



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

**SUELLEN RIBEIRO DE ARAUJO**

**PERCEPÇÃO DOS ALUNOS DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**  
**ACERCA DAS ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS À PRÁTICA**  
**PROFISSIONAL**

**FORTALEZA**

**2023**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Sistema de Bibliotecas

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

---

A1p ARAUJO, SUELLEN RIBEIRO DE.  
PERCEPÇÃO DOS ALUNOS DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO ACERCA  
DAS ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS À PRÁTICA PROFISSIONAL /  
SUELLEN RIBEIRO DE ARAUJO. – 2023.  
56 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará,  
Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado  
Executivo, Fortaleza, 2023.

Orientação: Profa. Dra. Cláudio Bezerra Leopoldino.

1. competências e atribuições. 2. Secretariado Executivo. 3. formação profissional. I.  
Título.

---

CDD 651.3741

SUELLEN RIBEIRO DE ARAUJO

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO  
ACERCA DAS ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS À PRÁTICA  
PROFISSIONAL

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado à Faculdade de Economia,  
Administração, Atuária, Contabilidade e  
Secretariado Executivo, como requisito  
para obtenção do grau de Bacharel em  
Secretariado Executivo.

Orientador: Cláudio Bezerra Leopoldino

FORTALEZA

2023

SUELLEN RIBEIRO DE ARAUJO

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO  
ACERCA DAS ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS À PRÁTICA  
PROFISSIONAL

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado à Faculdade de Economia,  
Administração, Atuária, Contabilidade e  
Secretariado Executivo, como requisito  
para obtenção do grau de Bacharel em  
Secretariado Executivo.

Orientador: Cláudio Bezerra Leopoldino

APROVADA EM \_\_/\_\_/\_\_

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Dr. Cláudio Bezerra Leopoldino (Orientador)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof.<sup>a</sup> Dra. Joelma Soares da Silva  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Me. Francisco Edson Rodrigues da Silva  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

## RESUMO

Antigamente, os profissionais do Secretariado Executivo exerciam funções como digitar documentos, atender telefonemas, atividades as quais qualquer pessoa alfabetizada poderia desempenhar, o que gerava uma desvalorização da profissão. Contudo, nos dias atuais, ele tornou-se essencial no que se refere as tomadas de decisões nos mais diversos níveis organizacionais, o que demonstra a condição multifuncional e polivalente da profissão. Com base neste contexto, o presente trabalho tem como objetivo identificar atribuições e competências que os alunos do curso de Secretariado Executivo da UFC consideram essenciais à prática profissional. Trata-se de uma pesquisa com abordagem qualitativa e quantitativa e assume um caráter transversal. Como instrumento foi elaborado um questionário, do tipo escala likert, embasado nos estudos de Durante acerca dos três grupos de competência principais para o Secretário Executivo. A coleta de dados ocorreu por meio do *Google Forms*. Participaram do estudo 33 participantes com idades entre 19 e 46 anos. Destes, 21 foram do sexo feminino e 12 foram do sexo masculino. As competências consideradas essenciais à prática profissional pelos estudantes foram: técnicas secretariais, organização, comunicação e ética. Nos grupos, as competências comportamentais e relacionais foram elencadas pelos estudantes como indispensáveis à profissão. Ademais, mais da metade dos estudantes consideram que a UFC contempla os três grupos de competências utilizados neste trabalho e avaliam o nível de ensino durante o processo formativo como bom. Com base nisso, a proposta de melhoria para o curso seria uma reformulação do currículo a fim de elaborar novas disciplinas ou repensar as já existentes para que possam contemplar as competências que, de fato, são consideradas essenciais na perspectiva dos estudantes. Assim, disciplinas voltadas à ética e ao desenvolvimento das relações humanas podem ser sistematizadas para elevar cada vez mais a qualidade do curso.

**Palavras-chave:** competências e atribuições; Secretariado Executivo; formação profissional

## ABSTRACT

In the past, professionals from the Executive Secretariat performed functions such as typing documents, answering phone calls, activities that any literate person could perform, which led to a devaluation of the profession. However, nowadays, it has become essential when it comes to decision-making at the most diverse organizational levels, which demonstrates the multifunctional and versatile condition of the profession. Based on this context, the present work aims to identify duties and skills that students on the UFC Executive Secretariat course consider essential to professional practice. This is research with a qualitative and quantitative approach and is transversal in nature. As an instrument, a Likert scale questionnaire was developed, based on Durante's studies on the three main groups of competence for the Executive Secretary. Data collection took place through Google Forms. 33 participants aged between 19 and 46 participated in the study. Of these, 21 were female and 12 were male. The skills considered essential to professional practice by the students were: secretarial techniques, organization, communication and ethics. In the groups, behavioral and relational skills were listed by students as essential to the profession. Furthermore, more than half of the students consider that UFC encompasses the three groups of skills used in this work and evaluate the level of teaching during the training process as good. Based on this, the proposed improvement for the course would be a reformulation of the curriculum in order to develop new subjects or rethink existing ones so that they can cover the skills that, in fact, are considered essential from the students' perspective. Thus, subjects focused on ethics and the development of human relationships can be systematized to increasingly increase the quality of the course.

**Keywords:** competencies and duties; Executive Secretariat; professional qualification

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>7</b>
1.1 Problema de pesquisa.....	8
1.2 Objetivos .....	8
1.2.1 Objetivo geral.....	8
1.2.2 Objetivos específicos .....	8
1.3 Justificativa da escolha do tema .....	9
1.4 Metodologia .....	10
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Sistematização da profissão de Secretariado Executivo: breve histórico.....	11
2.2 Leis regulamentadoras do Secretariado Executivo.....	13
2.3 Competências e atribuições do Secretariado Executivo na contemporaneidade .....	16
<b>3 METODOLOGIA .....</b>	<b>24</b>
3.1 Tipo de pesquisa .....	24
3.2 Sujeitos e local da pesquisa .....	25
3.3 Instrumentos de coleta dos dados .....	25
3.4 Análise dos dados .....	26
3.5 Aspectos éticos .....	26
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO .....</b>	<b>27</b>
4.1 Perfil dos participantes envolvidos na pesquisa .....	27
4.2 Percepção dos alunos acerca das atribuições e competências necessárias à prática profissional do Secretário Executivo – Competências Técnicas.....	28
4.3 Percepção dos alunos acerca das atribuições e competências necessárias à prática profissional do Secretário Executivo – Competências Analíticas e de Ação .....	31
4.4 Percepção dos alunos acerca das atribuições e competências necessárias à prática profissional do Secretário Executivo – Competências Comportamentais e Relacionais .....	37
4.5 Formação do Secretário Executivo na Universidade Federal do Ceará .....	44
<b>5 CONCLUSÃO .....</b>	<b>48</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>49</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>52</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Historicamente, o surgimento da profissão de secretariado executivo é incerto. Todavia, acredita-se que a função de secretariado surgiu por meio dos escribas, considerados especialistas no domínio da escrita e com conhecimento amplo nas áreas de matemática, contabilidade e rotinas administrativas. Já no Brasil, as atividades de cunho secretarial foram introduzidas no final do império colonial, tendo como responsável Dom João VI, que criou a Secretaria de Estado dos Negócios do Brasil. No referido contexto histórico, os secretários possuíam a função de apoiar o rei nas tomadas de decisão e relações comerciais entre o governo (Nascimento, 2017).

Antigamente, os profissionais do Secretariado Executivo exerciam funções como digitar documentos, atender telefonemas, atividades as quais qualquer pessoa alfabetizada poderia desempenhar, o que tornava banal a importância e a necessidade desse profissional nas organizações em que atua. Contudo, nos dias atuais, ele tornou-se essencial no que se refere as tomadas de decisões nos mais diversos níveis organizacionais. Isso ocorreu a partir do reconhecimento desse profissional de que é necessário acompanhar não só o desenvolvimento das organizações, mas também da sociedade. Com isso, apropriando-se desses conhecimentos, denota-se a condição multifuncional e polivalente da profissão e marca uma nova reformulação no âmbito do Secretariado Executivo (Barros; Braga; Silva, 2011; Nonato Junior, 2009).

A Lei nº 6.556, de 5 de setembro de 1978, reforça as atribuições supracitadas em seu Art. 3º, que assume como tarefas do Secretário Executivo a anotação e redação, tanto em português como em outros idiomas, a datilografia e a organização de documentos. Ademais, outros serviços que dizem respeito ao ambiente de escritório, como a recepção, o registro de compromissos e informações, sobretudo junto a cargos diretivos da organização (Brasil, 1978).

Porém, a Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, amplia a dimensão acerca das atribuições da profissão do Secretariado executivo, quando em seu Art. 4º, inclui o planejamento, a organização e a direção de serviços de secretaria; a assistência e o assessoramento direto a executivos; a coleta de informações para a consecução de objetivos e de metas de empresas. Ademais, para além da redação

de textos e documentos, a sua interpretação e sintetização passaram a ser incorporadas como tarefas a serem realizadas pelos profissionais. Outrossim, cita-se também a taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, em português e em outros idiomas; registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas; orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia e, por fim, conhecimentos protocolares (Brasil, 1985).

Nota-se que, em sete anos - intervalo de tempo entre a lei de 1978 e a de 1985) - houve avanços significativos no que tange à ampliação das dimensões de atuação do profissional do Secretariado Executivo. Dessa maneira, embasados nas leis vigentes, no Código Brasileiro de Ocupações do Ministério do Trabalho e Emprego e em autores que discutem as competências e atribuições nos campos de atuação, Moreira *et al.* (2016) apresentam uma síntese das competências contemporâneas dos profissionais de Secretariado Executivo.

## **1.1 Problema de pesquisa**

A partir desta contextualização, surge uma inquietação: quais atribuições e competências os estudantes do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará consideram essenciais à prática profissional?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo geral**

Identificar atribuições e competências que os alunos do curso de Secretariado Executivo da UFC consideram essenciais à prática profissional.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- a) Avaliar se os estudantes consideram que o seu curso de graduação satisfaz as competências exigidas;
- b) Propor melhorias na formação dos estudantes de secretariado da UFC com base nas informações identificadas.

### 1.3 Justificativa da escolha do tema

A área de secretariado, no Brasil, apesar dos avanços, ainda enfrenta muitos desafios que necessitam ser superados para que a relevância da profissão seja efetivamente reconhecida pela sociedade brasileira. Dentre os principais desafios está o desconhecimento do novo perfil profissional e as representações sociais ultrapassadas, os quais resultam na não valorização do secretário tanto por organizações, como pela sociedade de modo geral, e em concepções precipitadas de que o profissional é subserviente e não possui qualificação (Durante; Dos Santos 2010; Martins-Santos, 2015).

Além disso, a partir dos resultados encontrados, acredita-se que é possível fazer considerações relevantes de como o currículo do curso influencia na constituição do perfil dos discentes e nas escolhas referentes ao campo profissional, pois, segundo Santiago e Cavalcante (2023), há uma dificuldade dos professores em realizar um processo formativo interdisciplinar. Ademais, as autoras apontam que a literatura existente, que dissemina a ideia de que a formação do secretário executivo acontece de maneira interdisciplinar, comete um equívoco, uma vez que nem todos os cursos apresentam essa prática.

Com base nisso, assim como Durante (2011), que realizou um estudo para investigar as considerações que egressos de uma instituição de ensino superior acerca do processo formativo e da realidade do mercado de trabalho, faz-se necessário um estudo dessa natureza na Universidade Federal do Ceará, a fim de colaborar para mudanças e melhorias no curso.

Ademais, conforme Conceição Barros, Da Silva e Barros (2016), existe a necessidade de uma formação em Secretariado Executivo que desenvolva nos estudantes uma cultura investigativa. Para isso, é preciso a implementação de métodos de ensino e aprendizagem, as quais podem ser aperfeiçoadas durante todo o curso, por meio do alinhamento entre a teoria e pesquisas nas várias disciplinas, possibilitando ao estudante um maior preparo para o desenvolvimento da monografia, assim como o fortalecimento da pesquisa científica na área.

Outrossim, Moreira *et al.* (2016) apontam a necessidade de que novas pesquisas sejam desenvolvidas na área secretarial, principalmente reflexões sobre as correlações verossímeis entre as competências dos profissionais do Secretariado

Executivo e competências requeridas para a gestão organizacional, frente a sua atuação como assessor e mediador.

A presente pesquisa justifica-se a partir do pressuposto de que ter conhecimento das atribuições que serão exigidas no campo de atuação permite ao profissional maior segurança ao desempenhá-las, bem como fornece um norteamento para as escolhas que serão feitas no ambiente de trabalho.

#### **1.4 Metodologia**

A pesquisa possui caráter descritivo. Trata-se de um estudo transversal com estudantes de graduação do curso de Secretariado Executivo. A partir da criação de um instrumento do tipo escala Likert, os universitários disporão um nível de importância para cada atribuição e competência do questionário. Ademais, suscita-se que as atribuições e as competências adotadas para o presente trabalho foram incorporadas com base no estudo de Durante (2012). O questionário foi elaborado de modo a traçar um perfil do profissional de Secretariado Executivo conforme as respostas fornecidas. Para isso, foi realizado um pré-teste a fim de garantir que não há falhas e, caso haja, fazer as alterações cabíveis para seu aperfeiçoamento.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste tópico serão apresentados o processo de sistematização da profissão de Secretariado Executivo, bem como a legislação que a regulamenta e as atribuições e competências do Secretário Executivo com base na literatura.

### 2.1 Sistematização da profissão de Secretariado Executivo: breve histórico

Nos anos 50, houve um aumento considerável de profissionais de secretariado entrando no mercado de trabalho, sobretudo, em virtude da chegada das multinacionais, no setor automobilístico. No âmbito educacional, o primeiro curso fundado no Brasil foi criado em 1969, na Universidade Federal da Bahia. Contudo, ele só foi reconhecido em 1998 (Almeida; Rogel; Shimoura, 2010).

Na década de 2000, houve grande expansão de instituições e cursos de ensino superior. Esse crescimento ocorreu em virtude de um processo político que visava reestruturar e expandir as universidades brasileiras, sobretudo, entre os anos de 2003 a 2010, no Governo Lula, em que foram implementadas diversas medidas provisórias, Leis e Decretos que orientavam essa reformulação (Cielo; Schmidt; Wenningkamp, 2014).

