



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, CIÊNCIAS CONTÁBEIS, CIÊNCIAS
ATUARIAIS E SECRETARIADO
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO

FERNANDA DE QUEIROZ BARROSO

EDUCAÇÃO PROFISSIONAL: ANÁLISE DOS EFEITOS DE UM CURSO TÉCNICO EM
SECRETARIADO NA VIDA LABORAL DOS EGRESSOS.

FORTALEZA
2007

Barroso, Fernanda de Queiroz

Educação Profissional: análise dos efeitos de um curso técnico em secretariado na qualidade de vida dos egressos / Fernanda de Queiroz Barroso. -- Fortaleza: UFC / FEAAC, 2007. xvii, 139 f. :il.

Orientadora: Terezinha de Jesus Pinheiro Maciel
Dissertação (mestrado) – UFC / FEAAC / MPA, 2007.
Referências bibliográficas: f. 135-139

1. Educação Profissional. 2. Competências Profissionais. 3. Mercado de Trabalho de Secretariado – Tese. I. Maciel, Terezinha de Jesus Pinheiro. II. Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Ciências Contábeis, Ciências Atuariais e Secretariado, MPA. III. Educação Profissional: análise dos efeitos de um curso técnico em secretariado na vida laboral dos egressos.

Fernanda de Queiroz Barroso

Educação Profissional: análise dos efeitos de um curso técnico em secretariado na qualidade de vida laboral dos egressos.

Dissertação apresentada à Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade - Universidade Federal do Ceará, como requisito final para obtenção do Título de Mestre em Administração - Área de Concentração: Gestão Estratégica e Tecnológica de Recursos Humanos

Aprovada em ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a. **Terezinha de Jesus Pinheiro Maciel** - Orientadora
Universidade Federal do Ceará – UFC - FEAAC

Prof. Dr. Fernando Menezes Xavier
Universidade Federal do Ceará – UFC - FEAAC

Prof^a. Dr^a. **Helena Cláudia Frota de Holanda**
Universidade Federal do Ceará – Faculdade de Educação

Prof^a. Dr^a. **Robéria Rodrigues Lopes**
Universidade Federal do Ceará – Faculdade de Educação

Ao meu filho Victor, concebido próximo à etapa final do mestrado, a quem desejo uma vida repleta de felicidade e prosperidade.

A memória da minha amada mãe, Maria José, que estará sempre presente em todos os momentos de minha vida.

Ao Rodrigo, marido e companheiro maravilhoso, na esperança de que continue assim.

AGRADECIMENTOS

A Deus que possibilita a conciliação família, trabalho, estudo e lazer de forma harmônica e feliz.

A minha família pela compreensão e apoio nas diversas etapas da realização do mestrado. Em especial:

ao Rodrigo, meu marido, pela satisfação em me ver progredir e pelo apoio incondicional nos momentos difíceis;

ao meu pai, Byron, que, como sempre, incentivou o aprendizado;

à “tia” Sonia, cuja ajuda foi essencial para uma melhor elaboração deste trabalho;

à tia Lourdinha que mais uma vez contribuiu para o aperfeiçoamento de um trabalho científico elaborado por mim;

aos meus irmãos, Fabíola e Flávio, à tia Socorro e a Dona Madalena, minha sogra, pelo estímulo e pela atenção dispensados aos assuntos acadêmicos.

À equipe do CETREDE, empresa que possibilitou a realização desta pesquisa. Em especial ao Professor Melo que demonstrou na prática a valorização de um trabalho científico. Às colegas Diana, Jacqueline e Lourdes, que de forma irrestrita contribuíram na coleta de dados da pesquisa. A Ednar que de maneira surpreendente me conduziu a conseguir melhor simplificar e visualizar os resultados da pesquisa.

À toda equipe do mestrado: professores, colegas e funcionários, pela rica contribuição na construção do aprendizado. Em especial a Professora Terezinha, minha orientadora, que com muita maestria instigou não somente o aprendizado científico, mas também o pessoal e a Adriana, amiga do grupo de estudo, lazer e sala de aula, que muito contribuiu para um estudo agradável.

Aos professores Helena Cláudia e Fernando que, com satisfação e desprendimento, contribuíram para a conclusão deste trabalho.

A Robéria pela contribuição fundamental, nos momentos certos.

Aos sujeitos desta pesquisa, egressos do curso em estudo, pela inestimável colaboração no desenvolvimento do trabalho.

A Sra. Terezinha Miranda, Presidente do Sindicato das Secretárias do Estado do Ceará, pela presteza em disponibilizar fontes de pesquisa para realização deste trabalho.

A todos que contribuíram de forma direta ou indireta para a conclusão desta dissertação.

Não há ensino sem pesquisa e pesquisa sem ensino. Esses fazeres se encontram um no corpo do outro. Enquanto ensino, continuo buscando, reprocurando. Ensino, porque busco, porque indaguei, porque indago e me indago. Pesquiso para constatar, constatando, intervenho, intervindo, educo e me educo. Pesquiso para conhecer o que ainda não conheço e comunicar ou anunciar a novidade. (FREIRE, 1997).

RESUMO

O estudo objetivou verificar a influência de um curso de educação profissional de nível médio na área de secretariado, no desenvolvimento de competências profissionais e na situação sócio-econômica de seus egressos. A educação profissional surgiu com o intuito de viabilizar uma qualificação mais direcionada para o mundo do trabalho, a fim de atender às exigências do mercado que cada vez mais busca pessoas com capacidade de desenvolver competências profissionais diversificadas. A atuação do profissional de secretariado vem destacadamente crescendo em demanda mundial, além de ser considerada uma profissão que vem sofrendo grandes modificações desde sua origem. Trata-se de uma pesquisa descritiva e quantitativa. Foram realizados estudos bibliográficos e documentais baseados em vários autores. A pesquisa foi consolidada através da aplicação de questionários, respondidos pelos concludentes do Curso de Técnico em Secretariado realizado pelo CETREDE – Centro de Treinamento e Desenvolvimento, em Fortaleza. As respostas, baseadas na influência do curso no desenvolvimento de competências e nas melhorias sócio-econômicas de seus egressos, foram significativamente positivas. O estudo proporcionou uma série de reflexões que poderão servir de estímulo para novas pesquisas e enfatizar a relevância do ensino profissionalizante, bem como a importância do profissional de secretariado.

Palavras-chave: Educação Profissional, Competências Profissionais, Mercado de Trabalho em Secretariado.

ABSTRACT

This essay aimed to analyze the influence of a high school level professional education course on the secretarial branch in the development of professional skills and also in the socioeconomic situation of their graduates. The professional education began with the aim of achieving a more targeted qualification for the world of work in order to meet demands of the market that increasingly looks for people with ability to develop diverse professional skills. The role of secretarial professionals is prominently growing in global demand, in addition to be considered a profession which is undergoing major changes since its conception. The study was built on a descriptive as well as quantitative type of research. Documental and bibliographical studies were based on the work of distinguished authors. Beyond that, the research was consolidated through the application of questionnaires completed by the students that accomplished the requirements of the Secretarial Technical Course offered by CETREDE-Development and Training Center, in Fortaleza. The answers were based on the influence of the course in the skills improvement and socioeconomic growth of their graduates, which results became significantly positive. The study provided a series of reflections that may help to encourage the implementation of new researches, emphasizing the importance of professional education as well as the importance of the secretarial professional worker.

Key-words: Professional Education, Professional Competences, Secretarial Work Market

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Resumo dos processos de gestão	30
Quadro 2	Competências e valores profissionais para o século XXI	45
Quadro 3	Competências-chaves	46
Quadro 4	Competências transversais, segundo a <i>Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills – SCANS</i>	54
Quadro 5	Competências e fundamentos pertinentes ao profissional de técnico em secretariado	60

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Grau de desenvolvimento das competências dos egressos	102
Gráfico 2	Aperfeiçoamento de idioma estrangeiro antes do curso e atual	106
Gráfico 3	Posse de bens e serviços antes do curso de técnico em secretariado.	115
Gráfico 4	Posse de bens e serviços depois do curso de técnico em secretariado	115
Gráfico 5	Ocupação antes e depois do curso	118
Gráfico 6	Renda mensal antes do curso de secretariado	120
Gráfico 7	Renda mensal atual	120

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Grau de desenvolvimento das competências dos egressos do curso de técnico em secretariado	92
Tabela 2	Competências do bloco I consideradas como tendo sido as mais estimuladas com a realização do Curso de Técnico em Secretariado	97
Tabela 3	Competências do Grupo - B consideradas mais estimuladas com a realização do Curso Técnico em Secretariado	97
Tabela 4	Competências do Grupo - C consideradas mais estimuladas com a realização do Curso de Técnico em Secretariado	98
Tabela 5	Competências do grupo - D consideradas mais estimuladas com a realização do Curso de Técnico em Secretariado	99
Tabela 6	Aperfeiçoamento de idioma estrangeiro antes do curso e atual	103
Tabela 7	Posse de bens e serviços antes do curso de técnico em secretariado	107
Tabela 8	Grau de instrução antes e depois do curso	116
Tabela 9	Ocupação ou atividade antes do curso e depois do curso de secretariado	117
Tabela 10	Demais atividades exercidas pelos participantes da pesquisa	118
Tabela 11	Renda pessoal mensal antes e depois do curso de secretariado	119
Tabela 12	Faixa etária antes e depois do curso	121

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CETREDE	Centro de Treinamento e Desenvolvimento
DRT	Delegacia Regional do Trabalho
EAD	Educação a Distância
FENASSEC	Federação Nacional das Secretárias e Secretários
MEC	Ministério da Educação
OEA	Organização dos Estados Americanos
SCANS	Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills
SINDSECE	Sindicato das Secretárias do Estado do Ceará
SINSESC	Sindicato das Secretárias de Santa Catarina
SUDENE	Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	18
1.1	Definição dos termos	20
2	EDUCAÇÃO PROFISSIONAL	22
2.1	Conceituação da educação profissional	22
2.2	Contextualização da atual legislação brasileira educacional	23
2.3	Contextualização da atual legislação brasileira da educação profissional	24
2.4	Contextualização da atual legislação brasileira da educação profissional de nível técnico	25
2.4.1	Organização e planejamento dos cursos profissionais de nível técnico	27
2.4.2	Área profissional referente ao curso de técnico em secretariado, segundo as referências curriculares nacionais	28
2.4.2.1	Resumo histórico da área de gestão	29
2.4.2.2	Processo de produção na área	30
2.4.2.3	Matrizes de referência	31
2.4.2.4	Indicações para itinerário formativo	33
3	COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS	35
3.1	Competências	35
3.2	Aprendizagem, treinamento e desenvolvimento	39
3.2.1	Aprendizagem	39
3.2.2	Treinamento	40
3.2.3	Desenvolvimento	41
3.3	As concepções de educação/formação profissional baseadas no modelo de competência	42
3.3.1	A concepção das competências profissionais	43
3.4	Dividindo grupos de competências	50
3.5	Competências específicas do técnico em secretariado	55
3.5.1	Técnico em secretariado – perfil de competências	55
3.5.2	Competências gerais dos profissionais de educação profissional da área técnica de gestão - explicitadas nos parâmetros curricu-	56

	lares nacionais, conforme apresentados no portal MEC (2006)	
3.5.3	Competências gerais dos profissionais da área técnica de gestão - explicitadas no projeto do curso aprovado pelo parecer nº. 125/2006 p. 14.	56
3.5.4	Competências específicas do técnico em secretariado - explicitadas no projeto do curso aprovado pelo parecer nº. 125/2006 p.15 e 16	57
3.5.5	Quadro de competências do profissional técnico em secretariado	59
4	PROFISSIONAL DE TÉCNICO EM SECRETARIADO – LEGISLAÇÃO, MERCADO E PERFIL PROFISSIONAL	62
4.1	Origem da profissão	62
4.2	Mercado de trabalho	63
4.3	Perfil profissional	63
4.4	Reconhecimento da profissão e níveis de formação reconhecidos na área	64
4.5	Perfil profissional - egressos do curso de técnico em secretariado realizado pelo CETREDE	68
4.5.1	Curso de técnico em secretariado realizado pelo CETREDE em Fortaleza	70
4.5.2	Objetivos do curso	71
4.5.3	Requisitos de acesso ao curso	72
4.5.4	Organização curricular	72
4.5.5	Unidades temáticas oferecidas	73
4.6	Apresentação institucional do CETREDE – Centro de Treinamento e Desenvolvimento	74
5	METODOLOGIA	77
5.1	Caracterização da pesquisa	77
5.2	Delineamento do estudo	80
5.3	Objeto/unidade de estudo	85
6	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	90
6.1	Estrutura do questionário	90
6.1.1	Bloco I – competências do técnico em secretariado	90
6.1.2	Bloco II – habilidade em outros idiomas	90

6.1.3	Bloco III – avaliação das mudanças após a participação no curso de técnico em secretariado	91
6.1.4	Bloco IV – perfil do entrevistado	91
6.2	Avaliação dos resultados por bloco	91
6.2.1	Bloco I/A – competências na área de gestão de recursos	93
6.2.2	Bloco I/B – competências do técnico em secretariado: relações interpessoais	94
6.2.3	Bloco I/C – competências do técnico em secretariado: gestão da informação	95
6.2.4	Bloco I/D – competências do técnico em secretariado: compreensão sistêmica	96
6.2.5	Bloco II – habilidade em outros idiomas	103
6.2.6	Bloco III – avaliação das mudanças após a participação no curso de técnico em secretariado	106
6.2.7	Bloco IV – perfil do entrevistado	116
7	CONCLUSÃO	124
	REFERÊNCIAS	129
	APÊNDICES	135
	ANEXO 1	141
	ANEXO 2	148

1 INTRODUÇÃO

A prática da educação voltada para a realidade do mundo do trabalho torna-se cada vez mais complexa diante das mudanças organizacionais decorrentes do contexto da globalização. As crescentes exigências do mercado e a freqüente concorrência demandam às instituições profissionais competentes.

A educação profissional surgiu com o intuito de possibilitar uma qualificação mais rápida e direcionada a fim de atender a essas exigências do mercado. Assim, foi criada no Brasil uma grande variedade de cursos profissionalizantes, nas mais diversas áreas, dentre os quais encontra-se o curso de qualificação profissional para cargos de secretariado.

O presente trabalho direcionou sua análise para um curso profissionalizante de secretariado em nível técnico, tendo em vista a importância de um curso dessa natureza. Foi selecionado um curso de qualificação profissional por entender-se que é importante analisar o grau de aprendizagem de seus egressos.

Desse modo procurou-se averiguar os efeitos do curso de educação profissional de nível médio promovido pelo Centro de Treinamento e Desenvolvimento - CETREDE, na área de secretariado, no desenvolvimento de competências profissionais e na situação socioeconômica de seus egressos.

A escolha do curso de secretariado deveu-se à crescente demanda por essa área no mercado, e a opção por um curso de nível técnico ocorreu devido à importância de um curso profissionalizante para pessoas que concluíram o segundo grau. Acrescente-se ainda a facilidade com que a instituição que realiza o curso pesquisado abriu as portas para a realização do trabalho.

As competências profissionais são necessárias para se exercer qualquer função no mundo do trabalho; o que as diferencia são as demandas de acordo com cada função. Tais competências podem ser desenvolvidas ou aprimoradas ao longo do tempo. O aperfeiçoamento profissional é necessário à qualificação do indivíduo, pois possibilita melhorias em suas características e atitudes, de acordo com a prática profissional. Para muitos, elas podem ser pré-requisitos para a sobrevivência no mercado de trabalho.

As organizações exigem de seus profissionais competência adequada aos cargos que exercem, cada área de atuação pode, portanto, ser constituída por pessoas com características profissionais diferenciadas.

Existem órgãos governamentais e judiciários que fiscalizam e acompanham a realização desses cursos profissionalizantes, a fim de garantir seriedade no seu funcionamento. As exigências iniciam-se a partir da elaboração dos projetos pedagógicos para os cursos, mas, como várias outras normas relacionadas à educação brasileira, muitas delas permanecem rigorosas apenas no papel, pois não são cumpridas por falta de fiscalização.

Os pressupostos levantados visam averiguar os resultados do curso quanto à ampliação das competências profissionais do aluno e do conseqüente aumento de suas possibilidades no mercado de trabalho.

Esta pesquisa tem como objetivo geral investigar a contribuição do curso de educação profissional de nível médio, na área de secretariado, promovido pelo CETREDE, para o desenvolvimento de competências profissionais e para a melhoria da situação socioeconômica do egresso. A partir desse objetivo geral, os objetivos específicos buscam identificar as competências profissionais que estão sendo desenvolvidas pelos alunos durante o curso; descobrir se há relação entre a conclusão do curso e o grau de empregabilidade do egresso; verificar se após o curso os concludentes buscaram aprimoramento em algum idioma estrangeiro e analisar se o curso possibilitou melhorias sócio-econômicas em sua vida.

Para a realização do trabalho utilizou-se tanto a pesquisa descritiva, quanto a quantitativa, com aplicação de questionário (apêndice) aos egressos do curso em questão.

O trabalho está dividido em seis seções. A primeira, “Introdução”, contextualiza e justifica, de maneira sucinta, a escolha do tema, além de introduzir o leitor nos aspectos centrais relacionados à apresentação da problemática, dos pressupostos, dos objetivos, da metodologia e da estrutura da dissertação;

A seção II, denominada “Educação Profissional” traz um breve histórico da educação profissional, além de conceituá-la e de oferecer algumas informações básicas sobre a legislação brasileira que a rege. Em seguida, contextualiza a classificação do Curso de Técnico em Secretariado, objeto desta pesquisa, de acordo com a legislação nacional e explicita o histórico do referido curso.

A seção III, intitulada “Competências Profissionais”, apresenta algumas das definições, origens e novas concepções de competência profissional e faz uma explanação sobre as competências inerentes ao profissional de secretariado, destacando aquelas que, por sua relevância, devem ser desenvolvidas no decorrer de um Curso de Técnico em Secretariado.

A seção IV, “Profissional de Técnico em Secretariado: Legislação, Mercado e Perfil Profissional” traz definições do mercado de trabalho de secretariado no Brasil, apresenta os níveis de formação que possibilitam a atuação desse profissional no país e contextualiza a origem o perfil da profissão e histórico do curso que foi o objeto de pesquisa deste trabalho - Curso de Técnico em Secretariado do CETREDE oferecido na cidade de Fortaleza.

A seção V, “Metodologia”, explicita os métodos e técnicas que foram utilizados para a realização da pesquisa, os aspectos inerentes à caracterização e ao delineamento da pesquisa: a coleta, análise e interpretação dos dados.

A seção VI, “Apresentação e Análise dos Resultados”, explicita a estrutura do questionário, apresenta os resultados obtidos com a aplicação desse questionário, interpreta-os e analisa-os, enfatizando os aspectos positivos e negativos do processo.

A seção VII trata das conclusões a que se chegou a partir da pergunta de partida e dos objetivos propostos. A exposição da conclusão deste estudo, também, faz uma análise da relevância do curso para a sociedade e demais interessados pela educação profissional e pela profissão de secretariado. São ainda apresentadas recomendações para outros estudos que poderão dar continuidade ao estudo realizado. Por fim, são registrados a bibliografia, os apêndices e os anexos.

1.1 Definição dos termos

Educação Profissional é uma forma de procurar possibilitar aos profissionais melhor acompanhamento das qualificações essenciais para as mudanças que acontecem no cotidiano do trabalho. Desde sua origem, busca atender com maior rapidez a demanda de cursos técnicos para diversas áreas profissionais.

Competências Profissionais: Zarifian (2001, apud Medef, 1998), explica ser a competência profissional um conjunto de conhecimentos, saber-fazer, experiências e comportamentos praticados em um ambiente preciso.

Mercado de Trabalho de Secretariado: O mercado de trabalho do profissional de secretariado encontra-se em alta, por tratar-se de uma das profissões que mais crescem no mundo. De acordo com Carvalho e Grisson (2002, p. 473), não há preocupação quanto à escassez na demanda de profissionais na área. O que pode vir a comprometer o futuro da profissão é a qualificação e a competência dos profissionais, uma vez que essa profissão, como muitas outras, está relacionada com a evolução da demanda do mercado.

Capacitação: Sempre que, neste artigo, surgir a palavra capacitação, ela estará se referindo a treinamento, desenvolvimento e aprendizagem. Independente da maneira da concepção, a aprendizagem faz parte da estruturação da estratégia. Na mente de um indivíduo ou de um grupo, existem crenças, valores que formam uma cultura, que funciona como alicerce para a montagem de qualquer estratégia, pessoal ou organizacional. O grande desafio consiste em incentivar e preparar a organização e/ou indivíduo para a mentalidade do aprendizado.

Treinamento e desenvolvimento: são formas de se fazer com que as empresas permaneçam com sua competitividade atuante, através do enriquecimento das pessoas e da valorização e aprimoramento de suas competências.

O conceito de aprendizagem, treinamento e desenvolvimento passa, necessariamente, pela compreensão de que eles só se tornam fundamentais porque existem pessoas nas organizações e são essas pessoas que fazem tudo acontecer. É a partir da existência das pessoas e de suas competências que existem as empresas com seus produtos, serviços, processos, etc.

2 EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

Nesta seção, serão examinados o conceito de educação profissional e seu histórico, bem como algumas informações básicas sobre a legislação brasileira que a rege. Em seguida, será contextualizada a classificação do Curso de Técnico em Secretariado, objeto do presente trabalho, de acordo com a legislação nacional e, por último, será explicitado o histórico do referido curso realizado pelo CETREDE, em Fortaleza.

2.1 Conceituação da educação profissional

A educação não acompanhou, por um grande período, as transformações vivenciadas no mundo do trabalho, mas as mudanças, cada vez mais rápidas, ocorridas nas últimas décadas não mais permitiram esse distanciamento entre trabalho e educação, mesmo porque as transformações sociais trazidas pela globalização implicaram mudanças profundas no universo do trabalho, que, por vez, passou a exigir dos profissionais novas competências e qualificações. Desse modo, a Educação Profissional surgiu como uma forma de resolver o problema, ou seja, de acordo com Berger Filho (1999), surgiu com o intuito de oferecer uma boa qualificação, a fim de que o profissional pudesse ser inserido, com maior rapidez, no mercado de trabalho.

Berger Filho (1999) afirma, ainda, que a estrutura educacional e o modelo de oferta devem ser realizados com grande flexibilidade, visando atender a situações variadas. Segundo ele, deve-se considerar desde as rápidas mudanças tecnológicas até as necessidades sociais cotidianas advindas das tendências regionais e do mercado internacional.

Conforme Lopes, pode-se constatar que a educação profissional é uma forma de procurar possibilitar aos profissionais melhor acompanhamento das qualificações essenciais para as mudanças que acontecem no cotidiano do trabalho:

No interior das organizações de trabalho, a especialização flexível; o surgimento de setor informal com suas variedades de ocupações, em alguns casos qualificados e semi-qualificados, com baixo enquadramento organizacional; a flexibilidade laboral que promove o desempenho alternativo de várias ocupações qualificadas e as mudanças

freqüentes dos postos de trabalho; as tecnologias microeletrônicas que exigem maiores níveis de abstração e manejo de equipamentos mais elaborados - todos estes foram fatores que convergiram para que, cada vez mais, um maior número de ocupações, e de trajetórias ocupacionais, não se adaptassem às rigidezes do antigo sistema fordista. (LOPES, 2006, p. 100)

A realidade é que não se pode mais contar com uma única capacitação como se essa fosse suficiente para o resto da vida, ou seja, um aprendizado incontestável e imutável. As mudanças podem ser profundas, rápidas e constantes e o profissional tem que acompanhá-las, caso deseje sobreviver ou mesmo manter-se capacitado para o ambiente de trabalho, evitando ficar obsoleto.

Como já se afirmou anteriormente, a educação profissional surgiu como uma maneira de possibilitar a realização de cursos mais específicos, visando atender, de forma mais rápida, a carência de demanda de profissionais para diferentes áreas organizacionais.

2.2 Contextualização da atual legislação brasileira educacional

A legislação da educação brasileira deve atender ao que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Em dezembro de 1996, foi publicada a Lei 9.394/96, denominada Lei das Diretrizes e Bases da Educação – LDB, considerada por muitos educadores como um marco para a educação profissional brasileira.

Antes dessa Lei, havia um tratamento diferenciado para a educação profissional, que era regida pelas legislações, tanto no nível das leis de diretrizes anteriores como no das leis orgânicas para níveis de ensino já existentes. A formação para o trabalho era vinculada a níveis de ensino determinados, como, por exemplo, a educação formal.

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação, supramencionada, também conhecida como LDB ou Lei Darci Ribeiro, estabelece dois níveis para a educação, com duas modalidades, além de uma modalidade complementar: a) dois níveis: a educação básica e a educação superior; b) duas modalidades: a educação de jovens e adultos e a educação especial; c) uma modalidade complementar: a educação profissional.

Neste trabalho, será abordada, mais detalhadamente, a educação profissional, uma vez que ela é a base legal do objeto deste estudo. Entretanto, também será exposto o Título I, da Lei de Diretrizes e Bases da Educação, para que o leitor possa perceber a visão geral da educação, apresentada pela referida Lei. O Título “Da Educação”, composto por um artigo e dois incisos, trata da abrangência da educação e enfatiza a necessidade de ser ela escolar disciplinada e relacionada à realidade do trabalho e à prática social, conforme se pode constatar na citação a seguir:

Título I

Da educação

Art. 1º - A educação abrange os processos formativos que se desenvolvem na vida familiar, na convivência humana, no trabalho, nas instituições de ensino e pesquisa, nos movimentos sociais e organizações da sociedade civil e nas manifestações culturais.

§ 1º Esta Lei disciplina a educação escolar, que se desenvolve, predominantemente, por meio do ensino, em instituições próprias.

§ 2º A educação escolar deverá vincular-se ao mundo do trabalho e à prática social. (SOUZA; SILVA, 1997, p. 5).

A lei deixa clara a relevância do desenvolvimento da educação em todas as instâncias desde o convívio familiar até o convívio no ambiente do trabalho e na vida social.

2.3 Contextualização da atual legislação brasileira da educação profissional

De acordo com os princípios da legislação da educação brasileira, apresentados através do portal do MEC (2006), cabe à educação profissional procurar formar profissionais capazes de refletirem sobre as tecnologias diversificadas e terem flexibilidade para aceitar as novas exigências, buscando constantemente o aperfeiçoamento e a prática do exercício da cidadania. Para a sobrevivência no mercado de trabalho, é importante que o profissional possua uma formação geral consolidada e uma boa educação profissional.

Diante das diversidades físicas, econômicas e socioculturais existentes no país é essencial a aplicabilidade de currículos educacionais flexíveis. O objetivo da educação profissional, ainda segundo a legislação apresentada através do Portal do MEC em setembro do ano corrente, é desenvolver cursos que possibilitem uma me-

lhora perspectiva de acesso ao trabalho para jovens e adultos, atendam à necessidade de qualificação para os que já estão inseridos no mercado e sirva como uma forma de reinserção do trabalhador no mercado de trabalho.

A educação profissional brasileira encontra-se estruturada a partir da divisão de três níveis: básico, técnico e tecnológico. Os cursos básicos são abertos para todos, não há exigência de escolaridade prévia; os técnicos são oferecidos simultaneamente ao ensino médio ou após sua conclusão; os tecnológicos são cursos de nível superior. Conforme supramencionado, os três tópicos que estruturam a educação profissional, de acordo com a legislação educacional brasileira, apresentados no portal MEC (2006), são:

I - formação inicial e continuada de trabalhadores;

II - educação profissional técnica de nível médio; e

III - educação profissional tecnológica de graduação e de pós-graduação.

A educação profissional brasileira é considerada complementar à educação básica e, além de ser articulada a esse nível de educação, também pode ser realizada em diferentes níveis para jovens e adultos com escolaridades diversas. Berger Filho (1999) diz que essa educação profissional tem que possibilitar um desenvolvimento contínuo de aptidões para a vida produtiva.

Conforme mencionado anteriormente, além do intuito da formação de profissionais técnicos de nível médio, a legislação da educação profissional brasileira deixa claro possuir também o objetivo de qualificação, requalificação, reprofissionalização de trabalhadores com qualquer tipo de escolaridade, além da atualização tecnológica continuada e da habilitação nos níveis médio e superior.

2.4 Contextualização da atual legislação brasileira da educação profissional de nível técnico

O Conselho Nacional de Educação estabeleceu as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional de Nível Técnico – DCNEP, através da Resolução CNE/CEB nº. 04/99, homologada pelo Ministro da Educação e explicitada no portal MEC (2006).

As DCNEP são, assim, definidas no portal do MEC:

[...] conjunto articulado de princípios, critérios, definição de competências profissionais gerais do técnico por área profissional e procedimentos a serem observados pelos sistemas de ensino e pelas escolas na organização e no planejamento dos cursos de nível técnico. (BRASIL, 2006b).

As especificações estabelecidas na resolução das diretrizes supracitadas são de cumprimento obrigatório a qualquer instituição que ofereça educação profissional de nível técnico. Além dos princípios norteadores da educação profissional apresentados na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional nº. 9.394/96 (BRASIL, 2006a), essa resolução estabelece sete princípios norteadores da educação profissional de nível técnico, conforme exposto no Portal do MEC:

- I. independência e articulação com o ensino médio;
- II. respeito aos valores estéticos, políticos e éticos;
- III. desenvolvimento de competências para a laborabilidade;
- IV. flexibilidade, interdisciplinaridade e contextualização;
- V. identidade dos perfis de conclusão de curso;
- VI. atualização permanente dos cursos e currículos;
- VII. autonomia da escola em seu projeto pedagógico.

Os sete princípios apresentados, embora relevantes, não são fáceis de ser conjuntamente aplicados na prática. As limitações financeiras por parte das instituições de ensino, muitas vezes, deixam a desejar quanto ao desenvolvimento de algumas das competências laborais ligadas à utilização de ferramentas e/ou equipamentos modernos. Também, torna-se difícil atualizar com constância os cursos e currículos.

Quanto à interdisciplinaridade escolar - a articulação e a independência com o ensino médio - pode-se dizer que ambas dependem da existência de profissionais comprometidos e com disponibilidade de tempo para reunirem-se fora da sala de aula, a fim de discutirem o conteúdo a ser trabalhado em sala; evitando a repetição de matéria ou a falta de sentido dos conteúdos passados. É fundamental que o aluno perceba a importância do estudo e sua finalidade para ele.

Embora as instituições educacionais reconheçam a importância dos profissionais da área e saibam da exigência e relevância de aspectos como a interdisciplinaridade nas instituições de ensino, na realidade não acontece uma grande mobilização para colocar em prática esses reconhecimentos.

