem... A escolha da profissão de secretariado executivo ela veio desde a minha formação ainda no ensino médio. Eu sempre busquei uma profissão onde eu pudesse administrar organizar conduzir alguns processos pelos bastidores, né? Inicialmente eu entendia que essa profissão vinha através da administração de empresas porque eu não conheci o curso de secretariado executivo. Então, quando eu tive oportunidade de fazer o Enem eu fui para uma das feiras das promoções da UFC. Aí eu vi esse curso, né? Eu comecei a estudar fiz pesquisa de mercado pra saber qual o perfil desses profissionais e me encaixei perfeitamente. Então assim, como eu poderia escolher mais do que um curso no Enem, eu escolhi administração de empresas e secretariado executivo, sempre tendendo mais com secretariado executivo que era a profissão que eu entendi que tinha mais o meu perfil realmente. Quando prestei vestibular foi o ano em que o UFC efetivamente aderiu ao Enem, né? Até agosto do ano que eu prestei vestibular que foi 2010 eu não se sabia ainda se ia ser o vestibular pela tradicional ou o Enem e aí definiu-se pelo Enem e eu entrei por meio do Exame Nacional do Ensino Médio, né? Em relação ao que motivou a seguir na profissão, é assim: quando eu fiz o primeiro semestre do curso Secretariado Executivo assim que eu terminei eu já comecei a estagiar, né? Com 15 dias que eu estava de férias do primeiro semestre e eu vi um processo seletivo que estava acontecendo na Prefeitura Municipal de Fortaleza. Me candidatei, concorri com outras

duas amigas que também fazem a mesma coisa comigo e acabei entrando. Eu tinha 17 anos, quando efetivamente entrei na profissão né? Então assim que eu entrei na profissão eu me encantei por muitos desafios, mas tive sorte também de ter uma orientação bacana na empresa que eu trabalhei. Trabalhar diretamente com uma secretária executiva que também tinha formação na área. Foi uma empresa pública, né? Mesmo sendo pública ela me deu vários desafios. Tirou o estigma de que situações públicas não dão tantos desafios. Assim então, a minha gestora sempre me desafiava, colocava para eu resolver alguns problemas que tinha um nível de média para alta. Tive contato com muitas pessoas, fiz um *Network* super bacana e fui me apaixonando pela profissão. Fui vendo alguns algumas melhorias que eu profissional poderia fazer na área e foi isso que me motivou a ficar. Como eu já mencionei, minha inserção na profissão de secretariado veio através de um estágio que eu passei quase dois anos na prefeitura municipal de Fortaleza trabalhando no gabinete da prefeita onde, tive muito aprendizado principalmente em relação às questões protocolares a documentos oficiais, já que era um órgão público. Toda essa parte de assessoria em executivo, porque eu era estagiária da secretária de uma das grandes assessoras da prefeita. Mas que, muitas vezes quando ela tirava férias, eu assumia o papel de assessora oficial. Tirava férias de outras pessoas também, né? Isso acabou me fazendo encantar pelo curso. Eu, que nunca tinha trabalhado, tive a chance de trabalhar na profissão que eu tinha escolhido para minha vida, isso para mim é uma coisa que me orgulho muito. Porque muitas pessoas acabam trabalhando em outra área. Eu não tive chance já começar a trabalhar na minha área e foi uma experiência fantástica para mim. Logo depois que eu terminei minha atuação lá na prefeitura, eu participei de um processo seletivo para também atuar como secretária em um dos clubes mais tradicionais aqui de Fortaleza e aí sendo também secretária de um estagiário de uma secretária executiva. Pouco tempo depois de 6 meses, eu fui convidado pelo presidente para assumir a função de secretária executiva dele efetivamente, né? Eu substituí uma pessoa que já tinham quase 20 anos de atuação na área. Para mim foi um desafio muito grande porque eu era uma pessoa super jovem, tinha 20 anos de idade, não tinha tanta experiência assim para substituir uma pessoa com tantos anos de experiência, de empresa, de profissão. Foi um desafio muito grande, né? Mas eu me surpreendi muito positivamente por ser uma pessoa realmente apaixonada pelo secretariado. Me dediquei, estudei, me esforcei para ser realmente uma profissional em que o meu gestor falasse assim: eu fiz foi escolha certa de ter chamado por que poderia ter chamado para assumir uma pessoa com experiência. Eu

era muito jovem também, mas ele até hoje ele fala que tinha muito medo de eu assumir essa função e que não conseguisse dar conta porque eu era uma pessoa muito jovem. Mas ele disse que foi a melhor escolha que fez. Então acho que qual melhor forma de reconhecer que estou num trabalho bacana, legal. A minha inserção como secretária executiva de fato sem ser como estagiária foi nesse clube de Fortaleza onde eu assessorava o presidente. Em seguida eu recebi uma proposta também para assumir uma Assessoria direta ao vice-presidente de operações da empresa que eu trabalho atualmente. Passei por um processo seletivo, foram muitas fases nesse processo e entrei, né? Ele era uma pessoa também de mercado com uma experiência gigante de trabalho em empresas internacionais e multinacionais e tinha assumido também recentemente o posto de vice-presidente de operações da empresa que eu trabalho hoje. E ele buscava uma assessora e aí apareceu essa vaga eu me candidatei, fiz o processo seletivo, passei e fiquei assessorando por quase dois anos. Bem, em relação aos processos seletivos que eu já participei na prefeitura. Quando entrei, eu tive uma entrevista lá na Seplag, na Secretaria de Planejamento do Município. Fui entrevistado pelo pessoal de RH de lá. Foi um processo seletivo tranquilo, fiz uma entrevista com uma pessoa de RH, depois foi aplicada uma redação para ver como era a minha habilidade com escrita. Só que teve um ponto muito engraçado nesse processo seletivo que eu participei, porque, apesar deles terem gostado muito do meu perfil, a principal preocupação deles era que eu não me encaixasse e que eu não levasse a sério aquele desafio pela minha pouca idade e pela minha pouca experiência, quer dizer sem nenhuma experiência, já que eu nunca tinha trabalhado na área. Muitos cursos busquei sempre me qualificar. Na atuação mesmo na área eu nunca havia tido e nunca efetivamente trabalhado. Então, eu lembro demais quando ela disse: olha a gente está querendo decidir por você, mas a gente tem medo da sua pouca idade. Você é uma pessoa que não tem nem 18 anos ainda, né? Nem maior de idade e a gente tem medo disso ser um problema. Eu disse: Olhem, se vocês não arriscarem, realmente não vão poder saber. Mas eu me comprometo com vocês que eu mostro meu trabalho. Ela disse: Mas você sabe que você não trabalha e no gabinete da prefeita você vai lidar com algumas pessoas importantes. Eu disse: Tudo bem, eu vou saber me comportar, vou saber fazer um bom trabalho! E aí elas decidiram por mim e acabei ficando. Quando eu fui para trabalhar nesse clube, que foi minha na segunda atuação na área de secretariado executivo, eu também tive entrevista com a gestora de RH da área, depois tive uma entrevista com a secretária executiva a qual eu ia ser estagiária e, por fim, eu tive um papo muito rápido