No âmbito do curso de Secretariado Executivo, é possível afirmar que, no Brasil, seu processo de intensificação ocorreu a partir de 1980 (Cielo; Schmidt; Wenningkamp, 2014), embora o primeiro curso de nível superior em Secretariado tenha iniciado nos anos de 1970 (Guimarães *et al.*, 2019). Nesse marco temporal, as atribuições do profissional ganharam maior visibilidade e importância das organizações, o que resultou não só na regulamentação da profissão, como também de um perfil profissional adequado às exigências e demandas organizacionais (Cielo; Schmidt; Wenningkamp, 2014).

A profissão secretarial teve seu início com os escribas, ainda na Antiguidade, por isso, é considerada uma das mais antigas do mundo. Todavia, a profissão era predominantemente masculina. Tal cenário só veio se alterar a partir dos anos de 1930, quando a profissão passou a ter um predomínio de mulheres (Cielo; Schmidt; Wenningkamp, 2014).

Segundo Guimarães *et al.* (2019), o surgimento da profissão de Secretariado Executivo convergiu com os percursos da história da educação. Nas

décadas de 1930 e 1940 houve a criação dos primeiros cursos técnicos em secretariado, na era Vargas. Contudo, somente na década de 1970 houve a regulamentação da profissão, a fim de atender às políticas de educação geridas pelo Regime Militar. Esse cenário foi impulsionado pela Reforma Universitária, como afirmam os autores:

Na década de 1970, houve uma regulamentação da profissão para atender às políticas de educação sob o Regime Militar (1964-1985), quando iniciaram os primeiros cursos superiores, oriundos da Reforma Universitária de 1968, regida pela Lei nº 5.540, de 28 de novembro de 1968 (Guimarães *et al.*, 2019, p. 297).

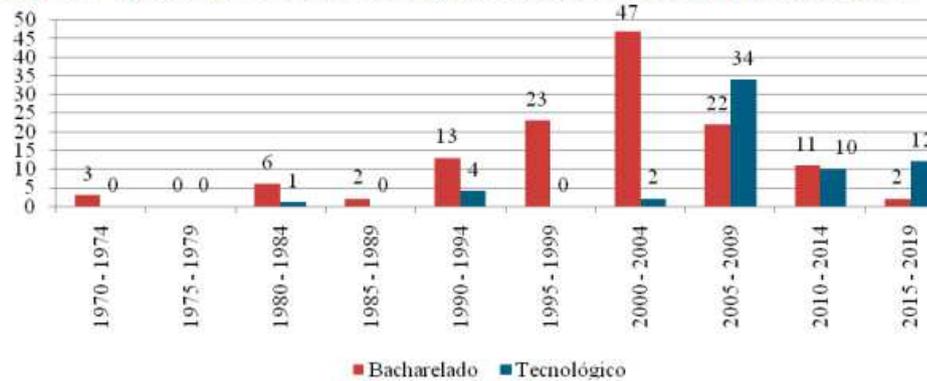
A Reforma Universitária fixou as normas de organização e funcionamento do ensino superior e sua articulação com a escola média, ilustrando o início da formação superior em secretariado executivo (guimarães *et al.*, 2019, p. 297).

As pioneiras na oferta do curso de Secretariado foram Universidade Federal da Bahia, em 1970, e a Universidade Federal de Pernambuco, em 1971. Porém, somente em 1985, no processo de redemocratização, a profissão foi regulamentada em níveis técnico médio e superior, o que resultou na expansão do curso e aumento na oferta pelas universidades, apesar da sua predominância ter se concentrado em instituições privadas (Guimarães *et al.*, 2019).

Ademais, é válido pontuar algumas conquistas importantes que contribuíram para o desenvolvimento e sistematização da profissão até os dias atuais, são elas: Portaria nº 3.103, de 29 de abril de 1987, que garantiu o enquadramento sindical como categoria diferenciada; a criação da Federação Nacional das Secretárias e Secretários (FENASSE), no ano de 1988; ; a Lei nº 7.377, de 1985, que marcava o fim da informalidade da profissão; a publicação do Código de Ética Profissional no Diário Oficial da União, em 1989 a Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005, que estabeleceu as Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de graduação em Secretariado Executivo. Com base no exposto, essas e muitas outras conquistas culminaram no reconhecimento da importância e da necessidade no mercado de trabalho de profissionais de Secretariado Executivo (Cielo; Schmidt; Wenningkamp, 2014).

A fim de sintetizar esse processo, o gráfico representa a criação dos cursos de Secretariado Executivo, no Brasil, até o ano de 2019, segundo Freitas e Durante (2019):

Gráfico 1 - Quantidade de cursos de Secretariado Executivo criados no Brasil, por período



Fonte: Resultados da pesquisa com base nos dados do e-MEC (2019).

Fonte: (De Freitas; Durante, 2019, p. 7)

[...] o ensino superior esteve centrado no preparo da mão de obra para o mercado de trabalho. Tal cenário provocou movimentos relacionados à necessidade de expansão da educação superior, assim como, a LDB de 1961, que considerou a educação pública e privada, a reforma universitária em 1968 que propunha a disseminação do ensino superior. O período 1975 a 1985 ficou marcado pela democratização da educação acadêmica. Em 1996 a publicação da LDB de nº 9.394 propôs a ordenação das Instituições de Ensino Superior em categorias administrativas. Esses acontecimentos, somados as medidas governamentais impulsionaram a criação de novos cursos superiores e a expansão do ensino acadêmico no país (De Freitas; Durante, 2019, p. 2-3).

O curso de Secretariado Executivo da UFC foi criado em 1995, a partir de reivindicações do Sindicato das Secretarias do Estado do Ceará. Dessa forma, em 22 de fevereiro de 1995, o curso foi aprovado pelo Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão. É importante ressaltar também que o curso já passou por três reformulações curriculares, sendo elas nos anos de 1995, 2007 e a última em 2018. Atualmente, o curso tem duração de 4 anos, distribuídos em 8 semestres, entre disciplinas obrigatórias e optativas (Brandão; Dias, 2010).

Desse modo, é possível concluir que o profissional do Secretariado Executivo e seu processo de sistematização e mudanças ocorrem conforme a historicidade econômica e social do cenário brasileiro (Souza *et al.*, 2017).

## 2.2 Leis regulamentadoras do Secretariado Executivo

No cenário contemporâneo, a profissão de Secretário Executivo é regulamentada pela Lei nº 7.377, promulgada em 30 de setembro de 1985, a qual passou por atualizações pela Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996. Com a

promulgação de tais leis, passa a ser exigido a formação específica em de nível superior em Secretariado Executivo (Vieira; Zuin, 2015).

Para o exercício da profissão, é exigido, ainda, que o futuro secretário obtenha o registro profissional na SRTE (Superintendência Regional do Trabalho e Emprego) após a conclusão de formação técnica ou superior. Aos indivíduos que já atuavam nesta profissão anteriormente e tinham formação em área diferente da de secretariado, foi assegurado o direito à obtenção do registro profissional desde que comprovassem, na data da promulgação da Lei, 36 meses de exercício da profissão com registro na C.T.P.S. (Carteira de Trabalho da Previdência Social) (Martins-Santos, 2015, p 10).

É importante suscitar que a profissão foi regulamentada em um contexto histórico no qual a área de secretariado passava por grandes mudanças, principalmente no campo tecnológico, sendo necessário adaptações para atender às exigências de um mercado de trabalho globalizado e competitivo (Martins-Santos, 2015).

A Lei nº 7.377, promulgada pelo presidente da época, José Sarney, estabeleceu os critérios necessários para ser considerado Secretário Executivo e Técnico em Secretariado. Além disso, definiu as atribuições de ambos os cargos (Brasil, 1985). Assim, em seu Art. 2º, inciso I e II a lei estabeleceu o seguinte:

I- Secretário Executivo:

- a) o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior por curso superior de Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma da lei;
- b) portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de início da vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 4º desta Lei;

II- Técnico em Secretariado:

- a) o profissional portador de certificado de conclusão de curso de Secretariado, em nível de 2º grau;
- b) o portador de certificado de conclusão do 2º grau que, na data da vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 5º desta Lei (Brasil, 1985).

A Lei nº 9.261 de 1996, por sua vez, complementou a Lei nº 7.377, e suas atualizações foram a alteração da redação dos incisos I e II do Art. 2º, o *caput* do Art. 3º, o inciso IV do Art. 4º (artigo que trata das atribuições do profissional de Secretariado Executivo, as quais serão vistas de forma mais detalhada no tópico subsequente) e o parágrafo único do Art. 6º (Brasil, 1996).

Dessa maneira, é valido destacar o avanço das leis que regulamentam a profissão, bem como sua sistematização. Assim, o quadro 01 apresenta uma análise comparativa entre as Leis n. 6.556 (1978), Lei n. 7.377 (1985) e a Resolução da Câmara de Educação Superior n. 3 (2005):

Quadro 01 – Comparativo de atribuições dos secretários executivos segundo a lei n. 6. 556, a lei n. 7.377 e Resolução da Câmara de Educação Superior n.3 de 2005

	<b>Lei nº 6. 556</b>	<b>Lei n. 7.377</b>	<b>Resolução Da Câmara de Educação Superior n. 3 de 2005</b>
<b>Atribuições do Secretário Executivo</b>	<p>Executar tarefas relativas à anotação e redação, inclusive em idiomas estrangeiros;</p> <p>Datilografar e organizar documentos;</p> <p>Outros serviços de escritório, tais como: recepção, registro de compromissos e informações, principalmente junto a cargos diretivos da organização</p>	<p>Planejamento, organização e direção de serviços de secretaria;</p> <p>Assistência e assessoramento direto a executivos;</p> <p>Coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;</p> <p>Redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;</p> <p>Interpretação e sintetização de textos e documentos;</p> <p>Taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro;</p> <p>Versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;</p> <p>Registro e distribuição de expedientes e outras</p>	<p>Capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações;</p> <p>Visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e intersetoriais;</p> <p>Exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção;</p> <p>utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais;</p> <p>Habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão;</p> <p>Domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais;</p> <p>Receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia;</p> <p>Adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções;</p> <p>Gerenciamento de informações,</p>

	<p>tarefas correlatas;</p> <p>Orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia;</p> <p>Conhecimentos protocolares</p>	<p>assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários;</p> <p>Gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais;</p> <p>Capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos;</p> <p>Eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações;</p> <p>Iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional</p>
--	--	--

Fonte: Resolução da Câmara de Educação Superior n. 3 (2005); Lei n. 6.556 (1978); Lei n. 7.377 (1985)

As duas primeiras se referem aquilo que compete ao profissional do Secretariado Executivo como atribuições, já a Resolução n.3 de 2005 trata como competências e habilidades. Além disso, a lei <sup>o</sup> 6.556 destacar somente três atribuições para o Secretário Executivo. Já a lei 7.377 apresentam dez atribuições para a função. A resolução da Câmara de Educação Superior, por sua vez, vai além apresenta treze competências e habilidades.

Desse modo, há muitas discussões na literatura acerca do que, de fato, são competências e atribuições do profissional Bacharel em Secretariado Executivo. O próximo tópico buscará fazer uma síntese do que compete ao profissional realizar no cenário contemporâneo.

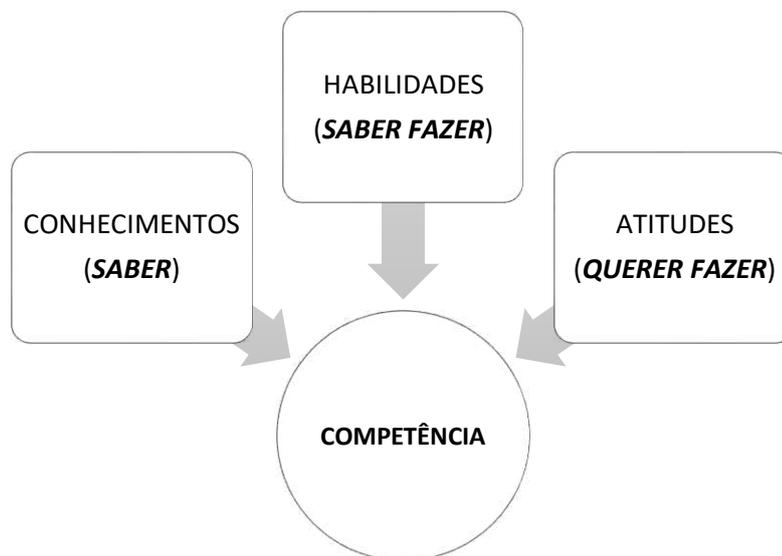
### **2.3 Competências e atribuições do Secretariado Executivo na contemporaneidade**

Competência pode ser definida como o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que possibilitam ao indivíduo, no cargo ou função que desempenha, atingir resultados diferenciados (Moreira *et al.*, 2016).

A competência é constituída por três dimensões: o conhecimento, as habilidades e as atitudes. Elas estão intimamente ligadas, uma vez que significam ter o conhecimento, saber fazer e ação de fazê-lo. Com base nisso, os conhecimentos dizem respeito a escolaridade, conhecimentos técnicos, cursos gerais e especializações. Já as habilidades se referem a experiências e prática do saber. Por fim, a atitude é a aplicação dos conhecimentos e habilidades adquiridas. (Moreira *et al*, 2016).

A partir do supracitado, foi possível elaborar o esquema a seguir, que sintetiza a relação entre os conhecimentos, as habilidades e atitudes que constituem a competência:

Figura 01 – Representação do conceito de competência



Fonte: Elaborado pela autora com base em Rabaglio, 2001 *apud* Moreira et al., 2016.

Desse modo, é possível concluir, segundo Moreira *et al.* (2016) que:

Segundo o exposto, constata-se que competência é o elemento fundamental para o profissional atualizado. Uma carreira linear não se ajusta mais aos padrões contemporâneos do mercado de trabalho e, segundo esse pressuposto, o secretário executivo precisaria desenvolver competências que o tornassem um profissional polivalente, fato esse que lhe permitiria atuar nas organizações desde o nível operacional até o tático (Moreira et al., 2016, p. 51).

Durante (2012), divide as competências que constituem o perfil secretarial em três categorias: técnica, analítica e de ação, comportamental e relacional.

