



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

KAMILA SOARES SALES

A FORMAÇÃO ACADÊMICA EM SECRETARIADO EXECUTIVO COMO
DIFERENCIAL NO TRABALHO DE ASSESSORIA: UM ESTUDO COM
SERVIDORES TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS E SECRETÁRIOS EXECUTIVOS
DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

FORTALEZA

2018

KAMILA SOARES SALES

A FORMAÇÃO ACADÊMICA EM SECRETARIADO EXECUTIVO COMO
DIFERENCIAL NO TRABALHO DE ASSESSORIA: UM ESTUDO COM SERVIDORES
TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS E SECRETÁRIOS EXECUTIVOS DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

Monografia apresentada ao curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientadora: Prof. Dra. Elaine Freitas de Sousa

FORTALEZA

2018

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

S155f

Sales, Kamila Soares.

A formação acadêmica em Secretariado Executivo como diferencial no trabalho de assessoria : um estudo com servidores técnicos administrativos e secretários executivos da Universidade Federal do Ceará / Kamila Soares Sales. – 2018.

86 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado Executivo, Fortaleza, 2018.

Orientação: Profa. Dra. Elaine Freitas de Sousa.

1. Secretariado Executivo. 2. Formação Acadêmica. 3. Técnico administrativo. I. Título.

CDD 651.3741

KAMILA SOARES SALES

A FORMAÇÃO ACADÊMICA EM SECRETARIADO EXECUTIVO COMO
DIFERENCIAL NO TRABALHO DE ASSESSORIA: UM ESTUDO COM SERVIDORES
TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS E SECRETÁRIOS EXECUTIVOS DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

Monografia apresentada ao curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Aprovada em: ___/___/_____.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dra. Elaine Freitas de Sousa (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

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

Prof. Dr. Diego de Queiroz Machado
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus.

Aos meus familiares, em especial meus pais,
Conceição e Marcos.

AGRADECIMENTOS

A Deus, acima de tudo, a quem devo a minha gratidão, por ter me dado força e confiança durante este percurso, ajudando-me a superar as dificuldades e a tornar possível a realização de um sonho.

Aos meus pais, pelo apoio que me deram durante toda minha vida, por acreditarem no poder transformador da educação na minha formação como pessoa, sempre acreditando e incentivando minhas realizações. Sobretudo, minha mãe que dedicou todo o seu carinho, amor e atenção durante esses anos de graduação.

Aos meus amigos do *Squad* da turma 2015.1 por embarcarem nas melhores experiências ao meu lado, desconheço pessoas mais maravilhosas. Agradeço pelos momentos de alegria, risadas e aflições que vivenciamos no Centro Acadêmico de Secretariado, pela enorme empatia e companheirismo que estes dispõem. Sem dúvidas, cada um com suas peculiaridades e trejeitos fizeram com que a minha passagem na universidade fosse vivenciada da forma mais intensa.

Ao meu namorado, João Carlos, por seu amor e dedicação, pela referência de persistência, humildade e honestidade. Sou grata por está sempre torcendo pelas minhas vitórias e incentivando meus projetos.

As minhas amigas, Larissa e Marcela, por todo amor incondicional que me deram, e que apesar de todos os momentos difíceis e árduos que tivemos durante esses quatro anos, permanecemos sempre unidas, compartilhando momentos únicos e especiais na vida de cada uma. Agradeço Deus ter feito com que nossos caminhos se cruzassem, pois foram essas pessoas iluminadas que me incentivaram e inspiraram através de gestos e palavras a superar todas as dificuldades ao longo desse período.

À minha querida e estimada orientadora Elaine, pelas valiosas contribuições de conhecimentos, mostrando-se solícita em todos os momentos da elaboração desta monografia.

“Não há saber mais ou saber menos: Há saberes diferentes.” (Paulo Freire)

RESUMO

O profissional de Secretariado Executivo evoluiu no que concerne a sua atuação e formação acadêmica, que passou a exigir destes, maiores responsabilidades e competências distintas. Nessa perspectiva, possuem em sua formação conhecimentos teóricos que o possibilita a desenvolver um perfil para trabalhar em instituições federais de ensino superior. Entretanto, ainda percebe-se que os cargos destinados a categorial profissional, são ocupados por profissionais com graduação em outras áreas. Diante disso, o estudo tem como objetivo geral analisar a relação entre a formação específica em Secretariado Executivo e as atividades de assessoria desenvolvidas por servidores da Universidade Federal do Ceará. Através dos seguintes objetivos específicos: Identificar as atividades de realizadas pelos secretários da Universidade Federal do Ceará; Verificar se há um paralelo entre as competências e habilidades exercidas pelos secretários da Universidade Federal do Ceará com as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Secretariado Executivo; Investigar os pontos positivos e as dificuldades encontradas pelos secretários da Universidade Federal do Ceará; Compreender como a formação acadêmica pode ser um diferencial no trabalho de assessoria dos secretários da Universidade Federal do Ceará. A metodologia utilizada foi qualitativa, a partir de uma pesquisa de campo realizada com os técnicos administrativos e secretários executivos da Universidade Federal do Ceará, e para o levantamento de informações foram realizados levantamentos documental e bibliográfico, bem como aplicação de questionários. Para análise e interpretação dos dados foram empregadas análise de conteúdo, estatística descritiva e análise comparativa com intuito de obter a compreensão dos significados dos dados. Os resultados alcançados evidenciaram a consecução dos objetivos propostos, identificando as atividades, competências, habilidades, dificuldades e pontos positivos, haja vista que os grupos de investigados reconheceram que a formação é um diferencial para o trabalho de secretário na universidade. Contudo, verifica-se que o profissional com formação específica está mais apto a exercer as funções, uma vez que através de seus conhecimentos se encontram preparados para enfrentar desafios e contribuir da melhor forma para instituição.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Formação acadêmica. Técnico administrativo.

ABSTRACT

The Executive Secretariat professional has evolved in what concerns his performance and academic formation, which now requires of them, greater responsibilities and different competencies. From this perspective, they possess theoretical knowledge that enables them to develop a profile to work in federal institutions of higher education. However, it is still perceived that the positions destined to professional category are occupied by professionals with graduation in other areas. Therefore, the study has as general objective to analyze the relationship between the specific training in Executive Secretariat and the advisory activities developed by servers of the Federal University of Ceará. Through the following specific objectives: To identify the activities carried out by the Secretaries of the Federal University of Ceará; To verify if there is a parallel between the competences and abilities exercised by the secretaries of the Federal University of Ceará with the National Curricular Guidelines of the Course of Executive Secretariat; To investigate the positives and difficulties encountered by the Secretaries of the Federal University of Ceará; Understand how the academic formation can be a differential in the advisory work of the secretaries of the Federal University of Ceará. The methodology used was qualitative, based on a field research conducted with the administrative technicians and executive secretaries of the Federal University of Ceará, and for the collection of information, documentary and bibliographic surveys were carried out, as well as questionnaires. To analyze and interpret the data, we used content analysis, descriptive statistics and comparative analysis in order to obtain an understanding of the meanings of the data. The results obtained evidenced the achievement of the proposed objectives, identifying the activities, skills, abilities, difficulties and positive points, since the groups of investigated ones recognized that the formation is a differential for the work of secretary in the university. However, it turns out that the professional with specific training is more apt to perform the functions, since through their knowledge they are prepared to face challenges and contribute in the best way to institution.

Keywords: Executive Secretariat. Academic formation. Administrative technician.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Dimensões da competência	20
Quadro 2 – Competências contemporâneas dos profissionais de Secretariado Executivo..	22
Quadro 3 – Unidades curriculares	27
Quadro 4 – Dificuldades enfrentadas pelos secretários executivos	60
Quadro 5 – Dificuldades enfrentadas pelos técnicos administrativos	61
Quadro 6 – Se os técnicos administrativos sentem dificuldades na função por não possui formação na área secretarial	62
Quadro 7 – Diferencial da formação específica para os técnicos administrativos	63
Quadro 8 – Diferencial da formação em Secretariado Executivo para os profissionais com formação específica	64

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Sexo dos participantes	50
Gráfico 2 – Faixa etária	51
Gráfico 3 – Tipo de graduações dos participantes	52
Gráfico 4 – Especialização/Pós-graduação	53
Gráfico 5 – Recebimento de gratificação	54
Gráfico 6 – Atividades realizadas pelos técnicos administrativos	55
Gráfico 7 – Atividades realizadas pelos Profissionais de Secretariado Executivo	56
Gráfico 8 – Pontos positivos de atuar como secretário na instituição	59

LISTA DE TABELAS E FIGURAS

Tabela 1 – Competências e Habilidades desenvolvidas pelos servidores técnicos administrativos e secretários executivos	57-58
Tabela 2 – Conhecimentos que julgam necessário para o desempenho da função	65
Figura 01 – Objeto de estudo das ciências da Assessoria	30

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABES	Associação Brasileira de Entidade de Secretárias
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CEPE	Conselho de Ensino Pesquisa e Extensão
CONCUR	Conselho de Curadores
CONSUNI	Conselho Universitário
CRC	Conselho Regional de Contabilidade
DNCs	Diretrizes Curriculares Nacionais para o Ensino de Secretariado Executivo
IFES	Instituições Federais de Ensino Superior
PPP	Projeto Político Pedagógico
PCCTAE	Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação
PRAE	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis
PROGEP	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
PROINTER	Pró-Reitoria de Relações Internacionais
PROPLAD	Pró-Reitoria de Planejamento e Administração
SRTE	Superintendência Regional do Trabalho e Emprego
UFC	Universidade Federal do Ceará

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
2	A PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO COMPREENSÃO ACERCA DE SUA FORMAÇÃO ACADÊMICA	18
2.1	A trajetória histórica da profissão de Secretariado Executivo.....	18
2.2	Competências do Profissional de Secretariado Executivo.....	20
2.3	Aspectos sobre a formação do profissional de Secretariado.....	24
3	O SECRETÁRIO EXECUTIVO NA ASSESSORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ.....	30
3.1	Assessoria secretarial	30
3.2	O profissional de Secretariado Executivo no serviço público	33
3.3	O profissional de Secretariado Executivo na Universidade Federal do Ceará	37
4	METODOLOGIA.....	44
4.1	Classificação da pesquisa	44
4.2	Métodos e técnicas de coletas	45
4.3	Instrumento de coleta de dados	46
4.4	Universo e amostra	47
4.5	Apresentação e análise de dados	48
5	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	50
5.1	Perfil dos participantes	50
5.2	Identificar as atividades de realizadas pelos secretários	55
5.3	Verificar se as competências e habilidades dos secretários com as DNCs	58
5.4	Investigar os pontos positivos e as dificuldades	60
5.5	Analisar como a formação acadêmica como diferencial no trabalho de assessoria	63
	CONSIDERAÇÕES FINAIS	68
	REFERÊNCIAS	71
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS PARTICIPANTES.....	77
	ANEXO A – DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO CARGO DE SECRETARIADO EXECUTIVO	82
	ANEXO B – DIRETRIZES CURRICULARES DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO	83

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, a globalização da economia, os rápidos avanços tecnológicos, o mercado competitivo e o surgimento de novas formas de corporações, foram fatores determinantes na designação de um novo ambiente organizacional. Através desses processos de transições, as organizações passaram a necessitar ainda por profissionais aptos atender as demandas desse mercado.

O profissional de Secretariado Executivo insere-se nesse novo contexto de mudanças em virtude ao seu caráter multidisciplinar e interdisciplinar, que o caracteriza por meio de seus conhecimentos a atuar em instituições de natureza distintas, incluindo-se nessa realidade as Instituições Federais de Ensino Superior (IES).

A evolução da profissão não está baseada apenas em mudanças externas, mas como também, transformações associadas ao desenvolvimento da formação acadêmica, contribuindo para o aumento de ofertas dos cursos superiores na área, bem como acompanhado da expansão no número de profissionais no mercado de trabalho com graduação, sendo estes mais reconhecidos.

Nessa perspectiva, o secretário executivo no âmbito das instituições acadêmicas contribui positivamente mediante ao seu perfil profissiográfico e ao alto nível de formação e qualificação que este dispõe, agregando competências, habilidades e atividades que são requisitadas para atuar no cargo na gestão pública (LEAL; FIATES, 2013).

Entretanto, apesar desses profissionais estarem qualificados e regulamentados para adentrar a administração das universidades públicas, atualmente, verifica-se que a maior parte dos profissionais que ocupam a função de secretários, seja em unidades acadêmicas ou órgãos administrativos são os servidores técnicos administrativos com graduações diversas. Realidade esta que tem tendência a se expandir, uma vez que através do Decreto nº 9.264/18 está vedado à abertura de concursos públicos e provimento para o cargo de secretário executivo nas IES.

Partindo da premissa que a formação superior é fundamental na consecução das atividades do secretário, e sendo necessária para o desenvolvimento de suas habilidades e competências profissionais inerentes ao campo. O presente trabalho busca fazer o seguinte questionamento: Qual a relação entre a formação específica em Secretariado Executivo e as atividades de assessoria desenvolvidas por servidores da Universidade Federal do Ceará (UFC)?

De forma a responder à questão da pesquisa proposta, o objetivo geral deste trabalho

é analisar a relação entre a formação específica em Secretariado Executivo e as atividades de assessoria desenvolvidas por servidores da Universidade Federal do Ceará. Para se chegar a esse propósito foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

a) Identificar as atividades de realizadas pelos secretários da Universidade Federal do Ceará;

b) Verificar se há um paralelo entre as competências e habilidades exercidas pelos secretários da Universidade Federal do Ceará com as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Secretariado Executivo;

c) Investigar os pontos positivos e as dificuldades encontradas pelos secretários executivos da Universidade Federal do Ceará.

d) Compreender como a formação acadêmica pode ser um diferencial no trabalho de assessoria dos secretários da Universidade Federal do Ceará.

O presente estudo possui como justificativa a necessidade de estabelecer uma relação entre a formação superior em Secretariado Executivo e a atuação profissional desses e a dos técnicos administrativos, ao considerar a formação como um dos fatores de grande relevância para que o secretário possa executar de maneira eficiente as atribuições do cargo.

O interesse em desenvolver a pesquisa surgiu através da experiência profissional da pesquisadora em um dos grupos de pesquisas do Centro de Tecnologia da UFC. No qual foi encontrada uma secretária com formação específica e outra profissional com formação em Geografia atuando na assessoria da diretoria e presidência do centro. Considerando que as instituições federais têm em seu quadro de funcionários, técnicos administrativos com formações diversas executando as atribuições do secretário executivo, surgiu o questionamento se estes por não possuírem graduação na área sentem alguma dificuldade em desenvolver a função.

Justifica-se a escolha do local, em ser Universidade Federal do Ceará devido ao reconhecimento diante da sociedade por sua contribuição na área do ensino, pesquisa e extensão. Por esse motivo, o ambiente torna-se ainda facilitador e favorável à busca de novos conhecimentos.

Ademais, o trabalho tem como relevância contribuir para fortalecer a profissão de Secretariado Executivo diante das medidas do Decreto nº 9.264/18 que retira os cargos desses profissionais das IES, utilizando-se como critério o cargo não está em conformidade com a realidade do trabalho contemporâneo, haja vista que são funções que se tornaram obsoletas.

Desse modo, o estudo evidenciará que o ato não considera a evolução da categoria no âmbito da administração dessas instituições.

Para a melhor compreensão da temática, esta pesquisa está estruturada da seguinte forma: O primeiro capítulo trata-se da Introdução, que abrange componente como problemática, justificativa e os objetivos.

O segundo capítulo é composto pela fundamentação teórica, que expõe explicações a respeito dos processos de transformações na área secretarial, como: ingresso da mulher na profissão, influência das tecnologias da informação e luta pela regulamentação da profissão, na qual favoreceu o progresso da educação superior em Secretariado Executivo. Para mais, o capítulo evidencia questões sobre a formação desse profissional, tais como: as Diretrizes Curriculares e o projeto pedagógico do curso, em específico o da Universidade Federal do Ceará. Ainda, exhibe as competências necessárias a esse profissional.

A seção três busca relatar a assessoria no viés do secretário, relatando as atividades de assessoria e os seus respectivos eixos, aprofundado o estudo realizado por Nonato (2009). O capítulo também concentra informações acerca da atuação da profissão na IES a ser estudada – Universidade Federal do Ceará.

O quarto capítulo traz a metodologia do estudo onde foi utilizada a abordagem quali-quantitativa, de natureza descritiva quanto aos objetivos, e quanto à estratégia, um estudo de caso, dispondo como técnica de coleta de dados questionário.

A seção cinco apresenta a análise dos resultados do estudo de caso. E posteriormente é feita as considerações finais, respondendo ao objetivo geral desta pesquisa, seguido das referências bibliográficas, anexos e apêndices.

2 A PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO: COMPREENSÃO ACERCA DE SUA FORMAÇÃO ACADÊMICA.

Com propósito de compreender a atuação desse profissional nas estruturas moderna das organizações, é fundamental conhecer sobre a trajetória do secretário, bem como a formação superior desse. Nesse contexto, neste capítulo será abordado pontos importantes, como é o caso da formação acadêmica, que possibilita o secretário a insira-se em diferentes áreas e contextos organizacionais.

2.1 A trajetória histórica da profissão de Secretariado Executivo

O secretário executivo é um profissional de nível superior que atua em organizações públicas e privadas, exercendo atividades desde práticas operacionais até as funções gerenciais, cujo foco se aplica em trabalhos de assessoria executiva (NONATO JÚNIOR, 2009).

Conforme a legislação, o secretário é reconhecido e amparado legalmente, seja com diploma no Brasil ou no exterior por curso superior em Secretariado, podendo ser revalidado. Ressalta-se também que para aqueles que exercem a função de secretário, de no tempo mínimo de trinta e seis meses, mesmo sem formação na área, poderá ser amparados por intermédio desta legislação (BRASIL, 1996).

De início, podemos afirmar que a origem da profissão está vinculada ao trabalho dos escribas, personagens da antiguidade que dominavam o conhecimento e as habilidades de assessoria a dirigentes políticos em suas estratégias de governo e guerra (NONATO JÚNIOR, 2009). A profissão até então era realizada exclusivamente por trabalhadores do sexo masculino. Porém, com a chegada da Segunda Guerra Mundial em meados do século de XIX. O mercado de trabalho passou a abrir suas portas para a mão de obra feminina a fim de suprir a escassez da mão de obra masculina que fora direcionada para os campos de batalhas.

Ao referir-se ao assunto Barros, Izequiel e Silva (2011 p. 173) argumentam que “a figura do gênero masculino, antes de predominância na área, sofreu um afastamento, fato histórico ocorrido no fim da Segunda Grande Guerra, mas volta ao cenário devido às grandes perspectivas inerentes aos profissionais da área e às demandas de mercado.”

De acordo com Nonato Júnior (2009) a segunda metade do século XX foi marcada

pelo avanço qualitativo e quantitativo dos profissionais de Secretariado no mundo, uma vez que isso sucedeu em conformidade com o desenvolvimento da ciência e tecnologia. O autor ainda complementa apontando que a tecnologia permitiu impulsionar mudanças no mercado de trabalho, e conseqüentemente, na formação acadêmica.

Diante dessas constantes inovações sociais e tecnológicas no mundo. A década de 90 caracterizou-se pelo destaque que a profissão obteve no Brasil. A atuação do secretário evoluiu em termos de complexidade e desempenho, e suas funções passaram a atender uma visão holística das relações organizacionais.

Ainda na mesma década, a categoria profissional passou a se organizar em entidades, surgindo uma autoridade que passou a representar os profissionais a nível nacional denominada de ABES (Associação Brasileira de Entidades de Secretárias). Sua primeira conquista decorreu da criação da Lei nº 6.556/78, que dispõe sobre a atividade do secretário, posteriormente, em 1985, a Lei 7.377, ratificada pela Lei Nº 9.261/96, determina o enquadramento profissional tanto em Secretariado Executivo como em técnico em Secretariado (NONATO JÚNIOR, 2009).

Mediante essas entidades representativas organizadas, que a profissão celebrou diversas conquistas e ganhou força para ser ouvida pelos órgãos políticos representativos. A regulamentação da profissão tem função de possibilitar credenciar os secretários, garantindo que estes atuem nas áreas que destinadas à profissão (NOGUEIRA; OLIVEIRA, 2013).

Os autores relatam que ainda em detrimento dessa organização da classe, foi possível a criação de sindicatos e a adoção de um Código de Ética. Entretanto, a profissão não teria alcançado plena autonomia profissional, uma vez que, no Brasil, ainda a ausência de um Conselho Profissional que controle e investigue o correto exercício da função nas organizações.