Grande parte dos educadores ganha muito pouco e acaba realizando várias atividades profissionais ao longo do dia, a fim de complementar o baixo salário, não havendo, portanto, tempo de empenharem-se da maneira mais indicada e comprometida em nenhuma das atividades exercidas.

É importante que as leis que regem o ensino profissionalizante conheçam e cobrem o comprometimento e desenvolvimento dessas atividades na prática, porém essa cobrança só é válida uma vez que são dadas condições para que se concretizem e que, após essa etapa, ocorra um acompanhamento constante para averiguar se estão funcionando de fato da melhor forma. Cabe aos órgãos governamentais intervirem tanto no sistema público como no privado, buscando atingir, na prática, pelo menos um padrão mínimo de qualidade que vise aproximar-se ao que é exigido na teoria, através das leis e da cobrança dos projetos pedagógicos que, muitas vezes, não saem do papel.

2.4.1 Organização e planejamento dos cursos profissionais de nível técnico

O planejamento de um curso técnico deve levar em consideração o atendimento às demandas sociais, de mercado e dos indivíduos. Essas demandas devem ser vinculadas com a vocação e a condição institucional da escola ou rede de ensino.

As referências curriculares da educação profissional de nível técnico visam a compreensão abrangente de currículo. O currículo não pode mais ser entendido como uma forma tradicional, que possui um modelo único e inflexível. A idéia foi possibilitar que o currículo fosse concebido de acordo com uma perspectiva local e particular, priorizando a concepção e o estímulo de competências estabelecidas para cada área profissional.

Nesse sentido, as referências curriculares nacionais para a Educação Profissional de Nível Técnico são organizadas para os cursos oferecidos em nível técnico, a partir de mais vinte áreas profissionais. São elas: agropecuária, artes, comércio, comunicação, construção civil, design, geomática, gestão imagem pessoal, indústria, informática, lazer e desenvolvimento social, meio ambiente, mineração, química, recursos pesqueiros, saúde, telecomunicações, transportes, turismo e hos-

pitalidade, serviços de apoio escolar, além das áreas não constantes na Res. CNE 04/99, onde constam todas as áreas aqui mencionadas.

No caso do Curso de Técnico em Secretariado, objeto da pesquisa deste trabalho, a área profissional estabelecida pelas Diretrizes foi a de gestão.

De acordo com essas referências identificam-se as habilitações técnicas oferecidas por intermédio de cursos que se sujeitarão a uma carga horária mínima de 800 horas aula, excluídas as horas de estágio, quando o mesmo for previsto pelo 09-[o de curso.

Durante o planejamento e a organização do curso técnico, a instituição de ensino deve estipular o perfil profissional de conclusão, que irá estabelecer, de certa forma, a identidade do curso. Nesse processo de construção do perfil profissional de conclusão, o órgão de ensino precisa considerar as competências requeridas para a atuação profissional, auxiliada por intermédio de pesquisas, pela vivência com o mundo produtivo e através dos Referenciais Curriculares Nacionais a serem disponibilizados pelo Ministério da Educação.

Na seção "Competências Profissionais", deste trabalho, são explicitadas as competências consideradas essenciais para o profissional da área de gestão, bem como as competências consideradas relevantes para o profissional de técnico em secretariado segundo o projeto pedagógico do referido curso, oferecido pelo CETREDE – Centro de Treinamento e Desenvolvimento. Tais competências foram essenciais para nortear o planejamento e a realização dessa pesquisa, detalhada na seção "Metodologia".

2.4.2 Área profissional referente ao curso de técnico em secretariado, segundo as referências curriculares nacionais

De acordo com as Diretrizes Curriculares Nacionais, os cursos de educação profissional de nível técnico devem ser norteados a partir das Referências Curriculares Nacionais que possuem varias áreas profissionais, supramencionadas. Neste trabalho serão mencionados somente aspectos da área de gestão, por ser a área profissional relacionada para o Curso de Técnico em Secretariado.

O material apresentado para a área de gestão é composto por textos relacionados à referida área profissional, além de: quadros-sínteses a respeito das fun-

ções e subfunções do processo produtivo, descrição das competências e habilidades solicitadas para os profissionais desta área e das bases tecnológicas relacionadas a tais competências.

2.4.2.1 Resumo histórico da área de gestão

O ensino profissionalizante da área de gestão ocorre nacionalmente desde o início do século XX, ocasião em que surgiram a Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado, em São Paulo, e as escolas públicas no Rio de Janeiro, Bahia, Pernambuco e Minas Gerais. Porém, durante um longo período, o apoio administrativo foi considerado como oriundo da atividade comercial. Nesta época, as atividades econômicas eram pouco diversificadas e tornavam-se relativamente simples.

Ainda de acordo com o histórico do panorama de ofertas da educação profissional da área de gestão apresentado pelas referências curriculares do MEC, pode-se afirmar que ocorreram a partir de então diversas mudanças na legislação da educação profissional tanto consideradas positivas como negativas para o contexto nacional do ensino profissionalizante no Brasil.

Como o curso utilizado nesta pesquisa é regido pela legislação da educação profissional brasileira na área de gestão, a autora do referido estudo focalizou o trabalho dentro do contexto atual da leis que regem essa forma de educação na área de gestão. Não é priorizado o contexto histórico da criação da legislação, por não estar inserida nos objetivos do presente trabalho.

Sempre serão necessárias mudanças na sistemática do ensino profissionalizante, uma vez que o mundo de trabalho sofre transformações constantes; a capacitação profissional deve visar sempre atender as necessidades do ambiente de trabalho, aliado às necessidades sociais e individuais. No que diz respeito à área de gestão, a atenção tem que ser constante uma vez que, segundo as referências curriculares supracitadas, é uma área que possui oferta predominante em todo o país.

2.4.2.2 Processo de produção na área

O processo de produção na área de gestão está relacionado principalmente ao apoio administrativo às organizações diversas, ou a indivíduos que precisem do auxílio profissional de especialistas da área de gestão.

Para melhor compreensão e aplicabilidade do processo produtivo da área de gestão foram explicitadas quatro funções consideradas essenciais pelos referenciais nacionais: planejamento organizacional; planejamento de processos; operação dos ciclos de gestão, e controle e avaliação dos ciclos de gestão.

A cada uma dessas quatro funções foram atribuídas subfunções, com o intuito de facilitar o entendimento dos processos pertinentes a diferentes atribuições a serem desenvolvidas por profissionais da área de gestão. A seguir, é apresentado um quadro resumido dos processos de gestão, lincando-os às funções e subfunções implicadas a partir da geração de produtos e na prestação de serviços, ou nos resultados parciais do processo e no resultado final para o cliente.

Funções	Subfunção 1	Subfunção 2	Subfunção 3
1. Planejamento organizacional	1.1 planejamento estratégico	1.2 sistemas orçamentários e societários	1.3 pesquisas e estudos
2. Planejamento dos processos	2.1 planejamento de recursos humanos	2.2 planejamento tributário, financeiro e contábil	2.3 planejamento de recursos materiais, patrimônio, seguros, produção e informações
3. Operação dos ciclos de gestão	3.1 ciclo de pessoal	3.2 ciclo tributário, financeiro e contábil	3.3 ciclo de recursos materiais, patrimônio, seguros, produção e informações
4. Controle e avaliação dos ciclos de gestão	4.1 controle e avaliação da gestão de pessoal	4.2 controle e avaliação da gestão tributária, financeira e contábil	4.3 controle e avaliação do ciclo de recursos materiais, patrimônio, seguros, produção e informações

Quadro 1- Resumo dos processos de gestão
Fonte: Ministério da Educação (2006).

Função 1: Planejamento organizacional

Essa função é considerada relevante para que os profissionais da área de gestão possam conjecturar suas intervenções de forma coerente e contextualizada com as diretrizes organizacionais, sendo suas subfunções voltadas para possibilitar uma melhor prática do planejamento em organizações diversas.

Função 2: Planejamento dos processos

O planejamento dos processos visa possibilitar intervenções de profissionais de gestão nas diferentes áreas de apoio organizacional de forma organizada e sistêmica.

Função 3: Operação dos ciclos de gestão

Das quatro funções estabelecidas esta é a que abrange maior quantidade de intervenções diretas pelos técnicos de gestão na área administrativa das organizações, tendo como subfunções: ciclo de pessoal; ciclo tributário, financeiro e contábil; e ciclo de recursos materiais, patrimônio, seguros, produção e informações.

Função 4: Controle e avaliação dos ciclos de gestão

Essa função é o fechamento do ciclo dos processos, possuindo como subfunções o controle de aspectos diversos relacionados a organizações. Casualmente, reabastece seu próprio planejamento.

Na análise dessas funções direcionadas para a realidade do profissional de técnico em secretariado pode-se concluir que é importante esse profissional adquirir o conhecimento delas para poder visualizar, de fato, a atuação dos seus superiores, principalmente do chefe imediato, e poder contribuir no processo. A atuação direta deste profissional em algumas dessas funções vai depender dos seus superiores.

2.4.2.3 Matrizes de referência

As matrizes de referência foram elaboradas com o intuito de servirem como fontes norteadoras e inspiradoras para o surgimento de currículos modernos e flexíveis, abrindo possibilidades para novos modelos e alternativas de trabalho pedagógico na educação profissional.

Elas são orientadas para a organização curricular dos cursos de educação profissional na área de gestão. Esses currículos que envolvem a habilitação profissional devem inserir o desenvolvimento de competências profissionais para o técnico da área de gestão, além das competências específicas da habilitação pretendida e das competências básicas constituídas na educação básica e no ensino fundamental e médio. Na seção "Competências Profissionais", deste trabalho, estão

discriminadas as competências gerais do profissional de gestão e as específicas para o técnico em secretariado.

É fundamental a existência de uma ligação direta entre os currículos de educação profissional e as competências, as habilidades e as bases tecnológicas. Embora as instituições de ensino possam utilizar alguns critérios diferenciados para composição desses elementos nos desenhos curriculares, existe a obrigatoriedade da contemplação das competências profissionais gerais, identificadas nas Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional de Nível Técnico.

As competências gerais do profissional da área de gestão são descritas pelas referências curriculares do MEC, porém as específicas de cada habilitação são elaboradas pelas instituições de ensino, seguindo as matrizes de referência a serem utilizadas como subsídios, pelas escolas, para a organização curricular dos cursos. Seguem os aspectos identificados pelas referências curriculares nacionais, para cada subfunção ou componente significativo do processo de produção na área de gestão, conforme exposto no Portal MEC (2006):

As competências e os insumos geradores de competências, envolvendo os saberes e as habilidades mentais, socioafetivas e/ou psicomotoras, estão ligadas, em geral, ao uso fluente de técnicas e ferramentas profissionais, bem como as especificidades do contexto e do convívio humano característicos da atividade, elementos estes mobilizados de forma articulada para a obtenção de resultados produtivos compatíveis com padrões de qualidade requisitados, normal ou distintivamente, das produções da área.

As bases tecnológicas ou o conjunto sistematizado de conceitos, princípios e processos tecnológicos resultantes, em geral, da aplicação de conhecimentos científicos a essa área produtiva e que dão suporte às competências. (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2006)

Na citação supracitada ficou mais uma vez clara a importância do desenvolvimento de competências e habilidades para a prática profissional. É importante pensar na melhor maneira de trabalhar-se as bases tecnológicas (conteúdos pertinentes às disciplinas) para que as mesmas sejam vinculadas à prática, possibilitando o desenvolvimento das competências profissionais necessário ao desempenho das profissões desejadas e, conseqüentemente, a um melhor convívio social.

2.4.2.4 Indicações para itinerário formativo

Conforme já explicitado no decorrer desta seção, as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional de Nível Técnico dispõem que para oferta de cursos requer-se a elaboração de projetos de curso que demandem: competências básicas (constituídas na educação básica, fundamental e/ou médio); competências gerais do técnico da área; e as competências específicas de cada qualificação, habilitação ou especialização, estabelecidas pela instituição de ensino e partindo do perfil profissional de conclusão que contemple às demandas pessoais, sociais e econômicas, locais ou regionais. Com esta informação pode-se inferir que o MEC oferece uma certa abertura para que os currículos atendam as necessidades próprias de cada local, podendo vir a ser um primeiro passo para descentralização.

Os projetos de cursos requeridos pelas Diretrizes Curriculares Nacionais orientam que os projetos dos cursos requeiram, por parte dos alunos, competências básicas, gerais e específicas:

- a) competências básicas: constituídas na educação básica, ensino fundamental e/ou médio;
- b) competências gerais: do técnico da área;
- c) competências específicas: de cada qualificação, habilitação ou especialização, estabelecidas pela instituição de ensino.

As competências específicas partem do perfil profissional de conclusão que contemple as demandas pessoais, sociais e econômicas, locais ou regionais, podendo ser diferentes de acordo com o contexto onde o aluno está inserido e com a proposta e aplicabilidade de cada projeto de curso.

De acordo com as exigências supracitadas para realização da organização dos cursos, são apresentados, a seguir, aspectos que devem ser contemplados pelos cursos de educação profissional de nível técnico, extraídos do item "Indicações para Itinerários Formativos", das Referências Curriculares Nacionais para a Educação Profissional de Nível Técnico na Área de Gestão, conforme apresentado no Portal MEC:

Receber formação com a constituição de competências gerais e comuns a toda a área, que lhe permitam compreender e apreender seu processo de produção, e ganhar flexibilidade e versatilidade visando acompanhar suas transformações e as variações do mercado de trabalho, bem como simplificando a volta a estudos para outras qualifi-

cações, habilitações ou especializações na área profissional de Gestão.

Receber formação que desenvolva competências específicas relativas ao profissional definido pelo perfil de conclusão que atende às demandas constatadas. (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2006c).

Nesta seção, foram apresentadas considerações com o intuito de melhorar a compreensão do conceito e a importância da educação profissional. Foi abordada, também, a forma em que a educação profissional de nível técnico deve ser estruturada, seguindo os parâmetros curriculares da educação de nível técnico brasileira.

Na seção seguinte, são apresentados diferentes conceitos de competências profissionais e relacionadas as competências inerentes ao profissional da área de gestão, já conceituada nesta seção, além de serem destacadas as competências consideradas importantes para o profissional de técnico em secretariado. Também, é exposto o quadro de perfil de competências utilizado como parâmetro para questionário de pesquisa deste trabalho.

3 COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS

Esta seção expõe algumas das definições, origens e novas concepções de competência profissional, além de explicitar as competências inerentes ao profissional de secretariado, destacando aquelas consideradas relevantes para serem desenvolvidas no decorrer de um Curso de Técnico em Secretariado.

Inicialmente, o termo competência era direcionado às competências laborais, excluindo-se as competências acadêmicas. Atualmente, segundo Brunner (2000), o referido tema abrange uma multiplicidade de atitudes e hábitos necessários para o funcionamento das sociedades.

3.1 Competências

É fundamental a compreensão do significado de competência, antes da análise das competências profissionais dos indivíduos. Entretanto, não existe uma definição única para essa palavra, ela é abordada em diferentes contextos e com sentidos diversos.

Gramigna (2002) declara que as competências fundamentais são um dos indicadores que podem vir a assegurar o diferencial no mercado de trabalho. O tema competência tem sido bastante discutido nos ambientes empresariais e acadêmicos. Vários autores já discutiram e deram contribuições para o tema, tais como: Zarifian (2001), Fleury e Fleury (2001), Prahalad e Hamel (1990), dentre outros. Kilimnik (2004) afirma que os referidos autores consideram que a lógica da competência segue as transformações que ocorrem no cotidiano da organização do trabalho, principalmente no uso do trabalho em grupo e nas novas tecnologias de informação e comunicação.

De acordo com Fleury e Fleury (2001), as competências individuais, em uma visão sistêmica, abrangem as competências de negócios, as técnico-profissionais e as sociais. Elas explicam que a competência de negócio está relacionada ao entendimento do negócio; a técnico-profissional está ligada às realizações, ocupações ou atividades; e a social é necessária para integração dos indivíduos.

Acredita-se que a competência individual possui limites, conforme explicitado na citação a seguir:

A competência individual encontra seus limites, mas não sua negação, no nível dos saberes alcançados pela sociedade, ou pela profissão do indivíduo numa época determinada. As competências são sempre contextualizadas. Os conhecimentos e o *know how* não adquirem status de competência a não ser que sejam comunicados e trocados. A rede de conhecimento em que se insere o indivíduo é fundamental para que a comunicação seja eficiente e gere a competência. (FLEURY; FLEURY, 2001, p. 190)

Segundo Gallart e Jacinto (1997), as competências recebidas na escola formal, bem como a experiência de vida ativa do trabalho profissional, são bases para a construção de saberes e representações de cada área de atividade dos conhecimentos profissionais de referência e das capacitações específicas. A partir desse contexto, pode-se compreender que a capacitação profissional deve priorizar o mundo do trabalho integrando: competências, habilidades, comportamentos, tecnologias, desempenho de atividades e aprendizagem organizacional. Conforme exemplificado na citação a seguir, a definição de competência, bem como a busca de torná-la possível através do ensino e da prática profissional, é cada vez mais crescente.

Nas discussões internacionais sobre as novas qualificações requeridas no mundo do trabalho destaca-se a orientação no conceito de "competências". Recentemente este conceito tem sido utilizado como base para a definição dos pressupostos do novo currículo do ensino médio no Brasil, o qual está articulado à definição do relatório da UNESCO (1997) sobre o conceito pedagógico direcionador da prática educativa nas escolas de ensino médio e profissionalizante. (MARKET, 1999)

Cada vez mais as organizações buscam o desenvolvimento humano, como forma de conseguir acompanhar as mudanças de um mundo globalizado. Ocorre uma busca constante por resultados. Estabelece-se um elo com as idéias de aprendizagem organizacional de Peter Senge, explicitadas no item "Capacitação, Treinamento e Desenvolvimento", deste trabalho.

É importante que o ser humano busque cada vez mais capacitar-se, aperfeiçoar suas qualidades e visualizar a influência dessas qualidades pessoais no ambiente organizacional. A integração do homem faz com que o mesmo seja reconhecido como sujeito, sendo cada um responsável pelo desenvolvimento de sua história

pessoal. Já no ambiente organizacional, o somatório dos desenvolvimentos comportamentais e das práticas das competências pessoais das diversas pessoas que compõem a empresa poderá dar continuidade aos objetivos do grupo e contribuir para o desenvolvimento da historicidade da organização como um todo, conforme citação a seguir:

Os homens têm que produzir suas formas sócio-integrativas da vida particular, de maneira que se reconheçam mutuamente como sujeitos com capacidade autônoma de suas ações e ainda mais como sujeitos que são responsáveis pela continuidade de sua história pessoal (HABERMAS, 1997, p. 445).

Kilimnik, Castilho, Sant Anna (2004) explicitam que o modelo anterior de competência valorizava o sistema formal de educação do funcionário. Esta educação, chamada de treinamento, esteve muito tempo relacionada à transferência de informações técnicas que auxiliariam na execução de uma tarefa. Taylor (1998), com um de seus princípios - o da divisão de tarefas, onde o operário era treinado para executar aquela tarefa específica com a melhor performance possível - utilizava a ferramenta treinamento com este objetivo.

Os novos sistemas são considerados, por muitos autores, como a valorização e expressão dos saberes e competências adquiridos através das experiências de cada profissional, devendo tornar o indivíduo cada vez mais capaz de solucionar problemas nas mais diversas situações do trabalho. Segundo Spence e Spencer (1993), competência é uma característica essencial do indivíduo, que tem relação com seu desempenho no ambiente de trabalho ou situações profissionais. "A competency is a underlying characteristic of an individual that is causally related to criterion-referenced effective and/or superior performance in a job or situation". (SPENCE; SPENCER, 1993, p.9)

Competência pode ser justamente colocar os conhecimentos em prática e ser capaz de solucionar problemas inevitáveis ou evitar que ocorram. Ducci (1996) considera que a grande diferença entre o novo conceito de competência e o conceito tradicional de qualificação está na imprevisibilidade.

Barone e Barone (2002) defendem que as competências estão relacionadas ao ideal do eu do indivíduo, de acordo com a teoria de Freud. Os autores explicam que as competências são produzidas a partir da possibilidade de demarcação

de metas; o brincar pode transformar-se em trabalho; e é viável a aplicação da criatividade promovendo escolhas sintonizadas com o sujeito.

Zarifian (2001) diferencia competência de qualificação, apesar de considerar que o modelo atual de competências possui influências do modelo de qualificações.

Deluiz (2001) diz que enquanto as escolhas da educação são neutras a opção por um currículo baseado em competências vai evidenciar as características e os interesses das equipes e das forças sociais que os elaboraram.

A organização de um currículo baseado em modelos de competências tem sofrido contribuições e indicações de vários autores. Tais como: Kuenzer (2002), Deluiz (2001), Zarifian (2001), Perrenoud (2002), Fleury e Fleury (2001), Tanguy (1997) e Naveira (1995). Porém de acordo com Rezende, Segre e Campos (2004) caso as Instituições de Ensino Educacionais não incluam de forma integrada, aos seus projetos pedagógicos, suas matrizes teórico-conceituais estas competências poderão perder suas essências e serem seriamente comprometidas na prática.

De acordo com Le Boterf (1994 apud DUTRA, 2002), competência é o conjunto de respostas resultante da experiência do ser humano tanto pessoais como sociais, obtidas através da formação educacional e profissional; é colocar os conhecimentos na prática cotidiana. Segundo o autor, as competências não são prévias aos acontecimentos do cotidiano do trabalho, acabam sendo resultantes da mobilização e trocas de saberes no contexto profissional. Diversas características juntamente com os conhecimentos, as habilidades e as atitudes da pessoa, que surgem diante de um contexto, possibilitam a prática da competência interagindo a competência individual com a ação.

Le Boterf (1994 apud DUTRA, 2002) elaborou uma classificação de competências visando maior problematização e operacionalização do conceito e tornando-o menos genérico. O autor denominou os conhecimentos, as capacidades e as aptidões voltados para a prática da competência de “recursos de competências” e classificou-os conforme descritos a seguir:

- i. Conhecimentos: abrangentes, teóricos operacionais e voltados para o ambiente;
- ii. Habilidades: operacional, “experiencial”, tem relação com o cognitivo;

- iii. Atitudes: podem ser atribuídas a pessoas e a relacionamentos;
- iv. Recursos Fisiológicos: firmeza e vontade;
- v. Recursos do Ambiente: sistemas de informação e banco de dados.

3.2 Aprendizagem, treinamento e desenvolvimento

As instituições de ensino, principalmente as relacionadas com a educação profissional, como é o caso do curso objeto desta pesquisa, precisam cada vez mais adequar os conhecimentos trabalhados em sala de aula à realidade do mercado e trabalho. A aprendizagem, o treinamento e o desenvolvimento são componentes necessários na busca dessa inter-relação entre os conhecimentos e suas aplicabilidades, no intuito de conseguirem auxiliar as pessoas no desenvolvimento constante das competências profissionais inerentes ao mercado de trabalho. Logo a aprendizagem, o treinamento e o desenvolvimento são ações que podem vir a possibilitar que o indivíduo desenvolva novas competências profissionais e/ou aprimore as já existentes.

3.2.1 Aprendizagem

Independente da maneira da concepção, a aprendizagem faz parte da estruturação da estratégia, aprende-se pela experiência. Na mente de um indivíduo ou de um grupo existem crenças, valores que formam uma cultura. Esta funciona como alicerce para a montagem de qualquer estratégia, pessoal ou organizacional.

O grande desafio consiste em incentivar e preparar a organização e/ou o indivíduo para a mentalidade do aprendizado. Peter Senge(2002), em seus textos sobre *learning organization*, diz que as empresas devem desenvolver cinco disciplinas fundamentais para o processo de inovação e aprendizagem:

- 1) domínio pessoal: através do autoconhecimento, as pessoas aprendem a clarificar e aprofundar seus próprios objetivos, a concentrar esforços e a ver a realidade de forma objetiva;
- 2) modelos mentais: são idéias profundamente enraizadas, generalizações e mesmo imagens que influenciam o modo como as pessoas vêem o mundo e suas atitudes;

- 3) visões partilhadas: quando um objetivo é percebido como concreto e legítimo, as pessoas dedicam-se e apreendem não como obrigação, mas por vontade própria, construindo visões partilhadas. Muitos líderes têm objetivos pessoais, que nunca chegam a ser partilhados pela organização como um todo; a organização funciona muito mais devido ao carisma do líder ou às crises que unem a todos temporariamente;
- 4) aprendizagem em grupo: em grupos em que as habilidades coletivas são maiores que as habilidades individuais, desenvolve-se a capacidade para ação coordenada. A aprendizagem em grupo começa com o diálogo, em outras palavras, com a capacidade dos membros do grupo de propor suas idéias e participar da elaboração de uma lógica comum;
- 5) pensamento sistêmico: constitui um modelo conceitual, composto de conhecimentos e instrumentos, desenvolvidos ao longo dos últimos 50 anos, que visam melhorar o processo de aprendizagem como um todo, e apontar futuras direções para o aperfeiçoamento.

3.2.2 Treinamento

Nas organizações atuais o treinamento, além de exercer um papel de capacitação técnica, tem responsabilidade também em estimular reflexões que podem gerar atitudes oriundas de conteúdos morais e comportamentais que possam contribuir com os resultados que o indivíduo proporciona para a organização em que trabalha e na construção da cultura organizacional e das competências profissionais essenciais.

A conceituação de treinamento e desenvolvimento passa, necessariamente, pela compreensão de que estas duas ações só se tornam fundamentais porque existem pessoas nas organizações que fazem tudo acontecer. É a partir da existência das pessoas e suas competências que existem as empresas com seus produtos, serviços, processos, etc.

Essas pessoas, ou capital humano, termo que segundo Friedman, Hatch e Walker (2000) foi utilizado inicialmente em 1611 por Randle Cotgrave e que define “capital” como a riqueza possuída por um indivíduo, é a principal riqueza de uma organização.

As riquezas que o indivíduo possui fazem com que aquelas sejam vistas como o principal ativo das empresas e, como outros ativos, são valorizadas, avaliadas e desenvolvidas. Treinamento e desenvolvimento são formas de se fazer com que as empresas permaneçam com sua competitividade atuante através do enriquecimento das pessoas e da valorização e aprimoramento de suas competências. O treinamento está relacionado com as atuais habilidades e capacidades exigidas pelo cargo. Sua orientação é ajudar os empregados a utilizarem suas principais habilidades e capacidades para serem bem-sucedidos“.

Antes de conceituar desenvolvimento, é importante que fique claro que existe uma diferença didática entre o treinamento e o desenvolvimento nas empresas orgânicas, onde tanto as equipes de gestores quanto as equipes operacionais têm sua participação no sucesso da estratégia da empresa. Esta divisão se estabelece de forma tênue. A exposição didática do conceito é a seguinte: o treinamento está voltado para a melhoria das habilidades e conseqüentemente desempenho do capital humano, no cargo vigente.

Treinar vem do latim *trahère*, significando trazer/levar a fazer algo. O conceito, quer seja ou não do conhecimento de quem o utiliza, é simples: usando métodos mais ou menos sistemáticos, levar alguém a ser capaz de fazer algo que ele nunca fez antes, e fazê-lo sem a assistência de quem ensina (BOOG, 1999).

O treinamento informa, aumenta o conhecimento das pessoas, desenvolve habilidades e destrezas, fazendo que estas pessoas executem suas tarefas corretamente e, além disso, o treinamento é responsável pela modificação de comportamentos e atitudes. Colabora com a formação de conceitos, auxiliando as pessoas no processo de abstração que conseqüentemente estimula a criatividade, fator fundamental para geração de inovações, e na capacidade de adaptação.

3.2.3 Desenvolvimento

Na separação didática estabelecida na literatura e no cotidiano das empresas, o desenvolvimento humano está relacionado a um estágio posterior ao treinamento. Interessante perceber que o desenvolvimento de pessoas é mais concebido, atualmente, como um processo de longo prazo, diferentemente do treinamento.

Toda organização está repleta de talentos que podem desenvolver outras competências e habilidades para desempenhar novas funções e assumir cargos mais elevados dentro da hierarquia empresarial. A missão do desenvolvimento é educar e aprender a aprender. O desenvolvimento está relacionado com a educação e a orientação para o futuro podendo ser um processo de aperfeiçoamento em longo prazo. Conforme Milkovich e Boudreau (2000), o treinamento está inserido no desenvolvimento. Ao treinar, aprende-se e desenvolve-se em algum aspecto, seja ele conceitual, comportamental ou técnico. “O desenvolvimento inclui não apenas o treinamento, mas também a carreira e outras experiências”. (MILKOVICH; BOUDREAU, 2000).

O desenvolvimento pode ser utilizado em todos os níveis hierárquicos. Anteriormente, quando as estruturas da maior parte das empresas eram excessivamente verticalizadas, com um grande número de níveis hierárquicos, o desenvolvimento era mais voltado para as equipes de níveis gerenciais, conduta que é compatível com o modelo das empresas mais mecanicistas, onde há uma separação entre as pessoas que pensam e as que executam.

Assim como o treinamento aumentou sua abrangência, o desenvolvimento de pessoas também. A diminuição de níveis e as atuais exigências do mercado altamente competitivo em que as empresas estão inseridas fazem com que o desenvolvimento seja uma condição fundamental para todos dentro da organização. A todo momento, as organizações solicitam de seus colaboradores novas habilidades, conhecimento e competências.

3.3 As concepções de educação/formação profissional baseadas no modelo de competência

Conforme já mencionado no decorrer desta seção, as competências profissionais são um conjunto de atributos; competências diversas, que podem vir a ser consideradas, pelas organizações, essenciais para o exercício das funções. Para cada função as empresas podem exigir competências diferenciadas.

No caso das instituições de ensino, mais precisamente da Educação Profissional de Nível Técnico, os projetos pedagógicos são trabalhados levando-se em consideração o desenvolvimento e a formação das competências necessárias à área

em que os indivíduos desejam atuar. Apesar de nem todas as organizações trabalharem com o conceito de capacitação pode-se dizer que esse já é um termo bastante mencionado nos ambientes de trabalho e de ensino, como uma forma de buscar alternativas para acompanhar as transformações cotidianas do trabalho. Como afirmam Gallart e Jacinto (1997), o termo competência tem aparecido em diversos debates a respeito da formação do trabalho, como uma maneira de responder aos obstáculos relacionados às transformações tecnológicas e à globalização econômica.

3.3.1 A concepção das competências profissionais

O mercado de trabalho carece de profissionais qualificados. É importante a existência de mecanismos de controle e a regulamentação das experiências ocupacionais que estimulem a profissionalização. Deve-se tornar possível a realização de percursos que consolidem, objetivamente, as competências individuais, profissionais e coletivas em especialização disciplinar.

