



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DE LONDRINA

SIMONE REZENDE DA SILVA

**SECRETÁRIO EXECUTIVO – UMA ANÁLISE DA
PROFISSÃO FRENTE ÀS PERSPECTIVAS DA IDENTIDADE
E COMPETÊNCIAS**

Londrina
2021

SIMONE REZENDE DA SILVA

**SECRETÁRIO EXECUTIVO - ANÁLISE DA PROFISSÃO
FRENTE ÀS PERSPECTIVAS DA IDENTIDADE E
COMPETÊNCIAS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Estadual de Londrina - UEL, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre.

Orientador: Prof. Dr. Luciano Munck

Londrina
2021

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da UEL

Da Silva, Simone Rezende

Secretário Executivo - análise da profissão frente às perspectivas da identidade e competências / Simone Rezende da Silva. - Londrina, 2021.
297 f.

Orientador: Luciano Munck.

Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Estadual de Londrina, Centro de Estudos Sociais Aplicados, Programa de Pós-Graduação em Administração, 2021.

Inclui bibliografia.

1. Secretariado Executivo. Competências. Identidade Profissional. Resignificação. - Tese. I. Munck, Luciano. II. Universidade Estadual de Londrina. Centro de Estudos Sociais Aplicados. Programa de Pós-Graduação em Administração. III. Título.

CDU 658

SIMONE REZENDE DA SILVA

**SECRETÁRIO EXECUTIVO - ANÁLISE DA PROFISSÃO
FRENTE ÀS PERSPECTIVAS DA IDENTIDADE E
COMPETÊNCIAS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Estadual de Londrina - UEL, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre.

BANCA EXAMINADORA

Orientador: Prof. Dr. Luciano Munck
Universidade Estadual de Londrina - UEL

Prof. Dr. Luis Miguel Luzio dos Santos
Universidade Estadual de Londrina - UEL

Profª Dra. Keyla Cristina Almeida Portela
Universidade Estadual de Londrina - UEL

Londrina, 16 de setembro de 2021

*Para a Simone de 24 anos (2004), perdida, sem rumo, sem esperanças, mas com
uma força descomunal...*

AGRADECIMENTOS

São várias as pessoas que merecem o meu agradecimento. Primeiramente e essencialmente, aos professores do Programa de Pós-Graduação em Administração, por toda a dedicação. Em especial, ao Professor Doutor Luciano Munck, por toda a paciência e apoio. Sem eles, essa dissertação jamais poderia ser concluída.

Agradeço à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES, por ter contribuído para a minha sobrevivência acadêmica, em momentos que eu não via saída e muito menos meios de seguir esse caminho.

Ao meu padrasto, José Oliveira, por todo amor e cuidado dedicado aos meus filhos. À minha mãe, Vilma. Agradeço por todo apoio, amor e dedicação, não apenas nessa fase de estudos, mas por toda a vida de afeto oferecido a mim e aos meus filhos. Depois de tantas intempéries e rasteiras que a vida me deu, o seu colo e seu apoio me deram forças para seguir adiante, só ela e eu sabemos o quão importante foi estarmos juntas.

Aos meus filhos, João Augusto e Guilherme, por toda a paciência e compreensão da distância existente entre nós. Não foi nem uma, nem duas, foram várias as vezes que estive para desistir de tudo, e agradeço por me olharem nos olhos e dizer que não podíamos retroceder, que toda luta valeria a pena, valeria pena por mim, valeria a pena por nós três. Agradeço por ser a mãe de duas pessoas tão lindas, por dentro e por fora.

Aos amigos do peito Rafael Martins e Samuel Martins, por terem sido âncora, sustento, pelo apoio, pelo amor, pelos jantares, passeios e por me acalmarem quando o desespero batia e principalmente, por não desistirem de mim.

À Carla Tobias, ontem aluna dedicada e brilhante, hoje, secretária mais dedicada e mais brilhante. Seu auxílio com minhas atividades cotidianas contribuiu imensamente para que eu pudesse concluir essa pesquisa.

E por fim, ao meu companheiro Douglas Chanan, por me fazer voltar a acreditar que tudo é possível e por estar comigo nos dias mais difíceis dos últimos anos.

A todos, meu mais sincero “Muito Obrigada”!

*Aqueles que escapam do inferno
nunca falam sobre isso
e nada mais incomoda eles (...)*

Charles Bukowski

SILVA, Simone Rezende da. **Secretário Executivo - Análise Da Profissão Frente Às Perspectivas Da Identidade E Competências**. 2021. 297 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2021.

RESUMO

Considerada como uma das profissões mais antigas, o secretário acompanha o desenvolvimento da economia e da humanidade ao longo dos séculos. Nos dias atuais, a profissão assumiu outras responsabilidades e ganhou amplitude. Suas atividades envolvem todo o processo administrativo, a gestão de informação, de pessoas, a participação nos processos decisórios, além de atuar em áreas conceituais que envolvem a instituição em sua totalidade. Embora a profissão seja amparada por direitos assegurados por sindicatos de classe e legislação cabível, ao considerar o rol de competências necessário à atuação, seu estabelecimento e a construção de sua identidade profissional, surgem importantes lacunas teóricas e práticas que merecem ser estudadas. As Competências profissionais estão alinhadas a uma atuação responsável que mobiliza, integra e transfere conhecimentos, recursos e habilidades de forma a promover valor econômico à organização e valor social ao indivíduo. Assim, ao analisar a trajetória da profissão de secretariado executivo, na conjuntura atual, encontra-se a necessidade de melhor compreensão, caminhando assim para uma ressignificação das áreas de atuação e respectivas competências demandadas. O objetivo desta pesquisa envolveu a identificação e a discussão das mudanças nas competências atinentes à formação e atuação do Secretário Executivo, considerando questões “ultrapassadas”, contemporâneas e futuras. Para tanto, foram eleitos objetivos específicos, tais como: descrever o contexto histórico da profissão do secretariado executivo e suas respectivas competências; analisar e discutir semelhanças, diferenças e implicações referentes ao mercado de trabalho e atribuições necessários para nele atuar; e, por fim, problematizar a identidade profissional de Secretariado Executivo tomando por base as relações estudadas. Foram realizadas pesquisas teóricas e documentais com enfoque qualitativo, descritivo e explicativo. Utilizou-se da análise das narrativas, oriundas das entrevistas semiestruturadas com profissionais de secretariado formados em diferentes épocas, teoria e documentos. Percebeu-se, que a identidade do profissional de secretariado está indicada pela legislação e, vem sendo construída a partir de eventos que disseminam conhecimento e a troca de experiências e pela própria atuação profissional. No entanto, as competências concernentes ao perfil precisam de novas perspectivas, uma vez que com o passar dos anos novas atribuições vêm sendo assumidas pelos profissionais de secretariado executivo.

Palavras-chave: secretariado executivo; competências; identidade profissional; ressignificação.

SILVA, Simone Rezende da. **Executive Secretary - the Professional Analysis by the light from perspectives of Identity and Competences**. 2020. 297 p. Dissertation (Master's degree in Administration) - State University of Londrina, Londrina, 2020.

ABSTRACT

Considered as one of the oldest professions, the secretariat follows the development of the economy and humanity over the centuries. Nowadays, the profession assumed others' responsibilities and gained breadth. The activities now involve all the Administration Process, the Information Management, People management, participation on decision-making, besides acting on conceptual areas that involve the institutions in its entirety. Even though the profession is supported by their rights safeguarded by the law and class syndicate and the applicable legislation, when considering the competency list necessary for the accomplishment, its establishment and the construction of its professional identity, important theoretical and practical gaps emerge that deserve to be studied. The professional competences are professionals are aligned with responsible performance that mobilizes, integrates and share knowledge, resources and skills in order to promote economic value to the organization and social value to the individual. Thus, when analyzing the path of the executive secretariat profession, at the current juncture, there is a need for better understanding, moving towards a redefinition of the areas of performance and respective required competencies. The goal of this research involved identify and discuss the changes pertaining to the formation and work of the executive secretariat, considering their "old", contemporaries and future professional challenges. Therefore, specific objectives were chosen, just as: describe the historical context of the executive secretariat profession and it is respective competences; analyze and discuss the similarities, differences and implication related to the labor market and attributions necessary to act in it, and discuss the professional identity of the Executive secretariat based on the relationships studied. It used the analysis of narratives, coming from semi-structured interviews with secretariat professionals from different time, theory and knowledge. It used. Theoretical and documentary research were carried out with a qualitative, descriptive and explicative focus. It is noticed that the identity of the secretariat professional is indicated by the legislation and has been built from events that disseminate knowledge and the exchange of experiences and by the professional performance itself. However, the competencies related to the profile need new perspectives, since over the years new attributions are conferred on the Executive Secretariat Professional.

Keywords: executive secretariat; competences; professional identity; resignification.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Eixos Basilares de Le Boterf	53
Figura 2 – Tipos de julgamentos para a efetividade da competência.....	63
Figura 3 – Eixos básicos do Objeto de Estudo de Nonato Junior.....	95
Figura 4 – Formulação da identidade.....	118
Figura 5 – Identificação Profissional com foco nas competências	120

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	–	Quadro evolucionário das atividades secretariais	27
Quadro 2	–	Legislação vigente e Projeto de Lei	46
Quadro 3	–	Instituições de Ensino MERCOSUL	59
Quadro 4	–	Instituições de Ensino em Londres - Reino Unido.....	60
Quadro 5	–	Evolução dos Conceitos de Competência.....	100
Quadro 6	–	Conceituações diversificadas para Competências	103
Quadro 7	–	Domínio e Aplicação	104
Quadro 8	–	Categorização das competências	105
Quadro 9	–	Resumo das principais características esperadas de profissionais competentes.....	108
Quadro 10	–	Definição dos conceitos operacionais	128
Quadro 11	–	Critérios de Análise Qualitativa	138
Quadro 12	–	Correlações da Pesquisa	211

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABPSEC	Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CLT	Consolidação das Leis de Trabalho
C.H.A	Conhecimentos, Habilidades e Atitudes
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
CNTC	Confederação Nacional dos Trabalhadores no Comércio
FENASSEC	Federação Nacional de Secretários e Secretárias
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
ISO	Organização Internacional de Normalização
MEC	Ministério da Educação
MESA	Mesa Diretora da Câmara dos Deputados
UEL	Universidade Estadual de Londrina
OMS	Organização Mundial da Saúde
ONU	Organização das Nações Unidas
PSI	Profissional Secretaries Internacional
SE	Secretário Executivo
SESU	Secretaria de Ensino Superior
SINSEPAR	Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado do Paraná
SRTE	Registro Profissional na Superintendência Regional do Trabalho
SOFTEX	Sociedade Brasileira para Exportação de Software
SOHO	Single Office and Home Office
TIC	Tecnologia da Informação e da Comunicação
UGT	União Geral dos Trabalhadores

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
2	SECRETARIADO EXECUTIVO	25
2.1	UMA HISTÓRIA: VÁRIAS LUTAS E GRANDES VITÓRIAS	25
2.2	CARACTERÍSTICAS E PERFIL ATUAL DOS SECRETÁRIOS EXECUTIVOS	29
2.2.1	Agente De Resultados.....	31
2.2.2	Agente Facilitador.....	35
2.2.3	Agente De Qualidade	37
2.2.4	Agente De Mudanças	38
2.3	CARACTERÍSTICAS LEGAIS E DOCUMENTAIS – INSTRUMENTOS CONTRIBUTIVOS PARA A IDENTIDADE PROFISSIONAL	40
2.3.1	Legislação Brasileira E Código De Ética	44
2.3.2	Órgãos Representativos	51
2.3.2.1	A federação nacional dos secretários e secretárias - FENASSEC.....	51
2.3.2.2	Sindicatos	52
2.3.2.3	A diretriz curricular nacional de secretariado executivo.....	54
2.4	O PANORAMA ATUAL DA PROFISSÃO NO BRASIL E NO MUNDO	57
2.4.1	Secretariado Executivo No Mundo	58
2.4.2.1	Expatriação do secretariado executivo e medo de mudanças.....	62
2.4.1.2	Importância dos idiomas na atuação do secretariado executivo no exterior.....	65
2.4.1.3	Documentos para atuação do secretariado executivo fora do Brasil.....	66
2.4.2	Eventos Nacionais E Internacionais De Secretariado Executivo	68
2.4.3	Áreas De Atuação Profissional	71
2.4.3.1	Consultoria	71
2.4.3.2	Docência.....	72
2.4.3.3	Organizador de eventos	73
2.4.3.4	Assessor.....	74
2.4.3.5	Empreendedor.....	75
2.4.3.6	Secretariado executivo remoto	77
2.5	TENDÊNCIA DE UMA NOVA ÁREA DE ATUAÇÃO	78

2.6	SECRETARIADO EXECUTIVO COMO ÁREA DE CONHECIMENTO	83
3	SOBRE A COMPETÊNCIA.....	96
3.1	UM POUCO DE HISTÓRIA.....	96
3.2	SOBRE OS CONCEITOS DE COMPETÊNCIA	98
3.3	COMPETÊNCIAS E RECURSOS DO SECRETÁRIO EXECUTIVO.....	106
4	SOBRE A IDENTIDADE PROFISSIONAL.....	114
4.1	ORIGENS DOS ESTUDOS SOBRE A IDENTIDADE	114
4.2	CONCEITOS E DEFINIÇÕES DE IDENTIDADE PROFISSIONAL.....	116
5	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	120
5.1	PRESSUPOSTOS ONTOLÓGICOS E EPISTEMOLÓGICOS	120
5.2	ESTRATÉGIA DE PESQUISA E CLASSIFICAÇÃO GERAL.....	124
5.3	DEFINIÇÃO OPERACIONAL DAS VARIÁVEIS OU DAS CATEGORIAS.....	128
5.4	QUALIFICAÇÃO DOS SUJEITOS DA PESQUISA	129
5.5	COLETA DE DADOS E INSTRUMENTOS	130
5.6	ANÁLISE DOS DADOS	133
5.7	LIMITAÇÕES DA PESQUISA.....	139
6	DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....	141
6.1	ANÁLISE DA TEORIA NO MODELO DE PESQUISA.....	141
6.2	ANÁLISES DAS ENTREVISTAS	151
	CONSIDERAÇÕES FINAIS	211
	REFERÊNCIAS.....	222
	APÊNDICES.....	245
	ANEXOS	269

1 INTRODUÇÃO

A profissão de Secretário Executivo é considerada como uma das mais antigas e, por esse motivo, acompanha o desenvolvimento da humanidade e da economia ao longo dos séculos, haja vista sua trajetória e emancipação em construção, a profissão sobrevive e passa por diferentes realidades. No entanto, prevalece em boa parte da sociedade a visão do estereótipo em que o Secretário(a) Executivo(a) serve o café, atende ao telefone, administra arquivos, executa atividades tecnicistas e age como um adereço decorativo que confere *status* ao empregador (CAMARGO, 2021).

Há tempos que o profissional luta para, pelo menos, minimizar os problemas relacionados à sua atuação como profissional. No ano de publicação da Lei de Regulamentação da profissão, Schvinger, Prada e Castro (1985) já afirmavam, que existiam análises sobre discriminação na profissão de secretária. Apontados como principais assuntos, o baixo salário; a desigualdade salarial entre homens e mulheres para conhecimentos ou responsabilidades semelhantes; ausência de promoções significativas e outras formas de reconhecimento da sua contribuição profissional à empresa; convivência com estereótipos que conduzem ou reforçam a desvalorização da profissão e a exigência de trabalhos fora da função, aliada à atuação em horários extras não remunerados.

Em dias atuais, a profissão ganha amplitude e novas responsabilidades. Suas atividades agora abrangem áreas conceituais, que envolvem a instituição em sua totalidade, como por exemplo, atuar no processo administrativo, fazer a gestão das informações e de pessoas, além da participação nos processos decisórios.

Essas habilidades são conferidas tanto pelo curso superior, com disciplinas variadas, cujas ementas contribuem para a compreensão dos processos organizacionais, como pela legislação regulamentadora da profissão (Lei 7.377/85 e 2.961/96) que, embora esteja fora do escopo atual das atividades secretariais, confere ainda subsídios para sua atuação organizacional.

Apesar do grande esforço da categoria em lutar por um lugar efetivo nas organizações, essencialmente com a contribuição da legislação, existe um número significativamente baixo de profissionais que buscam o Registro Profissional, quando comparados ao número de profissionais lançados no mercado de trabalho todos os

anos – apenas no norte do Paraná, existem 4 universidades que oferecem o curso.

Cerca de 80 secretários são formados todos os anos e, embora os cursos sejam mais jovens em relação à promulgação da Lei de Regulamentação, ao todo, segundo o SINSEPAR - Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado do Paraná, existem mais de cinquenta mil profissionais bacharéis atuando na área de secretariado, destes, no ano de 2020, menos de três mil possuíam o SRTE - Registro Profissional na Superintendência Regional do Trabalho (SINSEPAR, 2020).

Mesmo a profissão sendo amparada por direitos assegurados em leis e por sindicatos da classe e, ainda que haja um rol de competências atribuídas ao profissional, o estabelecimento e a manutenção de identidade profissional e suas competências, são preocupações centrais e emergentes. Isso se dá pelo fato de podermos entender que tanto a identidade como a competência não podem ser consideradas estáticas e nem definidas, porque estarão sempre sujeitas às mudanças, consequências da modernização e internacionalização das organizações. A identidade “se constitui em um equilíbrio aberto a reajustes e a mudanças que, em alguns momentos críticos, fazem com que o sujeito possa vivenciar diversas transformações e situações conflitivas e organizar novamente sua identidade sob novas representações e perspectivas.” (PEREIRA;ZUIN; SOUZA, 2015, pág. 46)

A profissão de secretariado executivo apropriou-se de seu espaço no mercado de trabalho, tanto no Brasil, como nos outros países, com o devido merecimento, uma vez que sempre esteve em busca de sua própria valorização, com vistas à definição de seu espaço profissional. A identidade profissional tem aqui seu lugar delimitado no aspecto secretarial, pois ao incorporar competências essenciais, que vão além dos papéis que pode o Secretário Executivo atuar, a profissão tem se fortalecido e criado raízes ao tornar-se mais complexa e abrangente em suas áreas de atuação, graças às suas competências.

Cabe destacar que identidade profissional, segundo Berger (1999), envolve adotar, como de domínio próprio, as normas e os valores que são hegemônicos da profissão. A forte identidade profissional, segundo os autores Ponte, Oliveira e Varandas (2003) também está associada a uma atitude de comprometimento em aperfeiçoar a si próprio como profissional, à categoria, e ainda ter disponibilidade para contribuir para a melhoria da organização a que porventura esteja inserido.

Em outras palavras, interiorizar os papéis e valores da sociedade para obter conhecimento especializado, junto à valoração do saber desenvolvido preponderante à profissão, é responsável para efetivar o que se conhece como identidade da profissão.

Sendo assim, ao analisar artigos como os de Pereira, Zuin e Souza (2015), Dieterich e Ferro (2012), Back (2013), Sembay et al (2014) e Santos (2019) que tratam também sobre a identidade da profissão de secretariado executivo, na conjuntura atual, encontrou-se a expressiva necessidade de luta pela redefinição de uma identidade profissional que permitisse o exercício da profissão de maneira mais equilibrada, numa junção entre a ética e as várias competências que a constitui. O profissional de secretariado executivo poderá melhor exercer a sua missão quando houver, de fato, um reconhecimento da sua identidade para “além do estereótipo” impregnado em sua atuação.

Não obstante, está em tramitação, na Câmara dos Deputados, um projeto de Lei (6.455/13) que altera os textos das leis anteriores. A proposta, além de sugerir a criação dos Conselhos Federal e Regionais de Secretariado Executivo, amplia também as competências do profissional com formação acadêmica de nível superior, incluindo, por exemplo, a gestão de informações para tomada de decisões, planejamento, organização, implantação e monitoramento de atividades administrativas, estabelecimento e implantação de estratégias de comunicação e gestão de relacionamentos. Atividades que vão ao encontro das desenvolvidas atualmente.

Percebeu-se que, com o projeto de lei, e sua conseqüente aprovação, a amplitude de competências e a necessidade da profissão em fortificar suas raízes tornaram-se extremamente importantes, o que também evidencia a importância de se destacar o entendimento de identidade profissional em âmbito secretarial. Sendo assim, elencamos competências atinentes ao perfil do Secretário Executivo como delimitação, em meio às constantes ressignificações em diversas áreas do conhecimento, contribuindo, de modo efetivo, para a valorização tanto da profissão, quanto das atividades e, conseqüentemente, ampliando, no meio acadêmico, a gama de pesquisas. Em outras palavras, criou-se subsídios suficientes para que um novo olhar seja lançado à profissão.

Ao levarmos em consideração a ampliação das atribuições dos Secretários Executivos, proposta pelo Projeto de Lei 6.455/13, encontramos termos específicos que merecem atenção, por exemplo, Competência. Autores como Le Boterf (2003), Zarafian (2003), Dutra (2001), Fleury e Fleury (2001), oferecem definições fundamentais para o entendimento e aplicabilidade das mais diversas competências, de certo modo, intrínsecas ao perfil do profissional de secretariado executivo atuante nas organizações empresariais, sejam elas do primeiro, segundo ou terceiro setor.

No campo administrativo, percebeu-se que é trivial apontar a definição do termo competência a partir do agrupamento de conhecimentos, habilidades e atitudes (C.H.A), que afetam uma parte considerável das atividades desenvolvidas por profissionais. Tais conhecimentos, habilidades e atitudes se relacionam com o desempenho, podendo ser aferidos segundo padrões pré-estabelecidos e melhorados por meio de treinamento e desenvolvimento (PARRY, 1996).

A competência é representada pela adoção de iniciativa e pela pré-disponibilidade em assumir responsabilidades sobre problemas, circunstâncias ou eventos enfrentados nos cenários profissionais. Logo, o profissional competente é aquele que, na complexidade, administra situações profissionais conceituais e abstratas. O termo competência ainda é resultante do saber, do poder e do querer agir.

Nesse sentido, saber agir implica em saber fazer e como mobilizar, unificar recursos e transferir conhecimentos e habilidades em diferentes contextos profissionais. O poder agir envolve o contexto facilitador que aprovisionará meios apropriados para a concepção da competência. E, por fim, querer agir é ser motivado por desafios, pela busca constante da autoimagem positiva que fortalece a perspectiva e incentiva a mobilização, essencialmente no contexto de autoridade e confiança, que estimula o profissional a assumir riscos.

Ou seja, competência é saber agir com responsabilidade e reconhecidamente atuar mobilizando, integrando, transferindo conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e, fundamentalmente, valor social ao indivíduo (FLEURY; FLEURY, 2001; ZARIFIAN, 2003; LE BOTERF, 2003; DUTRA, 2004).

Discutir a formação do profissional, mesmo que aparente, não é um estudo

recente, essencialmente, quando se discute a relação entre as competências e a identidade profissional do Secretário Executivo. Esse assunto é pertinente e implica diretamente no comportamento, tanto dos profissionais, quanto da própria organização ao qual ele está inserido, além de fortalecer a imagem do profissional na sociedade atual.

Nesse sentido, autores sugerem que ao estudar a identidade, proporciona-se o aprofundamento no interior de si enquanto indivíduo e enquanto organização. Outrossim, o estudo da identidade profissional envolve debates alusivos à moral, valores e ainda aspectos filosóficos, podendo até mesmo alcançar outras questões tradicionais, como por exemplo, as questões econômicas do indivíduo e da sociedade (GODFREY, 1998; GIOIA et al., 2013).

Nesse aspecto, muitas vezes são esquecidos e até negligenciados vários fatores que se referem às influências que a identidade profissional exerce sob a carreira. Não é necessário ir muito além para perceber e concordar com Machado (2003) quando ele afirma que as identidades, sejam elas profissionais ou organizacionais, têm também o papel de estruturar a ação, por parte de indivíduos, grupos ou organizações.

Este trabalho tem como uma de suas contribuições à teoria da área de Secretariado Executivo, o fato de dedicar-se aos aspectos subjetivos que aludem em mudanças na profissão. A inquietação acerca da pesquisa científica em Secretariado é, de fato, não tão recente. Em 2009, a Secretaria de Ensino Superior do Ministério da Educação (SESU/MEC) realizou uma consulta pública a toda sociedade acadêmica, questionando sobre os cursos de bacharelado em Secretariado Executivo, se esses deveriam ser extintos, pois nesse ano foi constatada a quase inexistência de produção científica na área.