com o presidente da empresa, né? Foi muito tranquilo. Acho que o ponto alto desse processo seletivo foi a entrevista da secretária executiva sobre a função. Ela foi muito sincera, ela disse todos os desafios que eu ia ter, disse as oportunidades, as possíveis dificuldades. A entrevista já foi para mim muito enriquecedora porque ela foi muito sincera, ela expôs como ia ser meu no trabalho. Então eu me senti pronta realmente para assumir os desafios. Então eu acho que desse segundo processo seletivo que eu participei, o ponto mais alto desse momento foi a conversa que eu pude ter com a secretária que eu ia ser estagiária. Já o processo seletivo que eu participei para trabalhar na empresa que o atuo atualmente, foi um processo bem demorado. Foram cinco fases: eu tive uma entrevista com analista de RH, depois eu tive uma outra entrevista com uma gerente de RH, fiz alguns testes psicológicos e testes lógicos também, fiz redação e também tive uma entrevista depois com gestora de RH e uma outra pessoa também de RH e, por fim, teve a entrevista final com o vice-presidente, né? E aí que ele acabou optando por mim. Foi muito bacana porque, como ele conhecia pouco também da cidade onde ele estava. Ele tinha chegado recentemente em Fortaleza e entendia pouco da empresa, mas entendia muito do negócio, né? Que seria plano de saúde. Foi super descontraída, acho que de todas as entrevistas que eu já fiz até hoje, foi super descontraída. Ele perguntou muito mais do que eu esperava daquele trabalho do que efetivamente do que ele esperava. Ele é um executivo bem diferente de todos os que eu já trabalhei até hoje porque ele é muito independente, né? Eu vinha de uma gestão que era muito dependente de mim. Tudo que ele fazia estava atrelado a mim. Para assumir um desafio de assessorar um vice-presidente de empresa gigante como a empresa que eu trabalho hoje. Mas uma pessoa completamente, vamos dizer assim, independente. Como já falei: ele mesmo se considerava assim. Enquanto na outra eu precisava toda hora tem sua reunião hora, olha tem que entregar o relatório tal. Ele não, no momento entrevista ele disse: eu não preciso disso, eu tenho controle total da minha agenda, eu eu me viro sozinho. Então eu disse assim: ótimo! É bom que eu vou poder fazer outras coisas, né? E foi assim que eu acabei assumindo a função que eu assumo hoje, que a de gestão. Ele me desafiou ao ponto de dizer: não, eu não quero que você seja uma secretária executiva para ficar vendo minha agenda. Isso eu já faço. Eu quero outras coisas. Então ele me desafiou, ele foi além comigo, graças a Deus. E aí hoje eu ocupo essa função que eu estou hoje, que é a de coordenadora de comunicação corporativa, que é desempenhando também o papel que eu quero trabalhar, uma comunicação interna, comunicação efetiva dentro da empresa, com

vários setores. Hoje eu coordeno a comunicação corporativa a nível Nacional, então eu sou responsável a nível Nacional né? Nós estamos hoje com 16 filiais, por fazer uma comunicação bem feita, clara e em coerente todas as nossas unidades. É claro que eu nunca conseguiria fazer sozinha. Eu tenho uma equipe que me ajuda e eu tenho também alguns agentes de comunicação, que são voluntários que me ajudam nessa grande missão que eu tenho hoje. Mas, voltando para o processo seletivo, é importante destacar que assim, eu nunca eu acho que de todos os processos que eu fiz eu nunca vi nada melhorar. A única coisa que me incomoda que eu acho é que as pessoas gostam de perguntar se você tem filhos. Então se eu sempre percebi que para mulher é um mais complicado. Eu não falo nem como secretária executiva, fala como mulher mesmo. Você já ter uma união estável, ou ser casada, ou já ter filhos. No processo, eles enxergam com diferença, podemos dizer assim. Eu acho que eu me incomodo mais com isso, pelo que eu já vi, pelo que eu já presenciei, não só meu, também com colegas minhas que estão fazendo processo seletivo junto comigo que passaram por isso. Acho que o curso de secretariado executivo te dá um leque de opções. Você pode trabalhar com consultoria, você pode trabalhar como com comunicação que é como eu trabalho hoje, com gestão. Ele te dá um leque de possibilidades e eu resolvi seguir essa profissão de secretariado executivo, a parte de gestão de comunicação, tanto que eu já faço uma MBA voltando para comunicação estratégica nas organizações. Então assim, quando eu terminei o curso, eu já estava atuando em comunicação, e quando eu recebi também o desafio para assumir outro papel eu pensei: poxa, será que eu estou saindo do secretariado executivo para assumir outro papel? Aí eu entendi que não, é tanto que na faculdade a gente estuda também comunicação e tudo que eu faço que eu faço hoje eu aprendi na profissão de secretaria do executivo e aplico hoje em dia sobre a minha equipe. Tanto assim, que minha equipe diz assim: Carol, o teu lado de secretário aflora muitas vezes. Porque é cada coisa que a gente te pega fazendo, que a gente deveria fazer mais do que você. Então assim, eu acho que o curso de secretariado executivo te dá leque de opções onde você atuar, assim como o curso também de administração. Então eu acho importante você sempre procurar uma especialização. Qual a área que efetivamente você quer trabalhar? Quer trabalhar na assessoria de executivos? Sempre me preocupo muito com isso, quando eu trabalhava com o vice-presidente de operações ele tinha umas linguagens. Primeiro que planos de saúde já era muito difícil, né? E na linguagem executiva ela se torna ainda mais difícil, então eu disse: meu Deus do céu, eu tenho que entender um pouco mais desse negócio