De acordo com Medef (1998 apud ZARIFIAN, 2001, p. 66), a competência profissional é identificada quando utilizada em ocasiões profissionais.

A competência profissional é uma combinação de conhecimentos, de saber-fazer, de experiências e comportamentos que se exerce em um contexto preciso. Ela é constatada quando de sua utilização em situação profissional, a partir da qual é passível de Validação. Compete então à empresa identificá-la, avaliá-la e fazê-la evoluir.

As empresas estão cada vez mais procurando formas diferenciadas de recrutamento, promoção, capacitação e remuneração, bem como valorizando novas competências, na busca de conseguirem acompanhar um ambiente repleto de transformações tecnológicas e organizacionais, onde a rotatividade e a polivalência de trabalho são constantes.

De acordo com Gallart e Jacinto (1997), a potencialização dos saberes é favorecida pela construção de competências profissionais tidas como auxílio aos mecanismos de transição no trabalho e crescimento de emprego, proporcionando oportunidades variadas de qualificação social e profissional. Segundo os dois pesquisadores, supra referidos, as competências essenciais para atender às exigências do mercado de trabalho podem ser distintas em dois grupos:

1 - competências de empregabilidade: alcançadas de maneira sistemática e gradual, sintetizadas em habilidades básicas, como capacidade de expressão oral e escrita, matemática aplicada (condições de resolução de problemas), condição de pensar (retirada dos pontos críticos dos problemas, decidir sobre eles e aprender com a experiência); e

2 - competências relacionadas ao uso dos recursos materiais, humanos e financeiros para alcançar objetivos: as competências interpessoais (trabalho em equipe, troca de ensino-aprendizagem, liderança, conciliação da diversidade cultural); competências de comunicação (identificação, absorção e avaliação de informações); competências sistêmicas (união dos acontecimentos da realidade à complexidade de suas relações); competências tecnológicas (domínio e utilização de tecnologias rotineiras).

Zarifian (1999) explica que a competência, em âmbito profissional, encontra-se entre os saberes e habilidades concretas. Ocorre, cada vez mais, a aplicabilidade de conhecimentos em ocasiões críticas, tornando-se inseparáveis da ação. Para o autor, a pessoa competente é a que possui iniciativa no âmbito profissional e assume suas tarefas com sucesso, seja individualmente ou em grupo. Na percepção do autor, é competente quem sabe fazer, tomar iniciativa e assumir responsabilidades, com êxito, tanto no plano individual como em grupo, ante uma situação profissional. Também, pode ser competente quem consegue enriquecer sua rede de cooperação, sabendo a quem recorrer em situações mais complexas que exigem cooperações de outras pessoas.

Ainda de acordo com Zarifian (1996, 1999, 2001, 2003), competência é transformar em ação os recursos que se possui ou os que se sabe colocá-los para acontecer, a partir de ocasiões vivenciadas na prática. Para existência da competência, o autor acredita na ocorrência da mobilização de dois tipos de recursos: os internos pessoais e os coletivos. O primeiro tipo, internos pessoais, diz respeito aos recursos absorvidos, demandados e desenvolvidos pelos indivíduos em dada situação; já o segundo, os coletivos, são os recursos trazidos e colocados à disposição através das organizações.

No que diz respeito ao sistema educativo, Gallart e Jacinto (1997) afirmam que é necessária a cooperação entre os sistemas educacionais e o mundo do trabalho para a definição das competências e de suas aprendizagens, resultando na

interação da educação formal, aprendizagem no trabalho e, eventualmente, educação não formal. Já Zarifian (1999) destaca que é função do sistema educativo a construção e validação de conhecimento, através de diplomas e do desenvolvimento de capacidades próprias do indivíduo.

Gallart e Jacinto (1997) e, Zarifian (2001) afirmam que em uma situação de trabalho as atividades mobilizam as orientações intelectuais, da mesma forma que as atividades escolares dependem de exercícios práticos, resultando em ações de conhecimentos ou episódios práticos.

Segundo Fernández (2001), o ser humano profissionalmente competente deve conseguir transportar saberes, conhecimentos intelectuais, habilidades sociais e atitudes criativas a diferenciadas circunstâncias ocupacionais. O autor afirma que no século XXI as pessoas devem possuir as competências e valores profissionais de acordo com o explicitado no quadro a seguir:

Competências	Valores
Executivas (habilidades técnicas, destreza e operacionais) Tecnológicas Organizativas e de gestão Econômicas e de liderança	Adaptabilidade Mobilidade Flexibilidade Participação Comunicação Trabalho em Equipe Inteligência Emocional

Quadro 2 - Competências e Valores Profissionais para o Século XXI
Fonte: Fernández (2001).

Com o intuito de criar um quadro de competências e qualificações profissionais, além de estabelecer degraus, características e extensões da capacidade profissional necessária aos diferenciados âmbitos das atividades do trabalho, Fernández (2001) sugere a aplicação de uma metodologia a partir de uma análise funcional, conforme descrito a seguir:

- a. - criar relações de competências a partir de normas, observações, investigações realizadas;
- b. - identificar pólos especializados no âmbito profissional com o intuito de se adquirir um modelo de competência;
- c. - analisar pólos especializados a nível profissional com a finalidade de se formalizar qualificações profissionais; e

- d. - efetuar um contraste externo por entidades e organizações representativas no contexto do trabalho.

De acordo com Vargas, Casanova e Montanaro (2001), competência pode ser interpretada como sendo a capacidade de se realizar de fato uma atividade no trabalho, através da mobilização dos conhecimentos, habilidades, destrezas e compreensões necessárias para se desfrutar os objetivos relevantes às atividades profissionais. Os autores também explicam que a competência profissional pode ser mensurada e avaliada, podendo fazer parte de objetivos de desenvolvimento em programas formativos através de sua qualidade potencial como instrumento para organizar práticas pedagógicas, identificar aprendizagens e gerir o talento das pessoas.

Os autores, supracitados, apresentam alguns exemplos de competências-chaves. Para eles, competências-chaves são definidas como sendo as que facilitam o desenvolvimento nas diversas amplitudes e ocupações sem se deterem em um campo específico, além de possibilitarem melhor adaptação e flexibilidade para o trabalhador, dentro de contextos diversos. Ocorre uma tentativa de facilitar a adaptação e o aprendizado constante das oportunidades obtidas através dos sistemas de formação, no decorrer da vida. A seguir, o quadro com exemplos de competências – chaves, citadas pelos autores, enfatizando o indivíduo e o aspecto social:

Ênfase no indivíduo	Ênfase no aspecto social
Sistemática Pró-atividade Disposição para a aprendizagem Capacidade de decisão Capacidade de controle Flexibilidade e capacidade de adaptação Criatividade na solução de problemas Consciência crítica	Capacidade de cooperação Capacidade de comunicação Atitude solidária Respeito Responsabilidade

Quadro 3 – Competências-Chaves
 Fonte: Vargas, Casanova e Montanaro (2001).

Para um desenvolvimento satisfatório das competências denominadas pelos autores de “competências chaves” é essencial que sejam levados em consideração aspectos pertinentes às características pessoais gerais do indivíduo, sem esquecer as características, também gerais, do seu comportamento em sociedade.

Quanto melhor desenvolvidas forem as competências gerais, apresentadas pelos autores, melhor será a capacidade do indivíduo para trabalhar no desenvolvimento de outras competências consideradas mais específicas, uma vez que essas competências gerais possuem relação direta com a capacidade do ser humano de querer tomar atitudes, sabendo e buscando a melhor forma de agir diante delas, paralelamente ao que almeja, além de visualizar as necessidades dos outros indivíduos. A compreensão de trabalhar todos esses aspectos dentro do contexto do grupo, respeitando os valores sociais, engrandece cada vez mais os relacionamentos sociais e profissionais.

De acordo com Bunk (1994), a pessoa competente deve possuir os conhecimentos, a destreza e as atitudes relevantes para exercer uma determinada profissão. Para ele, a competência profissional é a revelação de diversas competências manifestadas no exercício do trabalho, conforme simplificadas a seguir:

- i. Competência Técnica: propriedade especializada das atribuições do ambiente de trabalho;
- ii. Competência metodológica: prática dos processos adequados para resolução e transferência de aprendizados e experiências aos novos acontecimentos de trabalho;
- iii. Competência social: comunicar-se de maneira construtiva no intuito de auxiliar os outros, de forma orientada aos grupos, visando sempre uma compreensão interpessoal;
- iv. Competência participativa: atuar na organização de trabalho participativamente, sendo capaz de tomar decisões, admitir responsabilidades e ser organizado.

Essas competências explicitadas por Bunk (1994) vêm mais uma vez afirmar que a competência profissional não é formada por um conhecimento único e nem todas as competências profissionais são formadas pelos mesmos conhecimentos. Um indivíduo competente na profissão que exerce não possui necessariamente os mesmos conhecimentos do seu colega de trabalho, também competente na mesma área.

Para Meghnagi (1998), o conceito de competência profissional abrange uma ordem individual do caráter cognitivo, sendo as etapas de absorção e geração do conhecimento um processo de realização ativa. Ele explica que o entendimento

de competência profissional deve englobar uma amplitude individual com caráter cognitivo e outra baseada nos contextos socioculturais, considerando-se, desta forma, a dinâmica e as contradições do mundo do trabalho no momento das investigações e desenvolvimentos dessas competências profissionais.

Para o autor, a idéia de competência deve ser interpretada como consequência da realização conceitual do homem. O ser humano deve gerar uma noção de competência através de elaborações conceituais, a partir das demandas do cotidiano do trabalho, orientado por parâmetros socioculturais e históricos. Ainda segundo Meghnagi (1998), em ambientes organizacionais específicos, o estudo das competências profissionais torna possível a realização do trabalho abrangendo as dimensões explicitadas a seguir: apropriação de saberes e habilidades básicas; condições básicas para o desenvolvimento das diversas atribuições do trabalho, (são as competências de base para o labor); competências e/ou habilidades e conhecimentos direcionadas à área profissional; competências contextuais, que podem ser consideradas operacionais e estratégicas (na ação ou nos planos decisórios e de intervenções), e são as competências resultantes de grupos de habilidades essenciais, interação das atividades particulares ao conjunto da estrutura organizativa.

Manfredi (1998) ressalta a importância da competência no ambiente do trabalho, tanto na abrangência individual, a partir do caráter cognitivo, como baseado nos contextos socioculturais.

Sellin (2003) afirma que o aspecto cognitivo da competência profissional é essencial para o aprimoramento do meio, onde as experiências cognitivas e pessoais são absorvidas. Para o autor, o conhecimento relacionado ao trabalho interage de forma direta com o conhecimento independente de um contexto e da vivência do ambiente de trabalho, local onde nem sempre se pode utilizar tais conhecimentos de forma generalizada.

Sellin (2003) buscou fazer uma diferenciação dos tipos de conhecimento e uma análise do desenvolvimento cognitivo, conforme apresentados no Portal do MEC (2006) e mencionados a seguir:

a. *saber-o-quê (know what)* - é referente aos conhecimentos que cada categoria profissional deve adquirir;

b. *saber por quê (know-why)* - saber teórico ou profissional, que interfere no aprimoramento, na intensidade e nas características do desenvolvimento tecnológico nas organizações;

c. *saber-fazer (know how)* - capacidade de poder agir com competência em ambientes de trabalhos diversificados.

d. *Saber quem (know whom)* – agrega diferentes tipos de competências, principalmente a social que dá condições de acesso e utilização do conhecimento de pessoas, podendo ser em redes privadas e redes de relação pessoal e profissional. Saber realizado pela prática social e pela atuação em redes privadas.

e. Sellin (2003) acredita que as situações mais simples de saber são as obtidas através dos meios habituais e vivenciadas do conhecimento tais como a leitura, os cursos e as consultas de bases de dados. A exemplo dos casos que se enquadram nessas situações, temos o saber-o-quê (*know-what*) e o saber-por quê (*know why*). Já o saber-fazer (*know how*) e o saber quem (*know whom*) necessitam de auxílio da experiência prática dependendo das organizações empresariais.

Sellin (2003) defende que o saber relacionado ao trabalho possui uma amplitude tácita, além de depender de contextos sociais particulares. O conhecimento tácito é a condição que a pessoa tem de obter uma quantidade de conhecimentos guardados na memória de longo prazo dos indivíduos e ativá-la colocando-a na memória presente, aplicando-a sempre que precisar de tomar decisões. Dentro dessa perspectiva, pode-se complementar e esclarecer a explicação do autor através da seguinte afirmação:

O conhecimento ativado é uma forma integrada de saber, que permite se constituir uma representação mental, a partir da percepção e interpretação dos sinais e signos oriundos do contexto da ação. Deste modo, o saber acumulado num sistema cognitivo, mesmo que não esteja expresso, forma um contexto implícito que orienta o modo como os elementos poderão se integrar. (LOPES, 2006, p. 107)

Além da discussão do sentido de competência, é essencial que o profissional, ao se auto-avaliar, não confunda ser competente com ter competência. Raba-glio (2001) explica que ser competente está ligado ao fato de o profissional desempenhar bem uma determinada tarefa, o que não indica que esse desempenho será sempre bom, é uma causalidade.

O fato do ser humano possuir competência necessária para desempenhar uma tarefa indica a existência de conhecimentos, habilidades e atitudes compatíveis com o desempenho da mesma. Sempre que for necessário, ele será capaz de colocar esse potencial em prática. É possível uma pessoa possuir um conhecimento e nunca tê-lo praticado: simplesmente não terá desenvolvido a habilidade.

Quando se tem competência para desempenhar uma tarefa significa ter conhecimentos, habilidades e atitudes compatíveis com o desempenho da mesma e, sempre que for necessário, o indivíduo será capaz de colocar esse potencial em prática. É possível uma pessoa possuir um conhecimento e nunca tê-lo colocado em prática, ou seja, não desenvolveu a habilidade.

3.4 Dividindo grupos de competências

Para facilitar a auto-análise, Cabrera (1999) usa três grupos básicos de competências: competência em lidar com pessoas, competência em lidar com informações e competência em lidar com tecnologia.

Competência em lidar com pessoas: é a possibilidade que o homem tem de se integrar com grupos diferentes, social ou culturalmente; capacidade de compreender as pessoas, administrar conflitos, bem como de fazer com que as pessoas confiem nele.

Competência em lidar com informações: é a competência de reproduzir (verbalmente ou através da escrita) o que se leu ou ouviu de forma sintetizada para públicos diferenciados; ouvir e saber separar o que é importante do que é urgente e do que é supérfluo.

Competência em lidar com tecnologia: mede a rapidez de integração com tecnologias novas. É a competência ou não em lidar com tecnologia que vai medir a capacidade de se permanecer sendo um profissional atual e moderno.

É fundamental, para um plano de carreira, identificar onde a pessoa vai investir suas competências, saber aonde quer chegar, para que seja possível focalizar sua capacitação profissional de forma mais consciente. O funcionário deve identificar o perfil de competências para os cargos que deseja alcançar, e planejar as atitudes que deverá tomar para aprimorar seus conhecimentos, habilidades e ações necessárias.

Para o exercício das competências, deve-se analisar o conjunto de competências, conhecer todos os setores e áreas de atuação da empresa onde se trabalha, fazer uma análise do trabalho atual e verificar se o setor onde se encontra é o mais adequado.

Cada profissional possui um diferencial competitivo, que pode ser chamado de perfil de competências. Rabaglio (2001) esclarece que todo profissional possui competências técnicas e comportamentais. No passado, as empresas contratavam os funcionários priorizando exclusivamente seu currículo técnico.

Atualmente, muitas organizações têm focado suas atenções nas competências comportamentais. Um funcionário que é tecnicamente competente, mas que não possua as competências comportamentais para o cargo que ocupa, tem mais probabilidade de não se adequar às organizações.

No mundo globalizado, as mudanças são cada vez mais constantes e as competências comportamentais são uns diferenciais para o profissional que visa progredir na carreira. A obtenção somente de conhecimentos específicos de cada área é um fator limitante; é importante possuir a capacidade de enfrentar o inesperado, de resolver situações de conflitos e de mudar sempre que necessário.

Rabaglio (2001) acredita que, na gestão por competência, um modelo de competências para cada função dentro da empresa é o mais apropriado. Na prática, os perfis de competências obtêm resultados com a disseminação das mesmas, de maneira envolvente e clara.

Muitas informações são necessárias para se mapear um modelo de perfil por competência. As escolhas dos diferentes modelos estão relacionadas com a disponibilidade de cada empresa, com o tempo e o custo disponível, a metodologia, a elaboração do modelo e a cultura da organização.

Independente do critério utilizado para obtenção de informações é importante que sejam descritas detalhadamente as atribuições dos cargos para, em seguida, identificar-se as competências necessárias para um bom desempenho de cada função.

Rabaglio (2001) exemplifica um modelo de perfil por competência de um cargo composto de três etapas: inicialmente, ela escreve os indicadores de competências - que constituem a descrição das atribuições do cargo - e, ao lado de cada atribuição, coloca as competências necessárias para cada uma delas; na segunda e

na terceira etapas ela forma grupos de competências similares, para facilitar a preparação de ferramentas a serem utilizadas no processo de seleção para o cargo ao qual se está montando o perfil de competências; após estas etapas, a autora parte para a definição de competência, que vai ser diferenciada para cada cargo, pessoa e segmento da organização.

Posteriormente, a autora segue mais quatro passos:

i) entrevistas individuais para coleta de dados (indicadores de competências): estas são realizadas com as pessoas que apresentam melhor desempenho na função (são os *top performers*). “*As diferenças entre as características do top performer e dos outros colaboradores é o que traz sucesso para aquela atividade*”;

ii) observação da atividade do Top Performer: a observação deve ser bastante criteriosa para que se identifique os comportamentos necessários para o bom desempenho da função;

iii) análise de dados: deve-se elaborar os indicadores de competências, que deverão ser o conjunto de comportamentos organizados através da análise, organização e agrupamento das coletas de dados;

iv) definição dos atributos e competências: é a descrição do significado de cada atributo e competência, de acordo com a cultura da empresa e a experiência do entrevistado (RABAGLIO, 2001, p. 22).

No que diz respeito à aplicabilidade das competências, Cabrera (1999) explica que é importante a compreensão do indivíduo quanto ao fato de onde e como colocar suas competências na prática. O autor define que o "como" é composto por pessoa, afirma também que é necessário informar aos outros sobre os seus planos e competências definidas no "onde". Essa é a hora de o indivíduo manter seu *network* formado sobre suas aspirações.

Após definir onde investir, o próximo passo é como investir:

O 'como' é um esforço de estratégia e de marketing pessoal. Como tudo em marketing pessoal, o 'como' é feito por meio de pessoas. O indivíduo tem plena consciência de suas competências atuais (pode-se adquirir outras que ainda não se tem). Sabe-se 'onde' aplicar as competências e agora deseja-se que tudo se materialize. (CABRERA, 1999).

A partir de Cabrera (1999), observa-se a importância do indivíduo definir onde investir suas competências. No caso das pessoas que buscam capacitações para o desenvolvimento de competências profissionais, é importante que elas procurem identificar onde pretendem exercer tais competências. Inicialmente, é necessário visualizar e procurar uma capacitação que seja compatível com as demandas do mercado e com as expectativas pessoais e, em seguida, deve-se procurar direcionar esse desenvolvimento para o objetivo que se deseja alcançar.

De acordo com Estêvão (2003) deve-se analisar o significado de competências na perspectiva das mudanças do capitalismo atual com o intuito de descobri-lo nas situações de condições sociais, difusão e reprodução.

Ligadas diretamente à crise do modelo taylorista-fordista, as competências inscrevem-se na evolução das formas de racionalização do trabalho, dos *déficits* de racionalidade ou de legitimidade dos atuais modos de organização e gestão. Neste contexto, impede ao trabalhador atualizar continuamente suas competências a fim de manter-se no mercado de trabalho. (ESTEVÃO, 2003 apud LOPES, 2006, p. 79).

Diante do exposto por Lopes (2006) é importante que seja dada a oportunidade do trabalhador manter suas competências atualizadas, para poder permanecer no mercado de trabalho. É essencial que a educação profissional exerça o papel de consolidar e validar os saberes através dos diplomas.

Vargas, Casanova e Montanaro (2001 apud LOPES, 2006, p. 80), estudaram a aplicabilidade das competências em alguns países, tais como Inglaterra e Estados Unidos. No primeiro, identificaram que a competência era praticada com o objetivo de aprimorar as atuações dos programas de formação profissional dos sistemas educativos, praticados dentro das empresas buscando melhorar diversos aspectos, como: eficiência, pertinência e qualidade.

Já nos Estados Unidos, os autores verificaram que, devido às demandas produtivas e competitivas, ocorreu uma maior revisão no setor educacional com a intenção de se estabelecer maneiras de capacitações e requalificações para os locais de trabalho.

A partir desses estudos, Vargas, Casanova e Montanaro (2001) fizeram parte da definição de um grupo de competências criado pela *Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills* – SCANS, através de informantes dos meios empresariais, sindicais, educacionais, universitários e especialistas.

Nessa perspectiva, segue um quadro oriundo da análise tanto de Vargas, Casanova e Montanaro (2001) como Mertens (1996), a respeito dos três fundamentos e das cinco competências relevantes para obtenção de um emprego, desenvolvidos pela SCANS.

Fundamentos	Competências
<p>Habilidades básicas – leitura, redação, aritmética e matemática, expressão e capacidade de escutar;</p> <p>Atitudes analíticas – pensar criativamente, tomar decisões, solucionar problemas, processar e organizar elementos visuais, saber aprender e raciocinar; e</p> <p>Qualidades pessoais - responsabilidade, auto-estima, sociabilização, gestão pessoal, integridade e honestidade.</p>	<p>Gestão de Recursos – tempo, dinheiro, materiais e distribuição, pessoal;</p> <p>Relações interpessoais - trabalho em equipe, ensinar aos outros, serviços ao cliente, liderança, saber negociar e trabalhar com diversas pessoas;</p> <p>Gestão da Informação – buscar e avaliar informações, organizar e manter sistemas de informações, interpretar e comunicar, usar computadores;</p> <p>Compreensão sistêmica - compreender as inter-relações complexas, entender sistemas, monitorar e corrigir desempenhos,</p> <p>Domínio tecnológico - selecionar tecnologias, aplicá-las em tarefa, dar manutenção e preparar equipes.</p>

Quadro 4 - Competências Transversais, segundo a *Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills – Scans*

Fonte: Vargas, Casanova e Montanaro (2001) e Mertens (1996) citando Scans (2002)

O quadro “Competências Transversais” possibilita o despertar para uma análise dos fundamentos e das competências pertinentes à sobrevivência no mundo do trabalho. Elaborado no intuito de identificar os fundamentos e competências que mais possibilitava a obtenção de um emprego, esse quadro foi de grande ajuda para nortear a estrutura do questionário da pesquisa em estudo. Foi feita uma adaptação das competências consideradas importantes para os egressos do curso, objeto dessa pesquisa, classificando-as de acordo com os tópicos dos itens relacionados às cinco competências do quadro “Competências Transversais”. Foi possível criar-se grupo de competências para sintetizar as diversas competências do projeto do curso, tornando-as mais simplificadas no questionário – ver adaptação no quadro nº.4 e questionário no Apêndice.

3.5 Competências específicas do técnico em secretariado

Os projetos dos cursos de Educação Profissional de Nível Técnico, foco deste estudo, são fundamentados a partir das competências a serem desenvolvidas ou aprimoradas. Essa educação visa possibilitar uma inserção mais rápida do indivíduo no mundo do trabalho. Ocorre uma busca por capacitação voltada para suprir as demandas das organizações. Cada vez mais as pessoas procuram aprimorar as competências profissionais já existentes e desenvolver novas, tornando-as mais competitivas.

3.5.1 Técnico em secretariado – perfil de competências

Na seção “Profissional de Técnico em Secretariado – legislação, mercado e perfil profissional”, deste trabalho são abordados a definição e o histórico da profissão de secretariado. Em alguns dos itens desta seção expõe-se o perfil de competências que o técnico em secretariado deve adquirir, de acordo com as referências curriculares nacionais e com o esperado dos profissionais que concluíram o Curso de Técnico em Secretariado realizado pelo CETREDE.

O mais recente projeto do Curso de Técnico em Secretariado realizado no CETREDE foi aprovado pelo Conselho de Educação do Ceará, através do Parecer nº. 125/2006, válido de janeiro de 2006 a dezembro de 2010. No projeto são explicitadas as competências gerais dos profissionais de nível técnico da área de gestão, de acordo com as referências curriculares nacionais da educação profissional de nível técnico, bem como as competências consideradas direcionadas para o profissional de técnico em secretariado.

Além das competências gerais explicitadas no projeto, seguem as explicitadas nas referências curriculares nacionais da área de gestão. As profissões de Técnico em Contabilidade e de Técnico em Secretariado têm seu exercício profissional regulamentado por legislação federal. Logo, no planejamento curricular de um desses dois cursos deve-se examinar na legislação pertinente as atribuições conferidas a cada um desses profissionais, de maneira que sejam compostas as correspondentes competências e incluídas nos respectivos planos de curso.

A seguir estão explicitadas as competências da área Técnica de Gestão, condizentes com o Cadastro Nacional da Educação Profissional e com o projeto do Curso de Técnico em Secretariado do CETREDE. De acordo com as normas que regem a educação profissional nacional o referido curso submete-se a essa área. É fundamental o conhecimento dessas competências gerais da área, antes da elaboração do projeto do curso. Desta maneira, essas competências podem servir de direcionamento para as competências gerais apresentadas no referido projeto. A partir daí, pode-se especificar as competências específicas, adequando seu conteúdo às competências gerais da área, explicitadas no projeto, após o conhecimento das expostas nos parâmetros curriculares nacionais.

3.5.2 Competências gerais dos profissionais de educação profissional da área técnica de gestão - explicitadas nos parâmetros curriculares nacionais, conforme apresentados no portal MEC (2006):

Identificar e interpretar as diretrizes do planejamento estratégico, do planejamento tático e do plano diretor aplicáveis à gestão organizacional.

Identificar as estruturas orçamentárias e societárias das organizações e relacioná-las com os processos de gestão específicos.

Interpretar resultados de estudos de mercado, econômicos ou tecnológicos, utilizando-os no processo de gestão.

Utilizar os instrumentos de planejamento, bem como executar, controlar e avaliar os procedimentos dos ciclos: de pessoal; de recursos materiais; tributário; financeiro; contábil; do patrimônio; dos seguros; da produção; dos sistemas de informações.

3.5.3 Competências gerais dos profissionais da área técnica de gestão - explicitadas no projeto do curso aprovado pelo parecer nº. 125/2006 p. 14. :

Identificar tipos e modelos de planejamento, buscando atualização e inovação;

Compreender os processos básicos de planejamento e gestão empresarial; Conhecer os fundamentos, os objetivos, a estrutura, a organização e o funcionamento da gestão de uma organização produtiva;

Identificar as bases do sistema orçamentário, seu objetivo e sua utilização com controle de atividades.

Identificar métodos de montagem do orçamento financeiro, de pessoal, administrativo, de materiais, patrimonial, de produção, de comercialização e demais metodologias para contabilização de orçamento.

Interpretar estudos, relatórios e pesquisas econômicas e de mercado.

Caracterizar objetivos, dados e informações do planejamento de recursos humanos.

Caracterizar e diferenciar planejamentos tributário, financeiro e contábil.
Identificar sistemas de controles sobre registros contábeis e gerenciais, de publicações contábeis ou gerenciais, de métodos de estornos, ajustes ou reclassificações, de acordo com as normas e princípios de contabilidade a serem aplicados, bem como sistemas de guarda e segurança dos arquivos.
Identificar e caracterizar objetivos, dados, informações, modelos de planejamento patrimonial e definir seus conteúdos e sentido.
Diagnosticar necessidades de programas de capacitação, reciclagem, treinamento e desenvolvimento de pessoal.
Organizar programas de admissão e desligamento de pessoal (por demissão, aposentadoria, falecimento e outros).

As competências gerais dos profissionais da área técnica de gestão explicitadas não foram utilizadas como análise para a pesquisa deste estudo por ter se restringido a pesquisa às competências do profissional de técnico em secretariado. Devido a profissão de técnico em secretariado ser vinculada à área de gestão, as competências destes profissionais já foram elaboradas a partir dessas competências da área de gestão.

3.5.4 Competências específicas do técnico em secretariado - explicitadas no projeto do curso aprovado pelo parecer nº. 125/2006 p.15 e 16:

Pautar-se por princípios da ética democrática: dignidade humana, justiça, respeito mútuo, participação, responsabilidade, diálogo e solidariedade, atuando como profissional e como cidadão;
Reconhecer e respeitar a diversidade manifesta em seu ambiente de trabalho, em seus aspectos sociais, culturais e físicos;
Zelar pela dignidade profissional e pela qualidade do trabalho sob sua responsabilidade;
Identificar o tipo de atividade profissional e a cultura organizacional de seu local de trabalho, compreendendo seu contexto e atuando positivamente sobre ele;
Utilizar conhecimentos sobre a realidade econômica, social, cultural e política brasileira, na intenção de prestar assessoria compatível com a exigência do cargo exercido;
Dominar as normas da gramática portuguesa e fazer uso dos principais registros de linguagem escrita, técnica, oficial e comercial;
Ser proficiente no uso da língua portuguesa em todas as tarefas, atividades e situações sociais que forem relevantes para seu exercício profissional;
Fazer uso de, no mínimo, duas línguas estrangeiras como ferramenta de apoio à execução de seu trabalho;
Utilizar diferentes e flexíveis modos de organização do tempo e do espaço, para favorecer e enriquecer sua rotina de trabalho;
Analisar situações e relações interpessoais nas quais esteja envolvido, com o distanciamento profissional necessário à sua compreensão;
Adotar uma postura discreta e impessoal nas informações a que tem acesso;

Investigar seu contexto profissional, analisando sua prática e tomando-a continuamente como objeto de reflexão, para compreender e gerenciar o efeito das ações propostas, avaliar seus resultados e sistematizar conclusões, de modo a aprimorá-las;
Fazer uso de diversificados recursos tecnológicos para apoio às tarefas rotineiras;
Dominar técnicas e procedimentos de guarda, registro e arquivo de documentos e informações impressas;
Desenvolver-se profissionalmente, ampliando seu horizonte cultural, adotando uma atitude de disponibilidade para atualização, flexibilidade para mudanças, gosto pela leitura e empenho no uso da escrita como instrumento de desenvolvimento profissional;
Auxiliar de modo coletivo e cooperativo na execução e gestão das atividades empresariais;
Utilizar recursos contábeis como ferramenta de fornecimento de informações úteis e objetivas, para tomada de decisões nas empresas;
Interpretar dados estatísticos e representações gráficas relacionadas a informações internas e externas a seu espaço de trabalho;
Dominar as regras de cerimonial;
Organizar eventos em geral, sabendo decidir pela organização mais compatível com o objetivo do evento;
Coordenar a equipe responsável pelo apoio da secretaria.