Enquanto isso surgia às primeiras Instituições de Ensino Superior no país ofertando o Bacharelado em Secretariado Executivo. Em virtude disso, houve a proliferação dos cursos técnicos e de bacharelado, juntamente com os eventos e produções acadêmicas na área. Conforme esclarece Santos-Martins (2015, p. 12) “O crescimento da área científica não ocorreu apenas de forma quantitativa, mas principalmente qualitativa de graduados em Secretariado Executivo, que, cada vez mais, têm ingressado em cursos stricto e lato sensu contribuindo com a propriedade intelectual na área.”

Com o crescimento dos cursos superiores, era necessário fazer uma estruturação curricular dos cursos Secretariado. Logo, através da Resolução de Nº 03/2005 foi criada as

Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo. São as Diretriz Curriculares que versam sobre a estrutura mínima que cada curso deve possuir, tanto quanto a organização curricular, quanto estrutural, para que seja possível o desenvolvimento das competências e habilidades necessárias para a formação do egresso de acordo com o perfil delimitado para aquela profissão (BRASIL, 2005).

Complementando, Castelo (2007, p. 43) reitera que as Diretrizes Curriculares do Curso de Secretariado “foram responsáveis por preencher a distância entre a formação acadêmica e as exigências do mercado de trabalho, uma vez que determinaram e estruturaram a adequada formação profissional que atendesse e representasse cada área de atuação de forma efetiva.”

Em vista disso, atualmente, constata-se que o profissional de Secretariado Executivo vem sinalizando mudanças significativas em seu perfil. Procurando adaptar-se ao novo perfil do mercado de trabalho, as determinações da lei e bem como compreendendo outras áreas de conhecimento, como são determinadas nas Diretrizes Curriculares do Curso de Secretariado Executivo. Confirmando o relevante papel deste profissional nesse contexto, Barros, *et al.* (2013, p. 27) afirma que “o profissional de Secretariado Executivo tem se desenvolvido e evoluído a ponto de não mais executar somente as atividades técnicas inerentes ao cargo.”

Os secretários assumiram, portanto, um papel cada vez mais estratégico e complexo frente aos processos das organizações, desempenhando funções que englobam uma multiplicidade e diversidade de tarefas. Para Albernaz (2011, p. 182) o secretário deixou de ser somente apoio, e “passou a integrar o nível gerencial e estratégico, abandonando as funções de mero executor de tarefas, tornando-se um agente facilitador de processos e de comunicação organizacional.”

2.2 Competências do Profissional de Secretariado Executivo

A expressão “competência” antigamente era apenas empregada na linguagem jurídica, para conferir a uma autoridade pública a legitimação de julgar certas causas. Que segundo o dicionário Larousse define competência na área jurídica como sendo a capacidade decorrente do conhecimento que alguém tem sobre um assunto, ou seja, a soma de conhecimentos ou habilidades.

Posteriormente, o sentido da palavra competência foi ampliado, migrando para área organizacional. Logo, emergiram os primeiros estudos conceituais e epistemológicos atinentes à

temática. Rabaglio (2001) revela que o conceito de competências está associado ao conjunto de três dimensões - conhecimentos, habilidades e atitudes, dado que essas dimensões são independentes, mas com estreita relação ao todo. No quadro a seguir, podemos ver como o autor define as dimensões da competência.

Quadro 1 – Dimensões da competência

Conhecimentos	Escolaridade, conhecimentos técnicos, cursos gerais e especializações.	SABER
Habilidades	Experiência, domínio dos conhecimentos técnicos e prática do saber.	SABER FAZER
Atitudes	Aplicação dos conhecimentos e habilidades adquiridas e/ou a serem adquiridas.	QUERER FAZER

Fonte: Rabaglio (2001, p. 6).

Dutra (2004) defende que a prática dessas dimensões, só de fato se sucede dentro de uma organização a partir da utilização do conceito de entrega. Para o autor o entendimento de entrega deve ser compreendido como independente do cargo que a pessoa ocupa, isto é, a partir da própria pessoa, ou seja, é a atuação do indivíduo como agente transformador dessas três dimensões, de maneira a agregar valor tanto ao profissional como a organização. Le Boterf (2003) contempla as competências como a junção de três eixos: a pessoa, sua formação e as suas experiências, que resultam em um saber agir responsável e que é reconhecido pelos demais.

Os profissionais de Secretariado, por sua vez, estão trabalhando na reconstrução e desenvolvimento de suas competências, buscando adaptação às transições do mercado. Essas novas competências viabilizam a construção do seu perfil contemporâneo, que está vinculado a sua capacidade gerencial (MOREIRA *et al.*, 2015).

Essa transição de funções operacionais para habilidades gerenciais é citada por Guimarães (2007) que demonstra um comparativo acerca das atividades eram realizadas com frequência, com as que estão sendo executadas nos dias de atuais.

Segundo o autor, as atividades como datilografia, envio e recebimento de correspondência, manutenção de arquivos e atendimento presencial e telefônico, ficaram em segundo plano cedendo lugar para a novas funções como: coordenação de compras, gerenciamento de sistemas de informações por meio de materiais eletrônicos, coordenação de fluxo de informações e de papéis, apoio a reuniões, e organizações de sistema de dados e informações em arquivos físicos e eletrônicos.

A partir disso, verifica-se a mudança de postura do secretário, no que diz respeito ao alcance de suas responsabilidades e autonomia de participação, sendo capaz de transitar em diferentes áreas dentro da organização. Diante do exposto, “atividades como datilografia, taquigrafia de ditados e registro e distribuição de expediente foram gradativamente substituídas por quatro pilares que atualmente permeiam a profissão: assessoria; consultoria; gestão e empreendedorismo.” (LEAL; DAMAL, 2014, p. 71).

Para Barbosa e Durante (2013) a capacidade de trabalho do secretário executivo não é mais a mesma tornou-se comum em suas atividades diárias, o planejar, o organizar, o administrar problemas e demais atribuições que incrementa o seu perfil gerencial e dinâmico. Entretanto, essa postura gerencial do secretário executivo deve ser desenvolvida por meio de sua formação educacional, seja ela por através de graduação em secretariado e pós-graduação- Lato Sensu em áreas de gestão (NEIVA; D'ELIA, 2009).

O secretário, com o propósito de atender as expectativas do mercado, precisa assessorar seus executivos em resoluções de problemas nas diversas áreas e departamentos e agir de forma autônoma, eficiente, e flexível, apoiado sempre em sua formação profissional e em seus conhecimentos adquiridos ao longo de suas experiências. Diante do exposto as Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de Secretariado Executivo em seu art. 4º vai contemplar as competências necessárias ao profissional de Secretariado a serem desenvolvidas durante sua formação. São elas:

Art. 4º O curso de graduação em Secretariado Executivo deve possibilitar a formação profissional que revele, pelo menos, as seguintes competências e habilidades:
I - capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações; II - visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e intersetoriais; III - exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção; IV - utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais; V - habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão; VI - domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais; VII - receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia; VIII - adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções; IX - gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários; X - gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais; XI - capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos; XII - eficazes utilizações de técnicas secretariam, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações; e XIII - iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional (BRASIL, 2005, p. 2)

Com base no que foi descrito acima, as competências previstas na organização curricular do curso, certamente, impactam no processo formativo do profissional qualificado para atuar como secretário. Contudo, todas as essas atribuições mencionadas, devem proporcioná-los uma formação crítica e abrangente através de conhecimentos específicos como estudos das técnicas secretarias e gestão secretarial e conhecimento das áreas relacionadas à profissão.

Tal posição vai ao encontro pelo que dissertado por Dutra *et. al* (2018, p. 191) “ é possível notar – por meio dos currículos dos cursos de Secretariado Executivo – que a profissão é interdisciplinar, permitindo ao profissional atuar nos mais diversos segmentos do mercado de trabalho.”

Moreira *et al.* (2016) realiza um estudo com as Diretrizes Curriculares do Curso de Secretariado, a lei que regulamenta profissão, o Código Brasileiro de Ocupações do Ministério do Trabalho e Emprego e as abordagens de autores que discutiram o tema anteriormente, que resultam as principais competências que o profissional deve possuir para atuar no contexto profissional. Tais competências são representadas no quadro a baixo.

Quadro 2 – Competências contemporâneas dos profissionais de Secretariado Executivo.

Aspectos relativos à técnica para o trabalho	Aspectos relativos à conduta profissional
Pensamento estratégico; organização; planejamento; assistência e assessoramento; empreendedorismo; coleta de informações; inovar e elaborar objetivos na organização; administração do tempo; cooperativismo; gerenciamento de informações; conhecimentos protocolares, organização de eventos; idiomas; técnica secretaria; registro e distribuição de expedientes; domínio de habilidades de escritório e tecnologias; programador de soluções; orientação da avaliação e seleção da correspondência; conhecimento de trâmites, normas e resoluções; mediação de conflitos; redação de textos profissionais especializados; utilização de recursos e softwares de comunicação e informação disponíveis; raciocínio lógico; gestão de arquivos e processos; habilidade em áreas diversificadas como administração, economia, contabilidade, finanças, marketing, matemática financeira, legislação, recursos humanos, domínio da língua portuguesa e capacidade de identificar oportunidade de crescimento.	Liderança, iniciativa; motivação; capacidade de comunicação; capacidade de adaptação a mudanças; ética profissional; responsabilidade; dinamismo; autocontrole; flexibilidade; criatividade; discrição; capacidade de negociação; comprometimento; empatia; bom relacionamento interpessoal; equilíbrio emocional; proatividade; bom senso; profissionalismo; trabalho em equipe; administração de conflitos; polivalência, perceptividade; eficiência e eficácia; conhecimento da empresa e visão da totalidade da empresa; dedicação; pontualidade; assiduidade; sensibilidade; tomada de decisões; delegação e atuação como agente facilitador.

Fonte: Moreira *et al.* (2016, p. 53)

Verifica-se, portanto, que o profissional de Secretariado Executivo precisa desempenhar muitas competências para ter uma boa atuação no ambiente organizacional. Sobre

esse aspecto, de desenvolvimento de competências Moreira e Olivo (2012) ratificam que esse profissional tem um currículo repleto de competências, podendo ser capaz de desempenhar múltiplas funções de forma eficiente.

Nos diversos meios organizacionais é notório constatar o envolvimento do secretário como cogestor, isso, baseado na confiança que esses profissionais adquirem de seus gestores. Diante de tais peculiaridades, Barros, Silva e Ferreira (2015, p. 54) dizem que “ao desenvolver atividades de gestão em sua área de atuação, o secretário executivo deve ser capaz de desempenhar as funções gerenciais e suas competências.” Ainda sobre as competências gerenciais, Barros *et al.* (2013, p.44) afirmam que:

As competências gerenciais utilizadas na atuação do secretário executivo envolvem, principalmente, a compreensão de si mesmo e dos outros, a comunicação eficaz, a construção de equipes, a administração de informações por meio de pensamento crítico e a coordenação de projetos e/ou eventos. Estão presentes, ainda, na atuação secretarial: o planejamento e organização relativos aos serviços de secretaria; o estabelecimento de metas e objetivos relacionados ao trabalho em equipe; a administração do tempo e do estresse, além da contribuição nas negociações de acordos e compromissos, por meio da apresentação de ideias, sugestões e opiniões, para tomada de decisão em reuniões com pares e subordinados. Destacam-se, também, as competências relativas ao pensamento criativo ao buscarem a inovação dos processos de trabalho e convívio e gerenciamento da mudança.

Sobre a temática Barros, Braga e Silva (2011) realizaram um estudo acerca das competências gerenciais estratégicas necessárias para a atuação do secretário executivo, e identificaram as seguintes: pensamento estratégico, capacidade de identificar oportunidade de crescimento, inovar, atingir metas propostas e boa comunicação organizacional.

É perceptível como cada vez mais o secretário precisa dessas competências gerenciais para atuar com seu potencial máximo e distanciar-se do perfil tecnicista. Entretanto, no próximo tópico será abordado chegar a esta premissa, o profissional precisará do auxílio da formação acadêmica.

2.3 Aspectos sobre a formação do profissional de Secretariado

Conforme argumentado no tópico anterior, foi exposto que o profissional de Secretariado Executivo está devidamente registrado e regulamentado nos termos da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, complementada pela Lei nº 9.261 de 10 de janeiro de 1996. Exigindo desses, formação acadêmica específica para o exercício da profissão, dado que segundo a

legislação, a profissão pode ser exercida em dois níveis: a) secretário executivo e b) técnico em Secretariado (BRASIL, 1985).

Nesse contexto, através da disposição dessa Lei, os profissionais de Secretariado Executivo somente estão aptos exercer a profissão mediante a obtenção do registro profissional na Superintendência Regional do Trabalho e emprego (SRTE), dado que este pode ser obtido através da conclusão do curso de graduação de Secretariado Executivo (BRASIL, 1996).

Entretanto, apesar de os órgãos representativos da categoria secretarial auxiliar na luta contra a prática ilegal da profissão, ainda é comum que existam profissionais de outras áreas, principalmente, de áreas correlacionadas como é o caso da administração, desempenhando a profissão de secretário, mesmo sem a devida formação específica (SOUZA, 2016).

Essa conduta de profissionais na função secretarial sem formação específica acaba que por trazer desvantagens às organizações e como também, prejudica a qualidade do trabalho do profissional, uma vez que trabalhar em uma área diferente da formação pode significar um motivo de frustração. Desse modo, “conscientização da importância da formação específica deve ser atuante tanto com relação aos profissionais quanto às empresas.” (SOUZA, 2016, p. 27).

Ademais, o bacharelado em Secretariado Executivo passou a ser cada vez mais ofertado em Instituições de Ensino Superior, com a finalidade de melhor preparar e capacitar os profissionais que atuavam na área secretarial, para as novas demandas do mercado, através de uma formação sólida, completa e interdisciplinar (DURANTE *et al.*, 2011).

Observa-se que a formação secretarial evoluiu muito ao longo dos anos para atender as mudanças no mercado de trabalho e para proporcionar aos profissionais uma formação mais condizente com as condições dos cenários atuais. Souza (2016, p.28) confirma essa ideia ao frisar que “a evolução da profissão secretarial foi proporcional às mudanças que ocorreram na sociedade e no mercado de trabalho, que passaram a exigir a formação diferenciada, ampliando as técnicas e os métodos de aprendizagem.”

Essa evolução na formação parte do pressuposto que os cursos superiores de Secretariado Executivo passaram a seguir as Diretrizes Curriculares Nacionais, que versam sobre “questões referentes aos programas educacionais no Brasil, trazendo autonomia para as instituições de ensino, dentro dos parâmetros de qualidade exigidos pelo Ministério da Educação, para elaborarem currículos que compreendam a formação teórica e prática dos sujeitos.” (MULLER; OLIVEIRA; CEGAN, 2015, p. 136).

Em relação ao curso de Secretariado Executivo, as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso exigem características a respeito de sua formação, que vão do perfil do formando, suas competências e habilidades, até atividades extracurriculares. Desse modo, a Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005, apresenta em seu parágrafo único a respeito da formação do bacharel em Secretariado, que deve:

Apresentar sólida formação geral e humanística, com capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada, ser apto para o domínio em outros ramos do saber, desenvolvendo postura reflexiva e crítica que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas, com observância dos níveis graduais de tomada de decisão, bem como capaz para atuar nos níveis de comportamento microorganizacional, mesoorganizacional e macroorganizacional (BRASIL, 2005, p.2).

Através disso, percebe-se que por a formação do bacharel em Secretariado abrigar uma série de conhecimentos em seu currículo, o profissional formado deve estar apto para executar tanto atividades técnicas quanto humanas, uma vez que pode atuar em diferentes níveis organizacionais, ou seja, suas qualificações permitem seguir sua carreira em empresas públicas e privadas (SANTOS, 2016).

Ainda a despeito desse documento, Rodrigues (2017) afirma que o curso de Secretariado objetiva desenvolver nos formandos um perfil desejável para atuar como profissional da área, envolvendo conhecimentos científicos, acadêmicos, tecnológicos e estratégicos, cabendo às instituições de ensino superior se responsabilizar em direcionar os graduandos a atender esse perfil.

Ainda sobre as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs), em seu artigo 5º, comenta-se sobre o perfil oficial do profissional de Secretariado Executivo, apresentando os tipos de conhecimentos que devem fazer parte dos Projetos Políticos Pedagógicos (PPP) do referido curso, devendo contemplar em sua organização curricular três campos de formação: conteúdos básicos, relacionados às áreas jurídicas, sociais, econômicas, de comunicação e informação; conteúdos específicos como áreas da administração, técnicas e gestão secretarial e por fim, conteúdos teórico-práticos, tal como estágio supervisionado e atividades complementares (BRASIL, 2015).

Dessa forma, os dos projetos pedagógicos do curso de Secretariado Executivo buscam alcançar a realização das metas e objetivos do curso que é oferecer uma formação compatível com as exigências e realidade do mercado no qual o secretário encontra-se inserido.

Esse pressuposto vai ao encontro com as ideias de Lima e Cantarotti (2010) que enfatizam que para alinhar a teoria a prática é importante que os cursos possuam projetos políticos pedagógicos que apresente uma formação completa aos discentes por meio de uma estrutura curricular abrangente.

Nesse contexto, o projeto pedagógico do curso é um documento elaborado por cada instituição de ensino superior, que deve contemplar informações acerca do perfil do profissional, histórico e objetivo do curso, habilidades e competências a serem desenvolvidas ao decorrer da graduação, integralização curricular, disciplinas voltadas a conhecimentos de gestão, assessoria, consultoria, empreendedorismo e de áreas correlacionadas, dentre outras (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2017).

Na Universidade Federal do Ceará a primeira versão do projeto político pedagógico do curso de Secretariado Executivo surgiu em 1995. Entretanto, com as transições sofridas na área secretarial ao longo, induziram também a mudanças na formação dos profissionais. E a universidade, como fonte geradora de conhecimento, mostrou-se atenta a dinamicidade do perfil desse profissional para atender as demandas da academia, mercado de trabalho e da sociedade (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2017).

Nessa perspectiva, fez se necessário em 2006 fazer uma nova reformulação do projeto pedagógico do curso, trazendo avanços ao contempla novos aspectos formativos não inseridos na primeira integralização curricular. Porém, “o repensar acerca da formação, bem como o dinamismo vivenciado pelo Secretariado no Brasil conduziram o corpo docente ao constante debate. Identificadas necessidades eminentes, iniciou-se o processo formal de reconstrução do referido documento.” (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2017, p. 6).

A partir disso, em 2017 foi aprovado o novo PPC do curso de Secretariado Executivo da UFC. Com o seguinte objetivo: conduzir a formação do profissional Secretariado, proporcionado ao discente conhecimento e formação para consecução do exercício pleno das atividades secretariais, nos diversos tipos de organizações. Assim como objetivos específicos, como: estimular o raciocínio crítico-reflexivo dos graduandos, subsídios para o desenvolvimento da formação continuada, orientar os estudantes no desenvolvimento de atitudes éticas, promover ensino, pesquisa e extensão, fomentar o desenvolvimento de competências e habilidades de gestão, capacitar para a realização de assessoria e execução de atividades secretariais e por fim,

potencializar o desenvolvimento pessoal e profissional. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2017).

Atualmente, a integralização curricular de 2017, oferece 27 disciplinas obrigatórias e 33 optativas, comparando com a antiga matriz curricular, é apresentado um número maior de disciplinas optativas que da oportunidade aos discentes aprender sobre novas temáticas das organizações, como é o caso da responsabilidade social. De modo geral, como afirma Teixeira (2016, p. 25) “as propostas acadêmicas precisam atender às demandas intelectuais que surgem tanto no mundo acadêmico, como no mercado de trabalho.”

Quadro 03 – Unidades Curriculares

Unidade Curricular	Componentes Curriculares
Formação Técnica	Princípios de Secretariado; Técnicas de Secretariado; Gestão Secretarial; Gestão de eventos; Língua Portuguesa I; Língua Portuguesa II; Didática em Secretariado; Tópicos especiais em Secretariado Executivo; Inglês para negócios I; Inglês para negócios II; Espanhol para fins específicos I; Espanhol Para fins específicos II; Consultoria em Secretariado Executivo; Cerimonial, Protocolo e Etiqueta; História dos Registros do Conhecimento; Teoria e Prática da Leitura.
Formação Administrativa	Fundamentos da administração; Desenvolvimento gerencial; Comércio Exterior; Administração Mercadológica I; Administração estratégica; Administração e Análise Financeira e Orçamentária; Modelos de Gestão; Empreendedorismo; Avaliação de desempenho organizacional; Gestão da Qualidade; Administração de serviços.
Formação Gestão Tecnológica	Gestão de sistemas de informação; Gestão de cadeia de suprimentos; Organizações: sistemas, estruturas e gestão; Fontes gerais de informação; Tecnologias da informação I; Recuperação da informação; Gestão do Conhecimento.
Formação Humanística	Gestão de pessoas; Psicologia aplicada ao trabalho; Comportamento Organizacional; Sociologia; Cultura e Mudança Organizacional; Introdução à Filosofia; Ética empresarial e profissional; Diversidade nas organizações; Responsabilidade Social e Sustentabilidade Ambiental; Língua Brasileira de Sinais I, História dos Afrodescendentes no Brasil, Cosmovisão Africana e Cultura dos Afrodescendentes no Brasil, Educação ambiental, Educação em direitos humanos, Diferença e enfrentamento profissional nas desigualdades sociais.
Formação Básica	Introdução à Economia; Fundamentos de Estatística; Contabilidade Geral; Matemática Financeira; Direito Administrativo; Tópicos Especiais do Direito Privado; Legislação social e Trabalhista.
Formação Científica	Metodologia do Trabalho Científico I; Metodologia do trabalho científico II.