Quadro 02 – Sumário de competências técnicas dos secretários executivos

Competência	Descrição	Autor(es)/ Norma(s)
Técnicas secretariais	Atividades específicas da área secretarial: atendimento, agendamento, redação de documentos, arquivística, organização de viagens, eventos, reuniões.	Bortolotto, Willers (2005); Durante (2012)
Uso de tecnologias	O Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) também possibilita uma gama de ferramentas. Tem-se também à disposição vários Sistemas de Informações Gerenciais (SIG) e Sistemas de Apoio à Decisão (SADs) com inúmeros recursos de aquisição, armazenamento, distribuição, tratamento e disponibilização das informações, que devem ser dominados pelos secretários.	Bortolotto, Willers (2005); Durante (2012)
Idiomas estrangeiros	Contatos telefônicos com clientes estrangeiros ou empresas multinacionais, tradução de textos técnicos, visitas de pessoas do exterior ou até mesmo viagens internacionais têm sido rotina nas empresas. O secretário precisa se comunicar com os clientes estrangeiros, estabelecendo um vínculo efetivo entre a empresa e o cliente e para isso é essencial que domine especialmente o inglês e o espanhol.	Bortolotto, Willers (2005); Durante (2012)

Fonte: Durante (2012); Bortolotto, Willers (2005).

A autora suscita que, apesar das competências técnicas estarem mais voltadas ao saber fazer, não isenta a necessidade das competências intelectual, cognitiva e analítica, pois, segundo ela: “O profissional que agregar à sua prática o conhecimento teórico, a abstração, o diagnóstico e a reflexão farão uso mais apropriado de tais técnicas e metodologias de trabalho” (Durante, 2012, p. 29).

Já as competências analíticas e de ação dizem respeito a análise mais apurada dos fatos, situações e problemas, os quais serão resolvidos com base nos princípios, estratégias e cultura organizacional (Durante, 2012). O quadro 03 traz a síntese dessas competências:

Quadro 03 – Sumário de competências analíticas e de ação dos SEs

Competência	Descrição	Autor(es)/ Norma(s)
Planejamento	Atividade de formular objetivos, planos, metas e os meios para alcançá-los. O secretário projeta ações (o que fazer), delinea objetivos (para que fazer), define prioridades e prazos (quando fazer) e a metodologia a ser adotada na ação (como fazer).	Bortolotto; Willers (2005); Durante (2012)
Visão sistêmica	Capacidade para perceber a integração e interdependência das partes que compõem o todo, visualizando tendências e possíveis ações capazes de influenciar o futuro, o que demanda conhecimento amplo da organização e do contexto em que ela está inserida.	Bortolotto; Willers (2005); Durante (2012)
Estratégia	Estratégia consiste em um “[...] padrão ou plano que integra as principais metas e sequência de ações de uma organização em um todo coerente” (MINTZBERG; QUINN, 2001, p. 20). A atuação do secretário deve ser coerente com as estratégias organizacionais, além de colaborar na análise e redefinição das mesmas.	Bortolotto; Willers (2005); Durante (2012)
Tomada de decisão	O processo decisório faz parte do trabalho secretarial, pois o secretário a todo momento toma decisões, identifica e soluciona problemas inerentes ao seu trabalho, além de assessorar seus superiores nessas atividades, a partir do fornecimento de informações que o embasarão na decisão.	Bortolotto; Willers (2005); Durante (2012)
Organização	Ao secretário cabe disponibilizar informações, materiais e os recursos necessários, delegar atribuições entre as pessoas, visando ao desenvolvimento adequado. Precisa desenvolver o senso de organização para então organizar as atividades e o seu espaço de trabalho e o das pessoas que assessoram.	Bortolotto; Willers (2005); Durante (2012)
Proatividade	Significa a capacidade de interferir de maneira consciente, positiva e responsável e no tempo certo. Iniciativa e dinamismo fazem parte do	Bortolotto; Willers (2005);

Controle	<p>comportamento proativo, bem como agilidade, assertividade, prontidão e objetividade.</p> <p>processo de acompanhar e avaliar o progresso em direção às metas definidas no planejamento, identificando possíveis desvios a tempo de rever as ações. O controle é muito frequente na rotina secretarial: de receitas, despesas, informações, documentos, entrega, matéria-prima, materiais de expediente, notas fiscais, ponto dos funcionários, transporte, estoque, venda, compra, telefonemas, clientes, fornecedores, reclamações, processos, faturamento,</p>	<p>Durante (2012)</p> <p>Bortolotto; Willers (2005); Durante (2012)</p>
----------	---	---

Fonte: DURANTE (2012)

Essas competências também são vislumbradas como de gestão e exigem não só conhecimento vasto do negócio e do que contexto no qual está inserido, mas também conhecimento cognitivo para saber lidar com as informações e saber aprender. Ademais, a formação tanto a nível tecnológico quanto a nível bacharel, sobretudo, permitem o desenvolvimento dessas competências, que por sua vez, também podem ser aperfeiçoadas com a prática profissional (Durante, 2012).

Quanto as competências comportamentais e relacionais, também se referem à gestão, contudo, volta-se com maior ênfase para aprender a ser e a conviver com os outros. Elas estão sintetizadas no quadro 3:

Quadro 04 – Sumário de competências comportamentais e relacionais dos secretários executivos

Competência	Descrição	Autor(es)/ Norma(s)
Comunicação	o secretário comunica-se com diferentes públicos, internos e externos, e necessita se fazer entender, caso contrário poderá ocasionar conflitos, mal-entendidos, perda de clientes, por isso essa competência é primordial.	Bortolotto; Willers (2005); Durante (2012)
Criatividade	O secretário que desenvolve sua criatividade está em constante busca, aprende e possibilita que a organização aprenda, registra e valoriza suas ideias e as da equipe, fica atento ao seu	Bortolotto; Willers (2005); Durante (2012)

	redor, inova, sugere melhorias, percebe soluções inovadoras.	
Flexibilidade	Na área secretarial, a flexibilidade a mudanças foi uma das responsáveis pela transformação do perfil profissional, que no século XX focalizava a eficiência, a submissão aos superiores e a execução das técnicas secretariais e que hoje participa e pensa estrategicamente o negócio, age com mais autonomia e gerencia o seu trabalho.	Bortolotto; Willers (2005); Durante (2012)
Relação interpessoal	o secretário interage constantemente com pessoas de diferentes níveis culturais, intelectuais e hierárquicos, necessitando relacionar-se de acordo com a situação e o perfil das pessoas, isso é competência interpessoal.	Bortolotto; Willers (2005); Durante (2012)
Liderança	Essa competência é importante para os secretários, pois eles estão em contato direto com diferentes públicos, mediando os relacionamentos, conciliando interesses individuais, grupais e institucionais, formando parcerias, catalisando os esforços grupais e estimulando o desenvolvimento da equipe.	Bortolotto; Willers (2005); Durante (2012)
Trabalho em equipe	Para o secretário é importante a capacidade de trabalhar em equipe, uma vez que estabelece com seus auxiliares e superiores uma equipe de trabalho, sendo a contribuição de cada integrante fundamental para o desempenho coletivo e para a geração de resultados satisfatórios.	Bortolotto; Willers (2005); Durante (2012)
Negociação	O secretário que é um bom negociador, tanto com o público interno quanto externo, maximiza consideravelmente sua empregabilidade e suas contribuições ao negócio.	Bortolotto; Willers (2005); Durante (2012)
Ética	o comportamento do secretário e a relação com os outros ainda são previstos no Código de Ética Profissional da categoria, criado em 1989, que indica a atuação correta enquanto profissionais.	Bortolotto; Willers (2005);

	A ética é fundamental em todas as situações e possibilita relações mais harmoniosas. Primar pelo profissionalismo, discrição, sigilo e atualização, cumprindo os deveres fundamentais, são as ênfases do presente código de ética.	Durante (2012)
--	--	----------------

Fonte: Durante (2012).

Ao todo, são 18 competências necessárias ao profissional do Secretariado executivo: 3 competências técnicas, 7 competências analíticas e de ação e 8 competências comportamentais e relacionais. Segundo Durante (2012):

Esse conjunto de competências, específicas e genéricas, contempla o domínio de conhecimento teórico, empírico, social, cognitivo e analítico e evidencia que a atuação do secretário atualmente está mais direcionada à gestão do que à operacionalização, ressaltando a transformação do perfil correspondente ao da segunda metade do século XX. É necessário, no entanto, que o secretário se posicione de maneira que a organização perceba o seu potencial (Durante, 2012, p. 38).

Para Martins-Santos (2015), a capacidade de transformar as situações tidas como antagônicas em oportunidades de crescimento é uma das principais características do profissional de Secretariado. A autora afirma que o Secretário Executivo se ajustou à nova realidade de um mercado de trabalho globalizado e competitivo, sendo capaz de atender às novas exigências que surgiram. Desse modo, ele deixou de ser um profissional que desempenhava tarefas rotineiras e de pouca relevância para se tornar alguém com perfil de gestor secretarial. Nessa remodelagem do perfil profissional, passou a ocupar uma posição extremamente estratégica no ambiente laboral, sendo considerado uma peça fundamental, principalmente, em virtude da sua atuação multidisciplinar.

A ideia converge com os estudos de Santiago e Cavalcante (2023), que abordagem a formação do Secretário Executivo sob a ótica de uma perspectiva interdisciplinar e afirmam que:

O secretário executivo, então, deve ser capaz de construir caminhos/formas comuns e originais de resolução de problemas. A habilidade interdisciplinar do sujeito secretarial de solucionar problemas complexifica a análise do fazer/saber nessa área, o que requer uma habilidade conceitual desse profissional em coerência com a dinâmica da atuação no mercado de trabalho (Santiago; Cavalcante, 2023, p. 534).

Além disso, no contexto contemporâneo, também caracterizado como a era do conhecimento, em que o conhecimento se torna o principal ativo organizacional, o secretário executivo assume atribuições de gestão e de consultoria, superando as atividades de assessoria, assim como aquelas tarefas operacionais, simplistas e rotineiras, se revelando como um perfil empreendedor. Vinculado a isso, ele a desempenhar outras funções, como o atendimento aos clientes, participação de reuniões com chefias, em processos de negociações, na coordenação de equipes, sempre analisando minuciosamente as informações que são repassadas a ele. Isso permite que ele pondere quais informações são relevantes e devem seguir adiante, para que sejam transformadas não só em ações, mas também conhecimento (Sousa *et al.*, 2017; Souza, 2021).

Freitas e Durante (2019) apresentam um quadro que reúne as habilidades e competências do tecnólogo e do bacharel em Secretariado Executivo, tomando como referência a Resolução nº 3, de 23 de junho 2005 e o Catálogo Nacional de Cursos Superiores em Tecnologia de 2016. A figura 02 sumariza habilidade e competências para melhor visualização e síntese.

Figura 02 – Sumarização de habilidades e competências do tecnólogo e do bacharel em Secretariado executivo

<b>Competências e Habilidades mínimas requeridas ao profissional tecnólogo em Secretariado</b>	<b>Competências e Habilidades mínimas requeridas ao profissional bacharel em Secretariado Executivo</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assessoria a executivos, diretores sempre em busca de otimizar os processos;</li> <li>2. Planeja e organiza os serviços de secretaria;</li> <li>3. Executa atividades de eventos, serviços protocolares, viagens, relações com clientes e fornecedores;</li> <li>4. Coordena as pessoas que fazem parte de sua equipe;</li> <li>5. Atua com a comunicação organizacional;</li> <li>6. Decide sobre a rotina do departamento em que opera;</li> <li>7. Acompanha prazos e levanta informações de mercado para o processo de tomada de decisão;</li> <li>8. Controla arquivos e informações;</li> <li>9. Redige textos técnicos;</li> <li>10. Auxilia na contratação de serviço de terceiros;</li> <li>11. Supervisiona a execução das decisões;</li> <li>12. Gerencia informações e realiza comunicação interna e externa;</li> <li>13. Emite parecer técnico em sua área de formação.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacidade de articulação, planejamento e controle dos assuntos da organização;</li> <li>2. Exercício de funções gerenciais, organização, controle e direção;</li> <li>3. Gerenciamento e propagação da comunicação uniforme, de modo que favoreça as negociações;</li> <li>4. Utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico;</li> <li>5. Liderança, resolução de conflitos e capacidade de soluções;</li> <li>6. Sinergia, receptividade e liderança para o trabalho em equipe;</li> <li>7. Gestão e assessoria no campo administrativo e empresarial;</li> <li>8. Habilidade em lidar com modelos inovadores de gestão;</li> <li>9. Eficaz utilização de técnicas secretarias, com renovadas tecnologias;</li> <li>10. Identifica necessidades e equaciona soluções;</li> <li>11. Visão generalista da organização;</li> <li>12. Maximização e otimização dos recursos tecnológicos;</li> <li>13. Iniciativa, criatividade, determinação e condução ética das responsabilidades dedicadas ao exercício profissional.</li> </ol>

Fonte: Elaborado pelas autoras com base na Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005 e no Catálogo Nacional de Cursos Superiores em Tecnologia (2016).

Fonte: Freitas; Durante, 2019, p. 5).

Vislumbra-se, dessa forma, a complexidade que existe no trabalho realizado pelo secretário executivo, bem como a importância que a profissão assume e o diálogo que há com a gestão da informação e do conhecimento (Sousa *et al.*, 2017).

### 3 METODOLOGIA

Neste tópico são apresentadas as etapas e procedimentos adotados para realização da pesquisa, assim como os recursos utilizados para discutir os dados obtidos.

#### 3.1 Tipo de pesquisa

O trabalho utiliza-se da abordagem quantitativa, e assume um caráter transversal.

A escolha pela pesquisa quantitativa se deu em virtude de a mesma possibilitar medir opiniões, reações, sensações, hábitos e atitudes de um universo através de uma amostra que o represente de forma estatisticamente comprovada (Manzato; Santos, 2012).

Além disso, Silva, Lopes e Braga Júnior (2014) acrescentam que:

os dados na abordagem quantitativa têm natureza numérica. São valores de grandezas monetárias (impostos pagos, valores das vendas) de grandezas físicas (volume de produtos vendidos, consumo de água mensal etc.) ou de escalas de atitude (Likert), que são escolhas que se transformam em números. Por exemplo: discordo plenamente = 1, discordo = 2, indiferente = 3, concordo = 4 e concordo plenamente = 5. Ou ainda, notas dadas por especialistas (Silva; Lopes; Braga Júnior, 2014, p. 6).