Logo, os docentes e coordenadores dos cursos de graduação de todo Brasil se comprometeram, em audiência com o Superintendente do órgão, a ampliar a produção acadêmica e, ainda, divulgar os resultados de suas pesquisas. Percebeu-se que, desde então, a evolução de pesquisas na área tem sido significativa (ABPSEC, 2014; DURANTE; PONTES, 2015).

A comunidade acadêmica tem respondido de forma afirmativa à necessidade da ampliação e fortalecimento intelectual da área, haja vista que na área do

Secretariado Executivo existe uma questão histórica: constituir sua própria base teórico-científica por meio da demarcação epistemológica do seu objeto de estudo, para seu efetivo estabelecimento como área do conhecimento (NONATO JÚNIOR, 2009; NASCIMENTO, 2012; MAÇANEIRO, 2012; DURANTE; PONTES, 2015).

Os trabalhos e as atividades que buscam enfatizar, de alguma forma, a influência das competências na identidade profissional, essencialmente na área do secretariado, mostrou-se útil nesse campo de estudos epistemológicos. Ademais, é comprovadamente uma área com vasto campo a ser pesquisado em contexto nacional, pois, conforme Lorda (2011), a identidade é um tema ainda pouco explorado no Brasil.

Durante e Pontes (2015) argumentam que as discussões dos últimos anos são significativamente pertinentes e comprovam a necessidade dessa demarcação científica. Ações já estão sendo concebidas com a preocupação de estruturar a identidade profissional, por exemplo, a criação de periódicos e revistas científicas, eventos acadêmicos nacionais e internacionais e a formação de uma associação, constituída por pesquisadores da área secretarial de todo o Brasil, cuja finalidade é de fomentar a pesquisa científica: a Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado (ABPSEC).

Todavia, como observado acima, não é tão recente a preocupação com pesquisas científicas em secretariado, quando comparadas às outras áreas de estudos organizacionais. De maneira geral, trabalhos como esses, que conduzem alguma relação entre os pilares desse estudo, como identidade profissional, competências e secretariado executivo, destacam ainda a importância e a necessidade de mudança e de manutenção da identidade, para que os profissionais apresentem, de modo efetivo, o perfil contemporâneo, ou ainda, realcem características pertinentes para uma identidade condizente com as características exploradas na legislação.

Em específico, é pouco explorado como essas características podem ser desenvolvidas, um caminho que aqui foi mais bem explorado, foi vinculá-la às competências, ou seja, existem dificuldades tangíveis em encontrar trabalhos que tenham como ênfase o desenvolvimento dessa identidade ou que explorem como elas podem ser construídas ou desenvolvidas.

Em uma pesquisa realizada no Portal de Periódicos da CAPES/MEC em 2021, das publicações que relacionam identidade profissional, competências e Secretariado Executivo, nos últimos 5 anos, foram encontrados números poucos significativos. Conforme a síntese do Apêndice B, o resultado desta busca marcou 37 publicações de artigos e 2 livros para Identidade e Secretariado Executivo e apontou 90 publicações científicas e 1 livro sobre Competências e Secretariado Executivo (COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR, 2021).

Nota-se que a maioria dos artigos exibidos no portal, são pertinentes aos temas Secretariado Executivo, Competências e Identidade. Foram publicados nos periódicos Revista de Gestão e Secretariado, Revista Expectativa e Secretariado Executivo em Revista e, que dentre esses dados da plataforma, também se percebe publicações de outras áreas que nada tem a ver com a profissão, mas que abrangem os termos competência e identidade profissional.

Em vista disso, essa é uma área de estudos com brechas a serem preenchidas. Como, por exemplo, o artigo de Dieterich e Ferro (2013) que tem em seu foco o tema liderança. Os autores argumentam que é possível identificar a liderança em uma relação preexistente entre a identidade da profissão de secretariado. No artigo em questão não são contempladas abordagens sobre outras competências e ainda é dada ênfase à liderança entre os gêneros. Cabe destacar que os autores apenas enfatizaram o assunto que mais parecia pertinente para a sua pesquisa naquele momento.

Almeida, Rogel e Shimoura (2009) foram além, seu objetivo de pesquisa era analisar o processo de construção da identidade do profissional Secretário no estado e levantar os espaços ocupados por ele. Porém, em sua dissertação de mestrado, delimitou como objeto de estudo somente profissionais atuantes nas indústrias da região do Grande ABC/SP.

Nesse sentido, o presente trabalho proporcionou diferentes aportes, pois além de confirmar a necessidade de mudança da identidade do Secretário Executivo frente às transformações acontecidas no meio organizacional, teve como objetivo identificar e discutir mutações nas competências atinentes à formação do Secretário Executivo, considerando questões “ultrapassadas”, contemporâneas e futuras. Assim, sob essa

ótica, preocupou-se também em elencar as competências profissionais que melhor representem o profissional contemporâneo e futuro.

Assim, dadas as informações e justificativas apresentadas, surgem diversos questionamentos relacionando competências contemporâneas e pertinentes à profissão e identidade profissional. Aprofundar-se no estudo dessa relação mostrou-se essencial para responder ao problema da presente pesquisa, qual seja: **Como ocorre a construção da identidade profissional do Secretário Executivo sob a perspectiva das competências?**

Para responder essa e outras questões que surgiram no desenvolver da pesquisa, foram realizadas pesquisas teóricas e documentais com enfoque qualitativo, descritivo e explicativo. Utilizou-se da análise das narrativas, oriundas das entrevistas semiestruturadas com profissionais de secretariado formados em diferentes épocas, teoria e documentos.

As entrevistas aconteceram entre os meses de maio e junho de 2021, com profissionais de formação acadêmica em secretariado executivo, em diferentes períodos e atuantes nas mais variadas áreas no Estado do Paraná, mais precisamente no norte do estado, nas cidades de Apucarana, Curitiba, Londrina, Maringá e Toledo. Tais entrevistas e documentos consultados permitiram analisar e apresentar a construção profissional de secretariado executivo sob a perspectiva das competências.

No que tange aos aspectos ontológicos e epistemológicos, a pesquisa regulou-se pelo funcionalismo, pois, de maneira geral, está voltada para explicações racionais de assuntos sociais orientados aos problemas, além de estar em busca de fornecer soluções práticas, pelo interpretativismo, quando espera identificar narrativas sobre a formação do profissional de Secretário (a) Executivo(a).

Como já mencionado acima, o objetivo geral esteve às voltas de identificar e discutir como ocorre a construção da identidade profissional do Secretário Executivo sob a perspectiva das competências, considerando pontos “ultrapassados”, atuais e futuros. Em outras palavras, o objetivo da presente pesquisa foi buscar o entendimento sobre a formação do profissional de Secretariado Executivo, sobre suas competências e suas interconexões com a identidade profissional, além ainda de verificar essa relação na realidade nacional, por meio de uma constatação empírica.

Foram ainda, elencados os objetivos específicos, que ofereceram subsídios essenciais, tanto para responder à questão inicial, quanto para atender ao escopo geral:

- Descrever o contexto histórico da profissão de Secretariado Executivo e suas respectivas competências;
- Investigar as implicações referentes à relação mercado de trabalho e competências para nele atuar;
- Contextualizar e problematizar a identidade profissional do Secretariado Executivo tomando por base as relações e histórico estudados.

As contribuições que foram esperadas, com as construções e reflexões que aqui foram apresentadas, proporcionaram avanços, bem como servirão de base fundamental para futuras pesquisas acadêmicas e estudos em esfera secretarial, além de oferecer sugestões para ações efetivas, acerca da administração das próprias competências no meio profissional.

Ainda, pode-se destacar que o desenvolvimento desta pesquisa trouxe como contribuição a tentativa de resolver a dicotomia existente entre a relevância da profissão de Secretariado Executivo no mercado de trabalho e o pouco conhecimento acerca dos atores sociais em torno dessa profissão.

Embora o Secretário Executivo seja um profissional com atuação expressiva, diante das empresas e executivos, ainda são percebidas distorções em torno de suas competências. Como exemplo, Reis e Marreiro (2018) à luz de Sabino e Rocha (2004) argumentam o fato de que muitos profissionais da área têm suas atividades comparadas, equivocadamente, às de uma governança familiar ou empregada doméstica.

Portanto, mais uma vez, justifica-se o presente trabalho no que concerne ao entendimento sobre a formação do profissional de Secretariado Executivo, suas competências e suas interconexões com a identidade profissional, além da intenção de verificar essa relação na realidade nacional, por meio de uma constatação empírica.

Outrossim, em relação à contribuição para a sociedade, considerando-se os benefícios que possam emergir a partir deste trabalho, entende-se que esta

dissertação proporcionará reflexões plausíveis aos leitores que tenham interesse em pesquisar e conhecer sobre os seguintes assuntos: identidade profissional do Secretário Executivo e competências, bem como o comportamento do Secretário Executivo frente à legislação.

Indo além, a presente pesquisa pode resultar em mudanças do perfil do profissional de Secretariado Executivo, bem como pode também incentivar discussões no meio acadêmico e profissional sobre temas importantes de interesse social, e fornecer ainda, suporte para a utilização de diversas terminologias, referentes aos assuntos, de maneira lógica. Além de poder cooperar para a sociedade em outros fatores, por exemplo, o entendimento de que um profissional em Secretariado Executivo é importante para o bom desenvolvimento das mais variadas atividades de uma organização, dadas as diversas competências que compõem seu perfil profissional.

Por fim, em relação às organizações, o trabalho proporcionou esclarecimentos sobre: a compreensão do que é identidade profissional frente às mudanças acontecidas no decorrer dos anos e, ofereceu subsídios sobre como compreender e impulsionar o desenvolvimento da identidade profissional, centrada no desenvolvimento de competências. Também, caso as considerações apresentadas sobre competências em contexto organizacional sejam utilizadas como referência, essas poderão evitar que os termos caiam em interpretações reducionistas sobre o assunto.

A pesquisa se dividiu de maneira a apresentar o contexto que envolve o Secretariado Executivo. Em um primeiro momento, apresentamos a história e as características que compõe o perfil profissional. Aqui, pudemos perceber como a legislação, que rege e oferece diretrizes aos profissionais, é uma das formas mais claras e evidentes da construção da identidade profissional do Secretário Executivo. Ainda falamos sobre os órgãos representativos que oferecem suporte aos profissionais, bem como outros fatores que contribuem na representatividade da identidade do profissional de Secretariado Executivo e sobre o Secretariado Executivo no mundo.

Expomos algumas das várias áreas de atuação, nas quais o Secretário Executivo pode seguir após sua efetiva qualificação acadêmica, e especialmente

tratamos da tendência emergente de atuação do profissional de forma remota. Para complementar, foram apontados os direcionamentos da profissão em relação à ciência, ou seja, tratamos o secretariado executivo como área de conhecimento científico. Seguindo adiante, foram apresentados os diversos conceitos de competência e quais deles são alusivos aos profissionais de secretariado. Dentro desse mesmo prisma, definições detalhadas do que vem a ser identidade, em âmbito profissional.

Os procedimentos metodológicos estão dispostos em seguida, sendo delimitados de acordo com o problema de pesquisa. E, por fim, nas páginas finais, oferecemos o modelo de pesquisa proposto, aqui delimitamos a fusão dos três objetos de estudo, respectivamente: secretariado executivo, competências e identidade profissional e tecemos comentários com relação ao levantamento teórico realizado. Nesse ponto, Dutra (1996), bem como Ashforth, Harrison e Corley (2008) nos entregaram valiosos significados que contribuirão para a fusão ora mencionada. E mais adiante, estão contempladas as análises das entrevistas realizadas com secretários executivos e as considerações acerca das pesquisas realizadas.

2. SECRETARIADO EXECUTIVO

Antes de iniciar qualquer discussão sobre a formação do secretariado executivo, cabe ressaltar a diferenciação de gênero acerca da nomenclatura do profissional nesta pesquisa, tendo em vista que, ora foi referenciada com gênero feminino, devido às transcrições textuais literais das referências utilizadas, ora como Secretário Executivo, que foi reduzida a SE. Assim, a proposta é evitar quaisquer menções equivocadas ao referir-se aos profissionais.

Este capítulo tem sua estrutura dividida em partes distintas. Apresentamos aqui um retrato contextual acerca do profissional de secretariado executivo ao longo da sua história de evolução, conquistas, perfil, legislação, competências, áreas de atuação e discutimos a área como ciência.

2.1 UMA HISTÓRIA: VÁRIAS LUTAS E GRANDES VITÓRIAS

A profissão de SE é considerada como uma das mais antigas, embora não tenha havido seu reconhecimento formal desde sempre, como já visto e afirmaremos mais adiante. Segundo Natalense (1998), trata-se de uma das ciências mais antigas, que acompanham o desenvolvimento econômico da humanidade ao longo dos séculos, visto que sobreviveu e passou por diferentes realidades.

Conta-se que o profissional de SE se originou na época de Alexandre Magno (356 a.C - 323 a.C), também conhecido como “Alexandre, O Grande”. Seu reino dominou o Oriente, ampliando o seu império com o domínio do Egito, dando início à cidade de Alexandria e à outras nações, como a Índia e a Mesopotâmia. A origem do trabalho dos assessores é frequentemente contada a partir da data do início das produções de conhecimento humano, pois, para organizar, selecionar, assistir e encaminhar fontes de saber, é necessário estar assessorado por outras pessoas. Por isso, a assessoria não tem uma data precisa de fundação, assim pode-se dizer que surgiu a partir da necessidade humana de produzir conhecimentos complexos (SABINO; ROCHA, 2004; NONATO JUNIOR, 2009; SEMBAY et al., 2014).

O escriba mostrou toda sua competência e sua fidelidade aos senhores, em

respeito às informações que recebia, e isso, nos dias de hoje, significa o sigilo e a competência que fazem parte do perfil do SE, demonstrados nas organizações. Durante a idade média e com o início das Guerras Mundiais, a profissão passou, aos poucos, a ser ocupada por mulheres, visto que os homens da época, na sua maioria, eram destinados a servir ao exército (GARCIA, 2000; CAMARGO, 2013).

No Brasil, o exercício dessa atividade acontece desde a década de 50, com o advento dos cursos de datilografia e técnico em secretariado. Na década de 60 a profissão expandiu-se e foi percebida como de grande valia dentro das organizações (SIQUEIRA; BUENO; BONUGLI, 2010).

Para o reconhecimento do Secretariado Executivo como profissão foram estimulados a inclusão do conhecimento formal e padronizado (Ensino Superior) como requisito para o exercício das atividades secretariais. Conforme Vieira e Zuin (2015), com esse entendimento de profissão sobre o Secretariado Executivo foi possível analisar as atribuições e características que compõem o perfil laboral desses profissionais, o que também auxiliou no processo de adequação de suas atividades frente às exigências do mercado de trabalho.

Com a visibilidade que a profissão ganhou, foi criado o primeiro curso de nível superior em Secretariado Executivo em 1969, pela Universidade Federal da Bahia. Entretanto, somente em 1978 houve o reconhecimento do curso, alcançado pela Universidade Federal de Pernambuco, por meio do Decreto nº 82.166 (BRASIL, 1978).

A partir de então, houve um crescimento do número de cursos ofertados no país, sendo a ampliação mais significativa em 2004. Nesse sentido, de acordo com Nonato Júnior (2009, p. 14), “o crescimento do secretariado nas universidades teve o papel de divulgar a profissão, superar estigmas, alargar campo de trabalho e inaugurar um domínio acadêmico de atuação das assessorias”.

Com o passar dos anos, observou-se que as atividades do profissional não somente aumentaram, mas também se tornaram mais complexas, o que forçou a evolução da categoria. A inserção de novas tecnologias nos ambientes organizacionais é vista como a principal responsável por essa transformação no perfil secretarial, fazendo com que o profissional se aprimorasse enquanto gestor e assessor, apoiando-se no uso dessas inovações no exercício da profissão (CAMARGO et al., 2015).

Entretanto, o objetivo maior das empresas não sofreu alteração, ou seja, esse objetivo continuou sendo o lucro, e nas instituições públicas, mesmo que o objetivo não seja o capital, elas buscam resultados pré-estabelecidos pelo governo. Para tanto, as instituições precisam de funcionários mais qualificados e que alcancem resultado. Desse modo, foi necessário que o profissional em secretariado fosse se moldando com o passar dos anos, formando seu perfil atual.

O Quadro 1 apresenta a evolução do perfil dos Secretários de forma detalhada. Pode-se ver, claramente, que o perfil do SE passou por várias transformações ao longo das décadas:

Quadro 1 – Quadro evolucionário das atividades secretariais

Década 70	Década 80	Década 90	Século XXI
A experiência é a ferramenta usada no comando.	O grau de escolaridade é sua ferramenta de comando	Sua performance é sua ferramenta de comando	O profissional e sua equipe são as ferramentas do sucesso dele e de outros.
Acomodado	Confiante	Curioso	Estudioso
Dependente	Político	Independente	Tem visão global das coisas
Resiste às mudanças	Ajusta-se às mudanças	Gera mudanças	Lidera mudanças
Carreirista	Procura ser cooperador	Facilitador	Criativo
Seu salário é determinado pela empresa	Seu salário é negociado pela empresa	Seu salário é conquistado pela importância do seu trabalho	Seu salário é conquistado pelo resultado de seu trabalho, bem como de sua equipe
Seu conhecimento é fruto da experiência profissional	Seu conhecimento é baseado na teoria acadêmica	Seu conhecimento é fruto da aplicação prática da teoria	Seu conhecimento é fruto do aprendizado contínuo

Fonte: Neiva e D'Elia (2009, p. 36).

De acordo com Bortolotto e Willers (2000, p. 47), o mercado organizacional se tornou mais exigente em relação aos profissionais com a formação específica em secretariado executivo, para que sejam qualificados a atuar, de forma abrangente como:

Assessor Executivo – sendo o agente executor e multiplicador mais próximo dos executivos nas organizações;
 Gestor – veicular a prática do exercício de atribuições e responsabilidades das funções de Secretariado Executivo, exercendo as funções gerenciais, como planejar, organizar, implantar e gerir programas de desenvolvimento;
 Empreendedor – promover as ideias e práticas inovadoras, com competência para implantar resoluções alternativas e inovadoras, bem como capacidade crítica, reflexiva e criativa;

Consultor – estender à empresa e à sua cadeia produtiva seus objetivos e políticas, trabalhar com a cultura da organização, transformando-as em oportunidades (BORTOLOTTI; WILLERS, 2000, p.47).

As tarefas do profissional de Secretariado Executivo resumem-se, basicamente, na administração e organização de tarefas, além de compromissos relacionados à rotina de trabalho de gerentes e diretores de organizações (BOND, 2009). Porém, em contrapartida, Bortolotto e Willers (2000, p. 47) dizem que:

[...] a essência da profissão não se resume ao desempenho de tarefas rotineiras de escritório, mas pede também o domínio de determinados conhecimentos e habilidades, particularmente as relativas a finanças, economia, marketing, relações humanas no trabalho e idiomas (BORTOLOTTI; WILLERS, 2000, p.47).

Entretanto, Neiva e D'Elia (2014, p. 31) descrevem o perfil do profissional contemporâneo, como aquele que faz ligação com as metodologias globalizadas, nas quais, o especialista, age como a conexão entre os clientes internos e externos, fornecedores e parceiros, além de coordenar informações, comandar os processos de trabalho, alinhar, simplificar e estruturar a comunicação para que as soluções e as tomadas de decisões sejam feitas com qualidade. Contudo, contou-se com outro ponto de vista que também faz jus ao perfil do Secretário. De acordo com Martins et al (2010), dentre as funções do profissional:

[...] está o controle da agenda de compromissos do superior, o acompanhamento de reuniões e a redação de relatórios e correspondências, o atendimento ao público interno e externo, o arquivamento de documentos, entre outras atividades da rotina específica do setor. Adicionalmente, o profissional de secretariado executivo deve ter respostas aos problemas que se apresentam no dia a dia. Isso significa ter a capacidade para tomar decisões de forma efetiva, pois muitas vezes, na ausência do superior, é preciso contornar conflitos e situações inesperadas, de maneira a não obstruir o fluxo de trabalho. Isto se justifica devido ao fato desse profissional ter sólidos conhecimentos de administração e boa dose de diplomacia para saber lidar com os demais funcionários e com os diversos *stakeholders* da empresa (MARTINS et al., 2010, p. 6).

A responsabilidade do profissional de Secretariado Executivo é grande, e permitiu-lhe, inclusive, a tomada de decisões sobre a rotina do departamento de cada setor do trabalho. Rodrigues (2004) questiona, e já responde a dúvida, acerca das atribuições ao profissional:

[...] afinal, a Secretária Executiva é uma gestora? Sim, ela é, porque está envolvida com os resultados esperados da empresa ou da organização onde atua. Participa dos processos, que são etapas para atingir os resultados planejados. Busca recursos para obtenção destes resultados. Organiza e controla, tendo em vista as metas estipuladas para si e para os quais assessora na linha das metas da empresa (RODRIGUES, 2004, p. 182).

A organização deve fazer parte do cotidiano do Secretário, visto que ao ter que lidar todos os dias com processos e incontáveis afazeres, é indispensável que os instrumentos estejam disponíveis nos momentos que forem necessários utilizá-los. Estar continuamente bem-informado sobre assuntos interessantes da organização é um fato de extrema importância também (MARTINS et al., 2010). É vasta a gama de competências, habilidades e adjetivos que envolvem as responsabilidades e atribuições do Secretário.

2.2 CARACTERÍSTICAS E PERFIL ATUAL DOS SECRETÁRIOS EXECUTIVOS

O SE, de acordo com Camargo et al. (2015) trabalha diretamente com os gestores empresariais e, por isso, configura-se como parceiro nas tomadas de decisão e direção das empresas, se mostrando como profissional extremamente apto a conduzir e auxiliar as atividades de diversas ou de todas as áreas de uma organização, visto que carrega características de polivalente e multifuncional.

Apontado como um grande marco na evolução do SE, o fato de que mesmo desempenhando atividades rotineiras como atendimento ao público, atendimento telefônico, organização de agenda e gestão de documentos, estas atividades estão sendo realizadas com frequência menor em relação ao início da profissão em nosso país, uma vez que são confiadas a eles atividades com teor mais estratégico e de maior responsabilidade e representatividade. Dentre essas tarefas, destacamos participar desde o planejamento até a execução dos produtos/serviços das empresas, apresentar inovações para atividades da organização, oferecer pareceres, servir de mediador de informações e assumir a função de representação da empresa no Brasil ou no exterior, o que contribui de forma expressiva para reduzir ou eliminar o conceito e estereótipo proposto ao SE como profissional exclusivamente servidor (CAMARGO et al., 2015).

A respeito das características do Secretariado Executivo contemporâneo o estudo produzido por Sabino; Rocha e Souza (2017) se mostrou muito válido, pois teve como objetivos verificar qual é a geração que integra o grupo de profissionais da área secretarial atualmente, identificar qual sua personalidade, oportunidades e avaliar as expectativas desses secretários(as). A referida pesquisa concluiu que a maioria do SE de hoje é composta por indivíduos com faixa etária de 21 a 30 anos, nomeada de geração Y, cujo ambiente de formação e de trabalho está diretamente ligado às tecnologias do universo digital e ao conhecimento de sistemas de comunicação empresarial.

Nesse estudo foi descoberto ainda que, tal geração de SE possui o potencial de influenciar tendências no rumo dos negócios, bem como transformar os cenários social e econômico do país, pois são flexíveis, anseiam por autonomia e segurança, apresentam criatividade, manifestam dedicação a causas importantes e exibem interesse por experiências desafiadoras, exibindo ainda competências de cunho técnico e gerencial (SABINO; ROCHA; SOUZA, 2017).

As autoras Neiva e D'Elia também abordam de forma bastante interessante os atributos e qualidades do SE no livro *As novas Competências do Profissional de Secretariado*, obra de grande importância presente na bibliografia oficial dos cursos de graduação e, indo mais além, nas palavras das próprias autoras, “literatura obrigatória para a elaboração de monografias em cursos de pós-graduação/graduação e artigos científicos” (NEIVA; D'ELIA, 2014, p. 5). Em um espaço de nove anos (2005 a 2014), as autoras juntaram seus conhecimentos, tecnologia e, ainda, aliadas à história da profissão, deram vida a três edições do livro, que apresenta e discute competências dos profissionais contemporâneos.