Essas competências descritas no projeto do curso como sendo as específicas para o profissional de Técnico em Secretariado são, conseqüentemente, as competências consideradas essenciais para serem desenvolvidas ou aprimoradas pelos alunos no decorrer do curso, de forma que os egressos passem a demonstrar melhorias em, cada uma delas, no ambiente profissional.

Muitas dessas competências dizem respeito à capacidade do indivíduo relacionar-se em sociedade, priorizando princípios como a ética, a dignidade profissional e o conhecimento social e cultural do ambiente de trabalho onde se está inserido. A maioria das competências apresentadas estão relacionadas não só ao profissional de técnico em secretariado, mas aos diversos profissionais do mercado de trabalho. Poucas são mais específicas para o profissional da área do curso.

Com base nessa análise, pode-se concluir que grande parte das competências profissionais pode ser comum para áreas completamente opostas, como é o caso da capacidade de respeitar as diversidades sociais, culturais e físicas do ambiente de trabalho, o que pode vir a modificar-se, dependendo da área e a proporção em que essas competências são desenvolvidas. Por exemplo, quando se trabalha em equipe, as características comportamentais necessitam ser mais praticadas do que quando não se possui um convívio diário com outros profissionais.

Muitas dessas competências já começam a ser desenvolvidas fora dos ambientes de ensino, com o convívio familiar e social. São valores que quando ainda

não foram adquiridos não se constroem em poucos meses; fazem parte de um processo de aprendizagem e análise crítica do comportamento do próprio ser humano no ambiente em que ele trabalha ou pretende trabalhar. Trata-se de um aprendizado que pode envolver uma análise crítica do comportamento atual da pessoa que, para modificá-lo ou aperfeiçoar determinadas competências é necessário um amadurecimento pessoal e profissional.

Embora o curso destine-se a desenvolver ou aprimorar as competências mencionadas, um resultado que abranja o desenvolvimento pleno de cem por cento das competências só pode acontecer se anteriormente à realização do curso o aluno já viesse trabalhando no desenvolvimento de todas elas. Caso contrário, o resultado também pode ser positivo, uma vez que o curso pode servir como primeiro passo para despertar o desenvolvimento das competências que ainda não haviam sido colocadas em prática pelos participantes do curso, ocasionando melhorias.

3.5.5 Quadro de competências do profissional técnico em secretariado

Com base nas informações conceituais de Vargas, Casanova e Montanaro (2001) e Mertens (1996), supracitadas no quadro nº 2 do item "A Concepção das Competências Profissionais", percebe-se que as competências do técnico em secretariado inscrevem-se na evolução das formas de racionalização do trabalho, dos *déficits* de racionalidade ou de legitimidade dos atuais modos de organização e gestão.

A autora deste trabalho, a partir da leitura das competências explicitadas como relevantes para o profissional técnico em secretariado, no projeto do curso pesquisado, adaptou as referidas competências de acordo com o quadro nº 4 "Competências Transversais, segundo a *Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills – SCANS*", apresentado nesta seção.

A adaptação ocorreu com o intuito de sintetizar tais competências mencionadas no projeto, tornando-as mais fácil de especificá-las em questionários a fim de possibilitar uma análise mais objetiva a respeito do enquadramento dos diferentes itens, de acordo com as competências essenciais ao profissional da área de secretariado. Além das competências, também foram feitas adaptações nos fundamentos de Vargas, Casanova e Montanaro (2001), tornando-os mais específicos ao profissional de secretariado.

COMPETÊNCIA
Competências na área de gestão de recursos
Consciência da necessidade e da amplitude de tempo para efetuar as tarefas. Consciência do valor do dinheiro, caso necessite utilizá-lo nas atribuições do trabalho. Ex: caixa para despesas extras.
Competências na área de relações interpessoais
Capacidade de trabalho em equipe Capacidade de distinguir, dialogar e trabalhar com diversas pessoas, independente de fazerem ou não parte da equipe de trabalho. Capacidade de respeitar as diversidades sociais, culturais e físicas do ambiente de trabalho. Capacidade de comunicar-se positivamente com pessoas. Capacidade de coordenar a equipe responsável pelo apoio da secretaria
Competências na área de gestão da informação
Capacidade de buscar informações relevantes para a profissão de secretariado. Capacidade de avaliar e interpretar informações relevantes para a profissão de secretariado. Capacidade de organizar e de manter informações. Capacidade de interpretação e comunicação nas diversas situações do cotidiano de secretariado. Capacidade de utilizar o computador. Capacidade de utilizar conhecimentos sobre a realidade econômica, social, cultural e política brasileira, na intenção de prestar assessoria compatível com a exigência do cargo exercido. Capacidade de interpretar dados estatísticos e representações gráficas relacionadas a informações internas e externas a seu espaço de trabalho.
Competências na área de compreensão sistêmica
Compreensão das inter-relações no ambiente de trabalho. Capacidade de monitorar e corrigir desempenhos, sempre que necessário. Capacidade de entender as atividades profissionais e a cultura organizacional do ambiente de trabalho. Capacidade de buscar corrigir seu desempenho profissional.
Fundamentos
Habilidades básicas
Leitura Redação Expressão Capacidade de escutar Conhecimento de línguas estrangeiras
Atitudes analíticas
Pensar criativamente Tomar decisões Solucionar problemas Processar e organizar elementos visuais Saber aprender e raciocinar Capacidade de reflexão

Qualidades pessoais
Responsabilidade
Auto-estima
Sociabilização
Gestão pessoal
Integridade
Honestidade
Ética
Cidadania
Dignidade
Discrição com os assuntos de trabalho
Cooperação

Quadro 5- Competências e fundamentos pertinentes ao profissional de técnico em secretariado
 Fonte: Adaptado de Vargas, Casanova e Montanaro (2001) e Mertens (1996) citando Scans (2002).

Nesta seção buscou-se familiarizar o leitor a respeito do conceito de competência, termo bastante abrangente, contextualizar a definição e importância de competência profissional e, também, explicitar as competências consideradas relevantes para o profissional da área de técnico em secretariado, descritas no projeto do Curso, que é validado de acordo com as referências curriculares nacionais da educação profissional de nível técnico.

Na seção IV, desta pesquisa, serão abordados a definição e o contexto da atuação do profissional de secretariado, segundo a visão de estudiosos do tema, para que o leitor possa contextualizar, de forma mais clara, o meio em que o profissional de técnico em secretariado pratica as competências supracitadas.

4 PROFISSIONAL DE TÉCNICO EM SECRETARIADO – LEGISLAÇÃO, MERCADO E PERFIL PROFISSIONAL

Nesta seção serão apresentadas definições do mercado de trabalho de secretariado, descrito o reconhecimento dessa profissão no Brasil, registrados os níveis de formação que possibilitam a atuação desse profissional no país, além da origem da profissão e do histórico do curso que foi o objeto de pesquisa deste trabalho - Curso de Técnico em Secretariado do CETREDE, oferecido na cidade de Fortaleza.

4.1 Origem da profissão

De acordo com Natalense (s/d), citada pelo site da Federação Nacional das Secretárias e Secretários (FENASSEC, 2006), a origem do profissional de secretariado não é muito conhecida. Diz haver algumas suposições de quem foi a primeira secretária: alguns supõem que foi a pessoa que assessorou Napoleão Bonaparte, outros dizem que foi quem assessorou a Rainha Vitória. Segundo a autora há até quem fale que a primeira secretária foi Eva! Segundo o estudo dos acontecimentos históricos, a referida autora diz que a profissão de secretariado é originada dos escribas, profissionais da Idade Antiga, que atuavam juntamente com os povos que desenvolveram a leitura e a escrita.

Ainda de acordo com Natalense:

O escriba oriental é o homem que domina a escrita, classifica os arquivos, redige as ordens, aquele que é capaz de recebê-las por escrito e, que, por conseguinte, é naturalmente encarregado da sua execução. (NATALENSE apud FEDERAÇÃO NACIONAL DAS SECRETÁRIAS E SECRETÁRIOS, 2006).

A origem da palavra secretária vem do Latim, das palavras *secretarium/secretum*, que querem dizer: lugar retirado, conselho privado; e *secreta*: particular, segredo, mistério.

4.2 Mercado de trabalho

De acordo com Carvalho e Grisson (2002), pode-se conceituar mercado de trabalho como sendo a compra e a venda de alguma força de trabalho. Um mercado, quando se encontra em alta, significa que está comprador; quando está em baixa, ou em processo de saturação é porque está estagnado ou mesmo em processo de extinção.

No caso da profissão de secretária ou secretário pode-se afirmar que se encontra em alta; é uma das profissões que mais têm ampliado a demanda por profissionais.

De acordo com artigo publicado no jornal inglês The Gardien, divulgado no portal da FENASSEC em 2006 a profissão de secretariado é a terceira que mais cresce no mundo. Segundo Carvalho e Grisson (2002, p. 473), “o futuro da profissão está relacionado com evolução”. Os autores reconhecem que a profissão pode vir a ser comprometida pela falta de qualificação e competência, porém não pela falta de oportunidade de emprego para os profissionais bem capacitados. À medida que existe a demanda, é importante que existam pessoas com o perfil compatível a um profissional de secretariado para suprir as necessidades, atendendo tanto às expectativas dos cargos, como à legislação da profissão em nível nacional.

4.3 Perfil profissional

Além das competências desenvolvidas esses perfis também são garantidos através da organização curricular, metodologia e diversas experiências vivenciadas durante o curso.

Independente dos aspectos supramencionados, cada concludente possui características profissionais diferentes, devido às experiências e expressões particulares de cada indivíduo. A seguir, os perfis dos egressos do Curso de Técnico em Secretariado do CETREDE, conforme exposto no seu projeto:

- Atualizado com relação às exigências de sua profissão;
- Visão abrangente dos processos que acontecem na organização que atua;
- Competente para saber usar o conhecimento adquirido na superação desses próprios conhecimentos ante fatos novos e novos desafios;
- Espírito empreendedor e criativo;

Domínio de técnicas, metodologias e tecnologias aplicáveis às tarefas inerentes a sua profissão;
Facilidade de expressão, capacidade de liderança e iniciativa para decisões;
Consciente das permanentes transformações sociais e tecnológicas por que passa o mundo e da conseqüente necessidade de sua contínua qualificação;
Comprometido com o resultado de seu trabalho, tendo na satisfação daqueles com quem atua o referencial de qualidade;
Habilidade para captação, controle e fluxo de informações.(CENTRO DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO, 2006, p.13-14)

4.4 Reconhecimento da profissão e níveis de formação reconhecidos na área

Conforme descrito no início desta seção, a profissão de secretariado tem passado por mudanças constantes diante das transformações tecnológicas do mundo globalizado. Muitas mudanças tiveram que ocorrer no sentido de acompanhar as necessidades do mercado, ratificar a importância da atuação dos secretários e conseguir fazer com que a profissão fosse reconhecida por lei.

A profissão de secretariado é devidamente regulamentada pelas leis 7.377, de 30 de setembro de 1985 e 9.261, de 11 de janeiro de 1996. É necessário que o profissional promova o registro junto à Delegacia Regional do Trabalho (DRT), para exercer a função.

As leis supracitadas que regulamentam a profissão permitem o exercício da profissão ao indivíduo diplomado no Brasil, por curso superior de Secretariado, reconhecido por Lei; diplomado no exterior, por curso de Secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma da Lei; portador de diploma de nível superior que comprove, por meio de declarações de empregadores, o exercício efetivo.

No caso da função de Técnico em Secretariado é necessário que o profissional possua comprovação de conclusão de curso de técnico em secretariado, reconhecido por lei tendo, antes ou concomitante à realização do curso, concluído o ensino médio.

Além da regulamentação da profissão de secretariado, as leis da profissão possibilitaram o surgimento de sindicatos e da FENASSEC – Federação Nacional das Secretárias e Secretários. De acordo com a apresentação do site da FENASSEC (FEDERAÇÃO NACIONAL DAS SECRETÁRIAS E SECRETÁRIOS, 2006), essa é uma organização dos profissionais de secretariado composta por vinte e qua-

tro sindicatos que visam o trabalho conjunto, numa mesma corrente de ação e com objetivos comuns. Essa organização nasceu em 31 de agosto de 1988, em Curitiba.

A diretoria efetiva da organização é composta por uma presidente, uma vice-presidente executiva, e mais quatro vice-presidentes, uma para cada das quatro regiões designadas pela organização como regiões I,II,III e IV. Além dos cargos citados, a diretoria efetiva é composta pelas seguintes diretorias: Administrativa, Financeira, de Assuntos Técnicos e Profissionais, de Seguridade Social, Captação de Recursos, de Planejamento, de Marketing, de Assuntos Jurídicos, e a Sócio Cultural.

No Estado do Ceará, temos o Sindicato das Secretárias do Estado do Ceará (SINDSECE). Segundo informações do SINDSECE, apesar de existir no Brasil a regulamentação da profissão, grande parte das instituições ainda não cumprem suas exigências.

Devido às dificuldades de fazer cumprir o que manda a lei, os sindicatos das secretárias dos diferentes estados brasileiros, juntamente com profissionais da área estão lutando para a criação de um conselho federal dos profissionais de secretariado.

Esta luta já é antiga. Em 1997, já existia um anteprojeto no Congresso Nacional, conforme citação a seguir, e no dia três de maio de 2006 a Federação Nacional das Secretárias e Secretários – FENASSEC, o Sindicato das Secretárias e Secretários do Distrito Federal e demais Sindicatos Estaduais filiados a Federação realizaram no auditório Nereu Ramos, do Congresso Nacional, a abertura oficial

Quem não lembra... há poucos anos a função da secretária dentro de uma organização se limitava a auxiliar executivos, anotar recados, redigir cartas, esvaziar cinzeiros e servir o famoso “cafezinho”. Mas hoje, com grandes e rápidas mudanças, o executivo moderno espera uma secretária multiprofissional, que participe de todo o processo organizacional e que atue para alcançar os objetivos da empresa, que passam a ser os dela também. (MATOS, 2004, p. 15)

Como mencionado na citação de Matos (2004), a profissão de secretariado vem sofrendo modificações em seu perfil de acordo com as mudanças organizacionais do mundo globalizado. O profissional de secretariado exerce funções diversas. Embora exista, por parte de algumas pessoas, a concepção de que essa profissão consiste em uma tarefa simples de assessoria a alguém, na realidade não é uma profissão tão simples. A figura de apoio ao chefe, como sendo somente execu-

tor de tarefas, tem deixado de existir. Hoje esse profissional tem que possuir competências próprias e deve ser multiprofissional.

Lima (2002) explica que o profissional de secretariado possui o desafio de acrescentar inovações metodológicas no tratamento da informação, possibilitada pelos progressos tecnológicos. Eles afirmam que as transformações tecnológicas, como a chegada dos computadores, foram responsáveis por modificações inovadoras nos trabalhos realizados pelas secretárias executivas, fazendo ocorrer o que denominaram de “processo de criação”.

Ainda de acordo com Lima (2002), a concretização de algumas atividades oriundas das transformações tecnológicas, como a realização de uma planilha eletrônica, através da qual a secretária muitas vezes trocava informações com o chefe, possibilitaram uma nova concepção da atuação da secretária. Para os autores esse tipo de troca de experiências fez com que os executivos passassem a visualizar o profissional de secretariado como um “ser pensante” enquanto, antes, eles eram imaginados por seus chefes como sendo “seres executantes”.

A profissional secretária que está atenta ao que acontece no mundo e no mercado de trabalho já vem mudando seu próprio percurso na profissão. Existe um movimento uniforme, que converge para o mesmo ponto, em todos os segmentos profissionais: evolução técnica e humana. (LIMA, 2002, p. 473).

No novo contexto, de mudanças ininterruptas e constantes, a secretária ou secretário precisa evoluir profissionalmente. Conforme a citação anterior menciona, a evolução tecnológica e humana é uma realidade importante nas diversas áreas de trabalho. O aprendizado humano não pode estagnar, deve caminhar rumo às mudanças da tecnologia.

Os profissionais de secretariado não podem mais simplesmente atender um telefone e anotar um recado, têm que estar sempre interagindo e se atualizando com as mudanças externas e internas do seu ambiente de trabalho. É fundamental que, além de capacitar-se adequadamente para atuar na área de secretariado, a pessoa esteja sempre se reciclando de acordo com as novas exigências do mercado. Na maioria das vezes, a adequação à tecnologia exige a reformulação de muitos conhecimentos que antes eram tidos como únicos.

O profissional dessa área, além de ter facilidade de sofrer grandes mudanças no cotidiano de sua atuação com uma mudança de chefia, como outros pro-

fissionais que mudam de setores nas organizações, também pode possuir diferentes pré-requisitos para exercer a mesma profissão em outras instituições ou mesmo setores da empresa em que trabalha, como, por exemplo, o domínio de diferentes línguas estrangeiras.

É fundamental, para uma boa atuação no trabalho, que o secretário ou secretária trabalhe no sentido de manter uma boa relação com seu chefe. Matos (2004) cita algumas recomendações para melhorar o relacionamento entre executivos e secretárias:

- a) realizar mais do que lhe é requisitado, tornando-se indispensável;
- b) procurar resolver os assuntos possíveis, deixando para o executivo resolver somente os assuntos realmente relevantes;
- c) visualizar as necessidades do chefe, procurando ser bom no que ele não faz para formarem um time;
- d) estar sempre bem atualizado a respeito da empresa;
- e) ser multiprofissional: a autora diz que saber de tudo um pouco torna a pessoa melhor profissional;
- f) ser metacompetente, surpreendendo sempre com algo mais; fazer além do esperado.
- g) ser proativo: embora ocorram dúvidas, a autora diz que se deve procurar agir para evitar problemas inesperados. “Aprendemos melhor quando arriscamos” (MATOS, 2004, p.17);

A autora explica que a maioria dos requisitos, acima citados, aparecem naturalmente e que o essencial é estar ajustado e confiar no próprio potencial. Apesar das observações serem importantes, é preciso levar em consideração que a aplicabilidade dessas recomendações deve estar relacionada com o conhecimento das qualidades almejadas pelos chefes. De nada adianta, por exemplo, resolver os assuntos possíveis e passar para o superior somente o que for relevante, se o estilo de trabalho do chefe der prioridade a querer discutir a maneira de resolver até os assuntos considerados de menor relevância.

Outro aspecto mencionado por Matos (2004), que deve ser levado em consideração, é que a secretária ou secretário, além de profissional, é um ser humano e nem sempre é possível ser indispensável. O importante é procurar agir com bom senso e habilidades e conhecimentos inerentes às atribuições da profissão.

O resto é consequência. Como a própria autora afirma é necessário que cada um confie em sua capacidade de trabalho e esteja sempre buscando melhorias, com naturalidade e interesse de aprender.

Para Carvalho e Grisson (2002), as atividades primordiais estão direcionadas ao ramo da empresa, perfil dos gestores e suas equipes, e às expectativas dos clientes. Eles afirmam que a estrutura de cada instituição é que vai determinar “o como” as atividades serão realizadas. A seguir, as atividades consideradas essenciais pelos referidos autores:

- Gerenciamento do fluxo de informações – manual ou informatizado;
- Gerenciamento do tempo de executivo e equipes – manual ou informatizado;
- Atendimento aos clientes externos e internos; interface com níveis decisórios;
- Atendimento às solicitações;
- Resolução de problemas;
- “Follow-up” com atendimento e níveis gerenciais;
- Gerenciamento e organização do sistema de comunicação interna e externa;
- Coordenação de reuniões – manual e informatizada;
- Organização do sistema de dados e informações em arquivos eletrônicos e manuais;
- Coordenação e participação em equipes de trabalho;
- Coordenação de compras, cotação de preços, administração de custos do departamento.

(CARVALHO; GRISSON, 2002, p. 474)

Além de os autores deixarem explícitas algumas das atividades tidas como essenciais, acabam estabelecendo a maneira como essas atividades, anteriormente mencionadas, podem ser realizadas; eles também deixam evidente que os aprendizados não são estáticos. É preciso que o indivíduo esteja sempre aprendendo, incorporando e praticando.

4.5 Perfil profissional dos egressos do curso de técnico em secretariado realizado pelo CETREDE

No projeto do Curso de Técnico em Secretariado realizado pelo CETREDE, são expostos os perfis profissionais dos egressos do curso. Estes perfis foram elaborados de acordo com a identificação das normas da legislação nacional, e garantidos a partir do conjunto de competências desenvolvidos durante a formação dos egressos do curso, e expostos na seção “Competências Profissionais”, deste al do

IV Encontro de Secretariado do Distrito Federal e Região, com a intenção de encontrar apoio de parlamentares da casa e sua contribuição para a luta pela formação do Conselho Federal de Secretariado.

[...] nossa luta pela criação do Conselho Nacional de Secretariado e dos Conselhos Regionais de Secretariado, em tramitação no Congresso Nacional, desde janeiro, em nova modalidade. Independente e autônomo do Governo, este Conselho tem como objetivo primordial a normatização e ordenamento da profissão, sem qualquer resquício da arcaica reserva de mercado. (MORAES, s/d).

De acordo com o site do SINSESC (SINDICATO DAS SECRETÁRIAS DE SANTA CATARINA, 2006), o registro e a fiscalização da profissão de secretariado são exercidos pelo Ministério do Trabalho, por intermédio das Delegacias Regionais do Trabalho.

No que diz respeito aos níveis de formação reconhecidos na área, no Brasil, além dos cursos técnicos e de graduação, também já existem cursos de pós-graduação *lato-sensu*. Pode-se dizer que essa profissão vem, cada vez mais, ampliando-se em termos de níveis de estudos no país.

Segundo exposto no site da FENASSEC (FEDERAÇÃO NACIONAL DAS SECRETÁRIAS E SECRETÁRIOS, 2006), o artigo do jornal inglês “The Guardian”, publicado em 30 de abril de 2001, dispõe que as secretárias brasileiras foram consideradas as mais bem capacitadas, devido à exigência do registro da profissão e à exigência de um curso de nível superior para os profissionais que atuam na área.

No caso da exigência de escolaridade, o jornal equivocou-se quanto à durabilidade dos cursos e, também, não citou os cursos de nível técnico. Os profissionais que concluem os cursos de nível superior possuem o título de secretários executivos e os que concluíram curso de nível técnico são intitulados de técnicos em secretariado.

No decorrer deste trabalho foram focalizados, de forma mais abrangente, aspectos relativos aos cursos profissionais de nível técnico. No tópico a seguir, serão apresentados o histórico e a metodologia do Curso de Técnico em Secretariado do CETREDE.

4.5.1 Curso de técnico em secretariado realizado pelo CETREDE em fortaleza

Uma vez que o Curso de Técnico em Secretariado, do CETREDE, é o objeto de pesquisa deste trabalho, a autora entende ser relevante apresentar informações relacionadas ao histórico, conteúdo programático e metodologia do Curso.

Embora a pesquisa tenha sido voltada para as competências profissionais adquiridas, desejadas para os egressos e já explicitadas na seção “Competências Profissionais”, bem como para aspectos sócio econômicos, é importante que o leitor possua noção do contexto em que parte dessas competências foram desenvolvidas.

O Curso de Técnico em Secretariado do CETREDE foi o pioneiro no Ceará, tendo sido reconhecido através do Parecer nº. 0885/94, do Conselho de Educação do Ceará, em 28 de setembro de 1994; possuindo como finalidade precípua promover a qualificação profissional daqueles que querem, por intermédio da qualificação, uma forma de realização pessoal e de busca de melhor inserção no mercado de trabalho.

Referido curso vem alcançando resultados marcantes em sua iniciativa, tendo formado, durante esses anos, mais de 4.900 profissionais em todo o Brasil. Somente no Estado do Ceará, mais de 372 alunos concluíram o Curso.

O Curso surgiu com a demanda do mercado. O Sindicato das Secretárias do Estado do Ceará procurou várias instituições, no intuito de expor a necessidade de cursos de capacitação na área de secretariado que possibilitasse o exercício regular da função. Dentre as instituições procuradas na época, o CETREDE foi a única que apostou na qualificação desse profissional.

Alem da realização do Curso no Estado do Ceará, o CETREDE também realizou o mesmo curso em outros estados brasileiros, através de parcerias com os sindicatos das secretárias de diferentes estados. Ampliou seu raio de atuação através de uma postura não convencional de educação e adotou a modalidade de Educação a Distância (EAD), oferecendo o curso em várias capitais e outros municípios do país.

Todos os dados e informações incluídos neste estudo dizem respeito às turmas do referido curso, realizado em Fortaleza. Nesse caso, não será dada ênfase à educação a distância, uma vez que nas turmas que aconteceram na cidade de

Fortaleza o curso não é ofertado na perspectiva de educação a distância. Os alunos participaram dos encontros presenciais de forma contínua. Além da exposição de conteúdos existem discussões que possibilitam trocas de experiências e o estágio que visa fazer com que os alunos coloquem em prática parte dos conteúdos discutidos em sala.

Atualmente, o curso supramencionado é o único no Estado inscrito no Cadastro Nacional de Cursos Técnicos (CNCT), que tem como objetivo possibilitar que toda a sociedade consulte as instituições e planos de cursos aprovados pelos Conselhos de Educação dos Estados.

Após o primeiro parecer, o Curso teve seu credenciamento renovado pelo Conselho de Educação do Ceará, através do Parecer nº. 661/2002, de 23 de outubro de 2002, que autorizou o CETREDE a ministrar o Curso de Técnico em Secretariado no Estado do Ceará, na modalidade de ensino a distância.

O primeiro parecer foi válido por cinco anos. Como seu recredenciamento se deu após esses cinco anos, o Conselho Estadual de Educação do Ceará autorizou o registro dos diplomas dos alunos concludentes do Curso, que foram matriculados no período de transição de mudança e ajuste de projeto, através do Parecer 668 de 23 de outubro de 2002.

Em 2006, o Curso teve seu credenciamento renovado pelo Conselho de Educação do Ceará, através do Parecer n.º 125/2006, de 20 de janeiro de 2006, que autoriza o CETREDE a ministrar o Curso de Técnico em Secretariado no Estado do Ceará, na modalidade de ensino a distância.

4.5.2 Objetivos do curso

O Curso se propõe a capacitar pessoas para o desempenho de funções secretariais, nas instituições públicas e privadas. A seguir, os objetivos expostos no atual projeto do Curso de Técnico em Secretariado, do CETREDE, credenciado pelo Conselho de Educação do Ceará através do parecer 125/2006:

O Curso Técnico em Secretariado ofertado pelo CETREDE representa uma ação efetiva de educação para o trabalho, direcionando a educação e a capacitação profissional com os objetivos de:

Atender as demandas presentes do mercado;

Projetar as demandas futuras decorrentes das tendências de mercado e da implantação de empreendimentos incentivados pelas políticas públicas;

Estimular a promoção de habilidades e talentos de aplicação em múltiplas oportunidades de emprego e trabalho;

Disseminar e valorizar a certificação de competências de oportunidades moduladas de qualificação.

O Curso Técnico em Secretariado visa, ainda, formar profissionais para atuar como agente facilitador, consultor e empreendedor, compreendendo a empresa, sua cadeia produtiva sua razão de ser e seus objetivos, oferecendo dessa maneira melhoria contínua da qualidade, por meio de um assessoramento inovador e pró-ativo praticado dentro dos princípios da ética profissional, capaz de desenvolver uma gestão competente de controle e cooperação entre os setores e as pessoas, acompanhando as mudanças de paradigmas organizacionais na busca de aperfeiçoamento e agregação de valores, sob uma visão holística e criativa, auxiliando assim a administração executiva na organização do fluxo da informação e do tempo, para a consecução eficaz dos objetivos e metas da empresa, praticando com dinamismo e comprometimento seu papel multifuncional, dentro de um ambiente cordial e agradável. (CENTRO DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO, 2006b)

4.5.3 Requisitos de acesso ao curso

Para a matrícula nos blocos temáticos que compõem a organização curricular do curso, o candidato deverá estar cursando ou ter concluído o Ensino Médio. O aluno pode realizar o Curso concomitantemente com o Ensino Médio, porém só poderá receber o Diploma de conclusão do Curso após a comprovação de conclusão do Ensino Médio.

4.5.4 Organização curricular

A habilidade profissional, constante do curso, compreende o currículo necessário à formação do Técnico em Secretariado, organizado em Blocos Temáticos totalizando 1.000h, sendo 684 horas de estudo domiciliar, 116 horas de encontros presenciais e 200 horas de estágio.

Após a conclusão do estágio, os alunos devem apresentar a ficha de avaliação do estágio, entregue pelo CETREDE. Esse documento deve ser preenchido e

assinado pelo profissional da instituição onde ocorreu o estágio, responsável pela atuação do aluno na empresa.

4.5.5 Unidades temáticas oferecidas

O Curso atual de Técnico em Secretariado realizado pelo CETREDE oferece doze unidades temáticas:

- a) Cenário da Profissão
- b) Psicologia Organizacional
- c) Noções Básicas de Economia
- d) Gestão de Eventos
- e) Noções Básicas de Direito e Legislação
- f) Língua Portuguesa e Processos de Comunicação
- g) Visão e Comportamento Organizacional
- h) Informática
- i) Gestão Financeira Empresarial
- j) Inglês Instrumental e Noções de Comunicação Básica
- k) Espanhol Instrumental e Noções de Comunicação Básica
- l) Técnicas Secretariais

Os encontros presenciais acontecem na maior parte aos sábados, de 8h às 12h e de 14h às 18h.. O aluno recebe o material de cada unidade temática com no mínimo uma semana de antecedência, possibilitando um melhor aproveitamento do estudo domiciliar, bem como dos encontros presenciais. Os módulos foram elaborados com uma metodologia que possibilita a compreensão da leitura de forma clara e simplificada. Desta forma, o aluno pode ler com antecedência o material a ser discutido em sala, podendo tirar suas dúvidas em sala, além de compartilhar o conteúdo com mais propriedade dos assuntos.

Normalmente, após cada encontro presencial, o aluno tem uma semana para estudar para a prova do módulo correspondente. Ou seja, os módulos, na maior parte, são estruturados da seguinte forma: um sábado tem aula e no sábado seguinte o aluno faz a prova relacionada com a unidade temática do sábado anterior. Em alguns módulos, além dos encontros presenciais aos sábados, também realizam-se aulas durante a semana, no turno da noite, das 19h às 22hs. Além das unidades te-

máticas supracitadas os alunos fazem 200 horas de estágio supervisionado em instituições que possuem contrato de estágio com o CETREDE.