Logo, a pesquisa quantitativa se tornou apropriada para esta pesquisa, pois dialoga diretamente com o instrumento adotado para a mensuração das variáveis.

Quanto ao caráter transversal da pesquisa, Sitta *et al.* (2010) aponta como vantagens para este tipo de estudo o baixo custo, simplicidade analítica, alto potencial descritivo e rapidez de coleta acompanhada de facilidade na representatividade de uma população.

### 3.2 Sujeitos e local da pesquisa

A pesquisa foi realizada com estudantes do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará. Foram selecionados para participar os alunos que estiverem matriculados a partir do terceiro semestre do curso, não havendo nenhuma restrição de idade. A justificativa pela escolha desse público se deu por já terem cursado disciplinas específicas da área, tendo um maior potencial de contribuição para responder o problema de pesquisa. Além disso, a coleta dos dados ocorreu de forma online, durante o mês de novembro. Os estudantes participantes foram contactados via e-mail e por rede sociais, como grupos de WhatsApp.

### 3.3 Instrumentos de coleta dos dados

O instrumento foi elaborado e aplicado por meio do *Google Forms*. Trata-se de um questionário em que foi usado a escala *Likert*, no qual os alunos atribuíram um nível de importância para as atribuições e competências que julgam necessárias à prática profissional.

A escala *Likert* se caracteriza como sendo do grupo de escalas de atitude. Ela é muito utilizada na mensuração de variáveis como questões de preferência, gostos e percepções. Além disso, é simples e de fácil compreensão. Ela se configura como sendo uma escala somativa. Dessa forma, segundo Feijó, Vicente e Petri (2020):

Este método é comumente usado para fornecer uma série de respostas a uma determinada pergunta. As categorias de respostas nesta escala têm um grau de concordância, geralmente em cinco níveis, frequentemente usadas desde “discordo totalmente” até o “concordo totalmente”. Ou seja, ao invés de responder apenas “sim” ou “não” a uma pergunta, é dada uma nota a partir da escala, especificando o quanto o respondente concorda ou discorda daquela afirmação. O motivo de esse modelo ser um dos mais aplicados em estudos desde que foi criado até aos dias atuais se deve à sua facilidade de entendimento e aplicação, bem como à sua capacidade de adaptação a diferentes necessidades nos mais diversos projetos de pesquisa (Feijó, Vicente e Petri, 2020, p. 31).

Durante (2012) elaborou um livro que trata das principais competências e atribuições que constituem o perfil profissional do Secretário Executivo e as agrupou em três grupos: competências técnicas, competências analíticas e de ação e comportamentais e relacionais. Com base nessas competências, o instrumento foi

capaz de elaborar um perfil dos estudantes do curso, de acordo com o nível de relevância que foi atribuído para cada competência, se estes passaram por um processo formativo técnico ou humano.

### **3.4 Análise dos dados**

Para a análise das variáveis adotadas neste estudo, foram utilizados métodos de estatística simples, como a distribuição de frequência absoluta e relativa e análise das médias, bem como a elaboração de gráficos e tabelas, visto que as perguntas do questionário são de caráter objetivo e quantificáveis. Ademais, os resultados obtidos foram discutidos e comparados com publicações semelhantes presentes em periódicos da área.

### **3.5 Aspectos éticos**

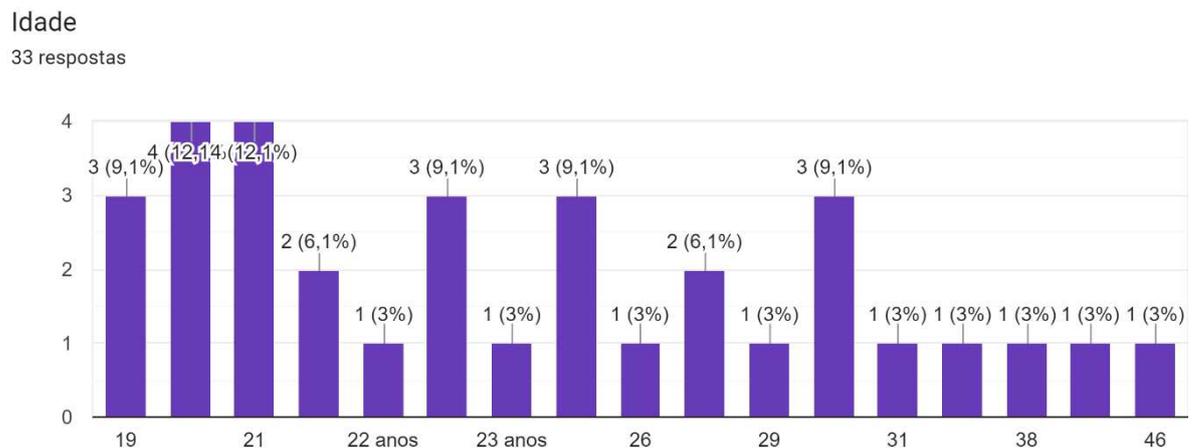
O formulário contou com um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) acerca das informações da pesquisa com o intuito de tornar os participantes esclarecidos dos objetivos da pesquisa a ser realizada, destacando seus riscos e benefícios, caso haja, bem como em caso de desistência antes, durante ou após coleta de dados, esta não implicará em nenhum tipo de punição ou perda. Com isso, puderam manifestar seu interesse ou não em participar, de maneira livre e consciente.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

### 4.1 Perfil dos participantes envolvidos na pesquisa

O curso de Secretariado Executivo, atualmente, conta com um total de 134 alunos. Participaram do estudo 33 participantes com idades entre 19 e 46 anos. Destes, 21 foram do sexo feminino e 12 foram do sexo masculino, o que representa, respectivamente, 63,6% e 36,4% da amostra total. A distribuição percentual da idade encontra-se no gráfico 01.

Gráfico 01 – Distribuição percentual das idades dos participantes da pesquisa



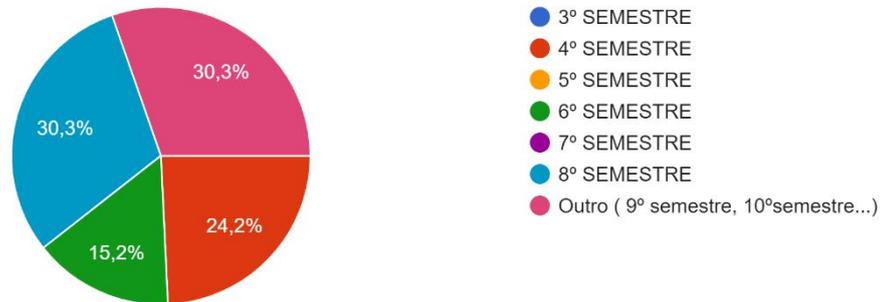
Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Quanto ao semestre em que cada graduando estava cursando, obteve-se os seguintes valores:

Gráfico 02 – Distribuição percentual dos estudantes por semestre

Semestre que está cursando

33 respostas



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

De acordo com os dados, verifica-se que 30,3% (10) dos alunos estão no último semestre do curso, ou seja, no 8º semestre. Esse mesmo valor é vislumbrado para alunos que já ultrapassaram o tempo de 4 anos de duração do curso, conforme é ofertado, segundo a grade curricular. Logo, se encontram em semestres como nono, décimo, ou como os próprios alunos de graduação costumam intitular “semestre fatorial”, que se refere aos semestres posteriores ao tempo regular estabelecido pelo curso. Ademais, 24,2% (8) estão cursando o 4º semestre e 15,2% (5) estão no 6º semestre da graduação.

#### **4.2 Percepção dos alunos acerca das atribuições e competências necessárias à prática profissional do Secretário Executivo – Competências Técnicas**

Os sujeitos da pesquisa responderam a um formulário escala *Likert* com afirmativas que tratavam das atribuições e competências do Secretário Executivo. Eles atribuíram nível de importância para cada uma delas em uma escala de 1 a 4, sendo 1-irrelevante, 2-pouco relevante, 3-relevante e 4-muito relevante.

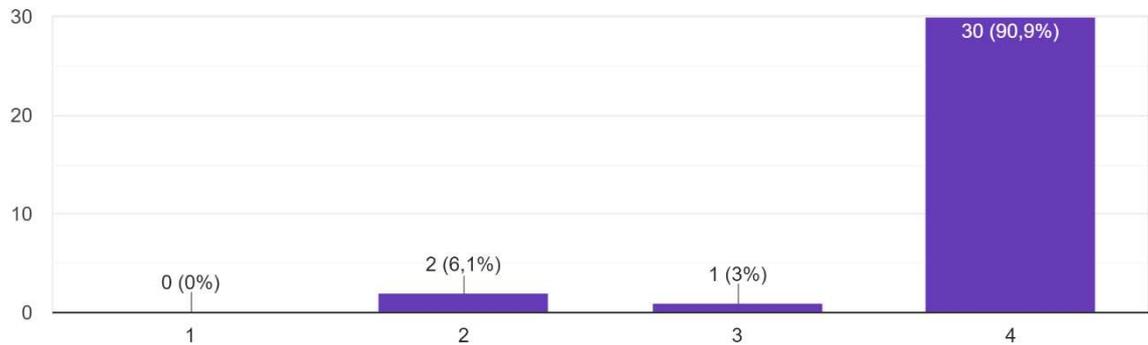
Neste subtópico serão apresentados os resultados das competências técnicas do Secretariado Executivo, as quais são divididas em: Técnicas Secretariais, Uso de tecnologias e Idiomas estrangeiros.

Assim, o gráfico 3 mostra a distribuição das respostas dos estudantes a respeito da relevância atribuída às técnicas secretariais:

Gráfico 03 – Respostas acerca da relevância das Técnicas Secretariais

### Técnicas Secretariais

33 respostas



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

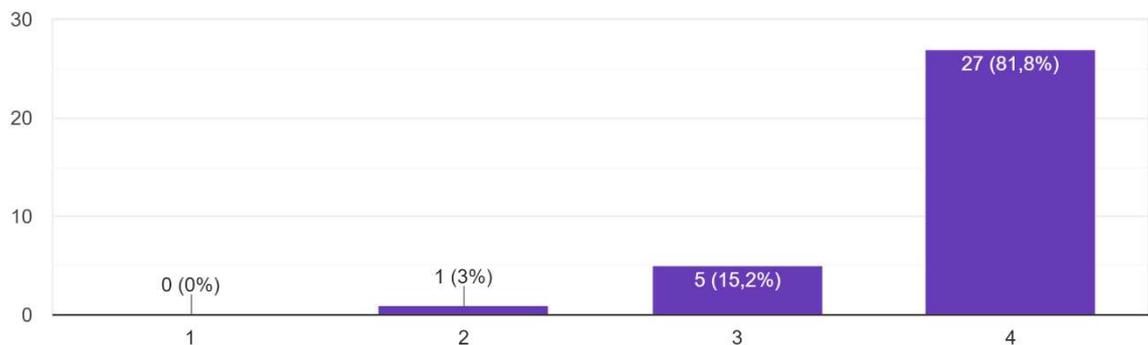
Observa-se que quase 91% dos alunos consideram as técnicas secretarias essenciais para a prática profissional. Somente dois estudantes as consideraram pouco relevante e um relevante. Segundo Durante (2012), é imprescindível, embora não o Secretário Executivo não se restrinja somente a isso, o domínio desses conhecimentos para inserir-se ao mercado de trabalho.

Já no uso de tecnologias, verificou-se o seguinte, conforme o gráfico 4:

Gráfico 04 - Respostas acerca da relevância do Uso de Tecnologias

### Uso de tecnologias

33 respostas



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

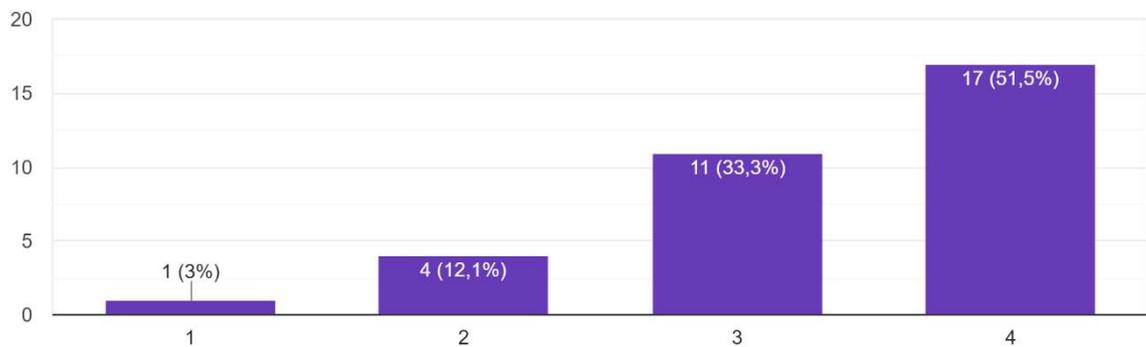
Nota-se que houve uma maior distribuição nas respostas, em que 27 dos respondentes consideraram muito relevante, 5 viram como relevante e somente um

pouco relevante. O domínio do uso de tecnologias, segundo Durante (2012) favorece a otimização do trabalho, bem como o resultado final. Com base nisso, conhecê-los e saber utilizá-los farão diferença no âmbito laboral.

O domínio de idiomas estrangeiros é outro aspecto que está relacionado às competências técnicas. Sobre isso, os respondentes têm as seguintes percepções, denotadas no gráfico 5:

Gráfico 05 – Respostas acerca da relevância do domínio de Idiomas estrangeiros

Idiomas estrangeiros  
33 respostas



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Nesta categoria, nota-se um maior equilíbrio na disposição das respostas, uma vez 51,5% consideraram tal aspecto muito importante. Em contrapartida, somando os que acreditam ser irrelevante ou pouco relevante, há um percentual de aproximadamente 15%. Dominar idiomas estrangeiros é essencial, ao passo que é necessário estabelecer comunicação e criar vínculos consistentes com os clientes estrangeiros (Durante, 2012). Além disso, segundo Bortoletto e Willers (2005), o profissional de Secretariado Executivo deve:

Identificar quais são os objetivos e interesses dos fornecedores e consumidores em relação a organização, analisando o interesse de viabilizar a execução do que foi solicitado, garantindo a satisfação do cliente e realizando assim os objetivos da organização (Bortoletto; Willers, 2005, p. 50).