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ (2017)

Através do exposto, é perceptível notar que a formação é um fator importante para direcionar o secretário, e abrangência de conhecimentos desse profissional, permite-o atuar em ambientes onde seus conhecimentos são estimulados, deixando de ser participativo apenas em escritórios (PINHEIRO, 2012).

“Assim, o conhecimento teórico, adquirido ao longo da formação, credencia e valoriza a prática, otimizando a intervenção do profissional em ambiente de trabalho de modo fundamentado.” (PINHEIRO, 2012, p. 19).

Contudo, é importante ressaltar, que nos dias atuais, possuir apenas graduação como formação tornou-se algo obsoleto. Os profissionais devem estar em constante processo de reflexão, de estudo e de aprendizagem, pois somente desta forma validará suas competências profissionais, tornando-se capazes de enfrentar situações desafiadoras.

A respeito dessa temática, Souza (2016, p.25) complementa que “no entanto, é válido lembrar que a formação não termina na graduação, apesar de fornecer conceitos e ideias, direcionar caminhos, é o elemento básico para a especialidade. E o profissional que tem consciência disso aumenta consideravelmente sua qualificação.”

Conforme constata Araújo *et al.* (2014), as organizações demandam de profissionais com diferentes tipos de qualificações, sendo assim, os profissionais de Secretariado, tal como os profissionais de outras áreas do conhecimento, devem buscar aprimorar suas atribuições, podendo isso ocorrer por intermédio permanente da educação continuada.

No estudo realizado pelas autoras supracitadas, foi possível observar que os profissionais da categoria secretarial compreendem a importância da pós-graduação como sendo um diferencial no mercado, sobretudo, para ganhar mais conhecimentos, suprir as exigências, manter sua empregabilidade e para alcançar um maior reconhecimento perante o seu trabalho.

Apesar de reconhecerem a relevância da educação continuada na atuação do secretário, e estarem buscando esse diferencial. A pesquisa das autoras concluiu que “[...] salienta-se, que a maioria do total dos investigados não é pós-graduado, mesmo afirmando que nos dias de hoje é de suma importância dar continuidade aos estudos, e um dos pontos destacados diz respeito à falta de opção de cursos na área secretarial.” (ARAÚJO *et al.*, 2014, p. 147).

Diante dos autores abordados, percebe-se a evolução da educação no curso de Secretariado Executivo ocorreu de forma gradual, permitindo que este desenvolva seu trabalho em empresas públicas e privadas, baseados em quatro pilares, são eles: assessoria, gestão, consultoria e empreendedorismo. Nesse contexto, o próximo capítulo tem como intuito estruturar o trabalho do secretário executivo na assessoria do setor público.

3 O SECRETÁRIO EXECUTIVO NA ASSESSORIA DO SETOR PÚBLICO E NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ (UFC)

O profissional de Secretariado Executivo destaca-se pela evolução constante de seu perfil profissional, que o habilita a atuar como: gestor, assessor, consultor e empreendedor, em distintos tipos de organizações, executando desde funções operacionais até gerenciais. Tendo em vista, suas diversas formas de atuação no mercado de trabalho, o estudo abordará, em específico, a atuação deste na assessoria da administração pública.

3.1 Assessoria no Secretariado Executivo

Para se falar em assessoria é necessário compreender o seu conceito, e só então, a partir dessa compressão será possível dar início a introdução às ciências das assessorias secretariais. Partindo dessa premissa, inicialmente, para a obtenção do conceito restrito de assessoria, foi consultado o dicionário Larousse de língua portuguesa, que apresenta a seguinte definição:

Assessoria *s.f* 1. Ato ou efeito de assessorar. 2. Órgão ou conjunto de pessoas que assessora um chefe. 3. Cargo de assessor.

Assessor (ô) *s.m* (lat. assessor). Aquele que dá assistência a outrem; assistente (RODRIGUES; NUNO, 2005, p. 63).

Diante disso, nota-se que o trabalho do assessor está diretamente ligado ao acompanhamento da rotina e dos processos organizacionais, dando suporte ao gestor na execução e desempenho de suas funções, e permitindo que esse profissional possa desenvolver as demandas auferidas pelo executivo de maneira autônoma e eficiente.

Para Albernaz (2011) o conceito de assessoria é caracterizado como sendo o auxílio fornecido ao executivo no desempenho de suas funções, ajudando-o em sua carga de trabalho, logo, a assessoria pode ser considerada como atividade-meio.

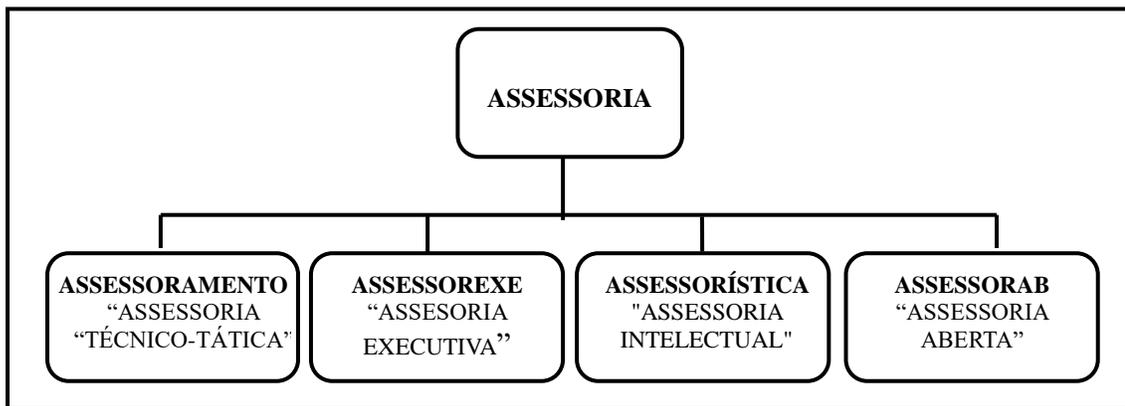
Ainda discorrendo sobre o conceito de assessoria nas organizações, Nonato Júnior (2009) afirma que assessoria não está voltada apenas a uma definição simplista, de noções operacionais relacionadas a auxílio, mas a atitudes gestoras.

A assessoria se faz presente em qualquer que seja a atividade desempenhada no

âmbito organizacional, para isso, é necessário à realização dessa atividade por intermédio de um profissional qualificado. Nessa perspectiva, Nonato Júnior (2009) indaga que o trabalho do secretário executivo é marcado pelo ato de assessorar, tanto em nível operacional, tático como estratégico, e independentemente da natureza da organização que participe – seja público ou privado, o secretário se destaca como assessor, permitindo que haja a integração entre conhecimentos, realidades, pessoas e departamentos.

Logo depois de diversas pesquisas teóricas e aplicadas em Secretariado Executivo realizadas pelo estudioso Nonato Júnior (2009) foi possível identificar a assessoria, como sendo o objeto de estudo das ciências da assessoria, uma vez que, se organizava em um foco central que está distribuído em quatro eixos básico, nomeado como: Assessoramento (eixo 1); Assessorixe (eixo2); Assessorística (eixo 3) e Assessorab (eixo 4). No quadro a seguir são apresentados cada um desses eixos, cujo são expressos por meio de um conceito.

Figura 01 – Objeto de estudo das ciências da Assessoria



Fonte: Adaptado de Nonato Júnior (2009, p.156).

Com base no que está exposto, nota-se que o autor apresenta diferentes possibilidades de atuação na assessorial Secretarial. Para uma melhor compreensão sobre a temática, será apresentado conceitos e características de cada eixo de acordo com o Nonato Júnior (2009).

O assessoramento retrata a assessoria operacional (técnica e tática), ou seja, o conhecimento adquirido a partir das práticas de técnicas e tecnologias secretariais, ferramentas e rotinas básicas de escritório. Ademais, por se tratar da parte operacional as atividades presente nesse eixo podem executados por todos os profissionais da área, porém, os técnicos são os principais responsáveis pelo desenvolvimento delas, uma vez que a natureza dessas funções está conformidade com que está descrito na legislação (NONATO JÚNIOR, 2009).

Art. 5º - São atribuições do Técnico em Secretariado: I – Organização e manutenção dos arquivos de secretaria; II – Classificação, registro e distribuição da correspondência; III – Redação e datilografia da correspondência ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro; IV – Execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico (BRASIL, 1996, 393).

O eixo 2, Assessoria executiva é representado por assuntos relacionados ao trabalho com assessoria executiva, envolvendo a atuação do secretário como gestor do conhecimento na realização de atividades de cunho gerencial. Nesse tipo de eixo, destaca-se a gestão da informação, onde o secretário como assessor dispõe de informações acerca de assessoria, para o gerenciamento de suas funções (NONATO JÚNIOR, 2009).

Diante disso, o autor ainda revela que o bacharel em Secretariado é o profissional mais indicado na produção desse tipo de conhecimento, pois, sua formação permite-o atuar de forma estratégica no ambiente organizacional. Entretanto o fomento a pesquisa na área assessoria executiva pode ser desempenhada por profissionais de outros níveis que possuam conhecimento e experiência (NONATO JÚNIOR, 2009).

Em conformidade com o que foi exposto, Marreiro (2017, p. 14) em suas pesquisas descreve o profissional de Secretariado Executivo como sendo gestor da informação, uma vez que “atua como agente facilitador do fluxo de comunicação, fornecendo informações, como mediador das ações da empresa e como elo entre parceiros, fornecedores e clientes, gerenciando informações e administrando equipes e processos.” Souza *et al.* (2017) afirma que diante disso, essas informações recebidas diariamente pelos secretários podem ser transformadas em conhecimento, interpretando e organizando os dados a qual recebe, atribuindo a eles um significado.

O eixo 3, Assessoria intelectual, conhecida também como assessoria intelectual. Neste tipo de assessoria, o conhecimento está voltado aos estudos acadêmicos sobre o diferente viés das assessorias, visando compreender como se dá a elaboração, estratégia e execução de atividades intelectuais (NONATO, 2009).

Sendo assim, Durante e Pontes (2015, p. 44) complementam que “a interação entre as características próprias do Secretariado e o diálogo que profissão faz com outros campos teóricos, possibilita a uma maior produção de novos conhecimentos, fazendo com que a produção intelectual fortaleça a identidade da profissão.”

E por fim, o último eixo, Assessoria aberta ou assessoria aberta “envolve todas as práticas

secretariais que extrapolam o mero ambiente das organizações e que, desta forma, necessitam estabelecer relações entre as assessorias e outras áreas do conhecimento.” (NONATO, 2009, p. 160).

Nonato Júnior (2009) ainda faz uma subdivisão desse eixo, apresentando os seguintes tipos de assessoria: interdisciplinar, que decorre dos estudos e conteúdos acerca das assessorias correlacionadas com áreas distintas (administração, sociologia, psicologia, etc.) com intuito de se gerar uma nova abordagem para área secretarial; a assessoria multidisciplinar e pluridisciplinar sucede quando outras áreas do conhecimento deseja investigar um problema, em específico acerca da assessoria, podendo cada pesquisador trazer a compreensão desse assunto sob os diferentes pontos de análise; a assessoria transdisciplinar é realizada quando se busca investigar conteúdo teórico das assessorias relacionado a uma situação social que envolva a profissão.

Nesse contexto, o referente trabalho está focalizado no eixo da Assessoria Executiva, uma vez que busca estudar uma temática da área secretarial, sobre viés da assessoria relacionando com a formação acadêmica desse profissional.

3.2 Exercício da profissão no Serviço Público

Para fazer imersão a temática do trabalho do secretário no serviço público, é preciso que, inicialmente, seja discutido conceitos acerca do ambiente a qual a universidade pública está inserida. Dessa forma, de acordo com os estudos da organização do Estado e Administração a universidade pode ser classificada como administração pública.

Segundo Meirelles (2016) a administração pública pode ser conceituada com base em três vertentes: sentido formal, definida como sendo o conjunto de órgãos e agentes que exercem a atividade administrativa em prol do alcance dos objetivos do Governo. Em sentido material, o autor classifica como conjunto das funções exigidas aos serviços públicos em geral. Já em acepção operacional, é o desempenho contínuo e organizado legal e técnico dos serviços do próprio do Estado.

Em sentido lato, “a Administração é, pois, todo o aparelhamento do Estado preordenado a realização de seus serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas.” (MEIRELLES, 2016, p. 63).

Seguindo o pressuposto dos estudos sobre organização do Estado, é possível salientar

que administração pública é composta em: administração pública direta, indireta e auxiliar. Nesse contexto, as universidades públicas são classificadas como administração pública indireta ou descentralizadas, uma vez que é composta por órgãos com personalidade jurídica própria, mas que desempenham funções do Estado de maneira descentralizada e em todas as esferas (MELLO, 2013).

Nessa linha, a Administração Pública tem como finalidade gerir os serviços públicos dirigindo e executando a fim de satisfazer as necessidades coletivas. Portanto, pode-se definir serviço público como sendo conjunto de atividades e bens prestados pelo Estado, destinada a satisfazer as necessidades da coletividade. Todavia, tais serviços podem ser essenciais ou apenas úteis à comunidade, em vista disso, é importante salientar que a distinção entre serviços públicos e serviços de utilidade pública (MELLO, 2013).

Para que ocorra consecução desses objetivos, faz-se necessário o Estado ter além de recursos materiais, possuam recursos humanos para a realização dos serviços e atividades. Tais recursos constituem-se em todas as pessoas físicas que, sob diferentes vínculos, prestam serviços à Administração Pública, podendo estes ser denominadas de agentes públicos.

De forma genérica, agentes públicos são todas as pessoas que exercem função pública. Meirelles (2016, p. 79) indaga a respeito do conceito de agentes públicos, afirmando que são todas “as pessoas físicas incumbidas, definitivamente ou transitoriamente, do exercício de alguma função estatal. Os agentes normalmente desempenham funções do órgão. Distribuídas entre os cargos de que são titulares, mas excepcionalmente podem exercer funções sem cargo.”

Meirelles (2016) justifica que os agentes públicos, ainda, podem ser classificados em cinco categorias diferentes, sendo elas: agentes políticos, administrativos, honoríficos, delegados e credenciados.

Dentro desse grupo de classificação, com o objetivo de realizar a referida pesquisa, o estudo focalizará nos servidores públicos que são considerados agentes administrativos que exercem funções comuns da administração pública.

Desse modo, Carvalho Filho (2015, p. 614) complementa acerca do assunto expondo que “a categoria dentre os agentes públicos que contém a maior quantidade de integrantes é, sem a menor dúvida, a dos servidores públicos. Formam a grande massa dos agentes do Estado, desenvolvendo, em consequência, as mais variadas funções.”

No entender de Carvalho Filho (2015) os servidores públicos são todos os agentes

que, exercendo com especificidade de permanência uma função pública, com vínculo empregatício e mediante a remuneração pelo Estado. Enquadram-se nessa categoria os servidores estatutários, os empregados públicos e os servidores temporários.

O autor, ainda argumenta que, a algumas características a respeito do perfil do servidor, sendo apresentadas como: profissionalidade, definitividade e relação jurídica com a função.

A profissionalidade diz respeito à capacidade do servidor exercer efetiva profissão quando no desempenho de sua função. Preocupado com esse aspecto de estabilidade do servidor, o Estado exigiu dos entes federativos a criação de escolas de governo para formação e aperfeiçoamento profissional, objetivando, valorizar o servidor como ser humano e profissional do Poder público (CARVALHO FILHO, 2015).

A estabilidade tem tornado-se um dos principais motivos para o ingresso desses servidores em cargos públicos. Essa ideia se justifica no fato da estabilidade significar a garantia de permanência no serviço público após o exercício da função pelo período de três anos – denominado de período probatório. Dessa forma, o servidor público nomeado por mediante a um concurso, somente pode perder seu cargo em virtude de sentença judicial transitada em julgado ou por meio de processo administrativo (CARVALHO FILHO, 2015).

Observa-se para que o servidor consiga essa estabilidade, é necessário obedecer as seguintes exigências: aprovação em concurso público para cargo efetivo, três anos de efetivo exercício e aprovação em avaliação especial de desempenho por comissão instituída para essa finalidade (MELLO, 2013).

A segunda característica é a definitividade, que trata-se da permanência no desempenho da função, ou seja, o servidor desenvolverá seu exercício profissional com cunho de permanência. Entretanto, deve-se salientar que essa característica não se aplica a todos os servidores, como é o caso dos temporários, que revogam a regra geral da definitividade (CARVALHO FILHO, 2015).

E por fim, apresenta-se a existência de uma relação jurídica de trabalho, essa relação ocorre por intermédio de dois sujeitos: o empregador, que é a pessoa a qual se favorece com exercício das funções, e o servidor, que é aquele a quem é a competência do efetivo exercício da função e que empresta sua força de trabalho para o empregador (CARVALHO FILHO, 2015).

Nesse contexto, com propósito de tornar o serviço público menos rígido e mais

eficiente, a administração pública tem em seu quadro de servidores, profissionais das mais diversas áreas, que geralmente, ingressam no setor público por intermédio de concurso.

Atualmente, a administração pública busca em seu quadro de servidores, profissionais comprometidos com o bem-estar social e que sejam capazes de exercer suas funções de forma flexível e inovadora. A despeito disso, Silva (2016) opina que o serviço público deve deter de pessoas preparadas, qualificadas e atualizadas quanto às novas competências conceituais, técnicas e humanas, para que sejam capazes de atender as demandas do serviço, uma vez que, são esses profissionais que contribuem para o sucesso da gestão pública.

Contudo, essa nova postura da administração pública pode ser identificada no profissional de Secretariado, que é caracterizado por possuir um perfil dinâmico, flexível e proativo. O secretário executivo detém a capacidade de desempenhar atribuições com alto nível de complexidade em termos de interpretação, sintetização, organização e responsabilidade (LEAL; DALMAU, 2014).

Em virtude da formação acadêmica em Secretariado Executivo, diante do número de graduados na área e do reconhecimento da profissão, esse profissional está a cada dia mais qualificado e preparado para inserir-se no mercado de trabalho, ocupando cargos tanto no ambiente de empresas provadas como no serviço público (OLIVEIRA *et al.*, 2016).

A temática do secretário no contexto da administração pública vem se intensificando cada dia mais, no que diz respeito às pesquisas acadêmicas. De início é interessante destacar o artigo da autora Oliveira (2016) que evidencia as atividades secretarias no setor público realizando um estudo de caso com os profissionais exercem funções de secretário no Conselho Regional de Contabilidade do Ceará (CRC/CE). Logo, a partir da pesquisa foi analisado que dos dezessete funcionários que trabalham em diferentes departamentos do Conselho desempenhando funções secretarial, apenas três deles possuem formação acadêmica em Secretariado Executivo.

O Resultado também permitiu auferir que em sua maioria as atividades secretarias estão presentes em todos os setores do CRC/CE, isso devido ao amplo espectro das atividades presente no perfil do secretário, que envolve desde atividades operacionais até funções gerenciais, entretanto, ainda sim se caracteriza pelo alto grau de ocorrência no âmbito técnico operacional. Diante dessa análise, autora conclui que “na atualidade, o conhecimento natural desse movimento é que: o que antes era conhecimento especializado, hoje é conhecimento acessível e generalizado.” (OLIVEIRA, 2016, p. 54).

Vale ressaltar a contribuição de Duarte (2008) que conduziu uma pesquisa com as profissionais que atuam no cargo de secretária executiva nas secretarias administrativas da Prefeitura de Caucaia, descobrindo que a maioria dessas profissionais não tem formação na área secretarial, e nem mesmo possuem conhecimento a respeito da Lei que regulamenta a profissão e interesse em se aperfeiçoar para melhor executar suas atividades desenvolvidas na secretaria. Apesar disso, as secretárias foram avaliadas de maneira positiva em relação as características para o bom desempenho profissional, exceto com as características ligadas a capacitação. Dessa forma, conclui em sua pesquisa que:

Os secretários executivos que atuam nas secretarias administrativas de Caucaia não possuem a formação necessária, não são capacitados e nem regulamentados para o desempenho da função. As conclusões apresentadas necessitam que sejam feitas algumas sugestões, pois a formação universitária, as atividades desempenhadas, as características pessoais e profissionais analisadas, são essenciais para o bom desempenho dos profissionais de secretariado executivo que atuam na Administração Pública e, conseqüentemente, para melhoria dos serviços executados. Dessa forma, sugere-se aos gestores que contratem, para o exercício do cargo de secretariado executivo, profissionais de formação, capacitados, com perfil necessário e que tenham o domínio das ferramentas utilizadas na sua área de atuação (DUARTE, 2008, p. 50).