para conseguir entender. Até poder participar mais ativamente, fazer atas de reunião, falando... E eu procurei me aprofundar e entender os termos, sempre pesquisando. Hoje minha sugestão é, se você assessora um executivo que é de uma área que você tem pouco domínio, busque fazer uma pós-graduação naquela área específica. Não precisa ser uma pós-graduação muito de conhecimento técnico, ou então faça um curso de extensão, alguma coisa para se especializar naquela área. Para você poder conversar a melhor com ele e comecei a conversar melhor com as pessoas que estão diretamente ligadas a ele né. Eu por exemplo, estou na área de comunicação para poder entender um pouco melhor. Minha equipe hoje é toda formada por jornalistas, publicitários e administradores. Eu precisava entender um pouco mais de comunicação, então fui buscar uma pós nessa área. Eu estou me desenvolvendo na área de comunicação levando na bagagem tudo que eu aprendi da minha graduação como Secretária Executiva e aplicando no dia-a-dia de trabalho. Por isso eu acho que pessoas reconhecem o trabalho que eu faço hoje e lembro muito de como eu comecei na empresa. Dizem: Carol tu é a mesma pessoa que trabalha da mesma forma. Ele sabe que eu sou secretária executiva, então é a minha formação, a minha base, é o que eu amo de paixão, efetivamente. Por isso que eu sempre trago comigo, eu nunca deixo de fora de aplicar todas as técnicas, as habilidades, os conhecimentos de secretariado executivo em qualquer atividade que eu exerço, dentro ou fora da empresa que eu trabalho. Não é porque às vezes você aplica também isso na academia que é uma área que eu também tenho muita vontade de atuar como educadora, como para ministrar palestra, falar em público sobre a profissão de secretariado executivo, profissão que eu admiro bastante. Bem, ser um profissional de secretariado que é que significa para mim? Significa tanta coisa sabe, significa uma pessoa proativa, significa uma pessoa organizada, resolutiva, dedicada e humilde acima de tudo. É, esse profissional tem várias características que são admiráveis, na minha percepção. Ele tem uma visão holística da organização, uma visão sistêmica né? Sempre em todas as instituições e empresas que o atuei e até hoje eu busquei entender o todo. Até porque como a gente assessora muitas pessoas importantes, a gente precisa entender o todo para poder opinar, para poder sugerir. Secretário Executivo eu entendi também que ele não fica só nos bastidores, ele tem poder de decisão e tem poder de influência. Ele é uma pessoa extremamente influente. E ele pode ser gestor, ele pode ser executor. É isso que significa ser um profissional secretariado executivo. Você ter muitas habilidades organizacionais, muitas habilidades gerenciais e poder aplicar isso no dia-a-dia para que você assessorie bem seu gestor, seja ele de uma

gestão mais de médio, média ou mais uma gestão mais tática ou uma gestão mais estratégica. Graças a Deus eu tive oportunidade de trabalhar ao lado de pessoas bem importantes, onde aprendi muito. E é isso que você tem que fazer, você tem que sugar um pouquinho dessas pessoas que você assessora para você ganhar mais conhecimento e poder aplicar isso no dia-a-dia do seu trabalho. Eu acho que o principal desafio hoje enfrentado na trajetória de qualquer secretário executivo é que as pessoas entendam efetivamente o que a gestão. Eu lembro do segundo executivo assessoriei, ele não entendia muito do curso. E de tanto conversar com ele, ele disse: Nossa, é um curso muito bacana, muito legal! Imprimi a grade curricular para ele ver. Ele disse: Nossa, vocês sabem de tudo, vocês sabem de direito, estatística, sabem de administração, de comunicação, de Tecnologia, de tudo, né? Então assim, eu acho que o principal desafio é esse, as pessoas entenderem efetivamente o que a gente faz. Que ser secretário não é só atender telefone e marcar reunião. É você conseguir gerir conflitos de interesse, você gerir pessoas, você fazer uma comunicação coerente, você levar informação e não só dados, porque dado é diferente de informação. Então assim, hoje e o que precisa é mas as pessoas conhecerem efetivamente a profissão para que as pessoas consigam atuar com tudo aquilo que a gente aprende na faculdade, né? Porque muitas pessoas não põem em prática o que é dito na faculdade, o que é ensinado em sala de aula porque muitas vezes o gestor não deixa. Então o que eu acho é que as pessoas precisam conhecer um pouco mais do secretariado executivo, que o curso precisa ir para dentro das principais empresas hoje aqui em Fortaleza, se mostrar como área, se mostrar como curso, um curso importante. É o quanto ele contribui, pode contribuir para a empresa, fazer parcerias, fazer alianças, para que a gente possa se mostrar mais como profissional. A gente ter mais profissionais que saíram da UFC e foram para as instituições de renome. Então que eu acho que falta isso, a gente se mostrar um pouco mais, ter mais secretários para defender mais a profissão, porque isso falta muito. Para a gente conseguir ter mais destaque Regional e Nacional. Atualmente, o que eu acredito que as instituições esperam do profissional do Secretariado Executivo é que ele seja um profissional multidisciplinar, que busque se atualizar sempre, que ele busque se desenvolver, que ele seja um profissional dedicado pela empresa na qual ele atua. Então se eu acho que hoje é isso que as instituições buscam. Também um curso de línguas, que ele tenha essa habilidade de saber falar um, dois ou três idiomas. Eu acho que isso é faz uma diferença.

Bem, eu acho que eu tinha trajetória bem feliz até hoje, graças a Deus. Já estou a 8 anos

na área e tive muita oportunidade de crescimento nas empresas que eu trabalhei, tive gestores que entenderem qual o meu para o meu papel na empresa, que estavam sempre abertos a ouvir as minhas sugestões de melhoria para a profissão e para área como todo. Eu costumo dizer conte uma trajetória bacana até hoje graças a Deus, eu tive muitas conquistas, aprendi muito também, “quebrei a cara” algumas vezes, no sentido de que as vezes eu dedicava muita energia para fazer uma coisa, enquanto que, na verdade, se eu tivesse planejado um pouco melhor, aplicado algumas habilidades que são ensinadas na sala de aula, não precisava ter me desgastado tanto fisicamente e psicologicamente. Porque em algumas atuações a nossa área pede mais e é um pouco desgastante também, mas eu acho que tudo que eu aprendi, tudo que eu vivi até hoje eu carrego comigo como grandes vitórias para mim. Olha, um dos grandes objetivos e metas para minha profissão, é a questão do idioma. Hoje eu não falo nenhum outro idioma, só o português. E eu tenho o objetivo de aprender a falar fluentemente inglês, principalmente, depois o espanhol. Então é uma coisa que eu tenho como meta para minha para minha carreira e como objetivo de vida também. Sobre como faço gestão da minha carreira, eu sempre tento me especializar, buscar aprimorar, fazer cursos. É uma coisa que também a empresa que eu trabalho hoje pede, ela quer que a gente se especialize. Eu estou fazendo um curso em outra área, já estou sentindo falta de fazer mais cursos na área de secretariado em si, estou fazendo um curso, mas em outras áreas de comunicação e até para ter um *Network* um pouco maior na área que eu atuo hoje. Eu tento gerenciar, sempre atrás de me especializar nos assuntos, leio muito sobre secretariado executivo, faço de parte alguns grupos de *WhatsApp* e no *Facebook* também, nas algumas redes sociais. Sempre leio algumas matérias, acompanho ativamente o curso da UFC, nas redes sociais, também estou sempre aberta a contribuir com os profissionais que estão ingressando na área e os que já atuam. Bem, só para finalizar, eu gostaria de acrescentar que nós deveríamos ser profissionais mais unidos no sentido de promover mais a área, ter mais eventos, dialogar um pouco mais, quando eu tenho oportunidade de falar sobre o curso eu sempre me disponibilizo porque o que eu gosto, é a minha formação, é o que eu sei fazer de melhor. Eu acho que a gente poderia ser uma categoria, podemos dizer assim, mais unida, um pouco mais dedicada em promover o curso, estar mais dentro das empresas, fazendo palestras, reciclando os profissionais que já estão há muito tempo no mercado, para que eles possam ser mais atuantes, se sentir mais valorizados. Eu acho que a gente poderia, a UFC poderia abrir as portas para a gente fazer um trabalho, voluntária mesmo, para promover o curso,