Para os autores, estabelecer e manter essas relações permitirá maior destaque ao profissional e o colocará em vantagem. Contudo, isso não será possível se não houver esse diálogo. Assim, dominar os idiomas estrangeiros, como o inglês e

o espanhol possibilitará ao profissional mais respaldo e reconhecimento em seu ambiente de trabalho.

De modo geral, os respondentes reconhecem a importância das competências técnicas ao desempenharem suas funções enquanto profissionais do Secretariado Executivo.

### 4.3 Percepção dos alunos acerca das atribuições e competências necessárias à prática profissional do Secretário Executivo – Competências Analíticas e de Ação

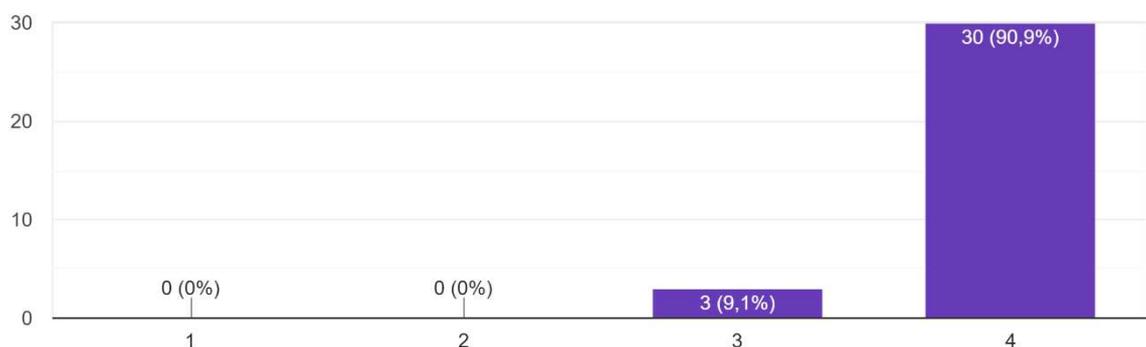
As competências Analíticas e de Ação são sete: Planejamento, Visão sistêmica, Estratégia, Tomada de decisão, Organização, Proatividade e Controle. Com base nisso, este subtópico se debruçará a percepção dos estudantes sobre a relevância de cada uma delas.

Com base nisso, 100% dos alunos consideram o Planejamento como relevante ou muito relevante dentro das Competências Analíticas e de Ação. Isso está representado no gráfico 6:

Gráfico 06 – Respostas acerca da relevância do Planejamento

Planejamento

33 respostas



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Dessa forma, é possível inferir que os acadêmicos veem importância na sistematização e definição de metas para alcançar os resultados desejados. Embora pareça simplista, há toda uma complexidade envolvida, pois “[...] o planejamento em

consonância com os propósitos e estratégias institucionais, que é essencial para evitar desperdícios de tempo, recursos e pessoas e reduzir imprevistos” (Durante, 2012, p. 31). Vinculado a isso, o Planejamento pode ser representado pelo fluxograma a seguir, que relaciona as etapas que estão envolvidas e resultam em um planejamento que vai ao encontro dos objetivos e das estratégias projetados pela instituição na qual o profissional presta serviços, permitindo-lhe reduzir desperdícios de tempo, recursos e pessoas, bem como prever e evitar os imprevistos:

Figura 02 – Diagrama das etapas que compõem o Planejamento



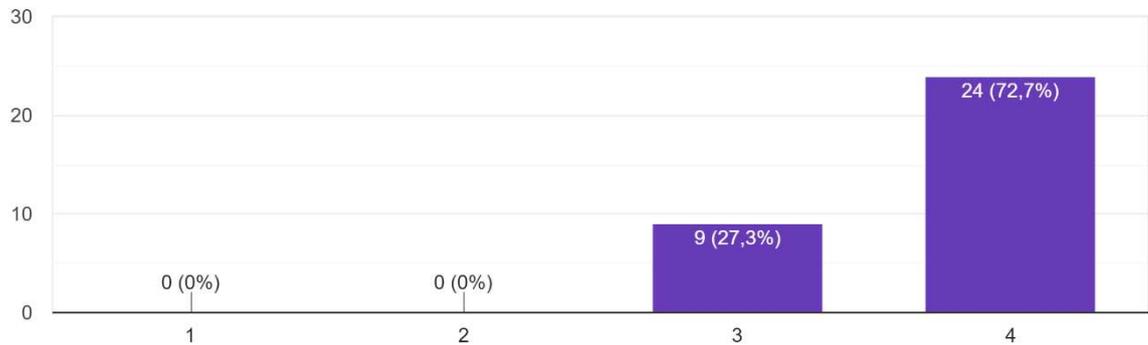
Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Já a visão sistêmica apresenta dados ao planejamento, porém, com um número menor de estudantes que a consideram muito relevante. O gráfico 7 destaca essa relação:

Gráfico 07 – Respostas acerca da relevância da Visão Sistêmica

### Visão sistêmica

33 respostas



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

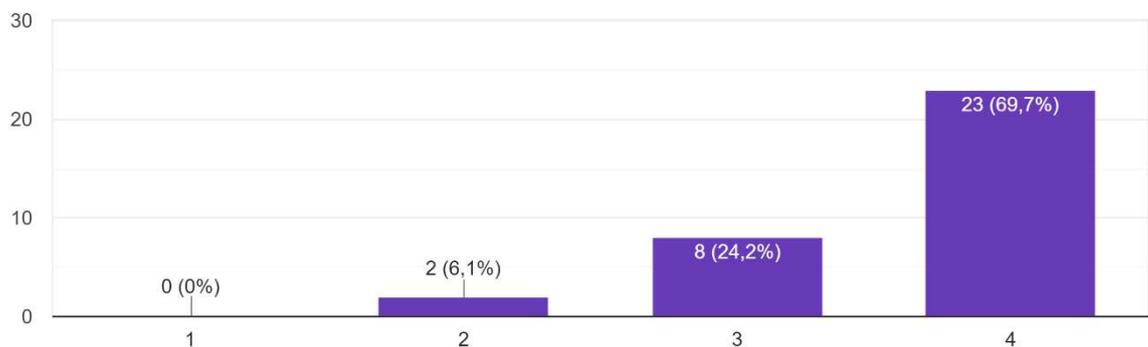
Segundo Lasta e Durante (2011), o Secretário Executivo possui um perfil multifuncional, isso implica dizer que é necessário não só uma visão abrangente da rotina secretarial, como também o conhecimento de áreas distintas para lidar com os imprevistos e solucionar demandas urgentes que surgem diariamente.

A Estratégia surge da necessidade constante de se adaptar as demandas do mercado e possuir um diferencial competitivo. Com base nisso, obteve-se as seguintes respostas para a sua importância, no gráfico 8:

Gráfico 08 – Respostas acerca da relevância da Estratégia

### Estratégia

33 respostas

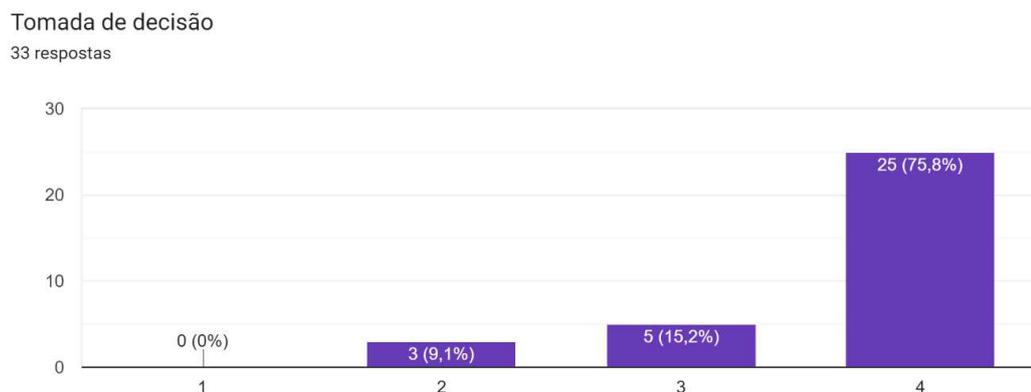


Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Para 6% dos entrevistados, a Estratégia é pouco relevante. Sobre isso, Medeiro e Hernandez (1999) apud Bortoletto e Willers (2005) destacam que cada vez mais as empresas buscam por profissionais que compreendam o negócio e as estratégias da organização, uma vez que o mesmo, atualmente, resolve problemas confiados pelo setor executivo.

Na tomada de decisão foi possível observar uma disparidade nas respostas dadas, se comparada as demais já respondidas. O gráfico 9 explicita esses números:

Gráfico 09 – Respostas acerca da relevância da Tomada de decisão



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

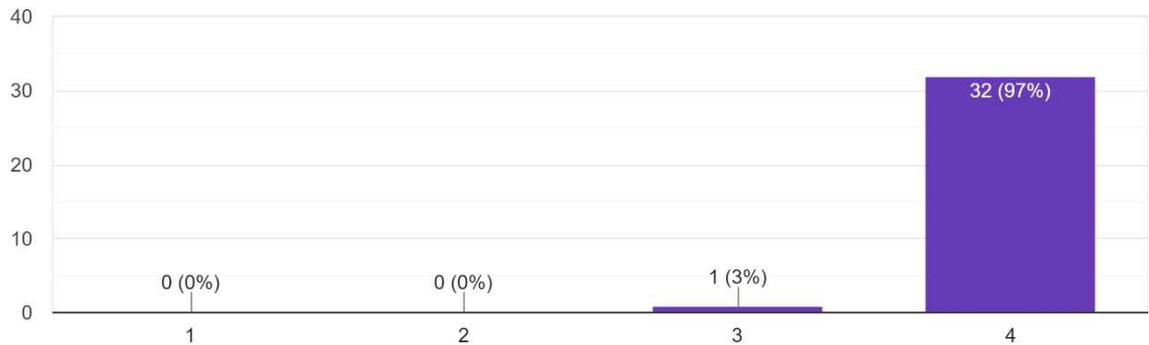
Em torno de 9% da amostra considera que a tomada de decisão é uma competência pouco relevante para exercer a profissão. Contudo, a tomada de decisão é essencial, pois ela interfere diretamente no cotidiano das pessoas e da organização (Lasta; Durante, 2011). “Atualmente, contudo, o secretário executivo, por ter conhecimentos e competências gerenciais, também toma decisões próprias e importantes para o alcance dos objetivos organizacionais” (lasta; durante, 2011, p. 07). Mas, para que isso aconteça, é preciso ser assertivo, ou seja, compreender e analisar o problema e as inter-relações; isso é feito a partir de conhecimentos de processos, estratégias e dinâmica organizacional, o que facilita no ato do julgamento e da tomada de decisão propriamente dita (durante, 2012).

Já a Organização foi classificada por quase que totalidade da amostra como muito relevante para desempenhar o trabalho ao qual está destinado a fazer, conforme expressa o gráfico 10:

Gráfico 10 – Respostas acerca da relevância da Organização

### Organização

33 respostas



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

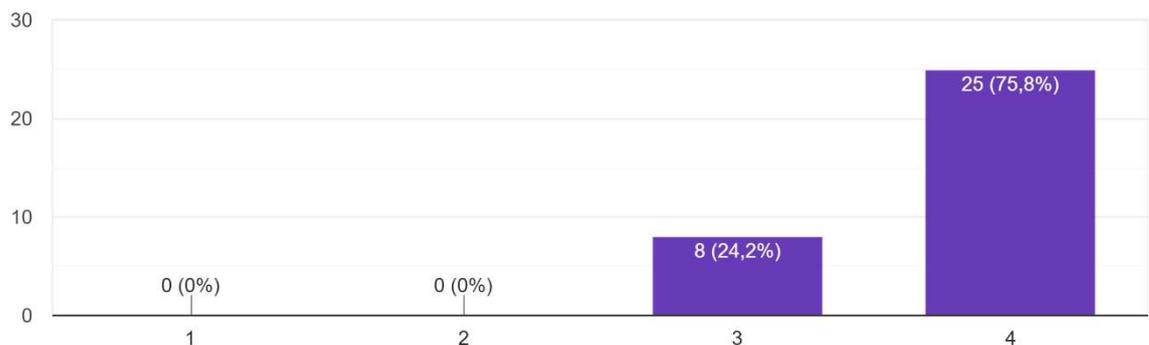
A organização se refere ao desenvolvimento de um conjunto de ações que busca atingir algo que foi planejado. Para chegar a isso é preciso distribuir tarefas e delegar funções e gerenciar materiais, recursos financeiros e humanos (Durante, 2012). Posto isso, verifica-se que essa competência deve estar entre aquelas de domínio para o Secretário Executivo, pois irá influenciar diretamente na qualidade do seu trabalho e no resultado final.

A Proatividade, por sua vez, obteve totalidade no que se refere àqueles que a definem como relevante ou muito relevante. Assim, os números atribuídos à essa competência estão dispostos a seguir no gráfico 11:

Gráfico 10 – Respostas acerca da relevância da Proatividade

### Proatividade

33 respostas

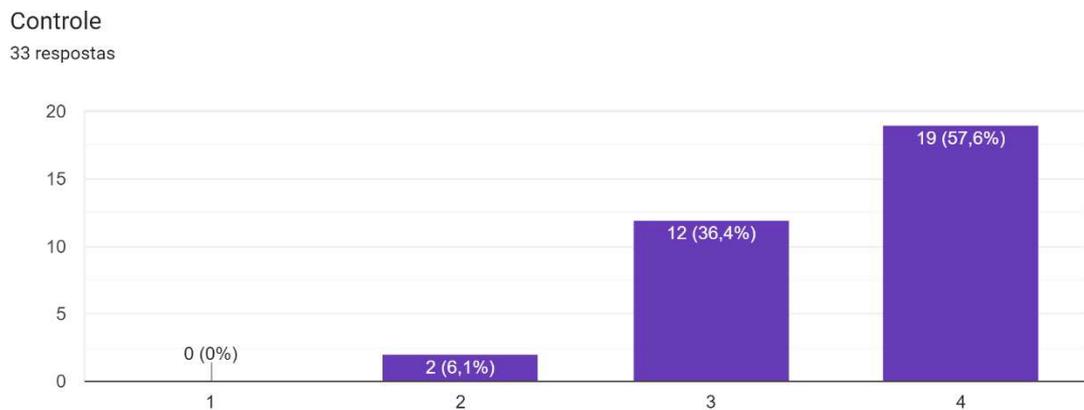


Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Durante (2012) define Proatividade como a capacidade interferir de forma consciente, positiva e responsável no momento certo. Ela ainda enfatiza o fato de secretários proativos serem tão requisitados no ambiente de trabalho, pois agem de maneira assertiva a partir da situação que lhes é imposta e suas inter-relações.