De modo geral, através das pesquisas realizadas por Oliveira (2015) e Duarte (2008) salienta-se que os profissionais que exercem a função de secretário executivo nas organizações públicas não têm a devida formação. Essa postura ainda se mantém pelo fato de muitos editais de concurso público estarem em dissonância com Lei de Regulamentação da profissão de Secretariado, que institui que para a função de secretário é necessário possuir formação superior.

É, portanto, o secretário executivo um facilitador capaz de valorizar a eficácia dos aspectos práticos dos organismos públicos. Silva (2016) cita ainda as seguintes atribuições dos servidores que poderiam ser realizadas pelos secretários: controle de documentos, redação de documentos oficiais, manutenção e atualização de cadastro informatizado, atendimento interno e externo, controle e manutenção de serviços administrativos e operacionais, análise e instrução de processos e desenvolver atividades referentes ao órgão.

Para atuar como agente transformador do serviço público o profissional de secretariado deve manter-se atualizado com as novas demandas administrativas e apresentar uma visão holística do setor público, empenhando-se para minimizar os problemas pertinentes a uma administração burocrática, de maneira criativa e proficiente.

3.3 O profissional de Secretariado Executivo na Universidade Federal do Ceará

Conforme o exposto no tópico anterior observa-se que um dos espaços de atuação do profissional de secretariado é o setor público, ambiente este que abrange uma série de órgãos e instituições federais. E levando em conta isso, o secretário tem-se destacado, principalmente, na administração das universidades federais.

As instituições públicas são parte cada vez mais importante da sociedade contemporânea, essas entidades também são caracterizadas por serem organizações, tanto quando as empresas privadas, e, portanto, necessitam igualmente de administração. Apesar disso, Chauí (2003) menciona que a universidade sempre foi considerada como organização de cunho social, fundamentada na preocupação em articular o ensino, a pesquisa e a extensão, através de práticas administrativas. A autora entende que uma organização é:

[...] é regida pelas ideias de gestão, planejamento, previsão, controle e êxito. Não lhe compete discutir ou questionar sua própria existência, sua função, seu lugar no interior da luta de classes, pois isso, que para a instituição social universitária é crucial, é, para a organização, um dado de fato. Ela sabe (ou julga saber) por que, para que e onde existe. (CHAUÍ, 2003, p. 06)

Isto vai ao encontro com as ideias de Mintzberg e Quinn (2001) que sustenta que as universidades são vistas como organizações profissionais, e que em vista disso, precisam de pessoas especializadas para realizar as suas funções, diante disso, os autores destacam os professores como realizadores dessas atividades.

Em contrapartida, os docentes não são qualificados para exercer essas atribuições, visto que, tem como principal dever dedicar-se as questões pedagógicas, enquanto a gestão deve ser considerada, apenas como uma atividade de cooperação e colaboração do mesmo junto à instituição.

Dessa forma, as universidades devem estar preparadas para atender as novas exigências do mercado, seja na criação de novos cursos, no desenvolvimento dos processos tecnológicos e pedagógicos, assim como reestabelecendo o seu quadro de docentes e servidores técnicos administrativos (FERREIRA, 2011).

Assim, “Os setores administrativos e acadêmicos dos *campis* necessitam de um profissional à frente atuando como gestor e sendo uma fonte facilitadora da comunicação entre todos os outros departamentos que fazem parte da estrutura da administração universitária.”

(NUNES, 2016, p. 29).

Nessa perspectiva, que esses cargos públicos têm sido ocupados, principalmente, pelos profissionais da área de Secretariado. Como faz notar, Santos (2016) no contexto atual, o profissional de Secretariado Executivo vem conquistando o seu espaço através do mérito de sua atuação no que diz respeito à organização, planejamento, controle, gestão e outras práticas da rotina do secretário que tem sido requisitada, bem como vem alcançando seu espaço em cargos públicos, em especial, junto às Instituições de Ensino Superior.

Na pesquisa feita pela autora, de acordo com os editais consultados no período estabelecido pela pesquisa, foi analisado certo crescimento da oferta de vagas para o cargo de secretário executivo. “Durante os anos de 2010 e 2015 ocorreu uma atualização de profissionais, seja por motivos de política expansionista, aposentadoria ou não, mas de fato contribuiu para uma melhor distribuição dos cargos.” (SANTOS, 2016, p. 43).

A autora ainda faz considerações a respeito do profissional de Secretariado afirmando que as gestão pública necessita de:

Profissionais dinâmicos e proativos. Relacionando com um dos princípios básicos da Administração Pública: a eficiência, de forma a suprir demandas, o secretário executivo tem seu perfil multifacetado, com competências para assessoria e gestão refletindo positivamente na diminuição da burocracia e da morosidade dos processos administrativos na IFES, que poderiam ser menos eficientes se fossem realizados por profissionais não capacitados. Redação de textos oficiais, organização de eventos, técnicas secretariais, informática, arquivo; negociação, competência administrativa; capacidade de assumir serviços de apoio; comunicação; habilidade em áreas diversificadas como administração, economia, conhecimentos protocolares, noções de arquivamento de um secretário executivo, são competências que podem reduzir, por exemplo, o tempo de espera para localizar um determinado documento, ou resolver determinada demanda nas IFES (SANTOS, 2016, p. 41-42).

Diante dessa realidade, é perceptível a importância da qualificação e disposição para encarar os desafios pertinentes às universidades públicas, de forma que através de seu aparato de funções, o secretário pode ser considerado nesse ambiente, como peça fundamental para assumir responsabilidades e facilitar o andamento dos processos dessas instituições (SANTOS 2016).

Sousa (2014) afirma que atualmente, a aprendizagem passa a ser mais colocada em pauta no serviço público e que a qualificação profissional tem se tornado relevante para o bem desempenho de suas funções. Araújo *et al.* (2013, p. 145) complementa ao evidenciar em suas pesquisas que “conhecimento acadêmico sempre é válido para o profissional, principalmente, na tentativa de unir a teoria à prática, assim, proporcionando a segurança e a estabilidade no

trabalho.”

Isto vem ao encontro de Ferreira (2011) alude que nos últimos anos os profissionais de Secretariado Executivo tiveram muitas conquistas, inclusive a de adentrar por intermédio de concurso público as instituições públicas de ensino superior. E a pesquisadora expõe que dentre essas instituições, pode-se destacar a Universidade Federal do Ceará, que permitiu a evolução desses profissionais em seu ambiente, alocando-os nos departamentos, reitoria, pró-reitorias, diretorias, conselhos e coordenadorias.

A Universidade Federal do Ceará é uma entidade administrativa do tipo autarquia, sancionada por lei no dia 16 de novembro de 1954, que nasceu como resultado a um amplo movimento de opinião pública, conquistando, assim, a admiração e os aplausos da comunidade e principalmente, o apoio das autoridades, bem como exercendo atividades de ensino, investigação científica e extensão (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2018).

A instituição trás como lema principal “o universal pelo regional”, sustentando a postura que a UFC deve buscar direcionar as suas obrigações para solucionar os problemas de seu ambiente regional, sem esquecer a propriedade universal de sua pesquisa. Baseia-se na missão de formar profissionais qualificados para gerar e difundir conhecimentos, preservar e divulgar os valores éticos, científicos, culturais e artísticos, auxiliando, tanto no desenvolvimento da instituição como no do Brasil (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2018).

Inicialmente, a universidade contava apenas com a federalização da Escola de Agronomia, Faculdade de Direito, faculdade de Medicina e a Faculdade de Farmácia e Odontologia. Atualmente, a instituição conta com 119 cursos de graduação, abrangendo, praticamente todas as áreas do conhecimento. Esses cursos encontram-se dissipados em setes campis, denominados de campus do Benfica, Campus do Pici e Campus do Porangabuçu, todos encontrados no município de Fortaleza, ademais é composta pelo Campus de Sobral, campus de Quixadá, Campus de Crateús e Campus de Russas (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2018).

Ainda referente a estrutura da universidade, pode-se afirmar que administração e coordenação das atividades universitárias são executadas em dois níveis: administração superior e administração acadêmica. A administração superior é composta pelo Conselho universitário (CONSUNI), Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPE), Conselho de Curadores (CONCUR) e a Reitoria que como papel planejar, organizar coordenar, dirigir e controlar as

atividades administrativas em geral (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2018).

A reitoria ainda é composta por órgãos de assessoramento e assistência direta e imediata ao Reitor e sete pró-reitorias: gestão de pessoas, planejamento e administração, assuntos estudantis, extensão graduação e pesquisa e pós-graduação; sendo representada também, por órgãos suplementares, destacando-se as secretarias de tecnologia da informação, acessibilidade e cultura artística (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2018).

A administração acadêmica diz respeito à organização das unidades acadêmicas, podendo ser representada por quatro centros: Centro de Ciências, Ciências Agrárias, Humanidades e Tecnologia; cinco faculdades: Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade, Atuária, Faculdade de Direito, Faculdade de Educação Farmácia, Odontologia e Enfermagem e a Faculdade de Medicina; e quatro Institutos: Ciências do Mar, Cultura e Arte, Educação Física e Esportes e Universidade Virtual (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2018).

De acordo com a Pró-reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP/ UFC) a universidade conta com 3.416 servidores técnico-administrativos. Destacando, que nos períodos de 2013 a 2015, houve uma queda de 24% no número de servidores com ensino fundamental e de 17% no número de servidores com ensino médio. Em compensação, ocorreu um acréscimo de 31% de servidores com ensino superior.

No âmbito das universidades federais de ensino público, a Lei Nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005 dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação (PCCTAE), que define como condição para ingresso no cargo de Secretariado, o curso superior em Letras ou secretário executivo bilíngue. Essa condição ocorre, pois muitas vezes a desconhecimento em relação à profissão e as atribuições desses profissionais, gerando a predominância de profissionais de outras áreas de atuação no cargo do secretário (SILVA, 2016).

Outro aspecto levantado, é que diferentemente do que é apresentado no PCCTAE, “ressalta-se que algumas universidades, talvez por já conhecerem a Lei de regulamentação da profissão, definem como critério apenas a formação superior em Secretariado Executivo, caso da UFC.” (SILVA, 2016, p. 53).

Tendo em vista as informações supracitadas, a descrição sumária das atividades do cargo de secretário executivo no documento que rege os cargos e carreiras na UFC é apresentada

da seguinte forma:

Assessorar gestões, gerenciando informações, auxiliando na execução de tarefas administrativas, organizando atividades dos processos de trabalho; coordenar equipes e atividades; controlar documentos e correspondências; atender usuários externos e internos; organizar eventos e viagens. Assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão (BRASIL, 2005, p. 15).

Segundo Ferreira (2011) a Universidade Federal do Ceará, também pode ser caracterizada por possuir em seu quadro de funcionários, tanto secretários com graduação na área, como assistentes em administração que desenvolvem funções de um secretário executivo, sendo o último considerado a maioria no local.

Nessa vertente, Nunes (2016) complementa que esses requisitos não se aplicam a todos, uma vez que para executar as atribuições de um secretário de um curso de Graduação ou Pós Graduação da Universidade Pública Federal, não é exigida a formação em Letras ou de Secretariado Executivo, sendo capaz, assim um técnico administrativo ou um servidor investido no cargo de Secretário Executivo receber a gratificação referente ao exercício desta respectiva função.

Mediante o exposto, a função gratificada (FG) é designada pelo ato de investidura do servidor no exercício de função de confiança ocupando um cargo de chefia da instituição, seja presente em locais como diretorias, departamentos, coordenadorias e gabinetes. Diante disso, essa função “pode ser concedida a qualquer técnico administrativo que esteja na assessoria direta de um gestor, que seja assistente em administração, secretário executivo ou cargo. Estas assessorias ou funções de confiança, com gratificação F4, são denominadas de ‘Secretário Administrativo’.” (FERREIRA, 2011, p. 79).

Ao versar sobre essa problemática, muitas pesquisas já estão sendo abordadas, cabe citar o estudo de Nunes (2016) que propõe que o profissional de Secretariado Executivo está habilitado a exercer as atribuições da secretária acadêmica, dado que é apoiado na ideia de que esse profissional adquire durante anos conhecimento para fazer diferença no campo de trabalho. A autora também identificou que o técnico administrativo não está apto a desempenhar as funções de um secretário acadêmico, pois através de uma análise dos ofícios da coordenação de pedagogia da UFC, foram percebidas dificuldades e falhas na confecção desses documentos, devido à falta de conhecimento dos técnicos em termos padrões de redações.

Com efeito, disto, chegou à conclusão de que o técnico administrativo não exerce

algumas atribuições técnicas de maneira eficientes. E que “ao colocar um profissional técnico administrativo diante de uma rotina não conhecida por ele, corre-se o risco do trabalho não ser realizado de maneira eficiente.” (NUNES, 2016, p. 53).

Entretanto, ainda esse ano, elucidou-se um retrocesso em relação à atuação dos profissionais nas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), considerando que foi aprovado o Decreto nº 9.262, de 9 de janeiro de 2018, que extingue 60.923 cargos públicos e veda a abertura de concursos públicos e provimento de cargos no âmbito do Poder Executivo Federal, dentre os quais encontram-se os cargos de secretário a nível técnico e secretário executivo.

Justificando essa motivação ao afirma que os vigentes cargos, não estão em conformidade com a realidade do trabalho contemporâneo, visto que são funções obsoletas que podem ser realizadas através da terceirização do serviço (BRASIL, 2018).

Nesse contexto, depois dos diversos estudos apresentados nesta pesquisa que a categorial secretarial não apenas obteve evolução por parte de sua atuação no ambiente universitário, mas como também contribui para gestão desse meio.

Conclui-se, que a retirada do cargo, trará um grande impacto na gestão universitária, visto que este é imprescindível para fazer a diferença nos processos burocráticos que permeiam essas instituições.

4 METODOLOGIA

Define-se a pesquisa como “procedimento racional e sistemático que tem como objetivo, proporcionar respostas aos problemas que são propostos.” (GIL, 2008, p. 17). Nesse contexto, é comum uma pesquisa ter início a partir de uma dúvida ou indagação, a solução então é encontrada fazendo o uso de um método científico.

A metodologia trata-se de métodos e técnicas utilizados para o alcance dos objetivos de seu estudo, norteando em cada etapa da pesquisa científica. Conforme defendido por Marconi e Lakatos (2013, p.83) como: “conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo - conhecimentos válidos e verdadeiros -, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista.”

Dessa forma, na presente monografia foram utilizados métodos diversos para a consecução dos objetivos. Em um primeiro momento, são expostas as tipologias sobre pesquisa e método científico, em seguida a classificação da pesquisa, técnicas de coleta de dados e, posteriormente, a técnica usada para análise dos dados.

4.1 Classificação da pesquisa

Para o alcance dos objetivos propostos, foi desenvolvida uma pesquisa qualitativa que, de acordo com Minayo (2001, p. 21) "ela se ocupa nas Ciências Sociais, com um nível de realidade que não pode ou deveria ser quantificado. Ou seja, trabalha com universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes".

A abordagem qualitativa foi empregada, pois permite à qualificação de um determinado grupo analisado, no caso da presente pesquisa o grupo explorado são os profissionais com formação em Secretariado Executivo, bem como os técnicos administrativos que possuem a função de secretário.

Gil (2008, p. 41) esclarece que “com relação às pesquisas, é usual a classificação com base em seus objetivos gerais. Assim, é possível classificar as pesquisas em três grandes grupos: exploratórias, descritivas e explicativas.” Nesse sentido, o estudo caracteriza-se como sendo descritiva, pois detalham as atividades, competências, dificuldades dos pesquisados. De acordo com Andrade (2010) este tipo de pesquisa trata-se de observar o pesquisador, sem fazer

interferências nos fenômenos, apenas, observando, registrando, analisando, classificando e interpretando os dados.

4.2 Métodos e técnicas de pesquisa

A realização deste estudo baseou-se nos métodos de pesquisa documental e bibliográfica. Desse modo, inicialmente, procurou informações para fazer um embasamento teórico a respeito do profissional de Secretariado Executivo, trazendo sua mudança a nível gerencial e conceitos, caracterização e atividades relacionados à assessoria no secretariado e aspectos do secretário inserido no setor público, como é o caso da UFC. Sendo assim, é importante entendermos o termo levantamento de dados, que segundo as autoras Marconi e Lakatos (2013, p. 43 - 44) “trata-se do levantamento de toda a bibliografia já publicada em forma de livro, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo aquilo que foi escrito sobre determinado assunto.”

Para efeito de adequação aos objetivos propostos, o material bibliográfico consultado foram livros, artigos acadêmicos e monografias na área secretarial. Assim, manusearam-se fontes seguras, primando pela qualidade da informação, tais como: a plataforma de periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e as monografias na área secretarial presentes no repositório institucional da UFC.

Ainda na perspectiva das autoras Marconi e Lakatos (2013, p. 43 - 44) a pesquisa documental engloba “todos os materiais, ainda não elaborados, escritos ou não, que podem servir como fonte de informação para a pesquisa científica.” Diante disso, o referido levantamento documental se deu por meio da pesquisa nos seguintes documentos: a Resolução N° 3, de 23 de junho de 2005 (BRASIL, 2005), que institui as Diretrizes Curriculares Nacionais dos Cursos de graduação; o Parecer CNE/CES n° 102, de 11 de março de 2004 (BRASIL, 2004), que estabelece as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Graduação em Secretariado Executivo e o Projeto Político Pedagógico do Curso de Secretariado da Universidade Federal do Ceará, reformulado em 2017 (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2017).

Tratando-se da estratégia da pesquisa foi utilizada uma pesquisa de campo buscando relacionar o trabalho do servidor técnico administrativo com do secretário executivo. Segundo Marconi e Lakatos (2013, p. 186) “é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações

e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles.”

4.3 Instrumento de coleta de dados

O principal instrumento de pesquisa utilizado no referido trabalho para realização da coleta foi o questionário, caracterizado por Marconi e Lakatos (2013, p. 201) como sendo “uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Em geral, o pesquisador envia o questionário ao informante, pelo correio ou por um portador; depois de preenchido, o pesquisado devolve-o do mesmo modo.”

Diante disso, o questionário focalizou em 15 questões, sendo dividido em quatro blocos, o primeiro retrata sobre o perfil dos participantes, obtendo informações tais como: dados pessoais, dados acadêmicos e dados profissionais. A segunda parte busca descobrir as atividades desempenhadas pelos investigados e suas competências e habilidades, tendo como base as DCNs do curso de Secretariado Executivo. E posteriormente, a terceira etapa compreende a atuação desse profissional na universidade, procurando descobrir os desafios e dificuldades no exercício de sua função. A quarta etapa é a única que apresenta questões diferentes nos dois questionários, para aqueles que possuem formação específica as perguntas estavam relacionadas com a integralização curricular do curso, já para os que só possuem a função secretário buscou-se evidenciar se esses profissionais possuem dificuldades por não possuir a formação na área de sua função, assim como saber se a formação poderia agregar maiores vantagens à atuação desses servidores.

Salienta-se também, que as questões sobre atividades, dificuldades e pontos positivos, foram retiradas do questionário do estudo de Ferreira (2011).

Em relação às perguntas, inicialmente, fez-se uso de escala de *Likert*, fornecendo cinco níveis de respostas, tais como: nunca, raramente, ocasionalmente, frequentemente e sempre. A escala tem por objetivo verificar com que frequência os participantes realizam as atividades propostas pelo PCCTAE, e empregam as competências e a habilidades das Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Secretariado Executivo. Segundo Mattar (2005) através desta permite-se verificar o grau de concordância e discordância sobre atitudes e tendências que

tenham relação com o objetivo a ser estudado.

Para mais, usou perguntas abertas, fechadas e de múltipla escolha. De acordo com Marconi e Lakatos (2013) a técnica de múltipla escolha é facilmente tabulável e a combinação dessas com perguntas abertas, viabilizam mais informações acerca do assunto, sem prejudicar a tabulação das respostas.

Os questionários foram enviados aos secretários executivos através de *e-mail*, sendo devolvidos em um número de 10 no total, compondo, assim, um percentual médio de 42% efetivamente do total de 24 profissionais de secretariado localizados no *campus* do Benfica. Já os questionários dos servidores técnicos administrativos tiveram que ser aplicados de maneira presencial, haja vista que a não um registro que quantifica estes na função de secretário. Contudo, foram devolvidos durante o prazo estipulado 30 questionários.