fizesse *Network*. Eu acho que a gente precisa ter um *Network* mais atrativo dentro da área do secretariado executivo, me coloco à disposição para qualquer coisa que vocês vierem a precisar para que a gente possa sempre divulgar promover o nosso curso, tá bom? Obrigada!”

5.2.3 Secretária Executiva Consultora – “Abrazei a oportunidade e, ao longo dessa oportunidade, eu fui vendo várias possibilidades”

“Pronto, partindo de uma perspectiva da profissão de Secretariado Executivo. Na época eu escolhi por que eu gostei muito justamente pela amplitude dos temas que tinham na grade do curso, né? Eu vi que era bem amplo, incluía também a língua inglesa, então são elementos que eu considerei importantes no momento de escolher o curso. Pronto, quando eu entrei no curso eu estava encerrando o estudo no ensino médio e pesquisando alguns cursos que eu tinha me interessado. Então, como eu só estudei dois anos na escola pública, eu também não tinha opção de entrar com cotas na universidade. Têm alguns cursos que a gente sabe que a nota de corte é bem alta e eu vi o curso de secretariado executivo muito próximo ao curso de administração e vi que não tinha uma nota tão alta. Também que tinha a questão da língua inglesa, então tudo isso me fez me interessar mais pelo curso. De certa forma, justamente a amplitude dos temas, tanto é que eu comecei como secretária executiva na empresa que eu trabalho e fui me desenvolvendo e indo para o nicho de Consultoria em sustentabilidade, o que não impede também de eu atuar fazendo consultoria, também em secretariado. Um plano futuro sua inserção no mundo do trabalho em secretariado executivo. A partir do segundo semestre no curso eu já estava procurando estágio, então eu vi essa vaga nessa empresa que eu estou até hoje. Aí vi essa vaga de estágio e me candidatei, e foi meu primeiro estágio, meu primeiro emprego. Até hoje eu ainda estou, então eu percebia também que tinha muita oportunidade de estágio, mas eu gostei em específico dessa empresa por ser uma consultoria de sustentabilidade. Pronto, o processo teve várias fases, então eu concorri não só com pessoas de secretariado, mas também com pessoas de outras áreas, como administração. A vaga, quando eu entrei na empresa, não era especificamente uma vaga na área detalhada, era uma vaga mais abrangente, que, como uma das opções, poderia ser o curso de secretariado. Então era uma vaga de estágio, exigia pessoas com graduação em andamento em várias áreas, na administração, gestão comercial, secretariado, e as atividades de certa forma tinham

conexão com secretariado. Então, na primeira fase de fizeram uma avaliação curricular, na segunda uma avaliação presencial, onde tinha que fazer uma redação e aí eu já me dei bem, porque também é uma das coisas que a gente vê na no curso, tem uma disciplina específica de português instrumental. E aí teve uma outra etapa que foi fazer um plano de ação, algo bem mais prático. E a última etapa foi a entrevista com gestores. Então foi uma vaga que eu vi num grupo do *Facebook* de secretários. E aí me interessei e mandei o currículo. Nesse processo, o ponto positivo foi ter justamente esse filtro, que faz realmente você pegar uma pessoa que tem habilidade com o português, que tenha domínio da língua, tem uma habilidade de comunicação, que eu percebi que fez todo diferencial essa minha comunicação para vaga. O negativo talvez muitas etapas e talvez não terem divulgado em outros canais. Eu acho que a comunicação da vaga ficou muito nos grupos de *Facebook*. No início, que é difícil como as vagas de secretariado elas muitas vezes vêm muito abertas você acaba tendo que de certa forma atuar com atividades que não são da sua natureza de trabalho então talvez essa seja uma dificuldade de adaptação. Você estuda uma coisa, mas na prática você tem que fazer aquilo e mais outras coisas. O que também é uma realidade de muitas empresas, a pessoa tem que fazer mil e uma coisas, ela tem que fazer várias atividades. Bom, as possibilidades de desenvolvimento são muitas, até porque a formação ela possibilita isso então eu tenho amigos que tanto seguiram carreira como secretários em empresas multinacionais, como seguiram na área de empreendedorismo, né? Como seguiram na área de docência e como eu que estou seguindo na área de consultoria, então a questão do desenvolvimento na trajetória profissional vai muito de que nicho o secretário que atuar. Então se ele quer ir para docência, ele já vai se especializar um pouco mais com especializações e pós-graduações para a docência. No meu caso, a minha especialização, o meu desenvolvimento se deu muito na área de sustentabilidade que é a área que eu estou trabalhando até hoje. Para mim, tem elemento-chave, um bom profissional tem que ter, eu acho que o primeiro de comunicação, bom relacionamento interpessoal né? Já que ele é uma pessoa que vai lidar com vários tipos de perfis diferentes de pessoas, tanto essa pessoa pode ser um gestor direto como pode ser os seus profissionais pares e até abaixo dele. Então um bom profissional precisa ter esse relacionamento interpessoal em mente, essa comunicação que tem que ser clara e objetiva. E os outros elementos, eu acho que eles vão muito com relação à capacitação do profissional de ele saber que é um secretário, mas ele pode ter chances de crescer, evoluir na carreira dentro empresa, seja como secretário ou não. Nada