Para findar as competências analíticas e de ação, temos o Controle. 6,1% atribuíram ao controle pouca relevância e 57,6% muito relevante. O gráfico 11 destaca como foram dispostas as respostas:

Gráfico 11 – Respostas acerca da relevância do Controle



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

O controle, segundo Lasta e Durante (2011), é caracterizada como uma função gerencial, tendo em vista que é dela que parte a organização das atividades a serem desenvolvidas na empresa pelos colaboradores, assim como de outras demandas como a de recursos financeiros.

Em suma, é possível realizar uma síntese das competências analíticas e de ação com base em Lasta e Durante (2011):

o secretário executivo é um gestor. A autora considera funções básicas do gerente o planejamento, a organização e o controle dos recursos humanos e materiais visando o alcance dos resultados e atribui ao secretário o papel de planejar, organizar e controlar a infra-estrutura de atuação gerencial, sendo necessário para assessorar um gerente conhecer as mesmas técnicas utilizadas por ele (Lasta; Durante, 2011, p. 7).

No subtópico posterior serão suscitados os dados das respostas das competências comportamentais e relacionais.

#### **4.4 Percepção dos alunos acerca das atribuições e competências necessárias à prática profissional do Secretário Executivo – Competências Comportamentais e Relacionais**

As competências comportamentais e relacionais são aquelas que tratam da comunicação, da criatividade, da flexibilidade, da relação interpessoal, da liderança, do trabalho em equipe, da negociação e da ética.

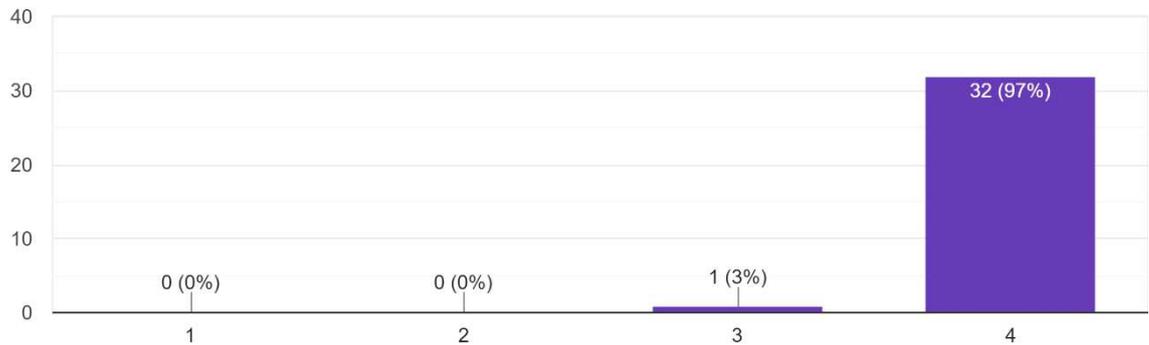
As competências comportamentais e relacionais também são relativas à gestão, mas estas focalizam o aprender a ser e conviver com os outros, num clima propenso ao desenvolvimento de todos, de respeito, cooperação e participação espontânea. Atenta para a capacidade de o secretário produzir pensamentos próprios e de aprofundar conhecimento sobre si e sobre os outros, fazendo uso dessa capacidade na sua prática de trabalho (Durante, 2012, p. 33).

Inicialmente, a comunicação transita por outras competências, como foi visto em idiomas estrangeiros, por exemplo, pois sem eles a comunicação com clientes externos se torna mais difícil, contudo, se houver o domínio de idiomas estrangeiros, mas não possuir as técnicas e formas adequadas de comunicação, também é torna-se dificultoso esse processo. Essa transição por outras competências também pode ser observada pelo trecho de Durante (2012) que ela diz: “o secretário comunica-se com diferentes públicos, internos e externos, e necessita se fazer entender, caso contrário poderá ocasionar conflitos, mal-entendidos, perda de clientes, por isso essa competência é primordial” p. 33). Assim, os estudantes responderam o seguinte acerca da Comunicação, de acordo com o gráfico 12:

Gráfico 12 – Respostas acerca da relevância da Comunicação

### Comunicação

33 respostas



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

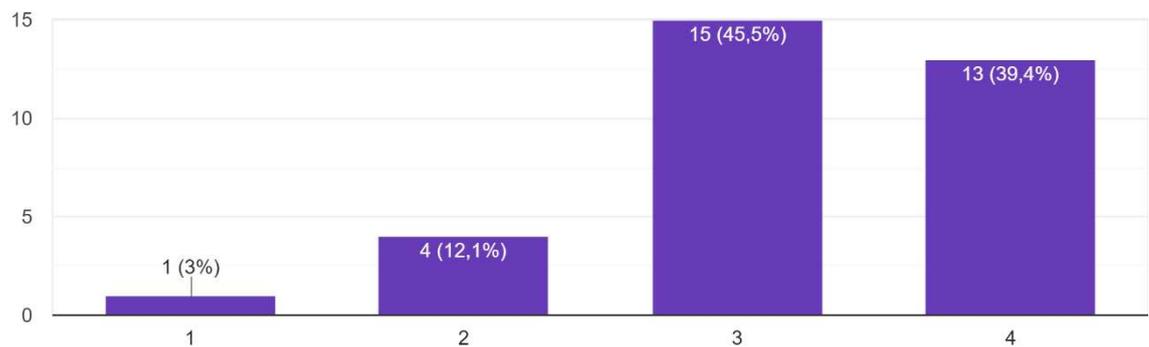
O gráfico expressa, dessa maneira, que 100% dos entrevistados apontam a Comunicação como relevante ou muito relevante.

A Criatividade foi uma das competências que apresentou distribuição em todos os níveis de relevância. O gráfico 13 expressa essa relação:

Gráfico 13 – Respostas acerca da relevância da Criatividade

### Criatividade

33 respostas



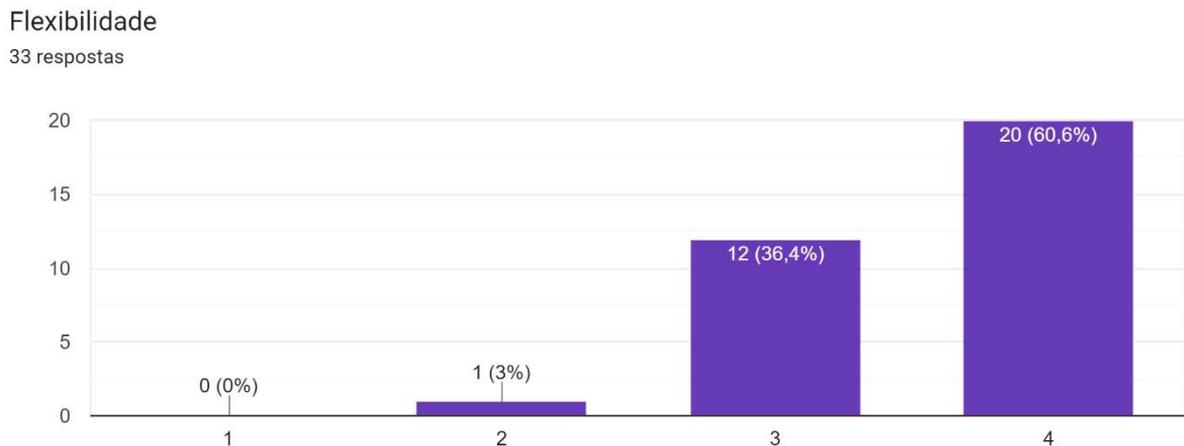
Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Nota-se que 15% dos entrevistados consideram que a criatividade é algo irrelevante ou pouco relevante. Vinculado a isso, ela obteve o menor índice percentual em relação às demais competências no que se refere a serem muito relevantes. Com base nisso, considera-se que esta competência deve ser melhor trabalhada ou

estimulada no decorrer do curso, pois, segundo Alves e Medeiros (2015), a criatividade, juntamente com a inovação tem o potencial para as que as organizações possam alcançar a excelência tanto nos processos de gestão quanto nos processos de tecnologia.

Já a Flexibilidade se apresentou da seguinte maneira, conforme o gráfico 14.

Gráfico 14 – Respostas acerca da relevância da flexibilidade



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

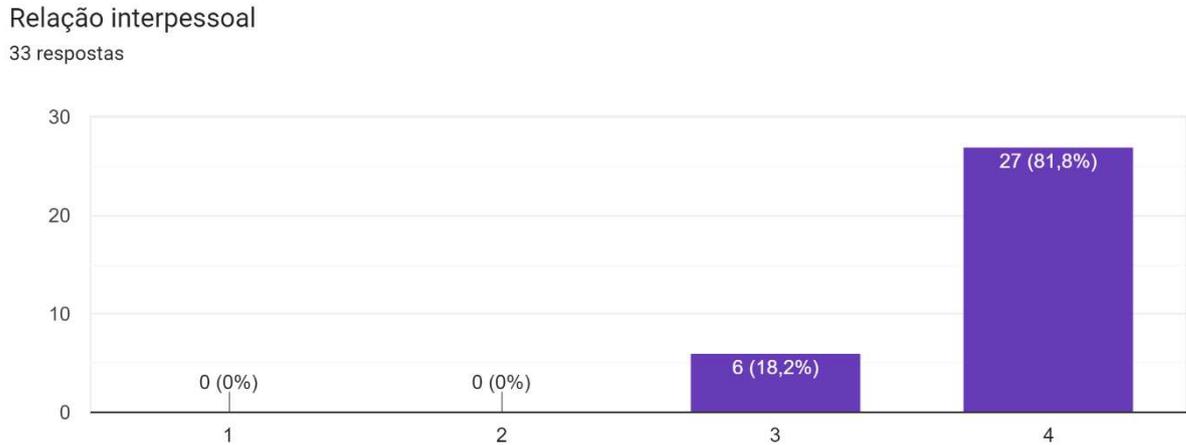
O cenário atual passa constantemente por diversas mudanças. Em virtude disso, é preciso ser flexível às adaptações para acompanhar essas transformações. A sua relevância pode ser vislumbrada nos estudos de Terra e Machado (2011) que a justificam como:

A flexibilidade comportamental que é determinada pela capacidade de adaptação do indivíduo aos diversos perfis comportamentais que compõem o ambiente organizacional no qual ele está inserido. Ela é atribuída ao secretário executivo como uma habilidade profissional desejável devido à gama de pessoas com a qual ele se relaciona diariamente (Terra; Machado, 2011, p. 106).

A competência da relação interpessoal, com base no que afirma Terra e Machado (2011), está intimamente ligada com outras competências, como a flexibilidade e a comunicação. Durante (2012) associa a relação interpessoal como “o secretário interage constantemente com pessoas de diferentes níveis culturais, intelectuais e hierárquicos, necessitando relacionar-se de acordo com a situação e o

perfil das pessoas [...]” (Durante, 2012, p. 34). Dessa maneira, o gráfico 15 expõe a distribuição das respostas:

Gráfico 15 – Respostas acerca da relevância da Relação Interpessoal



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

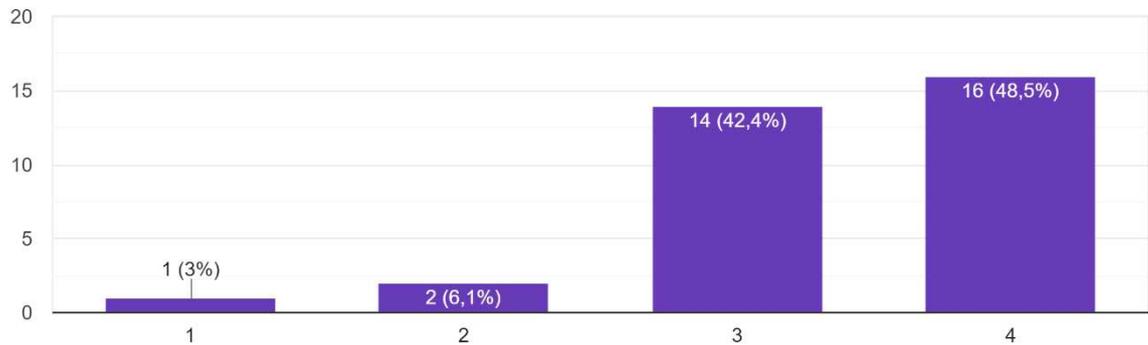
Segundo Rodrigues *et al.* (2013), a relação interpessoal está intimamente ligada às relações que se desenvolvem com outras pessoas no dia a dia, assim como elas recebem informações. Os autores também apresentam fatores que são fundamentais para o desenvolvimento da habilidade interpessoal no ambiente de trabalho, são elas: a motivação, o trabalho em equipe, a administração de conflitos, o *feedback* e a própria comunicação interpessoal.