4.4 Universo e amostra

O universo de uma pesquisa, conforme Vergara (2014), trata-se da população, ou seja, conjunto de elementos que detêm características que serão objeto do estudo. Diante disso, a pesquisa tem um universo de 87 secretários executivos distribuídos em três *campi* em Fortaleza, além dos *campi* de Sobral, Cariri e Quixadá (PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS, 2018).

Em relação aos técnicos, também foi solicitado a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) o quantitativo desses servidores alocados nas unidades na função de secretário, bem como seus contatos. Entretanto, esses dados não foram fornecidos, pois há um documento oficial que registre suas lotações na função de secretários.

Vergara (2014) conceitua a amostra, ou população amostral, como uma parte do universo escolhido a partir de um critério de representatividade, uma vez que nem sempre há capacidade de pesquisar toda a população.

Assim, nesta pesquisa utilizou-se o critério de amostragem por acessibilidade ou conveniência, que é o que apresenta menor grau de rigor estático, uma vez que o pesquisador seleciona as amostras que tem acesso, para que possam representar o universo (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Nesse contexto, por critérios de acessibilidade, utilizou-se como local o *campus* do

Benfica, localizado em Fortaleza – CE, onde se concentram unidades como: Reitoria; Pró-Reitoria de Planejamento e Administração (PROPLAD); Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE); Pró-Reitoria de Relações Internacionais (PROINTER); Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP); Secretaria de Cultura Artística, Secretaria de Acessibilidade UFC, Secretaria de Governança; Centro de Humanidades; Faculdade de Direito; Faculdade de Educação; Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade.

Buscou-se também por intermédio da PROGEP o quantitativo de profissionais de Secretariado Executivo localizados no *campus* do Benfica, e verificou que, atualmente, possuem 24 funcionários atuantes.

Logo, os critérios que delimitam os participantes desta pesquisa são: atuar no cargo de assistente administrativo, desempenhando a função de secretário, e atuar no cargo Secretariado Executivo, com formação específica.

4.5 Apresentação e análise de dados

Para a análise de dados, usou-se análise de conteúdo, análise estatística e a análise comparativa. Sobre análise de conteúdo Vergara (2014) define como uma técnica que implica em descobrir o que está sendo dito por trás de determinado tema.

Desse modo, análise de conteúdo realizada através da categorização e tabulação de respostas. A categorização dos dados é feita mediante um sistema de codificação que consiste classificar e agrupar os dados em categorias, para posteriormente atribuir um código, letra ou número. E a tabulação permite que os dados sejam dispostos em tabelas ou quadros, possibilitando a visualização das relações entre eles (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Com essa concepção foram criados gráficos e quadros comparativos objetivando expor as informações apuradas dos grupos estudados, bem como a representação escrita das respostas sob forma de texto.

Diante do exposto na análise empregaram-se as palavras “secretário” e “técnico” seguido do número de cada questionário, para designar as respostas dos grupos pesquisados. No tocante aos quadros e tabelas, além de disporem de números, as células dos destes contém as respostas apresentadas pelos investigados.

Ainda sobre a análise de conteúdo, Bardin (1997) evidencia que este tipo de análise

organiza-se em três fases: a pré-análise, a exploração do material e tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação.

A despeito disso, o estudo passou pelas etapas listadas por Bardin (1997). Durante a pré-análise é feita uma leitura inicial dos resultados com objetivos de estabelecer o contato com as informações presentes no instrumento de coleta, bem como agrupar as respostas abertas atribuídas pelos participantes. Em seguida na fase de exploração do material, os resultados foram tabulados em forma de quadros e gráficos através de programas de texto como o *Word*, e em programas de planilhas, como o *Excel*. E por fim, foi realizado o tratamento, interpretação e inferência desses quadros e gráficos, a partir da teoria referenciada no estudo e a percepção da autora sobre a análise de cada pergunta, com propósito de atingir os objetivos do estudo.

A análise estatística descritiva sucedeu-se no estudo a para um melhor entendimento dos resultados coletados e permitem uma descrição imediata dos fenômenos, estes sendo organizados em tabelas e gráficos. Essa técnica “implica processamento de dados, através da geração (normalmente mediante o emprego de técnicas de cálculo matemático), da apresentação (podem ser organizados em gráficos ou tabelas) e da interpretação.” (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 81-82).

A partir disso, realizou-se uma análise comparativa entre os profissionais de Secretariado Executivo e os técnicos administrativos da UFC, com intuito de compreender se a formação é um diferencial no trabalho de assessoria. “O método comparativo procede pela investigação de indivíduos, classes, fenômenos ou fatos, com vistas a ressaltar as diferenças e similaridades entre eles.” (GIL, 2008, p.16).

O próximo capítulo visa expor as interpretações das perguntas do questionário, agrupando as de acordo com cada objetivo específico.

5 ANÁLISE DOS DADOS E INFORMAÇÕES

Os dados obtidos serão apresentados neste capítulo, por meio da análise de um questionário realizado com dois públicos diferentes. A partir do número coletado de questionários, observa-se que a quantidade de profissionais técnicos investidos na função de secretário, é maior que os cargos de secretários executivos com formação específica na universidade. Corroborando com a ideia já mencionada no embasamento teórico deste estudo, em que na UFC as atribuições de um secretário podem ser desempenhadas, tanto por secretários executivos com graduação na área, como por técnicos administrativos, sendo o segundo em maior número (FERREIRA, 2011).

Essa premissa justifica-se no desconhecimento dos órgãos do Governo Federal em relação categoria secretarial, visto que, um desses motivos está representado no Decreto nº 9.262, de 9 de janeiro de 2018. Embora o cargo de secretário executivo não tenha dado como extinto por meio do referido decreto, o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão determina a categoria na lista de cargos para os quais a abertura de concursos públicos e o provimento de vagas, estão vedados no tocante das Instituições Federais de Ensino Superior (BRASIL, 2018).

Essa medida não dispõe de fundamentos coerentes, tampouco de critérios claros para embasar essa tomada de decisão, uma vez que, não retratam a evolução deste profissional no âmbito das instituições de ensino superior, que vem sendo constatada, sobretudo, em estudos teóricos acerca da atuação profissional do secretário executivo, bem como esses tem contribuído para os processos de gestão dessas instituições.

Essa postura é sustentada por Souza (2017) que através de suas pesquisas, aponta a necessidade de engajar mais profissionais de Secretariado no âmbito dessas Instituições, enfatizando-o como cargo fundamental para manter a qualidade dos processos, seja em nível estratégico como tático.

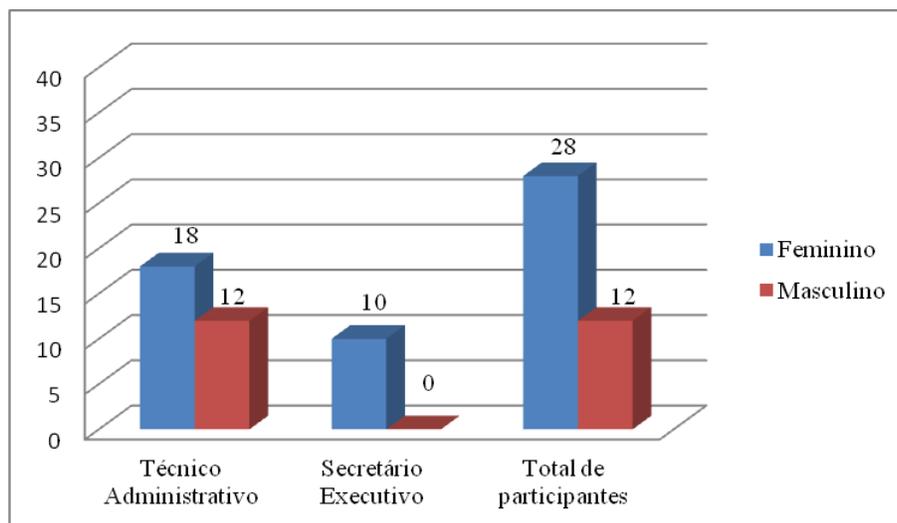
Desse modo, essa medida representa um retrocesso na profissão secretarial, visto que, mesmo exibindo conquistas como a regulamentação e a formação acadêmico superior, o secretariado continua a não ser socialmente reconhecido como profissão e, sim, como ocupação ou função dentro das organizações e instituições.

5.1 Perfil dos participantes

Na primeira etapa do questionário foram feitas perguntas quanto ao perfil dos participantes, incluindo subdivisões como dados pessoais, dados acadêmicos e os dados profissionais sobre a atuação como servidor da UFC.

A princípio a pesquisa buscou conhecer o sexo dos participantes da pesquisa, fazendo um comparativo entre os profissionais que atuam como secretários executivos e os servidores técnicos administrativos.

Gráfico 1: Sexo dos participantes



Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria

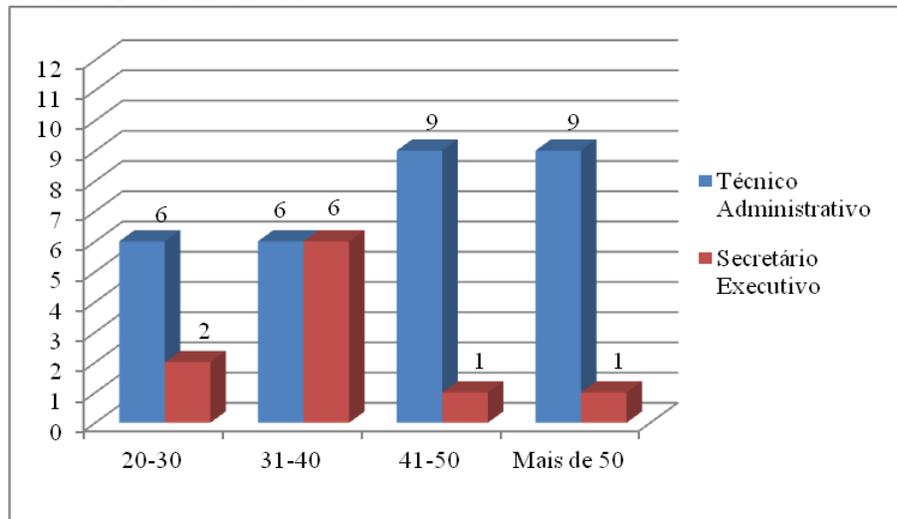
Com relação ao sexo, o Gráfico 1 demonstra que quanto aos servidores técnicos administrativo, a profissão está sendo desenvolvida por profissionais de ambos os sexos, significa dizer não a uma separação de gênero na IES em questão, configurando-se de que homens e mulheres têm capacidade de desempenhar funções dessa área.

Enquanto, em relação às profissionais de Secretariado Executivo, apesar de o sexo masculino está voltando ao cenário secretarial (BARROS; IZEQUIEL; SILVA, 2011). Salienta-se que ainda à predominância em repartições públicas do sexo feminino, haja vista que a profissão adquiriu esse viés em decorrência das transformações acerca da postura social que obtiveram no mercado de trabalho.

O gráfico 2 explicita o perfil etário da pessoas que preencheram o questionário. Percebe-se que predomina entre os profissionais de Secretariado um público mais jovem, comprovando que as pessoas estão buscando qualificação na área cada vez mais cedo.

Quanto aos técnicos administrativos observou-se uma distribuição razoável entre todos os grupos de idade apresentado, ocorrendo concentrações nos grupos de idade entre 40 a 50 anos. Assim, é perceptível que há uma diversidade quanto a idade dos profissionais atuante na função de secretário, de modo geral, atualmente, nota-se que os profissionais estão acima da faixa etária que normalmente se espera dos servidores públicos.

Grafico 2 – Faixa Etária

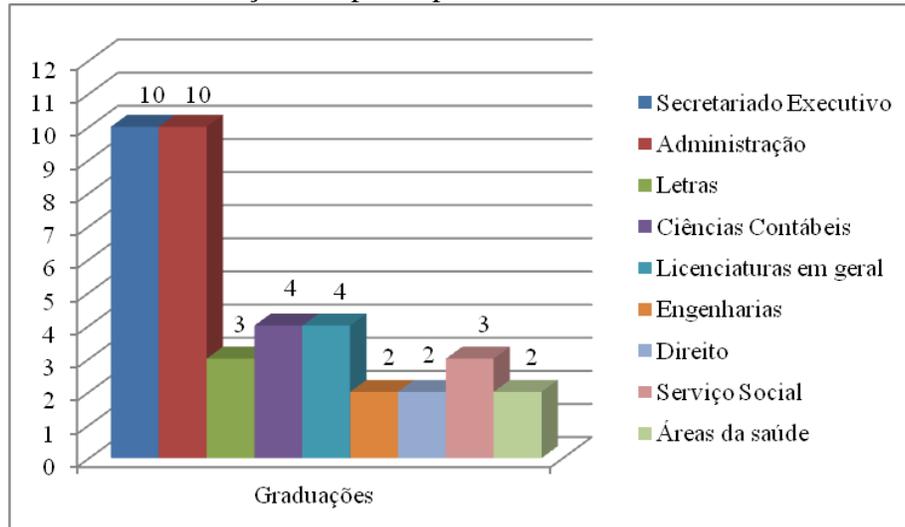


Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria

Com relação as áreas de formação superior dos pesquisados exposto no gráfico 3, verifica-se uma diversidade de cursos superiores, tendo em vista as funções que cargo de assistente administrativo têm que executar, ao ofertar as vagas em concurso, acaba que atraindo principalmente pessoas formadas em Administração, isso poderia explicar o fato de a maioria dos servidores apresentarem essa graduação.

Ao fazer uma análise comparativa entre a área secretarial e a área administrativa percebe-se que muito se aproximam afinal secretários executivos e administradores fazem parte do mesmo ambiente corporativo, que, por sua vez, entre as duas profissões existem aspectos correlacionados as suas áreas de conhecimento, onde “[...] em suas atividades um tem a competência que complementa a do outro.” (CORDEIRO; GIOTTO, 2011, p. 25).

Gráfico 3 - Formação dos participantes



Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria

Acerca do quantitativo de investigados que possuem especialização ou pós-graduação, constatou-se, a partir do gráfico 4, que em ambos os grupos a predominância de profissionais que apresentam uma segunda qualificação. Evidenciando, que a graduação, que antes era um diferencial, tornou-se apenas um requisito básico para aqueles que estão em busca de reconhecimento profissional.

Investir em educação continuada é uma necessidade dos profissionais que desejam oferecer um trabalho de maior qualidade, e principalmente do secretário executivo, pois esse interesse constante por atualização faz parte do novo perfil desse profissional (ARAÚJO *et al.*, 2014).

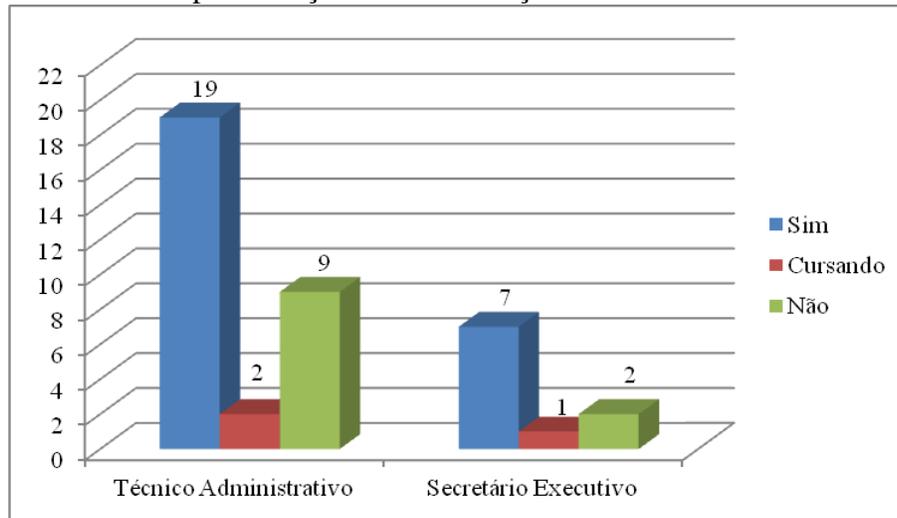
Em complemento ao item de especialização, foram questionados também, a respeito da área de sua especialização, identificando diversos campos de estudo, como: gestão pública, administração pública, administração estratégica, políticas públicas e gestão do ensino superior, gestão de pessoas, planejamento, assessoria executiva, marketing, comunicação, gestão universitária, áreas do direito, como administrativo e trabalhista.

Compreende-se o quanto importante é a formação na área secretarial, ao comparar os diversos tipos de graduações que esses servidores têm com as especializações ou pós-graduações que estes procuram para conseguir executar melhor as funções.

Diante disso, tanto os técnicos como os secretários executivos, têm o interesse de ampliar seus conhecimentos e alinhá-los as exigências de sua função, buscando por formas de

especializações que possam agregar mais conhecimento à prática de suas funções e às experiências que já possuem.

Gráfico 4 – Especialização/ Pós-Graduação



Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria

Em relação a função dos servidores técnicos administrativos na UFC, a pesquisa identificou que 9 são secretários de departamento, 8 secretários de coordenação, 5 secretários de órgãos administrativos de assessoria direta ao reitor, 3 secretários de pró-reitorias, 3 secretários de programas de pós-graduação e 3 secretários de diretoria. Sendo assim, verifica-se a participação deste em maior nível nos ambientes caracterizados pelo maior nível de exigência operacional das atividades.

Já os secretários com formação específica, foram identificados 5 em órgãos administrativos de assessoria direta ao reitor, 3 em diretorias e 2 em pró-reitorias de graduação. Desse modo, denota-se a presença de secretários executivos nos níveis táticos e estratégicos da instituição, fundamento esse que pode ser explicado pela postura gerencial que esse profissional assume diante dos processos da universidade. Conforme, salienta Barbosa e Durante (2013) a capacidade de trabalho do secretário se modificou, tornando-se mais comum em sua rotina a realização de atividades que incrementa o seu perfil gerencial e dinâmico.

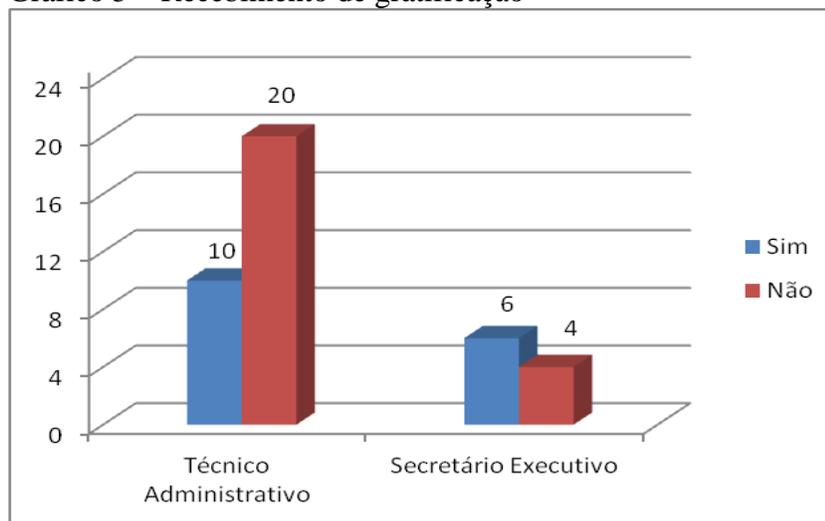
Referente ao tempo de atuação dos 40 participantes, ou seja, de ambos os grupos da pesquisa, os dados foram apontados da seguinte forma: 23 afirmaram trabalhar até 10 anos na instituição, 4 declaram que tem de 11 a 20 anos de atuação, 13 respondentes ter até de 21 a 35 como tempo no cargo.

Ademais, vê-se que o tempo de atuação está concentrado em profissionais com categoria de até 10 anos, visto que, corresponde com o período que de acordo com Santos (2016) a dez anos atrás a universidade vivenciou políticas que visavam a entrada desse profissional no ambiente.

O último dado analisado na seção que diz respeito ao perfil do público alvo, caracteriza por questionar sobre o recebimento de função gratificada, como está disposto nos dados do gráfico 7, a função gratificada fica bem dividida em ambos os grupos, demonstrando metade dos técnicos administrativos e profissionais da categoria secretarial atuam como secretários de departamentos, diretorias e gabinetes assessorando gestores (FERREIRA, 2011).

Diante disso, através dos dados pode-se inferir que a confiança exigida para o ocupante de cargo em função gratificada não possui nenhum padrão em relação a profissão de secretário, podendo estar tratando simplesmente de pessoas a quem foi incumbida uma tarefa burocrática extra e que, recebe remuneração a mais, porque trabalha em mais funções.