impede que um secretário possa assumir posições gerenciais na empresa. Então isso está muito relacionado a isso, a ser um bom profissional e você ter essas habilidades, ver a capacidade de estar sempre se qualificando, pensando longe né? Os desafios da profissão acho um pouco o desconhecimento da maioria das pessoas do que é né? De fato, o que faz um secretário realmente na prática, isso vai muito da limitação às vezes, é uma cultura, um estereótipo, né? Então acho que um desafio é quebrar essa cultura, esse estereótipo do secretário, da secretária. Eu acho que, fundamentalmente, hoje a habilidade de comunicação interpessoal, de comunicação do profissional está valendo muito até porque você estar toda hora lidando com gente não é fácil. A habilidade mais voltada para o conhecimento, que eu acho é o domínio dos idiomas né? As organizações do futuro elas estão cada vez mais puxando com uma tendência muito forte, inclusive para o autodesenvolvimento, né? A pessoa não deve esperar a empresa dizer que ela tem que fazer um curso ou melhorar isso ou aquilo, eu acho. Bom, o meu processo foi muito simples porque a mesma empresa que eu entrei e ainda estou, então foi um processo sem muita expectativa porque na verdade eu não tinha expectativa de estagiária, ser efetivado depois atuar como consultor e eu de fato não tinha essa expectativa até por eu entrei muito jovem, no segundo semestre do curso. Então era o primeiro ano ainda, tinha acabado de sair do ensino médio e eu me deparei com muitos desafios e com a realidade que eu vi, que eu poderia crescer, então é como se eu tivesse visto a oportunidade, fui lá e abracei a oportunidade. E, ao longo dessa oportunidade, eu fui vendo várias possibilidades e fui me desenvolvendo. Então a minha inserção foi essa e o caminho foi mais ou menos esse. Bom o meu objetivo hoje é conseguir terminar o mestrado né? Que é bem algo que realmente não é fácil de fazer, é muito cansativo, exige muito da pessoa. Também não consegui terminar minha pós-graduação que eu estou fazendo, atualmente eu sou consultora nessa empresa que eu trabalho e também assumir uma função de direção executiva, então também é muito puxado mas o meu objetivo maior é não só encerrar o que estou fazendo agora mas também aprofundar e melhorar o idioma né? Então, eu quero futuramente melhorar o idioma do inglês e ampliar meus conhecimentos cada vez mais na área de sustentabilidade, que é essa área que eu estou atuando. Eu estabeleço pequenas metas, né? Então, por exemplo, eu tinha uma meta a curto prazo que era entrar no mestrado então eu terminei a graduação, passei um ano me preparando para o mestrado e conseguir entrar. Isso a especialização já em paralelo. Ai agora minha segunda meta não é nem fazer doutorado, é melhorar o inglês e me especializar mais na área que eu trabalho,

de consultoria. Então eu vou estar estabelecendo pequenas metas para que eu consiga chegar no objetivo final que é eu ter uma flexibilidade no meu trabalho, como eu tenho hoje, de certa forma, e ter uma remuneração que valorize né? Que não seja uma remuneração que você esteja ali trabalhando só por aquele dinheiro, mas que também você tem um reconhecimento e gosta do que você faz. Então, para mim, esse futuro eu vejo muito assim, eu estar fazendo o que eu gosto, ganhando, sendo bem remunerada, por isso eu tendo essa flexibilidade. Eu acho que sim é os profissionais de secretariado, às vezes eu percebo uma limitação muito grande principalmente no início da graduação de que possibilidades você tem de atuar, então eu pelo menos eu não tangibilizava, eu não visualizava no que eu poderia atuar numa consultoria. Eu estou atuando porque eu entrei a empresa, foi a primeira empresa que eu trabalhei e por acaso era de consultoria, mas eu acho que os profissionais deveriam abrir mais o leque de oportunidades, os estudantes de graduação e os demais de que existem outras áreas, existe o empreendedorismo. Inclusive é uma tendência hoje as empresas virtuais, existe muita assessoria remota, inclusive é uma coisa que eu venho tentando estudar. Então o estudante precisa ter noção dessas outras possibilidades, a docência, o empreendedorismo. Não só atuação no mercado em si e também dentro do mercado em si se ele precisa se destacar dos demais, no sentido de se valorizar mais. Eu acho que às vezes a gente é desvalorizado no mercado porque a gente também não se valoriza. Então você precisa mostrar o valor do profissional, o profissional precisa se conscientizar de que ele tem que ter um idioma, tem que realmente se destacar e crescer numa profissão de relevância. Eu acho que é o que tem faltado um pouco mais para área poder engatinhar mais, né? Conseguir alcançar mais resultado é isso.

5.3 Análise dos Dados

Nesta fase, apresenta-se o resultado do agrupamento e da comparação entre as narrativas de trajetórias individuais, as quais permitiram identificar as trajetórias coletivas. (JOVCHELOVICH; BAUER, 2002). A seguir, expõe-se o texto analítico à luz da teoria estudada, tendo como norte os objetivos propostos nesta pesquisa.

Acerca dos motivos que levaram à escolha da profissão secretarial, a Secretária Executiva Assessora, ao ser indagada, sobre quais os motivos a levaram à carreira de secretariado informou que atribui a escolha com a identificação da grade curricular e pelas

funções que passou a desenvolver no uso de atribuições da profissão. Neste sentido, as Diretrizes Curriculares Nacionais (2003) concebem a formação superior como um processo contínuo e permanente de uma formação fundamentada na competência teórico-prática onde o profissional atenda às novas demandas do mundo do trabalho.

Observa-se diante do relato da Secretária Executiva Assessora, ao tomar conhecimento das atribuições da função de assessoria foi de suma importância para o bom desenvolvimento de suas competências e habilidades dentro de sua área de atuação, assessorar requer conhecimentos de várias áreas do conhecimento desde administração a recursos humanos. Conforme Neiva e D'Elia (2009) as competências por parte do profissional de secretariado executivo extrapola leitura, triagem e encaminhamento de informações, é preciso conectá-las, tendo como diretriz o conhecimento global.

Já a Secretária Executiva Gestora, relatou que sempre buscou uma profissão voltada para administração e organização de processos, neste sentido, (MAZULO; SILVA,2010) comentam que a área de competências dos secretariados executivos ampliou-se para a gestão de liderança estratégica, trabalho em equipe, gerenciamento de conflitos, negociação, tomada de decisão, dessa forma, a secretária pode se dedicar mais aos assuntos relacionados à empresa, hoje além de desempenhar suas atividades operacionais, a secretária atua como gestora de processos, de pessoas e de informação.

Em relação a Secretária Executiva Consultora, a mesma afirmou que a escolha pela profissão se deu pelas várias possibilidades de atuação da profissão e o estudo na área da língua inglesa. Nesta perspectiva, Andrade e Vilas Boas (2009) afirmam que o Secretariado Executivo desempenha um papel multifacetado e de grande importância para as empresas podendo atuar como gestor, empreendedor, gestor e assessor, executam tarefas que exigem uma influência e percepção estratégica no desempenho de suas funções.

Sobre o idioma estrangeiro, Brancher; Santos (2007), o profissional de Secretariado necessita dominar o inglês, ler e interpretar textos e documentos em língua inglesa, além de realizar interações de fala, como ligações e atendimento a clientes e executivos de outros países.