A forma de avaliação do curso acontece através da correção das provas escritas, trabalhos realizados em equipe em sala de aula, participação nas atividades, apresentações e discussões de estudos de caso. Todas essas formas de avaliação não ocorrem, necessariamente, numa mesma unidade temática: cabe ao professor analisar quais avaliações irá aplicar.

4.6 Apresentação institucional do CETREDE – Centro de Treinamento e Desenvolvimento

O CETREDE é uma instituição vinculada à Universidade Federal do Ceará, que tem o intuito de conduzir ações para o desenvolvimento de programas sócio-educacionais; atua na capacitação gerencial de instituições públicas e privadas; empreende, igualmente, ações no campo da consultoria organizacional; participa de programas de geração de emprego e renda; e promove cursos de natureza profissionalizante, cursos de especialização e de extensão.

A instituição surgiu em 1964, como parte integrante de convênio celebrado entre a Organização dos Estados Americanos (OEA) e o Governo Brasileiro, tendo como entidades executoras o Banco do Nordeste do Brasil S.A. e a Universidade Federal do Ceará. O convênio firmado teve como objetivo a execução do “Programa de Treinamento em Elaboração de Projetos”, destinado à qualificação de técnicos de vários países encarregados de dar suporte às ações direcionadas para o processo de desenvolvimento econômico das regiões mais carentes da América Latina.

A partir de 1973, passou a atuar como um centro genuinamente brasileiro continuando, porém, a receber apoio técnico da OEA, através de especialistas do seu Programa Interamericano de Projetos.

Como unidade tipicamente nacional a instituição continuou a funcionar na qualidade de Programa, com o apoio do Ministério do Interior/Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste (SUDENE), Banco do Nordeste do Brasil S.A. e Universidade Federal do Ceará.

Em 1979, essas mesmas instituições decidiram conferir personalidade jurídica ao CETREDE, transformando-o em uma sociedade civil sem fins lucrativos, vinculada à Universidade Federal do Ceará.

Atualmente, o CETREDE permanece como uma instituição sem fins lucrativos, com denominação, caráter e finalidades conforme descrito no seu Estatuto, apresentados nos anexos deste trabalho.

Conforme os itens “a” e “b” das finalidades contidas no Estatuto do CETREDE, a instituição busca promover atividades de ensino nos diversos níveis, despertando a prática da cidadania. No caso do Curso de Técnico em Secretariado, oferecido pela instituição e objeto desta pesquisa, este é coordenado no CETREDE, através da Célula de Educação Profissional.

O CETREDE é estruturado através de Células apresentadas através do organograma constante dos anexos deste trabalho.

Com a leitura do organograma, exposto nos anexos, observa-se que a instituição possui três células relacionadas diretamente ao ensino: Célula de Pós-graduação, Célula de Extensão e Célula de Educação Profissional.

Neste trabalho, é feito um breve comentário a respeito da Célula de Educação Profissional por tratar-se do setor relacionado ao curso utilizado como objeto de pesquisa do mesmo.

A Célula de Educação Profissional do CETREDE, atualmente, coordena turmas do Curso de Técnico em Secretariado e do Curso de Técnico em Transações Imobiliárias, além de possuir projeto de outro curso profissionalizante sendo realizado para ser submetido ao Conselho de Educação do Ceará.

A seguir, as responsabilidades gerais da referida Célula, conforme explicita no Estatuto da Instituição:

Parágrafo Quarto – A Célula de Educação Profissional responsabiliza-se por aplicar, desenvolver e dinamizar programas de educação profissional abertos e *in company*, proporcionando habilitações em nível profissional, em conformidade com as diretrizes do Ministério da Educação e dos Conselhos Estaduais de Educação. (CENTRO DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO, 2006a, p. 07).

Nesta seção, foram explicitados diversos aspectos relacionados à profissão de Secretariado, desde a origem e perfil profissionais a itens relacionados ao Curso de Técnico de Secretariado realizado pelo CETREDE bem como sua estrutura

e descrição da Célula de Educação Profissional . Na seção seguinte, “Metodologia”, estão detalhados os procedimentos para a realização desta pesquisa.

5 METODOLOGIA

Metodologia é um grupo de processos utilizados para obtenção de resultados em pesquisas científicas. Barbosa (2001) define-a como sendo um conjunto de procedimentos e métodos que se aplicam à ciência; diz que ela trata dos procedimentos, instrumentos e direção das maneiras de se praticar ciência.

O autor diz ser essencial, para um amadurecimento científico, que o pesquisador possua o entendimento da metodologia e de sua importância para a ciência. Através dela, torna-se possível uma melhor construção de como se chegar a algo.

Ainda segundo Barbosa (2001) a metodologia, além de estimular o espírito crítico para o acontecimento da autoconsciência do caminho traçado e por percorrer, também delimita a criatividade e a potencialidade no universo de trabalho.

A metodologia para realização deste trabalho teve como fundamento básico o pensamento de autores explicitados no decorrer desta seção. Desta bibliografia utilizada, a autora direcionou seu estudo principalmente a partir dos conceitos e nomenclaturas de Vergara (2003).

5.1 Caracterização da pesquisa

A pesquisa é fundamental para a existência e o enriquecimento da ciência. Turra e Viesser (2002), citando Freire (1997), afirmam que o ensino só ocorre quando existe pesquisa e vice-versa. De acordo com a citação referida, o ensino e a pesquisa encontram-se entrelaçados um ao outro. Quanto mais se ensina, mais se buscam novas respostas e indagações.

Barbosa (2001) diz que a pesquisa busca, através de procedimentos científicos, encontrar respostas para os questionamentos. Esses questionamentos surgem quando se possui noção de um problema e se sente impulsionado a encontrar sua solução.

Gil (2002) explica que, da mesma forma que qualquer classificação ocorre baseada em critérios, no caso das pesquisas científicas é comum a classificação com base nos seus objetivos gerais. O autor classifica essas pesquisas em três grupos: exploratórias, descritivas e explicativas.

Vergara (2003) propõe classificar as pesquisas baseando-se, inicialmente, em dois critérios: quanto aos fins e quanto aos meios. No quesito quanto aos fins, diz que a pesquisa pode ser: exploratória, descritiva, explicativa, metodológica, aplicada e intervencionista. Já quanto aos meios de investigação, diz que as pesquisas podem ser classificadas como: pesquisa de campo, pesquisa de laboratório, documental, bibliográfica, experimental, *ex post facto*, participante, pesquisa-ação ou estudo de caso.

Neste trabalho, utiliza-se como base a classificação da pesquisa de acordo com Vergara (2003), entretanto serão detalhados somente os aspectos relacionados aos fins e aos meios do estudo.

A pesquisa apresentada é descritiva por adequar-se aos aspectos das características relacionadas neste tópico, descritas por diversos autores. Além dos aspectos mencionados a seguir, a referida investigação utilizou a pesquisa de opinião que, segundo Vergara (2003), está inserida na classificação das pesquisas descritivas.

Vergara (2003) diz que a pesquisa descritiva evidencia características de determinada população ou fenômeno e pode determinar correlações entre variáveis e estabelecer sua natureza. Essa forma de pesquisa, ainda de acordo com a referida autora, não possui o dever de explicar os fenômenos que descreve, mesmo podendo servir de base para os mesmos.

Gil (2002) afirma que as pesquisas descritivas possuem como objetivo principal a determinação de relações entre variáveis ou a descrição das características de determinada população ou fenômeno. O autor explica que uma das características desse tipo de pesquisa é o fato de utilizar-se técnicas padronizadas de coleta de dados, como questionários e observações sistemáticas.

Nesse estudo ocorreu a aplicação de questionário. Também ocorreu uma relação de variáveis de antes e após a conclusão do curso utilizado como objeto da pesquisa. Buscou-se analisar até que ponto o curso conseguiu, ou não, influenciar na situação socioeconômica e na melhoria das competências de seus egressos, atendendo, ou não, as expectativas do novo parecer do curso.

As pesquisas descritivas são, juntamente com as exploratórias, as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática. São também as mais solicitadas por organizações como instituições educacionais, empresas comerciais, partidos políticos etc. Geralmente assumem forma de levantamentos.(GIL, 2002, p. 42).

Este tipo de pesquisa, por ser simples e mais fácil de realizar adapta-se melhor aos estudos que dão base para a elaboração de dissertações.

É o tipo de pesquisa que observa, registra, analisa e correlaciona fatos e fenômenos sem que haja a interferência por parte do pesquisador [...] Procura, assim, classificar explicar e interpretar os fenômenos que ocorrem, trabalhando sobre dados ou fatos colhidos da própria realidade. (BARBOSA, 2001, p. 270)

Em relação aos meios de investigação, é uma pesquisa: documental, bibliográfica e *ex post facto*.

a) Documental e Bibliográfica

É uma pesquisa documental porque foram utilizados como fonte documentos internos da Instituição, como seu estatuto e o projeto do Curso de Técnico em Secretariado oferecido pela empresa. Também, é uma pesquisa bibliográfica porque a autora utilizou, como base bibliográfica, diversificados materiais já elaborados por variados autores.

As pesquisas bibliográficas podem ter várias fontes. Gil (2002) explica que podem ser utilizadas, tanto como leitura corrente como de referência. A primeira classificação de utilização, leitura corrente, pode abranger obras relacionadas a diversos gêneros literários. Já as fontes de referências, ou livros de consulta, são as que possuem o objetivo de disponibilizar a rápida obtenção de informações pretendidas ou a identificação das obras que as contêm.

Gil (2002) salienta que os livros de referência podem ser classificados em dois tipos: livros de referência informativa, onde existe a referência que se busca; e livros de referência remissiva, que expedem a outra fonte.

A autora desta pesquisa acredita que este trabalho trata, prioritariamente, de uma fonte de leitura de referência, podendo vir a ser informativa ou remissiva, dependendo da necessidade do leitor.

Gil (2002) diz que a pesquisa documental é semelhante à bibliográfica, sendo a natureza de suas fontes a diferença fundamental entre ambas. Enquanto a bibliográfica possui basicamente material impresso localizado em bibliotecas, a documental é constituída por material mais diversificado, como os documentos conservados em arquivos institucionais ou pessoais, etc.

Barbosa (2001) afirma que a pesquisa bibliográfica pode fornecer instrumental analítico para qualquer tipo de pesquisa ou “simplesmente esgotar-se em si mesma”. podendo ser fonte primária ou de segunda mão.

b) *Ex Post Facto*

A pesquisa apresentada neste trabalho é *ex post facto*, por tratar-se de investigação de algo que já aconteceu. No caso apresentado, ocorreu a investigação da influência ocorrida na situação socioeconômica e nas competências dos alunos que já haviam concluído o Curso de Técnico em Secretariado, submetidos ao parecer que inspirou a validade em dezembro de 2005.

Vergara (2003) esclarece que na pesquisa *ex post facto* não é possível a ocorrência de manipulação e controle de variáveis, uma vez que suas manifestações já aconteceram. Por exemplo, no caso estudado, os alunos já concluíram o curso. O mesmo afirma Barbosa (2001) quanto à não possibilidade de manipulação de dados. O autor salienta que a falta de manipulação pode acontecer por já ter acontecido o fato pesquisado ou, simplesmente, pela impossibilidade de manipulação de dados devida a outros critérios.

5.2 Delineamento do estudo

A natureza de uma investigação determina-se a partir de sua concepção.

Não há uma única forma de classificar uma pesquisa. Em geral, cada autor apresenta sua classificação. Neste estudo tomou-se por base Triviños (1992) e Vergara (2003).

Isto significa dizer que o estudo foi concebido como um estudo de caso, que é uma abordagem típica de pesquisa qualitativa. Entretanto, o instrumento de coleta buscou e captou dados mais quantitativos do que qualitativos, e, a partir daí, todo o tratamento estatístico, a apresentação por meio de tabelas e gráficos e as análises foram feitas seguindo uma direção mais quantitativa. Desta forma, a caracterização mais adequada parece ser um estudo descritivo, quantitativo, cujo foco ou unidade de estudo é o curso profissional de técnicas em secretariado. (TRIVIÑOS, 1992).

Problema

Uma pesquisa científica inicia-se com a formulação de algum tipo de problema. Vergara (2003) afirma que “problema é uma questão não resolvida”, é a procura de uma resposta por meio de pesquisa.

Gil (2002) alerta para que não se confundam as definições da palavra problema com o significado de problema científico. Nem todo problema pode ser científico. Neste trabalho, será enfatizada a definição de problema científico. Sempre que se for realizar uma pesquisa deve-se observar se o problema em questão faz parte da categoria dos problemas científicos.

Ainda de acordo com Gil (2002), problema científico é um objeto de discussão em qualquer área do saber; e é de natureza científica por englobar variáveis que podem ser observadas com possibilidades de serem testadas.

Gil (2002) também afirma que o problema de uma pesquisa deve ser elaborado como uma interrogação. Além de esta ser a forma mais simples de se formular um problema, ainda torna mais fácil sua identificação por parte das pessoas que consultam um projeto de pesquisa. A fundamentação supracitada dá orientação para a formulação do problema a ser estudado.

A educação profissional num país com as dimensões continentais e os problemas socioeconômicos que o Brasil possui deveria ser uma das prioridades do povo e do governo. O grau de despreparo da grande parte da população para enfrentar as dificuldades de conseguir um emprego ou desenvolver um trabalho próprio parece ser muito grande, conforme constatam os institutos de pesquisa. Há uma legislação atualizada e robusta sobre o tema, entretanto, sente-se a necessidade de informações sobre o que, de fato, está resultando dos cursos profissionais oferecidos, em nível médio. Diante deste cenário, parece pertinente buscar-se resposta para a seguinte questão:

- Quais os efeitos do curso de educação profissional de nível médio promovido pelo CETREDE, na área de secretariado, no desenvolvimento de competências profissionais e na situação socioeconômica de seus egressos?

Vergara (2003) diz que as questões a serem respondidas atuam como um roteiro da pesquisa, podendo vir a substituir a elaboração dos objetivos inter-

mediários. Estas questões dizem respeito aos questionamentos que são levantados e devem ser respondidas a partir do estudo.

Pressupostos

Gil (2002) diz que hipótese é a proposição testável, que poderá se tornar a resolução do problema. Barbosa (2001) diz que a hipótese é necessária em uma pesquisa porque ela é uma forma de o pesquisador direcionar seu trabalho.

Vergara (2003) explica que hipóteses ou suposições são respostas antecipadas aos problemas. As pesquisas são efetuadas de maneira a confirmar ou negar a hipótese ou suposição.

Geralmente, a hipótese está associada a pesquisas que implicam testes via procedimentos estatísticos. Já no caso das suposições, Vergara (2003) afirma que estas estão relacionadas a pesquisas qualitativas, não resultando de testes estatísticos e sim de confirmações, ou não, oriundas de estudos qualitativos.

O presente estudo baseia-se nos seguintes pressupostos:

1. O curso de educação profissional de Técnico em Secretariado possibilita que o aluno amplie suas competências profissionais.
2. O curso de educação profissional de Técnico em Secretariado influencia no grau de empregabilidade do aluno.
3. O curso de educação profissional de Técnico em Secretariado possibilita aumento de renda pessoal para o egresso.
4. O curso desperta no aluno a necessidade de aprender um idioma estrangeiro.

Objetivos

Vergara (2003) afirma que objetivo é o que é esperado, é o resultado a ser obtido. Diz que quando o objetivo final é de fato alcançado vai possibilitar responder ao problema da pesquisa. A autora explica que os objetivos intermediários são metas das quais o objetivo final necessita para ser concluído.

Assim, o objetivo final deste estudo é investigar a contribuição do curso de educação profissional de nível médio na área de secretariado, promovido pelo CETREDE, para o desenvolvimento de competências profissionais e para melhoria

da situação sócioeconômica do egresso, a fim de determinar quais seus efeitos na vida pessoal, dos participantes.

Para atingir este objetivo foram estabelecidos os seguintes objetivos intermediários:

- identificar quais as competências profissionais que estão sendo desenvolvidas pelos alunos durante o curso.

- descobrir se há relação entre a conclusão do curso e o grau de empregabilidade do egresso.

- descobrir de que forma o curso poderá contribuir para aumentar sua eficácia na formação de seus egressos.

- Verificar se o curso despertou no aluno a necessidade de aprender um idioma estrangeiro.

Delimitação

Vergara (2003) afirma que a delimitação de um estudo diz respeito à “moldura” que o escritor apresenta em seu trabalho, esclarecendo para o leitor os aspectos que estarão inclusos e os que ficaram fora do trabalho.

Ainda de acordo com Vergara (2003), a delimitação do estudo é diferente do universo e da amostra da pesquisa. A autora explica que a delimitação está relacionada com fronteiras ligadas a variáveis, a aspectos que serão trabalhados, aos cortes, bem como ao período e ao tempo objeto da pesquisa.

O presente estudo tem como objetivo de análise o Curso de Técnico em Secretariado, oferecido pelo CETREDE e que foram guiados pelo Parecer 661/2002. Por tratar-se de um estudo limitado aos egressos de um único curso profissional a generalização de seus resultados são limitadas à população estudada.

Relevância

As diversas transformações mundiais em diferentes aspectos como, por exemplo, na política, na cultura, na economia, na tecnologia repercutem a necessidade de mudanças organizacionais. As empresas cada vez mais necessitam adequar suas realidades às necessidades do dinâmico mercado globalizado.

Diante dessas necessidades organizacionais para alcançar novas demandas, os profissionais necessitam, cada vez mais, manter-se competitivos para o

mercado de trabalho. A capacitação profissional vem ganhando espaço nos diversos setores organizacionais.

Todas as circunstâncias em que as empresas se encontram, hoje, exigem muito mais dos atuais colaboradores em relação às competências, às habilidades e aos conhecimentos. A área de capacitação deve possuir um posicionamento estratégico, auxiliando a organização no alcance de seus objetivos e vinculando-os aos diferentes planos de carreira.

Cada vez mais, as organizações buscam o desenvolvimento humano como forma de conseguirem acompanhar as mudanças de um mundo globalizado. Ocorre uma busca constante por resultados. O indivíduo é o principal responsável por sua capacitação profissional, independente do que lhe for oferecido de desenvolvimento pela organização. O esforço pessoal é potencializador de novas habilidades e competências. O profissional moderno deve revestir-se de competências técnicas e comportamentais, que revelem seu compromisso com os desafios da empresa.

Competência e capacitação são alicerces para a carreira profissional. A empresa com a cultura de aprendizagem disseminada é propícia para o processo de aproveitamento das competências. Cada vez mais, a capacitação e as competências profissionais são importantes para que o indivíduo sobreviva às exigências do mercado de trabalho.

A autora deste trabalho acredita que os resultados desta pesquisa poderão fornecer dados que servirão de análise para: melhoria do curso utilizado como objeto da pesquisa; auxiliar no planejamento e aperfeiçoamento de cursos profissionalizantes; despertar nas organizações ou profissionais isolados a busca de algum tipo de capacitação; estimular, cada vez mais, para a realidade e relevância da educação profissional; enfatizar a importância das competências profissionais; possibilitar a análise das modificações socioeconômicas que um curso profissionalizante pode trazer para seus egressos; fornecer ao leitor aspectos da história, das características e da evolução das atribuições do profissional de secretariado - uma das profissões que mais crescem no mundo - possibilitando uma análise, tanto para relevância da profissão como para enfatizar que as profissões sofrem mudanças de acordo com as novas necessidades do mercado de trabalho.

A autora julga que a análise de um estudo desta natureza poderá proporcionar dados que venham a contribuir para a capacitação profissional e, conseqüentemente, para o mercado de trabalho.

5.3 Objeto/unidade de estudo

Escolha dos sujeitos

O objeto deste estudo foram os alunos do Curso de Técnico em Secretariado oferecido pelo CETREDE, em Fortaleza, sob aprovação do Parecer do Conselho Estadual de Educação nº. 661/2002, de 23 de outubro de 2002

O referido Parecer vigorou de 23 de outubro de 2002 a dezembro de 2005. Durante esse período foram capacitados 372 concludentes. Deste universo, 32 pessoas responderam o questionário desta pesquisa. Trata-se de uma população finita, uma vez que não foi possível quantificá-la. Neste caso, decidiu-se buscar uma amostra que fosse representativa da população.

A população amostral, de acordo com Vergara (2003), corresponde à parte da população (universo) selecionada a partir de algum critério de representatividade. Vergara (2003) explica que existem duas formas de amostra: a probabilística e a não probabilística. A primeira baseia-se em conceitos estatísticos e a segunda não. A referida autora destaca alguns tipos de cada uma dessas duas formas de amostra: probabilística: aleatória simples, estratificada e por conglomerado; não probabilística: selecionadas por acessibilidade e por tipicidade.

Ao serem abordados alguns egressos disseram, de início, que não gostariam de responder ao questionário, devido à falta de tempo.

Foi adotado como critério selecionar os egressos das turmas realizadas sob a vigência do Parecer 661, porque somente uma turma submetida ao parecer atual (2006 a 2010) finalizou as aulas durante a realização da pesquisa, e a maioria dos alunos ainda se encontravam na fase de estágio, obrigatória para conclusão do Curso.

A partir do total de alunos aptos a responder o questionário, critério estabelecido, os alunos foram alcançados por acessibilidade e em seguida foi feito um cálculo para verificar a representatividade desta amostra.

Cálculo da amostra foi realizado segundo aplicação da fórmula explicitada por Malhotra (2001) especificada a seguir:

$n = \frac{s^2 \cdot p \cdot q}{e^2 + \frac{s^2 \cdot p \cdot q}{N}}$, onde:

$$e^2 + \frac{s^2 \cdot p \cdot q}{N}$$

N

n= tamanho da amostra que se pretende determinar.

N= tamanho da população pesquisada; no caso 372 alunos

s = nível de confiança (NC), onde NC de 68% (z=1,68 ou z=1);

P e q= adotou-se 50% em cada uma, isto é, P=q=50% (0,5).

E= erro amostral máximo adotado no caso condicionou-se um erro de 8,5%.

Para um nível de confiança de 68% e erro de 8,5%, obteve-se uma amostra de 31,66, que foi arredondada para 32. Logo, além destes dados obteve-se: N= 372, s= 1,00, p= 0,50, q= 0,50 e e= 0,085.

Neste trabalho, serão definidas somente as formas que se adequam ao tipo de amostra da pesquisa apresentada. A referida pesquisa trata de uma amostra não probabilística, selecionada por acessibilidade.

No caso da amostra, foi utilizado o critério de acessibilidade e procurou-se contatar com todos os alunos que faziam parte da população, porém alguns não foram localizados devido a mudanças de endereço, telefone e e-mail.

Muitos dos alunos contatados não responderam ao questionário solicitado. A maioria destes, que não responderam a pesquisa, mostrou-se acessível e disposta a ajudar; porém, talvez devido a ocupações diversas do cotidiano, os alunos não finalizaram o questionário em tempo hábil.

Vergara (2003) explica que a seleção dos sujeitos de uma pesquisa diz respeito às pessoas que fornecerão os dados necessários para a pesquisa.

Processo de seleção

A seleção dos sujeitos foi feita com os alunos do Curso de Técnico em Secretariado oferecido pelo CETREDE, em Fortaleza, sob aprovação do Parecer do Conselho Estadual de Educação nº. 661/2002, de 23 de outubro de 2002.

A autora acredita que é necessário abranger, na pesquisa, alunos que tenham concluído o curso durante um intervalo de alguns anos, para que se possa, de fato, visualizar se o curso possibilitou melhorias quanto às competências profissi-

onais e melhorias socioeconômicas. Logo, foram selecionados alunos que concluíram o curso durante todo o período de abrangência do Parecer anterior, intervalo correspondente a um espaço de tempo de três anos.

Além do aspecto do período supramencionado, a autora também acredita que é relevante abranger na pesquisa tanto os alunos que terminaram há alguns meses como há alguns anos. O intuito é possibilitar mais tempo ao aluno para visualizar de fato as melhorias socioeconômicas e as competências profissionais, que nem sempre são visualizadas de imediato.

Coleta de dados

Gil (2002) diz que no caso de uma pesquisa *ex post facto* pode-se perceber duas etapas de coletas de dados: inicialmente, quando o pesquisador busca identificar as modificações da variável independente nos grupos e o controle das variáveis intervenientes; depois, quando se busca mensurar as variáveis dependentes.

Primeiramente, o pesquisador deseja localizar grupos adequados, faz um levantamento de dados dos sujeitos - após a identificação dos grupos, faz a coleta de dados.

Vergara (2003) explica que no item coleta de dados o leitor deve ficar sabendo de que maneira o pesquisador deseja obter os dados de que necessita para responder ao problema.

O questionário, meio de coleta de dados utilizado na pesquisa apresentada neste trabalho, trata de questões expostas ao respondente, por escrito. Possui outras nomenclaturas como: teste, comum em pesquisas psicológicas; escala, ocasiões em que quantifica respostas. Ainda de acordo com Vergara (2003), o questionário pode ser aberto ou fechado. Nas questões abertas, as respostas são dadas livremente pelo respondente, enquanto nas fechadas o respondente escolhe ou pondera as opções, de acordo com as alternativas expostas.

Os dados da pesquisa apresentada foram coletados através de um modelo de questionário estruturado com perguntas fechadas e abertas, sendo predominantes as questões fechadas. As perguntas foram formuladas levando em consideração a pergunta de partida e os objetivos da pesquisa em estudo. Os questionários foram distribuídos após um contato prévio por telefone, com cada participante, onde

foi feito o convite para que os mesmos participassem da pesquisa. Durante um telefonema, interrogou-se que forma seria mais cômoda para que eles recebessem o questionário a ser respondido e o retornassem para a pesquisadora.

As opções disponibilizadas para envio e recebimento de questionários foram: por e-mail, através de um portador disponibilizado pela pesquisadora (um mototaxista) e entrega direta no CETREDE, instituição onde as turmas do Curso pesquisado aconteceram.

A coleta dos dados para este estudo foi realizada através de um questionário organizado em blocos, cujo conteúdo tratava de diferentes tipos de competências.

O instrumento foi organizado em forma de escala de intensidade. Este tipo de escala oferece a descrição da competência estudada e opções que indiquem um continuum gradativo, de forma que o respondente possa posicionar-se expressando sua posição diante do que está sendo pesquisado.

Os dados do resultado da pesquisa foram tabulados através do sistema SPSS e as opiniões foram medidas através de uma escala do tipo Likert com a maioria das questões possuindo opções de escolha com grau de desenvolvimento crescente de um a quatro (ou cinco): questões do bloco I - nada desenvolvida, pouco desenvolvida, satisfatoriamente desenvolvida, muito desenvolvida; questões do Bloco II - 1- inexistente, 2- precário, 3- básico, 4- moderado e 5- avançado; questões do Bloco III: 1- inexistente, 2- precária, 3- regular, 4- boa e 5- excelente; e as questões do bloco IV - foram relacionadas ao perfil do entrevistado. De acordo com Mattar (1994) esse tipo de escala de pesquisa de marketing é bastante utilizada e sua amplitude de respostas permite informação mais precisa da opinião do respondente em relação a cada afirmação.

Tratamento dos dados

O tratamento dos dados refere-se à explicação para o leitor da forma que se deseja tratar os dados que foram coletados, contextualizando a importância da maneira escolhida para o intento do projeto.

Segundo Vergara (2003), os dados podem ser manejados de maneira quantitativa, quando se utiliza procedimentos estatísticos; qualitativa quando, por exemplo, são codificados e expostos de forma mais estruturada e analítica.

Os dados da pesquisa apresentada foram tratados quantitativamente. Foi aplicada a estatística descritiva para as questões fechadas.

As respostas fechadas foram tabuladas, quantificadas e apresentadas através de gráficos.

Pode ser relevante a confrontação de resultados comparativos de um curso de Educação Profissional para despertar no leitor a importância de uma capacitação desta modalidade para a vida do indivíduo e, conseqüentemente, para a mão de obra qualificada do país.

Limitações do estudo

Vergara (2003) diz ser conveniente expor para o leitor as limitações do método escolhido. No caso desse estudo, limitações encontradas são: a dificuldade de acessar alguns dos possíveis entrevistados; muitos não possuem mais os mesmos contatos; o fato de muitas pessoas que demonstraram interesse em preencher o questionário não o retornaram em tempo hábil; a existência da possibilidade do respondente não responder ao questionário com sinceridade e critério; a necessidade de tempo para responder ao questionário, embora se tenha procurado elaborar um questionário conciso, que abrangesse a possibilidade de informações suficientes para responder aos questionamentos levantados para a realização e a conclusão da pesquisa.

Mesmo diante dos itens supramencionados, relativos às limitações do método, a autora julga que a aplicação de questionário nessa pesquisa foi uma escolha acertada, uma vez que o método foi capaz de captar respostas aos questionamentos desejados.

Em qualquer método existe a possibilidade de limitações. Logo, uma vez que o método aplicado atende às expectativas, as limitações expostas não se tornam motivos relevantes para aplicação de outro tipo de metodologia.

Nesta seção, foram abordados os aspectos relacionados à metodologia de um trabalho científico e expostos de forma mais detalhada os itens relacionados com a pesquisa apresentada. Na seção seguinte, serão apresentadas a análise e a exposição dos dados obtidos através da pesquisa metodológica supramencionada.

6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção se propõe a expor a análise dos resultados obtidos através da aplicação de um questionário elaborado a partir dos estudos bibliográficos realizados no decorrer do trabalho. São apresentadas desde a estrutura do questionário, tabulação e análise dos dados até a vinculação dos resultados obtidos com os pressupostos da pesquisa.

6.1 Estrutura do questionário

O questionário respondido foi estruturado em quatro blocos.

6.1.1 Bloco I – Competências do técnico em secretariado:

A partir da leitura das competências explicitadas como relevantes no projeto do curso deste estudo, a autora adaptou-as apresentando-as em forma de questionário, enquadrando-as nas áreas de gestão de recursos, relações interpessoais, gestão da informação e compreensão sistêmica, com o intuito de tornar o instrumento objetivo, claro e significativo para o profissional de secretariado.

O Bloco I visou verificar o seguinte pressuposto: o curso de educação profissional de nível médio possibilita que o aluno amplie suas competências profissionais.

6.1.2 Bloco II – Habilidade em outros idiomas

O Bloco II visou identificar qual o grau de conhecimento do aluno em relação a língua estrangeira, antes e depois do curso a partir dos critérios: inexistente, precário, básico, moderado ou avançado. Este bloco se propõe a responder ao pressuposto a seguir: O curso despertou no aluno a necessidade de aprender um idioma estrangeiro.