Gráfico 5 – Recebimento de gratificação



Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria

5.2 Identificar as atividades de realizadas pelos secretários.

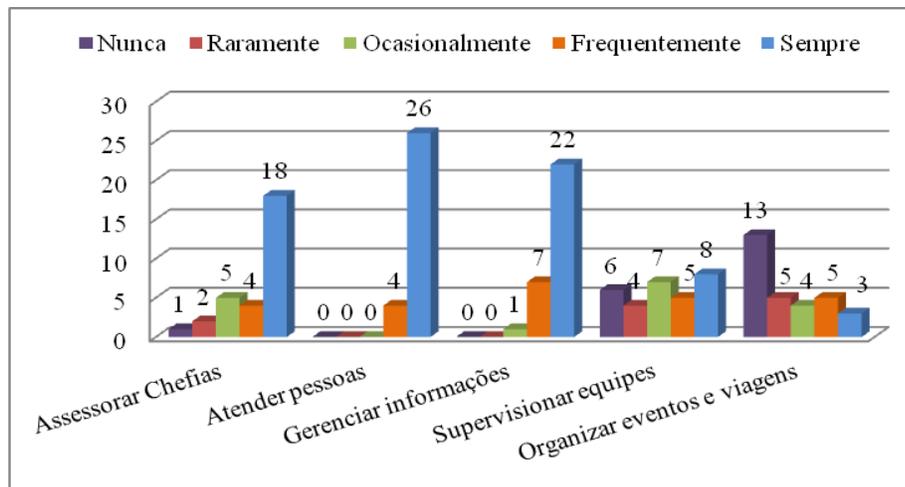
Nesta etapa da pesquisa buscou-se investigar as atividades realizadas pelos dois grupos pesquisados, para isso fez-se necessário responderem afirmações de acordo com a escala de concordância, variando de 1 a 5, no qual a legenda difere-se da seguinte forma: 1. Nunca; 2. Raramente; 3. Ocasionalmente; 4. Frequentemente; 5. Sempre.

De acordo com as informações do gráfico 6, ver-sê que os assistentes administrativos executam pelo menos três das atividades típicas do cargo de secretário executivo, tomando por base o PCCTAE.

O profissional que atua ná area secretarial normalmente tem sob seu perfil uma infinidade de atividades, que envolvem desde atribuições operacionais até gerenciais. E devido esse aspecto de multifuncionalidade, é comum ter predominância de suas atribuições em todas as instâncias e setores de uma instituição, todavia, ainda sim, se caracteriza pelo alto grau de ocorrência de funções com viés tecnicista, possibilitando que profissionais com outras formações desempenhe essas tarefas, ainda que de forma basilar (OLIVEIRA, 2016).

E analisando as atividades propostas do PCCTAE, verifica-se que, em sua maioria, são atividades de cunho operacional, o referido documento não aborda com rigidez as atividades de gestão secretarial, permitindo que profissionais de outras áreas do conhecimento, especificamente, os servidores administrativos, possam executar esses atributos.

Gráfico 6 – Atividades realizadas pelos técnicos administrativos.

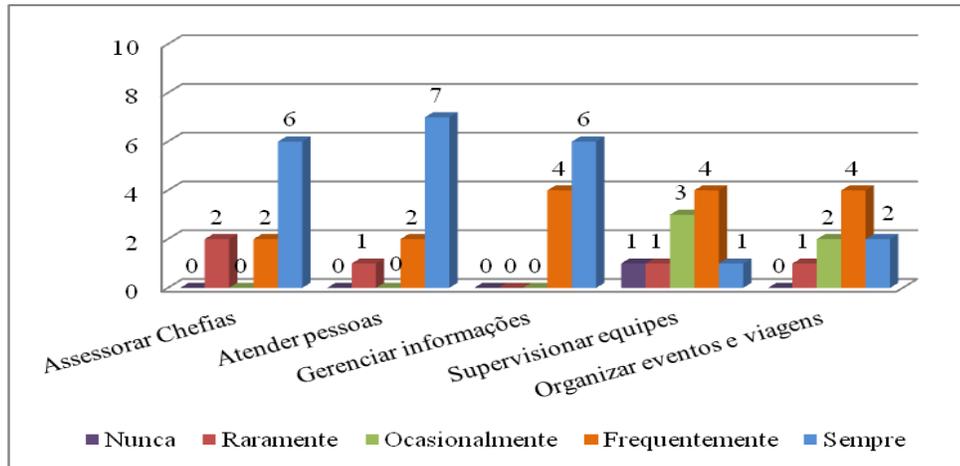


Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria

No tocante aos secretários executivos, o gráfico 7 permite avaliar que todas as atividades típicas do cargo são desempenhadas por este, porém, levando em conta a capacidade desse profissional, de adquirir conhecimentos nas mais diferentes áreas, compreende-se que tais atividades não explora ao máximo o potencial do seu perfil profissiográfico, já que o secretário é amparado em seus conhecimentos para atuar como gestor ou cogestor, podendo contribuir na tomada de decisão e participar do planejamento estratégico da universidade.

Em síntese, a partir da análise dessa questão, percebe-se que para exercer as atribuições típicas de um secretário executivo na UFC, não necessita possuir formação específica, na área, podendo estas serem realizadas por um servidor técnico (NUNES, 2016).

Gráfico 7 – Atividades realizadas pelos profissionais de Secretariado Executivo.



Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria

Devido à profissão de Secretariado Executivo está ligada diretamente à assessoria, fez-se necessário questionar a respeito de como estes exercem assessoria na instituição. Nessa perspectiva, os feedbacks apresentados pelos participantes, de modo geral coincidiram-se com o que Albernaz (2011) apresenta sobre assessoria, caracterizando-a como atividade-meio que têm como propósito auxiliar o gestor no desempenho de suas funções.

Em suma, ambos os grupos do estudo obtiveram respostas semelhantes, permitindo explicar que assessoria é uma atividade comum também para aqueles que não possuem formação na área, contudo, não se pode auferir se ambos realizam essa função com a mesma eficiência. Abaixo está expresso algumas das respostas dos grupos pesquisados.

“Dando todo o suporte necessário a coordenação, a partir de atividades como elaboração de pautas para reunião, marcação de eventos e atividades que possam ser de interesse da chefia, marcação de reuniões por agendamento, entre outras atividades.” TÉCNICO 01.

“ Desempenho das atividades diárias. Os gestores, que são docentes, não tem muito conhecimento do trabalho administrativo.” SECRETÁRIO 05.

“ Apresenta informações nas reuniões administrativas e dialogando com os diretores da unidade, faz agendamento e organização de eventos locais e regionais do curso e realiza a manutenção no site e whatsapp.” TÉCNICO 25.

“ Faço por meio de organização de reuniões, dando encaminhamento as decisões da comissão e atualizando o site da comissão.” SECRETÁRIO 07.

Sintetizando as respostas apresentadas, foi possível concluir que estes realizam assessoria a sua chefia, seja ao reitor, gestores, órgãos colegiados ou docentes de departamentos e coordenações. Executando por intermédio de atividades de controle de arquivos, comunicação com unidades acadêmicas e administrativas, redigindo documentos, organizando reuniões eventos, e no atendimento ao público interno e externo a instituição.

5.3 Verificar as competências e habilidades dos secretários com as DNCs.

Com propósito de atender os objetivos propostos da pesquisa, fez-se necessário conhecer os sujeitos do estudo dispõem das competências e habilidades que são exigidas ao profissional de Secretariado Executivo, a partir disso, utilizou-se as definidas nas Diretrizes Nacionais do Curso de Secretariado, como indica na tabela 3.

Tabela 3 – Competências e Habilidades desenvolvidas pelos servidores técnicos administrativos e secretários executivos.

“Continua”

COMPETÊNCIAS E HABILIDADES	Técnicos administrativos					Secretários Executivos				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações;	0	0	4	10	16	0	0	0	4	6
Visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e inter-setoriais;	0	2	2	7	19	0	0	0	5	5
Exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção;	0	12	9	5	4	0	0	2	6	2
Utilização do raciocínio lógico, crítico, analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais;	1	0	8	6	15	0	0	1	4	5
Habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão;	0	9	8	8	5	0	0	1	7	2
Domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou inter-grupais;.	2	0	2	9	17	0	0	1	4	5
Receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia.	2	2	6	10	10	0	0	2	4	4
Adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidade equacionando soluções;	0	0	9	7	14	0	0	2	5	3

Tabela 3 – Competências e Habilidades desenvolvidas pelos servidores técnicos

administrativos e secretários executivos.

	“Conclusão”									
	5									
Gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários;	0	0	4	8	18	0	0	1	4	
Gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais.	0	7	12	6	5	0	0	2	5	3
Capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos;	0	2	5	8	15	0	0	2	5	3
Eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações;	0	2	4	14	10	0	0	3	5	2
Iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.	0	1	0	3	26	0	0	0	3	7

Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria

Através dos dados explicitados, de modo geral, verifica-se um equilíbrio dos resultados dos servidores administrativos. Sucedendo uma concentração de respostas nas opções de sempre e frequentemente, ou seja, afirmando possuir competências relacionadas ao uso de técnicas, recursos tecnológicos e comunicativos, gerenciamento de informações e habilidades para compreender os processos, dispor de iniciativa e visão do todo organizacional.

Por outro lado, as competências referentes as funções gerenciais, obtiveram um baixo índice de resultados, permitindo observar sua formação não desenvolve competências para atuar, efetivamente, em funções de gestão. Podendo estes, precisarem do auxílio de especializações ou capacitações correlacionadas ao seu âmbito de atuação, para investir no desenvolvimento de competências.

Em contraposição, temos os profissionais de Secretariado Executivo, que obtiveram todos os seus resultados, concentrados nas seguintes opções: sempre, frequentemente, e ocasionalmente. Logo, pode perceber que, diferentemente do técnico, o secretário consegue desempenhar na instituição todas as competências e habilidades previstas nas Diretrizes Curriculares do Secretariado, inclusive, as associadas à gestão. Tais premissas confirmam a ideia exposta por Tagliare e Durante (2016, p. 34) ao enfatizar que “as competências definem o perfil dos profissionais de gestão, chegando a características básicas para o desenvolvimento das atribuições de gestor.”

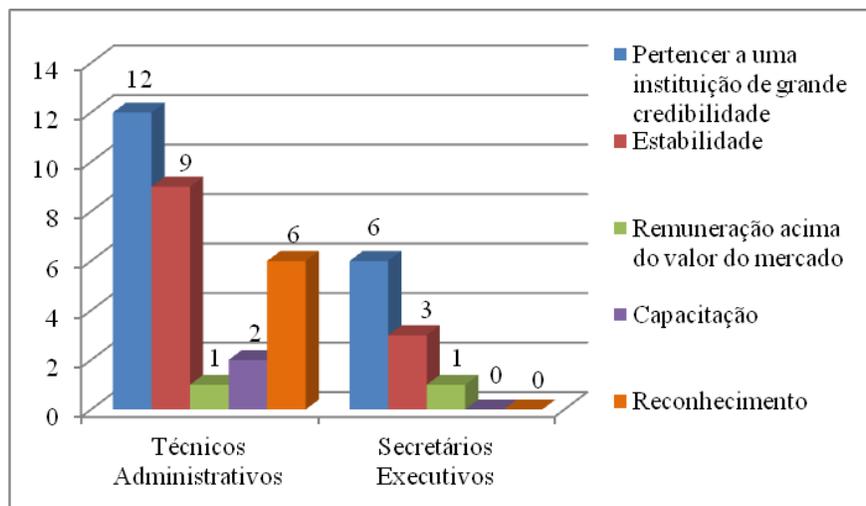
Conclui-se que a UFC demanda diferentes conhecimentos e habilidades e atitudes dos secretários executivos, além disso, exigem deste, competências específicas que variam e que são

passíveis de serem desenvolvidas por meio de sua formação interdisciplinar. De acordo com Moreira e Olivo (2012) que sustenta o desempenho das diversas funções do secretário está apoiada em seu currículo que se caracteriza por ser repleto de competências técnicas e gerenciais.

5.4 Investigar os pontos positivos e dificuldades.

Através da análise dos dados do gráfico 8, compreende-se os pontos positivos dos investigados atuarem como secretários da UFC. Ambos os grupos de investigados reconhecem a credibilidade que a universidade têm frente a prestação de seus serviços educativos, sociais e tecnológicos. E que o sentimento de pertencimento a uma instituição de credibilidade, também é uma maneira de encontrar um propósito profissional, para sentir-se realizado.

Gráfico 8 – Pontos positivos de ser secretário na instituição.



Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria

Ainda a respeito do assunto, entre os resultados destaca-se a estabilidade, que em tempos de crise, torna-se um dos fatores que mais motivam candidatos a ingressarem em vagas no setor público, uma vez que, buscam por segurança e tranquilidade para desempenhar suas tarefas.

Cabe destacar que a capacitação teve o menor índice de resultados entre os respondentes. Essa ausência de capacitação dentro da UFC também, foi citada no estudo de Ferreira (2011, p. 83) “ verificou-se que a maioria não possui nenhuma capacitação recente em

Secretariado, contudo vale salientar que, pelos dados apresentado, estes possuem cursos em áreas afins, onde o secretário pode atuar [...]"

Perguntados sobre a questão das dificuldades que enfrentam ou enfrentaram na universidade, o grupo de técnicos administrativos, obteve seus resultados em maior parte, voltados a duas temáticas, a primeira em relação ao desconhecimento das atividades de um secretário, e a segunda a ausência de capacitação dada a este quando ingressam nas atividades do cargo. Ver-sê algumas das seguintes respostas no quadro a seguir:

Quadro 5 – Dificuldades enfrentados pelos técnicos administrativos

Técnico 02	“Os desafios consistiram em aprender a desenvolver satisfatoriamente as atividades demandadas no setor”.
Técnico 05	“Falta de treinamento inicial, uma vez quando cheguei ao setor não tinha conhecimento sobre os assuntos de secretaria”.
Técnico 10	“O principal desafio foi o da integração e aprendizagem das funções do cargo. Por ser o único secretário não tive um treinamento ou acompanhamento nas atividades. Em bom português coloquial, tive que aprender minhas funções “na marra”.
Técnico 14	“Adaptar conhecimentos adquiridos em outras áreas para o serviço de secretaria”.
Técnico 18	“Falar um idioma estrangeiro, por exemplo: inglês”.
Técnico 20	“Não dominar o aplicativo/ sistema de informações Access que poderia significar uma economia de tempo e relatórios mais específicos e dificuldades de elaboração de ata das reuniões”.
Técnico 23	“Falta capacitação para melhor entender o fluxo do trabalho, a legislação pertinente e uma normalização dos processos e formulários”.
Técnico 28	“Ser colocada em uma função sem nenhuma qualificação previa, precisei contar com a ajuda de outros colegas para conseguir informações básicas”.

Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria

A princípio nota-se, que muitos secretários administrativos apresentam dificuldades ao adentrar ao seu setor de trabalho, devido estes não contar com nenhum conhecimento teórico ou prático, acerca das atividades que desempenha um secretário acadêmico. Colaborando para que também haja dificuldades em relação a tarefas específicas, como elaborar documentos, dominar tecnologias da informação e até mesmo necessidade de obter um idioma estrangeiro. Conhecimentos que nitidamente, podem ser identificados na matriz curricular do curso de Secretariado Executivo.

Comprovando o que Nunes (2016) elucidou em seu estudo, afirmando que o servidor técnico administrativo da Universidade Federal do Ceará, não está apto para executar algumas atribuições de um secretário acadêmico, e que, ao empregar o profissional diante de uma rotina desconhecida por este, os processos e atividades podem ser executados de forma errada.

Por essa razão, é que os gestores da própria universidade deveriam investir em treinamentos com os servidores ingressantes na função, objetivando agregar conhecimentos teóricos para que estes ao engajar-se no setor, tenham plena consciência e habilidade para se encarregar das atribuições que lhe são conferidas. Do mesmo modo, que é importante manter o servidor atualizado das mudanças que envolvem a sua área de atuação.

Ademais, também sucedeu-se como dificuldades para os técnicos, precisar se adaptar ao estilo e cultura organizacional da UFC, explicitando que a principal adversidade está em enfrentar a burocracia exagerada e a lentidão dos processos administrativos.

Com relação aos secretários executivos, o quadro 5 exhibe os principais resultados das dificuldades enfrentadas por o grupo de pesquisados.

Quadro 6 – Dificuldades enfrentadas pelos secretários executivos da UFC

Secretário 01	“Por tratar-se de uma instituição de ensino, diferente da área que trabalhei antes, os desafios foram migrados, inicialmente, ao grande fluxo de informações, de pessoas, conseqüentemente, de processos gerados pela UFC”.
Secretário 03	“Processos diferentes da iniciativa privada”.
Secretário 05	“Dificuldade de ter a minha visão de gestão reconhecida como válida pelos meus gestores”.
Secretário 07	“Diferenciação do “cargo” de secretária executiva e a “função” de secretário, devido a muitos gestores ter o desconhecimento da profissão.”.
Secretário 09	“Resistência por parte dos servidores da instituição para colocar em pratica os conhecimentos inerentes a novas tecnologias, atualizações, inovações. Relacionamento com vários gestores onde cada um tem suas peculiaridades de trabalho, então, o profissional de secretariado tem que ter inteligência emocional para lidar com isso”.
Secretário 10	“A maior dificuldade é lidar com diferentes perfis dos gestores com os quais trabalhamos, pois cada um tem uma maneira de pensar/ administrar.”

Fonte: Elaboração própria – dados da pesquisa

Para os secretários investigados, a carreira profissional, seja ela no setor público ou privado, tem suas características próprias, e apesar da mudança relatada por Sousa (2014) em relação ao caráter burocrático das Instituições Federais de Ensino Superior. Percebe-se que ainda há certa dificuldade em trabalhar com os processos da UFC, que por sua vez, caracterizam-se pela grande demanda e exagerada burocracia, pode estar associado também à resistência dos servidores em fazer uso de novas ferramentas tecnológicas de trabalho, seja por receio do novo ou de ter sua carga de trabalho aumentada, fato é que isto causa ainda mais lentidão nos procedimentos rotineiros.

Outro aspecto levantado na pesquisa, diz respeito as dificuldades destes em enfrentarem distintos tipos de gestores, onde cada qual tem suas características e formas de gerir. De fato, um gestor ao tentar nivelar todos os profissionais a um mesmo padrão, pode deixar de compreender as habilidades peculiares de cada um.

Diante disso, os gestores devem atentar-se a conhecer sobre o perfil do secretário executivo, compreendendo que seus conhecimentos teóricos e habilidades podem oferecer muito mais para a gestão da UFC. Segundo Nunes (2016) as repartições dos *campis* carecem de profissionais gestores, de fontes facilitadoras de informações e comunicações, podendo o secretário executivo ser capaz de preencher as lacunas existentes na administração do ambiente.

5.5 Analisar como a formação acadêmica como diferencial no trabalho de assessoria.

Nessa última etapa da análise, inicialmente, questionou-se ao grupo de técnicos administrativos acerca da não formação em Secretariado Executivo, se o mesmo se sucede como um empecilho para execução de suas tarefas. Diante dos dados coletados, 11 responderam que não, 17 responderam que sim e 2 não quiseram questionar sobre a temática. Sintetizando as justificativas, no quadro a seguir temos os resultados mais recorrentes.

Quadro 7 - Se os técnicos administrativos sentem dificuldades na função por não possuir formação na área secretarial

Técnico 01	“Não. Por ter vindo do ramo privado, obtive conhecimentos a cerca de cultura organizacional e das melhores formas de aperfeiçoar minhas tarefas. Acredito que minha experiência previa tenha sido fundamental para o meu desenvolvimento na UFC.”
Técnico 12	“Sim, pois tenho formação e experiência em outra área.”
Técnico 17	“Sim. Desconhecimento teórico e pratico das técnicas de secretariado.”
Técnico 23	“sim. Porque não tinha em minhas experiências profissionais anteriores noções de secretariado.”

Fonte: Dados da pesquisa Elaboração própria

Por meio da justificativa, percebe-se que a maior parte dos entrevistados no qual responderam não haver um impedimento, está atrelado as suas experiências profissionais anteriores, que facilitou aos técnicos a compreender o saber fazer secretarial, ou seja, de

desenvolver as habilidades que adentram o domínio dos conhecimentos técnicos e práticos (RABAGLIO, 2001).

Contudo, ainda há uma maior concentração de pessoas dentro da instituição, que não atuam com todo seu potencial, justamente, pela ausência de conhecimentos sólidos que a função requer, e que por mais simples que seja a execução da atividade, como é o caso de elaborar um documento oficial, o funcionário vem a sentir dificuldades.

Em complemento a etapa de formação, os técnicos administrativos foram perguntados se acreditam que a graduação em Secretariado pode ser um diferencial no trabalho na UFC. Logo, auferiu que em relação à questão anterior, houve uma concentração dos resultados, onde 22 pessoas responderam que sim, é um diferencial, 5 disseram que não e 3 não quiseram questionar sobre a temática. No quadro 7, apresenta-se as principais ideias colocadas pelo grupo.