Em relação ao processo de inserção no mundo do trabalho, a Secretária Executiva Assessora relatou que sua inserção no mundo do trabalho se deu pelas três formas de ingresso: estágio, indicação e aprovação no concurso público para exercer a função de

assessoria nas três opções. Nesta perspectiva, Galdino (2013), revela que bom profissional é aquele que tem os objetivos traçados, tanto em relação ao trabalho como na vida particular onde o plano de carreira tem a função de traçá-los colocando a pessoa no caminho certo para alcançar seus objetivos.

Em se tratando da Secretária Executiva Gestora, a sua inserção no mundo do trabalho também foi oportunizada pelo estágio na prefeitura de Fortaleza, no gabinete da prefeita lá obteve contato com muitas situações da profissão tanto a nível operacional como organizacional, dessa forma uma experiência enriquecedora e de muito conhecimentos. Em se tratando da Secretária Executiva Consultora, atua como consultora numa empresa de consultoria e sustentabilidade, desde o segundo semestre da graduação, a referida profissional se candidatou a uma vaga de estágio que se tornou o primeiro trabalho até hoje.

Observa-se que o estágio foi uma etapa relevante no processo de desenvolvimento e crescimento profissional das três secretárias executivas entrevistadas pois ele oportuniza o aluno vivenciar na prática conteúdos acadêmicos e posturas atitudinais da profissão, promovendo dessa forma, aprendizado e troca de experiências, que serão de extrema relevância tanto no âmbito profissional como pessoal.

Ao discorrer sobre as possibilidades e os desafios enfrentados pelo secretário executivo em sua trajetória profissional, a Secretária Executiva Assessora, a Secretária Executiva Gestora e a Secretária Executiva Consultora afirmam que todas atuam desde o início da profissão na área de secretariado. Sendo que a primeira atua como assessora, a segunda como gestora e a terceira como consultora, percebe-se que elas não tiveram muitas dificuldades para se inserirem no mercado de trabalho dentro da sua área de atuação pois todos tiveram o estágio como um passaporte para o primeiro emprego. Aliado a isto, tiveram que participar de processo de seleção ou concurso tendo que enfrentar concorrentes da profissão de secretariado executivo e profissionais de outras áreas, no caso com os profissionais da Administração principalmente, já que os concursos contemplavam áreas afins da profissão. Nota-se que a busca das Secretárias Executivas: Assessora, Gestora e Consultora por cursos de aperfeiçoamentos, especializações e extensão foram imprescindíveis para suas exitosas projeções na profissão. Neste contexto, Andrade e Vilas Boas (2009) falam da importância do profissional em Secretariado Executivo buscar conhecimento por meio da educação continuada e outras alternativas de extensão universitária.

Percebe-se a relevância de traçar um planejamento estratégico da profissão pois conforme Sales (2013) os indivíduos acabam esquecendo-se de sua própria condição e procuram apenas para atingir as metas estruturadas pelas organizações onde trabalham e não observa- buscar novos conhecimentos e aprendizados para obterem uma carreira de sucesso. A Secretária Executiva Gestora e Secretária Consultora, ambas destacam a necessidade de domínios de um idioma estrangeiro. A língua espanhola e inglesa foi citada pela Secretária Executiva Gestora em se tratando do inglês a Executiva Consultora, ambas recomendam que os profissionais da área procurem aprimorar seus conhecimentos na língua inglesa.

Neste contexto, Brancher; Santos (2007) destacam a importância do profissional de Secretariado apresentar aptidão e o domínio de um idioma estrangeiro, no qual é importante que saiba traduzir, ler e interpretar textos e documentos em língua inglesa, além de realizar interações de fala, como ligações e atendimento a clientes e executivos de outros países.

De acordo com as entrevistadas, a Secretária Executiva Assessora e Secretária Executiva Consultora o networking é importante na gestão da carreira, acerca da gestão de carreira Gonçalves (2007) nos diz que o profissional hoje é responsável pelo gerenciamento de sua carreira pois ele possui conhecimento sobre si e onde pretende chegar.

A Secretária Executiva Assessora, a Secretária Executiva Gestora e a Secretária Executiva Consultora, são unânimes ao que tange ao exercício da profissão, o profissional de secretariado executivo deve executar suas atividades com empatia, resiliência, flexibilidade, boa comunicação e proatividade. Acerca disso Galdino (2013) elenca algumas dicas importantes, como ser flexível, persistente, trabalhar o marketing pessoal, manter-se atualizado e manter um bom relacionamento com as pessoas que podem influenciar em sua carreira.

Em se tratando dos desafios da profissão, a Secretária Executiva Assessora revelou que os grandes desafios da profissão são as mudanças na legislação e normas no que se refere a área da profissão, as técnicas secretarias usadas na profissão, outro desafio enfrentado por ela foi o processo de adaptação no trabalho, no início da profissão necessitava estudar e trabalhar, tendo que conciliar as duas atividades. A Secretária Executiva Gestora relatou que a pouca idade na época, apenas 17 anos foram empecilhos que ela precisou driblar logo no início do seu percurso profissional. As Secretária Executiva Gestora e Consultora apontam que as grandes dificuldades das pessoas em relação ao profissional de secretariado, são a falta de conhecimento das pessoas em

relação às várias possibilidades de atuação na área da profissão, alguns estereótipos em torno da função da secretária que precisam ser rompidos. Medeiros e Hernandes (1999) falam que as empresas na década de 90 procuravam buscam profissionais que tivessem a capacidade de gerenciamento e habilidade para tomar decisões frente aos negócios das empresas .Apesar de saber que houve um avanço bastante significativo no que se refere área de atuação do profissional de secretariado executivo e suas possibilidades de atuação seja como gestor, assessor ou consultor , constata-se pelo relatos das Secretária Executiva Gestora e Secretária Executiva Consultora que em pleno 2018 o mundo corporativo das organizações e as pessoas ainda desconheçam as suas várias formas de atuação e atribuições da profissão.

Em relação à análise da trajetória do processo de carreira e inserção profissional em Secretariado Executivo os discursos das participantes denotaram que todas tiveram uma trajetória trilhada pelos caminhos do empenho, esforço, dedicação, aperfeiçoamento, posturas de pró-atividade, muitos cursos e acima de tudo: amor e identificação pelo que fazem. Dessa forma, obtiveram uma inserção no mundo do trabalho exitosa e promissora que permitiu o crescimento e desenvolvimento tanto a nível pessoal como profissional das mesmas. Acerca disso, Perrenoud (2001), as competências podem ser entendidas como a capacidade de mobilização de uma parte ou o todo de suas capacidades cognitivos e afetivos para enfrentar as mais complexas situações.