A Liderança é outra competência que possui ligação direta a outras supracitadas. Dessa maneira, os acadêmicos responderam, no gráfico 16, que:

Gráfico 16 – Respostas acerca da relevância da Liderança

## Liderança

33 respostas



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

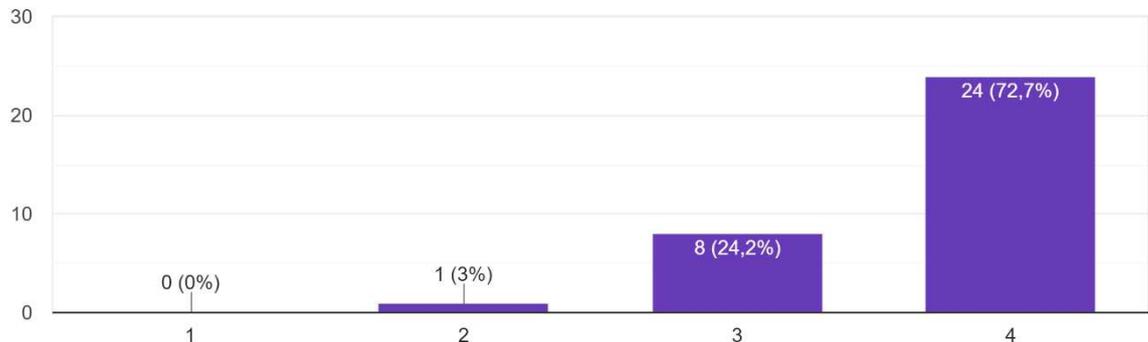
A liderança diz respeito ao processo de designar pessoas, de orientá-las, motivá-las, influenciá-las; capacidade de norteá-las em prol de objetivos e perspectivas comuns (Durante, 2012). Contudo, percebe-se que nem todos a consideram importante dentro do campo de atuação, uma vez 9% dos participantes a caracterizaram como irrelevante ou pouco relevante. Isso pode se dar em decorrência de um problema bem comum nas empresas e organizações e discutido por Dieterich e Ferro (2012) uma vez que as mudanças dos paradigmas na área de atuação têm colocado o profissional em posição de gerenciamento de equipes, mediação de conflitos e a tomada de decisões. Em contraponto a isso, há o fato de que a predominância feminina nessa área sofre preconceitos de estereótipos patriarcais que atribuem, majoritariamente, os cargos de liderança aos homens.

O trabalho em equipe, por sua vez, foi considerado pouco relevante por somente 3% da amostra, o que permite inferir que os estudantes têm noção da relevância do trabalho em equipe, como mostra o gráfico 17:

Gráfico 17 – Respostas acerca da relevância do trabalho em equipe

### Trabalho em equipe

33 respostas



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

O trabalho em equipe é considerado imprescindível para o melhor desempenho e o crescimento das organizações. Dessa forma, Wenningkamp (2016) afirma que:

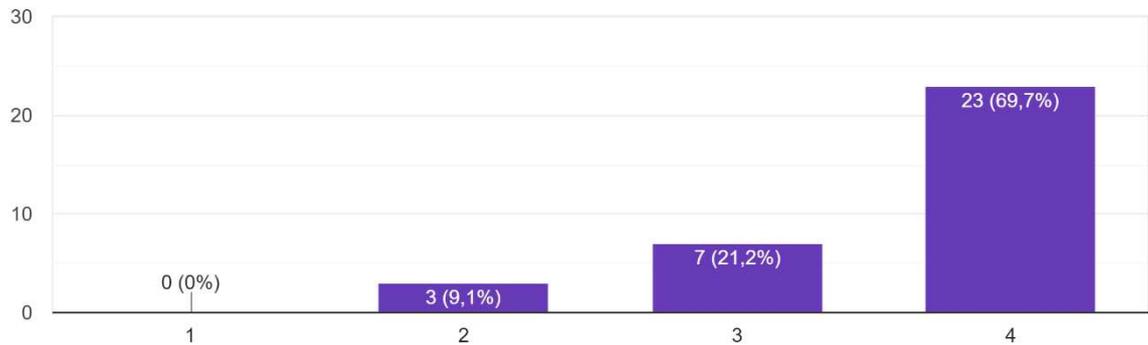
para manter diferencial competitivo, as empresas precisam descobrir como obter a adesão dos indivíduos pertencentes a ela e fazer com que se disponham a aprender e a mudar de acordo com as exigências do cenário, exigência essa que envolve o trabalho em equipe (Wenningkamp, 2016, p. 598).

A Negociação aparece como uma das competências comportamentais e relacionais, pois é inerente à liderança e ao trabalho em equipe e a “capacidade de discutir, estimular e influenciar positivamente outras pessoas a colaborarem para a obtenção de consenso e atingir os propósitos institucionais [...]” (Durante, 2012, p. 35). O gráfico 18 demonstra as seguintes informações estatísticas sobre a relevância que os alunos atribuíram para essa competência:

Gráfico 18 – Respostas acerca da relevância da Negociação

### Negociação

33 respostas

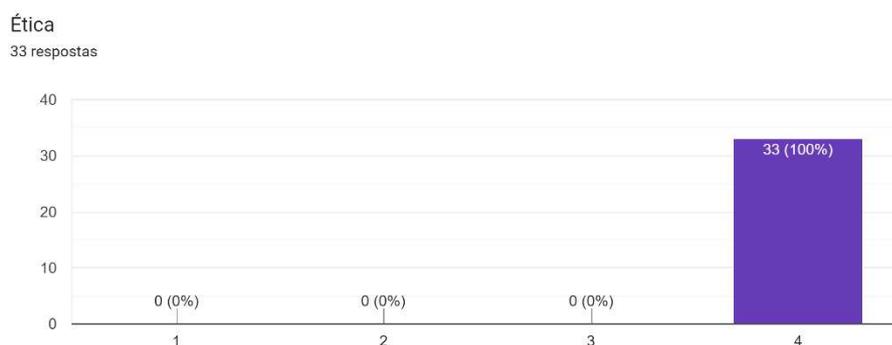


Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Segundo Scariot e Durante (2011), a habilidade mais importante, depois de ler e escrever, é a negociação, principalmente no que se refere aos negócios. Por isso, é indispensável desenvolvê-la tanto tecnicamente quanto em aspectos comportamentais.

Por fim, a Ética, a única competência em que 100% dos alunos concordaram e a caracterizaram como muito relevante. O gráfico 19 apresenta esse dado:

Gráfico 19 – Respostas acerca da relevância da Ética



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

A ética, segundo Durante (2012), torna as situações e relações mais harmoniosas. Vinculado a isso, a profissão do Secretariado Executivo possui o Código de Ética Profissional da categoria. Nele, são estabelecidas condutas que devem ser

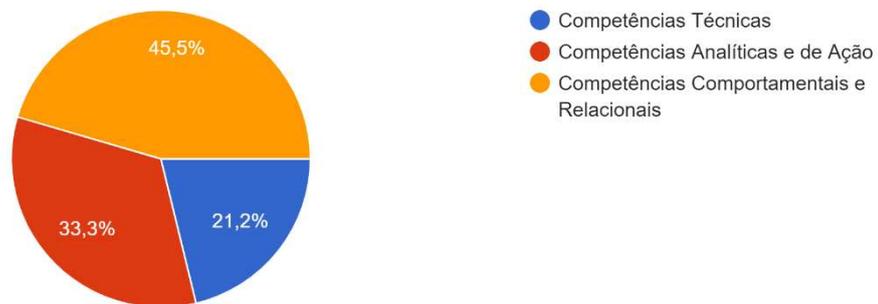
adotadas pelos profissionais, como primar pelo profissionalismo, discrição, sigilo e atualização e cumprir os deveres fundamentais à prática.

Além disso, quando questionados sobre os três grupos de competências, conforme apresentado anteriormente, de maneira fragmentada, a respeito de qual grupo eles consideravam ser essenciais à prática profissional, obteve-se o seguinte, de acordo com o gráfico 20.

Gráfico 20 – Respostas sobre qual grupo de competências é essencial à prática profissional

Sabendo que há três grupos de competências (competências técnicas, analíticas e de ação, comportamentais e relacionais), qual grupo você considera ser essencial à prática profissional?

33 respostas



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Verifica-se que as competências que mais se sobressaíram foram as que envolvem aspectos comportamentais e relacionais, com 45,5% das respostas, seguidas por competências de Analíticas e de Ação, com 33,3% e, por fim, as competências técnicas, com apenas 21,2%. Dessa forma, é possível inferir que os alunos prezam mais por um bom relacionamento no ambiente de trabalho, bem como se identificam mais no âmbito de gestão, do que desempenhando funções mais habituais que estão contempladas nas competências técnicas.

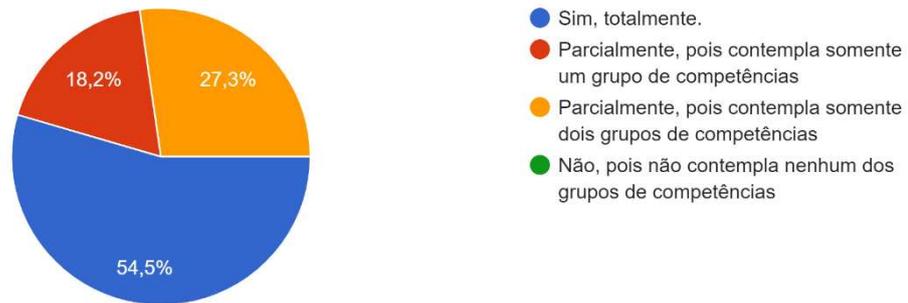
#### 4.5 Formação do Secretário Executivo na Universidade Federal do Ceará

Ao serem questionados se a Universidade, no decorrer do curso, contemplava os três grupos de competências abordados neste trabalho, evidenciou-se o seguinte, conforme o gráfico 21:

## Gráfico 21 – Competências contempladas no curso de Secretariado Executivo da UFC

Partindo do pressuposto de que os três grupos de competências: (1)Técnicas, (2)Analíticas e de Ação, (3)Comportamentais e Relacionais, são sufici...cretariado Executivo da UFC atinge esse objetivo?

33 respostas



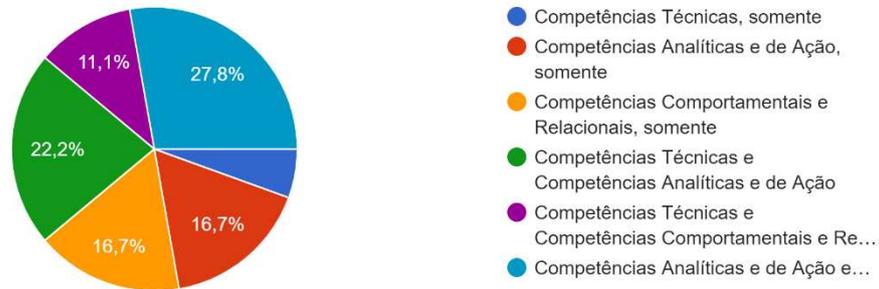
Fonte: Elaborado pela autora (2023).

18 alunos afirmaram que sim, o curso contempla os três grupos de competências. Contudo, para 9 deles, contempla parcialmente, pois apenas dois grupos de competência são contemplados e 6 dos estudantes afirmam que parcialmente, pois a instituição contempla somente um grupo de competências.

Para aqueles que responderam a opção parcialmente na resposta anterior, foi questionado quais eram as competências contempladas pelo curso, uma vez que marcaram somente uma ou somente dois grupos de competências. Para isso, as respostas estão dispostas no gráfico 22:

Gráfico 22 – Grupos de Competências que a UFC contempla

Caso tenha escolhido alguma opção, na questão anterior, que envolva parcialmente as competências supracitadas, assinale a opção que...urso de Secretariado Executivo da UFC contempla  
18 respostas



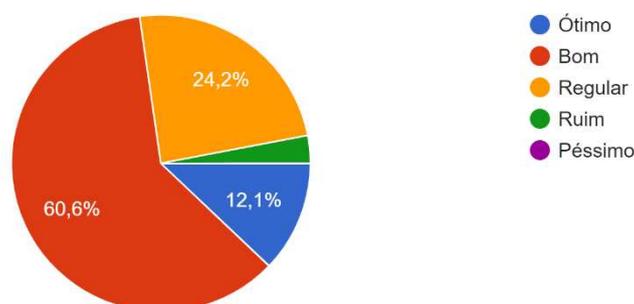
Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Os dados mostram um equilíbrio grande nas respostas, porém, as competências técnicas se sobressaíram. Logo em seguida, vieram os que votaram que o curso contempla somente competências técnicas e competências Analíticas e de Ação. Nota-se pela frequência em que as Competências Analíticas e de Ação aparecem que há uma preocupação do curso em formar profissionais com perfil de liderança e mais humanizados ao exercer sua função.

Por fim, sobre a satisfação com o processo formativo que estão tendo, os alunos demonstram, de acordo com o gráfico 23, que:

Gráfico 23 – Satisfação com o ensino que recebe ao longo do curso

Quanto ao processo formativo ao longo do curso, você considera que tem um ensino:  
33 respostas



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Os números indicaram que, de modo geral, os alunos estão satisfeitos com o processo formativo que recebem, sendo atribuído 60,6% para um bom nível de ensino, 24,2% para regular e 12,1% para ótimo. Salienta-se que ruim teve somente 1 voto, representando 3% da amostra

É possível inferir que os alunos possuem uma boa avaliação do curso, apesar de muitos destacarem que apenas o grupo de competências técnicas é contemplado no processo formativo.

Com base nisso, a proposta de melhoria para o curso seria uma reformulação do currículo a fim de elaborar novas disciplinas ou repensar as já existentes para que possam contemplar as competências que, de fato, são consideradas essenciais na perspectiva dos estudantes. Assim, disciplinas voltadas à ética e ao desenvolvimento das relações humanas podem ser sistematizadas para elevar cada vez mais a qualidade do curso.

## 5 CONCLUSÃO

O presente trabalho identificou as atribuições e competências que os alunos do curso de Secretariado Executivo da UFC consideram essenciais à prática profissional.

Entre as competências técnicas do Secretário Executivo, as técnicas secretariais se sobressaíram, tendo quase 91% dos votos como muito relevante à prática profissional. No que concerne às competências analíticas e de ação, a organização e a comunicação foram as competências mais preponderantes na concepção dos estudantes, obtendo 97% dos votos. Já nas competências comportamentais e relacionais, a competência ética foi a escolha de 100% dos acadêmicos.

Na escolha de qual grupo de competências consideravam ser essenciais, manteve-se a lógica das respostas individuais atribuídas a cada competência supracitada, logo, o grupo de competências comportamentais e relacionais foi elencado pelos estudantes com 45,5% como sendo indispensável à profissão.

Quanto ao processo formativo, 54,5% concordam que a UFC contempla os três grupos de competências descritos neste estudo. Contudo, em relação aos que discordaram dessa afirmativa, 27,8% afirmou que somente o grupo das competências técnicas é contemplado. Ademais, um pouco mais de 60% dos alunos avaliaram que possuem um bom ensino quanto ao processo formativo no curso.

Como contribuições deste trabalho, evidencia-se a valorização das competências comportamentais e relacionais na prática profissional pelos estudantes, assim como a identificação de uma lacuna pelo fato de os alunos considerarem que somente as competências técnicas são contempladas no curso, o que requer um estudo mais aprofundado pelo corpo docente a fim de identificar possíveis mudanças.