Devido ao SE ter se transformado em profissional polivalente, com várias competências e atribuições, hoje se pode dizer que dentre suas características inclui ser agente de resultados, agente facilitador, agente de qualidade e agente de mudanças. Segundo Neiva e D'Elia (2014), o secretário é o profissional que trabalha diretamente ligado aos personagens que detém o poder decisório da organização.

Assim, é necessário que ele desenvolva o perfil de agente multifacetado e, esse quesito acrescentou uma gama de competências necessárias. Além disso, deve ser considerado o número de dados que deverá supervisionar, examinar e ordenar. Para

fácil assimilação, existem outras atribuições com fundamentação conceitual aplicada, porém podem variar de organização para organização, visto que cada uma possui sua individualidade e sistema característico.

2.2.1 Agente de resultados

Toda empresa se sustenta de resultados, e para isso é necessário que os profissionais os gerenciem, cada um em sua respectiva área. O profissional de secretariado, por trabalhar ao lado do executivo e do poder decisório, deve possuir perfil de agente de resultados. Para isso, é imprescindível que ele possua visão global da empresa, ou seja, conheça sua cultura, sua filosofia, bem como ter bem claro quais são: a visão, a missão, os valores, os objetivos e metas da empresa. Portanto, é indispensável compreender cada um deles.

Entende-se visão como a percepção externa, ou seja, como a organização quer ser vista e percebida pelo mundo. Enquanto missão é compreendida como o compromisso da empresa com seus colaboradores e com a sociedade, seria como um foco interno, o propósito e a razão que orientam a organização. Os valores compõem um conjunto de princípios e crenças, que servem como guia e orientação de atitudes e decisões. Os objetivos expressam o conteúdo da empresa, neles estão concentrados os resultados esperados da organização. Por fim, a meta é o prazo determinado para atingir o objetivo. Por meio das metas, os objetivos são quantificáveis (NEIVA; D'ELIA, 2009).

O SE, além de possuir todos esses conhecimentos que o levam a desenvolver o perfil de um agente de resultados, precisa ainda conhecer o negócio, os produtos e/ou serviços e clientes da empresa em que está inserido. Neiva e D'Elia (2009, p. 46) acreditam que “entender o negócio é começar a pensar de forma gerencial.” Sendo assim, o desafio do SE:

[...] extrapola leitura, triagem e encaminhamento de informações. É necessário conectá-las, tendo como diretriz o conhecimento global. O executivo, gerente ou coordenador não darão mais instruções específicas do que, como e quando fazer. Já existe uma expectativa de que o profissional administrará, com qualidade, esse “meio de campo”, para que os níveis

decisórios recebam as informações adequadas e possam tomar, com rapidez, a melhor decisão (NEIVA; D'ELIA, 2009, p. 46).

Na maioria das organizações, mais especificamente no organograma, o foco principal é o cliente, e assim todos os outros níveis são organizados em função dele. Dessa forma, o secretário que ocupa seu lugar logo abaixo da alta administração, e por estar ao lado do poder decisório, atua nas linhas de frente para atender tanto o cliente, quanto os tomadores de decisão. Portanto, conhecer a organização como um todo é mais um dos papéis de grande importância para o profissional de secretariado dentro das organizações. Reconhecendo a importância do cliente, o secretário deve reconhecer também a estrutura interna de poder, conseqüentemente, reconhecer também a importância da prestação de assessoria de qualidade à cúpula administradora.

Em relação à política e cultura institucional da empresa, o secretário deve saber identificar quais são as ações e formas que a organização utiliza para ser reconhecida e vista pelo mercado. Para isso, ele deve estar atento às mídias, procurando formas de contribuição para uma melhor atuação na prática de assessoramento. Além disso, é importante que haja conhecimento também em relação às normas e procedimentos, que são orientações que regem e sistematizam a organização. Logo, é necessário que o secretário conheça os manuais, as normas e as diretrizes.

No perfil de agente de resultados, fica evidente o papel do secretário como coparticipante do processo administrativo, ou seja, sua atuação no processo administrativo transmite efetividade, além de eficiência e eficácia, assim como toda a gerência organizacional que dirige e controla atividades do corpo funcional das organizações. Para isso, é preciso seguir as exigências gerenciais no processo administrativo, que são compostas por quatro etapas: planejamento, organização, direção e controle.

O processo de planejamento é uma ferramenta para administrar os objetivos relacionados com o futuro. O Planejamento é um processo ininterrupto, que implica em um conjunto de metas e planos que são orientados para tornar realidade um objetivo futuro, possibilitando a tomada de decisões antecipadamente. Daft (2010, p. 152) argumenta que planejamento é “o ato de determinar as metas da organização e os meios para alcançá-las”.

Para planejar, as organizações primordialmente e de modo geral, precisam definir seus objetivos e a razão pela qual elas existem. Por isso, no cenário atual da administração, a maioria das organizações define suas metas, seus valores e adota uma missão organizacional a cumprir. O papel do SE, aqui, teve o poder de alterar o rumo do processo, visto que nesse âmbito é sua responsabilidade a busca de dados que gerem informações verdadeiras e, ainda mais, está sob sua responsabilidade estabelecer roteiro para atingir determinada meta. Para tanto, são necessárias alocação de recursos, programações, além de outras atividades e ações que também podem estar sob a responsabilidade do SE (NASCIMENTO, 2015, p. 74).

Sobre a organização, função administrativa responsável pelo ato de organizar, integrar recursos e estruturar departamentos, dividir o trabalho e atribuir responsabilidades e autoridade a pessoas, Montana e Charnov (2010, p.172) comentam que as empresas se organizam para um único propósito: alcançar objetivos e metas.

Nascimento (2015) argumenta que planejamento é a função principal da administração, que apoia a atividade de organizar, ou seja, após formular o planejamento, as organizações devem desenvolver um modo sistemático de aproximar os recursos físicos e humanos, com foco na realização das metas e é nessa circunstância que o SE atua, devido ao seu conhecimento tácito e pessoal de todos os departamentos.

Um exemplo claro de parte do processo de organização em que o SE atua é determinar quais atividades específicas direcionadas são pertinentes aos membros organizacionais e seus respectivos cargos. Assim, se evitam funções duplas e atividades que porventura não ficaram claramente destinadas a alguém.

A liderança é mais uma etapa do processo administrativo que os secretários podem atuar. Liderar é a função que exerce influência sobre o comportamento de pessoas na organização, que são mais comumente conhecidas como lideradas. A terceira função do processo administrativo é a realização das metas por meio da ajuda de colaboradores, ocorrendo a liderança quando há líderes que induzem seus seguidores a realizar alguns objetivos que representam, principalmente, valor e motivação, entre outros. Graças aos conhecimentos do SE em relacionamentos interpessoais e ainda, ancorados nos conhecimentos generalizados da organização,

tais como missão e visão, seu poder de influência pode estar amplamente carregado de significados.

A quarta e última função do processo administrativo pode ser compreendida conforme Nascimento (2015) como um procedimento contínuo do processo administrativo, cujo principal objetivo é ajustar e controlar as atividades organizacionais, tornando-as consistentes no desempenho de seus planos e metas. Na função de controle, os SE precisam saber de todas as informações essenciais da organização para fornecer informações efetivas aos responsáveis, bem como decidir os padrões e as medidas que serão necessárias para obter o que foi estabelecido no planejamento.

O processo de controle é executado em todas as áreas da organização. É necessário para medir e avaliar padrões de desempenho das organizações, além de fazer uso eficaz do *feedback* com o escopo de tomar medidas de correção, quando for necessário. “Controlar é um processo de tomar decisões, e seu objetivo é o critério para controle e avaliação da execução de suas respectivas atividades” (NASCIMENTO, 2015, p. 74).

Cabe destacar aqui que as quatro etapas mencionadas acima são o centro de formação de administradores. Nesse quesito, é importante salientar que o papel do profissional de secretariado no processo administrativo envolve, em grande parte, o gerenciamento e coordenação de informações. A presença do profissional de secretariado é de grande importância, uma vez que, com os avanços da tecnologia, houve um grande aumento das informações e ele deve saber gerenciá-las com qualidade e agilidade. Para que isso ocorra, existem diversas ferramentas que o auxilia, desde *softwares* até formas de planejamento de organização no ambiente de trabalho.

Outro item que incorpora o perfil do SE, como agente de resultados, é o gerenciamento do tempo como ferramenta. Neiva e D’Elia (2009, p.81) ressaltam que “cabe ao profissional fazer a triagem e encaminhamento adequado do que é importante para o seu gestor”. Diante disso, compreende-se que o

[...] resultado continua sendo a palavra de ordem do mundo corporativo e os profissionais da área fim e da área meio são responsáveis por gerá-los, criar seus indicadores e mensurá-los. O profissional de Secretariado faz parte da área meio. Está capacitado, tanto pela sua formação acadêmica como pela

evolução do seu perfil, a gerar resultados na sua atividade de assessoramento aos níveis decisórios das empresas (NEIVA; D'ELIA, 2009, p. 82).

Portanto, diante do mundo contemporâneo globalizado e de um mercado de trabalho cada vez mais competitivo, para o profissional de secretariado executivo se destacar e conquistar seu lugar no mercado, é essencial que tenha perfil de agente de resultados, conseqüentemente, deve possuir visão global da empresa, de modo que compreenda tanto o seu papel, quanto dos demais membros da organização.

2.2.2 Agente facilitador

O perfil do SE passou por muitas mudanças no decorrer do tempo. Tais alterações tornaram o profissional mais procurado pelas organizações, e isso fez com que ele precisasse se moldar de acordo com as exigências do mercado. Além da excelência no desempenho de suas atribuições, as empresas procuram colaboradores que saibam conviver em harmonia, que tenham habilidade de trabalhar em grupo e contribuem para resultado imediato, assim como o mundo necessita (MELO, 2016).

Para facilitar os processos nas organizações é necessário que o profissional secretarial possua características diferenciadas. Portanto, ser um agente facilitador nada mais é do que aquele que presta todo suporte para os demais colaboradores, a fim de auxiliá-los no entendimento dos processos organizacionais. Assim, facilitar processos passou a ser o meio para alcançar a missão, visão e valores da empresa em que atua, auxiliando os demais grupos na obtenção de consentimento em prol e em benefício de todos.

Em decorrência do atual contexto de expansão das organizações, o SE passou a atuar como braço direito de seus gestores e desenvolve papel indispensável para o bom desempenho e produtividade dos executivos. Medeiros e Hernandez (1995, p. 19) afirmam que “[...] ele às vezes é a ponte entre aqueles que tomam decisões em nível gerencial e os que executam as tais decisões”. Todavia, para atingir os resultados esperados, ele precisa ter em mente que uma comunicação de qualidade,

nesse mundo contemporâneo, é fator determinante no que diz respeito às competências nas relações interpessoais.

Desse modo, em decorrência do cenário de mudanças constantes, no qual estamos inseridos, ao SE foram atribuídas novas obrigações como: administrar informações, saber filtrá-las e discernir qual delas deve ser passada para frente, bem como para quem passar. O SE se tornou principal gestor da comunicação, por ter visibilidade e facilidade em lidar com ela, tendo em vista que ele possui trato direto com a informação, justamente por buscar aperfeiçoamento constante (MELO, 2014).

A comunicação se dá por meio da troca de informações, ideias e sentimentos através de um emissor e um receptor que emite a mensagem por meio de códigos verbais e não verbais. Assim, faz-se necessário que o SE tenha consciência da importância da informação transmitida, além da forma como está falando e qual a linguagem deve usar em cada contexto. Segundo Neiva e D'Elia (2014, p. 7)

[...] a comunicação é um dos instrumentos mais importantes, pois nenhuma relação verdadeira é estabelecida, a menos que os envolvidos realmente compreendam o significado original e a intenção de quem fala ou escreve (NEIVA; D'ELIA, 2014, p. 7).

Por meio de boa comunicação é possível chegar aos resultados desejados, pois a comunicação é o único meio de que dispomos para fazer contatos humanos cooperativos e produtivos (NEIVA; DELIA, 2014). Com a comunicação é possível administrar e controlar as relações interpessoais de trabalho, a fim de garantir bom rendimento.

Por estar diretamente ligado ao poder de decisão, dentro das organizações, e por atuar como elo entre os níveis gerenciais, o SE, mais do que qualquer outro profissional, precisa saber se comunicar. Ter a capacidade de adequadamente ouvir com atenção, vontade e mais do que isso, aprender a ouvir de forma eficiente não só as palavras, mas também seus significados. É necessária, também, a comunicação assertiva, adequando seu comportamento para os mais diferentes ambientes (NEIVA; DELIA, 2014).

Incorporadas à comunicação, existem algumas ferramentas e estratégias, como as técnicas de inteligência emocional e a resiliência que trabalham com

questões de equilíbrio emocional e autocontrole. Se o Secretário domina essas competências, ele é capaz de gerenciar conflitos e personalizar a comunicação.

A inteligência emocional, na concepção das autoras acima citadas, tem um sentido muito mais subjetivo. Elas entendem que:

É a capacidade de perceber, avaliar e expressar de maneira adequada uma emoção, de gerar pensamentos e sentimentos que facilitem a compreensão de si mesmos e dos outros. Ela é a base para tomar decisões sensatas e a habilidade de escutar tanto as informações racionais quanto os instintos. (NEIVA; D'ELIA, 2014, p. 105)

Portanto, facilitar processos não se trata apenas de ter boa comunicação, diz respeito também às relações humanas de trabalho e sobre como administrá-las. Para ser agente facilitador, é preciso ser comunicativo e ter inteligência emocional, saber lidar com as próprias emoções, ter equilíbrio e saúde emocional, saber trabalhar sob pressão e ser resiliente, não apenas consigo, mas principalmente com o próximo. Aqueles que desenvolvem esses atributos conseguem alcançar melhores resultados, transformando as relações no ambiente de trabalho e promovendo uma melhora significativa nas relações humanas, principalmente, nos conflitos interpessoais (BUAINAIN, 2016).

2.2.3 Agente de qualidade

Atualmente, qualidade não é apenas um quesito diferenciador, mas uma necessidade. Existem diversos conceitos de qualidade, entre eles, Neiva e D'Elia (2009) destacam os correlacionados ao papel do Secretário, que devem ser exercidos por ele na organização.

Qualidade é cumprimento de acordos, cumprir os requisitos combinados, respeitar os planejamentos, cumprir diretrizes, adequação ao uso, é conformidade com as exigências. A qualidade é composta por três processos, ou seja, o planejamento, o controle e a melhoria. Podemos ainda compreender, no contexto do Secretário, como o cumprimento de prazos, a atenção às prioridades, de acordo com as necessidades do executivo e da organização (CROSBY, 1979; JURAN, 1992; NEIVA; D'ELIA, 2009).

Quando se trata de qualidade, o que é colocado em primeiro lugar é o cliente. Desse modo, o Secretário é capaz de colaborar quando tem conhecimento dos programas de qualidade. Para isso, é necessário que o profissional se envolva nessa área. Nesse sentido, ele deve buscar conhecimento em normas, processos de certificações e credenciamentos ISO (Organização Internacional de Normalização). Nos processos de credenciamento ISO, o Secretário tem grande participação, pois é ele quem gerencia, armazena e organiza todos os documentos relacionados às informações que serão utilizadas nas auditorias.

2.2.4 Agente de mudanças

O mundo está em constante mudança, e com isso as organizações também passam por transformações significativas, e é evidente a grande dificuldade de aceitação e adaptação, pois envolve emoções, além de tudo. Desse modo, para o SE é de extrema importância que esteja preparado para reagir com relação às mudanças, visto que ele está próximo a elas, pois é quem está trabalhando diretamente com os gestores.

As atitudes do SE influenciam diretamente no comportamento dos departamentos da organização, pois se ele não souber lidar com essas mudanças, poderá afetar, de modo negativo, o processo, uma vez que depende do Secretário para que haja a aceitação de todos os outros profissionais da organização.

O processo de mudança passa por várias etapas, sendo a primeira a resistência, pois a mudança faz com que a pessoa saia de sua zona de conforto. Uma simples troca de *software* na empresa, por exemplo, já exige um grande processo de mudança, pois pode haver negação. Após essa fase, podem ocorrer os primeiros indícios de evolução e, por fim, conquistar a fase de aceitação. Para que todos esses estágios ocorram, até chegar à fase de aceitação, é necessária uma participação efetiva do Secretário, podendo ser um dos precursores no processo, de modo a atuar como agente de mudanças.

Proatividade é um quesito fundamental na profissão de secretariado executivo, Neiva e D'Elia (2014) transcorrem que o profissional proativo pondera, apura e atua

na hora correta, e aprimora as ações necessárias nos processos decisórios. Atualmente, o que comanda o dia a dia das empresas são a capacidade e a destreza, então mais do que nunca é necessário que esse tipo de profissional seja proativo em suas competências. O Secretário, como agente multifacetado, tem necessidade de saber que a comunicação é um dos elementos de maior importância, dado que uma relação só consegue ser realmente acordada se ambas as partes forem capazes de compreender a mensagem emitida e/ou recebida.

De acordo com as autoras Neiva e D'Elia (2014, p. 87), é importante estar ciente que no plano interpessoal, trata-se de dirigir e controlar as relações de uma pessoa com outras e de garantir sua produtividade. O investimento é feito, nesse caso, sob a forma de tempo e esforço comunicativo.

Comunicação ainda segundo as autoras, é o único meio que dispomos para fazer contatos humanos cooperativos ou produtivos. Visto que o Secretário é uma peça-chave na organização, ao lidar com diversas situações e pessoas ao longo do dia a dia, é de extrema importância que saiba como lidar com as emoções no trabalho e não deixar que nenhuma delas possa afetar o ambiente organizacional.

Neiva e D'Elia (2014, p. 106) discorrem o assunto quando ponderam sobre aprender a lidar com as emoções a partir da experiência, da observação de nós mesmos e da prática de possibilidades simples de *feedback* diário, como: meditação, exercícios físicos, leituras positivas, afetividade, etc.

Com toda essa evolução notória no perfil do Secretário, pode-se dizer que o profissional de Secretariado alcançou importante espaço nas organizações, com fundamental papel para o sucesso e alcance das metas empresariais, sendo considerados, em sua maioria e como já falado, multifacetados (D'ELIA, 2013, p. 26).

Nesse sentido, vemos que Bortolotto e Willers (2000, p. 48) apontam que as organizações esperam do profissional em secretariado executivo a consciência de seus deveres, dedicação ao trabalho, equilíbrio emocional para desempenhar suas atividades, que seja digno de confiança, que saiba delegar atividades e que tenha habilidades para trabalhar em equipes.

Cabe ao profissional de Secretariado Executivo, no desenvolvimento de técnicas secretariais, classificar e dar soluções aos mais variados assuntos, tais como redigir cartas, memorandos e documentos de todos os tipos, organizar a mesa do

executivo e atendê-lo, selecionar assuntos e pessoas que serão atendidas pelo executivo, manter contato com outros departamentos, secretariar reuniões e preparar roteiros de viagem. Isso é, para exercer todas as suas atividades, é preciso ser flexível e manifestar interesse por realizar diferentes atividades.

2.3 CARACTERÍSTICAS LEGAIS E DOCUMENTAIS – INSTRUMENTOS CONTRIBUTIVOS PARA A IDENTIDADE PROFISSIONAL

Muito se tem discutido sobre as inúmeras vertentes que a carreira secretarial pode seguir. No entanto, para cada uma delas há um modo específico de ressignificar as competências e a identidade profissional. Nesta sessão identificamos as atividades que podem contribuir para a definição a identidade do secretariado, uma vez que a construção de identidades, segundo Castells (2018) vale-se da matéria-prima fornecida pela história, pela geografia, biologia, instituições produtivas e reprodutivas, pela memória coletiva e por fantasias pessoais, pelos aparatos de poder.

Aqui demos destaque à Lei 7.377/85, sua complementação 9.261/96 e ao projeto de Lei 6.455/2013 além de oferecemos destaque aos órgãos representativos da classe, à FENASSEC – Federação Nacional de Secretários e Secretárias, aos sindicatos, à Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005, que institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências, e ainda aos eventos realizados anualmente em prol da união e troca de experiências entre os profissionais. Esses elementos complementam a parte inicial do contexto histórico do SE e marcam a identidade profissional como efetiva.

Cabe a partir daqui destacar que a identidade, segundo Dieterich e Ferro (2013), é um assunto de grande abrangência e interesse e isso é devido ao fato de ser compreendida como algo que não pode ser inventado ou descoberto. Conforme já discorrido anteriormente, ela é moldada conforme as experiências do indivíduo em sociedade. Ademais, é flexível, haja vista ser passível de mudanças a todo e qualquer momento.

A identidade de um indivíduo, ou até mesmo de uma profissão, é atualmente discutida por diversas áreas das ciências humanas, como a sociologia, a antropologia

e a filosofia. Além disso, passou a fazer parte do vocabulário acadêmico, empresarial e social de forma bastante expressiva.

Conforme Dieterich e Ferro (2013), a profissão de SE conquistou amplo espaço no mercado de trabalho, tanto no Brasil, como nos outros países. Sua busca constante por valorização e definição de sua identidade no âmbito organizacional o acompanha há bastante tempo. Ao incorporar características que excedem o papel de assessor, a profissão se fortalece, torna-se mais concorrida no mercado de trabalho e começa a atrair cada vez mais profissionais do sexo masculino.

Prevalecem, ainda, muitos dilemas sobre a identidade profissional do SE. Esta que é construída por meio de simbologias específicas e que são compostas pela vestimenta, linguagem, comunicação e, essencialmente, pelo seu comportamento. São tantos que o SE já não sabe ao certo qual imagem ou perfil é solicitado pela sociedade, pois existem muitas concepções, estereótipos e paradigmas sobre a profissão, que são criados a partir da percepção desacertada desses símbolos, especialmente em contextos organizacionais (DIETERICH; FERRO, 2013).

A título de exemplo, uma pesquisa realizada em livros da área de Secretariado Executivo, alguns, em seus títulos, as palavras “guia”, “manual” e “dicas” são apresentadas repetidas vezes. Tais palavras, na visão do pesquisador, possuem um sentido equivalente, ou sejam, denotam encaminhar, solucionar, conduzir, orientar algo. Essa repetição marca a identidade e conseqüentemente passa a ser dialeto específico da área. A literatura da área de Secretariado Executivo, tende para uma área injuntiva-instrucional, ou seja, está pautada em uma explicação e no método para a realização de algo (BACK, 2013; SANTOS 2019).

A partir da visão de Santos (2019, p. 35), podemos definir então que a literatura parte dos princípios de um manual de procedimentos técnicos. Ou seja, “seu emprego impõe/limita as opções/possibilidades de escolha/mudança porque já traz delineado o perfil do secretário a ser seguido e/ou copiado”.

Back (2013) argumenta que os manuais, literatura hegemônica na área secretarial, não dão subsídios para a constituição de um profissional singular, exatamente por apresentarem regras e direcionamentos. No entanto, esse aspecto da literatura confere e promove a identificação dos secretários ao passo que restringe as suas singularidades. Ainda de acordo com o autor, os manuais criam réplicas de

secretários e secretárias. Neste âmbito, a literatura da área está “impregnada de regras para a boa apresentação e o comportamento ideal, exclusivamente, do profissional desta área, como se tais características fossem necessárias somente nessa profissão” (BACK, 2013, p. 157).

O SE contemporâneo traz em seu perfil diversas qualidades que faz com que seja um dos melhores profissionais multifuncionais do mercado, cuja identidade carece ainda de efetividade, ainda que existam fortes contribuições por parte da legislação para isso. Suas habilidades são vastas e cada vez mais aprimoradas para poder estar de acordo com as necessidades das organizações atuais. Assim:

[...] é importante que esse profissional entenda o seu papel e assuma para si, a responsabilidade de desenvolver e aprimorar características que compõem o seu perfil, como flexibilidade, criatividade, liderança, dinamismo, iniciativa, eficiência, discrição, cooperativismo, ética, paciência, comprometimento, tomada de decisão. Frente a isso, se pode afirmar que o profissional de Secretariado Executivo é multifuncional e polivalente (BORTOLOTTI; WILLERS, 2000, p.1)

A profissão de Secretariado Executivo, como todas as outras, está em constante aprimoramento, razão pela qual se exige que o profissional que tenha essa formação esteja sempre a buscar conhecimento, para assim, estar cada vez mais capacitado, a fim de estar sempre a par das inovações trazidas pelo mercado de trabalho. Então, quanto à formação do Secretariado Executivo, considera-se que a formação intelectual do profissional contempla as áreas do conhecimento científico, técnico e social, permitindo a preparação de um profissional eclético.