Quadro 8 – Diferencial da formação em Secretariado Executivo para os técnicos administrativos

Técnico 02	“Sim, uma vez que o serviço do secretário requer conhecimentos específicos na área administrativa e de gestão”.
Técnico 05	“Acredito que sim. Por haver secretários das mais diversas áreas e, em alguns casos, sem experiência profissional, acredito que uma graduação nessa área faria toda a diferença para um trabalho de maior qualidade.”
Técnico 11	“Sem dúvidas. Quando somos aprovados no concurso não fazemos ideia de onde vamos atuar. O cargo de assistente em administração é bastante similar ao de secretário executivo, e uma formação na área secretarial definitivamente seria um diferencial em nossa atuação.”
Técnico 16	“Sim. Acredito que por melhor desempenho que tenhamos sem o curso, há certamente um déficit entre o que apresentamos em relação a quem é capacitado para o fim. Com certeza o profissional formado na área apresentara conhecimentos mais sólidos enquanto o nosso é mais empírico”.
Técnico 23	“Atualmente considerando que o cargo foi extinto, não vejo mais importância, mas acredito que a formação em secretariado tem grande importância na qualidade”.

Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria.

Desse modo, o profissional técnico administrativo, mesmo com graduações de diversas áreas, acredita que a base teórica adquirida ao longo na formação superior é caminho para este como colaborador da instituição possa melhor contribuir nas exigências requeridas a vaga. Pinheiro (2012) confirma ao expor que a qualificação superior, credencia e valoriza o saber fazer secretarial.

Em suma, a importância do conhecimento científico no trabalho dos funcionários da UFC, especificamente, no dos servidores técnicos, que na busca do saber adquire informações empiricamente, relacionadas ao fazer que pouco se conceitua, e muito se aprende através das experiências.

Ainda a despeito da mesma pergunta, questionou-se os profissionais com formação específica em Secretariado, em síntese 9 responderam que sim, sendo que apenas uma respondeu que 1 respondeu que não. Observam-se, alguns dos seguintes resultados no quadro 9.

Quadro 9 – Diferencial da formação em Secretariado Executivo para os profissionais com formação específica

Secretário 01	“Sim, com a graduação adquirimos conhecimentos de várias áreas, inclusive secretária acadêmica”.
Secretário 03	“Sim. Para determinadas atividades, faz-se necessários os conhecimentos adquiridos no curso, sem os quais, fica-se impossibilitado de se concluir algumas atividades”.
Secretário 05	“Sim, muitas técnicas de organização, planejamento, aprendidas no curso, fazem parte do cotidiano hoje, e difere do trabalho daqueles que só tem a prática da função”.
Secretário 06	“Acredito que sim, nós somos uma força de trabalho altamente qualificada na área de assessoria a chefia da UFC”.
Secretário 08	“Sim. A gama de conhecimentos que adquiri-se na graduação refletem no profissionalismo do secretário na UFC. Percebe-se que outras pessoas que exercem a função, mas não são formadas na área tem dificuldades em algumas questões”.
Secretário 10	“A principio sim, pois saímos da faculdade com uma base de conhecimentos teóricos, que nos permite dar inicio a nossa carreira, mas também é preciso que se invista na educação continuada”.

Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria

Os dados do quadro sustentam a concepção que os secretários executivos da UFC empregam os conhecimentos adquiridos no curso, na atuação de sua função, e que esses se diferem do trabalho do servidor sem formação na área, devido à teoria aprendida com as disciplinas multidisciplinares possibilitá-lo a ser conhecedor de um todo organizacional.

E que apesar de dispor de tantos conhecimentos, o processo de aprendizado do sujeito deve ser contínuo, e quanto mais qualificado for o secretário da melhor forma contribuíra e mais preparada estará para enfrentar os desafios constantes de toda instituição.

Ainda referindo-se a temática de formação acadêmica específica, buscou-se conhecer se as disciplinas ministradas durante o curso satisfazem as exigências do trabalho na UFC. A maior parte dos investigados, ou seja, 6 mencionam que sim, por outro lado, 4 afirmam que não.

Aponta-se que as secretárias que responderam que os conteúdos não são suficientes, argumentam que no período de sua graduação as disciplinas curriculares não tinham condições de atender a demanda que se exige atualmente do secretário. Citam-se também, que os conteúdos poderiam ser mais voltados para o mercado, e redação oficial e cerimonial precisaram ser ministradas como disciplinas e não apenas como parte delas.

De fato, nota-se que a certo desconhecimento por parte destes acerca da matriz curricular que a UFC oferece nos dias atuais, pois, de acordo com o Projeto Político - Pedagógico (2018) as disciplinas como cerimonial, tópicos especiais em Secretariado, ética, gestão secretarial, consultoria e empreendedorismo foram implementadas, ou seja, os que antes estudávamos apenas como conteúdos, hoje, têm estes como disciplinas obrigatórias para curso, para atendendo a todas as esferas de atuação que esse profissional possui.

Em contraposição, os participantes que responderam que sim, reconhecem que matriz curricular caracteriza-se como abrangente e proporciona conhecimentos diversificados. Corroborando com o que Pinheiro (2017) sustenta que o contato com várias áreas do conhecimento, direciona-o para a prática em todas as instâncias.

Por fim, a última pergunta do estudo que permite que seja marcado mais de um item, objetiva descobrir com ambos os grupos os conhecimentos que são necessários para o desempenho da função, caracterizados na tabela 4.

Tabela 4 – Conhecimentos que julgam necessário para o desempenho da função

Conhecimentos	Técnico administrativo	Secretário executivo
Administração	27	9
Direito	12	5
Língua português	30	10
Língua estrangeira	14	6
Técnicas secretariais	26	7
Gestão secretarial	16	10
Gestão de pessoas	18	6
Gestão de eventos	17	6
Sistemas de informação	18	6
Redação oficial	27	10
Psicologia	8	6
Economia	1	1
Contabilidade	0	1
Matemática financeira	1	1
Outros	3	0

Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria

Segundo Teixeira (2016) os componentes curriculares ofertados aparentam certa inclinação para preparar os estudantes para o mercado de trabalho. Percebe-se que as disciplinas que englobam saberes secretarial e áreas correlacionadas como administração, língua portuguesa

e tecnologias da informação estão sendo exigidas e empregadas em grande número por ambos os grupos, conhecimentos estes de suma importância, e que está teoricamente ofertado na integralização curricular do curso.

Concluimos também, que os conhecimentos adquiridos durante sua formação são fundamentais para o desenvolvimento das atividades de um secretário acadêmico, no qual os profissionais formados têm amplo domínio para desempenhar esta função, pois obteve no decorrer do curso baseamento teórico e científico. Entretanto, o servidor sem o devido aporte teórico, não pode aliar esse saber a questão prática, e sua atuação acaba que resignada às experiências profissionais destes.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo discutir se a formação acadêmica em Secretariado Executivo é um diferencial no trabalho dos secretários acadêmicos e executivos, em sua atuação nas Instituições Federais de Ensino, das quais, a Universidade Federal do Ceará se constituiu em um estudo de campo.

O primeiro objetivo específico buscou identificar as atividades realizadas pelos secretários da Universidade Federal do Ceará. Ao relacionar as atribuições dos grupos, de secretários executivos com servidores técnicos, constatou-se que, dentro de suas áreas, competem em três dos principais grupos de atividades: assessorar chefia, atender pessoas e gerenciar informações. Outras atividades em sua maioria fazem parte apenas da rotina dos secretários executivos, como é o caso de supervisionar equipes e organizar eventos e viagens.

A assessoria dos investigados é feita a chefia, que na universidade é representada por reitores, pró-reitores, gestores, docentes e discentes. Ademais, executando atividades como organização, controle, comunicação e planejamento.

Em contrapartida, considerando a incidência de atribuições de âmbito tecnicista e a ausência da gestão secretarial no PCCTAE, recomenda-se que os gestores venham a ter mais conhecimento acerca do potencial deste, para que possam ser mais bem aproveitados.

O segundo objetivo específico buscou se há um paralelo entre as competências e habilidades exercidas pelos secretários da Universidade Federal do Ceará com as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Secretariado Executivo. O resultado permitiu afirmar que ambos possuem competências e habilidades voltadas aos trâmites e processos da universidade, estão aptos a se comunicarem com diferentes públicos, gerenciar informações e recursos tecnológicos.

Contudo, falta dos técnicos administrativos, aptidões com gestão, seja ela no exercício da função e na manipulação de modelos. Em contrapartida, a formação acadêmica dos secretários executivos, permite que estes atuem com plena capacidade de desenvolver as competências e habilidades relacionadas à gestão.

O profissional de Secretariado Executivo desenvolve as tais competências com base no conhecimento adquirido em sua formação. E para que secretários com formações diversas consigam preencher as lacunas das competências técnicas, humanas e comportamentais, necessitaram ser impelidos a realizar capacitações para fazerem diferença.

O terceiro objetivo específico investiga os pontos positivos e as dificuldades encontradas pelos secretários da Universidade Federal do Ceará. As dificuldades encontradas pelos técnicos foram: conseguir desenvolver as atividades pertinentes a função de um secretário, falta de capacitação para executar a função, adaptar-se ao estilo de gestão e burocracia da universidade.

Em relação aos secretários executivos as dificuldades encontradas foram: burocracia, que é atribuída por esses devido à morosidade dos processos, haja vista que ainda existem servidores que têm resistência a mudanças, principalmente tecnológicas. Foram apontadas também questões de diferentes formas de gestão e ausência de conhecimento por parte dos gestores sobre o perfil gerencial do secretário.

Sobre os pontos positivos ambos os grupos apontam o sentimento de realização de pertencer a uma instituição de credibilidade e a estabilidade que o serviço público propõe a estes.

O quarto objetivo específico evidencia compreender como a formação acadêmica pode ser um diferencial no trabalho de assessoria dos secretários da Universidade Federal do Ceará. Diante disso, o resultado esclareceu que a formação acadêmica em Secretariado Executivo é um diferencial para que os profissionais atuem com todo o seu potencial máximo, haja vista que estes possuem conhecimentos sólidos que a função requer. Entretanto, os técnicos administrativos por não disporem de formação acabam que adquirindo suas informações para executar sua função, de maneira empírica, relacionadas às experiências profissionais, que muito se aprende na prática, e pouco se conceitua.

Em suma o objetivo geral de analisar a relação entre a formação específica em Secretariado Executivo e as atividades de assessoria desenvolvidas por servidores técnicos da Universidade Federal do Ceará, foi suprido. A formação superior permite com que os secretários executivos desenvolvam com maior eficiência suas atividades e com menor grau e dificuldades. Sendo a teoria, principal instrumento para o trabalho do secretário com formação específica se distancie do trabalho dos técnicos administrativo em relação ao saber fazer secretarial, e em específico, as funções de cunho gerencial.

Chegou à conclusão que o ensino na área secretarial ganha relevância como fator essencial na construção de conhecimentos sólidos para realização de sua rotina administrativa da melhor maneira. E que apesar de dispor de tantos conhecimentos, o processo de aprendizado do

sujeito é contínuo, e quanto mais qualificado for o secretário da melhor forma contribuirá para gestão e mais preparada estará para enfrentar os desafios constantes de toda instituição.

Portanto, através dos resultados desta pesquisa, percebe-se como os profissionais formados podem agregar valor e conhecimento a função do secretário no ambiente dessas instituições, sendo o cargo relevante para consecução das atividades de forma eficiente, o que invalida o argumento de obsolescência exposto pelo Decreto nº 9.264/18. Diante disso, colocando um servidor técnico administrativo investido função de um secretário executivo, pode este não desempenhar da melhor forma as suas atribuições.

O estudo se apresentou limitado em relação ao volume de dados coletados, considerando que a quantidade de profissionais de Secretariado Executivo no campus do Benfica é maior. A falta de material bibliográfico sobre os técnicos administrativos na função de secretário se mostrou fator limitado. Desse modo, o resultado da pesquisa pode ser utilizado, também, como referencial para futuros estudos.

Como instigação para continuidade do estudo sobre o tema, sugere-se a realização de uma pesquisa com os secretários executivos da UFC, a fim de evidenciar as implicações que o Decreto nº 9.264/18 pode ocasionar na gestão da instituição, tendo em vista que o cargo não existira mais.

REFERÊNCIAS

- ALBERNAZ, Cláudia Borges Lima. **O secretário executivo como *gatekeeper* da informação**. 2009. 381 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/10089>>. Acesso em: 30 set. 2018.
- ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à Metodologia do Trabalho Científico: elaboração de trabalhos de graduação**. 10ª Ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- ARAÚJO, M. *et al.* Pós-graduação: sua importância para o profissional de Secretariado Executivo. **Secretariado Executivo em Revist@**, Passo Fundo, v.9, n 9, p. 136-149, jun. 2014. Disponível em: <<http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/4039>>. Acesso em: 15 set. 2018.
- BARBOSA, S. M. C.; DURANTE, D. G. Secretariado Executivo e Empreendedorismo: Realidade ou Utopia?. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 04, n. 01, p.56-74, jan./jun. 2013. *Revista de Gestão e Secretariado*. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/143/pdf_1>. Acesso em: 30 out. 2018.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa, Portugal: Edições 70, 1977.
- BARROS, C. M. P.; IZEQUIEL, D. S. A.; SILVA, J. S. da. Os desafios enfrentados pelo profissional de Secretariado Executivo no gênero masculino nas organizações contemporâneas. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 2, n.1, p. 158-176, jan/jun. 2011. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/50/94>>. Acesso em: 23 ago. 2018.
- _____.; BRAGA, M. C.; SILVA, J. S. As competências gerenciais na atuação do secretário executivo no nível estratégico. **Revista Expectativa**. Toledo, v. 10, n. 10, p. 91-106, jan/dez. 2011. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/index>>. Acesso em: 25 set. 2018.
- _____.; *et al.* As competências gerenciais desenvolvidas pelos secretários executivos. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 25-47, jul./dez. 2013. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/131>>. Acesso em: 29 ago. 2018.
- _____.; SILVA, J. S.; FERREIRA, F. D. Gestão secretarial: delineando atividades, funções e competências gerenciais. **Revista de Gestão e Contabilidade da UFPI**, Florianópolis, v. 2, n. 2, p. 149-171, 2015. Disponível em: <<http://www.ojs.ufpi.br/index.php/gecont>>. Acesso em: 13 set. 2018.
- BRASIL. Lei no 7.377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 01 jan. 1985. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377consol.htm>. Acesso em: 20 de ago. 2018.

_____. Lei nº 9.261/96, de 10 de janeiro de 1996. Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o *caput* do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 11. Jan. 1996. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9261.htm >. Acesso em: 20 ago. 2018.

_____. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Resolução CNE/CES nº 3, de 23 de junho de 2005. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 23 jun. 2005a. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf>. Acesso em: 25 ago. 2018.

_____. Lei nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005. Dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 13 jan. 2005. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/111091.htm>. Acesso em: 05 out. 2018.

_____. Decreto nº 9.262, de 9 de janeiro de 2018. Extingue cargos efetivos vagos e que vierem a vagar dos quadros de pessoal da administração pública federal, e veda abertura de concurso público e provimento de vagas adicionais para os cargos que especifica. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 20 ago. 2018. Disponível: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9262.htm>. Acesso em: 20 ago. 2018.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de direito administrativo**. 28. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2015.

CASTELO, M. J. **A Formação Acadêmica e a Atuação do Profissional do Secretariado Executivo**. 2007. 129 f. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Universidade Federal de Londrina, Londrina. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/site/pdf/artigos_trab_cientificos_a_formacao_academica_e_a_atuacao_profissional_do_secretario_executivo_completa.pdf>. Acesso em: 28 ago. 2018.

CHAUÍ, M. A universidade pública sob nova perspectiva. **Revista Brasileira de Educação**, Rio de Janeiro, n.24, p. 5-15, set./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbedu/n24/n24a02.pdf> >. Acesso em: 09 out. 2018.

CORDEIRO, R. L.; GIOTTO, O. T. Competências complementares: secretário executivo e administrador. **Secretário Executivo em Revista**, v.5, n. 1, p.-13-27, jan./jun. 2011. Disponível em: <<http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1776> >. Acesso em: 10 out. 2018.

DUARTE, G. E. A. **O perfil e as atividades do profissional de secretariado executivo: um estudo de caso na prefeitura municipal de Caucaia**. 2008. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo). Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado Executivo, Universidade Federal do Ceará.

DURANTE, D. G.; VAZ, C de F. M.; BERTOLETTI, R.; SANTOS, M. E. M.; CHAIS, C. Atuação e ascensão profissional a partir da formação em secretariado executivo: levantamento com egressos da UPF/RS. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 2, n. 2, p.170 - 193, jul./dez. 2011. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/76>>. Acesso em: 28 out. 2018.

_____.; PONTES, E. S. Produção intelectual em secretariado executivo: estudo na revista de gestão e secretariado (GeSec). **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 6, n. 1, p 23-47, jan./abr. 2015. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/340>>. Acesso em: 24 out. 2018.

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

DUTRA, T. R. *et al.* Influência das competências sobre as atividades secretariais na Engie Brasil Energia. **Internacional Journal of Professional Business Review**, São Paulo, v.3, n. 2, p. 187-204, jul./dez. 2018. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/50954/influencia-das-competencias-sobre-as-atividades-secretariais-na-engie-brasil-energia->>. Acesso em: 20 ago. 2018.

FERREIRA, F. D. **A atuação do secretário executivo no setor público: o caso da Universidade Federal do Ceará**. 2011. 116 f. Dissertação (Mestrado em de Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior) - Programa de Pós-graduação em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2011. Disponível em: <<http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/2791>>. Acesso em: 15 out. 2018.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIDDENS, A. **Sociologia**. Tradução: Sandra Regina Netz. 6 ed. Porto Alegre: Artmed, 2012.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. – São Paulo: Atlas, 2008.

GUIMARÃES, M. E. **O livro azul da secretária moderna**. 24ª ed. – São Paulo: Editora Érica, 2007.

LEAL, F. G.; FIATES, S.G. G. Competências dos Secretários Executivos de uma Universidade Pública Federal: Uma Análise a partir da Perspectiva dos Gestores. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 4, n. 3, p. 30-57, dez. 2013. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/216>>. Acesso em: 20 ago. 2018.

_____.; DALMAU, M. B. L. Análise das competências secretariais requeridas pela Universidade Federal de Santa Catarina em comparação ao perfil profissiográfico do secretário executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v.5, n.3, p. 143 - 174 2014. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/289/pdf_26>. Acesso em: 06 set. 2018.

LE BOTERF, G. **Desenvolvendo a competência dos profissionais**. 3. ed., Porto Alegre: Artmed, 2003.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do Trabalho Científico**. 7 ed. São Paulo: Atlas S.A., 2014.

MARREIRO, B. A. A. A atuação do profissional de secretariado como gestor de informação: uma análise de conteúdo da Revista Gesec. **Secretariado Executivo em Revist@**, Passo Fundo, v. 12, n. 1, p.5-16, ago. 2017. Disponível em: <<http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/6434>>. Acesso em: 21 set. 2018.

MARTINS-SANTOS, E. B.. Os trinta anos de regulamentação da profissão de secretário no Brasil (1985 – 2015): contexto e desafios. **Revista Ciências Humanas**, Viçosa, v. 15, n.1, p. 9-23, jan/jun. 2015. Disponível em: <<http://www.cch.ufv.br/revista/pdfs/vol15/artigo1dvol15-1.pdf>>. Acesso em: 25 ago. 2018.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento**. 6' ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 42. ed. São Paulo: Malheiros, 2016.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**. 30. ed. São Paulo: Malheiros, 2013.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social**. Teoria, método e criatividade. 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

MINTZBERG, Henry; QUINN, James Brian. **O processo da estratégia**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MONTEIRO, C.; CECATTO, Q. C.; GARDIN, D. A. O.; O profissional de Secretariado Executivo e a responsabilidade socioambiental: a importância da assessoria executiva. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 6, n. 2, p. 134-157, mai./ago. 2015. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/359>>. Acesso em: 16 set. 2018.

MOREIRA, K. D. OLIVO, L. C. C. de. O profissional de secretariado executivo como mediador de conflitos. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 3, n. 1, p. 30-53, jan./jun., 2012. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/62/pdf>>. Acesso em: 22 out. 2018

_____. et al. As competências contemporâneas do secretário executivo e a relação com as competências do middle manager. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v.7, n.1, p. 45-66, 2016. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/400/pdf>>. Acesso em: 18 set. 2018.

MÜLLER, R.; OLIVEIRA, V. S.; CEGAN, E. Perfil do (a) profissional de Secretariado Executivo na gestão contemporânea: evidências a partir dos ingressantes no mercado de trabalho na cidade de Curitiba, e das demandas empresariais. **Revista de Gestão e Secretariado**. São Paulo, v. 6, n. 3, p 129-151, jul/dez.2015. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado>>. Acesso: em 13 set. 2018.

