



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

**ANTONIA LINARA RODRIGUES DOS SANTOS**

**A IMAGEM ACERCA DA PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO NO**  
**MUNDO DO TRABALHO DA REGIÃO DO NORDESTE BRASILEIRO**

**FORTALEZA**

**2024**

ANTONIA LINARA RODRIGUES DOS SANTOS

A IMAGEM ACERCA DA PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO NO  
MUNDO DO TRABALHO DA REGIÃO DO NORDESTE BRASILEIRO

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao  
Curso de Graduação em Secretariado  
Executivo do Departamento de Administração  
da Universidade Federal do Ceará, como  
requisito parcial à obtenção do título de  
Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientador: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Joelma Soares da Silva

FORTALEZA

2024

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)

---

S233i Santos, Antonia Linara Rodrigues dos.

A imagem acerca da profissão de secretariado executivo no mundo do trabalho da região do nordeste brasileiro / Antonia Linara Rodrigues dos Santos. – 2024.  
49 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado Executivo, Fortaleza, 2024.  
Orientação: Profa. Dra. Joelma Soares da Silva.

1. Imagem. 2. Mundo do Trabalho. 3. Nordeste. 4. Secretariado Executivo. I. Título.

CDD 651.3741

---

ANTONIA LINARA RODRIGUES DOS SANTOS

A IMAGEM ACERCA DA PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO NO  
MUNDO DO TRABALHO DA REGIÃO DO NORDESTE BRASILEIRO

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Graduação em Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do grau de bacharelado em Secretariado Executivo.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Joelma Soares da Silva

Aprovada em 27/09/2024.

BANCA EXAMINADORA

---

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

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Conceição de Maria Pinheiro Barros  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

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

À Deus.

Aos meus pais, Erasmo e Eliene.

## **AGRADECIMENTOS**

Aos meus pais, que sob muito sol e através de muita luta tornaram possível que eu chegasse até aqui.

Ao meu irmão Mateus, que foi meu primeiro amigo e que para sempre será meu “mãozim”. Às minhas irmãs/primas, Grazielle e Gabrielle que foram o meu melhor presente até hoje.

À toda a minha família, que sempre acreditou em mim até nos momentos em que eu mais duvidei.

À Karen, que sempre foi e sempre será minha melhor amiga! Aquela que sempre esteve presente e/ou contribuiu para os melhores momentos da minha vida.

Ao meu namorado Gabriel, por ser paciente e estar sempre ao meu lado me incentivando e dando forças.

À Lorhane, minha amiga que embarcou comigo em uma jornada para uma cidade enorme e desconhecida. Aquela que por muitas vezes, nos últimos 4 anos, foi meu pilar e família.

Aqueles que acolheram uma desconhecida dentro de sua casa e tornaram possível a realização de um sonho. Socorro e Chagas, enquanto eu viver serei infinitamente grata a vocês!

À minha orientadora Joelma Soares, que esteve presente em grande parte da minha graduação e aceitou fazer parte da etapa final da minha graduação em Secretariado Executivo. Muito obrigada pela sua dedicação e compromisso para realização deste trabalho.

E a todos os professores que tive durante a caminhada acadêmica.

## RESUMO

A imagem é uma representação, uma maneira de comunicar uma mensagem. A construção de uma imagem requer grande responsabilidade, sobretudo quando se trata de imagem profissional, e para o Secretariado Executivo a construção de uma imagem positiva e atualizada resultará em uma estratégia de marketing fundamental para o fortalecimento e o avanço da profissão. Portanto, este estudo tem como objetivo geral identificar a imagem esboçada pelo mundo de trabalho da região do Nordeste brasileiro acerca da profissão de Secretariado Executivo. A metodologia deste estudo consistiu em uma pesquisa de abordagem qualitativa classificada como descritiva. Utilizou-se como técnica de pesquisa a coleta documental. A coleta de dados ocorreu por meio da busca de vagas de emprego destinadas a secretários e secretárias em sites e portais destinados à divulgação de vagas de trabalho. A análise envolveu a organização dos dados de acordo com os critérios estabelecidos e a realização de um comparativo à luz do referencial teórico. Os resultados obtidos com a análise dos dados revelaram que o mundo do trabalho da região Nordeste do Brasil carece de informações à respeito do papel secretarial, mas está intimamente familiarizado com as atribuições dos(as) secretários(as). Ainda, fez-se nítido que há respeito e valorização para com a profissão de Secretariado Executivo, mas o profissional em si, é desvalorizado.

**Palavras-chave:** Imagem; Mundo do Trabalho; Nordeste; Secretariado Executivo.

## **ABSTRACT**

The image is a representation, a way to communicate a message. Building an image requires great responsibility, especially when it comes to professional image, and for Executive Secretarial, creating a positive and updated image will result in a fundamental marketing strategy for the strengthening and advancement of the profession. Therefore, the general aim of this study is to identify the image presented by the job market in the Brazilian Northeast region regarding the Executive Secretarial profession. The methodology of this study consisted of qualitative research classified as descriptive. The research technique used was document collection. Data collection occurred through searching for job vacancies for secretaries on websites and portals dedicated to job postings. The analysis involved organizing the data according to established criteria and performing a comparative analysis in light of theoretical framework. The results obtained from the data analysis revealed that the job market in the Northeast region of Brazil lacks information about the secretarial role but is closely familiar with the duties of secretaries. Additionally, it became clear that there is respect and appreciation for the Executive Secretarial profession, but the professionals themselves are undervalued.

**Keywords:** Image; World of Work; Northeast; Executive Secretarial.



## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Alinhamento entre as competências I4.0 e as secretariais na Resolução nº 3/2005.....	19
Quadro 2 - Comportamentos identificados nas vagas destinadas aos secretários(as) executivo(as).....	33
Quadro 3 - Atribuições e atividades exigidas aos secretários(as) executivo(as).....	35
Quadro 4 - Formação e conhecimentos exigidos aos secretários(as) executivo(as).....	37

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1</b>	<b>O conceito de imagem e suas dimensões.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1.1</b>	<i>O conceito de Imagem.....</i>	<i>12</i>
<b>2.1.2</b>	<i>As dimensões de imagem.....</i>	<i>12</i>
<b>2.2</b>	<b>A história da profissão de secretariado.....</b>	<b>14</b>
<b>2.2.1</b>	<i>Consolidação do secretariado como profissão.....</i>	<i>14</i>
<b>2.2.2</b>	<i>A história da profissão no Brasil.....</i>	<i>16</i>
<b>2.3</b>	<b>O profissional de secretariado e suas atribuições.....</b>	<b>18</b>
<b>2.4</b>	<b>As características identitárias da profissão secretarial.....</b>	<b>21</b>
<b>2.5</b>	<b>O perfil profissional de secretários e secretárias exigido pelo atual mundo do trabalho.....</b>	<b>23</b>
<b>2.6</b>	<b>A imagem percebida pelo mundo do trabalho acerca da profissão de Secretariado Executivo.....</b>	<b>25</b>
<b>3</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>28</b>
<b>3.1</b>	<b>Delineamento da pesquisa.....</b>	<b>28</b>
<b>3.2</b>	<b>Técnica de pesquisa e coleta de dados.....</b>	<b>29</b>
<b>3.3</b>	<b>Objeto de estudo.....</b>	<b>30</b>
<b>3.4</b>	<b>Apresentação e análise dos dados.....</b>	<b>31</b>
<b>4</b>	<b>ANÁLISE DE DADOS E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>33</b>
<b>4.1</b>	<b>Comportamentos identificados nas vagas destinadas aos secretários(as) executivo(as) .....</b>	<b>33</b>
<b>4.2</b>	<b>Atribuições e atividades exigidas em vagas destinadas aos secretários(as) executivo(as).....</b>	<b>35</b>
<b>4.3</b>	<b>Formação e conhecimentos exigidos para a contratação de secretários(as) executivos(as).....</b>	<b>37</b>
<b>4.4</b>	<b>A profissão de Secretariado Executivo no Nordeste brasileiro através das dimensões de imagens</b>	<b>39</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>41</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>43</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A imagem, como afirmado por uma forte expressão popular, vale mais que mil palavras, esta é então uma importante forma de representação. Segundo Kunsch (2003) *apud* Di Toni (2009), a imagem envolve um conjunto de significados que permitem a avaliação de um objeto, além de servir como base para a descrição, a memória e a relação das pessoas com ele. O autor ressalta que a imagem resulta da interação entre ideias, crenças, emoções e impressões que indivíduos, incluindo consumidores, desenvolvem a respeito de um determinado objeto.

Assim sendo, se esta é a forma como as pessoas compreendem determinado objeto, logo, é a maneira como a sociedade será capaz de interpretar uma profissão. Portanto a imagem profissional é estabelecida com base nas impressões obtidas pela sociedade acerca dos profissionais (de qualquer área).

Uma boa imagem profissional é o primeiro passo para a construção de uma carreira de sucesso, pois como colocado por Sousa *et al.* (2020), a imagem profissional desempenha um papel significativo para o desenvolvimento de uma profissão, visto que, faz parte de um processo de firmar uma marca dentro do mercado econômico, político ou social. Além disso, segundo Mota (2023, p. 18), “a atribuição de determinada imagem profissional pode estar relacionada a um estereótipo construído socialmente”. Podemos afirmar que a imagem de uma profissão está diretamente ligada à maneira como a sociedade se relaciona com ela. Além disso, essa relação social com determinado objeto influencia diretamente a forma como o mundo do trabalho interage com esse objeto.

O atual cenário profissional caminha de forma muito acelerada, tornando-se cada vez mais exigente e dinâmico. É crucial que os profissionais se mantenham atentos às mudanças que ocorrem na sociedade e no ambiente de trabalho, por mais mínimas que possam parecer, visto que a volatilidade e a imprevisibilidade desse contexto, exacerbadas por inúmeras variáveis, impõem aos trabalhadores a necessidade de uma formação contínua e um compromisso com a aprendizagem autônoma. Assim como também devem buscar compreender a sociedade e colaborar positivamente com suas mudanças.

No que diz respeito à imagem obtida pela sociedade acerca da profissão de Secretariado Executivo, não foram encontrados trabalhos que explorem essa temática de forma mais aprofundada, limitando-se a explanação acerca do papel dos secretários executivos, o qual é construído a partir de suas atribuições (Brasil, 1985) e competências (Brasil, 2005). Tradicionalmente, o Secretariado Executivo sempre teve seu papel atrelado a

execução de tarefas básicas de administração, todavia, com a chegada das novas tecnologias de informação e de comunicação, suas atribuições tiveram uma evolução considerável, em razão da necessidade de se reconstruir a cada nova situação e a cada nova tecnologia que lhes era apresentada (Bortolotto; Willers, 2007).

Considerando o que já foi exposto em relação a imagem profissional, faz-se crucial que secretários(as) executivos(as) preocupem-se sobre como o mundo do trabalho e a sociedade enxergam a profissão de secretariado executivo, pois, obter uma imagem sólida e bem-sucedida é garantia de avanço e desenvolvimento profissional.

Neste contexto e com o objetivo de delimitar a pesquisa, que como consequência se torna mais objetiva e coesa, este estudo parte do seguinte questionamento: Qual imagem acerca da profissão de secretariado executivo é esboçada pelo mundo de trabalho da região do Nordeste brasileiro?

Para responder este questionamento, foi definido como objetivo geral: Analisar a imagem esboçada pelo mundo do trabalho da região do Nordeste brasileiro acerca da profissão de Secretariado Executivo.