Existe um número considerável de universidades que oferecem o curso de Secretariado Executivo no Brasil, em consulta ao site do Ministério da Educação, no Cadastro Nacional de Cursos e Instituições de Educação Superior (e-MEC), foram encontradas o total de 128 instituições que o oferecem, nas modalidades bacharel e tecnológico (APÊNDICE A).

Dada a pluralidade de disciplinas oferecidas nos cursos, o profissional de Secretariado pode atuar nas diversas áreas de uma organização, pois tem uma formação generalista na área de administração, sabendo planejar, organizar, dirigir e controlar os processos necessários para assessorar o administrador e/ou uma equipe de trabalho, bem como as competências necessárias para sua atuação nos âmbitos

comunicacionais, relações públicas, relações internacionais, entre outras (BRUNO, 2006, p. 25).

Isso significa dizer que, atualmente, cada vez mais nota-se a importância de boa formação em todos os segmentos organizacionais, e pode-se, assim, incluir a área do Secretariado, que está cada vez mais em expansão e valorização. Por essa razão, tais profissionais aprimoram seus conhecimentos e qualificações, com o intuito de obter, cada vez mais, destaque profissional, a fim de permanecer no mercado de trabalho, principalmente em razão da grande competitividade no cenário mundial. Logo, segundo Carvalho e Grisson (2002, p. 453) "a Secretária Executiva teve de rever e renovar seu modo de executar as atribuições atinentes à profissão, reconstruindo-se a cada nova situação e a cada nova tecnologia que lhe era apresentada."

No entanto, a diversidade do novo mundo organizacional, com todas as situações nele envolvidas, faz com que haja exigência crescente para com o perfil do profissional de SE, para que sua aprendizagem e suas competências sejam constantemente administradas com sabedoria. Para D'Elia (2013, p. 29) o Secretário é o agente facilitador, consultor e empreendedor. Sua atuação compreende a empresa, seus públicos e seus objetivos. O trabalho do SE como gestor de informações, pessoas e processos, facilita a busca dos resultados por meio de assessoramento estratégico e inovador, maximizando o tempo da organização de forma geral.

Segundo a ONU – Organização das Nações Unidas (AEMS, 2012), há cerca de oito anos a profissão de Secretariado Executivo foi a que mais cresceu no mundo todo. Toda a gama de habilidades que a faz crescer, também contribui para que haja novas formas de referir-se ao profissional. Nesse sentido, Carvalho (2004, p. 178) aponta outra definição, sendo a de agente transformador de insumos para a obtenção dos resultados esperados pelos clientes.

Assim, tem-se que "o Secretariado se transformou em uma profissão não apenas de apoio, mas de complementação do trabalho, que precisa delegar cada vez mais tarefas, devido à falta de tempo hábil para executá-las" (SELEME, 2009, p. 59). Nesse sentido, de acordo com a agremiação de secretárias americanas, a PSI - *Professional Secretaries Internacional* (COSTA, 2007, 2013) o Secretário é o

assistente que possui as habilidades técnicas da profissão, que comprova a capacidade de assumir responsabilidades, mesmo sem instrução direta, que possui iniciativa e capacidade de discernimento, além de ser aquele que toma decisões independentes, dentro da área de responsabilidade que lhe foi transferida, a fim de assessorar o executivo no cumprimento de suas tarefas complexas.

Logo, a representação da identidade do Secretariado Executivo se transformou do perfil mecanicista e executor de tarefas que antes o caracterizava e lhe trazia muitos estereótipos, como servidor de café e cuidador da vida de seus assessorados, por exemplo, para o perfil de (co)gestor ou líder. Essa mudança resultou na multidisciplinariedade que passou a compor as diretrizes curriculares da formação profissional em secretariado, visto que o mercado de trabalho atual se mostra muito mais competitivo e exige cada vez mais que os profissionais apresentem competências e habilidades práticas para o exercício da profissão (MULLER; OLIVEIRA; CEGAN, 2015).

2.3.1 Legislação Brasileira e Código De Ética

Não apenas a atuação do SE contribui para a tentativa de efetividade da identidade profissional. A legislação brasileira e o código de ética colaboraram de forma significativa para que a profissão seja devidamente reconhecida. No Brasil, é de longa data que existem cursos técnicos para SE, mas apenas na década de 70 foi conquistado o primeiro curso de graduação em Secretariado. Após muitas lutas e conquistas, conseguiu-se estabelecer uma Lei de Regulamentação da profissão, a Lei 7.377/85 (ANEXO A), complementada pela Lei 9.261/96 (ANEXO A), a qual limita, a partir de sua data de criação, que o profissional de SE são apenas os graduados em curso superior. A lei, no entanto, não satisfaz, em sua totalidade, os profissionais da área. Logo, dividiu-as em duas categorias: bacharel em secretariado, reservado aos profissionais que possuem graduação e aos técnicos em secretariado, curso técnico em secretariado em nível de 2º grau (MEDEIROS; HERNANDES, 2010, p.345).

Essa lei caracteriza o SE como “o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, reconhecido na forma da Lei, ou diplomado no exterior por

curso de Secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma da Lei.” (BRASIL, 1985). O profissional portador de qualquer diploma de nível superior, que tenha exercido, efetivamente, durante pelo menos 36 meses a profissão, até na data do início da vigente lei também é considerado SE.

Assim, é possível afirmar que a Lei de Regulamentação da Profissão possibilitou grandes evoluções, servindo como base para o profissional, juntamente com o Código de Ética - discutido mais adiante - efetivado quatro anos depois, constituindo ambas como ferramentas que auxiliam no direcionamento da carreira profissional.

Todavia, faz-se necessário destacar que tais atribuições foram modificadas ou melhoradas ao longo do tempo, pois o Secretário é um profissional flexível que se adapta às mudanças exigidas, compreendendo o que disse Heráclito o pensador grego, há muitos anos antes de Cristo (NEIVA; D’ELIA, 2009, p. 147) que “nada é permanente, exceto a mudança”.

O Projeto de Lei 6.455/2013, do Deputado Marcos Pontes (ANEXO D), foi criado com o intuito de abranger, em sua totalidade, as incumbências na qual o SE está envolvido, e o deixar assegurado pela Lei, bem como a criação dos Conselhos, que até o momento ainda são inexistentes. A ementa apresentada dá nova redação à Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985 e autoriza a criação do Conselho Federal de Secretário e Técnico de Secretariado Executivo e os Conselhos Regionais de Secretariado Executivo e Técnicos de Secretariado Executivo (BRASIL, 2013).

Sua data de apresentação consta no dia 01 de outubro de 2013, e houve, aproximadamente, 40 ações legislativas pertinentes ao projeto. Na data de 05 de dezembro de 2017, o site da Câmara liberou o parecer “Aprovadas a Emenda de Redação e a Redação Final” (BRASIL, 2013). E, em 07 de dezembro de 2017, pode ser verificada a ação legislativa “Mesa Diretora da Câmara dos Deputados (MESA); Remessa ao Senado Federal por meio do Of. nº 326/2017/PS-GSE.”

Nessa mesma data, a matéria do projeto de lei foi lida em plenário e encaminhada à Comissão de Assuntos Sociais para a publicação. Em 18 de março de 2019 o projeto se encontrava com a Comissão de Assuntos Sociais (Secretaria de Apoio à Comissão de Assuntos Sociais), aguardando a designação de relator. Recentemente, mais precisamente em 20 de julho de 2020, verificou-se que a matéria

do projeto de lei ainda está na Comissão de Assuntos Sociais, e a relatora redistribuiu ao Senador Paulo Paim, para emitir relatório.

Segundo o texto do projeto de 2013, a profissão de Secretariado Executivo apresenta desenfreado crescimento no mercado de trabalho, essencialmente em âmbito privado, dado o crescimento econômico do país. No entanto, esse crescimento é inversamente proporcional, ou seja, não há reconhecimento da amplitude profissional quando comparado à administração pública, haja vista que, em todas as esferas de poder e de governo, não se percebe o reconhecimento em seus editais quanto às contratações de Secretários Executivos devidamente habilitados.

Existe a destinação generalizada aos cargos públicos, cujas atribuições, em sua grande maioria, são atinentes ao profissional de Secretariado Executivo. Nas contratações não é exigida a graduação para o exercício profissional, atitude que pode ser considerada, inclusive, ilegal, conforme interpretação da Lei nº 7.377/1985.

Uma pesquisa realizada pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) divulgou que entre as dez carreiras de nível superior com maior expansão de vagas no Brasil, entre os anos de 2009-2012, a de SE se posicionou em 4º (quarto) lugar (VEJA, 2013). Nesta mesma pesquisa encontraram resultado de que mais de 14 mil vagas foram criadas na área. Dados esses resultados, observa-se que a criação do Conselho, que foi uma das propostas do Projeto de Lei, é de fundamental importância para aprimorar o exercício da profissão, de forma a garantir a fiscalização para que as vagas disponíveis no mercado sejam ocupadas apenas por profissionais devidamente habilitados. E, por último, mas não menos importante, preservar a identidade profissional (BRASIL,2013).

Quadro 2 - Legislação vigente e Projeto de Lei

	Lei 7.377/85	Projeto de Lei 6.455/13
SECRETÁRIO EXECUTIVO	I - Planejamento, organização e direção de serviços de secretaria;	I - Planejamento, organização e gestão dos serviços de secretaria;
	II - Assistência e assessoramento direto a executivos;	II - Assistência e assessoramento direto a chefias, executivos e equipes;
	III - Coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;	III - Assessoramento e participação ativa das ações de implantação de projetos, objetivos e metas da organização;
	IV - Redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;	IV - Gestão de informações para tomada de decisões e implantação de ações, visando à consecução de objetivos e

		metas;
	V - Interpretação e sintetização de textos e documentos;	V - Produção e edição de textos técnicos e administrativos, inclusive em idioma estrangeiro;
	VI - Taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro;	VI - Organização, sistematização e administração de processos e recursos, para atender às metas e ao planejamento estratégico da organização;
	VII - Versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;	VII - Versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação oral e escrita da organização;
	VIII - Registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas;	VIII - Análise, triagem, registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas;
	IX - Orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia;	IX - Planejamento, organização, implantação e monitoramento de atividades administrativas, eventos e outras ações pertinentes à organização;
	X - Conhecimentos protocolares.	X - Estabelecimento e implantação de estratégias de comunicação e gestão de relacionamentos, interno e externo, em conformidade com as políticas institucionais.
TÉCNICO EM SECRETARIADO EXECUTIVO	I - Organização e manutenção dos arquivos de secretaria;	I - Assessoramento de chefia, de superior imediato e de equipe, para cumprimento das metas da organização;
	II - Classificação, registro e distribuição da correspondência;	II - Execução de atividades típicas de secretaria, tais como recepção, administração das informações recebidas e emitidas, realização de atividades administrativas para os processos e serviços da organização e atendimento presencial e a distância;
	III - Redação e datilografia de correspondência ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro;	III - Classificação, registro, distribuição, manutenção e armazenamento de informações e documentos;
	IV - Execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.	IV - Interpretação e sintetizar textos e documentos;
		V - Redação e digitação de correspondências ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro;
		VI - Organização e ações para manutenção de infraestrutura, recursos materiais, equipamentos e demais operações para funcionamento do escritório;
		VII - "Preparação, organização e acompanhamento de atividades administrativas, eventos, viagens e outras necessidades corporativas, para

		atender às metas da organização.”
TECNÓLOGO EM SECRETARIADO EXECUTIVO		I – Planejar, organizar, implantar e monitorar as rotinas administrativas da secretaria, para atender às metas da área em que atua;
		II - Assistir e assessorar diretamente as chefias, executivos e equipes;
		III – Planejar e executar atividades administrativas, com organização da infraestrutura e otimização dos recursos materiais, humanos e tecnológicos, para obtenção de resultados e cumprimento de metas;
		IV – Executar atividades administrativas, para cumprimento das estratégias estabelecidas, em conformidade com as políticas institucionais;
		V – Elaborar textos técnicos e administrativos, inclusive em idioma estrangeiro;
		VI – Coletar, triar, registrar, distribuir e monitorar informações, expedientes e agendas, para a consecução de objetivos e metas da organização;
		VII – Gerir, manter e preservar informações permanentes e temporárias, dentro da legislação e normas técnicas vigentes;
		VIII – Executar atividades administrativas, para implantação de processos e recursos, a fim de atender às metas e ao planejamento estratégico da organização;
		IX - Traduzir texto em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;
		X – Atuar como intermediador de comunicação e gestão de relacionamentos, interno e externo, em conformidade com as políticas institucionais;
		XI – organizar e implantar atividades administrativas, eventos e outras ações pertinentes à organização.

Fonte: Elaborado a partir da Lei 7.377/85 e do Projeto de Lei 6.455/2013

Conforme apresentado acima, no Quadro 7, a atual lei regulamentadora da profissão (7.377/85) conhece duas modalidades de exercício da profissão. Primeiro, SE é o profissional bacharel diplomado em curso superior de secretariado. E,

segundo, por técnico em secretariado, o profissional portador de certificado de conclusão de curso técnico em secretariado ou de certificado de conclusão do ensino médio.

Como se pode perceber, no mesmo quadro acima, a proposta expande as competências do SE, abrangendo, por exemplo, a gestão de informações para tomadas de decisões, planejamento, organização, implantação e monitoramento de atividades administrativas, o estabelecimento e implantação de estratégias de comunicação e gestão de relacionamentos. O Projeto de Lei também contempla a ampliação das competências do técnico em secretariado, que inclui atividades como classificação, registro e armazenamento de informações e documentos, além de interpretação e sintetização textos e documentos.

Além das ampliações citadas acima, o projeto contempla a formação superior em tecnólogo em secretariado. O tecnólogo é um profissional que fez um curso superior de tecnologia ou curso de tecnólogo, que é uma formação de nível superior cada vez mais apreciada no mercado de trabalho. É de curta duração, oferecido por universidades públicas e privadas em todo o Brasil, com grade curricular amplamente focada nas demandas do mercado de trabalho e suas atividades envolvem aspectos técnicos e práticos da profissão.

Os vários polos que oferecem os cursos de tecnólogos o fazem no formato presencial e/ou a distância, com duração entre dois e três anos. Dentro do escopo do projeto de Lei 6.455/2013, o tecnólogo terá a competência de planejar, organizar, implantar e monitorar as rotinas administrativas da Secretária, além de assistir e assessorar diretamente a chefias, executivos e equipes, entre outras atividades práticas e pertinentes à rotina secretarial.

Entende-se que o profissional bacharel em Secretariado Executivo, atuante em diversificados ramos no mercado atual, opera no nível estratégico da empresa, tendo acesso às informações privilegiadas, trabalhando diretamente com diretor, entre outras diversas atividades que estão relacionadas com o bom desempenho da instituição. Tais funções destacam a necessidade de preservar sua conduta intacta, demonstrando ser virtuoso diante de seus colegas, sendo exemplo para os demais Secretários e funcionários. Assim, proporcionando melhor rendimento à empresa, alcançando harmonia consigo e com os outros, no ambiente de trabalho.

De acordo com Durant (1985) uma sociedade de homens justos seria, portanto, um grupo altamente harmonioso e eficiente, pois cada elemento estaria em seu lugar, atuando em sua função apropriada, como os integrantes de uma orquestra perfeita.

O Código de Ética profissional (ANEXO C) abarca os direitos e deveres que devem ser seguidos para que o funcionário possa trabalhar de forma assertiva, sendo instrumento básico para o direcionamento correto da atuação como profissional. No que concerne o Código de Ética do SE, este foi publicado no Diário Oficial da União em 7 de julho de 1989, e dispõe de oito capítulos com a apresentação de 20 artigos, cujo objetivo é estabelecer princípios vitais do profissional, seus direitos e deveres fundamentais, trata também do sigilo profissional, das relações entre profissionais e dos Secretários com a empresa, com as entidades da categoria, e por último, discorre sobre a obediência, a aplicação e a vigência do Código de Ética (BRASIL, 1989).

Com isso, o SE ganhou um potente aliado, que colabora para mais uma parcela da definição de sua identidade, que o fortalece diante do mercado de trabalho. É válido lembrar, entretanto, que a categoria adquiriu sua Lei de regulamentação em 1985, e seu código de ética apenas em 1989. No período entre os dois, a classe pôde contar com o apoio de diversos sindicatos, em todos os estados brasileiros, tendo como sua maior representante a Federação Nacional de Secretárias e Secretários (FENASSEC), que foi responsável pela elaboração e apresentação do código ao Governo.

Assim, para melhor funcionamento da organização, no dia a dia, é necessário que o Código de Ética sirva como base para as ações do profissional, auxiliando também nas relações interpessoais e empresariais, com a contribuição das leis e da moral, para dessa forma colocar em prática os padrões éticos que são esperados do SE. Esse terá como princípio a verdade, valorizando a imagem profissional, afastando-se de atos que estão em desacordo com os padrões citados, buscando auxílio dos sindicatos e demais entidades afins, caso a empresa o relacione a atividades ilícitas ou desmoralizantes. Ademais, o Código de Ética é uma ferramenta que poderá auxiliar o profissional, desde a graduação e ao longo de toda sua carreira.

De tal modo, esse instrumento direciona a vida profissional e mostra o caminho a seguir, seja nas suas atitudes dentro das instituições ou nos caminhos éticos

peçoais. Mesmo não sendo regulamentado desde o advento da profissão, já fazia parte da evolução do Secretário no mundo empresarial, sendo o profissional diretamente ligado à alta administração da empresa. Faz-se, desse modo, imperioso que a ética seja parte das novas capacitações adquiridas pelo avanço do SE ao longo de sua história.

Assim como em qualquer outra profissão, existe um código de ética que deve ser seguido e respeitado, o qual fornece base para todas as responsabilidades e deveres do profissional, orientando-os, teoricamente, para que sejam profissionais confiáveis e eficientes. A referida base de comportamentos de Secretário promulga adjetivos como lealdade, discrição, ética, proatividade, gerenciamento, ensinamento, educação e respeito, de forma a garantir a identidade idônea e digna ao SE.

2.3.2 Órgãos Representativos

Além da Lei de Regulamentação, atualmente existem 24 sindicatos estaduais que trabalham em prol da profissão de Secretariado Executivo, visando melhorias e o cumprimento da referida lei, do código de ética, dentre outros regimentos que auxiliam o profissional. Tais sindicatos trabalham em conjunto sob o comando da FENASSEC - Federação Nacional de Secretariado (NEIVA; D'ELIA, 2014).

2.3.2.1 A Federação Nacional dos Secretários e Secretárias - FENASSEC

Em 31 de agosto de 1988, na cidade de Curitiba (PR) foi criada a Federação Nacional dos Secretários e Secretárias (FENASSEC,2020). Esta foi legitimada em 7 de março de 1990, pelo Ministério do Trabalho, como sendo uma entidade sindical de segundo grau, de direito privativo, sem fins rentáveis, que representa a classe de secretários em todo o Brasil. No site da FENASSEC, o profissional secretário tem acesso a diversas informações importantes, que vão desde o histórico da profissão, até as Leis de Regulamentação.

A FENASSEC, é constituída para fins de estudo, coordenação, proteção,

defesa e orientação geral e legal da categoria profissional das Secretárias e Secretários. Integra o 2º grupo dos Trabalhadores Autônomos do Comércio, a que se refere o Artigo 577, da Consolidação das Leis de Trabalho - CLT, em conformidade com a Portaria 3103/87 do Ministério do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5452/43 (FENASSEC, 2020).

As áreas de atuação da FENASSEC estão ligadas, principalmente, a educação profissional: formação acadêmica, técnica e cultural, objetivando a implementação de um currículo básico; conscientização da cidadania: direitos e deveres do cidadão e sua função social; assuntos legais: acordos salariais e assistência jurídica; ética: imagem da profissão e do profissional, desempenho profissional, luta contra a descriminalização no trabalho; e social: eventos/cursos sociais e integração (FENASSEC, 2020).

Além da atuação em pontos extremamente importantes, a FENASSEC possui múltiplos objetivos em relação ao profissional de Secretariado, por exemplo, a evolução do indivíduo em sua totalidade, do início da graduação até a sua aposentadoria, sempre considerando também os padrões internacionais, visto que há um constante crescimento da profissão no mercado mundial. Ademais, objetiva conquistar a estabilidade entre o capital e a mão de obra, além da possibilidade de trabalhar de uma forma completamente livre e autossuficiente (FENASSEC, 2020).

A FENASSEC é construída por 24 sindicatos, que atuam em sua totalidade em uma mesma diretriz de ação e com os mesmos propósitos. Possui como fundamento básico a independência e a autonomia, porém preserva a singularidade sindical, e é conduzida pelo Estatuto. Possui filiação com a Confederação Nacional dos Trabalhadores no Comércio (CNTC) e com a União Geral dos Trabalhadores (UGT). Tem sede, foro e domicílio na cidade do Distrito Federal em Brasília e um núcleo administrativo na cidade de Recife (PE) (FENASSEC, 2020).

2.3.2.2 Sindicatos

Os sindicatos são os órgãos que abarcam os interesses trabalhistas de cada organização ou categoria. Ainda que representem os interesses de uma classe como

um todo, tais órgãos comumente se dedicam aos direitos dos seus afiliados, ou seja, dos profissionais que fazem a contribuição sindical, pois é dessa verba que os sindicatos sobrevivem e conseguem funcionar de maneira efetiva, para que os profissionais possam desfrutar de seus serviços. Entretanto, ressalta-se que essa contribuição não é obrigatória, de modo que é possível solicitar a sua isenção.

Segundo Ferreira (2016), as principais atribuições dos sindicatos são a prestação de apoio jurídico e administrativo aos seus membros e associados; defender direitos e interesses da classe ou grupo de trabalhadores que representam; realizar a conscientização de seus membros e associados sobre assuntos pertinentes aos trabalhadores; auxiliar funcionários e empresa em acordos ou convenções coletivas de trabalho.

O autor ainda salienta que os sindicatos são os responsáveis por darem voz à classe trabalhadora, para obter maior poder de questionamento, para lidar com os empresários, no que concernem os benefícios dos trabalhadores. Outra função que o sindicato possui, consiste em fornecer palestras e eventos para o crescimento profissional dos contribuintes, de forma a fortalecer a classe que o sindicato representa, por isso a contribuição sindical é importante nesse caso.

De acordo com o site da FENASSEC, os Secretários que fazem o pagamento da contribuição são aqueles que exercem a profissão e as atribuições que estão dispostas nas legislações: Lei de Regulamentação nº 7.377/85 e Lei Complementar nº 9.261/96, e que possuem registro como Secretários e afins. A Federação ainda destaca que: “essa contribuição é devida por sócios e não sócios também” e alerta que “o recolhimento independe do ramo de atividade em que o profissional de secretariado atue e do seu vínculo empregatício (cargo), pois seu enquadramento sindical é como CATEGORIA DIFERENCIADA e sua representação é compulsoriamente exercida pelos sindicatos das (os) Secretárias (os)” (FENASSEC, 2020).

Atualmente existem sindicatos espalhados por várias regiões do Brasil. No centro-oeste, citam-se o Sindicato das Secretárias e dos Secretários do Distrito Federal - SISDF, Sindicato das Secretárias e Secretários do Mato Grosso do Sul – SINDSEMS, e Sindicato das Secretárias e Secretários do Mato Grosso - SISEMAT. Já a região nordeste abriga o Sindicato das Secretárias do Estado de Alagoas -

SINSEAL, Sindicato das Secretárias do Estado da Bahia - SINDSEB, Sindicato das Secretárias e Secretários do Ceará - SINDSECE, Sindicato das Secretárias do Estado do Maranhão - SINDSEMA, Sindicato das Secretárias e Secretários da Paraíba – SINSEPB, Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado do Pernambuco - SINSEPE, Sindicato das Secretárias e Secretários do Piauí - SINSEPI, Sindicato das Secretárias e Secretários do Rio Grande do Norte - SINSERN e Sindicato das Secretárias e dos Secretários do Estado de Sergipe – SINSESE (FENASSEC, 2020).