Pelas narrativas das secretárias executivas entrevistadas fica evidente que o diferencial da profissão está em fazer o que gostam, as entrevistadas pedem para que os novos profissionais de secretariado executivo não desistam frente aos obstáculos da profissão, procurando lutar para que a profissão tenha o reconhecimento merecido frente a sociedade e às organizações onde atuam, recorrendo sempre um bom e eficaz gerenciamento em suas carreiras para alcançarem uma trajetória profissional de sucesso.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização desta pesquisa oportunizou algumas conclusões sobre a trajetória profissional do secretariado executivo acerca da sua inserção no mercado de trabalho.

Foram identificados os motivos que levaram à escolha profissional em Secretariado Executivo. Neste sentido, percebeu-se que a escolha se deu pelo conhecimento das funções e atribuições da profissão no que se refere ao desempenho de atuação, pelo gosto em organizar e conduzir processos e também pela diversidade da grade curricular. Observa-se que este último quesito foi abordado com frequência entre as entrevistadas, evidenciando, desta forma, que o curso é muito rico na questão de diversidades de disciplinas ofertadas, possibilitando assim, um conhecimento amplo. Isto torna o curso atrativo para quem desconhece a profissão. Possibilidades de atuação seja como gestor, consultor, assessor.

Acerca do processo de inserção do Secretário Executivo no mundo do trabalho, constatou-se que o estágio foi uma etapa importante no desenvolvimento e crescimento profissional das três secretárias executivas entrevistadas, contribuindo com aprendizado e troca de experiências importantes para a sua área de atuação.

Em relação às possibilidades e os desafios enfrentados pelo Secretário Executivo em sua trajetória profissional, observa-se que a profissão proporciona várias oportunidades de atuação seja como gestor, consultor, assessor. Algumas competências por parte do profissional precisam ser desenvolvidas, trabalhadas e os seus conhecimentos devem extrapolar o universo acadêmico, buscando sempre aperfeiçoamentos e especializações para desempenhar suas funções com responsabilidade e eficiência na área de atuação. A falta de conhecimento e os estereótipos em torno da profissão de Secretária Executiva por parte das organizações e de uma parcela da sociedade são um dos grandes desafios da profissão.

Quanto à questão norteadora em relação a trajetória do profissional em Secretariado Executivo, conclui-se que o profissional de secretariado deve acompanhar as mudanças no mundo contemporâneo, tornando-se necessário que se busquem cada vez mais qualificação para atender às demandas e exigências do mundo competitivo.

Concluiu-se, portanto, que um bom gerenciamento da carreira é a garantia para o desenvolvimento profissional nas organizações buscando o aperfeiçoamento das

competências e habilidades no processo de trajetória da carreira e, conseqüentemente, agregar vantagem competitiva frente às possibilidades de trabalho.

As principais limitações da pesquisa foram a ausência de um profissional de Secretariado Executivo masculino, que atue na área para participar da nossa pesquisa e carência de estudos recentes acerca da temática abordada. Diante do exposto, os objetivos foram alcançados. Espera-se que o referido estudo promova discussões e debates para as futuras pesquisas relacionadas com o tema.

Finalmente, compete a cada profissional de secretariado de Secretariado Executivo buscar um bom gerenciamento de carreira para se manter no mercado de trabalho, procurando o aperfeiçoamento científico. Tendo como missão não desistir diante dos desafios, buscando sempre o engrandecimento e reconhecimento da profissão.

REFERÊNCIAS

ALBERNOZ, Suzana. **O que é trabalho**. São Paulo: Brasiliense, 2002.

BASTOS, A. V. B. **A escolha e o comprometimento com a carreira**: estudo entre profissionais e estudantes de administração. Revista da Administração, Sao Paulo, v. 32, n.3, p.28-39, 1997.

BOLLES, Richard Nelson. **Qual a cor do seu para -quedas?:** como conseguir um emprego e descobrir a profissão dos seus sonhos. Rio de Janeiro: GMT, 1998.

BOOG, G; MAGDALENA, (coord) Manual de gestão de pessoas e equipes. São Paulo, editora gente, 2002.v.2.

BORTOLOTTO, M. F. P.; WILLERS, E. M. (2005). Profissional de secretariado executivo: explanação das principais características que compõem o perfil. **Revista Expectativa**, Paraná, v.4, n.4, p.45-56.

BRANCHER, Naiana; SANTOS, Maria Elisabete Mariano dos. O domínio das línguas estrangeiras e o profissional de secretariado executivo bilíngue. **Secretariado Executivo em Revista**, v.3, 2007.

BRIDGES, William. **Um mundo sem emprego**: os desafios da sociedade industrial. São Paulo: Makron Books, 1995.

BRIDGES, William. **Criando você & cia**: aprenda a pensar como o executivo de sua própria carreira. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

CALDAS, M. P. **Demissão**: causas, efeitos e alternativas para empresa e indivíduo. São Paulo: Atlas, 2000.

CASE, T. A.; BOTELHO, J. M. **Gerenciamento da carreira do executivo brasileiro**:
uma

ciência exata. São Paulo: Catho, 2001.

CASTELO, M. J. **A Formação Acadêmica e a Atuação Profissional do Secretário Executivo**. 2007. Trabalho de Conclusão de Curso (Centro de Estudos Sociais Aplicados) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina.

CARMO, L.O.; **Gestão de Pessoas Baseada em Competências: Um Modelo Avançado de Gestão**. *Revista de Administração Geral*, Amapá, v.1, n.2, p.101-117, dez. 2015.

CATTANI, A. D. **Trabalho e tecnologia: dicionário crítico**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1999.

CERTO, C.S. **Administração moderna**. Tradução Ludmilla Teixeira Lima, Maria Lúcia G.L. Rosa. 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2003.

CHIAVENATO, I. **Recursos humanos: edição compacta**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

DRUCKER, Peter. **Administrando para o futuro: os anos 90 e a virada do século**. São Paulo: Pioneira, 1992.

DURANTE, Daniela Giaretta; VAZ, Caroline de Fátima Matiello; BERTOLETTI, Roberta; SANTOS, Maria Elizabete Mariano dos & CHAIS, Cassiane. **Atuação e ascensão profissional a partir da formação em Secretariado Executivo: levantamento com egressos da UPF/RS**. *Revista de Gestão e Secretariado*, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 170-193, 2011.

DUTRA, Joel Souza. **Administração de Carreira: uma proposta para repensar a gestão de pessoas**. São Paulo: Atlas, 1996.

DUTRA, Joel Souza. **Competências: conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna**. São Paulo: Atlas, 2004.

FRANCO, Simon. **Criando o próprio futuro: o mercado de trabalho na era da competitividade total**. 6. ed. São Paulo: Futura, 2002.

GREENHAUS, J. H. et al. **Career management**. 3 ed. Orlando: Harcourt, 1999.