Como objetivos específicos foram definidos: 1) Identificar comportamentos que o mundo do trabalho espera dos secretários e secretárias; 2) Detectar atribuições e atividades exigidas por vagas destinadas aos secretários e às secretárias da região Nordeste brasileira; 3) Verificar formação e conhecimentos exigidos para a contratação de secretários(as) executivos (as) na região Nordeste do Brasil.

Para justificar este estudo, é importante compreendermos que, a imagem profissional é tida como um fator extremamente crucial em todas as profissões, sobretudo, para aquelas ligadas a ambientes corporativos. Uma profissão com uma imagem identitária bem-sucedida aos olhos externos aos profissionais da área, é capaz de gerar valorização à profissão, reconhecimento de carreira para os profissionais, e ainda, atrair novos profissionais.

No caso do Secretariado Executivo, uma imagem positiva e atualizada constituiria uma estratégia de marketing fundamental, pois contribuiria para o fortalecimento e o avanço dessa profissão. Segundo Fraga, Mattos e Cassa (2008, p. 158) “Os mesmos conhecimentos que se aplicam à promoção de uma empresa podem ser aplicados, com as devidas adaptações, à promoção de um profissional.” Assim como ocorre nas organizações e as pesquisas de marketing colaboram para o desenvolvimento e avanço da empresa, pesquisas focadas em entender a visão social acerca do Secretariado Executivo e a partir disso, trilhar um caminho com foco na percepção positiva, resultará no crescimento da profissão.

A pesquisa permitirá identificar possíveis lacunas entre a imagem atual e as realidades da profissão, ou seja, possibilitará a verificação e alinhamento entre o que é esperado por parte do mundo do trabalho em relação à profissão e as características secretariais identitárias. E para além da identificação, será responsável por preencher essas lacunas, visto que, através da obtenção da imagem tida pela sociedade e mundo do trabalho a respeito dos secretários e secretárias, será possível reverter os pontos negativos e enaltecer os pontos positivos. Ainda, auxiliará na compreensão das pessoas sobre o papel de um secretário executivo, o que por consequência, irá derrubar estereótipos em relação à profissão. Ademais, a partir do exposto tornar-se-á viável colaborar com o desenvolvimento e agregar valor à profissão.

Posto isto, este trabalho está dividido em cinco seções, incluindo introdução, seguida pelo referencial teórico abordando a evolução na área secretarial, bem como as atribuições e competências, e o que é esperado desse profissional, além da fundamentação acerca do conceito de imagem. Logo após, temos a apresentação dos procedimentos metodológicos adotados, em seguida, na seção 4 revela-se a apresentação e análise dos dados. E por fim, são apresentadas as conclusões da pesquisa e as referências bibliográficas utilizadas.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Esta seção busca apresentar o histórico do Secretariado Executivo, assim como suas atribuições e competências. Também aborda o que o mundo do trabalho atual espera desse profissional, além da fundamentação acerca do conceito de imagem.

### **2.1 O conceito de imagem e suas dimensões**

#### ***2.1.1 O conceito de imagem***

Objetivando identificar a imagem obtida pelas pessoas acerca do profissional de secretariado, primeiramente precisamos conceituar a palavra imagem, para compreendermos o contexto em que está inserida, e posteriormente, definirmos a imagem profissional do secretariado executivo.

Por se tratar de um termo amplamente utilizado torna-se bastante difícil propor uma definição que consiga exprimir todos os seus empregos ou possibilidades (Joly, 1993). Haedrich (1993), Preez, Visser e Noordwyk (2008) definem as imagens como construtos. Sendo estas, ainda, organizadas por várias dimensões, podendo ser significantes e/ou insignificantes, tangíveis ou intangíveis, mutáveis e imutáveis, mensuráveis ou não mensuráveis (May, 1974).

Areal (2012, p. 65), afirma que, “uma imagem é uma representação, ou seja, é uma forma de comunicar a outrem, através de uma mediação, aquilo que nós vemos; ou de receber de outros aquilo que eles vêem, ou seja, pensam, concebem, imaginam”. Assim sendo, quando se busca definir a imagem profissional do secretariado executivo, estamos procurando entender qual a percepção das pessoas sobre secretários e secretárias, ou seja, o que a profissão de secretariado comunica para as pessoas.

Ademais, imagem ou a forma como você se comunica através dela, no contexto profissional, é um fator extremamente crucial para profissões ligadas a ambientes corporativos. Ainda mais se tratando de secretariado executivo, visto que, comunicar uma imagem atrativa, no sentido bom profissional, pode-se provocar a valorização da profissão e reconhecimento de carreira para estes profissionais.

#### ***2.1.2 As dimensões de imagem***

Segundo Milan, Gasparin e De Toni (2013) existem quatro dimensões relevantes para os estudos sobre a imagem, sendo elas, a dimensão cognitiva, dimensão funcional, dimensão emocional e a dimensão simbólica.

As dimensões de imagem apresentadas por Milan, Gasparin e De Toni (2013), compõem um estudo a respeito do processo de formação das imagens (marca) na mente do consumidor e o produto a este oferecido. Nesse sentido, a partir de agora, tomaremos o secretariado executivo como um produto/serviço (marca), e o mercado de trabalho e a sociedade como consumidores deste, para então, construir-se uma relação entre a profissão e as dimensões de imagens.

A dimensão cognitiva é apresentada como um construto mental, racional e lógico, diretamente influenciado pelas crenças e pelo conhecimento prévio de um indivíduo, utilizado para avaliar um objeto. Nesta dimensão se situa o conjunto de ideias, sentimentos, percepções, impressões, julgamentos e atitudes desse indivíduo em relação a este determinado objeto (Gardner; Levy, 1955; Martineau, 1958; Reynolds, 1965; Dichter, 1985; Dobni; Zinkhan, 1990). Assim sendo, busca-se entender, a partir desta dimensão, como a cultura organizacional e social influencia na percepção do mercado acerca da profissão secretarial.

A dimensão emocional é onde há a avaliação qualitativa aos estímulos do ambiente, produzindo três tipos primários de resposta em sentido emocional, sendo elas: prazer, medo e raiva (Schuler *et al.*, 2010). Em relação ao consumidor, é a dimensão responsável pelos sentimentos, às emoções e estados de ânimo que o mesmo carrega em relação a determinado produto (Ledoux, 2001). Nesse sentido, procura-se compreender qual emoção desperta-se nas pessoas, a respeito do(a) secretário(a), a partir da imagem e entendimento que a sociedade possui em relação a este.

A dimensão funcional é constituída por características físicas percebidas e avaliadas pelos consumidores sobre determinado lugar ou objeto (Milan, Gasparin e De Toni, 2013). Segundo Stern, Zinkhan e Jaju (2001), e De Toni (2005), e a capacidade de expressar a qualidade e os benefícios de um determinado objeto por meio dos seus elementos tangíveis. No caso da profissão de secretariado executivo, seria entender o que é comunicado através dos códigos de vestimentas e comportamental. Ou seja, qual a percepção que as pessoas têm do profissional de secretariado, construída através de sua maneira de portar-se no ambiente de trabalho.

Por fim, temos a dimensão simbólica, na qual, o valor de um objeto/produto está ligado ao que é representado ou manifestado, através das emoções, pelo consumidor. O valor é percebido pelo consumidor através da simbologia ou representação de algo a si mesmo ou

para os demais componentes do seu grupo social (De Toni *et al.*, 2010). Posto isso, ao compreendermos qual o status ou benefício social gerado pela presença de um(a) secretário(a) em uma organização, entenderemos também, qual a valorização é dada a este profissional na sociedade atual.

## **2.2 A história da profissão de secretariado**

### ***2.2.1 Consolidação do secretariado como profissão***

A profissão de secretariado executivo abrange uma variedade de conhecimentos, o que justifica a exigência de uma formação multidisciplinar. Os profissionais dessa área lidam diariamente com diversas questões do mundo corporativo. Além das demandas do atual cenário de trabalho globalizado, essa necessidade está também relacionada à história da profissão, que teve suas raízes em uma das mais antigas funções, a dos escribas (Nonato Junior, 2009).

Os escribas eram profissionais que exerciam funções como copista, contador, geógrafo, arquivista, historiador, linguista, escritor e estavam sempre ao lado dos grandes líderes da época (Sabino; Rocha, 2004).

Em pesquisas históricas realizadas acerca dos escribas, notou-se que houve redução entre estes profissionais em razão das guerras, aqueles que tornaram-se escravos de guerra, eram explorados e subjugados por seus senhores, restringindo a sua cultura e limitando-se apenas a acatar ordens (Nonato Junior, 2009). Segundo Oliveira e Gianini (2014), durante a Idade Média, monges passaram a ocupar o lugar que era dos escribas, assumindo o papel de copistas e realizando outras funções antes exercidas por estes.

Assim sendo, a profissão do secretário surgiu em um contexto de escravidão, o que gera até os dias atuais alguns estereótipos em relação a profissão e o seu carácter submisso, negando-se até mesmo, a intelectualidade dos secretários e complexo conhecimentos inerentes aos serviços prestados por tais profissionais.

Segundo Nonato Junior (2009), o ato de assessorar perdeu ao longo da Idade Média o caráter prioritariamente profissional, concentrando-se apenas em instituições políticas e religiosas, restringindo-se a atividades de copistas e arquivistas. Todavia, com o advento da Revolução Industrial, a figura dos assessores executivos passou a estar em alta novamente, visto que, com a nova configuração das organizações, em razão da complexificação dos processos de produção de máquinas e equipamentos tecnológicos,



exigiu-se que os trabalhos administrativos fossem feitos com qualidade e otimização, e o profissional ideal para desempenhar esse papel, era o secretário executivo.

Ainda, mesmo que a assessoria estivesse em alta novamente, na época, sendo a segunda metade do século XVIII, a profissão era exercida exclusivamente por profissionais do sexo masculino, com habilidades em redação, economia, contabilidade e filosofia.

Entre os séculos XV e XVIII, a revolução comercial e o mercantilismo ascendente fazem com que, paulatinamente, a figura do Secretário reapareça nos trabalhos econômicos e nos serviços oferecidos pela urbanização e industrialização crescentes. Na segunda metade do século XVIII, a Revolução Industrial trouxe a complexificação dos processos de produção de máquinas e equipamentos tecnológicos. Com isso, a estrutura das organizações foi reconfigurada, exigindo a figura de assessores executivos para que os trabalhos administrativos fossem feitos com qualidade e otimização. Até este período a profissão era exercida basicamente por profissionais do sexo masculino, com habilidades em redação, economia, contabilidade e filosofia (Nonato Junior, 2009, p. 88).

A mulher só consegue ganhar espaço no meio organizacional a partir do início do século XX, quando durante a Primeira Guerra Mundial elas passaram a atuar em trabalhos pesados e lidando com máquinas de tecelagem. E, posteriormente, em decorrência da Segunda Guerra Mundial, com o grande número de homens abandonando seus postos de trabalho para guerrear na Europa e nas Américas, urge-se a necessidade de mão-de-obra feminina, e a mulher passa então a atuar nos escritórios (Sabino; Rocha, 2004).

Após o período das guerras e revoluções, o mundo organizacional passou por uma reestruturação, tanto no campo econômico como no social e político. Essa reestruturação ocasionou em avanços tecnológicos, como a informatização dos equipamentos de trabalho. Isso provocou o avanço e desenvolvimento dos profissionais de secretariado, visto que, com os desarranjos administrativos em consequência da informatização dos equipamentos, surgiu a necessidade de que esses profissionais passassem a atuar na gestão, e colaborar com os processos decisórios (Lessa, 2018).

Atualmente, o desafio enfrentado pelo secretariado, encontra-se dentro do aparato acadêmico, pois urge a necessidade de uma afirmação intelectual dentro dos centros universitários de ensino, principalmente no ramo da pesquisa. A busca pela cientificidade no campo secretarial é um tema que já vem sendo abordado em diversos estudos atuais, e essa discussão já tem tido muito avanços nos últimos tempos (Martins *et al.*, 2017), todavia, a ausência de um Conselho Federal de Secretariado e de programas de pós-graduação stricto sensu (Mestrado e Doutorado) especificamente voltados para o Secretariado deixa evidente como essa discussão ainda deve se prolongar por mais alguns anos e que, ainda há muito

desafios a serem enfrentados no meio organizacional e acadêmico para os estudantes e profissionais de Secretariado Executivo.

### ***2.2.2 A história da profissão no Brasil***

Em razão da crescente difusão e organização da profissão de secretariado executivo no período pós-guerra, a profissão chega ao Brasil. Através da chegada da multinacional, na década de 1950, trouxeram incorporadas a sua cultura organizacional, a presença da mulher como secretária (Natalense, 1998).

Na década de 1960, marcou-se o início da importação dos Estados Unidos, treinamentos de formação de gerentes, foi justamente nesse contexto que ter uma secretária passou a representar um dos fatores do status gerencial. Uma interpretação que ultrapassou os limites do ambiente corporativo, ocasionando uma desvalorização da profissão, como afirma Sála (2008), uma vez que, o termo secretária passou a representar diversos profissionais, sendo que até mesmo as empregadas domésticas receberam a alcunha de “secretárias do lar”. Entretanto, também data da década de 1960, o surgimento da primeira organização de classe do Secretariado, o Clube das Secretárias do Rio de Janeiro, fundado em 16 de dezembro de 1965.

Data da década de 1960 o surgimento da primeira organização de classe do Secretariado. O Clube das Secretárias do Rio de Janeiro foi fundado em 16/12/1965 e reconhecido como utilidade pública em 3/12/1968 pela Lei 1.784 da Assembleia Legislativa do Estado da Guanabara. Incentivava o aprimoramento cultural das associadas, o intercâmbio de conhecimentos, a prática e a difusão de elevadas normas da ética profissional por meio das boas relações sociais, companheirismo e convivência entre suas sócias (Nogueira; Oliveira, 2013, p. 14).

No final da década de 1960, emergiu na Bahia, o primeiro curso de graduação em secretariado executivo, mais especificamente, na Universidade Federal da Bahia (UFBA), no ano de 1969. Todavia, o primeiro curso de graduação a ser reconhecido foi o da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), em 1978. O curso da UFBA só ganhou reconhecimento no ano de 1998 (Moura, 2014).

Em 1970, a história do secretariado foi marcada pelo início da valorização da profissão a partir do surgimento das teorias gerenciais, visto que, essas traziam consigo a valorização do papel dos secretários. Foi nessa década que também surgiram os primeiros cursos de graduação secretarial no Brasil e emergiram as associações de classe. Ainda, na década de 1980, com a criação dos sindicatos estaduais, veio a formação de um dos órgãos

mais importantes para a história do secretariado no Brasil e no mundo, a Fenassec - Federação Nacional de Secretárias e Secretários, trazendo consigo a elaboração e adoção do Código de Ética e a regulamentação da profissão (Sála, 2008).

Com a criação do Curso de Bacharel em Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, em 1995, emergiu-se um novo perfil profissional de secretariado, no qual os homens ressurgem e passam a atuar como assessores, gestores, empreendedores e consultores. Isso resultou no reconhecimento do profissional de secretariado como peça chave para o desenvolvimento da organização (Nonato Junior, 2009).

A partir da virada do século, o secretariado executivo conquistou muitos avanços significativos para a história da profissão. Segundo Moura (2014), em 2002, a profissão foi dividida em 5 classificações pela a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), sendo elas:

1. **Técnico em secretariado:** Secretária (técnico em secretariado - português), Secretário (técnico de nível médio), Secretário-assistente administrativo (técnico), Técnico em secretariado (português);
2. **Secretária(o) executiva(o):** Assessor de diretoria, Assessor de presidência, Assistente de diretoria, Assistente de presidência, Auxiliar administrativo de diretoria, Auxiliar administrativo de presidência, Secretário de diretoria, Secretário de gabinete, Secretário de presidência, Secretário pleno, Secretário sênior, Tecnólogo em secretariado;
3. **Secretária(o) bilíngue:** Assessor bilíngue, Assistente bilíngue, Auxiliar administrativo bilíngue, Secretário bilíngue de diretoria, Secretário bilíngue de gabinete, Secretário bilíngue de presidência, Secretário pleno bilíngue, Secretário sênior bilíngue;
4. **Secretária(o) trilíngue:** Assessor trilíngue, Assistente trilíngue, Auxiliar administrativo trilíngue, Secretário pleno trilíngue , Secretário sênior trilíngue , Secretário trilíngue de diretoria, Secretário trilíngue de gabinete, Secretário trilíngue de presidência;
5. **Tecnólogo em secretariado escolar:** Secretário de escola (tecnólogo), Secretário escolar (tecnólogo).

Em 2005, aconteceu o passo mais marcante para o fortalecimento da profissão na sua história contemporânea, a instauração das Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) para o ensino de Secretariado Executivo, através do parecer nº0102 CES/CNE, aprovado no dia 11 de março de 2004 (Nonato Junior, 2009).

Historicamente, apesar de ser uma das profissões mais antigas, as conquistas da profissão no território brasileiro são bastante recentes. “A história do secretariado brasileiro é feita de muitas conquistas: são mais de 30 anos de organização de profissionais conscientes e comprometidos com o crescimento, a qualificação, a organização e a valorização da profissão” (Moura, 2014).

### **2.3 O profissional de secretariado e suas atribuições**

Um secretário executivo desempenha papel fundamental no funcionamento de uma organização/empresa, além de ter que ser capaz de lidar com diversas situações que podem vir a ocorrer em um ambiente tão imprevisível como o corporativo, não à toa, exige-se que a sua formação esteja alinhada com o que lhe é requerido. Assim sendo, as Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos superiores de Secretariado Executivo, regulamentadas pela Resolução CNE nº 3, de 23 de junho de 2005, impõe que um profissional da área deve obter, como descrito no artigo 4<sup>a</sup>, as seguintes habilidades e competências:

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

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

Muitos autores propuseram diversas competências secretariais ao longo dos anos. Bertollo e Willers (2007, p. 46) propunham que, intervir, identificar problemas, resolvê-los ou propor soluções para este, analisar dados, informações e trabalhar em equipe, eram papel de um secretário executivo. Abrão (2013) disse que o profissional de secretariado deveria focar no relacionamento interpessoal, resiliência e ética profissional. Já em 2016, Moreira *et al* (2016), adicionou as competências relacionadas aos aspectos técnicos para o trabalho e conduta profissional, que podem ser vinculados às competências técnicas e comportamentais (sociais). E por fim, Bond e Oliveira (2011) definiram como competências secretariais, a adaptação, comprometimento, comunicação, criatividade, flexibilidade, independência, liderança, preocupação com o outro, gestão do tempo e proatividade.

Desde o surgimento da profissão de secretariado, exige-se que esse profissional seja capaz de desempenhar diversas funções dentro do ambiente corporativo, e ainda, em virtude dos avanços tecnológicos que geram cada vez mais competitividade no ambiente organizacional e trabalhista, a busca pela adaptação em meio à modernidade dos dias atuais, faz-se necessária para o secretário executivo. Assim sendo, faz-se necessário identificar quais as atribuições de um secretário, exigidas pelo mundo do trabalho atual.

Segundo Souza (2021), é essencial alinhar as competências do secretariado às habilidades requeridas para atuação profissional contemporânea, especialmente aquelas demandadas pela Indústria 4.0. Ou seja, para o profissional de secretariado se manter atualizado e se adaptar à modernidade dos dias atuais é necessário que a formação secretarial prepare esse profissional para atuar nesse novo contexto. Para além disso, Souza (2021) construiu um quadro onde ele demonstra o alinhamento destas competências:

**Quadro 1** - Alinhamento entre as competências I4.0 e as secretariais na Resolução nº 3/2005

Competências I4.0	Competências Secretariais - Res. N. 3/2005
<b>Resolução de problemas complexos</b> Por meio de processos mais fluidos e simplificados, os resultados apresentam melhorias.	VI - domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais; IV - utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais.
<b>Pensamento Crítico</b> Essencial para os níveis tático e estratégico, naquilo que se refere ao desenvolvimento organizacional e tomada de decisões.	IV - utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais.
<b>Criatividade</b> Importante para o processo de inovação e na busca por	XIII - iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das

soluções ou alternativas diferentes.	implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.
<b>Gestão de Pessoas</b> Naquilo que se refere ao desenvolvimento de pessoas, motivação e identificação de talentos.	I - capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações; V - habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão; VII - receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia; IX - gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários
<b>Coordenação</b> Em termos de liderança e trabalho em equipe.	VII - receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia
<b>Inteligência Emocional</b> Capacidade de perceber situações e administrá-las efetivamente. Empatia	II - visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e intersetoriais; XIII - iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.
<b>Capacidade de julgamento e tomada de decisões</b> Decidir estrategicamente, a partir de dados e análise do ambiente.	II - visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e intersetoriais; III - exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção.
<b>Orientação para servir</b> Não no sentido de submissão, mas sim no dar o melhor de si para a tarefa que desempenha.	VIII - adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções; X - gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais; XII - eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações; XIII - iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.
<b>Negociação</b> Embasada pelo diálogo, que proporciona ajustes, alianças e acordos.	XII - eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações
<b>Flexibilidade Cognitiva</b> A partir da comunicação e conexão de ideias, que permitam soluções objetivas e claras.	VI - domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais; IV - utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais; XI - capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos.

Fonte: Souza (2021, p. 31-32).

## 2.4 As características identitárias da profissão secretarial

É fato que, ao longo dos anos, o profissional de secretariado evoluiu muito no que diz respeito ao conceito da profissão (Moreira; Olívio, 2012). Atualmente, um profissional da área exerce diversas funções, e, como colocado por Moreira e Olívio (2012) na estrutura organizacional, o(a) secretário(a) assume um caráter multifuncional. Diante do exposto, faz-se implícito uma questão bastante crucial para o desenvolvimento da profissão, a qual seria, definir quais são as características identitárias do profissional de secretariado.

A construção e consolidação de identidade para o profissional de secretariado é bastante árdua, visto que, a profissão enfrenta muitos desafios ligados a estereótipos. Como expõem Dieterich e Ferro (2013, p. 53):

Na profissão de secretariado executivo ainda existem dilemas sobre a identidade profissional, que é construída por meio de signos específicos compostos pela vestimenta, linguagem (jargões), comunicação e principalmente pelo seu comportamento. Esse profissional já não sabe ao certo qual imagem ou perfil é requerido pela sociedade, pois existem muitos estereótipos e preconceitos sobre a profissão que são criados a partir da percepção equivocada desses signos, especialmente no contexto da cultura organizacional.

Nesse sentido, faz-se necessário salientar que, ao trabalharmos na construção e caracterização da identidade secretarial, não podemos nos desprender completamente desses estereótipos, posto que, essa construção e caracterização será baseada nas atribuições secretariais, as quais por muitas vezes, são fontes desses estereótipos em relação à profissão.

No que diz respeito às atribuições do profissional de secretariado contemporâneo, Bortolotto e Willers (2007, p. 47) alegam que o atual mercado exige profissionais de secretariado capazes de exercer quatro distintas funções organizacionais:

[...] O mercado tem exigido profissionais de formação acadêmica específica e direcionada à área de atuação em Secretariado Executivo, que devem ser aptos a atuarem como: a) Assessor Executivo – sendo o agente executor e multiplicador mais próximo dos executivos nas organizações; b) Gestor – veicular a prática do exercício de atribuições e responsabilidades, das funções de Secretariado Executivo, exercendo as funções gerenciais como: capacidade de planejar, organizar, implantar e gerir programas de desenvolvimento; c) Empreendedor – promover as idéias e as práticas inovadoras, com competência para implantar soluções alternativas e inovadoras, bem como capacidade crítica, reflexiva e criativa; d) Consultor – estender à empresa e à sua cadeia produtiva seus objetivos e políticas, trabalhar com a cultura da organização, transformando-as em oportunidades.

Assim como exposto por Moreira e Olívio (2012), torna-se nítido o caráter multifuncional imposto ao secretário executivo pelo mundo do trabalho moderno. Ainda, segundo Moreira e Olívio (2012, p. 32), “o profissional de secretariado tem competências

específicas, dentre as quais se incluem: as técnicas, as de comunicação e as sociais.” Em virtude do que foi explanado, urge-se a necessidade de maiores explicações a respeito do que compõem cada uma dessas competências.

As habilidades técnicas, relacionam-se com conhecimentos acerca de métodos que assegurem o desenvolvimento das atividades administrativas de forma eficaz (Magalhães; Souza, 2001). As técnicas secretariais compreendem: realizar contatos telefônicos, agendar compromissos, fazer *follow up*, redigir, organizar e participar de reuniões, organizar eventos, preparar viagens tanto para o chefe como para a equipe e lidar com documentos e arquivos (Neiva e D'elia, 2009).

Segundo Bortolotto e Willers (2007, p. 50), “comunicação é o processo de transmitir ideias ou pensamentos de uma pessoa para a outra com a finalidade de promover o entendimento da pessoa que recebe.” Assim sendo, o profissional de secretariado deve:

[...] evidenciar sua destreza nas técnicas de comunicação, utilizando-se das reais funções da comunicação e da correta utilização da informação passando da função de secretário articulador e assessor para empreendedor organizacional, tornando-se, assim, ainda mais responsável pelo seu próprio sucesso e pelo sucesso de sua empresa, devendo mais do que outros profissionais desenvolver as habilidades de comunicação em todas as formas e níveis: interna, externa, relacional ou interpessoal, cultural e social (Biscoli; Lotte, p. 170-171).

Ainda, há a *Comunicação Assertiva*, que segundo Andrade *et al.* (2012, p. 31), seria a “capacidade de lidar com conflitos, trabalhar em equipe, coordenar tarefas, supervisionar seus subordinados, resolver problemas e tomar decisões”.

A competência humana corresponde à postura que o secretário executivo tem que adotar para conviver na organização. Envolve, para além de um bom nível de relacionamento interpessoal e intrapessoal, a ética, a qual ganha ênfase pela proximidade do profissional com informações institucionais estratégicas e sigilosas (Bortolotto; Willers, 2007, p. 52-55).

Por fim, podemos afirmar que, um secretário executivo é caracterizado por profissional com habilidade multifuncionais, e que, além de competências técnicas, possui conhecimentos sociais. Além disso, é importante ressaltar que caracterizar a identidade secretarial com base nas tarefas e atribuições do profissional pode ser um tanto inconclusivo, uma vez que essas funções estão em constante mudança e podem até mesmo deixar de existir ao longo do desenvolvimento da profissão.



## **2.5 O perfil profissional de secretários e secretárias exigido pelo atual mundo do trabalho**

O mundo do trabalho engloba tudo aquilo que gera uma relação entre a humanidade/sociedade e atividades identificadas como trabalho. De acordo com a Roseli Figaro (2008), atividades de trabalho são aquelas que permitem ao sujeito criar algo em benefício de si mesmo e do outro, a partir de prescrições consolidadas no conhecimento instituído (leis, ciência, normas) e da criação/inação do conhecimento investido (experiência pessoal). Ainda, o mundo do trabalho é um importante e categórico reflexo da sociedade.

[...], é um mundo que passa a existir a partir das relações que nascem motivadas pela atividade humana de trabalho, e simultaneamente conformam e regulam tais atividades. É um microcosmo da sociedade, que embora tenha especificidade, é capaz de revelá-la (Figaro, 2008, p. 92).

Atualmente, em razão dos avanços tecnológicos, onde a Inteligência Artificial está cada vez mais presente no ambiente trabalhista, e diante do mundo globalizado em que vivemos, o mundo do trabalho torna-se cada vez mais competitivo, e passa-se a exigir ainda mais habilidades e competências dos profissionais. Diante disso, manter-se alinhado e atualizado às exigências impostas pelo ramo profissional é fundamental para o profissional de secretariado.

Segundo Oliveira e Gianini (2014), a profissão de secretariado passou por uma série de mudanças ao longo de sua trajetória. O secretário passou de um profissional passivo e executor para um profissional que atualmente é ativo, dinâmico e gestor. Afirmação que fortalece a declaração feita por Muller, Oliveira e Cegan (2015), na qual aponta que, o secretário executivo do mercado atual desempenha funções que estão para além da área secretarial:

A evolução no perfil dos profissionais de secretariado tem apresentado novas posturas dentro da área secretarial. Na contemporaneidade são comuns expressões como: “o profissional de secretariado também atua como “co gestor”, ou “os profissionais de secretariado são multidisciplinares” (Muller; Oliveira; Cegan, 2011, p. 138).

No presente o ambiente corporativo e gerencial engloba os princípios básicos da administração, mas por conta de imprevisibilidades atreladas ao ser humano, o ambiente organizacional torna-se um lugar de expressão das subjetividades, as quais extrapolam a racionalidade instrumental. Os gestores e colaboradores são indivíduos complexos,

multidimensionais e possuem objetivos individuais que devem ser integrados aos da equipe e da organização (Durante *et al*, 2008). E o papel do secretário executivo, em um ambiente que pode vir a se tornar conturbado, é justamente atuar como um mediador de relacionamentos internos e externos, além de “assessorar a empresa e seus dirigentes a administrar a mudança e a rotina da mesma” (Bíscoli; Cielo, 2004, p. 12).

Segundo Lasta e Durante (2011), o ambiente organizacional contemporâneo exige uma gestão mais humanizada, todavia a clássica gestão administrativa se mantém presente e forte. Visto isso, exige-se do profissional de secretariado, habilidade como gestão emocional, capacidade de mediar conflitos, mas manter sempre sua atuação mais direcionada à clássica visão de gerir (planejar, organizar, dirigir e controlar).

O contexto econômico e social tem indicado a necessidade das organizações voltarem seu processo gerencial ao lado humano, às subjetividades e complexidades inerentes às pessoas e às instituições. Ao mesmo tempo, os princípios da administração clássica continuam ativos, uma vez que os gestores também buscam planejar, organizar, comandar e controlar os processos e as pessoas e, em muitos casos, os colocam como prioridade na gestão, preferindo a lógica sistêmico-controladora à processual-relacional (Lasta; Durante, 2011, p. 15).

Ainda, em razão da competitividade no meio trabalhista, gerada pela ascensão e presença cada vez maior da Inteligência Artificial, profissionais de todas as áreas têm se reinventando todos os dias para não perderem espaço e garantirem o próprio emprego. Nesse sentido, vale salientar que um(a) secretário(a) não pode limitar a sua atuação apenas ao ambiente empresarial, deve-se estar presente em qualquer setor do mercado, além de tudo, isso é uma necessidade por parte do mercado, como alega Sabino (2006), ao afirmar que a natureza das atividades secretariais deixa claro a necessidade da profissão de secretário executivo estar presente em qualquer setor do mercado, sob qualquer porte organizacional.

Por fim, para o profissional de secretariado manter-se firme no mercado atual, no qual há muita imprevisibilidade e inconstância para profissionais de todas as áreas, urge a necessidade de manter-se atento a todas as mudanças que ocorreram e podem vir ocorrer, e para além disso, é imprescindível conhecer quais possíveis áreas em que encontrará oportunidades. Segundo Paes *et al.*, (2015), às novas áreas de atuação do secretário executivo seriam divididas em dois grupos: as consolidadas, composta por áreas de atuação presentes na rotina secretarial, mas com inovações no modo de trabalho (como a área de Assessoria), e as recentes, áreas em que o profissional pode atuar de forma inovadora (como as áreas de Consultoria e a Cooperativa). Segue-se a apresentação das novas áreas percorridas por Paes *et al.*, (2015):

### 1. Assessoria:

Área que compreende a atuação do secretário executivo para além de assessor, de forma a exercer a assessoria de diferentes formas, e até mesmo, prestar serviços de assessoria externa.

Dessa forma, compreende-se que os conhecimentos e habilidades do profissional assessor versam sobre os conhecimentos técnicos, de relações humanas, de comunicação e em sistemas de informações, somados às qualidades pessoais são importantes para o exercício da função de assessoria, em que se mesclam o técnico e o relacional no trabalho secretarial. Atualmente, o secretário – além de assessor dentro da empresa em que atua – de uma única forma, pode exercer a assessoria na instituição de forma diferenciada, como o pool secretarial, bem como prestar assessoria externa, tendo como exemplos o home office e escritório virtual como formas de inserção mercadológica (Paes *et al.*, 2015, p. 114).

### 2. Consultoria

Área na qual o(a) secretário(a) poderá atuar como consultor de serviços ligados à gestão de documentos, realização de treinamentos e palestras, gestão de recursos, etc. Visto que, esses serviços fazem parte do profissional e ainda, “O perfil profissional de um consultor assemelha-se muito ao perfil profissional do secretário, e sua formação permite a atuação como consultor secretarial interno e externo” (Paes *et al.*, 2015, p. 117).

### 3. Cooperativa

É uma opção de atuação arriscada, por tratar-se de um mercado ainda inexplorado pelos profissionais desta área. Todavia, o secretário executivo possui perfil de um cooperado e formação em sua área, nesse sentido, aquele que optar por esse caminho “tende a ser aquele que deseja abrir/gerir seu próprio negócio, e tem perfil empreendedor” (Paes *et al.*, 2015, p. 119).

## 2.6 A imagem percebida pelo mundo do trabalho acerca da profissão de Secretariado Executivo

Investigar a imagem que o mercado de trabalho possui acerca da profissão de secretariado executivo demanda conhecer a profissão e compreender a evolução pela qual o secretariado passou ao longo de sua história, e posteriormente, traçar as características do perfil secretarial exigido pelo mercado moderno.

O secretariado executivo é uma profissão que, apesar de historicamente, ser uma das mais antigas, ainda é uma profissão com conquistas no mercado de trabalho, bastante

recentes, tanto globalmente, quanto no Brasil. Uma vez que, “estão registradas nessa década as grandes conquistas da categoria, como a regulamentação da profissão, a criação da Federação Nacional de Secretárias e Secretários – Fenassec – e a adoção do Código de Ética Profissional” (Nogueira; Oliveira, 2013, p. 13).

Quando se trata de identidade secretarial, há dois grandes dilemas a serem combatidos. O primeiro é referente à falta de clareza em relação aos papéis profissionais em razão da escassa diferenciação da demanda de cada profissão no mercado de trabalho:

[...] o mercado confunde os papéis profissionais, porque desconhece suas especificidades, tais como, as atividades de um psicólogo, de um administrador de empresas, de um sociólogo e de um assistente social e de outro, o próprio estudante, ao ser indagado acerca de seu perfil profissional tem dificuldade em explicitá-lo com clareza. Quando consegue fazê-lo e confronta com os perfis de estudantes de áreas afins, percebe muitas semelhanças entre eles e uma pergunta parece ficar sem resposta: afinal, é possível exercer atividades semelhantes às de um colega com outra formação [...] (Gondim, 2002, p. 303).

O segundo refere-se aos estereótipos e preconceitos atrelados a profissão:

Na profissão de secretariado executivo ainda existem dilemas sobre a identidade profissional, que é construída por meio de signos específicos compostos pela vestimenta, linguagem (jargões), comunicação e principalmente pelo seu comportamento. Esse profissional já não sabe ao certo qual imagem ou perfil é requerido pela sociedade, pois existem muitos estereótipos e preconceitos sobre a profissão que são criados a partir da percepção equivocada desses signos, especialmente no contexto da cultura organizacional (Dieterich; Ferro, 2013, p. 53).

Além do mais, ao tentarmos construir a caracterização da identidade secretarial, embasando-se nas tarefas e atribuições a serem executadas pelo profissional, o perfil do secretário executivo é o de um profissional com habilidades de técnicas secretariais (Neiva e D'elia, 2009), de comunicação (Biscoli; Lotte, 2007) e comunicação assertiva (Andrade *et al.*, 2012) e sociais ou competências humanas (Bortolotto; Willers, 2007).

Ainda, o profissional de secretariado tem uma formação multidisciplinar, como consta nas Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos superiores de Secretariado Executivo, regulamentadas pela Resolução CNE nº 3, de 23 de junho de 2005, além de possuir habilidades e competências como assessorar, liderar e gerir (Bortolotto; Willers, 2007). Tudo isso, em virtude de uma possível ascensão de novas áreas de atuação para o secretariado, como apontam estudos de Paes *et al.*, (2015), e um mercado que tem exigido cada vez mais habilidades dos mesmos. O profissional de secretariado adquiriu também, um caráter multifuncional, em razão da busca por reconhecimento profissional, como expõem Moreira e Olívio (2012, p. 32).

Nesse contexto, insere-se o profissional de Secretariado Executivo que – após um longo período em busca de aprimoramento, tanto para a melhor realização de suas tarefas, quanto pela valorização de seu trabalho – assume, atualmente, na estrutura organizacional, um caráter multifuncional. Isso significa que o trabalho é agora diversificado e dinâmico

Infere-se então, que a imagem que o mercado possui a respeito dos secretários e secretárias, é a de um profissional que, atualmente, é imprescindível dentro das organizações. Todavia, ainda, há a presença de uma visão muito atrelada a estereótipos e preconceitos que perseguem a profissão historicamente. Estes, que por muitas vezes são ocasionados por falta de conhecimento em relação à profissão e pela falta de caracterização e consolidação da identidade secretarial.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Esta seção apresentará os processos para o desenvolvimento da pesquisa, por meio da descrição dos métodos e dos instrumentos utilizados. Abordará a classificação da pesquisa, a estratégia e o instrumento para coleta de dados, o objeto de pesquisa e o recorte temporal, além do meio para interpretação dos resultados.

#### **3.1 Delineamento da pesquisa**

É fato que desde os primórdios a humanidade sempre teve consigo a sede por conhecimento, o que tornou a busca por avanços inerente à nós. A procura por respostas gerou o que hoje denominamos ciência, a qual foi responsável por produzir o método científico.

A pesquisa científica é o processo sistemático, isto é, segue um passo a passo metodológico delimitado, para construir o conhecimento humano, a partir do qual é possível detalhar, ampliar e até refutar dados e/ou outras informações verificáveis (Zanella, 2013). A seguir será detalhado o passo a passo utilizado na aplicação da pesquisa realizada para atingir o objetivo deste trabalho, sendo este, analisar a imagem esboçada pelo mundo de trabalho da região do Nordeste brasileiro acerca da profissão de Secretariado Executivo.

Em relação à abordagem utilizada, pode-se inferir que esta pesquisa apresenta caráter qualitativo, e, por se tratar de uma pesquisa que objetiva descrever as características identitárias do profissional de secretariado executivo, classifica-se como descritiva, indo de acordo com a definição proposta por Gil (2002), na qual, aponta que o objetivo primordial de uma pesquisa descritiva é descrever características de determinada população ou fenômeno.

A abordagem qualitativa da pesquisa está presente na busca pela explanação do que é esperado por parte do mundo do trabalho em relação à profissão de Secretariado Executivo e as características secretariais identitárias, o que contribuirá com o desenvolvimento e agregará valor à profissão, pois de acordo com a definição proposta por Gerhardt e Silveira, (2009, p. 34), “Os pesquisadores que utilizam os métodos qualitativos buscam explicar o porquê das coisas, exprimindo o que convém ser feito [...]”.

A pesquisa é classificada como descritiva, como afirmado anteriormente, em virtude do presente trabalho apresentar a descrição de características identitárias à profissão de Secretariado Executivo, e além disso, descrever o que é esperado pelo mundo do trabalho da região do nordeste brasileiro em relação aos profissionais do secretariado. Na pesquisa descritiva exige-se ao investigador uma série de informações sobre o que deseja pesquisar. É

nesse tipo de estudo onde se descrevem os fatos e fenômenos sobre determinada realidade (Gerhardt; Silveira, 2009 *apud* Triviños, 1987).

Ainda, fez-se mister, um levantamento bibliográfico com o objetivo de embasar a pesquisa através de conhecimentos produzidos anteriormente a respeito do Secretariado Executivo. E como afirmado por Brito, Oliveira e Silva (2021), o levantamento bibliográfico possibilita ao pesquisador obter acesso ao que já foi produzido de conhecimento sobre determinado assunto.

### 3.2 Técnica de pesquisa e coleta de dados

Para o presente trabalho utilizou-se como técnica de pesquisa a análise documental. Esta técnica consiste em uma metodologia de investigação científica que, através de procedimentos técnicos e científicos específicos, busca examinar e compreender o teor dos variados tipos de documentos, e assim, obter informações significativas, de acordo com os objetivos da pesquisa (Junior, *et al.* 2021).

Ainda de acordo com Junior *et al.* (2021) a definição do que se entende por documentos é ampla e a análise documental pode ser desenvolvida baseada não somente no texto escrito, mas também, a partir de diversas fontes. Nesse sentido, o presente trabalho utilizou-se de variados tipos de documentos que foram considerados relevantes para alcançar os objetivos da pesquisa, sendo eles de caráter oficial (leis) ou não (vagas). Posto isso, a escolha também ocorreu conforme as ideias apontadas por Kripka, Scheller e Bonotto (2015, p. 245 *apud* Junior *et al.*, 2021, p. 42).

O documento a ser escolhido para a pesquisa dependerá do problema a que se busca uma resposta, portanto não é aleatória a escolha. Ela se dá em função dos objetivos e/ou hipóteses sobre apoio teórico. É importante lembrar que as perguntas que o pesquisador formula ao documento são tão importantes quanto o próprio documento, conferindo-lhes sentido.

Também utilizou-se da pesquisa documental, que segundo Oliveira (2007, p. 69), “é caracterizada pela busca de informações em documentos que não receberam nenhum tratamento científico, como relatórios, reportagens de jornais, revistas, entre outras matérias de divulgação”. No que diz respeito ao presente trabalho, os documentos analisados correspondem aos anúncios de vagas de recrutamento destinadas ao secretariado executivo.

Dessa forma, a coleta de dados ocorreu por meio da busca de vagas de emprego destinadas aos/às secretários(as) executivos(as) em sites e portais destinados à divulgação de vagas de trabalho. A princípio as vagas de trabalho seriam coletadas exclusivamente na

plataforma LinkedIn, entretanto, houve grande dificuldade em encontrar anúncios de oportunidade de emprego em partes do universo escolhido para a pesquisa, como consequência, utilizou-se de outras plataformas de sites especializados em anúncios de vagas de emprego dispostas na internet. Os sites utilizados para o levantamento das vagas foram: LinkedIn, Trabalha Brasil, Catho, Banco Nacional de Empregos, Jobrapido, Trabajo.org, Sercanto e Indeed.

No período de um ano e dois meses e dez dias, 20 de junho de 2023 a 30 de agosto de 2024, foram coletadas mensalmente vagas destinadas ao secretariado executivo, todavia, decidiu-se pela utilização de vagas remanescentes dos últimos 11 meses, a partir disso, criou-se um banco de dados. As vagas coletadas foram organizadas de acordo com a data de publicação dos anúncios. Vagas repetidas foram descartadas e aquelas que atendiam aos critérios exigidos para atingir o objetivo da pesquisa foram separadas para posterior análise.

### **3.3 Objeto de estudo**

Na delimitação do objeto de estudo da pesquisa deliberou-se por analisar os anúncios de recrutamento de profissionais de Secretariado Executivo na região do Nordeste brasileiro pois, por ser um território vasto, consequentemente, torna-se um bom indicativo das expectativas em relação ao secretariado executivo no Brasil. Além disso, o surgimento e consolidação da profissão no Brasil é, em grande parte, no berço nordestino, visto que foi na região do Nordeste onde emergiu o primeiro curso de graduação em secretariado executivo, e até os dias atuais, o nordeste brasileiro é responsável por formar grande parte dos profissionais da área. Desse modo, o objeto de estudo analisado no presente trabalho foi constituído por quarenta e quatro anúncios de vagas destinadas a secretários(as) executivos(as), ofertadas exclusivamente nos estados da região Nordeste do Brasil. Distributivamente, foram coletadas dos estados de Alagoas (AL), Bahia (BA), e Maranhão (MA) quatro vagas referentes a cada estado, nos estados do Ceará (CE), Paraíba (PB), Rio Grande do Norte (RN) e Sergipe (SE) foram cinco vagas de cada, e em Pernambuco (PE) e Piauí (PI) coletou-se seis vagas relativas a cada estado.

Os critérios utilizados para seleção das vagas foram estabelecidos em conformidade com os objetivos da pesquisa. Posto isso, os anúncios selecionados deveriam apresentar na sua descrição os requisitos exigidos e as responsabilidades atribuídas aos



secretários e secretárias, para que dessa forma fosse possível identificar o que é esperado pelo mundo do trabalho em um secretário executivo.

Em relação ao critério de requisitos exigidos foram considerados anúncios que apresentavam na descrição do que era requerido a formação e habilidades técnicas e comportamentais. Vale ressaltar que, as vagas coletadas foram vagas intituladas como “vaga/cargo de secretário(a) executivo(a)”, mas para obter um panorama mais realista sobre a imagem esboçada pelo mundo de trabalho sobre a profissão de secretariado executivo, considerou-se até os requisitos exigidos que não são atribuição de um(a) secretário(a).

Quanto ao critério de responsabilidades atribuídas, também considerou-se aquelas que não são características de um(a) secretário(a) e que estariam de acordo com suas atribuições (Brasil, 1985, 1986) e competências (Brasil, 2005). Das quarenta e quatro vagas coletadas no banco de dados, trinta e seis atenderam aos critérios estabelecidos.

### 3.4 Apresentação e análise dos dados

Para essa pesquisa foi utilizado o método de análise de conteúdo proposto por Bardin (1995). Esse método consiste em seguir três etapas primordiais durante a análise de conteúdo, sendo elas: Pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados e interpretações. Assim sendo, essa presente pesquisa seguiu essas etapas, sendo estas, trabalhadas da maneira apresentada nos próximos parágrafos.

Durante a **pré-análise** focou-se no levantamento de material, os quais, posteriormente, foram organizados e analisados. Foram coletados quarenta e quatro anúncios de vagas destinadas a secretários e secretarias nos estados da região Nordeste do Brasil, sendo trinta e seis destas utilizadas nesta pesquisa.

Na **exploração do material** com o processo de pré-análise concluída, da-se início então a investigação do material, o que consistiu na leitura e interpretação dos anúncios das vagas de acordo com os objetivos de análise e utilização deste, assim sendo, os dados levantados foram categorizados com base no intuito da sua utilização.

Por fim, a **interpretação dos dados**, etapa final, compreendeu em analisar os dados obtidos na pesquisa com base na literatura consultada para a realização do estudo, confrontando o que foi estudado com os objetivos do presente trabalho de pesquisa.

Assim, tornou-se possível investigar de maneira objetiva, como o mundo do trabalho enxerga a profissão de Secretariado Executivo e identificar o que colabora para a construção da imagem obtida acerca dessa profissão, viabilizando a identificação do que pode

prejudicar ou o que pode contribuir para o desenvolvimento e avanço da profissão secretarial no atual cenário trabalhista.

## 4 ANÁLISE DOS DADOS E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Esta seção apresentará a análise dos dados e os resultados obtidos pela pesquisa. Os dados serão desmembrados em comportamentos identificados, atribuições/atividades exigidas e formação/conhecimentos exigidos. Após a segmentação dos dados, se encontram os resultados da análise realizada sob a luz do referencial teórico do presente trabalho. O intuito é responder ao questionamento que norteou o estudo através do alcance dos objetivos estabelecidos.

### 4.1 Comportamentos identificados nas vagas destinadas aos secretários(as) executivo(as)

Na análise das vagas, o primeiro ato foi identificar quais comportamentos estavam presentes na descrição dos anúncios de vagas destinadas aos secretários(as) executivo(as). Os comportamentos coletados foram organizados no quadro 2, em ordem decrescente com o intuito de obter uma visualização satisfatória dos dados.

**Quadro 2** - Comportamentos identificados nas vagas destinadas aos secretários(as) executivo(as)

<b>Comportamentos identificados</b>	<b>Quantidade de vagas</b>
Organização	29
Articulação	18
Proatividade	9
Gestão de tempo	9
Flexibilidade	9
Compromisso	7
Discrição	6
Trabalho em equipe	5
Empatia	3
Liderança	1

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

A primeira percepção obtida é de que, a grande maioria das vagas analisadas exigiam que o secretário(a) executivo(a) fosse capaz de agir de forma organizada. Esta é, de fato, um comportamento imprescindível aos secretários e secretárias, pois como apontado por Moreira e Olívio (2012) na estrutura organizacional, o(a) secretário(a) assume um caráter multifuncional.

O segundo comportamento mais exigido é a capacidade de articulação, que no presente estudo envolve traquejo social durante atendimentos e habilidades de negociação. Além disso, também foi identificado a conduta de trabalho em equipe, que representa a capacidade de ser receptivo à cooperação. Todas essas fazem parte das competências secretariais apontadas por Souza (2021) como necessárias para atuação profissional nos dias de hoje.

Os comportamentos proatividade, gestão de tempo e flexibilidade foram identificados na mesma quantidade de anúncios, todavia nem sempre estavam presentes conjuntamente no mesmo anúncio. Estes também fazem parte das competências I4.0 estabelecidas por Souza (2021), e demonstram que o atual mundo do trabalho deseja secretários(as) capazes de ir além da execução. Esses dados exemplificam o que foi proposto por Oliveira e Gianini (2014), o secretário passou de um profissional passivo e executor para um profissional que atualmente é ativo, dinâmico e gestor.

Bond e Oliveira (2011) definiram como competências secretariais a liderança e o compromisso juntamente com a proatividade, gestão de tempo e flexibilidade. Faz-se mister chamar atenção para o comportamento de liderança, que dos anúncios analisados, foi apresentado em apenas um. Esse fato demonstra que o atual mundo do trabalho ainda não possui grande familiaridade com o papel do secretariado executivo, mas essa questão não é exclusiva do secretariado, como afirmado por Gondim, (2002), o mercado tende a confundir os papéis profissionais, porque desconhece suas especificidades.

O comportamento discrição localizado em seis anúncios no sentido de que o profissional seja capaz de lidar e gerir informações confidenciais, estabelece que o mundo do trabalho espera que o(a) secretário(a) executivo(a) possua ética profissional. No secretariado esta é uma conduta imprescindível independente de ser uma exigência ou não da vaga, visto que é estabelecido pelo código de ética da profissão que o(a) secretário(a) deve ser capaz de guardar absoluto sigilo sobre assuntos e documentos que lhe são confiados.

A presença explícita da conduta empatia na descrição de três vagas trouxe a percepção de que há ciência por parte do mercado a respeito de uma habilidade que não lhe é dada a verdadeira importância, a gestão emocional. A inteligência emocional, umas das competências I4.0 estabelecidas por Souza (2021) é essencial aos secretários e secretárias, pois como proposto por Lasta e Durante (2011), apesar da clássica gestão administrativa se manter presente e forte, o ambiente organizacional contemporâneo exige uma gestão mais humanizada.

Percebeu-se, por meio dos resultados obtidos, que os comportamentos exigidos pelo atual mundo do trabalho não destoam das competências estabelecidas para a profissão, apesar de que, a discrepância em quantidade de vagas entre o comportamento organização e o comportamento liderança demonstra que é necessário que a sociedade adquira maior consciência a respeito dos papéis secretariais.

#### **4.2 Atribuições e atividades exigidas em vagas destinadas aos secretários(as) executivo(as)**

Um secretário executivo deve ser capaz de realizar diversas tarefas dentro de uma corporação, além de ter que lidar com imprevisibilidades. Em razão disso, a profissão exige uma formação multidisciplinar, e ainda, lhe é imposto a capacidade de possuir inúmeras habilidades e competências, como descrito no artigo 4ª das Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos superiores de Secretariado Executivo (Brasil, 2005).

O quadro 3 apresentará as atribuições e atividades exigidas nas vagas destinadas aos secretários(as) executivo(as) na região do Nordeste brasileiro, elas também foram ranqueadas em ordem decrescente, de acordo com a quantidade de vagas em que foram localizadas.

**Quadro 3 - Atribuições e atividades exigidas aos secretários(as) executivo(as)**

<b>Atribuições e atividades exigidas</b>	<b>Quantidade de vagas</b>
Organização de reuniões	19
Gestão de agenda	17
Redigir relatórios e documentos oficiais	14
Gestão de arquivos e documentos	13
Organização de viagens	10
Funções administrativas	9
Atendimento	9
Gestão de correspondências físicas e eletrônicas	9
Organização de Eventos	6
Trabalho em equipe	5
Proficiência em informática	4
Gestão de informações	4
Fluência em inglês	4
Domínio da língua portuguesa (escrita)	3
Proficiência em comunicação verbal	3

Controle de despesa/prestação de contas	3
Gestão de suprimentos	2

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Destaca-se, conforme exposto pelo quadro 3, que a organização de reuniões é a atividade mais exigida entre as vagas analisadas, presente em dezenove destas. Seguida pela gestão de agenda, capacidade de redigir relatórios e documentos oficiais e gestão de arquivos e documentos. A partir desses dados pode-se afirmar que o mundo do trabalho no Nordeste brasileiro tende a focar nas habilidades técnicas, que segundo Magalhães e Souza (2001), são aquelas que se relacionam com conhecimentos acerca de métodos que assegurem o desenvolvimento das atividades administrativas de forma eficaz.

Em nove anúncios foi identificado a presença da atividade “funções administrativas”, no presente trabalho essas funções foram interpretadas como atividades de caráter técnico, pois na descrição das vagas essa atividade estava frequentemente acompanhada da exigência de habilidades de comunicação e/ou competências humanas. Ainda assim, optou-se por colocá-la em destaque no quadro 3, para exemplificar a falta de entendimento acerca das atribuições secretariais por parte do mundo do trabalho ainda hoje.

Segundo Neiva e D'elia (2009), as técnicas secretariais compreendem realizar contatos telefônicos, agendar compromissos, fazer follow up, redigir, organizar e participar de reuniões, organizar eventos, preparar viagens tanto para o chefe como para a equipe e lidar com documentos e arquivos. Nesse sentido, vale destacar as técnicas secretariais identificadas nas vagas analisadas, como a organização de viagens, a gestão de correspondências físicas e eletrônicas, e a organização de eventos. Todas essas presentes em uma quantidade consideravelmente baixa de anúncios, tendo em vista que são atribuições típicas de um secretário executivo.

A proficiência em informática era exigida em quatro vagas, considerando-se a importância dessa habilidade no mundo corporativo, é uma quantidade muito pequena. Em contrapartida, isso pode ser consequência de que no mundo do trabalho contemporâneo, essa é uma atividade inerente a qualquer profissional, então não cabe destacar ela na descrição de uma vaga.

A respeito do atendimento e trabalho em equipe, atividades identificadas em 9 e 5, respectivamente, das vagas analisadas, no sentido de que o profissional fosse capaz de cooperar e coordenar pessoas, além de ser empático e possuir traquejo social. Essas são

competências humanas, que envolvem, elevado nível de relacionamento interpessoal e intrapessoal e a ética, conforme proposto por Bortolotto e Willers (2007).

No que se refere às habilidades de comunicação, foram constatadas a exigência de fluência em inglês em quatro anúncios, a exigência do domínio da língua portuguesa (escrita) e proficiência em comunicação verbal, presentes conjuntamente em três anúncios, e a exigência da capacidade de gerir informações, identificada em quatro anúncios. Como afirmado por Bortolotto e Willers (2007, p. 50), “comunicação é o processo de transmitir ideias ou pensamentos de uma pessoa para a outra com a finalidade de promover o entendimento da pessoa que recebe”, nesse sentido, é essencial que os(as) secretários(as) apresentem alto nível de desenvoltura com as técnicas de comunicação.

O controle de despesas e a gestão de suprimentos foram as atribuições menos exigidas nas vagas analisadas, todavia, elas se enquadram como responsabilidades dos secretários e secretárias.

Dado o exposto, é possível afirmar que as atividades exigidas em anúncios de recrutamento voltados ao secretariado executivo nos estados do Nordeste brasileiro, estão fielmente alinhadas com as atribuições secretariais e as habilidades e competências requeridas na formação de um secretário executivo, pois, apesar dos dados demonstrados apontarem falta de conhecimento em relação às atribuições específicas de um secretário executivo, como exemplificado pela atividade “funções administrativas” ou a baixa presença/exigência de técnicas secretariais, todas as atribuições e atividades exigidas se enquadram nas responsabilidades conferidas a esse profissional.

#### **4.3 Formação e conhecimentos exigidos para a contratação de secretários(as) executivos(as).**

A identificação dos conhecimentos requeridos no objeto de estudo foi com base no que estava presente na descrição das vagas de recrutamento em secretariado e de acordo com as interpretações da autora deste estudo. Os dados foram segmentados e apresentados em ordem decrescente, conforme exibido no quadro 4.

**Quadro 4 - Formação e conhecimentos exigidos aos secretários(as) executivo(as)**

<b>Formação e conhecimentos exigidos</b>	<b>Quantidade de vagas</b>
Informática e/ou proficiência em ferramentas digitais (Microsoft Office, Google Workspace,	20

entre outros)	
Graduação em secretariado executivo	10
Arquivologia	10
Graduação em administração ou áreas correlatas	7
Ensino superior	5
Língua inglesa	4
Comunicação escrita	3
Comunicação verbal	3
Ensino médio completo	1
Etiqueta empresarial e profissional	1

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

A primeira e mais importante percepção, no que se refere ao presente trabalho, é a respeito da formação exigida nas vagas destinadas ao secretariado executivo nos estados do Nordeste brasileiro. Destaca-se primeiramente que, das dez vagas que exigiam graduação em secretariado executivo, que já são poucas, oito delas não apresentavam exigência exclusiva dessa formação, abrindo para outras áreas como administração, direito ou áreas afins. Em cinco anúncios, era solicitado ensino superior sem especificar nenhum curso ou área. Ainda, em uma das vagas analisadas, identificou-se a exigência de formação de segundo grau completo. Nesse sentido, vale salientar mais uma vez o que foi afirmado por Gondim, (2002), o mercado tende a confundir os papéis profissionais, porque desconhece suas especificidades.

Na maioria dos anúncios, em vinte deles, para ser mais específico, era exigido habilidades de técnicas de informática, alguns deles solicitaram ferramentas específicas, em dez deles, o domínio do pacote office, da empresa Microsoft, que é composto por programas de edição de texto (Word), de planilhas (Excel), de imagens, dentre outros. Havia também aqueles que exigiam proficiência em ferramentas do Google, o Google Workspace, que também é composto por programas de edição de texto (Google documentos), de planilhas (Google Planilhas), entre outras ferramentas.

A arquivologia, presente em dez das vagas analisadas, é a segunda competência secretarial mais requerida no objeto de estudo, apesar desta ser uma das principais funções de um(a) secretário(a). Também foi identificado em uma vaga, a exigência de conhecimento a respeito de etiqueta empresarial e profissional, uma habilidade de caráter comportamental, que corresponde à postura que o secretário executivo tem que adotar para conviver na organização (Bortolotto; Willers, 2007).



Conhecimentos em comunicação escrita e verbal foram requisitados em apenas três vagas, poucas, dada a importância desses conhecimentos para a profissão secretarial, todavia, esses conhecimentos podem ser considerados inerentes às quaisquer profissionais, talvez por isso, não ganham destaque nas descrições de vagas. Além disso, eles estão implícitos em conhecimentos e competências exigidas, outrora citados.

Quatro anúncios exigiam domínio da língua inglesa, o que compreende a capacidade de falar, de ler, de compreender e de escrever. Essa habilidade de tradução de um ou mais idiomas, está prevista nas atribuições secretariais.

Em face do exposto, é nítido como o mundo do trabalho atual não valoriza a formação em secretariado executivo, apesar de reconhecer a importância de suas atribuições dentro de uma organização. Essa falta de valorização não é exclusiva do secretariado, todavia, é um fator que colabora para dificultar o desenvolvimento da profissão.

#### **4.4 A profissão de Secretariado Executivo no Nordeste brasileiro através das dimensões de imagens**

Ao analisarmos os dados apresentados à luz das dimensões de imagens propostas por Milan, Gasparin e De Toni (2013), torna-se possível identificar a imagem esboçada pelo mundo do trabalho no Nordeste brasileiro acerca da profissão do secretariado executivo.

A primeira dimensão é a cognitiva, que se trata de um construto mental, racional e lógico, diretamente influenciado pelas crenças e pelo conhecimento prévio de um indivíduo, utilizado para avaliar um objeto. Relacionando essa dimensão aos dados obtidos, é possível afirmar que o mundo do trabalho não é alheio ao papel dos secretários e secretárias, pois as atribuições, conhecimentos e comportamentos coletados nas vagas, estão alinhadas com as habilidades e competências estabelecidas pelas Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos superiores de Secretariado Executivo. Entretanto, também é possível identificar que limitam o papel do profissional a assessoria, visto que atividades referentes à gestão e tomada de decisões poucas vezes se fizeram presentes, o que pode ser consequência das conquistas da profissão no território brasileiro serem consideradas bastante recentes, tendo em vista o surgimento da profissão.

Não foi possível relacionar a dimensão emocional aos dados apresentados, tendo em vista o objeto de estudo utilizado.

No que diz respeito à dimensão funcional, é possível estabelecer uma correlação entre essa dimensão e os comportamentos coletados. Nesse sentido, o que o mundo do

trabalho do Nordeste brasileiro espera nos secretários e secretárias, é que estes sejam profissionais capazes de exercer múltiplas habilidades de caráter humanizado e possuam alta desenvoltura em articulação interpessoal e intrapessoal.

Por fim, de acordo com a dimensão simbólica o valor de um objeto/produto está ligado ao que é representado ou manifestado, através das emoções, pelo consumidor. Assim sendo, percebe-se que o mundo do trabalho contemporâneo considera o papel secretarial de suma importância dentro de uma organização, mas ainda assim, o secretário executivo é substituível, pois como apresentado anteriormente, acredita-se que profissionais de outras áreas podem atuar como secretários e secretárias.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo possibilitou analisar a imagem esboçada pelo mundo do trabalho da região do Nordeste brasileiro acerca da profissão de Secretariado Executivo. Além disso, também proporcionou enfatizar a importância de secretários executivos e secretárias executivas se atentarem à essa questão, visto que, a imagem profissional é um fator seriamente crucial em todas as profissões, por consequência, obter uma imagem sólida e bem-sucedida resultará no avanço e desenvolvimento do Secretariado Executivo.

A partir do primeiro objetivo específico, buscou-se identificar os comportamentos que o ambiente profissional espera dos secretários e secretárias. Foram identificados nos anúncios de recrutamento destinados ao secretariado, objeto de estudo do trabalho apresentado, dez comportamentos diferentes (organização, articulação, proatividade, gestão de tempo, flexibilidade, compromisso, discrição, trabalho em equipe, empatia e liderança) que são esperados do profissional de secretariado executivo. A análise desse levantamento possibilitou conceber que o mundo profissional contemporâneo carece de informações a respeito do papel secretarial, todavia, suas exigências referentes às habilidades comportamentais, estão alinhadas com as competências estabelecidas para a profissão.

No segundo objetivo específico focou-se em detectar as atribuições e as atividades exigidas por vagas destinadas aos secretários executivos e às secretárias executivas da região Nordeste brasileira. Na análise distinguiu-se, entre as explicitamente presente na descrição das vagas e aquelas implícitas, dezessete atribuições e atividades requeridas, que vão de organização de reuniões e gestão de agendas à fluência em inglês e gestão de suprimentos, todas estas sendo de caráter secretarial.

Posteriormente, verificou-se a formação e conhecimentos exigidos para a contratação de secretários(as) executivos (as) na região Nordeste do Brasil, que resultou na concepção de que o mundo do trabalho contemporâneo não valoriza a formação em secretariado executivo, apesar de reconhecer a importância de suas atribuições dentro de uma organização. Ainda assim, foram identificados na pesquisa, dois níveis de formação (segundo grau e superior) e seis conhecimentos de caráter técnico ou referentes à comunicação.

Os objetivos específicos foram alcançados por meio da comparação das habilidades e competências estabelecidas pelas Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos superiores de Secretariado Executivo com as descrições dos trinta e seis anúncios de vagas secretariais analisados.

Dado o exposto, acredita-se que o objetivo geral da pesquisa foi atingido, assim como a questão de pesquisa foi respondida. A imagem da profissão do secretariado executivo no contexto do ambiente profissional da região Nordeste brasileira revela que, apesar do grande valor atribuído ao papel secretarial, o secretário executivo é visto como substituível. Assim, embora haja respeito e valorização pela profissão, o profissional em si acaba sendo desvalorizado.

A imagem percebida acerca da profissão do secretariado executivo pela região Nordeste brasileira deixa nítido a importância dos secretários(as) executivos(as) se atentaram sobre imagem profissional secretariado executivo, pois é indefensável a falta de valorização para com um profissional que possui uma formação extensa e específica, e que pode vir a ocupar cargos de grande relevância para a sociedade (assistente de presidência).

A respeito dos desafios enfrentados, a pesquisa contou apenas com a interpretação e análise de descrições de anúncios de vagas destinadas aos secretários e as secretarias no nordeste brasileiro, além disso, dada a extensão territorial da região, pode-se considerar a quantidade de vagas do objeto de estudo (36) pequena. Esse fato pode limitar a generalização das conclusões. Ademais, uma pesquisa desse nível carece de uma maior abrangência e até mesmo, a aplicação de uma pesquisa de campo.

Com relação às contribuições do trabalho, faz-se mister destacar que a presente pesquisa abordou um objeto de estudo (vagas) pouco explorado, mas extremamente fundamental ao mundo do trabalho. Ao utilizar da análise de vagas possibilitou para além do alcance dos objetivos de pesquisa, salientar a relevância de se atentar a algo que vai além do campo acadêmico ou corporativo, visto que anúncios de vagas ficam disponíveis a todos os tipos de públicos, e ainda, pode-se considerar que eles também são um objeto de divulgação de uma profissão e não apenas de uma vaga.

Além disso, a pesquisa também explora a imagem profissional do secretariado executivo para além da imagem concebida através de comportamentos (como a maneira de se portar e vestir) focando no papel que o secretário executivo deve exercer dentro de uma organização.

Em estudos futuros na área de secretariado executivo deve-se explorar de maneira mais investigativa as interpretações do mundo do trabalho acerca da profissão de Secretariado Executivo e/ou construir trabalhos que busquem disseminar informações a respeito do papel secretarial para a sociedade. Nesse sentido, sugere-se para uma pesquisa futura a seguinte indagação: Como contribuir para construção de uma identidade secretarial?

## REFERÊNCIAS

- ABRÃO, Adriana Y. O conflito de gerações e as competências da secretária no século XXI. **Andreazza, MS Competências: análise a partir do planejamento estratégico de um departamento de uma Universidade Federal**, v. 22, 2013. p. 221-226. Disponível: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/127204>. Acesso em: 30 jun. 2023
- ANDRADE, Adília Aguiar de *et al.* ANÁLISE DA ATUAÇÃO DO (A) SECRETÁRIO (A) EXECUTIVO (A) COMO LÍDER NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Universidade Federal do Amapá-UNIFAP-Macapá (AP)-26 a 28 de setembro de 2012**, p. 31, 2012. Disponível em: <http://www2.unifap.br/executivo/files/2014/09/ANAIS-V-ENESEC-2012.pdf#page=35>. Acesso em: 30 jun.2023
- AREAL, Leonor. **O que é uma imagem?**. 2012. Disponível em: <https://iconline.ipleiria.pt/handle/10400.8/566>. Acesso em: 30 jun.2024
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo** (la reto, & a. Pinheiro, trad.) Lisboa: edições 70. **Publicação original**, 1977.
- BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso; LOTTE, Roseli Immig. Reflexões teóricas sobre a importância da comunicação na profissão de secretariado executivo. **Revista expectativa**, v. 5, n. 1, 2006. DOI: 10.48075/revex.v5i1.91. Disponível em: <https://saber.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/91>. Acesso em: 30 jun. 2023.
- BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso; CIELO<sup>a</sup> °., Ivanete Daga. Gestão organizacional e o papel do secretário executivo. **Revista Expectativa**, v. 3, n. 1, 2004. Disponível em: <http://www2.unifap.br/executivo/files/2013/06/10-Gest%C3%A3o-secretarial-e-o-papel-do-secretario-executivo.pdf>. Acesso em: 30 jun. 2023
- BOND, Maria Thereza; OLIVEIRA, Marlene. **Manual do profissional de secretariado: conhecendo a profissão**. 1 ed. **Curitiba: Ibpx**, 2009. v. 1.
- BORTOLOTO, Márcia Fernanda Pasa; WILLERS, Ednilse Maria. Profissional de Secretariado Executivo: Explicação das principais características que compõem o perfil. **Revista Expectativa**, v. 4, n. 1, 2005. Disponível em: <https://saber.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/410>. Acesso em: 30 jun. 2023
- BRASIL. Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. **Dispõe sobre o exercício da profissão de Secretário e dá outras providências..** Brasília, DF, 01 out. 1985. v. 7, p. 163.
- BRASIL. Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005. **Institui As Diretrizes Curriculares Nacionais Para O Curso de Graduação em Secretariado Executivo e Dá Outras Providências..** Brasília, DF, Seção 1, p. 9.
- BRITO, Ana Paula Gonçalves; DE OLIVEIRA, Guilherme Saramago; DA SILVA, Brunna Alves. A importância da pesquisa bibliográfica no desenvolvimento de pesquisas qualitativas na área de educação. **Cadernos da FUCAMP**, v. 20, n. 44, 2021.

DE TONI, D. **Administração da imagem de produtos**: desenvolvendo um instrumento para configuração da imagem de produto. 2005. 268 f. Tese (Doutorado em Administração). Escola de Administração, UFRGS, Porto Alegre, 2005.

DE TONI, D. **Administração da imagem de organizações, marcas e produtos**. In: KUNSCH, M. M. K. Comunicação organizacional. V.1. São Paulo: Saraiva, 2009. cap. 11, p. 235-268.

DIETERICH, B. R.; FERRO, J. Perfil de liderança e identidade do profissional de secretariado executivo. **Secretariado Executivo em Revist@**, [S. l.], v. 8, 2013. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/3025>. Acesso em: 30 jun. 2023.

DOBNI, D.; ZINKHAN, G. M. In search of brand image: a foundation analysis. In: GOLDBERG, M.; GORN, G.; POLLAY, R. (eds.). **Advances in Consumer Research**, v. 17, p.110-118, 1990.

DURANTE, Daniela G. *et al.* Práticas de Gestão em Empresa Familiar: Desafio da Conciliação entre Competitividade e Humanização. **V EnEO - Encontro de Estudos Organizacionais**. Belo Horizonte: ANPAD, 2008.

FIGARO, Roseli. O mundo do trabalho e as organizações: abordagens discursivas de diferentes significados. **Organicom**, São Paulo, Brasil, v. 5, n. 9, p. 90–100, 2008. DOI: 10.11606/issn.2238-2593.organicom.2008.138986. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/138986>.. Acesso em: 8 set. 2024.

FRAGA, Nádia Elôina Barcelos; MATTOS, Carla Erler; CASSA, Gabriela de Almeida. O marketing profissional e suas interfaces: a valorização do bibliotecário em questão. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 13, p. 148-167, 2008.

GARDNER, B. G.; LEVY, S. J. The product and the brand. **Harvard Business Review**, v. 33, n. 2, p. 33-39, Mar./Apr. 1955.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Plageder, 2009.

GIL, Antonio Carlos *et al.* **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GONDIM, Sônia Maria Guedes. Perfil profissional e mercado de trabalho: relação com formação acadêmica pela perspectiva de estudantes universitários. **Estudos de Psicologia (Natal)**, v. 7, p. 299-309, 2002.

HAEDRICH, G. Images and strategic corporate and marketing planning. **Journal of Public Relations Research**, v. 5, n. 2, p. 83-93, 1993.

JOLY, M. Introduction à l'analyse de l'image. **Paris**: Éditions Nathan, 1993.

JUNIOR, Eduardo Brandão Lima *et al.* Análise documental como percurso metodológico na pesquisa qualitativa. **Cadernos da FUCAMP**, v. 20, n. 44, 2021.

LASTA, A.; GIARETA DURANTE, D. A GESTÃO SECRETARIAL NO CENÁRIO ORGANIZACIONAL CONTEMPORÂNEO. **Secretariado Executivo em Revist@**, [S. l.], v. 4, n. 4, 2011. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1768>. Acesso em: 30 jun. 2023.

LEDOUX, J. O cérebro emocional: os misteriosos alicerces da vida emocional. Rio de Janeiro: **Objetiva**, 2001.

LESSA, Iara Ferreira. **Secretariado**: surgimento e evolução da profissão (uma análise à partir da sociologia). 2018. Disponível em: <https://ri.ufs.br/jspui/handle/riufs/9740>. Acesso em: 30 jun. 2023.

MAGALHÃES, Adriana P. ; SOUZA, Núbia Renata de. **A atuação da Secretária nos diferentes níveis secretariais**. Monografia ( Curso de Graduação Secretariado Executivo) Universidade do Vale do Paraíba - Faculdade de Ciências Sociais Aplicada, 2001.

MARTINEAU, P. The personality of the retail store. **Harvard Business Review**, v. 36, n. 1, p. 47-55, Jan./Feb. 1958.

MARTINS, Cibele Barsalini *et al.* A BUSCA DA CIENTIFICIDADE DO SECRETARIADO NO CONTEXTO BRASILEIRO: ASPECTOS HISTÓRICOS E CONTEMPORÂNEOS. **Revista Gestão em Análise**, [S.l.], v. 6, n. 1/2, p. 270-286, dez. 2017. ISSN 2359-618X. Disponível em: <<https://periodicos.unichristus.edu.br/gestao/article/view/1582>>. Acesso em: 30 jun. 2023. doi:<http://dx.doi.org/10.12662/2359-618xregea.v6i1/2.p270-286.2017>.

MAY, E. G. Practical applications of recent retail image research. **Journal of Retailing**, v. 50, n. 4, p. 15-20, 1974.

MILAN, Gabriel Sperandio; GASPARIN, Francieli Montanari; TONI, Deonir De. A configuração da imagem de um shopping center na percepção de consumidores locais. **REAd. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre)**, v. 19, p. 83-114, 2013.

MOREIRA, K. D; RODRIGUES, L. M. A; VALE, J. C. F; ROSA, M. H. As competências contemporâneas do Secretário Executivo e a relação com as competências do Middle Manager. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 45-66, 2016.

MOREIRA, Katia Denise; DE OLIVO, Luis Carlos Cancellier. O profissional de secretariado executivo como mediador de conflitos. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 3, n. 1, p. 30-53, 2012.

MOTA, Rizângela Souza. **A indumentária na construção da identidade da profissão de secretário (a)**. 2023. Disponível em: <https://ri.ufs.br/handle/riufs/17836>. Acesso em: 30 jan. 2024.

MOURA, Silvana Maia. **Os desafios enfrentados por profissionais de Secretariado Executivo**. 2014. Disponível em: <<http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/34240>>. Acesso em: 30 jun. 2023

MÜLLER, Rodrigo; DE OLIVEIRA, Vanderleia Stece; CEGAN, Edilaine. PERFIL DO (A) PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA GESTÃO CONTEMPORÂNEA: EVIDÊNCIAS A PARTIR DOS INGRESSANTES NO MERCADO DE TRABALHO NA CIDADE DE CURITIBA, E DAS DEMANDAS EMPRESARIAIS. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 6, n. 3, p. 129-151, 2015.

NATALENSE, M.L.C. **Secretária executiva**: Manual prático. São Paulo: IOB, 1998.

NEIVA, Edméa Garcia e D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **As novas competências do profissional de secretariado**. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.

NOGUEIRA, César Del Picchia de Araujo; OLIVEIRA, Joyce de Souza Ferreira de. PROFISSIONALISMO E SECRETARIADO: HISTÓRIA DA CONSOLIDAÇÃO DA PROFISSÃO. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 4, n. 2, p. 1-24, 2013. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=435641693001>

NONATO JUNIOR, Raimundo. **Epistemologia e Teoria do Conhecimento em Secretariado Executivo**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

OLIVEIRA, Maria Marly. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Petrópolis, Vozes, 2007.

OLIVEIRA, Rebeca Bueno de; GIANINI, Esp Viviana Cristina. O profissional secretário como agente facilitador na comunicação organizacional. **Revista Ensaios & Diálogos**—Nº7—janeiro/dezembro de, p. 28, 2014.

PAES, Raul Vitor Oliveira *et al.* Novas formas de atuação do profissional de secretariado executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 6, n. 1, p. 99-125, 2015.

PREEZ, R. D.; VISSER E.; NOORDWYK H. J. V. Store image: toward a conceptual model – Part 1. **Journal of Industrial Psychology**, v. 34, n. 2, p. 50-58, 2008.

RECHE, R. A.; DE TONI, D. Um estudo sobre a configuração de imagens da carne de frango na perspectiva de consumidores e varejistas. In: **Simpósio de Administração da Produção, Operações e Logística Internacional, 13. Anais...** São Paulo: SIMPOI, 2010.

REYNOLDS, W. H. The role of the consumer in image building. **California Management Review**, v. 7, n. 3, p. 69-76, 1965.

SABINO, R. F. (2006). **A profissão de secretário executivo no Brasil**: políticas para formação e emprego. Dissertação de Mestrado, Educação, Administração e Comunicação, Universidade São Marcos, São Paulo, Brasil.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado**: do escriba ao webwriter. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SÁLA, J. S. (2008). **Guia de fontes de informação para secretários executivos**. Brasília, DF, Brasil. Disponível em: [https://fenassec.com.br/site/pdf/artigos\\_trabalhos\\_guia\\_secretariado\\_janeide.pdf](https://fenassec.com.br/site/pdf/artigos_trabalhos_guia_secretariado_janeide.pdf). Recuperado em 30 junho, 2023.



SOUZA, Manuela de Souza *et al.* **As competências do secretário executivo no contexto da indústria 4.0.** 2021. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/230716>. Acesso em: 30 jun. 2023.

SOUZA, Laynara Farias de *et al.* **Dress Code como elemento da construção da imagem do discente do curso secretariado executivo da UFPB.** 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/22934>. Acesso em: 30 jun. 2023.

SCHULER, M. Gestão da imagem: desenvolvendo um instrumento para a configuração da imagem de produto. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 11, n. 4, p. 131-151, 2007.

STERN, B.; ZINKHAN, G. M.; JAJU, A. Marketing images: construct definition, measurement issues, and theory development. **Marketing Theory**, v. 1, n. 2, p. 201-224, 2001.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. Metodologia de Pesquisa. 2. ed. Santa Catarina: **Reimpressa**, 2013.