Na região norte encontram-se o Sindicato dos Profissionais de Secretariado do Estado do Amapá - SINPROSEAP, Sindicato das Secretárias e Secretários do Amazonas - SINSAM, Sindicato das Secretárias e Secretários do Pará - PARÁ-FENASSEC e Sindicato das Secretárias no Estado de RR - SINSERR. No Sudeste estão: o Sindicato das Secretárias e Secretários do Espírito Santo - SINDESEC/ES, Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado de Minas Gerais – SINDSEMG, Sindicato das Secretárias do Estado do Rio de Janeiro - SINSERJ, Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado de São Paulo - SINSESP e Sindicato das Secretárias (os) do Município e Região de Campinas – SINSECAMP. Os municípios de Santo André, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, Diadema, Mauá, Ribeirão Pires, Rio Grande da Serra e região são contemplados pelo SINSEC – ABC (FENASSEC, 2020).

Por sua vez, a região sul abarca três sindicatos: Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado do Paraná - SINSEPAR, Sindicato das Secretárias e Secretários no Rio Grande do Sul - SISERGS e o Sindicato das Secretárias e Secretários de Santa Catarina – SINSC (FENASSEC, 2020).

É importante que os profissionais do ramo tenham conhecimento dos sindicatos da região em que atuam e, da importância da contribuição, para que se possa continuar a lutar pelos direitos dos Secretários, bem como engajar o crescimento da profissão no Brasil e no mundo.

2.3.2.3 A Diretriz Curricular Nacional De Secretariado Executivo

Como forma de reconhecimento e estabelecimento da uma identidade efetiva, a resolução institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em

Secretariado Executivo (ANEXO B), que regulamenta e padroniza todos os cursos do país, para, assim, trazer reconhecimento e certificação, ao proporcionar padrão e qualidade consistentes nos projetos pedagógicos de cada instituição que oferece cursos de bacharelado ou tecnólogos em todo o país. Como se vê de acordo com o Art. 2º da referida Diretriz:

Art 2º A organização do curso de graduação em Secretariado Executivo, observadas as Diretrizes Curriculares Nacionais e os pareceres desta Câmara, indica claramente os componentes curriculares, abrangendo o perfil do formando, as competências e habilidades, os conteúdos curriculares e a duração do curso, o regime de oferta, as atividades complementares, o sistema de avaliação, estágio curricular supervisionado e o trabalho de curso ou de graduação, ambos como componentes opcionais da instituição, sem prejuízo de outros aspectos que tornem consistente o projeto pedagógico (BRASIL, 2005, p. 79).

No Parágrafo único do Art. 3º, § único, a Resolução ainda traz que o bacharel em Secretariado Executivo necessita exibir formação geral que seja sólida e com bases humanísticas, capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada, ter aptidão e domínio em outros ramos do saber, ou seja, bons conhecimentos generalistas, de forma a desenvolver postura reflexiva e crítica.

Desse modo, fomenta a capacidade de gerir e administrar, tanto processos, como pessoas, sem deixar de observar os níveis graduais de tomada de decisão, seja assessorando os níveis estratégicos com subsídios informacionais e dados verdadeiros, ou seja, tomando a decisão com o escopo de garantir rapidez e eficácia no resultado. E, ainda, ser capaz de atuar nos níveis de comportamento micro organizacional, meso-organizacional e macro organizacional (BRASIL, 2005, p. 79).

Assim, espera-se um profissional que saiba interpretar e tomar iniciativa de acordo com as diversidades do dia a dia, que analise e tente chegar a uma solução plausível para o momento, além de lidar com adversidades que ocorrem, tanto em setores públicos, quanto privados. Além de sempre apresentar postura profissional que represente a organização a qual pertence, sendo esta: pequena, média ou grande empresa. Compreende-se, portanto, que uma vez seguido o padrão estabelecido em relação à sua formação, o SE estará preparado para qualquer situação, independente do ambiente em que atuará.

A Diretriz Nacional ainda traz como um de seus artigos os pontos que o curso de graduação deve abranger, sendo algumas disciplinas indispensáveis para a formação do secretário. Elas são divididas em conteúdos básicos, conteúdos específicos e conteúdos teórico-práticos, elencados a seguir:

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

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

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

III- Conteúdos teórico-práticos: laboratórios informatizados, interligação em rede, estágio curricular supervisionado e atividades complementares, especialmente a abordagem teórico-prática dos sistemas de comunicação, com ênfase em softwares e aplicativos (BRASIL, 2005, p.79)

Observa-se, então, que para regulamentar uma graduação em Secretariado, a grade curricular deve apresentar como base esses pontos. Tais caracterizações ajudam o estudante a aprender teoria e prática, sendo a teoria mais contemplada nos conteúdos básicos e específicos, e a prática em conteúdos teórico-práticos. Essa preocupação com as abordagens garante homogeneidade das práticas secretariais e, assim, proporcionam o reconhecimento do profissional enquanto processos identitários, cujo resultado poderá ser percebido mais adiante, nesta mesma pesquisa.

Uma das disciplinas abordadas em prática é o estágio curricular, que devido à sua importância tem uma cláusula específica na Diretriz Nacional:

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

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

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

§3º - O regulamento do estágio de que trata este artigo, aprovada pelo seu colegiado superior acadêmico, conterá, obrigatoriamente, critérios, procedimentos e mecanismos de avaliação, observado o disposto no parágrafo precedente (BRASIL, 2005, p. 79).

Diante da Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005 entende-se que o estágio curricular exerce forte influência na vida do futuro profissional, no sentido de proporcionar prática e convívio com o meio empresarial, apresentar o mundo corporativo pós vida acadêmica, e mostrar que nem tudo que se conhece na teoria, aplica-se no dia a dia e vice-versa. Além de tudo, frente à Diretriz, é nítida a preocupação com a formação do SE, vê-se isso como forma efetiva de garantir que a identidade profissional seja inserida desde a graduação, e se torne parte essencial do SE (BRASIL, 2005).

2.4 O PANORAMA ATUAL DA PROFISSÃO NO BRASIL E NO MUNDO

A percepção de que o Secretariado Executivo ainda não alcançou a posição que almeja pode ser vista no conhecimento insuficiente sobre as atribuições do perfil profissional de SE por parte dos empregadores, principalmente quando relacionado com o de outras profissões, sem contar no desconhecimento acerca da legislação que rege a atuação desses profissionais, a qual não se qualifica como jurisdição, mas apenas como diretriz para padronizar sua formação acadêmica (VIEIRA; ZUIN, 2015).

Mesmo diante de muitas discussões a respeito do profissional do futuro, há de primeiro discutir o profissional, a formação e o campo atual da profissão. Vemos em grande parte das produções científicas na área, a preocupação com a formação efetiva de profissionais polivalentes, neste âmbito a cientificidade da área foi colocada em xeque quando se trata de estabelecer o secretariado como área do conhecimento.

Há de se considerar ainda as ocorrências atuais estabelecidas para os vários campos de atuação do secretariado. Sabemos que o Brasil é o único país que possui uma lei para garantir os direitos e estabelecer os deveres dos profissionais de SE. Assim, discutir o que se tem feito acerca da profissão, tanto no que tange a sua cientificidade, divulgação e atualização profissional, quanto atuação secretarial nacional e internacional é essencial. Dentro desse prisma, debater sobre as

tendências para o futuro da profissão no Brasil e em outras nações é também, extremamente pertinente.

2.4.1 SECRETARIADO EXECUTIVO NO MUNDO

Apenas o Brasil e Espanha possuem legislação federal específica para a profissão. Quanto ao Código de Ética próprio para a profissão nota-se na Espanha, nos Estados Unidos e na África do Sul. Sabemos parte da trajetória do profissional no mundo e mesmo com o avanço tecnológico e a internet, onde tudo está ao alcance de todos, em diversas pesquisas realizadas, não foram encontrados documentos que mostrassem o teor da legislação e o conteúdo do Código de Ética nesses países.

Damos aqui destaque para Portugal, país mais próximo, em termos de idioma, embora existam instituições universitárias que oferecem curso de secretariado executivo no país, ainda existe intensa discussão acerca da regulamentação da profissão. Já foram realizadas três audiências, com os grupos parlamentares dos Verdes, Bloco de Esquerda e Partido Social-Democrata, uma em dezembro de 2020 e as outras duas em janeiro de 2021, com o objetivo de debater e definir o reconhecimento jurídico profissional da profissão e dos direitos a ela associados.

Desde a sua fundação, em 1980, a ASP – Associação Portuguesa de Profissionais de Secretariado e Assessoria, uma associação sem fins lucrativos, cujos objetivos visam contribuir para melhorar o estatuto do profissional de secretariado e assessoria, através da valorização profissional dos associados e consequente dignificação da função tem em como um de seus escopos a criação de uma Ordem dos Profissionais de Secretariado, que defenda os seus profissionais no caminho da sua atividade profissional. No entanto, após quarenta anos de existência da Associação, os profissionais que investiram numa formação superior possuem as mesmas condições daqueles que têm menos formação, ou nem sequer possuem formação acadêmica na área (ASP, 2021).

Nos países do hemisfério sul, mais precisamente os países que compõem o Mercosul - Mercado Comum do Sul, bloco econômico bastante importante para a América Latina, os cursos de SE são voltados ao nível técnico. Contudo, merece

destaque porque em alguns países os cursos tecnológicos não são considerados de cursos de nível superior. Estes podem ser cursos pré-universitários, com vistas ao aproveitamento nas graduações. O quadro abaixo apresenta os cursos para SE nos países Argentina, Paraguai, Uruguai, Venezuela, Bolívia, Chile, Peru e Colômbia:

Quadro 3 – Instituições de Ensino MERCOSUL

País	Instituições
Argentina	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnicatura Universitaria en Secretariado Ejecutivo – Universidad Católica de Salta • Tecnicatura en Organización de Eventos – Universidad de Morón • Tecnicatura Universitario en Ceremonial y Protocolo – Universidad Católica de Salto • Tecnicatura en Organización de Eventos - Universidad Argentina John F. Kennedy • Técnico en Ceremonial - Universidad del Aconcagua
Bolívia	<ul style="list-style-type: none"> • Não encontrada Universidade
Colombia	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología en Asistencia Gerencial – Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca • Tecnología en Organización de Eventos – Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid • Técnico Laboral en Auxiliar Administrativo Bilingüe – Corporación Politécnico Marco Fidel Suarez • Técnico Profesional en Secretariado Bilingüe – Politécnico Colombo Andino
Chile	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección y Producción de Eventos -Universidad del Pacifico • Técnico de Nivel Superior en Organización y Producción de Eventos - Universidad de las Américas • Secretariado Ejecutivo Gerencial – Centro de Formación Técnica de la Universidad de Valparaíso
Paraguai	<ul style="list-style-type: none"> • Não encontrada Universidade
Peru	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico en Secretariado Ejecutivo <ul style="list-style-type: none"> - Instituto Superior Sise - Cima's Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado - Instituto Superior Tecnológico Latino - Instituto de Educación Superior Telesup • Técnico en Secretariado Ejecutivo Computadorizado - Instituto Superior Tecnológico CESCA
Uruguai	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnicatura en Secretariado Ejecutivo - Instituto Metodista Universitario Crandon • Tecnicatura en Asistente Ejecutivo – Instituto Metodista Universitario Crandon
Venezuela	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico Superior en Secretariado Administrativo - Colegio Universitario Monseñor de Talavera

Fonte: Elaborado a partir de Vigorena, Bernardon e Barcellos (2018)

Cabe ressaltar que nos países do Mercosul pesquisados, o Equador tem duas Universidades que oferecem o curso de graduação, a Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí e a Universidad de Cotopaxi. No entanto, cursos técnicos não foram encontrados.

Em se tratando de cursos na Europa, destacamos no quadro abaixo instituições de ensino de Londres – Reino Unido, que oferecem cursos tanto presenciais quanto à distância, com vistas à graduação ou atualização, voltados à área secretarial.

Quadro 4 – Instituições de Ensino em Londres - Reino Unido

Curso	Modalidade	Instituição
Curso de Secretariado Executivo	Graduação	International Career Institute
Princípios básicos de gerenciamento avançado para assistentes pessoais executivos	Curso Rápido	London Business Training & Consulting
Curso de Secretaria Médica		
Desenvolvimento Estratégico para Assistentes Executivos Pessoais		
Princípios básicos de gerenciamento para assistentes pessoais executivos		
Excelência em gestão para assistentes pessoais executivos		
Excelência em gerenciamento avançado para assistentes pessoais executivos		
Excelência em gerenciamento avançado para assistentes pessoais executivos		

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

Além das instituições exemplificadas acima, é interessante observar que diversos continentes do planeta contam com representantes, associações e federações da classe secretarial, conforme abaixo:

- Associação da Bolívia;
- Associação Européia de Secretárias - EAPS (Europa);
- Associação Internacional de Profissionais de Escritório - Professional Secretary International - The Association for Office Professionals – PSI (USA);
- Associação do Paraguai;
- Associação do Peru;
- Associação de Profissionais Secretárias da África do Sul - PSA (África);
- Associação de Secretárias do Japão - JSA;
- Associação de Secretárias Portuguesas - ASP (Portugal);
- Associação de Secretárias do Uruguai;

- Federação Nacional de Secretárias e Secretários - FENASSEC (Brasil);
- Federação Nacional de Secretárias de Espanha - FENAS (Espanha);
- Federação Interamericana de Associações de Secretárias - FIAS (EUA).

Vemos a existência de diversas associações, comunidades, sites, *fanpages*, perfis em redes sociais relacionadas ao universo secretarial, mas percebemos também o quão insipientes podem estar as narrativas do contexto profissional no mundo. Uma busca exaustiva foi realizada na ânsia de contemplar e apresentar a formação e a carreira secretarial em outros países. Muitos dos perfis não são atualizados há tempos e outros sequer existem de fato.

Em contrapartida, nos poucos endereços eletrônicos das associações internacionais em pleno funcionamento, é possível encontrar notícias, códigos, políticas, estatutos, eventos, oportunidades e/ou bolsas de emprego de interesse do profissional, que também oferecem publicações (revistas e livros digitais), cursos, certificação, blogs, materiais de estudo, vídeos e respostas para perguntas frequentes sobre como viver e trabalhar nos países em questão, bem como os formulários para solicitar o registro nessas entidades.

Ao considerarmos as atribuições do profissional de Secretariado apresentadas pela Lei 7.377/1985 referentes a assistência e assessoramento direto às empresas, como a elaboração de textos, apresentações e eventos em idioma estrangeiro, criação de versões e traduções, além de conhecimentos protocolares, entende-se que é perfeitamente possível e viável que tais profissionais atuem no exterior, seja para auxiliar as instituições a alcançar seus objetivos ou empreender e investir na própria carreira (FENASSEC, 2020).

Por conta dessa probabilidade de atuação internacional, a formação acadêmica do secretariado oferece conteúdo de áreas diversas e até mesmo idiomas, permitindo que os SE se tornem versáteis e passíveis de desenvolver competências necessárias para lidar com diferenças culturais e trabalhar fora do país de forma autônoma ou como representatividade internacional.

Outros aspectos que podem induzir o secretariado a optar pela expatriação são os avanços tecnológicos e, por consequência disso, as transformações constantes no mercado de trabalho, que aumentaram de forma significativa a competitividade. Por

esses motivos, passou a ser exigido cada vez mais do SE estar aberto às mudanças e ser capaz de exercer suas atividades além das fronteiras nacionais.

Em pesquisas realizadas em plataformas governamentais do Brasil, como o portal consular Itamaraty, pode-se observar que nosso país possui convênios com várias nações, trazendo ótimas possibilidades e visibilidade para a profissão, elevando os conhecimentos culturais e profissionais da área secretarial (BRASIL, 2021).

Avaliando os pensamentos de De Paula, Dos Anjos e Leandro (2015, p.3) é possível visualizar o desempenho do Secretariado Executivo em trabalhos de caráter internacional quando estes operam em sistemas de importação e exportação, quando participam das negociações internacionais e quando são facilitadores dos relacionamentos entre países, por meio de seus conhecimentos de idiomas e de suas noções documentais.

Para os autores, os requisitos imprescindíveis para este tipo de trabalho são o conhecimento de contextos mundiais, o domínio de idiomas, a natureza empreendedora, desenvoltura com números, visão sistêmica sobre economia e comércio exterior, especialmente em processos do Serviço Integrado de Comércio Exterior - Siscomex, ter habilidades para operar tecnologias como pacote Office e internet, além de ter intimidade com a legislação de países parceiros do Brasil.

2.4.2.1 Expatriação Do Secretariado Executivo E Medo De Mudanças

Conforme a Cartilha de Brasileiros e Brasileiras no exterior, elaborada pelo portal consular Itamaraty, órgão do governo brasileiro que coordena e regulamenta comandos do Brasil no exterior, presta assistência e instrui aqueles que saem de nosso país, os receios mais comuns de se viver no exterior e, obviamente, influenciam na decisão dos profissionais de trabalhar fora do país, vão desde o custo de vida determinado pela moeda local do país de interesse, a dificuldade de obter fluência no idioma estrangeiro, o que também pode limitar o acesso desses profissionais a serviços públicos de outro país, o isolamento e a saudade de familiares, além da dificuldade de adaptação cultural, ou seja, de aceitação de outros valores e costumes (BRASIL, 2007, p. 26).

É evidente que a incerteza de como será o processo de adaptação a um novo ambiente e de qual será a forma mais adequada para atuar em outros sistemas de trabalhos, condições de contrato e diferentes tipos de proteção trabalhista, não ter nenhuma experiência pessoal ou profissional fora do país e o provável aumento das responsabilidades, geram insegurança, desconforto psicológico e sentimento de vulnerabilidade profissional. Ademais, o medo excessivo da mudança pode impedir que o profissional de SE aceite boas oportunidades e evite seu crescimento enquanto profissional ou melhore sua condição financeira.

Como a atuação internacional exige que os profissionais de secretariado sejam mais autônomos e se atualizem de forma contínua, alguns podem não estar dispostos a buscar outras competências e habilidades para desempenhar seu trabalho em outro país, pois acreditam não ser suficientes os conhecimentos e técnicas adquiridos na graduação ou não se veem preparados para mudar de país, por não terem nenhuma experiência para internacionalizar a carreira ou mesmo por medo de se aventurar em uma cultura pouco ou totalmente desconhecida e, assim, prejudicar sua imagem profissional (DUARTE, SOUSA; SANTOS, 2019).

Além disso, outro desafio que pode ser enfrentado pelo secretariado ao trabalhar no exterior é que, não se pode aplicar uma abordagem padrão nas suas atividades e talvez, não possa padronizar seus comportamentos diante de todos os países. Por mais que seja entendido que cada profissional tem seu perfil, algumas atitudes e comportamentos são comuns, característicos de profissionais de secretariado. No entanto, a interculturalidade pode ser fator determinante.

Branco (2011) explica que o conceito “interculturalidade” surgiu na França, em meados da década de 70 e com pouco tempo legitimou espaço em todo território europeu em função do cenário de emigração decorrente naquele período. Foi inevitável a integração dos emigrantes na sociedade, assim como a incorporação das novas gerações no sistema de ensino, originando-se a necessidade de adaptação das técnicas e estratégias pedagógicas.

Obviamente que houve muitas linhas de pensamento quanto ao discernimento da interculturalidade, emergindo então o conceito de interculturalismo, o qual apresentou notórias divergências. Ideias, descritas na obra de Branco (2011), como o conceito de Filipa Miranda sobre interculturalismo diz que interculturalidade é “o

conjunto de processos – psíquicos, grupais, institucionais – gerados pela interação de culturas numa relação de intercâmbios recíprocos e numa perspectiva de salvaguarda de uma relativa identidade cultural dos participantes” ou pensamento, ou seja, “um processo ativo de comunicação e interação entre culturas para seu mútuo enriquecimento” (MIRANDA, 2004, p. 20 apud BRANCO, 2011, p. 27).

Consideramos então que, interculturalidade é a interação de várias identidades culturais, sendo elas pertencentes a mesma nação ou não. Isto implica numa compreensão crítica das dissemelhanças comportamentais, resultando em um processo de cidadania mundial e na desenvoltura positiva de possíveis conflitos.

[...] o diálogo intercultural designa um processo de troca de ideias aberto e respeitador entre indivíduos e grupos com origens e tradições étnicas, culturais, religiosas e linguísticas diferentes, num espírito de compreensão e de respeito mútuos. A liberdade e a capacidade de expressão, assim como a vontade e a capacidade de ouvir o que os outros têm a dizer, são elementos indispensáveis do diálogo intercultural. O diálogo intercultural contribui para a integração política, social, cultural e económica, assim como para a coesão de sociedades culturalmente diversas; favorece a igualdade, a dignidade humana e o sentimento de objetivos comuns; visa promover uma melhor compreensão das diversas práticas e visões do mundo, reforçar a cooperação e a participação (ou a liberdade de escolha), permitir o desenvolvimento e a adaptação dos indivíduos e, por último, promover a tolerância e o respeito pelo outro (CONSELHO DA EUROPA, 2008, p.21).

Para Byram (1999 apud BRANCO, 2011, p. 40-41), ao conhecer, desenvolver e aperfeiçoar conhecimento intercultural, o SE é capaz de estabelecer relações entre diferentes culturas e de interpretá-las na perspectiva do interlocutor, quer para si mesmo, quer para os outros com os quais interage. Comportar-se como mediador entre universos diferentes que se conciliam pela atividade de linguagem e comportamento. Além de ter elevado o grau de consciência da sua própria perspectiva sobre o mundo e do modo como esta é culturalmente determinada, bem como de outros e, a partir do conhecimento dos conflitos inerentes ao distanciamento, é capaz de negociar acordos e regras explícitas de entendimento, que tornam o encontro intercultural uma situação única de enriquecimento interpessoal.

Para o Secretário Executivo da Embrapa, Warley Nunes, o objetivo da educação intercultural deve ser capaz de desenvolver as competências interculturais nos aprendizes, para superarem a insegurança gerada por aquilo que é misterioso e/ou desconhecido. Em contrapartida é dever estimulá-los também a proceder com o

contato intercultural sem cair na cilada do estereótipo (MARTINS, 2010)

2.4.1.2 Importância Dos Idiomas Na Atuação Do Secretariado Executivo No Exterior

É inevitável aprender uma língua estrangeira e não ser afetado pela globalidade constituída pelo cenário social, por todo o contexto e ainda pela cultura da língua-alvo. O meio interfere fortemente sobre o desenvolvimento do indivíduo, caracteriza assim, aspecto determinante do caráter e da visão de mundo, assim como as crenças têm um impacto significativo na obtenção de uma outra língua, já que não somente a cultura do indivíduo configura sua personalidade.

Se reconhecermos que a língua inglesa é acatada como idioma universal, já que ocupa uma posição de destaque em países de todo o mundo, o conhecimento de línguas estrangeiras passa a ser uma competência não só primordial para a realização das atividades do Secretariado Executivo no Brasil, mas também é elemento indispensável para sua atuação no exterior.

Em razão dessa evidência, que o mercado de trabalho brasileiro e internacional dá às línguas estrangeiras, sobretudo ao idioma inglês, as matrizes curriculares das formações acadêmicas de Secretariado Executivo apresentam disciplinas de linguagem estrangeira, na maioria abordando o inglês e espanhol e, vinculando-o à rotina secretarial e aos negócios (como *english business*) com a finalidade de preparar ou ao menos iniciar o contato dos estudantes e profissionais da área com idiomas e comunicação internacional.

Para Duarte, Souza e Santos (2019, p. 6) a aprendizagem de idiomas por parte do Secretariado Executivo se mostra tão importante para seu desempenho profissional, para a construção e manutenção de sua carreira, no sentido de conseguir conduzir as rotinas administrativas, redigir ou traduzir textos em outras línguas, ou seja, cumprir com sua função de assessor e facilitador nas empresas, seja em seu país ou no exterior, bem como agir como coordenador ou gestor dos processos de comunicação e negociação internacional das empresas que auxilia ou mesmo de seus próprios negócios.