Como limitações deste estudo é possível apontar o número baixo da amostragem e também a falta de um acompanhamento longitudinal, logo, a coleta ocorrer em um momento específico apenas. Além disso, ressalta-se também a falta de impressões qualitativas dos estudantes.

Por fim, sugere-se que mais estudos sejam desenvolvidos neste campo, a fim de tornar o currículo do curso cada vez melhor, permitindo um ensino de excelência e aumentando o nível de satisfação dos estudantes.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Walkíria Gomes de; ROGEL, Geórgia TS; DA SILVA SHIMOURA, Alzira. Mudanças de paradigmas na gestão do profissional de secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado (Management and Administrative Professional Review)**, v. 1, n. 1, p. 46-68, 2010.
- ALVES, Vanessa Silva; MEDEIROS, Loiva Maria Vidal. O sucesso profissional do secretário executivo através do uso de seu potencial criativo e inovador. **Secretariado Executivo em Revist@**, v. 10, p. 45-58, 2015.
- BARROS, Conceição de Maria Pinheiro; BRAGA, Maísa Cruz; SILVA, Joelma Soares. As competências gerenciais na atuação do secretário executivo no nível estratégico. **Revista Expectativa**, v. 10, n. 1, p. 91-106, 2011.
- BARROS, Conceição de Maria Pinheiro; DA SILVA, Joelma Soares; BARROS, Ana Paula da Cruz Holanda. Ensino com pesquisa: contribuições para a cientificidade na formação em Secretariado Executivo. **Revista de Gestão e Secretariado (Management and Administrative Professional Review)**, v. 7, n. 1, p. 67-84, 2016
- BORTOLOTTO, Márcia Fernanda Pasa; WILLERS, Ednilse Maria. Profissional de Secretariado Executivo: Explanção das principais características que compõem o perfil. **Revista Expectativa**, v. 4, n. 1, 2005.
- BRANDÃO, Márcia Nogueira.; DIAS, Ana Maria Iorio. **Formação do Profissional Secretário Executivo na UFC**: currículo, competência e cidadania. Fortaleza, CE. 2010.
- BRASIL. Lei n. 6.556, de 5 de setembro de 1978 (1978). Dispõe sobre a atividade de Secretário e dá outras providências. Brasília, DF. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1970-1979/lei-6556-5-setembro-1978-366543-publicacaooriginal-1-pl.html>.
- BRASIL. Lei n. 7.377, de 30 de setembro de 1985 (1985). Dispõe sobre o exercício da profissão de Secretário e dá outras providências. Brasília, DF. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L7377.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.htm).
- CIELO, Ivanete Daga; SCHMIDT, Carla Maria; WENNINGKAMP, Keila Raquel. Secretariado Executivo no Brasil: Quo Vadis?. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 5, n. 3, p. 49-70, 2014.
- DA SILVA SANTIAGO, Cibelle; CAVALCANTE, Tathiana Eliziário. PRÁTICAS INTER OU MULTIDISCIPLINARES NA FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL EM SECRETARIADO EXECUTIVO. **Diálogos Interdisciplinares**, v. 12, n. 1, p. 526-535, 2023.
- DE SOUZA, Stefani et al. Concepções teóricas sobre a atuação secretarial, associada a gestão do conhecimento. **Revista Expectativa**, v. 16, n. 1, p. 146-168, 2017.

DIETERICH, Bárbara Regina; FERRO, Jeferson. Perfil de liderança e identidade do profissional de secretariado executivo. **Secretariado Executivo em Revist@**, v. 8, 2012.

DURANTE, Daniela Giareta. **Tópicos especiais em técnicas de secretariado**. IESDE Brasil S.A, 2012.

DURANTE, Daniela Giareta et al. Atuação e ascensão profissional a partir da formação em Secretariado Executivo: levantamento com egressos da UPF/RS. **Revista de Gestão e Secretariado (Management and Administrative Professional Review)**, v. 2, n. 2, p. 170-193, 2011.

DURANTE, Daniela Giareta; DOS SANTOS, Maria Elisabete Mariano. Profissão Secretarial: Enfoque na atuação estratégica. **Revista Expectativa**, v. 9, n. 1, p. 25-42, 2010.

FEIJÓ, Amanda Monteiro; VICENTE, Ernesto Fernando Rodrigues; PETRI, Sérgio Murilo. O uso das escalas Likert nas pesquisas de contabilidade. **Revista Gestão Organizacional**, v. 13, n. 1, p. 27-41, 2020.

FREITAS, Maria Delvania; DURANTE, Daniela Giareta. Panorama da formação superior em secretariado no Brasil. **Anais [...]**, Minas Gerais, 2019, 20 p. Trabalho apresentado no VI Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo. Minas Gerais, 2019.

GUIMARÃES, Ariadina Torres et al. Uma abordagem histórica sobre a criação e a expansão do ensino superior em secretariado executivo no Brasil (1970-1996). **Secretariado Executivo em Revist@**, v. 15, n. 2, p. 292-304, 2019.

LASTA, Adriane; DURANTE, Daniela Giareta. A gestão secretarial no cenário organizacional contemporâneo. **Secretariado Executivo em Revist@**, v. 4, 2011.

MANZATO, Antonio José; SANTOS, Adriana Barbosa. A elaboração de questionários na pesquisa quantitativa. **Departamento de Ciência de Computação e Estatística-IBILCE-UNESP**, v. 17, 2012.

MARTINS-SANTOS, Emili Barcellos. Os trinta anos de regulamentação da profissão de secretário no Brasil (1985-2015): contexto e desafios. 2015. Disponível em: [file:///C:/Users/Jos%C3%A9/Downloads/odemirbaeta,+Os+Trinta+Anos+de+Regulamenta%C3%A7%C3%A3o+da+Profiss%C3%A3o+de+Secret%C3%A1rio+no+Brasil+\(1985-2015\)+Contextos+e+Desafios.pdf](file:///C:/Users/Jos%C3%A9/Downloads/odemirbaeta,+Os+Trinta+Anos+de+Regulamenta%C3%A7%C3%A3o+da+Profiss%C3%A3o+de+Secret%C3%A1rio+no+Brasil+(1985-2015)+Contextos+e+Desafios.pdf)

MOREIRA, Katia Denise et al. As competências contemporâneas do Secretário Executivo e a relação com as competências do Middle Manager. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 7, n. 1, p. 45-66, 2016.

NASCIMENTO, Helton RF. O exercício da profissão de secretário executivo: uma análise acerca da valorização profissional no mercado empresarial. **Revista Pesquisa e Ação**, v. 3, n. 1, 2017.

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

Resolução CES nº 3, de 23 de junho de 2005. **Estabelece diretrizes curriculares nacional dos cursos de graduação em secretariado executivo**. Diário Oficial da União, Brasília, DF. 2005. Disponível em:  
[http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003\\_05.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf)

RODRIGUES, Rafaela dos Reis et al. **Análise das habilidades interpessoais desenvolvidas na atuação do secretário executivo**. 2013.

SCARIOT, Taísa; DURANTE, Daniela Giareta. Comércio internacional: uma perspectiva profissional ao secretário executivo. **Secretariado Executivo em Revist@**, v. 4, 2011.

SILVA, Dirceu da; LOPES, Evandro Luiz; JUNIOR, Sérgio Silva Braga. Pesquisa quantitativa: elementos, paradigmas e definições. **Revista de Gestão e Secretariado (Management and Administrative Professional Review)**, v. 5, n. 1, p. 01-18, 2014.

SITTA, Érica Ibelli et al. A contribuição de estudos transversais na área da linguagem com enfoque em afasia. **Revista CEFAC**, v. 12, p. 1059-1066, 2010.

SOUZA, Manuela de Souza et al. **As competências do secretário executivo no contexto da indústria 4.0**. Trabalho de Conclusão de Curso 2021.

TERRA, Elisandréia Fontana; MACHADO, Fernanda Harmitt. O secretário executivo e a flexibilidade comportamental no trabalho. **Revista de Gestão e Secretariado (Management and Administrative Professional Review)**, v. 2, n. 2, p. 105-120, 2011.

VIEIRA, Jéssica Oliveira; ZUIN, Débora Carneiro. Secretariado Executivo no Brasil: profissão ou ocupação?. **Revista de Gestão e Secretariado (Management and Administrative Professional Review)**, v. 6, n. 3, p. 21-45, 2015.

WENNINGKAMP, Keila Raquel. O profissional de Secretariado e o contexto da coletividade. **ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE SECRETARIADO**, v. 8, p. 600-613, 2016.

## APÊNDICES

### APÊNDICE A – INSTRUMENTO UTILIZADO NA PESQUISA

#### PERCEPÇÃO DOS ALUNOS DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO ACERCA DAS ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS À PRÁTICA PROFISSIONAL

Prezado (a) participante, você está sendo convidado (a) a participar da pesquisa "PERCEPÇÃO DOS ALUNOS DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO ACERCA DAS ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS À PRÁTICA PROFISSIONAL", desenvolvida por Suellen Ribeiro de Araújo, discente de graduação de Secretariado Executivo, da Universidade Federal do Ceará, sob orientação do Professor Cláudio Bezerra Leopoldino. O objetivo central do trabalho é: Identificar atribuições e competências que os alunos do curso de Secretariado Executivo da UFC consideram essenciais à prática profissional. Sua participação é voluntária, isto é, ela não é obrigatória, e você tem plena autonomia para decidir se quer ou não participar, bem como retirar sua participação a qualquer momento. Você não será penalizado de nenhuma maneira caso decida não consentir sua participação, ou desistir da mesma. Contudo, ela é muito importante para a execução da pesquisa. Serão garantidas a confidencialidade e a privacidade das informações por você prestadas. Qualquer dado que possa identificá-lo será omitido na divulgação dos resultados da pesquisa, e o material será armazenado em local seguro. A qualquer momento, durante a pesquisa, ou posteriormente, você poderá solicitar do pesquisador informações sobre sua participação e/ou sobre a pesquisa, o que poderá ser feito através dos meios de contato

##### Sobre o termo de Consentimento Livre e Esclarecido: \*

Li o termo e aceito participar da pesquisa

Outro: \_\_\_\_\_

##### Identificação

Perguntas acerca do perfil dos respondentes da pesquisa

##### Idade \*

Sua resposta \_\_\_\_\_

##### Sexo \*

Masculino

Feminino

Outro

##### Semestre que está cursando \*

3º SEMESTRE

4º SEMESTRE

5º SEMESTRE

6º SEMESTRE

7º SEMESTRE

8º SEMESTRE

Outro ( 9º semestre, 10º semestre...)

**Atribuições e competências consideradas essenciais à prática profissional do Secretário Executivo**

Neste tópico você responderá a afirmativas que dizem respeito as atribuições e competências do Secretário Executivo. Você irá atribuir um nível de importância para cada uma delas em uma escala de 1 a 4, sendo 1 irrelevante, 2 pouco relevante, 3 relevante e 4 muito relevante.

**Competências técnicas**

As competências técnicas, de acordo com Durante (2012), são três: técnicas secretariais, uso de tecnologias e idiomas estrangeiros. Atribua um nível de importância para cada uma delas.

**Técnicas Secretariais \***

	1	2	3	4	
Irrelevante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito relevante

**Uso de tecnologias \***

	1	2	3	4	
Irrelevante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito relevante

**Idiomas estrangeiros \***

	1	2	3	4	
Irrelevante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito relevante

**Competências Analíticas de Ação**

Essa categoria é constituída por 7 competências específicas. Atribua um nível de importância uma delas.

**Planejamento \***

	1	2	3	4	
Irrelevante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito relevante

**Visão sistêmica \***

	1	2	3	4	
Irrelevante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito relevante

<b>Estratégia *</b>					
	1	2	3	4	
Irrelevante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito relevante
<b>Tomada de decisão *</b>					
	1	2	3	4	
Irrelevante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito relevante
<b>Organização *</b>					
	1	2	3	4	
Irrelevante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito relevante
<b>Proatividade *</b>					
	1	2	3	4	
Irrelevante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito relevante
<b>Controle *</b>					
	1	2	3	4	
Irrelevante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito relevante
<b>Competências comportamentais e relacionais</b>					
São 8 competências comportamentais e relacionais. Atribua um nível de relevância para cada uma delas.					
<b>Comunicação *</b>					
	1	2	3	4	
Irrelevante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito relevante
<b>Criatividade *</b>					
	1	2	3	4	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>Flexibilidade *</b>					
	1	2	3	4	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Relação interpessoal \*

- 1            2            3            4
- 

Liderança \*

- 1            2            3            4
- 

Trabalho em equipe \*

- 1            2            3            4
- 

Negociação \*

- 1            2            3            4
- 

Ética \*

- 1            2            3            4
- 

Sabendo que há três grupos de competências (competências técnicas, analíticas \* e de ação, comportamentais e relacionais), qual grupo você considera ser essencial à prática profissional?

- Competências Técnicas
- Competências Analíticas e de Ação
- Competências Comportamentais e Relacionais

#### Formação do Secretário Executivo da Universidade Federal do Ceará

As perguntas neste tópico são destinadas ao processo de formação no curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará. São perguntas de múltipla escolha.

Partindo do pressuposto de que os três grupos de competências: (1)Técnicas, \* (2)Analíticas e de Ação, (3)Comportamentais e Relacionais, são suficientes para ter uma formação completa, você considera que o Curso de Secretariado Executivo da UFC atinge esse objetivo?

- Sim, totalmente.
- Parcialmente, pois contempla somente um grupo de competências
- Parcialmente, pois contempla somente dois grupos de competências
- Não, pois não contempla nenhum dos grupos de competências

Caso tenha escolhido alguma opção, na questão anterior, que envolva parcialmente as competências supracitadas, assinale a opção que, na sua percepção, o curso de Secretariado Executivo da UFC contempla

- Competências Técnicas, somente
- Competências Analíticas e de Ação, somente
- Competências Comportamentais e Relacionais, somente
- Competências Técnicas e Competências Analíticas e de Ação
- Competências Técnicas e Competências Comportamentais e Relacionais
- Competências Analíticas e de Ação e Competências Comportamentais e Relacionais

Quanto ao processo formativo ao longo do curso, você considera que tem um ensino: \*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

**Obrigado pela participação!**