6.1.3 Bloco III – Avaliação das mudanças após a participação no curso de técnico em secretariado

O Bloco III buscou identificar a ocorrência, ou não, de melhorias socioeconômicas na vida dos respondentes. Foram solicitados aspectos relacionados à posse de bens, antes e depois do curso, de acordo com uma escala correlacionada a itens gradativos, nas seguintes situações: inexistente, precária, regular, boa ou excelente. Este bloco pretendeu identificar se a pesquisa atende ao pressuposto seguinte: O curso de educação profissional de nível médio possibilita aumento de renda pessoal para o egresso.

6.1.4 Bloco IV – Perfil do entrevistado

Neste bloco foram solicitadas, além da informação do gênero do respondente, questões a respeito de seu perfil, antes e depois da conclusão do curso: grau de instrução, ocupação ou atividade, renda pessoal mensal e faixa etária. Os itens 4.2 e 4.3, do bloco, visaram verificar se aconteceria a confirmação do pressuposto a seguir: O curso de educação profissional de nível médio influencia no grau de empregabilidade do aluno. E o item 4.4 buscou respostas para o pressuposto também analisado no bloco III: O curso de educação profissional de nível médio possibilita aumento de renda pessoal para o egresso.

6.2 Avaliação dos resultados por bloco

A partir dos resultados obtidos com o questionário, foi elaborada uma tabela para cada bloco existente. Após a apresentação do gráfico do Bloco I "Grau de Desenvolvimento das Competências dos Egressos do Curso de Técnico em Secretariado" é apresentada uma contextualização teórica sintetizada e, em seguida, é descrita a análise do mesmo através de cada subitem de área de competência.

Tabela 1- Grau de Desenvolvimento das Competências dos Egressos do Curso de Técnico em Secretariado

Competências		Nada desenvolvida		Pouco desenvolvida		Satisfatoriamente desenvolvida		Muito desenvolvida		Não Respondeu	
		f	%	F	%	f	%	F	%	f	%
Competências na área De Gestão de Recursos	Consciência da necessidade e amplitude de tempo para efetuar as tarefas	0	0.0	0	0.0	23	74.2	8	25.8	1	3.1
	Consciência do valor do dinheiro caso necessite utilizá-lo nas suas atribuições de trabalho	0	0.0	5	16.7	17	56.7	8	26.7	2	6.3
Compatências na área de Relações Interpessoais	Capacidade de trabalho em equipe	0	0.0	0	0.0	18	58.1	13	41.9	1	3.1
	Capacidade de distinguir, dialogar e trabalhar com diversas pessoas independente de fazerem ou não parte da equipe de trabalho	0	0.0	2	6.3	17	53.1	13	40.6	0	0.0
	Capacidade de respeitar as diversidades sociais, culturais e físicas no ambiente de trabalho	0	0.0	0	0.0	17	54.8	14	45.2	1	3.1
	Capacidade de comunicar-se positivamente com as pessoas	0	0.0	0	0.0	13	41.9	18	58.1	1	3.1
	Capacidade de coordenar a equipe responsável pelo apoio a secretaria	0	0.0	3	9.7	21	67.7	7	22.6	1	3.1
	Capacidade de buscar informações relevantes para a profissão de secretariado	0	0.0	2	6.3	22	68.8	8	25	0	0.0
Competências na área de Gestão da Informação	Capacidade de avaliar e interpretar informações relevantes para a profissão de secretariado	0	0.0	1	3.1	22	68.8	9	28.1	0	0.0
	Capacidade de organizar e manter informações	0	0.0	1	3.1	15	46.9	16	50	0	0.0
	Capacidade de interpretação e comunicação nas diversas situações do cotidiano de secretariado	0	0.0	2	6.5	19	61.3	10	32.3	1	3.1
	Capacidade de utilizar computador	0	0.0	5	16.1	13	41.9	13	41.9	1	3.1
	Capacidade de utilizar conhecimentos sobre a realidade econômica, social, cultural e política brasileira, na intenção de prestar assessoria compatível com a exigência do cargo exercido	1	3.1	4	12.5	23	71.9	4	12.5	0	0.0
	Capacidade de interpretar dados estatísticos e representações gráficas relacionadas a informações internas e externas a seu espaço de trabalho	0	0.0	12	37.5	17	53.1	3	9.4	0	0.0
	Compreensão das inter-relações do ambiente de trabalho	0	0.0	3	9.4	21	65.6	8	25	0	0.0
Competências na área de Compreensão Sistêmica	Capacidade de monitorar e corrigir desempenhos, sempre que necessário.	0	0.0	3	9.4	22	68.8	7	21.9	0	0.0
	Capacidade de entender as atividades profissionais e a cultura organizacional do ambiente de trabalho	0	0.0	3	9.4	18	56.3	11	34.4	0	0.0
	Capacidade de buscar corrigir o seu desempenho profissional	0	0.0	2	6.3	12	37.5	18	56.3	0	0.0

Fonte: elaborado pela autora (2007).

Conforme mencionado por Brunner (2000) o tema competência está relacionado a uma multiplicidade de atitudes e hábitos relevantes para o desenvolvimento da sociedade. A realização desta pesquisa confirmou que no desenvolvimento das competências, visto de maneira sistêmica conforme mencionado por Fleury e Fleury (2001), elas estão relacionadas entre si, ou seja, as competências individuais englobam as competências de negócios, as técnico-profissionais e as sociais.

Observa-se que através da tabela supracitada "Grau de Desenvolvimento das Competências dos Egressos do Curso de Técnico em Secretariado" foi possível constatar diversos aspectos relacionados ao grau de desenvolvimento das competências dos participantes da pesquisa, necessárias ao ambiente de trabalho. Os grupos de competências transversais, de acordo com Casanova e Montanaro (2001), são relevantes para a sobrevivência do profissional no mundo do trabalho. Através das pesquisas bibliográficas observou-se que era compatível adaptar as competências pertinentes aos egressos de um curso de técnico em secretariado aos agrupamentos de competências transversais defendidos por Casanova e Montanaro (2001). Desta forma, foi possível fazer-se a mensuração do grau de desenvolvimento dessas competências para os egressos do curso.

6.2.1 Bloco I/A - Competências na área de gestão de recursos

Este tópico tratou das competências do técnico e secretariado relativas à gestão de recursos. Buscou descobrir o grau de consciência da necessidade e amplitude de tempo para efetuar as tarefas.

Os respondentes optaram pela alternativa "satisfatoriamente desenvolvida", correspondendo a 74,2% das respostas válidas, enquanto 25,8% dos participantes responderam "muito desenvolvida". Deixaram de responder 3,1% dos sujeitos. Ninguém marcou o item "pouco desenvolvida".

Com relação à consciência do valor do dinheiro, caso se necessite utilizá-lo nas atribuições do trabalho, os respondentes optaram pela alternativa "satisfatoriamente desenvolvida", correspondendo a 56,7% das respostas válidas, enquanto 26,7% dos participantes responderam "muito desenvolvida" e 16,7% escolheram o item "pouco desenvolvida". Deixaram de responder 6,3% dos sujeitos.

6.2.2 Bloco I/B - Competências do técnico em secretariado: relações interpessoais

Capacidade de trabalho em equipe: os respondentes optaram pela alternativa "satisfatoriamente desenvolvida", correspondendo a 58,1% das respostas válidas, enquanto 41,9% dos participantes responderam "muito desenvolvida". Ninguém marcou o item "pouco desenvolvida". Deixaram de responder 3,1% dos sujeitos.

No que diz respeito à capacidade de distinguir, dialogar e trabalhar com diversas pessoas independente de fazerem, ou não, parte da equipe de trabalho, os respondentes optaram pela alternativa "satisfatoriamente desenvolvida", correspondendo a 53,1% das respostas válidas, enquanto 40,6% dos participantes responderam "muito desenvolvida" e 6,3% escolheram o item "pouco desenvolvida". Ninguém deixou de responder a questão.

Em se tratando da capacidade de respeitar as diversidades sociais, culturais e físicas do ambiente de trabalho: os respondentes optaram pela alternativa "satisfatoriamente desenvolvida", correspondendo a 54,8% das respostas válidas, enquanto 45,2% dos participantes responderam "muito desenvolvida". Ninguém escolheu o item "pouco desenvolvida". Deixaram de responder 3,1% dos sujeitos.

Capacidade de comunicar-se positivamente com pessoas: os respondentes optaram pela alternativa "muito desenvolvida", correspondendo a 58,1% das respostas válidas, enquanto 41,9% dos participantes responderam "satisfatoriamente desenvolvida". Ninguém escolheu o item "pouco desenvolvida". Deixaram de responder 3,1% dos sujeitos.

Com relação à capacidade de coordenar a equipe responsável pelo apoio da secretaria, os respondentes optaram pela alternativa "satisfatoriamente desenvolvida", correspondendo a 67,7% das respostas válidas, enquanto 22,6% dos participantes responderam "muito desenvolvida" e 9,7% escolheram o item "pouco desenvolvida". Deixaram de responder 3,1% dos sujeitos.

6.2.3 Bloco I/C – Competências do técnico em secretariado: gestão da informação

A capacidade de buscar informações relevantes para a profissão de secretariado foi respondida através da indicação das seguintes alternativas: "satisfatoriamente desenvolvida", correspondendo a 68,8% das respostas válidas, enquanto 25,0% dos participantes responderam "muito desenvolvida" e 6,3% cento escolheram o item "pouco desenvolvida". Ninguém deixou de responder a questão.

A capacidade de avaliar e interpretar informações relevantes para a profissão de secretariado fez os respondentes optarem pela alternativa "satisfatoriamente desenvolvida", correspondendo a 68,8 por cento das respostas válidas, enquanto 28,1% dos participantes responderam "muito desenvolvida" e 3,1% escolheram o item "pouco desenvolvida". Ninguém deixou de responder a questão.

No que concerne à capacidade de organizar e de manter informações, os respondentes optaram pela alternativa "muito desenvolvida", correspondendo a 50,0% das respostas válidas, enquanto 46,9% dos participantes responderam "satisfatoriamente desenvolvida" e 3,1% escolheram o item "pouco desenvolvida". Ninguém deixou de responder a questão.

A capacidade de interpretação e comunicação nas diversas situações do cotidiano de secretariado levou os respondentes a optarem pela alternativa "satisfatoriamente desenvolvida", correspondendo a 61,3% das respostas válidas, enquanto 32,3% dos participantes responderam "muito desenvolvida" e 6,5% escolheram o item "pouco desenvolvida". Deixaram de responder 3,1% dos sujeitos.

Capacidade de utilizar o computador: os respondentes optaram pelas alternativas "muito desenvolvida" e "satisfatoriamente desenvolvida", ficando ambas com a mesma porcentagem de escolha, correspondendo cada uma a 41,9% das respostas válidas. Deixaram de responder 3,1% dos sujeitos.

Com relação à capacidade de utilizar conhecimentos sobre a realidade econômica, social, cultural e política brasileira, na intenção de prestar assessoria

compatível com a exigência do cargo exercido, os respondentes optaram pela alternativa "satisfatoriamente desenvolvida", correspondendo a 71,9% das respostas válidas, enquanto 12,5% dos participantes responderam "muito desenvolvida"; a mesma quantidade, 12,5%, escolheu o item "pouco desenvolvida" e 3,1% marcaram o item "nada desenvolvida". Ninguém deixou de responder a questão.

No que se refere à capacidade de interpretar dados estatísticos e representações gráficas relacionadas a informações internas e externas a seu espaço de trabalho, os respondentes optaram pela alternativa "satisfatoriamente desenvolvida", correspondendo a 53,1 por cento das respostas válidas, enquanto 9,4% dos participantes responderam "muito desenvolvida" e 37,5% escolheram o item "pouco desenvolvida". Ninguém marcou o item "nada desenvolvida" e nem deixou de responder a questão.

6.2.4 Bloco I/D - Competências do técnico em secretariado: compreensão sistêmica

Compreensão das inter-relações do ambiente de trabalho: os respondentes optaram pela alternativa "satisfatoriamente desenvolvida", correspondendo a 65,6% das respostas válidas, enquanto 25,0% dos participantes responderam "muito desenvolvida" e 9,4% escolheram o item "pouco desenvolvida". Ninguém marcou o item "nada desenvolvida" e nem deixou de responder a questão.

Quanto à capacidade de monitorar e corrigir desempenhos, sempre que necessário, os respondentes optaram pela alternativa "satisfatoriamente desenvolvida", correspondendo a 68,8% das respostas válidas, enquanto 21,9% dos participantes responderam "muito desenvolvida" e 9,4% escolheram o item "pouco desenvolvida". Ninguém marcou o item "nada desenvolvida" e nem deixou de responder a questão.

A capacidade de entender as atividades profissionais e a cultura organizacional do ambiente de trabalho foi respondida através das seguintes alternativas: "satisfatoriamente desenvolvida", correspondendo a 56,3% das respostas válidas, enquanto 34,4% dos participantes responderam "muito desenvolvida" e 9,4% esco-

lheram o item "pouco desenvolvida". Ninguém marcou o item "nada desenvolvida" e nem deixou de responder a questão.

Com relação à capacidade de buscar corrigir seu desempenho profissional, os respondentes optaram pela alternativa "muito desenvolvida", correspondendo a 56,3% das respostas válidas, enquanto 37,5% dos participantes responderam "satisfatoriamente desenvolvida" e 6,3% escolheram o item "pouco desenvolvida". Ninguém marcou o item "nada desenvolvida" e nem deixou de responder a questão.

O questionário foi estruturado de forma que ao término de cada grupo de competências fosse perguntado quais as competências que cada grupo ou participante considerou terem sido as mais desenvolvidas. A seguir, as tabelas correspondentes às competências mais desenvolvidas de cada grupo:

Tabela 2- Competências do Bloco I consideradas como tendo sido as mais estimuladas com a realização do curso de técnico em secretariado

Alternativas		Freqüência	Porcentagem	Porcentagem das respostas válidas
Válida	A1	28	87,5	90,3
	A2	3	9,4	9,7
	Total	31	96,9	100,0
Missing	System	1	3,1	
Total		32	100,0	

Fonte: elaborado pela autora (2007).

Das competências do Grupo - A, consideradas mais estimuladas com a realização do curso, 90,0% dos respondentes válidos optaram pela competência A1 - Consciência da necessidade e amplitude de tempo para efetuar as tarefas; e 9,7% pela competência A2 - Consciência do valor do dinheiro, caso necessite utilizá-lo nas suas atribuições de trabalho. Deixaram de responder 3,1% dos participantes.

Tabela 3- Competências do Grupo - B consideradas mais estimuladas com a realização do curso técnico em secretariado

Alternativas		Freqüência	Porcentagem	Porcentagem Válida
Válida	B3	7	21,9	22,6
	B4	13	40,6	41,9
	B5	4	12,5	12,9
	B6	7	21,9	22,6
	Total	31	96,9	100,0
Missing	System	1	3,1	
Total		32	100,0	

Fonte: elaborado pela autora (2007).

Das competências do Grupo - B consideradas mais estimuladas com a realização do curso:

- 1) constata-se que 41,9% dos respondentes válidos optaram pela competência B4 - Capacidade de distinguir, dialogar e trabalhar com diversas pessoas independente de fazerem, ou não, parte da equipe de trabalho;
- 2) observa-se que 22,6% pela competência B3 - capacidade de trabalho em equipe;
- 3) verifica-se que 22,6% pela competência B3 - capacidade de comunicar-se positivamente com pessoas;
- 4) denota-se que 12,9% pela competência B5 - capacidade de respeitar as diversidades sociais, culturais e físicas do ambiente de trabalho;
- 5) ninguém escolheu o item B7 - capacidade de coordenar a equipe responsável pelo apoio da secretaria;
- 6) deixaram de responder 3,1% dos participantes.

Tabela 4- Competências do Grupo - C consideradas mais estimuladas com a realização do Curso de Técnico em Secretariado

	Alternativas	Freqüência	Porcentagem	Porcentagem Válida
Válida	C8	7	21,9	23,3
	C9	4	12,5	13,3
	C10	11	34,4	36,7
	C11	4	12,5	13,3
	C12	1	3,1	3,3
	C13	1	3,1	3,3
	C14	2	6,3	6,7
	Total	30	93,8	100,0
Missing	System	2	6,3	
Total		32	100,0	

Fonte: elaborado pela autora (2007).

Das competências do Grupo - C consideradas mais estimuladas com a realização do curso:

- 1) constata-se que 36,7% dos respondentes, com opções válidas, optaram pela competência C10 - capacidade de distinguir, dialogar e trabalhar com diversas pessoas independente de fazerem, ou não parte da equipe de trabalho;
- 2) observa-se que 23,3% dos respondentes, com opções válidas, optaram pela competência C8 - capacidade de distinguir, dialogar e trabalhar com diversas pessoas independente de fazerem, ou não, parte da equipe de trabalho;

- 3) denota-se que 13,3% dos respondentes, com opções válidas, optaram pela competência C9 - capacidade de distinguir, dialogar e trabalhar com diversas pessoas independente de fazerem, ou não, parte da equipe de trabalho;
- 4) verifica-se que 13,3% dos respondentes, com opções válidas, optaram pela competência C11 - Capacidade de distinguir, dialogar e trabalhar com diversas pessoas independente de fazerem, ou não, parte da equipe de trabalho;
- 5) observa-se que 6,7% dos respondentes, com opções válidas, optaram pela competência C14 - capacidade de distinguir, dialogar e trabalhar com diversas pessoas independente de fazerem, ou não, parte da equipe de trabalho;
- 6) constata-se que 3,3% dos respondentes, com opções válidas, optaram pela competência C12 - capacidade de distinguir, dialogar e trabalhar com diversas pessoas independente de fazerem, ou não, parte da equipe de trabalho;
- 7) registra-se que 3,3% dos respondentes, com opções válidas, optaram pela competência C13 - capacidade de distinguir, dialogar e trabalhar com diversas pessoas independente de fazerem, ou não, parte da equipe de trabalho.

Tabela 5- Competências do grupo - D consideradas mais estimuladas com a realização do curso de técnico em secretariado

Alternativas		Freqüência	Porcentagem	Porcentagem Válida
Válida	D15	5	15,6	18,5
	D16	3	9,4	11,1
	D17	7	21,9	25,9
	D18	12	37,5	44,4
	Total	27	84,4	100,0
Missing	System	5	15,6	
Total		32	100,0	

Fonte: elaborado pela autora (2007).

Das competências do Grupo - D consideradas mais estimuladas com a realização do curso:

- 1) verifica-se que 44,4% dos respondentes, com opções válidas, optaram pela competência D18 - capacidade de distinguir, dialogar e trabalhar com diversas pessoas independente de fazerem, ou não, parte da equipe de trabalho;
- 2) observa-se que 25,9% dos respondentes, com opções válidas, optaram pela competência D17 - capacidade de distinguir, dialogar e trabalhar com diversas pessoas independente de fazerem, ou não, parte da equipe de trabalho;

- 3) registra-se que 18,5% dos respondentes, com opções válidas, optaram pela competência D15 - capacidade de distinguir, dialogar e trabalhar com diversas pessoas independente de fazerem, ou não, parte da equipe de trabalho;
- 4) constata-se que 11,1% dos respondentes, com opções válidas, optaram pela competência D16 - capacidade de distinguir, dialogar e trabalhar com diversas pessoas independente de fazerem, ou não, parte da equipe de trabalho.

Gráfico síntese do grau de competências – bloco-I do questionário

Após o resultado de todos os requisitos relacionados ao grau de competências desenvolvidos durante o curso, foi feita uma representação gráfica, juntando –se todos esses resultados obtidos, no intuito de possibilitar uma melhor visualização dos mesmos.

Considerando-se a escala de escolha que foi composta pelos itens: nada desenvolvida, pouco desenvolvida, satisfatoriamente desenvolvida e muito desenvolvida, observa-se que houve uma predominância bastante considerável pela escolha dos dois itens que expressam maior desenvolvimento de competências.

O referido gráfico, apresentado a seguir, demonstra que houve uma predominância aparente no item “satisfatoriamente desenvolvida”. Somente em um item foi marcado a opção "nada desenvolvida", tendo uma proporção insignificante quando comparado com as outras opções..

A opção "pouco desenvolvida" não foi predominante em nenhum dos itens, enquanto a opção "muito desenvolvida" obteve maior proporção de escolha em três itens e teve a mesma porcentagem de escolha da “satisfatoriamente desenvolvida” em um item.

Diante do exposto e de acordo com o quadro nº 2, “ Síntese do grau de competências”, pode-se verificar a confirmação do seguinte pressuposto: “O curso de educação profissional de nível médio possibilita que o aluno amplie suas competências profissionais”.

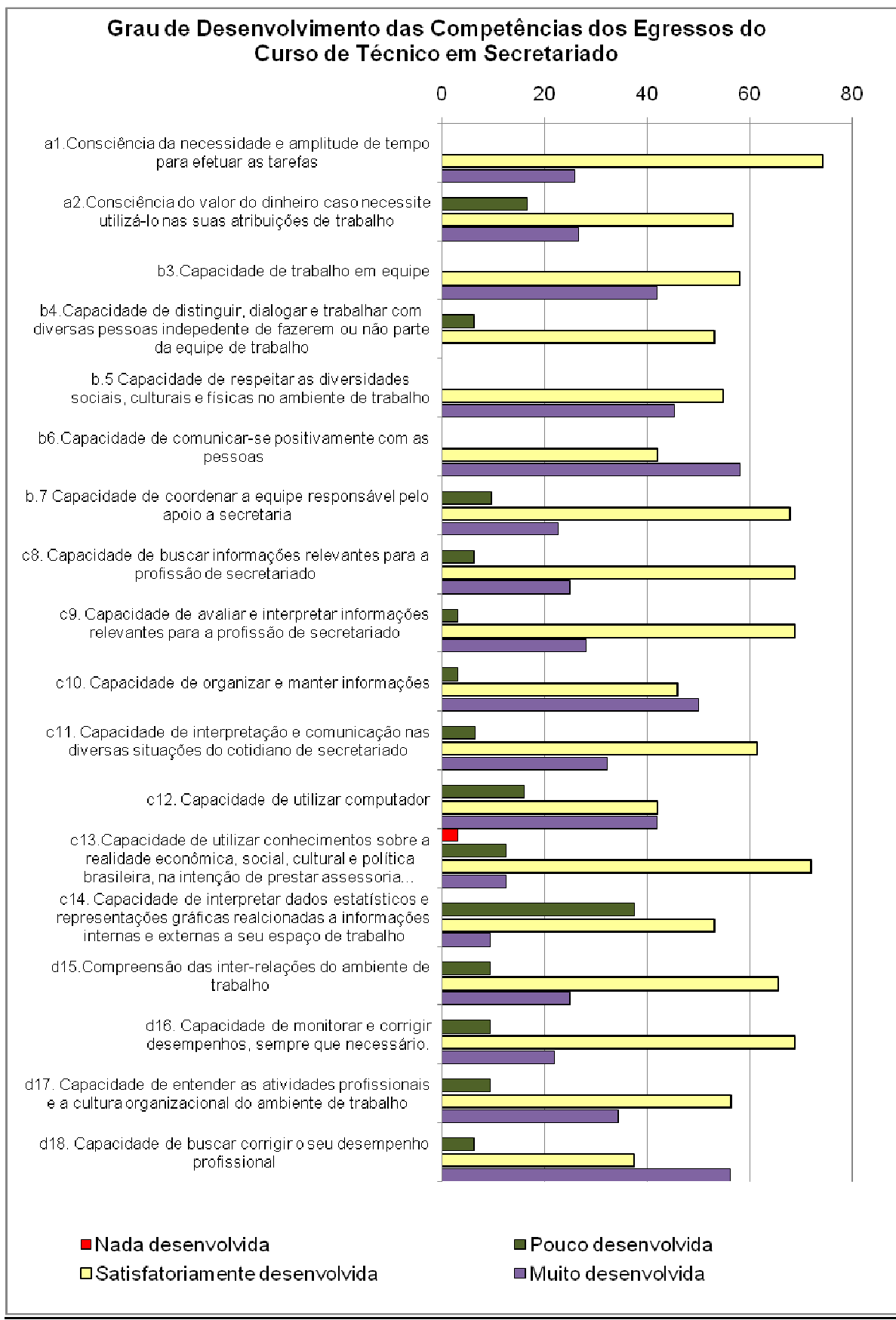


Gráfico 1- Grau de desenvolvimento das competências dos egressos
 Fonte: elaborado pela autora (2007).

6.2.5 Bloco II - Habilidade em outros idiomas

A tabela relacionada ao aperfeiçoamento do idioma estrangeiro menciona a porcentagem dos participantes da pesquisa que estudavam antes do curso ou passou a estudar após o curso algum idioma estrangeiro. Desta forma foi possível verificar se ocorreram modificações quanto a procura por estudo de idiomas estrangeiros após o curso.

Tabela 6- Aperfeiçoamento de idioma estrangeiro antes do curso e atual

	Inexistente	Precário	Básico	Moderado	Avançado
Inglês antes	18.8	37.5	34.4	9.4	
Inglês atual	9.4	28.1	40.6	21.9	
Espanhol antes	56.3	25.0	15.6		3.1
Espanhol atual	53.1	21.9	15.6	3.1	6.3
Francês antes		3.1			
Francês atual		3.1			
Italiano antes		3.1			
Italiano atual			3.1		

Fonte: elaborado pela autora (2007).

Habilidades em outros idiomas

Inglês

Antes do Curso: Os respondentes optaram pela alternativa "precário", correspondendo a 37,5% das respostas válidas, enquanto 34,4% dos participantes responderam a opção "básico", 18,8% marcaram "inexistente" e 9,4% escolheram o item "moderado". Ninguém marcou a alternativa "avançado" e nem deixou de responder a questão.

Depois do Curso: Os respondentes optaram pela alternativa "básico", correspondendo a 40,6% das respostas válidas, enquanto 28,1% dos participantes responderam o item "precário", 21,9% escolheram a opção "moderado" e 9,4% marcaram "inexistente". Ninguém marcou a alternativa "avançado" e nem deixou de responder a questão.

Espanhol

Antes do Curso: Os respondentes optaram pela alternativa "inexistente", correspondendo a 56,3% das respostas válidas, enquanto 25,0% dos participantes responderam a opção "precário", 15,6% marcaram o item "básico" e 3,1% escolheram a alternativa "avançado". Ninguém deixou de responder.

Depois do Curso: Os respondentes optaram pela alternativa "inexistente", correspondendo a 53,1 por cento das respostas válidas, enquanto 21,9% dos participantes responderam o item "precário", 15,6% escolheram a opção "básico", 6,3% optaram pelo item "avançado" e 3,1% marcaram o item "moderado". Ninguém deixou de responder a questão.

Francês

Antes e depois do curso - apenas um dos participantes possui o conhecimento do idioma francês, tendo atualmente o mesmo nível de conhecimento que possuía antes do curso. O restante das pessoas não possui domínio deste idioma. Analisando os percentuais válidos, pode-se afirmar que somente 3,1% dos participantes optaram pela alternativa "precário" tanto antes do curso como atualmente, e 96,9% das pessoas não mencionaram possuir algum conhecimento deste idioma.

Italiano

Antes e depois do curso - apenas um dos participantes possui o conhecimento do idioma italiano, tendo atualmente o mesmo nível de conhecimento que possuía antes do curso. O restante das pessoas não possui domínio deste idioma. Analisando os percentuais válidos, pode-se afirmar que somente 3,1% dos participantes optaram pela alternativa "precário" tanto antes do curso como atualmente, e 96,9% das pessoas não mencionaram possuir algum tipo de conhecimento deste idioma

Gráfico comparativo do aperfeiçoamento de idioma estrangeiro antes e depois do curso – Síntese do Bloco II do questionário.

A pesquisa comprovou o pressuposto: "O curso despertou no aluno a necessidade de aprender algum idioma estrangeiro", de acordo com a tabela nº. 6 -

“Aperfeiçoamento de idioma estrangeiro”, onde foi feita a representação gráfica comparativa do domínio de todas as línguas estrangeiras que os egressos do curso possuíam antes do curso e possuem atualmente.

Foram relacionados os idiomas inglês e espanhol, além de ter ficado campo aberto para o preenchimento de outras línguas estrangeiras, caso alguns dos participantes tivessem desenvolvendo habilidades em outros idiomas. As opções de escolha variaram entre: inexistente, precário, básico, moderado e avançado.

Os idiomas marcados foram: inglês, espanhol, francês e italiano. A porcentagem de opções marcadas de francês e italiano é estatisticamente considerada insignificante, quando comparada com as demais. Somente nestes dois itens, francês e italiano, não ocorreram mudanças entre o grau de conhecimento do aluno antes do curso e o atual. No caso do nível atual de inglês, comparado com o nível antes do curso, houve diminuição na escolha dos itens "inexistente" e "precário", e aumento dos níveis "básico" e "moderado". Ninguém marcou a opção "avançado". No que diz respeito à comparação da escolha do idioma espanhol, houve uma leve diminuição dos itens "inexistente" e "precário", e um aumento dos itens "moderado" e "avançado". A alternativa "básica" permaneceu inalterada.

Observa-se que, no geral houve uma melhoria no nível de desenvolvimento da aprendizagem de idiomas estrangeiros por parte dos participantes do questionário. Essa melhora é bastante significativa, uma vez que o curso não ofereceu nenhum conhecimento aprofundado em idiomas, somente proporcionou uma noção básica do inglês e, conforme representação gráfica a seguir, verifica-se que despertou nos alunos a necessidade de procurar aperfeiçoamento em idiomas estrangeiros, após o curso.

A autora desta pesquisa acredita que o curso proporcionou aos alunos visões partilhadas em relação ao aprendizado de idiomas estrangeiros. Conforme exemplificado por Peter Senger (2002), no processo de inovação e aprendizagem as empresas devem desenvolver cinco disciplinas essenciais de aprendizagem; dentre elas o autor cita as visões partilhadas.

Essas visões ocorrem quando um objetivo é percebido como concreto e legítimo. As pessoas dedicam-se e apreendem não como obrigação, mas por vontade própria, construindo visões partilhadas. A melhoria do nível de estudo em outros idiomas pode ser um sinal de que os alunos que aprofundaram esse aprendiza-

do conscientizaram-se a partir do compartilhamento das visões com o grupo e da importância do mesmo para a área de atuação do profissional de secretariado.