Contudo, mais que aprender um idioma na fase da graduação, é necessário

que os secretários(as) busquem toda e qualquer experiência que os ajudem a se aperfeiçoar neste tema (cursos, intercâmbios, etc.), trazer a fluência no idioma e antecipar ou ajudar na sua adaptação cultural com o exterior, antes de sair e atuar definitivamente fora do Brasil pois, segundo o Itamaraty, esses são alguns dos principais desafios ou fatores limitantes da atuação de brasileiros fora do país (BRASIL, 2007, p. 26).

2.4.1.3 Documentos Para Atuação Do Secretariado Executivo Fora Do Brasil

O governo brasileiro dispõe de plataformas que indicam os documentos necessários para a saída do país e para o trabalho no exterior, que é o caso do portal Itamaraty, o qual também apresenta informações sobre os acordos brasileiros com países sobre a facilitação dos trâmites para legalização consular dos documentos.

Segundo a cartilha "Orientações para o trabalho no exterior", elaborada pelo Itamaraty, é aconselhado que todo profissional que deseja atuar no exterior faça sua matrícula consular na embaixada ou consulado brasileiro para obter um documento de identificação, cujo cadastro para matrícula exige documentos que comprovem a nacionalidade brasileira e uma fotografia, contatos e endereços pessoais e/ou da empresa para qual irá trabalhar (BRASIL, 2021, p. 31).

Logo, conforme essa cartilha a documentação que o profissional tem que providenciar para sair do país e atuar no exterior são:

a) Documentação civil:

- Registros civis (Carteira de Identidade, Carteira de Motorista, Certidões de Nascimento e Casamento, CPF – Manutenção de atividade);
- Transferência de alistamento eleitoral (Título de eleitor);
- Documento de alistamento militar (adiamento de incorporação);
- Declaração de saída definitiva do país.

b) Documentação de saúde:

- Carteira de vacinação / Certificado Internacional de Vacinação (Febre Amarela – consultar embaixada ou consulado brasileiro);

- Laudo médico / receitas médicas, para profissionais que tenham alguma doença e/ou limitação física.

c) Documentação acadêmica e profissional:

- Documentação comprobatória das habilitações acadêmicas e profissionais de instituições existentes oficialmente e reconhecidas pelo Ministério da Educação (Diplomas, Certificados e Históricos escolares);
- Registro profissional de Secretariado Executivo na Delegacia Regional do Trabalho;
- Documento de Remessas;
- Protocolo de integração educativa e reconhecimento de certificados, títulos e estudo.

d) Documentação para atuação profissional no exterior:

- Autorização de trabalho no exterior;
- Contrato de Trabalho;
- Inscrição no RGPS (Regime previdenciário e Social) do país de destino e/ou inscrição facultativa no sistema brasileiro;
- Contatos e endereço completo do empregador/ intermediário.

e) Documentação Financeira:

- Declaração de Imposto de Renda.

f) Documentação para saída do Brasil:

- Passaportes (com última página preenchida, para devolução em caso de extravio);
- Visto (de residência/ trabalho/negócio ou turista);
- Passagem aérea;
- Lista de bens e notas fiscais dos bens de consumo duráveis;
- Apólice de seguro da mudança (portar contatos do agente/ companhia de seguros no Brasil);
- Cópia autenticada dos documentos civis.

Já em pesquisa realizada em sites de associações estrangeiras, os critérios e documentos para que o SE possa se associar de forma *on-line* nessas entidades se resumem em: diploma de ensino superior de Secretariado Executivo de universidades reconhecidas; conhecimento do idioma da nação equivalente; exercício das funções de SE por período mínimo (3 ou 5 anos) e documentação civil.

Enquanto o consulado representa o cidadão em território estrangeiro, a embaixada representa o Brasil e, ambos, possuem a função de prestar assistência aos cidadãos brasileiros que queiram ir para outros países ou para aqueles que já se encontram fora do território nacional (BRASIL, 2021).

Dessa forma, uma das principais fontes de informação é o site do Itamaraty, que disponibiliza cartilhas de orientações e regulamentos para a vivência e trabalho no exterior. Conforme o portal, a rede consular do Brasil, ou seja, os postos do país no exterior, contam atualmente com 133 embaixadas (ANEXOS F), que dispõem de uma rede de contatos/telefones (ANEXO G).

De acordo com cartilha do portal Itamaraty (2021), o Brasil dispõe de um núcleo de assistência emergencial a brasileiros no exterior, o NAB - Divisão de Assistência Consular do Ministério das Relações Exteriores, disponível no endereço eletrônico: www.portalconsular.mre.gov.br. Também é possível obter mais informações e endereços no plantão consular 24 horas: www.abe.mre.gov.br.

2.4.2 Eventos Nacionais E Internacionais De Secretariado Executivo

Como em qualquer outra profissão organizacional, a atualização constante, com o que acontece no mundo empresarial, é primordial. Eventos na área garantem, de forma efetiva, com que o SE esteja sempre a par das atividades entre os acadêmicos, colegas de profissão e organizações empresariais, acima de tudo, enfatizam que a categoria possui a identidade profissional, e essa é discutida e ressignificada.

Existem fóruns, congressos, seminários, encontros, conferências e tantos outros que acontecem durante todo o ano no território nacional. Abaixo estão elencados alguns dos principais eventos coordenados por universidades, faculdades,

organizações de secretários, pela FENASSEC e sindicatos.

- COINS – Congresso Internacional de Secretariado, que tem como objetivo debater sobre os maiores desafios da profissão e compartilhar as alternativas, encontradas por profissionais de grandes empresas, para atuar de forma mais estratégica, obter o reconhecimento da alta gestão e lidar com diferentes perfis de público. Também inclui oferecer informação sobre mercado e tendências a fim de desenvolver competências, implementar novas técnicas de gestão, além de promover o encontro de profissionais da mesma área para troca de experiências. O evento conta com Secretários Executivos de personalidades internacionais, empresas multinacionais e seus facilitadores são profissionais de reconhecimento nacional por sua atuação e dedicação ao universo secretarial (FENASSEC,2020).
- ENASEC – Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado é um evento acadêmico-científico que tem como objetivo discutir a pesquisa científica em Secretariado, em todo o Brasil, e contribuir para o desenvolvimento do meio acadêmico, abordando temas relacionados ao fazer pedagógico, científico e profissional. É um evento da Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado (ABPSEC), criado em 2010, antes mesmo da oficialização da ABPSEC e, desde então, realizado a cada dois anos, visando disseminar e fortalecer a pesquisa no âmbito secretarial (FENASSEC,2020).
- SEMISEC – Seminário Multiprofissional de Secretariado na Região Nordeste, que tem como objetivo geral refletir e discutir os caminhos para atuação na profissão de secretariado, diante de tantas transformações no mundo dos negócios e corporativos, mudanças em modelos de gestão e transformações no mundo dos negócios. Além disso, o evento visa construir uma sólida e estrutural ponte, com foco em um futuro promissor e próspero, a partir de ações presentes e compartilhadas. O evento é realizado pela Federação Nacional das Secretárias e Secretários – FENASSEC em conjunto com os Sindicatos das Secretárias e Secretários da Bahia, Ceará, Maranhão, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Norte e Sergipe. E, também, representa as bases territoriais dos Estados de Alagoas e da Paraíba. As atividades do evento

envolvem: palestras, discussões, debates, apresentação de artigos científicos na área secretarial e exposição de livros (FENASSEC,2020).

- O CONSEC – Congresso Nacional de Secretariado tem por objetivo criar ambiente favorável de debates e diálogos, entre profissionais e estudantes de secretariado. A pauta gira em torno do exercício da profissão, dos desafios e nichos de atuação. Em suma, o foco está no compartilhamento de experiências e vivências na área, bem como a divulgação de pesquisas acadêmicas em secretariado. Tal evento é objeto de estudo e prática para obtenção de título de graduação em Secretariado e tem como objetivo apresentar importantes habilidades e competências para o desenvolvimento do profissional de secretariado, propiciar a reflexão acerca do potencial e desenvolvimento do assessor executivo enquanto líder, abordando os desafios existentes na atuação dos profissionais de secretariado e apresentar possíveis caminhos de um bom desenvolvimento pessoal e profissional frente às mudanças na rotina secretarial. Em sua programação estão previstos debates por meio de palestras, apresentação de trabalhos científicos, relatos de experiências e workshops que possam contribuir para o desenvolvimento e a aprendizagem dos estudantes, egressos, profissionais, docentes e pesquisadores da área de secretariado (FENASSEC,2020).

O público-alvo desses eventos, e de todos os demais não listados aqui, abrangem os profissionais de secretariado, executivos empresariais, profissionais tecnólogos e técnicos, coordenadores, docentes e discentes dos cursos de Secretariado, profissionais internacionais e ainda outros profissionais de outras áreas que se mostrem interessados.

Ações como a criação de periódicos e revistas científicas, eventos acadêmicos nacionais e internacionais, semelhantes aos apresentados aqui, bem como a formação de uma associação constituída por pesquisadores da área secretarial de todo o Brasil (Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado), cuja finalidade é de fomentar a pesquisa científica, evidencia todas as atividades estruturadas e preocupadas no estabelecimento da identidade da profissão.

Como dito anteriormente, discutir a identidade profissional, mesmo que aparente, não é um estudo e uma prática recente, especialmente quando se discute

a identidade profissional do SE. Esse assunto é pertinente e implica diretamente no comportamento, tanto dos profissionais, quanto da própria organização ao qual ele está inserido, além de fortalecer a imagem do profissional na sociedade atual. E o reflexo disso está nas leis, seja de regulamentação ou na Diretriz Nacional, anteriormente discutida, e nos eventos aqui mencionados.

2.4.3 Áreas De Atuação Profissional

Como profissional de formação recente, levando-se em consideração a nova safra de profissionais, que podem flutuar entre as mais diversas tecnologias lançadas nos últimos anos, o SE conta com várias vertentes para decidir qual área deseja seguir em relação à sua própria carreira, de forma que é sempre importante estar atento às atualizações acerca da profissão. A seguir foram ilustradas algumas das opções.

2.4.3.1 Consultoria

A fim de atender às profundas exigências das organizações por mais qualificação, o profissional de SE buscou se atualizar, trazendo para o seu perfil competências de diversas áreas do conhecimento e dessa forma adicionou em sua performance profissional a consultoria. Para Kloss et al. (2018) das características que o SE deve apresentar para prestar o serviço de consultoria se destacam o bom relacionamento interpessoal, a sabedoria nas negociações, a confiabilidade, o gerenciamento de erros e conflitos, demonstrar noções amplas em administração, economia e política internacional, ter visão sistêmica dos processos organizacionais, ter ciência das fontes de informação e de como consolidá-las e se atualizar de forma contínua.

Por isso, a consultoria é um campo que cresce a cada dia devido à grande necessidade das organizações concernente ao seu próprio desenvolvimento. Nessa área, o SE pode atuar com o suporte e gestão de resolução de problemas. Assim, de acordo com Oliveira (1999, p. 3 apud ÁRTICO, 2013), o consultor configura-se como

um profissional que é capaz de desenvolver comportamentos, atitudes e processos que permitam à empresa transacionar proativa e interativa com os diversos fatores do ambiente organizacional.

Para obter excelência na área de consultoria, o SE precisa ser um administrador competente, ser objetivo, ter capacitação analítica, perceber o que é prioridade e saber ouvir. Além disso, ter um ótimo relacionamento interpessoal para, muitas vezes, lidar com as pessoas da empresa de forma mais adequada que os próprios administradores da organização (SCHUMACHER; PORTELA; PEREIRA, 2009, p. 34).

Assim sendo, Oliveira (1999, p. 3 apud ÁRTICO, 2013), considera que o consultor é um elemento essencial para que alguns dos problemas sejam solucionados, não importando a maneira utilizada. Para isso, é indispensável que o profissional tenha profundo conhecimento da área em que prestará consultoria, para que consiga diagnosticar os problemas e o que os causaram, e por fim, trazer solução para estes.

Quanto ao profissional de Secretariado Executivo, no que se refere a sua atuação, são visíveis as mudanças em seu perfil profissional, transformando-se de executor de tarefas a indivíduo que assume responsabilidades, funções e atribuições mais complexas, isso de acordo com o nível de formação. Contudo, exige-se a construção de perfil menos técnico e mais humanístico, holístico e gerencial (TAGLIARI; DURANTE, 2009 p. 3 apud ÁRTICO, 2013);

2.4.3.2 Docência

A graduação em Secretariado Executivo surgiu para poder atender a crescente procura por profissionais capacitados para os desafios profissionais do mundo globalizado. Entre esses desafios pode-se destacar a transição entre as diversas tecnologias que facilitam a comunicação, a adaptação a diversos tipos de ambientes organizacionais e atual flutuação econômica, resultado de contingências, tanto do mercado de trabalho, como da própria economia brasileira. Com o avanço do aprimoramento do curso, houve também a necessidade de mais profissionais para

operar na área de docência.

Para Barros, Silva e Lopes (2014), debater a docência para formação de Secretários Executivos salienta o dever de reflexionar sobre as falhas que se declara da exigência que a graduação solicita. Refere-se a uma “trajetória do professor que integra elementos pessoais, profissionais e sociais na sua constituição como profissional autônomo, reflexivo, crítico e colaborador” (BARROS; SILVA; LOPES, 2014 apud CUNHA, 2010, p. 134).

Por muitas vezes o Secretário trafega por distintos cenários, não só no ambiente acadêmico, mas também nas organizações, o que faz com que a sua carga de experiência e conhecimento possa ser desenvolvida de abundantes formas. Dessa maneira, “para trabalhar utilizando as competências faz-se necessário ter conhecimento (saber), habilidades (saber fazer) e atitude (querer fazer)” (BARROS; SILVA; LOPES, 2014 apud ALMEIDA; ROGEL; SHIMOURA, 2010, p. 54).

Masetto (1998, p. 19) afirma brevemente sobre o que é exigido do professor docente na universidade: “competência em determinada área de conhecimento”. Entretanto, o autor ainda diz que a sabedoria teórica, presente na graduação, é obtida “em geral, por meio dos cursos de bacharelado que se realizam nas universidades e/ou faculdades e de alguns anos de exercício profissional”.

Entretanto, segundo Barros, Silva e Lopes (2014), ainda que exista uma variedade de conteúdo ofertada nos cursos de graduação em Secretariado, esta não é vasta o suficiente para que um graduado em bacharelado possa seguir a docência universitária. Em função disso, é necessário que os bacharéis busquem aperfeiçoamentos contínuos, principalmente na área de educação. Sobre isso, os autores ainda pontuam que se deve então investigar a própria atividade para que, a partir dela, seja construídos e transformados os seus saberes-fazeres docentes num processo contínuo de construção de suas identidades como professores.

2.4.3.3 Organizador de eventos

Na contemporaneidade, as organizações estão cada vez mais se dedicando ao aperfeiçoamento dos eventos oferecidos, visto que é uma grande oportunidade de

divulgar seus produtos ou serviços e atrair novos clientes. Por isso, é imprescindível que o profissional Secretário esteja continuamente por dentro das novas tecnologias e busque se aperfeiçoar e aprimorar em relação às novidades do mercado.

Desse modo, além das inúmeras tarefas que esse profissional possui, dentro de organizações, a gestão de eventos também é uma realidade. De acordo com Miranda, Sbeghen e Vaz (2014): “atualmente, existe mercado de consultoria secretarial na área de eventos. O SE, pela sua formação acadêmica e posterior atualização, pode trabalhar como consultor na referida área, já que possui as competências necessárias”.

Em função disso, expressa que o profissional tem assumido responsabilidades cada vez mais relevantes nas corporações, tendo ainda a seu favor o conhecimento da cultura organizacional e da filosofia da empresa, o que o capacita a ter uma visão holística e o favorece na gestão de eventos. Em um mundo corporativo e cada vez mais competitivo, as empresas vivem de resultados e os eventos têm se mostrado como método eficaz para alcançar objetivos (ROQUE; MEDEIROS, 2016).

Dessa forma, o Secretário, além de lidar com clientes internos e externos, planejar, dirigir e controlar, ainda tem a responsabilidade do auxílio ao executivo na tomada de decisões. Quando ele conhece suas habilidades e sabe como colocá-las em prática, a gestão de eventos é realizada da melhor maneira, tornando-se satisfatória para ambos os lados, abarcando a organização e o público-alvo.

2.4.3.4 Assessor

O assessor tem um papel muito importante dentro das organizações, é ele quem auxilia o executivo/gestor em suas atividades, além de ser capaz de assumir as suas funções na ausência deles. Em razão disso, as empresas sempre buscam os melhores profissionais para o assessoramento em seus processos internos.

Nesse contexto, o profissional de Secretariado Executivo passou a ganhar destaque pelas suas competências e o empenho com seu trabalho. Araújo et al. (2014) ressaltam, todavia, algumas repercussões advindas disso, por exemplo, o mercado competitivo, em que empresas concorrentes vão em busca de informações

e, nesse contexto, o assessor que detém o sigilo dos fatos se sente ameaçado ao proteger tais informações.

Então, o Secretário deve estar ciente que precisa assumir as responsabilidades para eventuais situações que possam ocorrer, bem como saber fazer a delegação correta para possíveis subordinados. É preciso estar sempre alerta para amparar as pessoas que precisarem de auxílio, revelando-se um gestor proativo e com boa vontade para ajudar e, assim, dar um bom exemplo na organização.

Desse modo, é evidente que esse profissional deve desenvolver uma visão holística da organização, possuir absoluta certeza sobre a sua jornada de trabalho e responsabilidades e ter o conhecimento de como fazer a melhor administração de seu tempo, como também a de seu executivo. Logo, conseguirá se comprometer da melhor forma em relação às repercussões de seu trabalho, sempre focado na missão organizacional da empresa que atua (ARAÚJO et al., 2014).

Destaca-se, ainda, outra vertente da assessoria, que pode ser realizada distante, com uso da tecnologia, chamada de assessoria remota. Entende-se que o profissional secretário, ao fazer uso da tecnologia como aliada, pode atuar de qualquer lugar do mundo, utilizando um computador ou *smartphone* com internet.

Essa modalidade de atuação possui lei específica e seu enquadramento como área de atuação ainda é tímida em determinadas regiões, porém, em grandes centros, a abrangência de profissionais nessa modalidade é significativa. Ao considerar o exposto, o próximo tópico aborda o perfil empreendedor do profissional de Secretariado.

2.4.3.5 Empreendedor

Ao levar em consideração o competitivo mercado organizacional, atitudes que fazem a diferença, de uma forma empreendedora, acabam sendo importantes e validadas. Sobre isso, D'Elia (2009) afirma que para desenvolver um potencial empreendedor, não se pode apenas pensar em criar negócios ou viabilizar ideias, é preciso também realizar uma busca interna no potencial de planejamento, transformação, adaptação e integração. O empreendedor está sempre atento às

oportunidades, sabe fazer o seu marketing pessoal, tem facilidade para articular redes de relacionamentos, planejar e administrar seus investimentos, no plano pessoal e profissional.

Por isso, a possibilidade da atuação do SE no empreendedorismo é vista por Moreira, Santos e Neto (2015) como uma oportunidade para que esses profissionais planejem novas estratégias para a carreira, evoluam enquanto profissionais e rompam fortes paradigmas da profissão. Os autores garantem que o profissional de secretariado possui os elementos que caracterizam um empreendedor porque investem em sua carreira com a finalidade de fazer dela seu melhor negócio, porque são polivalentes, porque se reinventam no sentido de variar suas aptidões e, por isso, criam seu próprio destino, influenciando de forma positiva todo o sistema econômico do país por meio de atitudes arrojadas nas empresas que atuam ou da idealização de notáveis empreendimentos.

Em virtude de toda a evolução que a profissão passou ao longo dos tempos, Neiva e D'Elia (2009) salienta que o profissional Secretário, considerando a polivalência de seu papel e a exigência de atitudes empreendedoras em seu cotidiano, também tem habilidade para desenvolver, com direcionamento, tais competências. Em muitas empresas as oportunidades estarão visíveis, aliadas ao incentivo dos gestores. Em outras será necessário descobri-las, bem como demonstrar que é possível agregar essa atribuição no perfil do profissional.

Assim, o profissional que almeja crescer e se manter entre os melhores no mercado, precisa desenvolver atitudes empreendedoras. Dentre as capacidades que são importantes para o SE se destaca, nesse cenário, sem desconsiderar a natureza da profissão, a assessoria. O empreendedorismo fortalece esse desempenho do Secretário, seja ele como colaborador em uma organização ou até mesmo guiando seu próprio negócio, já que tem o conhecimento do planejamento, sobre como se organizar, como lidar com problemas e como gerenciar a sua rede de contatos internos e externos, sempre empenhado no que faz (NEIVA; D'ELIA, 2009, apud BARBOSA; DURANTE, 2013).

Para Barbosa e Durante (2013, p.17) os atributos do empreendedorismo são fomentados no preparo do profissional em questão. Uma vez que o processo envolve uma vasta preparação e abrange diversas áreas de conhecimento, propicia-se a

oportunidade de formar um administrador de êxito. Dessa maneira, é seguro salientar que o empreendedorismo já é uma prática na carreira secretarial.

2.4.3.6 Secretariado Executivo Remoto

A modalidade de trabalho remoto, diferente do que a grande maioria pensa, não é uma profissão pertencente apenas à sociedade contemporânea. Existem indicadores da sua existência desde o Século XIX, nos Estados Unidos, onde em uma companhia de Estrada de Ferro usava-se de um sistema privado de telégrafo para comandar os funcionários que estavam distantes do escritório central (GOULART, 2009).

Trabalho remoto, também denominado *Home Office*, SOHO (*Single Office and Home Office*) ou Teletrabalho, entende-se pela realização de atividades à distância, por meio do uso de tecnologias de comunicação e informação, ou seja, é o serviço que pode ser realizado dentro de um escritório, contanto que contemple a condição de estar apoiado por meios eletrônicos, bem como distante do gestor (PAES et al., 2015; OLIVEIRA; SILVA; SANTOS, 2017).

Essa modalidade de serviço é uma nova tendência mercadológica resultante da globalização da economia e da revolução tecnológica, que exigem reestruturações por parte das empresas na flexibilidade de trabalho e nas novas formas de contratação (BLEYER, 1999).

Apesar de tendência, em virtude da pandemia de Covid-19 desde 2020 (SARS-CoV-2 (do inglês *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* ou Síndrome Respiratória Aguda Grave do Coronavírus 2), a modalidade de trabalho remoto recebeu enorme destaque no Brasil e no mundo, especialmente depois que a OMS - Organização Mundial da Saúde indicou que o isolamento social era a medida mais viável para controlar a propagação do vírus e assim diminuir o cenário de calamidade na saúde pública mundial.

Esse fato atingiu empresas de quase todos os setores, onde colaboradores, independentemente da posição ou função que ocupavam, inclusive os de Secretariado Executivo, foram forçados a adaptar suas tarefas para o formato remoto.

E, mesmo que esses profissionais já tivessem se mostrando favoráveis a esse modelo de trabalho em período anterior à pandemia, é bem provável que eles também tenham sentido os impactos dessa transformação súbita nas suas atividades e em todo contexto organizacional, econômico e político (MAIA; MULLER; SILVA, 2020).

Ainda, conforme os autores, com essa nova configuração de trabalho, que passou a ser imposta pela pandemia e não por opção, foi possível observar que o uso dos recursos das tecnologias da informação e comunicação já faziam parte da rotina profissional do SE e que tal modo de trabalho contribuiu no sentido de reduzir custos com deslocamentos e pôde ajudar a melhorar a qualidade de vida e bem-estar dos funcionários devido a ampliação do convívio familiar.

No entanto, alguns aspectos negativos para o trabalho remoto da área secretarial foram trazidos pela Medida Provisória nº 936 do Brasil, que permitiu às empresas privadas flexibilizar jornadas, reduzir carga horária e os salários do SE e até mesmo suspender ou alterar seus contratos. Além desses, outros pontos negativos recebem destaque, como por exemplo, a individualização do trabalho, distanciamento social, desidratação das relações solidárias e coletivas construídas no ambiente de trabalho, afastamento da organização sindical e a conseqüente eliminação de direitos, deterioramento dos marcadores de tempo de trabalho e tempo de não-trabalho, sobrecarga de tarefas, aumento da carga horária, abandono dos superiores, conflitos da relação trabalho-família, dentre outros fatores (SANTOS; STICCA; ZERBINI, 2020; MAIA; MULLER; SILVA, 2020).