JORGE NETO, Francisco Ferreira. CAVALCANTE, Jouberto de Quadros Pessoa. **Direito do Trabalho**. 3. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2005.

JOVCHELOVICH S, Bauer MW. **Entrevista Narrativa**. In: Bauer MW, Gaskell G. Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático. Petrópolis: Vozes, p. 90-113, 2002.

JÚNIOR, Alfredo Boulos. História Sociedade e cidadania. 6º ano. FTD.2015.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: a edição do novo milênio**. Sao Paulo: Prentice Hall, 2000.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1990.

LIMA, Marco Antonio; SOARES, Alessandra de Paula Lima. O secretário executivo e a tecnologia da informação: um estudo sobre a utilização de recursos tecnológicos pelos profissionais da cidade de Belém/PA. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 5, n. 2, p. 138-157, 2014.

LOBATO D. M. Et al. **Estratégia de empresas**. 2. ed. Rio de Janeiro: FVG, 2003.

MACEDO, G. B. **Empregue seu talento: carreira solo, a nova opção para o fim do emprego**. São Paulo: Cultura, 1999.

MACEDO. G. **O que Deus tem a ver com isso?** Revista VOCÊ S. A, São Paulo: Abril, 2003.

MARIOTTI, Humberto. **Organizações de Aprendizagem:** educação continuada e a empresa do futuro. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MARTINS, H. T. **Gestão de Carreiras na era do conhecimento:** abordagem conceitual & resultados de pesquisa. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2001.

MARX, K. **O capital:** crítica da economia política. Tomo I. São Paulo: Editora, 1996.

MEC/CNE (2003). Parecer CNE/CES 67/2003. **Referencial para as Diretrizes Curriculares Nacionais** – DCN dos cursos de graduação. Conselho Nacional de Educação.

MÜLLER, Rodrigo; SANCHES, Fernanda Cristina. Pesquisa acadêmica em secretariado executivo: um estudo de caso na Revista Expectativa. **Revista Expectativa**, Toledo, v. 13, n. 13, 2014.

NATALENSE, Liana. **A secretária do futuro.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA, Elizabete Silva. **Secretária Executiva.** São Paulo, 2005.

NEVES, N. Como começar bem. **Você S/A**, São Paulo, ed. 188, p. 31-37, jan. 2014.

OLIVEIRA, A. M. B. **O profissional de Recursos Humanos diante da Empregabilidade:** desconhecimento e acomodação. 1999. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

OLIVEIRA, D. P. R. **Administração estratégica na prática:** a competitividade para administrar o futuro das empresas. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

SAVIOLI, N. **Carreira:** manual do proprietário. 3. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

STECE, V.; CEGAN, E.; Lima, SOUZA, T. C.; BOGUSLAWSKI, A. M. (2014). Características dos cursos superiores de tecnologia e bacharelado em secretariado: um estudo com base na interpretação das diretrizes curriculares. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 62-81, jan./abr. 2014.

ROSSI, L. O perigo da estagnação. **Você s/a**. São Paulo, Abril, ed. 176, p. 56-61, jan. 2014.

TACHIZAWA, T. **Gestão com Pessoas**: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios. 2 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2001.

ULRICH, D. **Recursos Humanos Estratégicos**: novas perspectivas para os profissionais de RH. São Paulo: Futura, 2000.

VEIGA, D. R. (2007), Guia do Secretariado: técnica e comportamento. Érica, 160 páginas.

WERNER, Adriane & OLIVEIRA, Vanderleia Stece de. **Secretariado Executivo e Relações Públicas**: uma parceria de sucesso. Curitiba: Intersaberes, 2014.

XAVIER, R. A. P. **Sua carreira**: planejamento e gestão. São Paulo: Financial Times - Prentice Hall, 2006.

APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Concordo em participar, como voluntário(a), do estudo que tem como pesquisador responsável o(a) aluno(a) de graduação Maria Eliene Pereira Lima Cid, do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, que pode ser contatado pelo e-mail elienecid@terra.com.br e pelos telefones _____ . Tenho ciência de que o estudo tem em vista realizar entrevistas como parte de um trabalho de conclusão de curso (Monografia), intitulado TRAJETÓRIAS DE CARREIRAS E INSERÇÕES PROFISSIONAIS: NARRATIVAS DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS. Minha participação consistirá em conceder uma entrevista que será gravada e transcrita. Entendo que esse estudo possui finalidade de pesquisa acadêmica, que os dados obtidos serão analisados e apresentados no trabalho, e que, nesse caso, será preservado o anonimato dos participantes, assegurando assim minha privacidade. Além disso, sei que posso abandonar minha participação na pesquisa quando quiser e que não receberei nenhum pagamento por esta participação.

Assinatura do(a) entrevistado(a)

Assinatura do(a) pesquisador(a)

_____, ____ de _____ de _____

APÊNCICE B – ROTEIRO DA ENTREVISTA

PERFIL DO ENTREVISTADO

Sexo:

Idade:

Empresa/Instituição:

Setor:

Cargo:

Forma ou área de atuação:

Gestor

Assessor

Consultor

Empreendedor

Outra: _____

Tempo de atuação:

Graduação em:

Pós-Graduação:

BLOCO I - MOTIVOS QUE LEVARAM À ESCOLHA PROFISSIONAL EM SECRETARIADO EXECUTIVO

1. Por que você escolheu essa profissão?
2. Como se deu a sua inserção no curso de secretariado executivo da UFC?
3. O que te motivou a seguir a carreira profissional em Secretariado Executivo?

BLOCO II – OBJETIVO II PROCESSO NA INSERÇÃO NO MUNDO DO TRABALHO

1. Como se deu a sua inserção no mundo do trabalho como secretário(a) executivo(a)?
2. Como ocorreu o(s) processo(s) seletivos para essa inserção? Quais os aspectos positivos e negativos desse(s) processo(s)?
3. Fala acerca do processo de adaptação ao ambiente de trabalho no início de sua carreira.

BLOCO III – OBJETIVO III – POSSIBILIDADES E DESAFIOS

1. Em sua opinião, quais foram e/ou são as possibilidades de desenvolvimento em sua trajetória profissional como secretário(a) executivo(a)?
2. O que significa ser um bom profissional de Secretariado Executivo?
3. Quais são os desafios enfrentados nessa trajetória?
4. Em sua opinião, o que as organizações atuais exigem do secretário executivo para inserir-se e manter-se no mundo do trabalho?

BLOCO IV – ANÁLISE DA INSERÇÃO E TRAJETÓRIA PROFISSIONAL

1. Como você analisa o seu processo de inserção e trajetória como secretário(a) executivo(a)?
2. Quais são seus objetivos e metas para sua carreira?

3. Como você gerencia sua carreira?
4. Algo que gostaria de acrescentar?