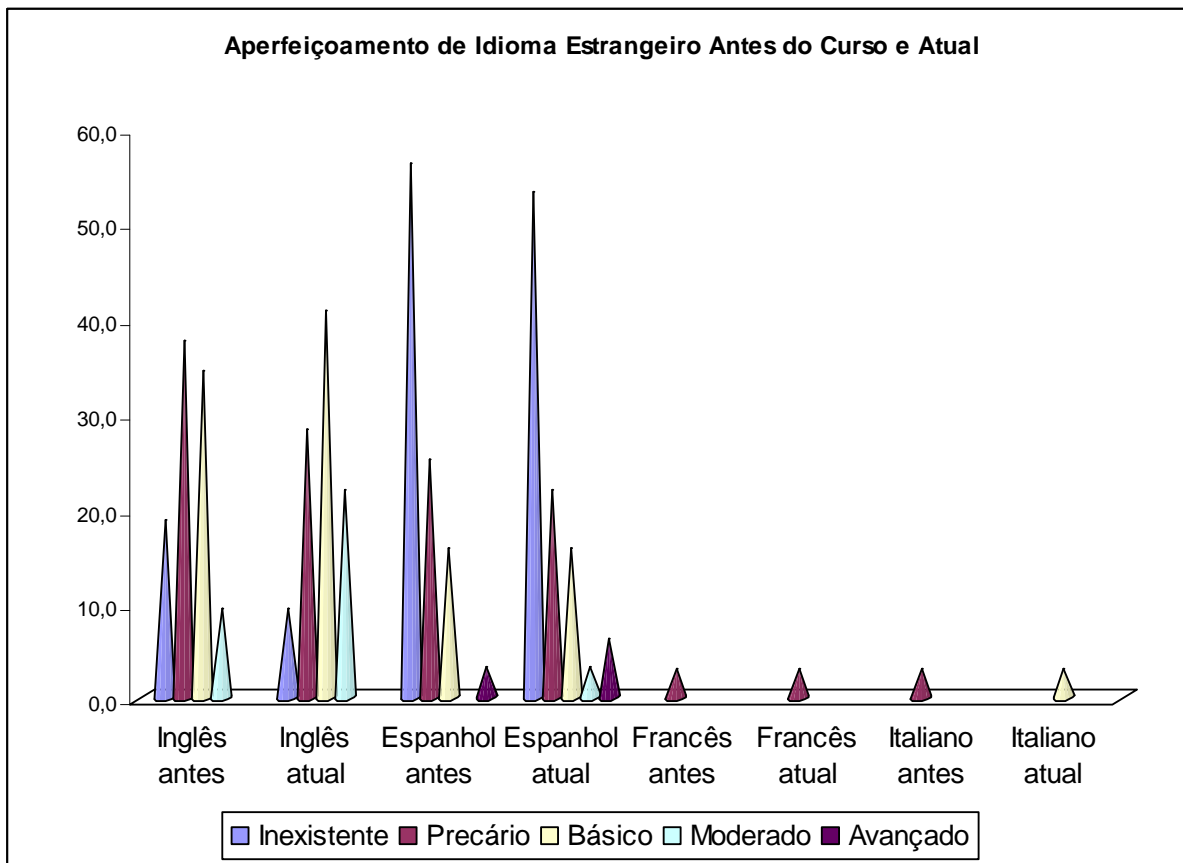


Gráfico 2- Aperfeiçoamento de idioma estrangeiro antes do curso e atual
Fonte: elaborado pela autora (2007).

6.2.6 Bloco III - Avaliação das mudanças após sua participação no curso de técnico em secretariado

Este bloco procurou descobrir as condições indicativas de mudanças nos padrões sócio-econômicos dos egressos do curso. Após a apresentação da tabela "Posse de Bens e Serviços Antes do Curso de Técnico em Secretariado" é feita a análise dos resultados da mesma.

Tabela 7- Posse de Bens e Serviços Antes e Depois do Curso de Técnico em Secretariado

Bens e serviços	Antes do Curso					Depois do Curso				
	Inexistente	Precária	Regular	Boa	Excelente	Inexistente	Precária	Regular	Boa	Excelente
Automóvel próprio	71.0			19.4	9.7	71.0		6.5	12.9	9.7
Automóvel fornecido pela empresa	93.5		3.2	3.2		93.5			6.5	
Casa Própria	38.7	3.2	3.2	22.6	32.3	38.7		3.2	22.6	35.5
Plano de Saúde	32.3	3.2	9.7	25.8	29.0	26.7	3.3	16.7	26.7	26.7
Telefone Fixo em Casa	19.4		9.7	35.5	35.5	22.6		6.5	35.5	35.5
Telefone celular particular	9.7	3.2	6.5	38.7	41.9	6.5		6.5	38.7	48.4
Acesso a telefone fixo no trabalho	22.6		9.7	32.3	35.5	10.0		10.0	40.0	40.0
Acesso a telefone celular pago pela empresa	80.6	3.2	6.5	9.7		77.4			19.4	3.2
Acesso a Internet em casa	58.1	3.2	9.7	9.7	19.4	58.1	3.2	3.2	9.7	25.8
Acesso à Internet no trabalho	29.0	3.2	12.9	25.8	29.0	13.3	3.3	20.0	30.0	33.3
Acesso a lazer para você e seus dependentes	12.9		38.7	32.3	16.1	9.7		29.0	41.9	19.4
Acesso a comida fora de casa para você e seus dependentes	19.4		25.8	38.7	16.1	16.1		16.1	51.6	16.1
Acesso a boas escolas para você e seus dependentes	25.8	9.7	25.8	19.4	19.4	22.6	6.5	22.6	22.6	25.8
Viagem de férias para outro(s) estado(s) do País	54.8	12.9	19.4	3.2	9.7	54.8	12.9	16.1	3.2	12.9
Viagem de férias para o exterior	93.5	3.2			3.2	93.5	3.2			3.2

Fonte: elaborado pela autora (2007).

Posse de Bens e Serviços Antes e Depois do Curso

Automóvel próprio

Antes do Curso: Os respondentes optaram pela alternativa "inexistente", correspondendo a 71,0% das respostas válidas, enquanto 12,9% dos participantes responderam a opção "boa", 9,7 marcaram o item "excelente" e 6,5% escolheram a alternativa "regular". Ninguém marcou a alternativa "precária". Deixaram de responder 3,1%.

Depois do Curso: Os respondentes optaram pela alternativa "inexistente", correspondendo a 71,0% das respostas válidas, enquanto 12,9% dos participantes responderam o item "boa", 9,7% escolheram a opção "excelente" e 6,5 a opção "regular". Ninguém marcou a alternativa "precária". Deixaram de responder 3,1% .

Automóvel fornecido pela empresa

Antes do Curso: Os respondentes optaram pela alternativa "inexistente", correspondendo a 9,3% das respostas válidas, enquanto 3,2% dos participantes responderam a opção "regular" e 3,2% marcaram o item "boa". Ninguém marcou as alternativas "precária" e "excelente". Deixaram de responder 3,1%.

Depois do Curso: Os respondentes optaram pela alternativa "inexistente", correspondendo a 93,5% das respostas válidas, enquanto 6,5 por cento dos participantes responderam o item "boa". Ninguém marcou as alternativas "precária", "regular" e "excelente". Deixaram de responder 3,1%.

Casa própria

Antes do Curso: Os respondentes optaram pela alternativa "inexistente", correspondendo a 38,7 por cento das respostas válidas, enquanto 32,3% dos participantes responderam a opção "excelente", 22,6 marcaram o item "boa", 3,2% escolheram a alternativa "regular" e 3,2 marcaram a opção "precária". Deixaram de responder 3,1%.

Depois do Curso: Os respondentes optaram pela alternativa "inexistente", correspondendo a 38,7% das respostas válidas, enquanto 35,5% dos participan-

tes responderam o item "excelente", 22,6% escolheram a opção "boa" e 3,2 a opção "regular". Ninguém marcou a alternativa "precária". Deixaram de responder 3,1% .

Plano de saúde

Antes do Curso: Os respondentes optaram pela alternativa "inexistente", correspondendo a 32,3% das respostas válidas, enquanto 29,0% dos participantes responderam a opção "excelente", 25,8 marcaram o item "boa", 9,7% escolheram a alternativa "regular" e 3,2 marcaram a opção "precária". Deixaram de responder 3,1%.

Depois do Curso: Os respondentes optaram pelas alternativas "inexistente", "boa" e "excelente", correspondendo cada uma delas a 26,7% das respostas válidas, enquanto 16,7% dos participantes responderam o item "regular" e 3,3% escolheram a opção "precária". Deixaram de responder 3,1%.

Telefone fixo em casa

Antes do Curso: Os respondentes optaram pelas alternativas "boa" e "excelente", correspondendo cada uma a 35,5% das respostas válidas, enquanto 19,4% dos participantes responderam "inexistente" e 9,7 marcaram o item "regular". Ninguém escolheu a opção "precária". Deixaram de responder 3,1%.

Depois do Curso: Os respondentes optaram pelas alternativas "boa" e "excelente", correspondendo cada uma a 35,5% das respostas válidas, enquanto 22,6% optaram pela alternativa "inexistente" e 6,5% dos participantes responderam o item "regular". Ninguém marcou a alternativa "precária". Deixaram de responder 3,1%.

Telefone celular particular

Antes do Curso: Os respondentes optaram pela alternativa "excelente", correspondendo a 41,9% das respostas válidas, enquanto 38,7% dos participantes responderam a opção "boa", 9,7 marcaram o item "inexistente", 6,5% "regular" e 3,2 % decidiram pela opção "precária". Deixaram de responder 3,1%.

Depois do Curso: Os respondentes optaram pela alternativa "excelente", correspondendo cada uma a 48,4% das respostas válidas, enquanto 38,7% optaram pelo item "boa", 6,5% dos participantes responderam o item "inexistente" e 6,5%

escolheram a opção "regular". Ninguém marcou a alternativa "precária". Deixaram de responder 3,1%.

Acesso a telefone fixo no trabalho

Antes do Curso: Os respondentes optaram pela alternativa "excelente", correspondendo a 35,5 por cento das respostas válidas, enquanto 32,3% dos participantes responderam a opção "boa", 22,6 marcaram o item "inexistente" e 9,7% "regular". Ninguém escolheu a alternativa "precária". Deixaram de responder 3,1% .

Depois do Curso: Os respondentes optaram pelas alternativas "boa" e "excelente", correspondendo cada uma a 40,0% das respostas válidas, enquanto 10,0% optaram pelo item "inexistente" e 10,0% dos participantes responderam o item "regular". Ninguém marcou a alternativa "precária". Deixaram de responder 6,3%.

Acesso a telefone celular pago pela empresa

Antes do Curso: Os respondentes optaram pela alternativa "inexistente", correspondendo a 80,6% das respostas válidas, enquanto 9,7% dos participantes responderam a opção "boa", 6,5 marcaram o item "regular" e 3,2% "precário". Ninguém escolheu a alternativa "excelente". Deixaram de responder 3,1%.

Depois do Curso: Os respondentes optaram pela alternativa "inexistente", correspondendo a 77,4% das respostas válidas, enquanto 19,4% optaram pelo item "boa" e 3,2% dos participantes responderam o item "excelente". Ninguém marcou a alternativa "precária". Deixaram de responder 3,1%.

Acesso à Internet em casa

Antes do Curso: Os respondentes optaram pela alternativa "inexistente", correspondendo a 58,1% das respostas válidas, enquanto 25,8% dos participantes responderam o item "excelente", 9,7 marcaram a opção "boa", 3,2% "precário" e 3,2 por cento "regular". Deixaram de responder 3,1%.

Depois do Curso: Os respondentes optaram pela alternativa "inexistente", correspondendo a 58,1% das respostas válidas, enquanto 25,8% optaram pela

opção "excelente", 9,7% dos participantes responderam o item "boa", 3,2 marcaram "regular" e 3,2% escolheram a alternativa "precária". Deixaram de responder 3,1% .

Acesso à Internet no trabalho

Antes do Curso: Os respondentes optaram pelas alternativas "inexistente" e "excelente", correspondendo cada uma a 29,0% por cento das respostas válidas, enquanto 25,8% dos participantes responderam a opção "boa", 12,9 marcaram a opção "regular" e 3,2% "precária". Deixaram de responder 3,1%.

Depois do Curso: Os respondentes optaram pela alternativa "excelente", correspondendo a 33,3% das respostas válidas, enquanto 30,0% optaram pela opção "boa", 20,0% dos participantes responderam o item "regular", 13,3 marcaram "inexistente" e 3,3% escolheram a alternativa "precária". Deixaram de responder 3,1%.

Acesso a lazer para você e seus dependentes

Antes do Curso: Os respondentes optaram pela alternativa "regular", correspondendo a 38,7% das respostas válidas, enquanto 32,3% dos participantes responderam a opção "boa", 16,1 marcaram a opção "excelente" e 12,9% "inexistente". Deixaram de responder 3,1%.

Depois do Curso: Os respondentes optaram pela alternativa "boa", correspondendo a 41,9% das respostas válidas, enquanto 29,0% optaram pela opção "regular", 19,4% dos participantes responderam o item "excelente" e 9,7 marcaram "inexistente". Ninguém escolheu a alternativa "precária". Deixaram de responder 3,1%.

Acesso a comida fora de casa para você e seus dependentes

Antes do Curso: Os respondentes optaram pela alternativa "boa", correspondendo a 38,7% das respostas válidas, enquanto 25,8% dos participantes responderam o item "regular", 19,4 marcaram a opção "inexistente" e 16,1% "excelente". Ninguém escolheu a alternativa "precária". Deixaram de responder 3,1%.

Depois do Curso: Os respondentes optaram pela alternativa "boa", correspondendo a 51,6% das respostas válidas, enquanto ninguém marcou a opção "precária" e o restante dos itens: "inexistente", "regular" e "excelente" resultaram na

mesma porcentagem de escolha, equivalendo cada um a 16,1%. Deixaram de responder 3,1%.

Acesso a boas escolas para você e seus dependentes

Antes do Curso: Os respondentes optaram pelas alternativas "inexistente" e "regular", correspondendo cada uma a 25,8% das respostas válidas, enquanto 19,4% dos participantes responderam a opção "boa", 19,4 marcaram a opção "excelente" e 9,7% "precária". Deixaram de responder 3,1%.

Depois do Curso: Os respondentes optaram pela alternativa "excelente", correspondendo a 25,8% das respostas válidas, enquanto as opções "inexistente", "regular" e "boa" obtiveram a mesma proporção de escolha equivalendo cada uma a 22,6%, e 6,5% optaram pela alternativa "precária". Deixaram de responder 3,1% .

Viagem de férias para outro(s) estado(s) do País

Antes do Curso: Os respondentes optaram pela alternativa "inexistente", correspondendo a 54,8% das respostas válidas, enquanto 19,4% dos participantes responderam a opção "regular", 12,9 marcaram a opção "precária", 9,7% "excelente" e 3,2 "boa". Deixaram de responder 3,1%.

Depois do Curso: Os respondentes optaram pela alternativa "inexistente", correspondendo a 54,8% das respostas válidas, enquanto 16,1% optaram pela opção "regular", 12,9% dos participantes responderam as alternativas "excelente" e "precária", e 3,2 a opção "boa". Deixaram de responder 3,1%.

Viagem de férias para o exterior

Antes do Curso: Os respondentes optaram pela alternativa "inexistente", correspondendo a 93,5% das respostas válidas, enquanto 3,2% dos participantes responderam as opções "precária" e "excelente". Ninguém escolheu as alternativas "regular" e "boa". Deixaram de responder 3,1%.

Depois do Curso: Relativamente a este tópico, as porcentagens de escolhas foram idênticas àquelas selecionadas para o tópico "Antes do Curso". Ninguém escolheu a alternativa "precária". Deixaram de responder 3,1%.

Gráfico comparativo da posse de bens e serviços

O pressuposto; “o curso de educação profissional de nível médio possibilita aumento de renda pessoal e melhorias nas posses de bens e serviços para o egresso”, foi verificado com base nos dados da tabela 11 e dos gráficos 3 e 4.

Os gráficos expostos a seguir (gráficos 3 e 4) são relacionados à posse de bens e serviços. Observa-se que dos quinze itens analisados, seis permaneceram com a mesma porcentagem de escolha pela alternativa "inexistente", correspondendo a 40%. Dessa porcentagem de 40%, somente em duas destas alternativas não ocorreram melhorias com os participantes que não haviam marcado a opção "inexistente": foram os itens relacionados a viagem de férias para o exterior e automóvel próprio. Não ocorreu melhoria, após o curso, quanto a viagem de férias para o exterior e quanto a automóvel próprio.

O gráfico 4 demonstra que houve uma piora, após o curso, somente com relação a automóvel próprio; o item "boa" passou de 19,4% para 12,9%, enquanto o item "regular", que não existia, passou a existir com 6,5% e o restante das alternativas não foram alteradas. Houve uma migração de parte das porcentagens do item "boa" para o item "precária". Embora tenha sido demonstrado esse declínio, não se pode afirmar que ocorreu uma piora na posse deste bem, porque este fato pode ser explicado com uma melhoria referente a este mesmo bem, fornecido pela empresa.

A porcentagem de escolha do item “excelente”, relacionada a automóvel fornecido pela empresa, é a mesma de automóvel próprio na opção “precária”. Logo, pode-se deduzir que, quando se tem condições excelentes de automóvel fornecido pela empresa, não se torna prioridade investir em automóvel próprio ou o nível de exigência em relação a automóvel próprio torna-se mais elevado. Além deste aspecto, também se deve levar em consideração as prioridades de cada um. Os participantes podem, por exemplo, ter dado maior prioridade para melhorias como a casa própria, antes de pensarem em investir em automóvel.

Verifica-se que, no geral, somente o último item mencionado mostrou um declínio nas proporções de melhorias, que já foi justificado, e também somente um item permaneceu inalterado. Logo, dos quinze itens apresentados, em treze ocorreram melhorias, correspondendo a 86,66% (87%).

A partir destes dados, pode-se afirmar que os egressos do curso adquiriram melhorias na posse de bens e serviços. Tais melhorias podem ser fruto de desenvolvimentos contínuos tanto no âmbito pessoal como no profissional. De acordo com Berger Filho (1999) a educação profissional deve proporcionar desenvolvimentos contínuos de aptidões para a vida produtiva dos egressos.

A autora desta pesquisa também acredita que o fato das competências serem produzidas a partir do “eu” (âmbito individual) e da possibilidade de demarcação de metas, conforme explicitado por Barone e Barone (2002), pode fazer com que o aluno egresso de um curso com currículo baseado em competências possa desenvolver, com maior naturalidade, metas que venham melhorar seu padrão de vida socioeconômico.

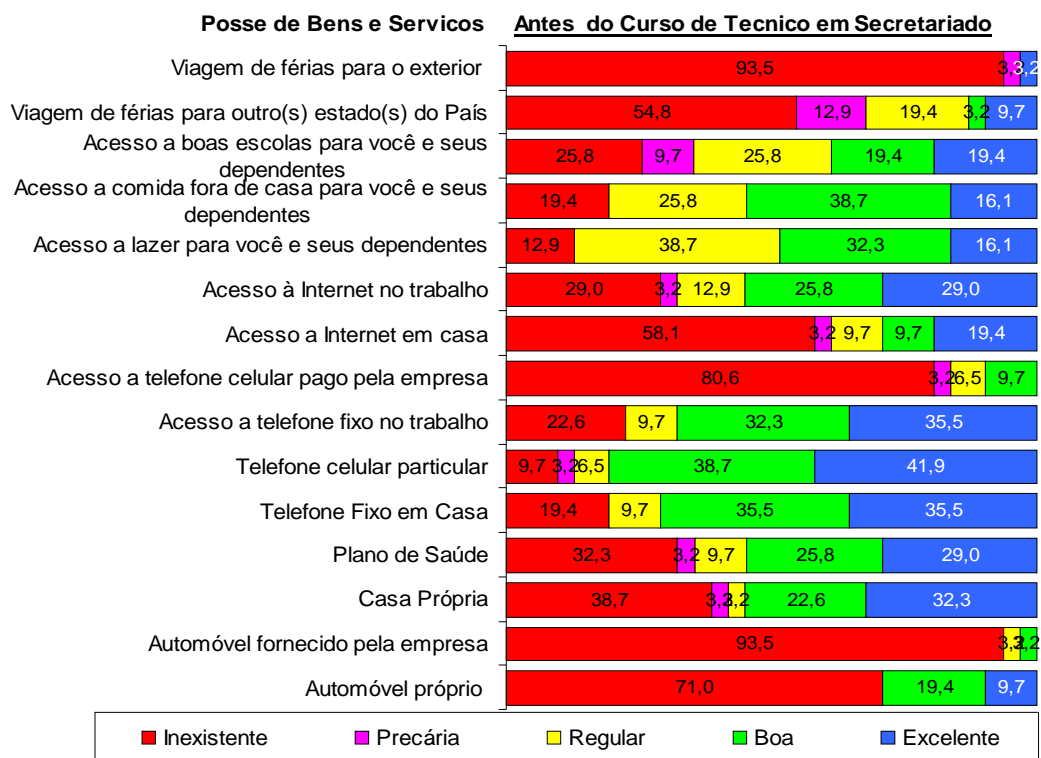


Gráfico 3 Posse de bens e serviços antes do curso de técnico em secretariado.
Fonte: elaborado pela autora (2007).

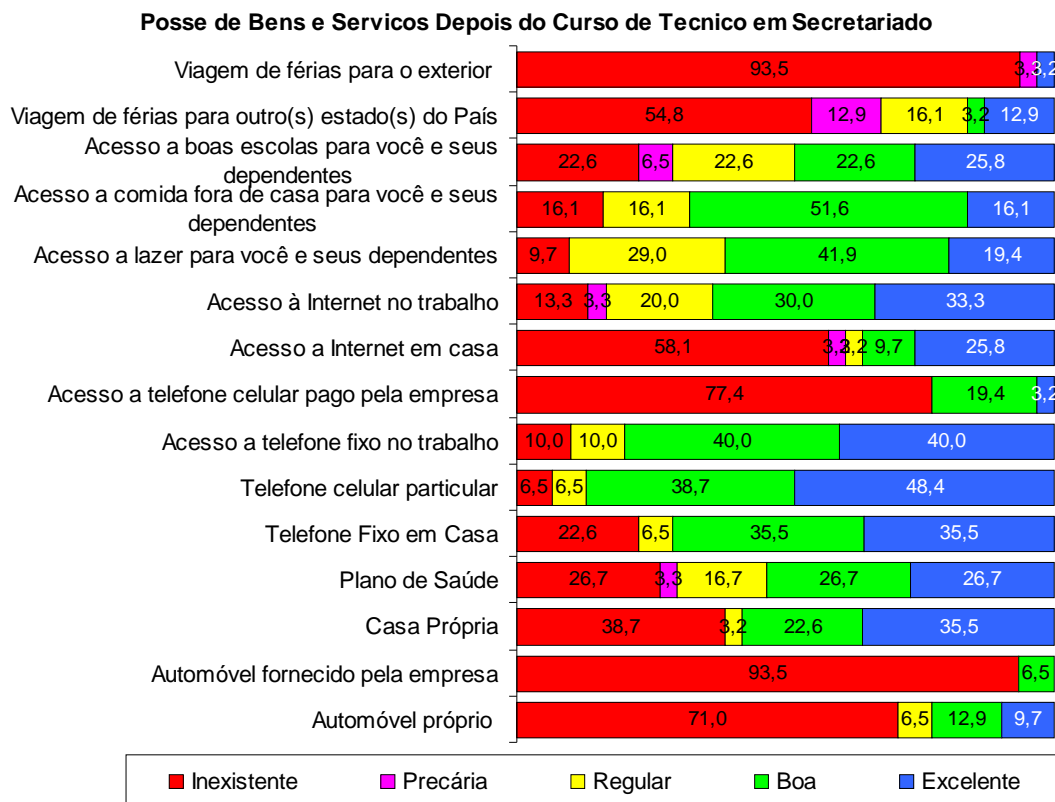


Gráfico 4: Posse de bens e serviços depois do curso de técnico em secretariado
Fonte: elaborado pela autora (2007).

6.2.7 Bloco IV - Perfil do entrevistado

Antes do curso: A maior parte dos respondentes possuíam o ensino médio, correspondendo a 75% das respostas válidas, 21,9% possuía o ensino superior e 3,1% a pós-graduação.

Depois do Curso: A maior parte dos respondentes obtiveram o nível superior, correspondendo a 53,1%; 40,6% permaneceram com o nível de ensino médio e 6,3% já possuíam a pós graduação.

Tabela 8- Grau de instrução antes e depois do curso

Grau de instrução	Antes do curso		Depois do curso	
	F	%	F	%
Ensino médio	24	75,0	13	40,6
Ensino superior	7	21,9	17	53,1
Pós-graduação	1	3,1	2	6,3
Não respondeu	0	0,0	0	0,0
Total	32	100,0	32	100,0

Fonte: elaborado pela autora (2007).

Ocupação ou atividade

Antes do curso: A maior parte dos respondentes ocupam a função de secretária como ocupação principal, correspondendo a 37,5% das respostas válidas. Os itens correspondentes a "nenhuma ocupação" e "função de secretária como ocupação exclusiva" obtiveram a mesma porcentagem de escolha, equivalendo cada um a 25,0%, tendo 12,5% dos participantes marcado ter a "função de secretária como ocupação secundária". Deixaram de responder 3,1% dos participantes (tabela 9).

Depois do Curso: A maior parte dos respondentes ocupam a função de secretária como ocupação exclusiva, correspondendo a 32,3% das respostas válidas. Os itens correspondentes a "nenhuma ocupação", "função de secretária como ocupação principal" e "função de secretária como ocupação secundária" obtiveram a mesma porcentagem de escolha, equivalendo cada um a 22,6%. Deixaram de responder 3,1% dos participantes (tabela 9).

Tabela 9- Ocupação ou atividade antes do curso e depois do Curso de Secretariado

Ocupação ou atividade	Antes do curso		Depois do curso	
	f	%	F	%
Nenhuma ocupação	8	25.0	7	22.6
Função de Secretária com ocupação exclusiva	8	25.0	10	32.3
Função de secretária como ocupação principal	12	37.5	7	22.6
Função de secretária como ocupação secundária	4	12.5	7	22.6
Não Respondeu	0	0.0	1	3.1
Total	32	100.0	32	100.0

Fonte: elaborado pela autora (2007).

Gráfico comparativo das ocupações antes e depois do curso

Os resultados relacionados à ocupação dos egressos, antes e depois do curso, foram sintetizados na representação gráfica da tabela nº.9 - "Ocupação antes e depois do Curso". Através da análise deste gráfico, pode-se confirmar o seguinte pressuposto: "O curso de educação profissional de Técnico em Secretariado influencia no grau de empregabilidade do aluno". O curso de educação profissional de nível médio, na área de secretariado, influencia no grau de empregabilidade do aluno e para o seu acesso às funções direcionadas à profissão de secretariado.

Através do gráfico 5, a seguir, verifica-se que após o curso houve uma melhoria pequena no acesso dos egressos ao mercado de trabalho, uma melhoria razoável na função de secretária como profissão exclusiva - embora também tenha ocorrido uma diminuição relevante na função de secretária como ocupação principal - e um aumento bastante considerável na função de secretária como ocupação secundária.

Diante do exposto, pode-se observar que ocorreram melhorias no acesso ao mercado de trabalho por parte dos egressos do curso, embora não tenha sido de forma abundante. Observa-se também que, após o curso, embora tenha ocorrido uma diminuição marcante da ocupação de secretária como ocupação principal, ainda se pode afirmar que houve uma melhoria no direcionamento das funções dos egressos para a profissão de secretariado, uma vez que ocorreu um aumento considerável da referida profissão como sendo ocupação exclusiva e um aumento relevante como sendo ocupação secundária.

Essas melhorias no acesso ao mercado de trabalho, bem como no direcionamento das funções dos egressos para a profissão de secretariado, convergem com as expectativas da legislação brasileira para educação profissional expostas no

portal do MEC em setembro de 2007. Referida legislação deixa claro que a educação profissional deve desenvolver cursos que possibilitem uma melhor perspectiva de acesso ao trabalho para jovens e adultos, atendam à necessidade de qualificação para os que já estão inseridos no mercado e sirva como uma forma de reintegração do trabalhador no mercado de trabalho

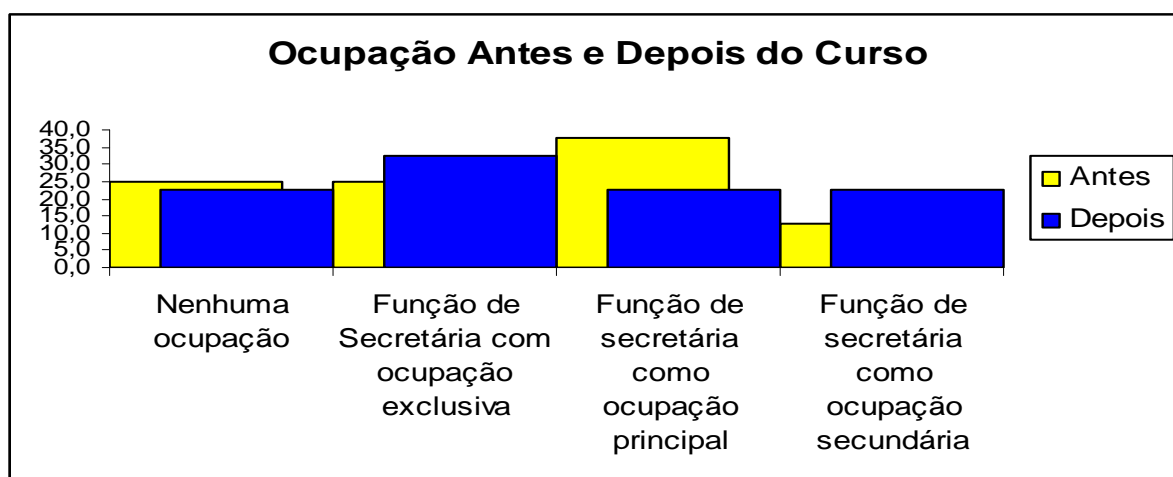


Gráfico 5- Ocupação antes e depois do curso

Fonte: elaborado pela autora (2007).

Os participantes que não trabalham exclusivamente como secretários foram solicitados a mencionar que outras atividades exercem. O resultado está descrito na tabela a seguir:

Tabela 10- Demais atividades exercidas pelos participantes da pesquisa

Atividades Mencionadas	Freqüência	Porcentagem	Porcentagem Válida
	20	62,5	62,5
Analista laboratorial	1	3,1	3,1
Assistência ao setor comercial, administrativo ou de coordenação da empresa	3	9,3	9,3
Consultora	1	3,1	3,1
Coordenadora local da UVA	1	3,1	3,1
Estagio no IBAMA no setor de cobranças	1	3,1	3,1
Financeiro, telefonista e atendente	2	6,2	6,2
Pedido, recebimento e conferência de mercadorias, telefonista, departamento de Rh, recepcionista.	1	3,1	3,1
Pesquisa	1	3,1	3,1
Vendas	1	3,1	3,1
Total	32	100,0	100,0

Fonte: elaborado pela autora (2007).