NEIVA, E. G.; D'ELIA, M. E. S. **As novas competências do profissional de secretariado**. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.

NOGUEIRA, R. M. C. D. P. A.; OLIVEIRA, J. S. F. Profissionalismo e secretariado: história da consolidação da profissão. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 4, n. 2, p.01-24, jul./dez. 2013. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/209>>. Acesso em: 25 ago. 2018.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em Secretariado Executivo**: a fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

NUNES, A. J. de M. **Um estudo de caso sobre a atuação do técnico administrativo no papel de secretário acadêmico na coordenação pedagógica de Graduação da UFC**. 2016. 60 f. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo) - Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2016. Disponível em: <<http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/34280>>. Acesso em: 10 out. 2018.

OLIVEIRA, I. P. **Atividades secretarias no setor público**: o caso do Conselho Regional de Contabilidade do Ceará. 2016. 60 f. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2016. Disponível em: <<http://repositorio.ufc.br/ri/handle/riufc/34869>>. Acesso em: 03 out. 2018

OLIVEIRA, L. N. de et al. Os Concursos para o Cargo de Secretário Executivo nas Instituições Federais de Ensino Superior. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 7, n. 3, p.202-225, set./dez. 2017. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/542>>. Acesso em: 03 out. 2018.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RABAGLIO, M. O. Seleção por Competências. Educator. São Paulo. 2001.

RODRIGUES, D.; NUNO, F. (Coord.). **Dicionário Larousse da língua portuguesa**. São Paulo: Larousse do Brasil, 2005. 837 p.

RODRIGUES, L. S. **A integralização curricular do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará**. 2017. 58 f. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2017. Disponível em: <<http://repositorio.ufc.br/ri/handle/riufc/34921>>. Acesso em: 02 set. 2018.

SANTOS, J. L. **Concursos públicos para Secretariado Executivo: panorama das ofertas nas instituições federais de ensino superior do Brasil.** 2016. 58 f. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo) - Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2016. Disponível em: <<http://repositorio.ufc.br/ri/handle/riufc/34285?mode=full>>. Acesso em: 27 ago. 2018.

SILVA, M. R. da. **Atribuições e competências: uma análise comparativa entre os servidores de uma Instituição pública e o profissional de Secretariado Executivo.** 2016. 76f. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2016. Disponível em: <<http://repositorio.ufc.br/ri/handle/riufc/34876>>. Acesso em: 05 out. 2018.

SOUSA, E. R. **Perfil e realidade laboral do secretário executivo no contexto das universidades públicas federais brasileiras.** 2014. 200 p. Dissertação (Mestrado em administração universitária)- Programa de Pós-graduação em administração universitária, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/123247?show=full> >. Acesso em: 20 out. 2018.

SOUZA, J. S. **A formação em Secretariado: o conhecimento transmitido a partir de cursos de especialização em assessoria executiva.** 2016. 84 f. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2016. Disponível em: <<http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/34873>>. Acesso em: 25 ago. 2018.

SOUZA, S. de. **O quadro de pessoal do cargo de secretário-executivo da Universidade Federal de Santa Catarina.** 2017. 256 f. Dissertação (Mestrado profissional em administração universitária) - Programa de Pós-graduação em Administração Universitária, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2017. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/182803>>. Acesso em: 26 out. 2018.

_____. *et al.* Concepções teóricas sobre a atuação secretarial, associada à gestão do conhecimento. **Revista Expectativa**, Paraná, v. 16, n. 1, p. 146-168, dez. 2017. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/18105>>. Acesso em: 21 set. 2018.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS PARTICIPANTES



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Prezado (a) Secretário (a),

Este questionário é parte da pesquisa desenvolvida em um trabalho de monografia da Universidade Federal do Ceará (UFC), intitulada *A formação acadêmica em Secretariado Executivo como diferencial no trabalho de assessoria: um estudo de caso com os servidores técnicos administrativos e secretários executivos da UFC*, que objetiva investigar como a formação acadêmica pode ser um diferencial no trabalho de assessoria na UFC, bem como, conhecendo suas competências e dificuldades no exercício de sua função.

Dessa forma, o questionário está divide-se em quatro partes. A primeira parte trata-se do perfil do entrevistado, contendo seus dados pessoais, profissionais e acadêmicos. A segunda etapa evidencia as atividades secretariais e as competências que são desenvolvidas pelos investigados, uma vez que essas competências estão apresentadas conforme o exposto no Artigo 4º das Diretrizes Nacionais Curriculares do Curso de Secretariado.

Na terceira parte buscaram-se questionamentos a respeito das principais dificuldades no exercício da função, bem como os pontos positivos de pertencer a essa instituição. E por fim, a quarta etapa que retrata sobre os aspectos relacionados à formação acadêmica e o diferencial dela.

Por acreditar que sua participação é importante para o melhor entendimento da proposta da pesquisa, agradeço sua colaboração em respondê-lo. Informo que será guardado sigilo sobre a identidade de quem respondeu e opinou sobre as questões.

Atenciosamente,

Kamila Soares Sales

Graduanda em Secretariado Executivo - UFC

QUESTIONÁRIO

PARTE I – PERFIL DOS PARTICIPANTES

DADOS PESSOAIS

1) Sexo:

- Feminino
- Masculino

2) Faixa etária:

- 20 a 30 anos
- 31 a 40 anos
- 41 a 50 anos
- Mais de 51 anos

DADOS ACADÊMICOS

3) Graduação? _____

4) Possui especialização/Pós-graduação?

- Sim. Em que área? _____
- Cursando. Em que área? _____
- Não.

DADOS PROFISSIONAIS

5) Cargo/Função: _____

6) Tempo de atuação na UFC: _____

7) Recebe gratificação? _____

PARTE II – IDENTIFICAR AS ATIVIDADES, COMPETÊNCIAS E HABILIDADES.

Escala das respostas:

- (1) Nunca
- (2) Raramente
- (3) Ocasionalmente

(4) Frequentemente

(5) Sempre

8) Assinale com X, conforme a frequência de realização dessas atividades:

ATIVIDADES	1	2	3	4	5
Assessorar chefias: administrar agendas; despachar com a chefia; priorizar, marcar e cancelar compromissos e secretariar reuniões.					
Atender pessoas: recepcionar pessoas; fornecer informações; atender pedidos, solicitações e chamadas telefônicas; filtrar ligações; orientar e encaminhar pessoas.					
Gerenciar informações: ler documentos; elaborar, digitar e formatar documentos; consultar outros departamentos; criar e manter atualizado banco de dados; cobrar ações, respostas e relatórios; acompanhar processos; controlar correspondências, inclusive eletrônica e controlar malote.					
Supervisionar equipes de trabalho : planejar, organizar e dirigir serviços de secretaria; estabelecer atribuições da equipe; programar e monitorar as atividades da equipe.					
Organizar eventos e viagens					

9) Marque com X, conforme a frequência das competências e habilidades as quais você utiliza no desempenho de suas atribuições.

COMPETÊNCIAS E HABILIDADES	1	2	3	4	5
Capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações.					
Visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e inter-setoriais.					
Exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção.					
Utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais.					
Habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão.					
Domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou inter-grupais.					
Receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia.					
Adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções.					
Gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários					
Gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais.					
Capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos					

Eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações					
Iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional					

10) De que forma realiza assessoria na FEAAC?

PARTE III – ATUAÇÃO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ.

11) Quais os pontos positivos de ser secretário na instituição?

- Pertencer a uma instituição de grande credibilidade
- Estabilidade
- Remuneração acima do valor do mercado
- Capacitação
- Reconhecimento do seu trabalho

12) Quais as dificuldades que enfrenta ou enfrentou no exercício de sua função?

PARTE IV – ASPECTOS RELACIONADOS À FORMAÇÃO ACADÊMICA

13) Pelo fato de não possuir formação superior na área secretarial, você já sentiu dificuldades em desenvolver suas tarefas? Justifique sua resposta. **(SÓ RESPONDA CASO SEJA TÉCNICO ADMINISTRATIVO).**

14) Segundo seu ponto de vista acredita que a formação na área secretarial pode ser um diferencial no trabalho do secretário da UFC? Justifique sua resposta.

15) Dos conhecimentos listados abaixo quais você julga necessários para a realização de sua função?

- Direito
- Administração
- Língua portuguesa
- Língua estrangeira
- Técnicas secretariais
- Gestão secretarial
- Gestão de eventos
- Sistema de informação
- Economia
- Gestão de pessoas
- Contabilidade
- Matemática financeira
- Redação oficial
- Psicologia
- Outros: _____

16) Segundo o seu ponto de vista, as disciplinas e conteúdos ministrados no curso satisfazem as exigências do seu trabalho na UFC. **(SÓ RESPONDA CASO SEJA PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO).**

ANEXO A – DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO CARGO DE SECRETÁRIADO EXECUTIVO

PLANO DE CARREIRA DOS CARGOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO DESCRIÇÃO DO CARGO

NÍVEL DE CLASSIFICAÇÃO: E

DENOMINAÇÃO DO CARGO: SECRETÁRIO EXECUTIVO

CÓDIGO CBO: 2523-05

REQUISITO DE QUALIFICAÇÃO PARA INGRESSO NO CARGO:

ESCOLARIDADE: Curso Superior em Letras ou Secretariado Executivo Bilingüe
OUTROS:

HABILITAÇÃO PROFISSIONAL: Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985 dispõe sobre a profissão de Secretário e dá outras providências. (A redação dos incisos I e II do art. 2º, o caput do art. 3º, o inc. VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º foram alterados pela Lei nº 9261, de 10-01-1996).

DESCRIÇÃO SUMÁRIA DO CARGO:

Assessorar direções, gerenciando informações, auxiliando na execução de tarefas administrativas e em reuniões, marcando e cancelando compromissos; coordenar e controlar equipes e atividades; controlar documentos e correspondências; atender usuários externos e internos; organizar eventos e viagens e prestar serviços em idioma estrangeiro. Assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão.

DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES TÍPICAS DO CARGO

Assessorar direções:

Administrar agenda pessoal das direções; despachar com a direção; colher assinatura; priorizar, marcar e cancelar compromissos; definir ligações telefônicas; administrar pendências; definir encaminhamento de documentos; assistir à direção em reuniões; secretariar reuniões.

Atender pessoas:

Recepcionar pessoas; fornecer informações; atender pedidos, solicitações e chamadas telefônicas; filtrar ligações; anotar e transmitir recados; orientar e encaminhar pessoas; prestar atendimento especial a autoridades e usuários diferenciados.

Gerenciar informações:

Ler documentos; levantar informações; consultar outros departamentos; criar e manter atualizado banco de dados; cobrar ações, respostas, relatórios; controlar cronogramas, prazos; direcionar informações; acompanhar processos; reproduzir documentos; confeccionar clippings.

Elaborar documentos:

Redigir textos, inclusive em idioma estrangeiro; pesquisar bibliografia; elaborar relatórios; digitar e formatar documentos; elaborar convites e convocações, planilhas e gráficos; preparar apresentações; transcrever textos; taquigrafar ditados, discursos, conferências, palestras, inclusive em idioma estrangeiro; traduzir em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da instituição.

Controlar correspondência:

Receber, controlar, triar, destinar, registrar e protocolar correspondência e correspondência eletrônica (e-mail); controlar malote.

Organizar eventos e viagens:

Estruturar o evento; fazer check-list; pesquisar local; reservar e preparar sala; enviar convite e convocação; confirmar presença; providenciar material, equipamentos e serviços de apoio; dar suporte durante o evento; providenciar diárias, hospedagem, passagens e documentação legal das direções (passaporte, vistos).

Supervisionar equipes de trabalho:

Planejar, organizar e dirigir serviços de secretaria; estabelecer atribuições da equipe; programar e monitorar as atividades da equipe.

Arquivar documentos:

Identificar o assunto e a natureza do documento; determinar a forma de arquivo; classificar, ordenar, cadastrar e catalogar documentos; arquivar correspondência; administrar e atualizar arquivos.

Utilizar recursos de informática.

Executar outras tarefas de mesma natureza e nível de complexidade associadas ao ambiente organizacional.

**ANEXO B – DIRETRIZES NACIONAIS CURRICULARES DO CURSO DE
SECRETARIADO EXECUTIVO**



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
CONSELHO NACIONAL DE
EDUCAÇÃO CÂMARA DE
EDUCAÇÃO SUPERIOR**

RESOLUÇÃO Nº 3, DE 23 DE JUNHO DE 2005 (*) () (***)**

Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências.

O Presidente da Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação, no uso de suas atribuições legais, com fundamento no art. 9º, § 2º, alínea “c”, da Lei nº 4.024, de 20 de dezembro de 1961, com a redação dada pela Lei nº 9.131, de 25 de novembro de 1995, tendo em vista as diretrizes e os princípios fixados pelos Pareceres CES/CNE 776/97 e 583/2001 e considerando o que consta dos Pareceres CES/CNE 67/2003 e 102/2004, homologados pelo Senhor Ministro de Estado da Educação, respectivamente, em 2/6/2003 e 12/4/2004, resolve:

Art. 1º A presente resolução institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo, bacharelado, a serem observadas pelas Instituições de Ensino Superior em sua organização curricular.

Art. 2º A organização do curso de graduação em Secretariado Executivo, observadas as Diretrizes Curriculares Nacionais e os pareceres desta Câmara, indicará claramente os componentes curriculares, abrangendo o perfil do formando, as competências e habilidades, os conteúdos curriculares e a duração do curso, o regime de oferta, as atividades complementares, o sistema de avaliação, o estágio curricular supervisionado e o trabalho de curso ou de graduação, ambos como componentes opcionais da instituição, sem prejuízo de outros aspectos que tornem consistente o projeto pedagógico.

§ 1º O projeto pedagógico do curso, além da clara concepção do curso de graduação em Secretariado Executivo, com suas peculiaridades, seu currículo pleno e sua operacionalização, abrangerá, sem prejuízo de outros, os seguintes elementos estruturais:

- I - objetivos gerais do curso, contextualizados em relação às suas inserções institucional, política, geográfica e social;
- II - condições objetivas de oferta e a vocação do curso;
- III - cargas horárias das atividades didáticas e da integralização do curso;
- IV - formas de realização da interdisciplinaridade;

- V - modos de integração entre teoria e prática;
- VI - formas de avaliação do ensino e da aprendizagem;
- VII - modos da integração entre graduação e pós-graduação, quando houver;
- VIII - incentivo à pesquisa, como necessário prolongamento da atividade de ensino e como instrumento para a iniciação científica;
- IX - concepção e composição das atividades de estágio curricular supervisionado, suas diferentes formas e condições de realização, observado o respectivo regulamento;
- X - concepção e composição das atividades complementares.

§ 2º Os projetos pedagógicos do curso de graduação em Secretariado Executivo poderão admitir linhas de formação específicas, nas diversas áreas relacionadas com atividades gerenciais, de assessoramento, de empreendedorismo e de consultoria, contidas no exercício das funções de Secretário Executivo, para melhor atender às necessidades do perfil profissiográfico que o mercado ou a região exigirem.

Art. 3º O curso de graduação em Secretariado Executivo deve ensejar, como perfil desejado do formando, capacitação e aptidão para compreender as questões que envolvam sólidos domínios científicos, acadêmicos, tecnológicos e estratégicos, específicos de seu campo de atuação, assegurando eficaz desempenho de múltiplas funções de acordo com as especificidades de cada organização, gerenciando com sensibilidade, competência e discrição o fluxo de informações e comunicações internas e externas.

Parágrafo único. O bacharel em Secretariado Executivo deve apresentar sólida formação geral e humanística, com capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada, ser apto para o domínio em outros ramos do saber, desenvolvendo postura reflexiva e crítica que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas, com observância dos níveis graduais de tomada de decisão, bem como capaz para atuar nos níveis de comportamento microorganizacional, mesoorganizacional e macroorganizacional.

Art. 4º O curso de graduação em Secretariado Executivo deve possibilitar a formação profissional que revele, pelo menos, as seguintes competências e habilidades:

- I - capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações;
- II - visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e inter-setoriais;
- III - exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção;
- IV - utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais;
- V - habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão;
- VI - domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações inter- pessoais ou inter-grupais;
- VII - receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia;
- VIII - adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções;

IX - gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários;

X - gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais;

XI - capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos;

XII - eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações; e

XIII - iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.

Art. 5º Os cursos de graduação em Secretariado Executivo deverão contemplar, em seus projetos pedagógicos e em sua organização curricular, os seguintes campos interligados de formação:

I - Conteúdos básicos: estudos relacionados com as ciências sociais, com as ciências jurídicas, com as ciências econômicas e com as ciências da comunicação e da informação;

II - Conteúdos específicos: estudos das técnicas secretariais, da gestão secretarial, da administração e planejamento estratégico nas organizações públicas e privadas, de organização e métodos, de psicologia empresarial, de ética geral e profissional, além do domínio de, pelo menos, uma língua estrangeira e do aprofundamento da língua nacional;

III - Conteúdos teórico-práticos: laboratórios informatizados, com as diversas interligações em rede, estágio curricular supervisionado e atividades complementares, especialmente a abordagem teórico-prática dos sistemas de comunicação, com ênfase em softwares e aplicativos.

Art. 6º A organização curricular do curso de graduação em Secretariado Executivo estabelecerá expressamente as condições para a sua efetiva conclusão e integralização curricular, de acordo com os seguintes regimes acadêmicos que as instituições de ensino superior adotarem: regime seriado anual; regime seriado semestral; sistema de créditos com matrícula por disciplina ou por módulos acadêmicos, observada a pré-requisitação, que vier a ser estabelecida no currículo, atendido o disposto nesta resolução.

Art. 7º O estágio supervisionado é um componente curricular obrigatório, indispensável à consolidação dos desempenhos profissionais desejados inerentes ao perfil do formando, devendo cada instituição, por seu colegiado superior acadêmico, aprovar o correspondente regulamento, com suas diferentes modalidades de operacionalização.

§ 1º O estágio de que trata este artigo poderá ser realizado na própria instituição, mediante laboratórios que congreguem as diversas ordens práticas correspondentes às diferentes concepções das funções e técnicas secretariais.

§ 2º As atividades de estágio poderão ser reprogramadas e reorientadas de acordo com os resultados teórico-práticos gradualmente revelados pelo aluno, até que os responsáveis pelo acompanhamento, supervisão e avaliação do estágio curricular possam considerá-lo concluído, resguardando, como padrão de qualidade, os domínios indispensáveis ao exercício da profissão.

§ 3º O regulamento do estágio de que trata este artigo, aprovada pelo seu colegiado superior acadêmico, conterá, obrigatoriamente, critérios, procedimentos e mecanismos de avaliação, observado o disposto no parágrafo

precedente.

Art. 8º As atividades complementares são componentes curriculares que possibilitam o reconhecimento, por avaliação, de habilidades, conhecimentos e competências do aluno, inclusive adquiridas fora do ambiente escolar, abrangendo a prática de estudos e atividades independentes, transversais, opcionais, de interdisciplinaridade, especialmente nas relações com o mundo do trabalho, com as peculiaridades das organizações e com as ações de extensão junto à comunidade.

Parágrafo único. As atividades complementares se constituem componentes curriculares enriquecedores e implementadores do próprio perfil do formando, sem que se confundam com estágio curricular supervisionado.

Art. 9º As instituições de ensino superior deverão adotar formas específicas e alternativas de avaliação, internas e externas, sistemáticas, envolvendo todos quantos se contenham no processo do curso, observados os aspectos considerados fundamentais para a identificação do perfil do formando.

Parágrafo único. Os planos de ensino, a serem fornecidos aos alunos antes do início do período letivo, deverão conter, além dos conteúdos e das atividades, a metodologia do processo de ensino-aprendizagem, os critérios de avaliação a que serão submetidos e a bibliografia básica.

Art. 10. O Trabalho de Conclusão de Curso – TCC é um componente curricular opcional da instituição que, se for adotado, poderá ser desenvolvido nas modalidades de monografia, projeto de iniciação científica ou projetos de atividades centrados em áreas teórico-práticas e de formação profissional relacionadas com o curso, na forma disposta em regulamento próprio.

Parágrafo único. Optando a instituição por incluir no currículo do curso de graduação em Secretariado Executivo Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, nas modalidades referidas no *caput* deste artigo, deverá emitir regulamentação própria, aprovada pelo seu Conselho Superior Acadêmico, contendo, obrigatoriamente, critérios, procedimentos e mecanismos de avaliação, além das diretrizes técnicas relacionadas com a sua elaboração.

Art. 11. A duração do curso de graduação em Secretariado Executivo será estabelecida em Resolução específica da Câmara de Educação Superior.

Art. 12. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

EDSON DE OLIVEIRA NUNES
Presidente da Câmara de Educação
Superior