2.5 TENDÊNCIA DE UMA NOVA ÁREA DE ATUAÇÃO

É perceptível que o mercado de trabalho está cada vez mais competitivo e exigente. A busca por produtos e serviços de qualidade tem aumentado significativamente. A procura por mão de obra qualificada é mais exigida e, tem sido selecionada com muito mais rigor que outrora. É uma busca acirrada por profissionais mais completos, ou seja, que possuam diversas competências e habilidades capazes de acompanhar a evolução deste mercado (PAES et al., 2015).

Santos e Caimi (2009) argumentam sobre o avanço do profissional e o

crescimento no mercado de trabalho, afirmando que no Brasil, o desenvolvimento da profissão acompanhou o ambiente organizacional. Na década de 1960, o trabalho do secretário passou a ser mais valorizado pelos empresários no contexto de treinamento gerencial. Como já discutido anteriormente, com o decorrer dos anos, o secretário passou a se especializar como assessor e, como consequência disso, passou a absorver outras funções, que antes, eram de responsabilidades dos executivos, como por exemplo: cogestão, consultoria e empreendedorismo (PAES et al., 2015).

Com o passar dos anos, a atuação foi normatizada por meio da regulamentação da profissão, pela Lei nº 7.377/1985 e complementada com a Lei nº 9.261/1996, que como já apresentado aqui, estimulou a busca pela formação acadêmica superior, haja vista que, aqueles que possuíam formação no curso de bacharelado em SE têm mais oportunidades no mercado de trabalho.

Sempre acompanhando tendências do mercado, a área de Secretariado Executivo mudou nos últimos anos. As habilidades técnicas ainda são encaradas como um fator indispensável para a plena atuação na profissão, no entanto, agora são as características comportamentais que oferecem as diretrizes da profissão. Com o advento da tecnologia, o mercado busca profissionais capazes de resolver problemas das mais diversas áreas, gerir pessoas, com pensamento crítico, inteligência emocional e criatividade, além ainda de oferecer suporte de assessoria à distância.

Nesse contexto, Medeiros e Hernandez (2012, p. 26) citam algumas atitudes que precisam ser desenvolvidas. Os autores argumentam que é preciso que o profissional de SE “tenha competência técnica e interpessoal, habilidades de liderança, relação com os clientes internos e externos da organização, seja líder que participa das tomadas de decisões; possua domínio de informática e seja responsável”.

Nota-se que, frente ao desenvolvimento do mercado de trabalho, o SE também teve de evoluir em sua atuação profissional, ao deixar de ser um executor de atividades tecnicistas para então, delegar e gerenciar processos, informações e *networking* com seus *stakeholders* (PAES et al., 2015). Com o mercado de trabalho, é essencial que o recém-formado e até mesmo o profissional que busca uma recolocação conheça quais são as novas áreas em que encontrará oportunidades.

A assessoria é uma função que é discutida ampla e constantemente na atuação

do secretário executivo, é nela que o profissional apresenta sua principal atuação e encontra seu significado no âmbito organizacional (NONATO JÚNIOR, 2009). Sabino e Marchelli (2009) pontuam que práxis do SE se configura como atividade de assessoria com o escopo de realizar objetivos organizacionais.

Albernaz (2011) afirma que o conceito de assessoria, no campo gerencial, corresponde à assistência oferecida a um executivo-chefe no desempenho de suas funções, facilitando o gestor em sua carga de trabalho, caracterizando dessa forma como atividade-meio na organização. Sabino e Marchelli (2009) concordam quando colocam que o secretário executivo é essencialmente um assessor pessoal, que está entre as suas atribuições a tarefa de organizar as rotinas de executivos e líderes que atuam em empresas ou em outras formas de organização, e que até o momento, apoia-se na ciência administrativa.

As tarefas para o assessoramento se apoiam nos fundamentos de planejamento, organização, direção e controle, para a melhor realização das atividades (SABINO, 2006). Além dessas, tem-se práticas de liderança, negociação e análise de situações para a solução de conflitos e mediação de relacionamentos. Nesse contexto a assessoria secretarial é considerada como função-fim. Durante (2009) afirma que aqui é onde o profissional de SE é caracterizado como gestor do seu setor.

É por isso que, nos últimos anos, a assessoria é considerada uma forma de atividade que está sempre em aprimoramento, que sempre se renova e se desenvolve nas empresas que possuem cargos de secretariado em seus quadros funcionais. A Gestão Secretarial, pode ser caracterizada como tendência pelo efetivo gerenciamento de informações, processos e métodos, bem como por liderança de pessoas e mediação de relacionamentos, de maneira coordenada ou imprevista, para o efetivo exercício da assessoria organizacional.

Uma nova ramificação da assessoria pode ser contemplada, a modalidade de trabalho remoto, diferente do que a grande maioria pensa, não é uma profissão pertencente apenas a sociedade contemporânea. Existem indicadores da sua existência desde o Século XIX, nos Estados Unidos, onde em uma companhia de Estrada de Ferro usava-se de um sistema privado de telégrafo para comandar os funcionários que estavam distantes do escritório central (GOULART, 2009).

Por trabalho remoto, também denominado Home Office, SOHO (*Single Office and Home Office*) ou Teletrabalho, entende-se a realização de atividades a distância através do uso de tecnologias de comunicação e informação, ou seja, é o serviço que pode ser realizado dentro de um escritório contanto que contemple a condição de estar apoiado por meios eletrônicos e distante do gestor (PAES et al., 2015; OLIVEIRA; SILVA; SANTOS, 2017).

É uma nova tendência mercadológica resultante da globalização da economia e da revolução tecnológica que exigem reestruturações por parte das empresas na flexibilidade de trabalho e nas novas formas de contratação (BLEYER, 1999). Esta categoria é regulamentada pela Lei nº 12.551, aprovada em 15 de dezembro de 2011, art. 6º e estabelece:

Art. 6º. Não se distingue entre o trabalho realizado no estabelecimento do empregador, o executado no domicílio do empregado e o realizado a distância, desde que estejam caracterizados os pressupostos da relação de emprego (BRASIL, 2011).

Para que este trabalho seja possível, é necessário que o profissional seja empreendedor, aceite desafios, seja inovador nos seus serviços e práticas e, sobretudo, saiba gerenciar seu tempo, a fim de melhorar a qualidade de suas atividades. Apoiando-se nestas características e, citando informações disponibilizadas por Paes et al. (2015) as principais atividades realizadas pelo Secretário Executivo de maneira remota são

[...] atendimento telefônico; organização e manutenção de arquivos digitais; digitação, redação e revisão de documentos [...]; logística de envio de presentes, brindes, flores e cartões; envio de convites e convocações, via e-mail ou correio; lembrete de compromissos e datas especiais [...]; atualização e cancelamentos de serviços [...]; organização de documentos para envio à contabilidade; agendamento de reuniões; cotação e reservas de passagens, hotéis e restaurantes; controle de milhagens; seleção de fornecedores e serviços; cadastro e atualização de clientes; elaboração de apresentação de PowerPoint; pesquisa na internet; serviços em cartório, fórum e órgãos públicos; busca de nomes e endereços comerciais; assistência na organização de eventos, convites e convocações via e-mail; RSVP – ativo e passivo; elaboração e atualização de agenda telefônica; digitalização de documentos e elaboração de pesquisas de satisfação de clientes (PAES et al., 2015, p. 115).

Além destas atividades, é importante citar algumas habilidades que são

necessárias e inerentes ao SE Remoto. Conceitos como planejar, organizar e controlar suas atividades rotineiras, ou seja, ter autogerenciamento das suas funções, são primordiais para que as atividades mencionadas acima sejam efetivamente bem-sucedidas. Aliado a isso, o comprometimento, a disponibilidade e a flexibilidade, contribuem de forma efetiva e ainda oferecem subsídios para que o SE seja considerado autor do seu próprio trabalho e ainda responsável direto pelos resultados das suas atividades.

Neste contexto, Barros et al. (2012) salientam que o avanço da tecnologia impacta positivamente na rotina do SE. Com essa ferramenta, é possível que o profissional crie possibilidades no mercado de trabalho. Para tanto, é indispensável possuir conhecimentos necessários sobre as ferramentas da tecnologia da informação e comunicação, bem como saber usá-las a seu favor.

O uso das tecnologias nas atividades empresariais se apresenta como uma quebra dos antigos padrões organizacionais, representa também, uma adequação à contemporaneidade e uma nova forma de desenvolver as habilidades dos funcionários e aprimorar os benefícios e serviços da empresa.

De acordo com Neiva e D'Elia (2014), a ação integrada de conhecimento, juntamente com a tecnologia do gerenciamento de informações, possibilita que o Secretário construa parceiros, clientes e redes de conhecimentos adequadas para otimizar seus resultados na empresa. Com base nisto, pode-se afirmar que:

Não basta, para uma empresa, possuir profissionais extremamente competentes no que se diz respeito ao conhecimento da informática e não ter pessoal capaz de integrar esses conhecimentos as técnicas administrativas e os processos de tomada de decisões para colocar a empresa em uma posição de destaque no mercado (BATISTA, 2004, p. 37- 38).

Inicialmente, acreditava-se que o crescimento acelerado das tecnologias de informação seria um fator prejudicial para o exercício do SE, posto que os equipamentos avançados supostamente realizariam as suas atividades. No entanto, sabe-se que a presença das tecnologias se tornou um auxílio, melhorando e dinamizando as atividades realizadas (RIBEIRO, 2005). Neste sentido, Martins et al. (2015, p. 67) citam Neiva e D'Elia (2009) em relação ao uso das ferramentas da informação e da comunicação pelos Secretários Executivos.

[...] o secretário executivo pode utilizar as TIC de forma estratégica para consolidar parcerias, público-alvo, fornecedores, gerenciar suas atividades diárias e gestão sócio-comunicativa com seu público externo e interno. Isso torna estas ferramentas fortes aliadas ao trabalho deste profissional, além de valorizar a autoimagem da empresa (MARTINS et al., 2015, p. 67).

Para Batista (2004) é imprescindível que o SE, além de entender sobre os métodos tecnológicos, também tenha conhecimentos avançados sobre o ramo e a administração da empresa em que trabalha, só assim poderá usar da tecnologia como vantagem competitiva no mercado. Complementarmente, o autor afirma que o uso da tecnologia está muito além da manipulação dos aparelhos eletrônicos e define como o conhecimento de informática:

como o saber usar a tecnologia da informação para desenvolver uma atividade, ou seja, saber operar o hardware, os softwares (básicos ou aplicativos), as telecomunicações (redes e internet), os processos de armazenamento dos dados e as transformações das informações (gerenciamento de banco de dados) (BATISTA, 2004. p 37).

Assim, vemos como tendência, dentre as inúmeras áreas para as quais a profissão de secretário executivo abre espaço, concomitante ao aperfeiçoamento da tecnologia, o termo secretário executivo remoto, uma modalidade que possibilita executar atividades fora do ambiente organizacional com o apoio de ferramentas tecnológicas. É uma variante de atuação que vem crescendo entre os profissionais que buscam adequar-se às novas exigências e tecnologias do mercado empresarial e, devido a isto, é tema relevante para estudo, principalmente para secretários que almejam o desenvolvimento de suas habilidades e o conseqüente progresso na organização (OLIVEIRA, 2016).

2.6 SECRETARIADO EXECUTIVO COMO ÁREA DE CONHECIMENTO

Nascimento (2011) conta que as discussões sobre o secretariado executivo e sua base epistemológica iniciaram quando uma consulta pública foi realizada pela Secretaria de Educação Superior, do Ministério da Educação (SESu/MEC), em 2009, para aferir a possibilidade de extinção dos cursos de bacharelado em Secretariado Executivo. No entanto, na ocasião, em caso de deferimento da proposta, apenas os

cursos técnicos e tecnólogos seriam mantidos e, para não prejudicar os estudantes universitários que estavam em período de formação, estes receberiam, ao final do curso, o título de Bacharel em Administração (DITTRICH; MUNIZ, 2018).

De fato, à época, a literatura era limitada e faltava cultura voltada à pesquisa científica, com produções essencialmente técnicas. Como manifesta Durante (2012), as pesquisas em secretariado eram ainda incipientes, por vários fatores: ausência de teorias (conhecidas) que delimitassem o conhecimento secretarial; a baixa quantidade de professores graduados em Secretariado Executivo, com no mínimo titulação de mestre e doutor; a ausência do Secretariado Executivo na classificação das áreas de conhecimento do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq); o reduzido número de grupos de pesquisa em secretariado executivo cadastrado junto ao CNPq; a ausência de ofertas de cursos de pós-graduação em nível de mestrado; o baixo número de periódicos da área, reconhecidos pela CAPES; e ainda a incipiente produção científica em formato de livro.

Esse episódio mobilizou as entidades de representação da profissão que, ao lado de professores e coordenadores de curso, constituíram uma comissão para reivindicar, junto à SESu/MEC, a manutenção dos cursos de Secretariado Executivo. Na ocasião, compareceram à audiência, coordenada pelo então Diretor de Regulação e Supervisão da Educação Superior, Professor Paulo Roberto Wollinger, 16 (dezesseis) pessoas, tendo como encaminhamento a manutenção dos cursos de Secretariado Executivo, sob a condição de ampliação das produções acadêmicas e científicas da área (NASCIMENTO, 2011).

Os raros materiais que tratavam especialmente do Secretariado Executivo, eram em sua maioria como espécie de manual das tarefas secretariais. Depois dessa mobilização pela profissão e, com o passar dos anos, Camargo et al. (2015) destacam que foram estreadas várias pesquisas na área secretarial, com os objetivos de discutir os significados do SE, entender os elementos históricos que permeiam a carreira, avaliar como estes profissionais se estabeleceram no mercado de trabalho contemporâneo e como atuam nos níveis científico, estratégico e operacional das empresas.

Como resultado disso, os autores consideram que os cursos de formação acadêmica em SE passaram a ser cada vez mais voltados para a análise profissional

em nível acadêmico, considerando essencialmente o rigor metodológico, a ética na pesquisa científica com o escopo de investigar a questão do que se faz e, não apenas como se faz, o que enriquece o conhecimento e atuação dos secretários executivos, e ainda mostra que a formação é necessária, assim, como em outras áreas do conhecimento que exigem aperfeiçoamento constante: saber na teoria, o que se faz na prática (CAMARGO et al, 2015).

A partir disso, outros teóricos da área também se manifestaram argumentando que na área secretarial havia necessidade de publicações e pesquisas científicas para se firmar teoricamente, bem como abastecer o campo com a criação e o estabelecimento da área com uma teoria do conhecimento específica (MAÇANEIRO; KUHL, 2013). Dentre esses teóricos encontramos Bíscoli (2012), Durante (2010, 2012), Maçaneiro (2012), Nascimento (2012) e Nonato Júnior (2008, 2009).

Em um outro ponto de vista, Sabino e Marchelli (2009), à mesma época, afirmam que uma teoria deve ter o compromisso de utilidade científica e verificabilidade, sob pena de ser refutada desde o princípio. Os autores ainda alegam que a teoria deve ser construída justamente sob o escudo da observação da realidade, que deve ainda constituir-se em um sistema de conceitos que orienta a prática humana em direção à práxis. E de forma branda, os autores ainda expõem a área secretarial como atividade meramente instrumental e incapaz de gerar resultados a partir de sua atuação.

[...] a antítese representada pela confrontação entre o sistema teórico e a observação empírica, esboçada no âmbito da reflexão crítica constitui a práxis, que é a base da existência da cultura e da sociedade. No entanto, as correlações dialéticas implícitas na teoria da práxis nem sempre são encontradas no exercício diário da prática secretarial. Quando despojado de teorias que sejam capazes de assumir compromissos com a verificação empírica, o secretário conduz seu trabalho a esmo, de forma meramente instrumental, guiado por um conhecimento heterônomo forjado de tal forma que não se espera dele mais do que obedecer a regras para operar determinada máquina ou processar sistemas conceituais já prontos (SABINO; MARCHELLI, 2009, p. 609).

A natureza secundária atribuída ao trabalho do secretário, segundo os autores Sabino e Marchelli (2009), se esclarece pelo fato de que as atividades secretariais tenham sido historicamente executadas pelas mulheres e, isso se deve ao fato de que à época das grandes guerras mundiais, como dito anteriormente, as mulheres

assumiram vários postos de trabalho que eram especificamente masculinas, e a justificativa para isso é a ida dos homens às guerras.

Ainda, segundo Reis (2012), as mulheres se destacaram no ofício de secretariar, como resultado da habilidade de organização oriunda da cultura doméstica. Segundo também assinala a autora, esse fato, que somado à baixa remuneração conferida às mulheres pelas empresas da época, contribuiu para que as contratações destas para o secretariado aumentassem no pós-Guerra. Sabino e Rocha (2004) destacam que havia um número significativo de secretárias contratadas no começo da década de 1930, o que passou a distinguir o secretariado, como um trabalho quase que exclusivamente feminino.

Para fundamentar as afirmações, Sabino e Marchelli (2009) à luz de Truss (1993) esclarecem que o Secretariado na Inglaterra, França e Alemanha é uma ocupação de gueto feminino, ou seja, um trabalho culturalmente atribuído às mulheres. Essa hipótese foi confirmada por meio da análise de questionários e entrevistas aplicados a empresas dos três países. Assim, os quatro pilares do conhecimento secretarial: conhecer, fazer, conviver e ser, são ainda hoje colocados em termos da condição de inferioridade e dominação imposta às mulheres no contexto da divisão social do trabalho, e isso reduz de maneira drástica sua abrangência teórica e seu alcance científico.

Dessa forma, por questões de gênero, assume-se uma posição reducionista na leitura da realidade objetiva da práxis do secretariado, exatamente como Sabino e Marchelli (2009, p. 610) argumentam que o Secretariado Executivo, como área do conhecimento, está “[...] historicamente a reboque da ciência e se forma no âmbito de uma conjugação social extremamente forjada por relações de gênero [...]”.

Mas, apesar de toda consolidação histórica já discutida nesta pesquisa, a identidade científica do secretariado era interposta por questionamentos e indefinições. O motivo disso residia no fato de que até o final da década de 1990, segundo Maçaneiro (2012), a formação do profissional de secretariado esteve associada apenas a conhecimentos práticos e secundários nas organizações.

No entanto, a mudança se torna evidente a partir de 2000, quando os assessores conquistam mais espaço nas instituições, assumindo tarefas em nível gerencial, a promoção de mais cursos por instituições de ensino e assim,

conseqüentemente, intensificam-se as discussões, no meio acadêmico, no intuito de consolidar a área e seus próprios domínios como conhecimento científico (DITTRICH; MUNIZ, 2018).

Na realidade, os trabalhos científicos podem envolver diversas vertentes, como por exemplo, preocupações metodológicas, teóricas, processos empíricos ou ainda, podem ser inseridas em um contexto prático nas organizações (DEMO, 2006). Nesse mesmo caminho, Carminatti e Scopinho (2011) argumentam que é essencial a produção de pesquisas científicas em todas as áreas de conhecimento, essencialmente na área secretarial, isso fomenta a ampliação da capacidade dos profissionais de secretariado em exercerem as atividades de suas respectivas áreas de atuação e para a formação de profissionais mais versáteis.

Alguns autores, como Hoeller (2006) e Nonato Júnior (2008) sustentaram a probabilidade de uma teoria do conhecimento ou uma epistemologia para o campo do secretariado. Propõem estabelecer um princípio teórico unificado que inclui desde os aspectos técnico-operacionais da área até preceitos científicos que sejam competentes, a fim de permitir fomentação, formulação e validação de hipóteses por meio de experimentos que foram empiricamente concebidos (SABINO; MARCHELLI, 2009).

Com base nesses autores, o argumento de que os estudos descritivos e exploratórios de pesquisa realizados na área, de fato demonstram a necessidade de uma larga articulação entre teoria e prática para que o campo do conhecimento em Secretariado se legitimasse e se efetivasse como válido, em termos da conformidade epistemológica vigente sobre o que seja o campo da ciência.

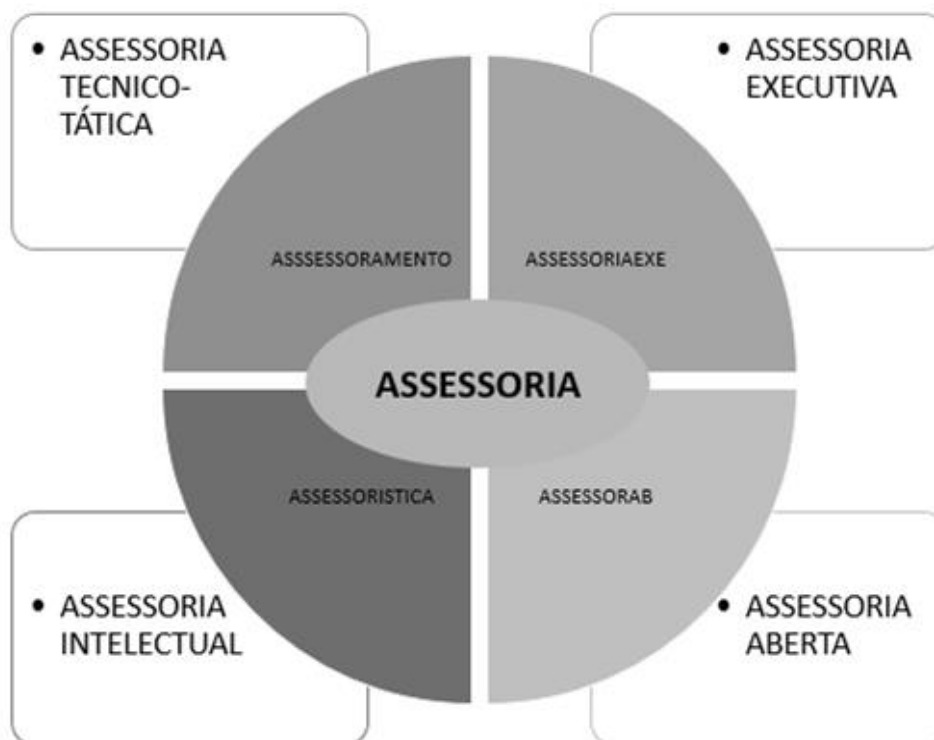
Nonato Junior (2009) em sua obra intitulada *Epistemologia e Teoria do Conhecimento em Secretariado Executivo - A Fundação das Ciências da Assessoria* apoiou-se em asserções subsidiárias de natureza técnica (racional), fundamentadas em "argumentos de autoridade" e no "exemplo", conforme se observa em suas argumentações. O autor afirma que o fato de uma ciência ser aplicada não significa que ela não precisa de teoria. Nesse sentido, o autor explica que não há "licença" para que as Ciências Sociais Aplicadas, em que o Secretariado Executivo se insere, sejam superficiais, pois ter um componente de estudo diferente dos demais, que é voltado para as necessidades imediatas, não significa que não se exijam demandas

intelectuais complexas (NONATO JÚNIOR, 2009).

Para o autor, tais ciências são tão necessárias quanto as demais, indo assim ao encontro das recentes exigências da sociedade, das novas abordagens científicas, que são impulsionadas, principalmente após "as revoluções da tecnologia, da comunicação e da informação" (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 23).

Sob o olhar de que o Secretariado Executivo se justifica como uma área independente do saber científico, pois possui um objeto de estudo definido e singular, Nonato Junior (2009, p. 156) enfatiza que objeto de estudo do Secretariado Executivo é a Assessoria, que possui quatro eixos básicos: Assessoria Técnico-Tática - *Assessoramento*; Assessoria Executiva - *Assessorexe*; Assessoria ao Trabalho Intelectual - *Assessorística*; e Assessoria Aberta (Interdisciplinar, Multidisciplinar, Pluridisciplinar e Transdisciplinar) - *Assessorab*:

Figura 3 – Eixos Básicos do Objeto de Estudo de Nonato Junior



Fonte: Elaborado a partir de Nonato Junior (2009, pág. 156)

Nesta esfera, o autor sustenta a existência dos eixos por meio de argumentos de autoridade, afirmando ter realizado diversas pesquisas interdisciplinares, teóricas e aplicadas para que a "Assessoria" fosse revelada como o foco central do Secretariado Executivo: a Epistemologia, a Educação, a Filosofia e as Teorias de Gestão Geral. E nesse ponto, o autor mostra-se habilitado a enfatizar que o Secretariado Executivo não consiste em mera instrução técnico-operacional, muito menos em subárea de outros campos do saber, já que possui um objeto de estudo definido e singular (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 156).