- 1) constata-se 62,5% responderam a pesquisa e o restante dos participantes, correspondente a 37,2%, mencionaram ocupações diferenciadas, tais como:
- 2) analista laboratorial;
- 3) assistência ao setor comercial, administrativo ou de coordenação da empresa;
- 4) consultora;
- 5) coordenadora local da UVA (Universidade Vale do Acaraú);
- 6) estágio no Ibama, no setor de cobranças;
- 7) financeiro, telefonista e atendente;
- 8) pedido, recebimento e conferência de mercadorias, telefonista, departamento de Rh, recepcionista;
- 9) pesquisa;
- 10) vendas (confeccões).

Renda pessoal mensal

Antes do curso: A maior parte dos respondentes recebiam até dois salários mínimos, correspondendo a 63,3% das respostas válidas. Trinta por cento dos participantes ganhavam entre 2 e 4 salários mínimos e 6,7 recebiam entre 4 e 10 salários mínimos. Deixaram de responder 6,3% dos participantes.

Depois do curso: A maior parte dos respondentes recebiam entre 2 e 4 salários mínimos, correspondendo a 46,7% das respostas válidas; 43,3% dos participantes ganhavam até dois salários mínimos e 10,0 recebiam entre 4 e 10 salários mínimos. Deixaram de responder 6,3% dos participantes.

Tabela 11- Renda pessoal mensal antes e depois do curso de secretariado

Faixas de renda	Antes do curso		Depois do curso	
	f	%	f	%
Até 2 SM	19	63,3	13	43,3
Entre 2 e 4 SM	9	30,0	14	46,7
Entre 4 e 10 SM	2	6,7	3	10,0
Não Respondeu	2	6,3	2	6,3

Fonte: elaborado pela autora (2007).

Gráfico síntese da renda pessoal mensal antes e depois do curso

A tabela nº 11, sintetiza os resultados obtidos relacionados à renda pessoal mensal dos egressos, antes do curso e atualmente. Os gráficos 6 e 7, juntamente com os gráficos 3 e 4 relativos a posse de bens e serviços, confirmam o pressuposto: “O curso de educação profissional de nível médio possibilita aumento de renda pessoal e melhorias nas posses de bens e serviços para o egresso”.

Os gráficos de renda pessoal mensal, expostos a seguir, demonstram que houve melhorias significativas relacionadas ao aumento de renda pessoal, de antes do curso para atualmente.

Houve uma diminuição de 20% das pessoas que ganhavam somente até dois salários mínimos, um aumento de 16,7% das pessoas que passaram a ganhar entre dois e quatro salários mínimos e um aumento de 3,3% nas pessoas que passaram a ganhar entre quatro e dez salários mínimos. Logo, verifica-se que ocorreu uma melhoria salarial, após o curso, com no mínimo 20% dos respondentes, possibilitando ao egresso uma melhoria no seu padrão socioeconômico, conforme justificando juntamente com o gráfico de posse de bens ou serviços:

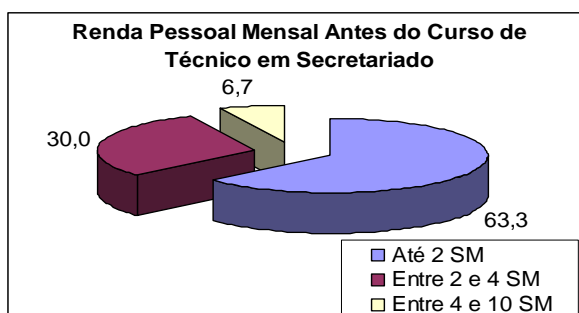


Gráfico 6- Renda mensal antes do curso de secretariado

Fonte: elaborado pela autora (2007).

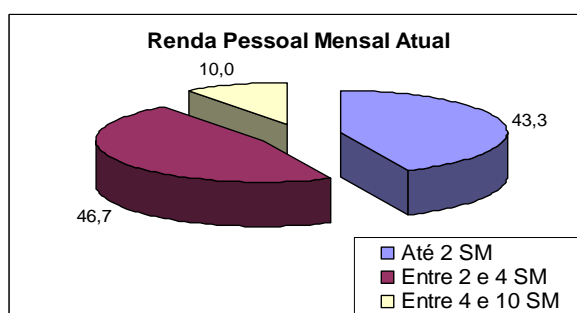


Gráfico 7 Renda mensal atual

Fonte: elaborado pela autora (2007).

A seguir, a tabela 12 relacionada à faixa etária dos respondentes, antes do curso e atualmente. Referidos dados foram interrogados somente por uma questão de poder servir de referência para alguma pesquisa futura da instituição que oferece o curso ou para satisfazer alguma curiosidade do leitor.

Verifica-se que a maior parte dos participantes possuem atualmente a faixa etária entre 21 e 35 anos, enquanto antes de iniciarem o curso esta faixa predominava entre 21 e 30 anos.

Tabela 12- Faixa etária antes e depois do curso

Idade	Antes	Depois
Até 20 anos	6.3	0
Entre 21 e 25 anos	25.0	21.9
Entre 26 e 30 anos	34.4	28.1
Entre 31 e 35 anos	9.4	21.9
entre 36 e 40 anos	15.6	3.1
Entre 41 e 45 anos	3.1	15.6
Entre 46 e 50 anos	6.3	9.4
Total	100.0	

Fonte: elaborado pela autora (2007).

Nesta seção, foram apresentadas as análises e as interpretações dos dados obtidos a partir da pesquisa realizada, tendo sido exposta às respostas obtidas e sua relação com cada um dos seus pressupostos.

Síntese de Análise Cruzada dos Blocos do Questionário da Pesquisa

Competências

Os resultados da pesquisa mostram que 62,5% dos entrevistados consideraram o desenvolvimento das competências, no mínimo, satisfatório. Há que se considerar que podem existir na amostra selecionada, alguns egressos que concluíram o Curso de Secretariado há mais de três anos e os resultados captados nesta pesquisa podem não retratar somente o desenvolvimento das competências obtidas durante o curso, mas também o processo de aprendizagem no ambiente de trabalho e o decorrente do próprio cotidiano.

Ressalta-se, no entanto que as competências da área de Gestão da Informação, notadamente a da “Capacidade de interpretar dados estatísticos e representações gráficas relacionadas a informações internas e externas a seu espaço de trabalho” - 37,5% dos pesquisados declararam a opção pouco desenvolvida. Este resultado deve ser objeto de estudos por parte do CETREDE. É indicado que sejam realizadas reuniões com professores para discutir os resultados desta pesquisa e a devida proposição de soluções para garantir uma maior desenvolvimento dessas competências.

Grau de Instrução *versus* Idioma *versus* ocupação

Dos 75% dos respondentes de Nível Médio, 25% tinham o nível de conhecimento em inglês “inexistente” antes do Curso de Técnico em Secretariado. Metade desses profissionais informou que o nível atual continua sendo “inexistente”. A outra metade migrou para os outros níveis (precário, básico e moderado), sendo precipitado dizer que foram para o nível imediatamente posterior, vez que não se tem o ano de conclusão dos entrevistados, podendo um egresso ter buscado o seu aprimoramento e ter saído do “inexistente” para o “moderado”.

Há que se destacar que não somente a conclusão do Curso de Secretariado tenha despertado o interesse no aperfeiçoamento de outro idioma. Outros fatores, como a preparação para o acesso ao curso superior, vez que 45,8% concluíram esse nível de ensino após o curso técnico, ou mesmo as exigências do mercado de trabalho podem ter exercido forte influência nesse desenvolvimento.

Quando se analisa o nível de conhecimento em inglês observando a ocupação ou atividade, verifica-se que dos 25% egressos que informaram “nenhuma ocupação”, metade deles continuou sendo inexistente o conhecimento em inglês, ou seja, houve aprimoramento do conhecimento em inglês para 50 % desses egressos, mesmo não exercendo nenhuma ocupação. A mesma proporção de queda da opção conhecimento em inglês inexistente foi observada para os que declararam a função de Secretária como ocupação exclusiva. Observa-se ainda que com o crescimento da função de secretária como ocupação exclusiva para 32,2% dos entrevistados após o curso técnico, o percentual do inexistente caiu para 10% do total dos respondentes nesse item.

Ocupação *versus* Grau de Instrução *versus* renda

Dos egressos do Curso de Técnico em Secretariado que não concluíram um curso superior (40,6%). Dos que não concluíram 96,8% informaram a sua ocupação atual. Destes 33,3% declararam não ter “nenhuma ocupação” atualmente.

Na análise pura dos dados obtidos na questão de ocupação ou atividade, tem se uma leitura inicial de que houve um aumento dos percentuais da função de secretária como ocupação exclusiva (de 25% para 32,3%) e da função de secretária

como ocupação secundária (de 12,5% para 22,6%). Revela ainda uma queda nos percentuais da opção “nenhuma ocupação” (de 25% para 22,6%) e da função de secretária como ocupação principal (de 37,5% para 22,6%).

Diante disso pode-se afirmar que o Curso Técnico em Secretariado aumentou a empregabilidade de seus egressos.

Da mesma forma, ao se analisar as informações sobre renda mensal, observa-se que após a conclusão do curso houve uma melhoria no nível de renda nas faixas “entre 2 a 4 salários mínimos” e “entre 4 a 10 salários mínimos”, com a consequente redução na faixa “até 2 salários mínimos” dos 96,8% que informaram sua renda atual.

Os resultados da pesquisa sob o foco do Grau de Instrução x Renda mensal mostram que os egressos que continuaram com o grau de instrução de nível médio (68,7%) que tinham renda “até 2 salários mínimos” (72,7%) passaram, após o curso técnico, a representar 63,3%, e na faixa “entre 2 a 4 Salários mínimos”, passaram de 22,7% para 27,2%. Na faixa “entre 4 a 10 salários mínimos” houve um incremento de 4,5 pontos percentuais. Conclui-se, portanto que o Curso de Técnico em Secretariado contribuiu para o aumento de renda dos seus egressos.

7 CONCLUSÃO

O questionamento de partida deste estudo buscou verificar os efeitos no desenvolvimento de competências profissionais e na situação socioeconômica dos egressos do Curso de Educação Profissional de Nível Médio promovido pelo CETREDE, na área de secretariado.

O objetivo geral buscou investigar a contribuição do curso, supracitado, para o desenvolvimento de competências profissionais e para melhoria da situação sócio-econômica do egresso, a fim de determinar quais os efeitos na vida pessoal.

O objetivo geral foi desmembrado nos seguintes objetivos específicos: 1º. Identificar as competências profissionais que estão sendo desenvolvidas pelos alunos durante o curso; 2º. descobrir se há relação entre a conclusão do curso, o grau de empregabilidade do egresso e seu respectivo acesso às funções direcionadas à profissão de secretariado; 3º. verificar se o curso de educação profissional de nível médio possibilita aumento de renda pessoal e melhorias nas posses de bens e serviços dos egressos; 4º. identificar se após o curso os concludentes buscaram aprimoramento em algum idioma estrangeiro;

O desenvolvimento de seções relacionados à educação profissional, competências profissionais e mercado de trabalho do técnico em secretariado foi importante para elaboração do questionário utilizado.

Com o estudo bibliográfico pode-se perceber que no Brasil existem normas e leis que regem a educação profissional e que essa educação busca proporcionar ao aluno um conhecimento mais voltado para a realidade profissional, fazendo com que ele fique mais preparado para atender as exigências do mercado de trabalho. Observou-se que essas exigências são coerentes com as necessidades, mas nem sempre são encontradas na realidade. É necessário que ocorra uma coerência entre a exigência no papel e a cobrança das atividades na prática.

O presente trabalho não teve objetivo de analisar a aplicabilidade deste tipo de educação no país, entretanto pode-se observar que vários aspectos relacionados à educação profissional brasileira não são possíveis de se concretizarem de acordo com as exigências legais, devido à realidade da educação no país.

Os dois aspectos mais aparentes foram a respeito da atualização profissional e tecnológica das instituições de ensino, concomitantemente com as mudan-

ças do mercado de trabalho; e, ainda, a aplicabilidade da interdisciplinaridade escolar nas diversas áreas da educação profissional.

Os dois aspectos supracitados não ocorrem, de forma geral, nas diversas instituições de ensino relacionadas à educação profissional. Além de aspectos diversos que podem vir a ser tema de estudos futuros, a falta de recursos financeiros torna-se um fator inviável para muitas das instituições profissionalizantes se modernizarem, juntamente com as novas exigências do mercado de trabalho.

Quanto à interdisciplinaridade escolar, a articulação e a independência com o ensino médio, pode-se dizer que dependem da existência de profissionais comprometidos e com disponibilidade de tempo para se reunirem fora da sala de aula. Grande parte dos educadores ganha muito pouco e acaba tendo que realizar várias atividades profissionais ao longo do dia, não havendo tempo de empenhar-se da maneira mais indicada e comprometida em todas as atividades.

É importante que as leis que regem o ensino profissionalizante conheçam e cobrem o comprometimento e o desenvolvimento dessas atividades, na prática. Porém, essa cobrança só é válida uma vez que sejam dadas condições para que se concretizem e que, após essa etapa, ocorra um acompanhamento constante para averiguar se estão, de fato, funcionando da melhor forma.

Cabe aos órgãos governamentais intervirem tanto no sistema público como no privado, buscando atingir, na prática, pelo menos um padrão mínimo de qualidade que vise aproximar-se ao que é exigido na teoria, através das leis e da cobrança dos projetos pedagógicos que, muitas vezes, não saem do papel.

No que diz respeito às competências profissionais, é essencial uma conexão das mesmas com os currículos e com a educação profissional, embora as instituições possam utilizar critérios diferenciados para composição dessas competências, que geralmente são vinculadas às habilidades e às bases tecnológicas exigidas nos projetos de educação profissional.

Muitas competências profissionais identificadas já começam a ser desenvolvidas fora dos ambientes de ensino por meio do convívio familiar e social. Quando as referidas competências ainda não foram adquiridas ao processo de educação familiar e de socialização na escola, é necessário um processo de aprendizagem e análise crítica do comportamento do próprio ser humano no ambiente em que ele trabalha ou pretende trabalhar para que o aprendizado possa contribuir no de-

envolvimento ou aperfeiçoar determinadas competências, essenciais para o amadurecimento pessoal e profissional.

Embora o curso se destine a desenvolver ou aprimorar as competências mencionadas, um resultado que abrangesse o desenvolvimento pleno de cem por cento das competências só poderia acontecer se, anterior à realização do curso, o aluno já viesse trabalhando no desenvolvimento de todas elas. Caso contrário, o resultado também pode ser positivo, uma vez que o curso pode servir como primeiro passo para despertar o desenvolvimento das competências que ainda não haviam sido colocadas em prática pelos participantes do curso, ocasionando melhorias.

O fato de o ser humano possuir competência necessária para desempenhar uma tarefa indica a existência de conhecimentos, habilidades e atitudes compatíveis com o desempenho da mesma. Sempre que for necessário, ele será capaz de colocar esse potencial em prática. É possível uma pessoa possuir um conhecimento e nunca tê-lo praticado: simplesmente não terá desenvolvido a habilidade.

No que diz respeito ao mercado de trabalho do técnico em secretariado, pôde-se concluir, através da realização desta pesquisa, que essa profissão vem sofrendo modificações desde sua origem. Cada vez mais, o profissional desta área tem que ficar em sintonia com as mudanças de um mundo globalizado.

Entretanto, também observou-se através do estudo do perfil do profissional de secretariado que, diferente de outras profissões, nessa profissão as exigências relacionadas ao perfil profissional do funcionário podem mudar bastante de acordo com seus chefes imediatos. Logo, além de ser relevante que o profissional conheça e procure praticar as competências gerais de um técnico em secretariado, é essencial que ele se utilize de algumas dessas competências para conseguir visualizar a atuação de seus superiores, principalmente chefes imediatos, e consiga contribuir no processo de forma atuante.

É necessário que o profissional da área de secretariado consiga conciliar as competências inerentes a sua função com às particularidades vinculadas à profissão de seus chefes imediatos; além de conseguir manter um relacionamento profissional onde ocorra afinidade e sintonia entre ambos.

A realização deste trabalho proporcionou a confirmação de quatro pressupostos estabelecidos a partir destes. O leitor pode despertar para novos temas

relacionados à educação profissional brasileira. O estudo, também, destacou a importância da realização de um curso de educação profissional.

Para o curso pesquisado, acredita-se ser relevante o conhecimento do impacto das competências profissionais desenvolvidas pelos seus egressos, bem como a influência do curso na vida socioeconômica dessas pessoas. Com essas informações é possível à instituição apropriar-se de dados que poderão servir de reflexão para melhorias, tanto no curso pesquisado como em outros cursos por ela oferecidos.

O pressuposto relacionado à língua inglesa, único não condizente com o imaginado, surpreendeu positivamente. Apesar de só ter o curso oferecido aulas básicas de inglês instrumental, ele proporcionou aos alunos despertar para o estudo de idiomas estrangeiros, em proporções consideráveis, não só do inglês mas também do espanhol.

Ao término de um trabalho desta natureza, e após ter passado por um vasto estudo de referências bibliográficas, fica a sensação de que quanto mais se pesquisa um assunto mais se descobre outros aspectos relevantes a serem estudados posteriormente. Dentre diversos assuntos relacionados à pesquisa realizada, a autora recomenda os seguintes temas para novos estudos:

- a. A relação entre a educação profissional e o mercado de trabalho nos diversos estados brasileiros;
- b. O impacto da aplicabilidade da educação profissional nos diferentes estados brasileiros;
- c. Analisar quais os cursos das áreas da educação profissional, contemplados nos parâmetros curriculares nacionais, possuem maior porcentagem de egressos no mercado de trabalho;
- d. Pesquisar a porcentagem de cursos de educação profissional que não estão regulamentados;
- e. Fazer um comparativo usando quadro de níveis da aceitação para o mercado de trabalho de profissionais capacitados na mesma área de educação profissional;
- f. Analisar a relação entre as exigências legais e a prática da educação profissional no Brasil;

- g. Analisar o grau de eficiência do acompanhamento do funcionamento, por parte dos órgãos reguladores, da educação profissional brasileira;
- h. Analisar a necessidade da demanda do profissional de secretariado no Brasil, fazendo um comparativo entre a necessidade do técnico em secretariado e a do secretariado executivo;
- i. Verificar a porcentagem de profissionais que trabalham na área de secretariado e não são devidamente regulamentados na profissão;
- j. Fazer um comparativo entre o grau de competência profissional dos profissionais que trabalham na área de secretariado e são regulamentados com o grau de competência dos que não o são;
- k. Analisar se ocorrem diferenças socioeconômicas entre os profissionais que atuam na área de secretariado e são regulamentados e os que atuam na área e não o são;
- l. Medir o grau de influência do profissional de secretariado em grandes decisões empresariais, ocorridas através de influências nas decisões de seus chefes;
- m. Verificar até que ponto a afinidade conta, no momento de se contratar um profissional de secretariado;
- n. Identificar quais competências profissionais são mais exigidas, no momento de se contratar um profissional para atuar na área de secretariado;
- o. Analisar, comparativamente, até que ponto o desenvolvimento de competências profissionais está vinculado à capacitação profissional e à ocupação do indivíduo

REFERÊNCIAS

BARBOSA, A. P. L. **Metodologia da Pesquisa Científica**. Fortaleza: UECE, 2001.

BARONE, L. M. C.; BARONE, K. C. Contribuições da Psicanálise para a Avaliação Psicopedagógica do Adolescente. In: OLIVEIRA, V.; BOSSA, N. A. (Org.). **Avaliação Psicopedagógica do Adolescente**. Petrópolis: Vozes, 2002.

BERGER FILHO, R. L. Educação profissional no Brasil: novos rumos. **Revista Ibero Americana de Educación/Educação**, n. 20, maio/ago. 1999. Disponível em: <<http://www.rioei.org/rie20a03.htm>>. Acesso em: 26 ago. 2006.

BOOG, Gustavo G. (Coord.). **Manual de treinamento e desenvolvimento**: um guia de operações – manual oficial da ABTD. São Paulo: Makron Books, 1999.

BRASIL, CONGRESSO NACIONAL. Brasília. **Decreto-lei n. 9.394, de 23 de dezembro de 1996**. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/setec/index>>. Acesso em: 12 set. 2006a.

BRASIL, MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Educação Profissional**: referências curriculares nacionais para a educação profissional de nível técnico na área de gestão. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/gestao_ref.pdf>. Acesso em: 09 nov. 2006

_____. **Cadastro Nacional de Cursos de Educação Profissional de Nível Médio**. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/setec/index.php>>. Acesso em: 15 set. 2006.

_____. **Diretrizes Curriculares de Cursos de Nível Técnicos**. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/setec/index>>. Acesso em: 12 set. 2006a.

_____. **Educação Profissional - Referenciais Curriculares Nacionais de Nível Técnico – Área de Gestão**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/gestao_ref.pdf>. Acesso em: 12 set. 2006b.

_____. **Referenciais Curriculares Nacionais de Nível Técnico**. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/setec/index>>. Acesso em: 12 set. 2006c.

_____. **Resolução CNE/CEB nº 04/99**. Ministério da Educação. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/legisla02.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2006b.

_____. **Resolução CNE/CEB nº. 04/99**, homologada pelo Ministro da Educação e explicitada no portal MEC 2006c.

_____. **Título I Da Educação**. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/legisla02.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2006d.

_____. **Três Tópicos que estruturam a Educação Brasileira.** Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/setec/index.php?option=content&task=view&id=69&Itemid=198>>. Acesso em: 12 set. 2006e.

BRUNNER, José Joaquín. **Nuevos escenarios de la educación.** Santiago: PREAL, 2000.

BUNK, G. P. La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales en la RFA. **Revista CEDEFOP**, Berlin, n.1, 1994.

CABRERA, L. C. Você Tem que Ter um Plano de Carreira. **Você S/A**, São Paulo: Ed. Abril, n. 14, ago., 1999.

CARVALHO, A. P. Emprego e a Empregabilidade no Novo Milênio. In: CARVALHO, A. P.; GRISSON, D. (Orgs.). **Manual do Secretariado Executivo.** 5. ed. São Paulo: Difusão Cultural do Livro, 2002.

CARVALHO, A. P.; GRISSON, D. (Orgs.). **Manual do Secretariado Executivo.** 5. ed. São Paulo: Difusão Cultural do Livro, 2002.

CEARÁ. **Conselho de Educação do Ceará.** Parecer nº. 0125/2006. Aprovado em 23-10-2002.

_____. **Conselho de Educação do Ceará.** Parecer nº. 661/2002. Aprovado em 23-10-2002.

CENTRO DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO. **Projeto Pedagógico do Curso de Técnico em Secretariado.** Fortaleza, CE, 2002.

_____. **Estatuto.** Fortaleza: CETREDE, 2006a.

_____. **Projeto Pedagógico do Curso de Técnico em Secretariado.** Fortaleza, CE, 2006b.

DELUIZ, N. O modelo das competências profissionais no mundo do trabalho e na educação: implicações para o currículo. **Boletim Técnico do SENAC**, Rio de Janeiro, v. 27, n. 3. set./dez., 2001.

DUCCI, M. A. El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional. In: OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO, 1996, Ginebra. **Anais...** Ginebra: OIT, 1996.

DUTRA, J. S. **Gestão de Pessoas:** modelo, processos, tendências e perspectivas. São Paulo: Atlas, 2002.

ESTÊVÃO, C. A. Vilar. Ideologia e gestão por competência. **Revista Teoria e Prática em Educação.** [S.l.: s.n.], 2003.

FEDERAÇÃO NACIONAL DAS SECRETÁRIAS E SECRETÁRIOS. **Apresentação:** objetivos e área de atuação. Disponível em: <<http://www.fenassec.com.br/apres.htm>>. Acesso em: 13 nov. 2006

FERNÁNDEZ, Luis Sobrado. A orientación e o desenvolvemento de competencias. In: ENCONTRO INTERNACIONAL DE FORMAÇÃO NORTE DE PORTUGAL/GALIZA, 2., 2001. **Actas**. Delegação do Norte, Instituto de Emprego e Formação Profissional, p. 79-93, 2001.

FLEURY, A.; FLEURY, M. T. **Estratégias empresariais e formação de competências:** um quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira. São Paulo: Atlas, 2001.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**. São Paulo: Paz e Terra, 1997.

FRIEDMAN, Brien, HATCH, James e WALKER, David. **Capital Humano:** como atrair, gerenciar e reter – da promessa à realidade. São Paulo: Futura, 2000.

GALLART, M. Antonia; JACINTO, Claudia. Competencias laborales: tema clave en la articulación educación trabajo. In: **Cuestiones actuales de la formación**. Montevideo: Cinterfor/OIT, 1997.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GRAMIGNA, M. R. **Modelo de Competências e Gestão de Talentos**. São Paulo: Makron Books, 2002.

HABERMAS, J. **Direito e democracia: entre a factividade e a validade**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997.

KILIMNIK, Zélia M.; CASTILHO, Isolda V.; SANT ANNA, Anderson S. Carreiras em Transformação: Um Estudo de Trajetórias, Âncoras e Metáforas de Carreira em Associação a Representações de Competências Profissionais. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO DAS PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 28., 2004, Curitiba. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2004. 1 CD-ROM.

KUENZER, A. Z. Conhecimento e competências no trabalho e na escola. **Boletim Técnico do Senac**, Rio de Janeiro, v. 28, n. 2, maio/ago., 2002.

LIMA, S. F. Tendências do Mercado: profissão do secretariado executivo. In: CARVALHO, A. P.; GRISSON, D. (Orgs.). **Manual do Secretariado Executivo**. 5. ed. São Paulo: Difusão Cultural do Livro, 2002.

LOPES, Robéria R. **Concepções Científicas e Pessoais sobre a Educação/Formação Profissional:** contributos para a elaboração de um modelo teórico. Portugal: Universidade do Minho, 2006.

MALHOTA, N. K. **Pesquisa de Marketing**: uma Orientação Aplicada. Porto Alegre: Bookman, 2001. 3ª Edição.

MARKET, W. **Novas Competências no Mundo do Trabalho e Suas Contribuições para Formação do Trabalhador**. Natal: UFRN, 1999.

MANFREDI, Silvia M. **Trabalho, qualificação e competência profissional**: das dimensões conceituais e políticas. Educação e Sociedade. Campinas (SP) v. 19, nº 64, p.13-49, set. (1998)

MATOS, Madalena. **Secretaria(o)**: tudo começa assim. Fortaleza: Premium, 2004.

MATTAR, Fauze N. **Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Atlas, 1994.

MEGHNAGI, S. A. **A Competência Profissional Como Tema de Pesquisa**. Educação & Sociedade, Campinas, v. 19, n. 64, p. 50-86, set. 1998.

MERTENS, Leonard. **Competencia Laboral**: sistemas, surgimiento y modelos, Montevideo: Cinterfor/OIT, 1996.

MILKOVICH, G. T.; BOUDREAU, J. W. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 2000.

MORAES, L. B. **Profissional de Secretariado** - responsabilidade política, econômica, ética e social. Disponível em: <<http://www.fenassec.com.br/artigos>>. Acesso em: 19 nov. 2006.

NATALENSE, Liana. **A Origem da Profissão de Secretária**. Disponível em: <<http://www.fenassec.com.br/artigos/art58.htm>>. Acesso em: 13 nov. 2006.

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

NAVEIRA, R. B. **Formação profissional para o século XXI**. Rio de Janeiro: Atlas, 1995.

PERRENOUD, P. **10 novas competências para ensinar**. São Paulo: Artmed, 2002.

PRAHALAD, C. K.; HAMEL, G. The Core Competence of The Corporation. **Havard Business Review**, Boston, p. 79-91, maio/jun. 1990.

RABAGLIO, M. O. **Seleção Por Competência**. São Paulo: Educator, 2001.

REZENDE, L.; SEGRE, L. M.; CAMPOS, G. H. **Organização Curricular por Competências em Cursos de Ciência da Computação Inovação ou recontextualização?** Rio de Janeiro: UFRJ – COPPE, 2004.

SELLIN, Burkhart (2003). A abordagem baseada nas competências: conseqüências na concepção da formação – uma mudança de paradigma na formação associada ao trabalho e no desenvolvimento do conhecimento organizacional. Lisboa: Ministério

rio da Segurança Social e do Trabalho de Portugal/CEDEFOR. **Revista Européia “Formação Profissional”**, n. 28, p. 33-50, jan./abr., 2003.

SENGE, PETER. O pai do aprendizado organizacional. **HSM Management**, São Paulo, ano 6, n. 35, p. 22-23, nov./dez. 2002.

_____. **A Quinta Disciplina: a arte da prática da organização que aprende**. São Paulo: Best Seller, 2002.

SINDICATO DAS SECRETÁRIAS DE SANTA CATARINA. **Conselho da profissão de secretariado**. Disponível em: <<http://www.sinsesc.com.br/Html/Conselho.htm>>. Acesso em: 19 de nov. de 2006.

SOUZA, P. N. P.; SILVA E. B. **Como Entender e aplicar a Nova LDB**. São Paulo: Pioneira, 1997.

SPENCE, Lyle M.; SPENCER, M. Signe. **Competence at Work**. [S.I.]: Wiley & Sons, 1993.

TANGUY, L. **Saberes e competências: o uso de tais noções na escola e na empresa**. São Paulo: Papirus, 1997. p. 25-68.

TAYLOR, M., Educación y capacitación basadas en competencias: un panorama de la experiencia del Reino Unido. In: FORMACIÓN basada en competencia laboral, Conocer. **Serie Herramientas para la transformación**. [S.I.]: Cinterfor/OIT, 1998.

TRIVIÑOS, A .N.S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 1992.

TURRA, V. F.; VIESSER, J. A. **Educação e Aprendizagem: uma proposta alternativa**. Brasília: Plano, 2002..

VARGAS, F.; CASANOVA, F.; MONTANARO, L. **El enfoque de competencia laboral: manual de formación**. Montevideo: Cinterfor, 2001.

VERGARA, S.C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

ZARIFIAN, P. **Objetivo competência: por uma nova lógica**. Tradução Maria Helena C. V. Trylinski. São Paulo: Atlas, 2001.

_____. **O modelo da competência: trajetória histórica, desafios atuais e propostas**. São Paulo: Senac, 2003.

_____. **El modelo de la competencia y los sistemas productivos**. Montevideo: Cinterfor/OIT, 1999.

_____. O modelo das competências e suas conseqüências para os ofícios profissionais. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL EDUCAÇÃO PROFISSIONAL, TRABA-

LHO E COMPETÊNCIAS, 1996, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: CI-ET/SENAI/CNI, 1996.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO APLICADO AOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

ANEXO 1

ESTATUTO DO CETREDE – CENTRO DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

ANEXO 2

ORGANOGRAMA DO CETREDE – CENTRO DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO