

SECRETARIADO EXECUTIVO: TENDÊNCIAS DA PROFISSÃO NUM MUNDO CADA VEZ MAIS DINÂMICO

RESUMO

Diante das mudanças ocorridas nas últimas décadas, o artigo tem como objetivo verificar se o profissional de Secretariado é imprescindível nas estruturas organizacionais. Para atingir o objetivo proposto elaborou-se uma revisão bibliográfica sobre a história da profissão, inovação tecnológica e profissional de Secretariado e as competências atuais e do futuro. Os dados coletados da pesquisa, aplicada pelo Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado de São Paulo-SINSESP, foram submetidos a uma apreciação qualitativa, sobre as competências do profissional. Participaram da pesquisa 201 profissionais de Secretariado da capital e de diversas cidades do Estado. Por meio da revisão bibliográfica foi possível verificar que o profissional de Secretariado continua sendo imprescindível às organizações e por meio dos dados coletados da pesquisa, comprovou-se que as competências do profissional de Secretariado acompanharam o perfil dos profissionais de futuro.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Perfil profissional. Tendência profissional. Competências do Secretariado.

Maria do Carmo Assis Todorov¹

Cibele Barsalini Martins²

Luiz Antonio Genghini³

Sergio Bomfim Martins⁴

Claudia Terezinha Kniess⁵

¹ Universidade Nove de Julho – UNINOVE, São Paulo, Brasil

E-mail: madu4@hotmail.com

² Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, Santa Catarina, Brasil

E-mail: cibelebm@uol.com.br

³ Universidade Paulista - UNIP, São Paulo, Brasil

E-mail: lagenghini@hotmail.com

⁴ Universidade Nove de Julho – UNINOVE, São Paulo, Brasil

E-mail: sergiobomfim@gmail.com

⁵ Universidade Nove de Julho – UNINOVE, São Paulo, Brasil

E-mail: kniesscl@yahoo.com.br

EXECUTIVE SECRETARIAT: PROFESSION TRENDS IN A WORLD INCREASINGLY DYNAMIC

ABSTRACT

Faced with the changes in recent decades, the article aims to verify that the Secretariat professional is needed in organizational structures. To achieve the objective prepared a literature review on the history of the profession, technological innovation and current and future skills. The data collected from the research, applied by the Union of Secretaries and Secretaries of State of São Paulo-SINSESP underwent a qualitative assessment on the skills of the professional. The participants were 201 professional secretariat of the capital and several cities in the state. Through literature review found that the Secretary is required in organizations and through data collected from the survey, it was found that the competences of the Secretariat professional accompanied the profile of the professional future.

Keywords: Executive Secretary. Professional Profile. Professional Trend. Competences of the Secretariat.

Introdução

O Século XXI apresenta situações cada vez mais paradoxais, misturando rituais antigos, práticas milenares e crenças pouco verossímeis a avanços tecnológicos, até há pouco tempo não imaginados. Segundo Duncan (2011); Armbrust et al., 2010 e Brynjolfsson e McAfee (2011), com o avanço da tecnologia e as novas maneiras de trabalhar com as informações, de forma virtual, no universo das empresas, a estrutura física, o escritório, o cartão de pontos, estão sendo transformados.

De tais mudanças nenhuma profissão está livre, inclusive a de Secretariado, que depende de se adaptar rapidamente às tendências de mercado e às novas opções trazidas pelo desenvolvimento tecnológico (Adelino; Silva, 2012). Diante das mudanças ocorridas nas últimas décadas, é preciso avaliar se as atribuições do profissional de Secretariado acompanharam o perfil do profissional desejável no mercado de trabalho.

Mediante a tal situação tem-se como questão de pesquisa: no contexto de mudanças rápidas e incontroláveis, de substitutos tecnológicos e de oferta excessiva de informações, a profissão de Secretariado e a função de secretariar acompanharam o perfil do profissional de futuro?

E é neste contexto que a pesquisa aqui proposta tem o objetivo de verificar se o profissional de Secretariado acompanhou o perfil do profissional de futuro. Para tanto, os objetivos específicos são: analisar as competências atuais do profissional de Secretariado; comparar as competências de um profissional de futuro com o profissional de Secretariado; identificar se estas competências são necessárias para as organizações.

A pesquisa se justifica por ser um instrumento para as organizações, aos profissionais e às instituições que os formam, no que se refere ao preenchimento dos requisitos de relevância técnica, acadêmica e social.

O artigo foi estruturado em cinco seções: Na seção um, a introdução, onde é apresentada uma contextualização do problema, objetivos e justificativa; na seção dois a fundamentação teórica sobre a história da profissão, inovação tecnológica *versus* profissional de Secretariado e as atribuições e competências atuais e do futuro; na seção três a metodologia da pesquisa; na seção quatro os resultados da pesquisa; e na seção cinco as considerações finais.

Referencial Teórico

Até meados do século XVIII, as transformações na sociedade e no mundo do trabalho, eram muito vagarosas (Hobsbawm, 2011). A Revolução Industrial encerrou de modo definitivo este lento processo de mudança e trouxe um aumento significativo do número de fábricas e, conseqüentemente, de postos de trabalho (Hobsbawm, 2011). Porém, com as mudanças tecnológicas veio a necessidade de atualização permanente, para se manter no mercado de trabalho ou o enfrentamento de desemprego global, para aqueles que não conseguissem se adaptar às novas regras.

Na década de 1990, Rifkin (1995) previu que em poucos anos, mais de 90 milhões de empregos seriam substituídos pelas máquinas. Isto não aconteceu naquela década, pois o total de desempregados foi de 34 milhões (OIT, 2008), mas, em 2010, o desemprego mundial alcançou 205 milhões de pessoas. O desemprego maciço verificado em 2010 foi devido à evolução tecnológica e às crises mundiais (OIT, 2011).

Às vezes, o próprio cenário das previsões surpreende com a velocidade dos resultados, tanto que, segundo Rifkin (1995) se previa para final da metade do século XXI o uso de imagens holográficas de seres humanos em tamanho natural, gerados por computador, capazes de interagir com seres humanos em tempo e espaços reais. Tal previsão foi antecipada em cerca de meio século e em 2008 a Rede Cable News Network-CNN usou imagem holográfica na cobertura das eleições norte-americanas.

Como bem argumentou Franco (1998, p. 181): “A capacidade de invenção humana supera as futurologias aparentemente mais bem construídas”. Foi assim que a profissão de Secretariado superou as previsões de muitos, como Rifkin (1995), que previu que os profissionais de Secretariado do País seriam as primeiras vítimas da revolução do escritório eletrônico. Ao contrário das previsões, é hoje uma profissão viva e ativa, contextualizada ao novo padrão de exigências profissionais, com a adequação das suas competências e habilidades profissionais às novas realidades do mercado e condições de trabalho, como afirmou o ex-presidente da República do Brasil, em mensagem pela passagem do Dia do Profissional de Secretariado:

Nesse amplo processo de readaptação às transformações do mundo, nasce um profissional capaz de englobar multiplicidade e diversidade de tarefas, dotado de uma visão geral de toda a organização, com mais responsabilidades e ainda mais próximo das atividades de gestão (Silva, 2009).

Corroboraram com esta afirmação, Barros, Silva, Lima e Brito (2013) ao declararem que o comportamento atual do Secretário Executivo, para o crescimento da organização, requer conhecimento técnico, eficiente e eficaz. Suas atividades envolve a compreensão de si mesmo e dos outros, a construção de equipes, a administração de informações por meio de pensamento crítico e a coordenação de projetos e/ou eventos.

História da profissão

Com mais de meio século de existência no Brasil, a profissão de Secretariado, que começou como função, continua ampliando suas competências para atender ao mercado cada vez mais dinâmico e imediatista. “O mundo moderno se rendeu, finalmente, ao poder dos

profissionais da área, que se tornam cada vez mais importantes para as empresas de todos os setores” (Martins; Maccari; Vicente, 2010, p. 4).

Com a evolução da profissão de Secretariado e consequentemente das atribuições e responsabilidades deste profissional, atualmente o perfil desejado é de assessor, facilitador e co-gestor, exige assim, conhecimentos não somente técnicos e específicos, mas, abrangentes e generalistas, deve conhecer outras áreas, como: administração, marketing, finanças, gestão de pessoas, empreendedorismo (Adelino; Silva, 2012).

Atualmente, profissionais de Secretariado têm ao seu lado modernos computadores, além de multifuncionais e tantas outras tecnologias que automatizam as tarefas rotineiras para que eles se dediquem a tarefas que exigem habilidades e interferências humanas.

Pelo contexto da profissão, observa-se que as ferramentas de trabalho e suas atribuições acompanharam a evolução da atuação deste profissional. A imagem da secretária ao lado da máquina de escrever, representada por Lilian Scholes (a primeira mulher a datilografar em público e que deu origem ao Dia da Secretária brasileira), já é um clássico.

Inovação tecnológica *versus* profissional de Secretariado

A inovação tecnológica de produtos ajudou o profissional de Secretariado a ganhar tempo para poder participar ativamente dos processos cotidianos e da inovação das organizações (Adelino; Silva, 2012). Porém, a evolução tecnológica sempre traz, em um primeiro momento, uma previsão errada de que a profissão se acabará, ignorando a capacidade de adaptação e a resiliência dos profissionais diante das novas situações profissionais que lhes são apresentadas.

Foi assim no início da década de 1990, com a evolução da informática que teve força por um longo período, principalmente pela mudança da nomenclatura do profissional de Secretariado nos Estados Unidos e Europa, que por não terem a profissão de Secretariado regulamentada, alteraram o nome de “Secretary” para “Administrative Professional”, como apresentado no *site* da International Association of Administrative Professionals – IAAP, como segue:

The association founded in 1942 as the National Secretaries Association to provide a professional network and educational resources for secretarial staff. The association's name was changed in 1998 to the International Association of Administrative Professionals to encompass the large number of varied administrative job titles and recognize the advancing role of administrative support staff in business and government (IAAP, 2016).

No Brasil, a regulamentação da profissão ocorrida em 1985 (Brasil, 1996) passou a exigir que os profissionais da área tenham registro específico e que a relação de trabalho siga os parâmetros legais, com a contratação de profissionais portadores do registro na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego-SRTE e as condições de trabalhos e dissídios, os parâmetros do Sindicato da categoria. Embora algumas empresas adotaram a mudança da nomenclatura dos cargos para fugir das determinações legais, o exercício da profissão é caracterizado pelas funções que o profissional desempenha e não pelo título do cargo (Silveira; Araujo, 2008).

Ao argumentar em defesa da profissão de Secretariado, Duncan (2011) diz que são lamentáveis as organizações que pensam poder viver sem os secretários. Em números ela mostra que para compensar o investimento nesse profissional, o Secretário só precisaria poupar ao executivo cerca de cinco horas numa semana de trabalho:

Na realidade um bom assessor poupa ao chefe muito mais do que isto. Garante que as reuniões comecem na hora e que todo material preparatório tenha sido entregue de antemão. Otimiza o calendário de viagens e permite a tomada de decisões a distância, mantendo projetos nos trilhos. E filtra distrações capazes de transformar o executivo numa figura reativa que passa o dia respondendo a *emails* em vez de um líder que define de forma proativa a pauta da organização (Duncan, 2011, p. 53).

Na mesma linha de pensamento, Martins *et al.* (2010) defendem que a empresa e os executivos já têm consciência, que se possuem no seu quadro de funcionários um bom profissional de Secretariado, conseguem destaques nos seus mercados de atuação, pois adquirem tranquilidade de se expor de maneira clara, objetiva e eficiente no mercado, além de saber que este profissional dará apoio para a empresa em todos os seus campos, no auxílio dos executivos de maneira planejada e organizada, atuando em conjunto, nos assuntos estratégicos e de gestão da organização.

Halice, Yilmaz e Kasimoğlu (2012), afirmaram que Secretárias têm papéis essenciais na organização e que o desenvolvimento em tecnologia e a intensa vida dos negócios tornaram o trabalho secretarial um componente indispensável na administração. A utilização efetiva desses recursos tem efeito positivo sobre a obtenção da eficiência e da eficácia. Akpomi e Ordu (2009) corroboram ao constatar a importância para o aumento de produtividade do trabalho do profissional de Secretariado em escritórios de negócios equipados com modernos recursos tecnológicos.

O profissional de Secretariado, em sua formação, aprende o domínio da tecnologia, das técnicas e da gestão secretarial e adquire competências para atuarem ativamente no cotidiano da organização e contribuir com a obtenção de melhores resultados operacionais, aperfeiçoamento de processos, melhoria da competitividade e incrementação dos lucros, porque este é o profissional treinado e talhado para atuar como elo, facilitador de processos, diligenciador de etapas e funciona como curador na implementação de projetos (Duncan, 2011).

A atuação do profissional de Secretariado é considerada importante para um melhor desempenho das equipes e organizações, uma vez que esse profissional, conforme Santos e Moreto (2011) está mais preparado para enfrentar as incertezas do mercado e capaz de se adaptar às novas necessidades. Nesse mesmo contexto Sena, Castro e Lopes ([s.d], p. 11) afirmam que “o perfil do profissional de Secretariado acompanha as mudanças, expectativas e globalização”, bem como, possui “[...] uma postura aberta para essas mudanças e uma atitude empreendedora no desempenho de suas funções”, tais afirmações confirmam que o secretário está preparado para atender as demandas e assim atingir o resultado esperado. Mas, para que esta contribuição seja eficiente e eficaz, é preciso aproveitar o desenvolvimento da tecnologia.

Atribuições e competências atuais e do futuro

O conceito de Durand (1998) ainda permanece para definição de competência baseada no conhecimento (informação, saber o quê, saber o porquê), habilidade (técnica, capacidade, saber como), e atitude (querer fazer, identidade, determinação).

Outra definição para competência é de Fleury e Fleury (2001, p. 21): “um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”. Já segundo Bitencourt (2012), o desenvolvimento de competências muda a atitude em relação às práticas de trabalho e agrega valor à organização.

O profissional de Secretariado tem suas competências definidas nas Diretrizes Curriculares Nacionais (CNE, 2005), que são:

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

I - capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações;

II - visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e inter-setoriais;

III - exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção;

IV - utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais;

V - habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão;

VI - domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou inter-grupais;

VII - receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia;

VIII - adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções;

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

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

XI - capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos;

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

XIII - iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional (CNE, 2005, p. 3).

Segundo Huang (2009), as principais competências destacadas, em seu estudo, por profissionais de Secretariado, independente do sexo, idade, grau de instrução e tempo de serviço, foram traços de personalidade, como a sociabilidade, abertura a experiências, além da crença, capacidade de comunicação, coordenação e gestão administrativa. Para Halice *et al.* (2012), os profissionais de Secretariado devem no mínimo conhecer a área de negócios dos seus gerentes, além de desempenhar um papel ativo na comunicação.

Em outra pesquisa, destacam-se as competências do secretariado que são utilizadas para contribuir, na implantação de projetos sustentáveis:

domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou inter-grupais; gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários; habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão; iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender (Todorov, Kniess, Chaves, 2013, p. 206).

Davenport e Beck (2001) abordaram que os fatores disponíveis para todas as empresas e profissionais são: informação, capital e tecnologia. O item finito é a “atenção” dos gestores e essa “atenção” pode atuar como estratégia competitiva, se for colocada nos assuntos relevantes do negócio. Os autores enfatizaram que é vital que os gestores tenham nas suas equipes, profissionais que façam a triagem do que é importante para o negócio, caso contrário correm o risco de gastar a principal “moeda” que é a “atenção”, com a rotina e não com os fatores estratégicos.

Para Parolin e Albuquerque (2010), a criatividade, enquanto dimensão humana transforma o homem e o seu meio. Segundo Brandão (2008), um profissional de futuro destaca a criatividade como diferencial. No Brasil, o profissional de Secretariado, presente nas organizações, independentemente de seu ramo de atividade, passou por várias mudanças para acompanhar a nova realidade organizacional, e usa entre tantas outras competências, a criatividade para solucionar os problemas diários no trabalho, que conforme Durante e Fávero (2009) eram inimagináveis na profissão, há vinte anos.

Tomando como base Brandão (2008, p.17): “O mundo está cada vez mais segmentado e as atividades tornam-se cada vez mais focadas em nichos e problemas específicos, os quais exigem soluções rápidas”. Para o autor, mais importante do que definir quais serão as profissões do futuro, é a preocupação na formação de profissionais competentes e de novos procedimentos e formas de trabalhar e aplicar os conhecimentos existentes. Segundo ainda Brandão (2008), o profissional de futuro, entre outras coisas, deverá ser capaz de uma boa compreensão da linguagem, autodidatismo, a partir do domínio de linguagens e da promoção de sua capacidade crítica e atuar fora da especialidade do campo que lhe deu origem, interagir com os outros saberes, contingências e culturas com que vier a se deparar, além de atualizar-se sempre.

Segundo, o profissional do futuro deverá ter visão de conjunto, associar ideias e ter muita imaginação e criatividade para, inclusive, de forma extrametódica, ágil e alheia aos procedimentos científicos tradicionais, gerar ideias para enfrentar problemas cada vez mais complexos e imprevistos, além de saber trabalhar em equipes (Brandão, 2008).

Uma das profissões do futuro, segundo Brandão (2008) é denominada como processador analítico-simbólico. Acompanhando esta classificação, Reich (1994) enquadrava a profissão de Secretariado como uma profissão de futuro, dentro de um seleto grupo de trabalhadores denominados analítico-simbólicos, uma vez que o profissional de Secretariado engloba uma multiplicidade e diversidade de tarefas tanto repetitivas, como interpessoais e sendo capaz de identificar e resolver problemas complexos, além de lidar com informações e clientes.

Para Wright, Silva e Spers (2011) os profissionais do futuro precisarão desenvolver continuamente suas competências e acompanhar as evoluções de tendências, sendo verdadeiros empreendedores para enfrentar este mercado e suas mutações.

Neste sentido, estudos feitos por Halice *et al.* (2012) na Turquia, comprovaram a necessidade de constante aprimoramento das habilidades e competências dos secretários, uma vez que se estima que até o ano de 2025, todas as vagas de secretários serão preenchidas por profissionais formados na área de Secretariado, a partir de estimativas feitas com base em dados do censo populacional e na evolução da formação secretarial entre os anos de 1970 a 2000.

Verifica-se que as competências do profissional do futuro estão voltadas para a comunicação, criatividade e inovação. Já o profissional de secretariado tem suas competências voltadas para assessorar o executivo tanto na sua comunicação, como criatividade e inovação.

Metodologia da Pesquisa

Neste trabalho, o tipo de pesquisa é descritiva e de natureza qualitativa. A pesquisa qualitativa permite lidar com a complexidade de determinado problema, de modo a identificar e compreender processos dinâmicos, vividos por grupos sociais, para ampliar e aprofundar o entendimento de particularidades comportamentais (Martins; Théophilo, 2009).

Para atingir os objetivos propostos elaborou-se uma revisão bibliográfica em livros e periódicos sobre a história da profissão, inovação tecnológica *versus* profissional de

Secretariado e as atribuições e competências atuais e do futuro. Martins e Theóphilo (2009) afirmam que a pesquisa bibliográfica é necessária em qualquer pesquisa científica, pois ela é um excelente meio de formação científica, sendo base para a plataforma teórica do estudo.

A seguir, alguns dados secundários, coletados do questionário elaborado e aplicado pelo Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado de São Paulo-SINSESP, sobre as competências do profissional, foram utilizados pelos pesquisados, dentre os quais, dois deles são associados a entidade, a uma avaliação qualitativa. O instrumento de coleta de dados (questionário) foi desenvolvido a partir das Diretrizes Curriculares do Curso de Secretariado Executivo (CNE, 2005) e aplicado durante o III Fórum Regional sobre Competências Profissionais, realizado em 2010, intitulado como “A atuação do profissional de Secretariado na gestão pública e na gestão privada”, pelo SINSESP.

Foram extraídas as questões do questionário do III Fórum, que contribuem para a identificação das competências atuais dos profissionais, com o foco no perfil dos respondentes, suas atribuições de áreas e *expertises* e comparadas com a literatura pesquisada, das competências atuais de um profissional de secretariado.

Responderam, ao questionário, 201 profissionais de secretariado, da capital e de diversas cidades do Estado de São Paulo.

Resultados da Pesquisa

De acordo com o referencial teórico, buscou-se estabelecer uma relação entre as competências atuais do secretário, exposto no questionário aplicado pelo SINSESP, e as competências de um profissional de futuro, além de verificar se estas competências são necessárias para a organização.

Na Tabela 1 são apresentados os resultados sobre as competências do Secretariado para a organização do expediente e a triagem de informações e documentos. Sendo que na coluna 1 da tabela são descritas as atividades que os secretários desenvolvem, na coluna 2 tem-se a quantidade de profissionais que apontaram que realizam cada atividade e, por último na coluna 3 estão as porcentagens de profissionais que apontaram as alternativas em comparação ao total de profissionais que participaram da pesquisa.

Tabela 1 - Organização do expediente diário e sistematização do fluxo de atividades

Questões	Respondentes	%
Acompanhamento dos assuntos do Executivo delegados à equipe trabalho - providências, respostas, dados/informações.	160	81
Acompanhamento dos assuntos do Executivo, relativamente aos demais Executivos – providências, respostas, dados /informações.	113	57
Despacho diário, com Executivo e equipe.	121	61
Administração da agenda de compromissos do Executivo.	89	45
Administração da agenda de compromissos da equipe de trabalho, Agenda social (clientes, amigos, familiares – datas de aniversários e demais compromissos).	81	41
Controle do fluxo de pagamentos do Executivo.	45	23
Controle e coordenação do fluxo de pagamentos corporativos.	68	34
Monitoramento de contratos: distribuição, controle de prazos, vencimentos, vigência.	86	43
Planejamento do tempo e determinação das prioridades.	117	59
Recepção, triagem, distribuição, solução de correspondências e documentos (meio físico e/ou eletrônico).	156	79
Arquivamento de correspondências – físico.	137	69
Arquivamento de correspondências – eletrônico.	129	65

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Davenport e Beck (2001) afirmam que é vital que os gestores tenham profissionais que façam a triagem do que é importante para o negócio. A partir dos resultados apresentados na Tabela 1, observa-se que o profissional de Secretariado realiza esta triagem, filtram toda a documentação antes de passar para o executivo, controlam a agenda de compromissos e despacham os assuntos apenas depois de filtrados, deixam o executivo com tempo para dedicar-se aos fatores estratégicos da organização.

A Tabela 2 apresenta os resultados sobre as competências relacionadas a gestão secretarial e atendimento.

Tabela 2 - Gestão área secretarial e atendimento

Questões	Respondentes	%
Coordenação e gerenciamento de informações – e-mails, relatórios, entre outros	157	79
Assessoramento ao gestor.	135	68
Coordenar pessoas.	94	47
Apoio à liderança e trabalhos em equipe.	105	53
Elaboração de procedimentos e rotinas administrativas.	132	66
Busca permanente por redução de custos.	89	45
Otimização de processos.	105	53
Gerenciamento de relacionamentos.	92	46
Atendimento aos clientes externos e internos ao telefone (recebendo e efetuando ligações).	171	86
Atendimento pessoal a clientes externos e internos.	143	72
Atendimento virtual – via Internet a clientes externos e internos.	141	71

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Na Tabela 2, é possível verificar que o profissional de Secretariado sabe trabalhar em equipe, aplica os conhecimentos existentes e realiza uma multiplicidade e diversidade de tarefas, tanto repetitivas, como complexas, e assim promove sua capacidade crítica (Brandão, 2008). O resultado também corrobora com Barros, Silva, Lima e Brito (2013), que entre as atividades do profissional de Secretariado, destaca a administração de informações.

A Tabela 3 apresenta os resultados sobre as competências do Secretariado relacionadas a comunicação e expressão.

Tabela 3 - Comunicação e Expressão

Questões	Respondentes	%
Redação de documentos – português (e-mails, relatórios, projetos, propostas, etc.)	172	87
Redação de documentos – outro(s) idioma(s).	47	24
Tradução/versão de documentos.	26	13

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Na Tabela 3, é possível verificar que o profissional de Secretariado apresenta competências do profissional de futuro, que segundo Brandão (2008), entre outras coisas, é capaz de uma boa compreensão e domínio da linguagem, além de corroborar com as atividades do Secretariado descritas por Huang (2009).

A tabela 4 traz os resultados sobre as competências que versam sobre a organização de eventos, reuniões e viagens.

Tabela 4 - Organizar eventos, reuniões e viagens

Questões	Respondentes	%
Preparação da sala de reuniões, auditório etc.	138	69
Preparação de eventos institucionais.	59	30
Divulgação, convocação e/ou convite.	114	57
Telemarketing.	31	16
Administração da logística.	57	29
Contratação de palestrantes.	31	16
Produção de material didático, apresentações.	68	34
Produção de material de apoio – pastas, blocos, canetas etc.	97	49
Participação presencial.	75	38
Contratação/reserva serviços de alimentos e bebidas.	90	45
Elaboração de relatórios, atas etc.	102	51
Decoração, flores etc.	62	31
Reserva de passagem aérea, terrestre etc.	108	54
Contratação de serviços via agência de viagens.	81	41
Verificação de documentos para viagens internacionais.	74	37
Reserva hospedagem.	101	51
Locação de transportes (carros, vans etc.).	81	41
Providenciar habilitação internacional.	34	17
Providenciar seguro viagem.	49	25
Providenciar habilitação do celular, conforme país a ser visitado.	50	26
Controle de programas de milhagens aéreas.	51	27
Requisitar moeda internacional.	47	24
Elaboração do roteiro e agenda do Executivo/Equipe.	60	30
Pesquisas e orçamentos.	81	41
Relatórios de despesa.	90	45

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Durante e Fávero (2009) destacam que há vinte anos não era possível imaginar todos os problemas diários que os Secretários enfrentariam e para ajudar a resolvê-los, a criatividade é essencial. Para realizar todas as atribuições destacadas na Tabela 4 e solucionar os problemas gerados por estas atribuições, o profissional de Secretariado precisa ter criatividade, que segundo Brandão (2008), é uma das competências necessárias para o profissional de futuro.

Pelos dados apresentados foi possível analisar as competências atuais do profissional de Secretariado: organização, coordenação e sistematização do fluxo de atividades, gestão, atendimento ao cliente interno e externo (inclusive virtual, que requer aprimoramento constante dos recursos tecnológicos), comunicação, que envolve redação, no idioma nativo/outro idioma e tradução e versão, organização de eventos e viagens, criatividade.

Comparando-as com as competências do profissional de futuro (Brandão, 2008), constata-se que o Secretariado tem visão de conjunto, associa ideias e tem muita criatividade para enfrentar problemas cada vez mais complexos e imprevistos, além de saber trabalhar em equipe.

Diante dos resultados encontrados identifica-se que as competências do profissional de Secretariado são necessárias para as organizações e que este profissional participa ativamente dos processos cotidianos (Adelino; Silva, 2012).

O profissional de Secretariado adequou suas competências e habilidades profissionais às novas realidades do mercado e condições de trabalho, para atender qualquer estrutura organizacional (Silva, 2009; Martins *et al.*, 2010). Assim, Duncan (2011), aponta que é lamentável as organizações que pensam poder viver sem os secretários.

Considerações finais

Por meio da revisão bibliográfica e do questionário aplicado pelo Sindicato das Secretárias foi possível analisar as competências atuais do profissional de Secretariado adquiridas em sua formação, conforme as Diretrizes Curriculares do Curso de Secretariado Executivo (CNE, 2005) e compará-las com as de um profissional de futuro.

A análise dos dados da pesquisa coletada de 201 profissionais de Secretariado obteve um resultado que, confirma que a profissão de Secretariado acompanhou o perfil do profissional de futuro e continua sendo necessária às organizações, seja para fazer a triagem do que é importante para o negócio, para que os gestores não gastem sua “atenção” com a rotina ou gerenciar e coordenar todo o processo de informação, para que os níveis decisórios a recebam, com qualidade e direcionada às soluções, decisões, enfim, resultados.

Para que a profissão não desapareça diante das inovações tecnológicas e das mudanças da sociedade, é preciso que ela faça parte do processo, esteja no meio da mudança e não refém.

O trabalho restringiu-se a analisar as questões consideradas mais relevantes pelos autores para atingir o objetivo proposto. Sugere-se novas análises dos conteúdos adquiridos pelo SINSESP com a aplicação do questionário, pois entende-se que o conjunto de dados oferece subsídios para outras considerações.

Referências

- Adelino, F. J., & Silva, M. A. V. (2012). A Tecnologia da Informação como Agente de Mudança no Perfil do Profissional de Secretariado. *Revista de Gestão e Secretariado*, 3(2), 05.
- Akpomi, M., & Ordu, P. (2009). Modern office technology and the secretary's productivity in private business organisations. *African Journal of Business Management*, 3(8), 333.
- Armbrust, M., Fox, A., Griffith, R., Joseph, A. D., Katz, R., Konwinski, A., & Zaharia, M. (2010). A view of cloud computing. *Communications of the ACM*, 53(4), 50-58.
- Barros, C. D. M. P., da Silva, J. S., de Lima, G. A., & Brito, D. G. S. (2013). As competências gerenciais desenvolvidas pelos secretários executivos. *Revista de Gestão e Secretariado*, 4(2), 25.
- Bitencourt, C. C., & Oliveira, M. (2012). Knowledge Management and Competence Management: New Possibilities based on an integrated model. *Espacios*, 33(5), 1.
- Brandão, C.A.L. (2008). *As profissões do futuro*. Belo Horizonte: UFMG.
- Brasil. (1996). Lei n.º 9261, de 10 de janeiro de 1996. Dispõe sobre o exercício da profissão de Secretário e dá outras providências. Brasília, DF: Senado. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9261.htm. Acesso em: 22 nov. 2015.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2011). *Race against the machine*. Digital Frontier, Lexington, MA.
- CNE-Conselho Nacional de Educação (2005). Câmara de Educação Superior. Resolução CNE/CES N. 4, de 23 de junho de 2005. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de graduação em Secretariado Executivo. Brasília: Diário Oficial da República Federativa da União. Seção 1, p. 79, 14 de julho de 2005.
- Davenport, T. H., & Beck, J. C. (2001). *A economia da atenção: compreendendo o novo diferencial de valor dos negócios*. Rio de Janeiro: Campus.
- Duncan, M. (2011). Em defesa do assessor executivo. *Revista Harvard Business Review*, Edição maio. ISSN 0717-9660.
- Durand, T. (1998, June). Forms of incompetence. In *Proceedings Fourth International Conference on Competence-Based Management*. Oslo: Norwegian School of Management.
- Durante, D. G., & Fávero, A. A. (2009). *Gestão secretarial: formação e atuação profissional*. Santa Maria: UPF Editora.
- Fleury, M. T. L., & Fleury, A. (2001). Construindo o conceito de competência. *Revista de administração contemporânea*, 5(SPE), 183-196.

- Franco, S. (1998). Criando o próprio futuro: o mercado de trabalho na era da competitividade total. Ed. Ática.
- Halici, A., Yilmaz, B., & Kasimoglu, M. (2012). Employment Predictions in Secretarial Occupation. *Journal of Management and Sustainability*, 2(2), 187.
- Hobsbawm, E. (2011). Da Revolução Industrial inglesa ao imperialismo. 6ª. Ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária.
- Huang, Li-Ru. (2009). A study of the basic competence for Secretary of Academic Units in Ming Chuan University. (Master's Thesis). Ming Chuan University, Taipei.
- IAAP. (2016). International Association Administrative Professionals - <http://www.iaap-hq.org/about>. Acesso em 3 fev. 2016.
- Martins, C. B., Terra, P. M., Maccari, E. A., & Vicente, I. (2010). A formação do profissional em secretariado executivo no mercado de trabalho globalizado. *Revista de Gestão e Secretariado*, 1(1), 69-89.
- Theóphilo, C. R., & Martins, G. D. A. (2009). Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas. São Paulo: Atlas, 2, 104-119.
- OIT 2008 – Organização Internacional do Trabalho. Disponível em: http://www.oit.org.br/sites/default/files/topic/employment/doc/world_work_report_2008_53.pdf. Acesso em 22 fev. 2016.
- OIT 2011 – Organização Internacional do Trabalho. Disponível em: http://www.oitbrasil.org.br/sites/default/files/topic/youth_employment/doc/tme_2011_inf_389.pdf. Acesso em 22 fev. 2016.
- Parolin, S. R. H., & de Albuquerque, L. G. (2010). Gestão de pessoas para a criatividade em organizações inovativas. *Revista Eletrônica de Administração*, 16(3), 514-543.
- Reich, R. (1994). *O trabalho das nações*. São Paulo: Educator.
- Rifkin, J. (1995). *Fim dos Empregos – O declínio inevitável dos níveis dos empregos e a redução da força global de trabalho*. São Paulo: Makron Books.
- Santos, M. E., & Moretto, C. F. (2011). O mercado de trabalho do secretário executivo no contexto da dinâmica produtiva e do emprego recentes no Brasil. *Secretariado Executivo em Revist@*, 7.
- Sena, A.; Castro, M. G. S.; Lopes, R. R. de S. (s/d). A Ascensão da carreira de profissionais de secretariado executivo a cargos de gestão em salvador. Disponível em: <<http://www.dasecretariado.ufba.br/art%20rosa.pdf>>. Acesso em: 25 fev. 2016.
- Silva, L. I. L. Mensagem pelo Dia do Profissional de Secretariado 2009. Disponível em: <http://www.sinsesp.com.br/index.php/edicoes/339-set2009mens3>. Acesso em 03 fev. 2016.

Silveira, A.C.P. E Araujo, L.F. (2008). *As conquistas dos direitos e deveres da profissão de Secretariado no Brasil*. Monografia (Bacharel em Secretariado Executivo Bilingue). São Paulo: Centro Universitário Ítalo Brasileiro.

Todorov, M. D. C. A., Kniess, C. T., & Chaves, M. S. (2013). As competências do profissional de secretariado na implantação de projetos sustentáveis. *Revista de Gestão e Secretariado*, 4(3), 189-209.

Wright, J. T. C., Silva, A. T. B., & Spers, R. G. (2010). O mercado de trabalho no futuro: uma discussão sobre profissões inovadoras, empreendedorismo e tendências para 2020. DOI: 10.5585/RAI.2010505. *RAI: revista de administração e inovação*, 7(3), 174-197.