A intelectualidade está ligada à profissão de Secretariado desde seus primórdios. Os sujeitos conhecidamente mais antigos a realizar a assessoria com grande expressão intelectual foram os Escribas. Neste contexto, o assessorar nesta época, conforme Nonato Júnior (2009, p. 83), exigia um perfil extremamente interdisciplinar, capaz de intermediar desde questões intelectuais até frentes de batalha.

No entanto, há autores que defendem que a prática secretarial não seja mais do que a aplicação de regras que visam manter o pleno funcionamento de todas as

rotinas burocráticas nas organizações e que para isto não existe necessidade de nenhuma ciência. Em outras palavras o que Sabino e Marchelli (2009) querem dizer é que, só basta ao secretário observar e supervisionar as rotinas, se os empregados da organização estão cumprindo diretrizes, assessorá-los, registrar suas decisões e encaminhá-las para os profissionais que as executarão.

O secretário assemelha-se mais ao zelador do edifício do que realmente ao síndico que toma as decisões anuídas pelo conselho, submete-se, assim, dentro da estrutura organizacional das empresas à condição de mero assessor burocrático (SABINO; MARCHELLI, 2009, p. 609).

A demarcação de área científica do Secretariado Executivo vem apenas dar voz a uma realidade que já existe dentro do espaço ideológico e crítico das universidades, mas que até o momento esteve silenciada (DITTRICH; MUNIZ, 2018). Ou seja, práticas secretariais conceituais já são realidade na área.

a) Algumas pesquisas já trazem teorizações de áreas específicas do fazer secretarial, como a Comunicação Organizacional, a Ética Secretarial ou a Assessoria de Eventos (necessitando apenas de um aparato científico melhor estruturado, ou seja, uma macroteoria que oriente as teorias específicas) (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 36);

b) Se a natureza do conhecimento contemporâneo em Secretariado não fosse compatível com a teoria do conhecimento científico, não haveria a necessidade de oferta de cursos plenos de Bacharelado, uma vez que esta modalidade de curso, segundo o MEC (2008), trata de formar cientistas e intelectuais capazes de fomentar teorias do conhecimento nas profissões em que atuam (NONATO JÚNIOR, 2009, p.137).

A fixação científica do campo de Secretariado Executivo, contribui efetivamente para superar os obstáculos epistemológicos. Temos aqui as más interpretações do senso comum, estereótipos, limitações teóricas e conclusões previamente equivocadas. Tais obstáculos podem trazer como consequência a estagnação, a inércia e até mesmo a regressão em uma área de conhecimento se não forem trabalhados epistemologicamente (NONATO JÚNIOR, 2009; DITTRICH; MUNIZ, 2018).

Para estabelecer o campo como uma Ciência foi necessário então, investigar as novas dimensões de uma área de conhecimento, caminhar para além dos conceitos que são óbvios e das ideias encrostadas, com vistas à compreensão mais

ampla da realidade. Nessa ordem de raciocínio, Nonato Júnior (2009) propôs uma reflexão sobre os principais obstáculos que, à época travavam o conhecimento secretarial, obstruindo o seu desenvolvimento:

- O obstáculo do 'empirismo': falsa ideia de que as Ciências Sociais Aplicadas não necessitam de fundamentação teórica;
- O obstáculo do 'achismo' no fazer secretarial: profissionais de diversos outros ramos acadêmicos "acham" que sabem tudo sobre o secretariado mesmo sem ter estudado nada a respeito e sem jamais ter trabalhado na área;
- O obstáculo do 'equivoco' sobre a natureza do conhecimento em secretariado: dificuldade de o secretariado ser compreendido como área de conhecimento;
- O obstáculo do 'tecnicismo' na bibliografia das assessorias: escassa teorização da bibliografia em secretariado;
- O obstáculo da 'experiência primeira': manutenção de impressões do senso comum que se estabeleceram no passado (DITTRICH; MUNIZ, 2018, p. 77 e 78).

Mesmo com os obstáculos descritos acima, é evidente, após muitas lutas e conquistas, que conseguiu-se estabelecer uma lei de regulamentação da profissão, a Lei nº 7.377/85, complementada pela Lei nº 9.261/96, a qual limita a profissão apenas aos graduados em um curso superior (BRASIL, 1985, 1996). A complementação, no entanto, não satisfaz em sua totalidade os profissionais da área. Dividiu-as em duas categorias: secretário executivo, reservado aos profissionais que possuem graduação, e técnico em secretariado, curso técnico em nível de 2º grau (MEDEIROS; HERNANDES, 2010).

Essa lei caracteriza o secretário executivo como o profissional “[...] diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, reconhecido na forma da Lei, ou diplomado no exterior por curso de Secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma da Lei.” (BRASIL, 1985). A Lei complementar 9.261/96 abre uma alínea ao apresentar que, também é considerado Secretário Executivo como profissional portador de qualquer diploma de nível superior, que houver comprovado através de declarações de empregadores, o exercício da profissão durante pelo menos 36 meses, até na data do início da vigente Lei (BRASIL, 1996).

Assim, é possível afirmar que a lei de regulamentação da profissão possibilitou grandes evoluções, servindo como base para o profissional, juntamente com o Código de Ética, efetivado quatro anos depois, constituindo juntas, ferramentas que auxiliam

no direcionamento da carreira profissional.

Faz-se necessário destacar, todavia, que tais atribuições foram modificadas ou melhoradas ao longo do tempo, pois o secretário é um profissional flexível que se adapta às mudanças exigidas. Também é necessário evidenciar a evolução do profissional no mercado organizacional. Há décadas, o secretário detém um estereótipo que não fazia jus ao seu intelecto, e com passar dos anos, restou-se apenas as velhas piadas sem graça.

O mundo organizacional finalmente está a se render ao profissionalismo do secretário, já que cada vez mais ele constrói e solidifica seu lugar dentro das empresas. Com isso, é certo dizer que há a confirmação desse novo perfil como uma profissão, e não somente como uma função. Por conta disso, é importante que as leis que regem a atuação sempre acompanhem a evolução do perfil profissional frente às organizações, e às novas tecnologias e formas de administrar.

Como já discutido, o Projeto de Lei nº 6.455/13 foi criado com o intuito de abranger em sua totalidade as incumbências atribuídas ao secretário executivo, bem como a criação dos conselhos, que até o momento ainda são inexistentes. Além disso, modifica o Art. 2º ao inserir que os profissionais não formados na área, mas com comprovação de trabalho por ao menos 36 meses, que exerceram as atribuições propostas no Art. 4º, até o ano de 1985, são considerados secretários executivos.

O que faltava na realidade da área é o que Maçaneiro (2012), concluiu há alguns anos. A autora levantou hipóteses para a falta de uma identidade científica. E isso, segundo a autora se justificava na trajetória da formação profissional da área, a falta de pesquisa científica realizada pelos profissionais mestres e doutores na área específica de Secretariado Executivo.

Essa conjectura partiu da percepção de que, quando os profissionais estão inseridos em mestrado ou doutorado, possuem grande dificuldade em realizar pesquisas na área de Secretariado. Isso se dá ao fato de que os cursos *stricto sensu* priorizam a publicação na área específica de cada um, com vistas às avaliações dos programas de pós-graduação, ou seja, há prioridade para as pesquisas relacionadas às disciplinas e/ou teses e dissertações no programa em que se está realizando, as quais normalmente não estão relacionadas com os problemas do Secretariado (MAÇANEIRO, 2012).

Autores como Nonato Júnior (2008, 2009), Durante (2010, 2012), Biscoli e Bilert (2012) e Nascimento (2012) concordavam que o secretariado carece de pesquisas científicas para se consolidar teoricamente como área de conhecimento específica. Em uma pesquisa realizada no banco de teses e dissertações da Capes, publicados entre 2015 e 2021 (APÊNDICE B) também encontramos números pouco significativos.

O tema secretariado executivo foi pesquisado nas Ciências Sociais Aplicadas, dentro da grande área do conhecimento em Administração. No que diz respeito às dissertações de mestrado, foram encontradas 30 pesquisas. E em doutorado foram encontradas 16 teses. Frisamos aqui que esses números são provenientes dos anos de 2015, 2016 e 2017. Nos anos seguintes, 2018, 2019 e 2020, nos critérios da pesquisa, não foram listados nenhum trabalho no Banco de Teses e Dissertações da Capes (COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR, 2021).

Martins et al. (2012) oferecem alguns parâmetros para uma efetiva definição de linhas de pesquisa, destacam ainda que é necessária a criação de linhas mais concretas, que busquem fomentar e retratar a pesquisa proveniente da academia. Somente assim, com o reconhecimento e aprofundamento dessas linhas, será possível o estabelecimento de programas de mestrado na área de Secretariado.

Nos dias atuais vemos que esses temas de pesquisa estão em discussão e formação. Nonato Júnior (2009, p. 191-192) define por meios de seus estudos uma classificação categorizada por áreas, onde a produção do conhecimento no Secretariado se concentra em agrupamentos, quais sejam:

a) Teorias Profissionais – técnicas do trabalho secretarial; tecnologia secretarial; documentação, correspondência e registro; arquivística, classificação e catalogação; organização e métodos secretariais; secretariado em setores públicos; política, organização e sindicalização secretarial; línguas estrangeiras no trabalho secretarial; outros;

b) Teorias Organizacionais – gestão secretarial; sistemas gerenciais de informação e computação; gestão dos recursos da informação nas assessorias; assessorias de recursos humanos; gestão de eventos, cerimonial e protocolo;

desenvolvimento gerencial em secretariado; assessoria de marketing; assessoria estratégica; empreendedorismo secretarial; assessoria em gestão internacional; assessoria financeira e contábil; gestão da qualidade em assessoria executiva; outros;

c) Teorias Conceituais: formação intelectual do assessor; educação em secretariado; assessoria científica; teorias de pesquisa e publicação nas assessorias; metodologia científica para estudos secretariais; história do secretariado; ética e responsabilidade social em secretariado; Direito e legislação em secretariado; identidade e cultura profissional; teorias de extensão acadêmica nas assessorias; paradigmas científicos e secretariado; secretariado e Filosofia; outros;

d) Teorias Interdisciplinares – dimensões psíquicas e emocionais do secretariado; processos interpessoais e intrapessoais no trabalho dos assessores; assessoria em outras ciências e profissões; ciências da informação e secretariado; consultoria e assessoria; Sociologia e assessoria; Economia e assessoria; Linguística e assessoria; assessoria holística; assessoria em gestão de saúde; assessoria jurídica; assessoria em comunicação social; atividades do setor em trabalhos de campo; assessoria em gestão ambiental; a atuação das assessorias em áreas correlatas; outros.

Desse modo, percebemos que a área secretarial tem uma ampla gama de possibilidades para a realização de pesquisas nesses horizontes, desde que sejam realizadas e fundamentadas em contexto epistemológico e metodológico pertinente. Não apenas isso, Maçaneiro e Kuhl (2013) afirmam que é preciso dar ênfase no fortalecimento de linhas específicas, com coesão entre os pesquisadores, para discutir problemas relacionados à atuação e formação profissional, questões teóricas e pesquisas relacionadas com outras áreas em que o Secretariado dialoga.

Foi verdadeiramente oportuno que houvesse a demarcação epistemológica. Os cursos de graduação, a lei de regulamentação e sua complementação, o Código de Ética, Regulamentações acerca dos cursos de graduação e, por fim, o projeto de Lei de 2013, por si só fazem jus a isso. No entanto, é fato a percepção de que existe necessidade de fomentar a escrita científica para consolidar essas e tantas outras

marcações ao longo da história da profissão. Implementar essa cultura desde os primeiros anos da graduação, fomentar o senso crítico e a leitura da complexidade da profissão certamente promoverão mais fundamentos para a ampla aceitação da ciência do secretariado.

É importante também destacar que, segundo a ABPSEC (2014), é cada vez maior o número de grupos de pesquisa que estão sendo constituídos nos cursos de Secretariado do país e cadastrados no Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPq, bem como a qualificação das revistas específicas e a criação de linhas editoriais em revistas afins, como exemplo, a Revista Gestão e Secretariado, criada em 2010 e em 2014 classificada como B2 no Qualis/Capes que é um sistema que classifica a produção científica dos programas de pós-graduação brasileiros, publicados em diversos periódicos, revistas, anais e livros científicos, englobando todas as áreas do conhecimento.

Essas e outras atividades fortaleceram a demanda pela efetivação do secretariado executivo como área do conhecimento. Sem contar as várias pesquisas e publicações da área, pontuando todas as particularidades dos cursos e oferecendo subsídios necessários para tal. E, após diversas iniciativas a fim de criar condições para que o Secretariado se estabelecesse no meio científico enquanto área do conhecimento, hoje, a área pode comemorar, pois desde março de 2021, a área passou a constar na tabela de área do conhecimento do CNPq, subárea do conhecimento Secretariado Executivo, código 9.23.00.00-6, na categoria de Outros sob o nº 9.00.00.00-5, como demonstrado no Anexo E (CNPQ, 2020).

3. SOBRE A COMPETÊNCIA

3.1 UM POUCO DE HISTÓRIA

Zarafian (2003) discorre que desde a Revolução Industrial o trabalhador foi parcialmente despossado de sua atividade produtiva, o que significa dizer que perdeu para a gerência o controle que possuía sobre os fins, os métodos e os resultados de seu trabalho. As tarefas passaram a ser objetivadas, analisadas, racionalizadas, determinadas e modificadas, independentemente daquele que as realizava. E, o trabalhador era apenas um objeto, portador das capacidades funcionais necessárias para realizar esse trabalho.

Munck e Souza (2010) argumentam que Taylor, no início de seus aportes para a administração científica, no final dos anos 1910, já conduzia algumas diretrizes e estudos sobre a possibilidade do trabalhador poder desenvolver melhor as atividades nos contextos industriais. Os autores sugerem que, mesmo que as considerações de Taylor não pudessem ser comparadas com as hipóteses mais recentes sobre competências, por meio de dados sobre os tempos e movimentos, elas poderiam ensinar os gestores da época a recrutar, desenvolver, reter e avaliar os empregados, de acordo com os métodos de verificação de viabilidade dos processos e a eficácia organizacional.

Naquele período as demissões em massa e os planos de aposentadoria antecipados levaram as empresas a perceber problemas expressivos, como da perda do saber e do saber-fazer de sua memória profissional empresarial. Logo, a insegurança se tornou a companheira fiel da economia nacional e das empresas francesas.

Nesse ambiente de hostilidade econômica, o retorno do crescimento constante e presumido é intangível. Diante desse fato, os diretores de empresas foram conduzidos a apostar mais nas competências dos empregados, em suas capacidades de adaptação e de iniciativa e, essencialmente, na capacidade de aprender frente à avalanche de evoluções do conteúdo do trabalho e dos empregos (LE BOTERF, 2003).

Munck e Souza (2010) contam que estudos efetivamente relacionados às competências foram já apresentados na década de 50 com as contribuições de Flanagan (1954), cujas ideias não eram muito discrepantes do que Taylor propunha. Já White (1959) e McClelland (1973), deram início a abordagens que evidenciavam competências em contextos organizacionais. Os estudos de White, segundo os autores, tinham o foco claramente científico e os estudos de McClelland acrescentaram, além dos subsídios científicos evidentes, críticas ao sistema hegemônico de valorização dos indivíduos nas organizações.

Na década de 70, a ideia de qualificação é que era conhecida. As noções de competência e de profissionalismo aparecem adaptadas à gestão da mobilidade profissional, nesse sentido, mais adequada ao contexto de estabilidade das profissões. O conceito de competência surgiu e passou a possuir os significados que conhecemos hoje, a partir dos estudos de McClelland, ainda nos anos 70, quando ele participava do processo seletivo para o Departamento de Estado Americano.

Resende (2000), por sua vez, argumenta que o movimento sobre adoção das competências foi difundido a partir da década de 1960, nos Estados Unidos e na Europa, chegando ao Brasil de forma gradual e lenta, com latente ênfase brasileira ao termo na década de 80, nas multinacionais. A primeira fase das competências instalou-se de forma sistematizada e com sucesso nos processos seletivos, por permitir constatar a adequação de uma pessoa ao perfil de competências exigido a determinados cargos, funções ou posto de trabalho.

Nesse período, McClelland, Flanagan e White iniciavam a aplicação do conceito de competência na área da psicologia. Entretanto, as contribuições aos estudos psicológicos começaram a se desenvolver e alcançar outras áreas: a das ciências naturais, como Medicina e Enfermagem; áreas das ciências exatas, como Engenharia; das ciências sociais e ciências sociais aplicadas, como Sociologia, Administração e Direito (MEGHNAGI, 1999; RESENDE, 2000; MUNCK; SOUZA, 2010; CAMELO; ANGERAMI, 2013).

Nas universidades brasileiras, o conceito de competência somente foi discutido dez anos depois, a partir dos anos 1990, período que foi marcado por descobertas, cujo objetivo era de vincular os estudos sobre as competências com as mais diferentes teorias e aportes filosóficos. Isso traduz que, no país, a competência ainda é uma

ferramenta que vem se consolidando gradativamente. Vemos que o conceito está amplamente sendo aplicado aos atributos e requisitos do indivíduo, em aspectos empresariais e organizacionais, como estratégia, operações, tecnologia, gestão, entre outros (MEGHNAGI, 1999; RESENDE, 2000; MUNCK; SOUZA, 2010; CAMELO; ANGERAMI, 2013).

3.2 SOBRE OS CONCEITOS DE COMPETÊNCIA

A construção da competência profissional está atrelada tanto ao alcance de níveis de escolaridade, quanto ao de processos de aprendizagem informais que ocorrem em circunstâncias totalmente diferentes. Meghnagi (1999), teórico que se dedica aos estudos sobre competência profissional desde o final dos anos 1980, apresenta um modelo de pesquisa que é realizada no campo profissional.

Segundo o autor, nesse campo o termo competência pode ser definido como a obtenção de habilidades adequadas para realizar uma tarefa, ou capacidade para decidir, fazendo uso de habilidades e conhecimentos adquiridos para conduzir uma situação específica. Nesse contexto, a formação do trabalhador se transforma em uma importante aliada para as instituições e serviços, e é dessa forma que estas anseiam cada vez mais por profissionais com grande conhecimento, ampla gama de qualidades comportamentais e que sejam aptos a resolverem problemas.

Em contexto brasileiro, a abordagem do termo competência ocasionou repercussões em vários âmbitos, por exemplo, na filosofia, economia, sociologia, psicologia e educação, e tem sido amplamente discutido sob diferentes vertentes teóricas. Na época, a abordagem tornava explícita uma postura comum de aspecto analítico crítico, humanizadora e emancipatória no processo de formação. Ao se analisar a literatura, podemos constatar que a construção do significado de competência profissional estava diretamente relacionada à capacidade do indivíduo que, em contexto organizacional, movimentaria suas capacidades para atendimento às demandas da organização, de forma a contribuir na construção das competências organizacionais (SHWARTZ, 1998; MEGHANAGI, 1999).

A busca em demarcar o conceito por meio dos dicionários, nos trouxe

definições que a fundo podem ser consideradas complementares, por exemplo, o dicionário Webster, que define competência como qualidade ou estado de ser funcionalmente adequado ou ter conhecimento, julgamento, discernimento, habilidade ou força suficiente para realizar determinada atividade. O Dicionário da Língua Portuguesa Aurélio apresenta a complementação, apontando que competência é a capacidade de resolver qualquer assunto, aptidão, idoneidade e, ainda, apresenta uma nova concepção, a capacidade de julgar pleito. Em outras palavras, capacidade de julgar uma demanda, litígio ou uma disputa (FLEURY; FLEURY, 2001).

O termo qualificação, disseminado na década de 70, é normalmente definido por requisitos associados ao cargo ou à posição em que o indivíduo ocupa, pelos saberes e pelo estoque de conhecimento que podem ser classificados e certificados pelo sistema educacional. Competência transcende o conceito de qualificação. O termo se refere à capacidade da pessoa de assumir iniciativas, ir além das prescrições ou recomendações, ser capaz de compreender e dominar qualquer situação nova no trabalho, além de ser responsável e reconhecido por isso (ZARAFIAN, 1994; FLEURY; FLEURY, 2001).

Resende (2000) argumenta que competência é uma ideia antiga, no entanto, reconceituada e revalorizada, sendo resultado de movimentos econômicos e culturais. Como evidência, diversas pesquisas multidisciplinares sobre as competências proliferaram no mundo dos negócios e em todas as áreas da sociedade, o que ocasionou grande confusão conceitual, impossível de ser controlada.

Desse modo, para atenuar dúvidas emergentes, Munck e Souza (2010), com as contribuições de diversos autores, apresentam um quadro que aponta os estudiosos da competência mais relevantes e a evolução do conceito. No entanto, cabe destacar aqui que dentre todos eles, McLagan (1989), Resende (2000) e Rabaglio (2008) são autores da esfera mercadológica, que além de oferecerem em suas obras conceitos inspirados em outros autores, oferecem também caminhos didáticos, com a finalidade de desenvolver competências:

Quadro 5 – Evolução dos Conceitos de Competência

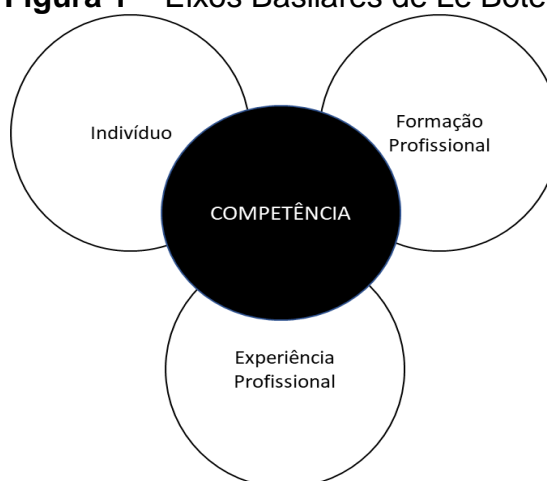
Autor	Definição
Taylor (1911)	A competência compreende a habilidade mecânica de os indivíduos realizarem suas atividades em tempos cronometrados, por meio de movimentos precisamente especificados e desenhados.
Flanagan (1954)	A competência representa o potencial identificado e incentivado a se expressar mediante o enfrentamento de problemas adversos, a fim de que os princípios psicológicos envolvidos em tais traços pessoais sejam gradativamente aperfeiçoados.
White (1959)	A competência é uma necessidade humana expressa por uma busca incessante de maestria e proficiência nos processos sociais que são vivenciados pelos indivíduos.
McClelland (1973)	As competências compõem os determinantes sociais para o desenvolvimento dos indivíduos. Ela corresponde ao elemento crucial do ser humano e que lhe garante a possibilidade de sobressair.
Klemp (1980)	As competências são essencialmente funcionais, logo se formam por características que fundamentam o desempenho superior de uma pessoa, comprovado por resultados efetivos.
Boyatzis (1982)	A competência é uma característica oculta de um indivíduo, resultante em desempenho eficaz e/ou superior. A efetividade dela ocorrerá se as funções e responsabilidades dos cargos, o ambiente organizacional e as competências individuais estiverem relacionados.
McLagan (1989)	As competências representam o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes fundamentais, para que resultados específicos sejam alcançados.
Spencer; Spencer (1993)	As competências simbolizam características estruturais que sustentam o desempenho diferenciado de um indivíduo em situações particulares e de serviço. As competências são, então, influenciadas por questões como motivações, traços, autoconceito, conhecimentos e habilidades.
Dutra (1996)	Competência é a capacidade de transformar conhecimento e habilidades em entrega.
Tanguy (1997)	As competências compõem o conjunto de conhecimentos e experiências de um assalariado, confirmados pelo respectivo nível de formação e pelo domínio das funções exercidas por ele.
McClelland (1998)	As competências compreendem habilidades e disposições que vão além das habilidades cognitivas do ser humano, tais como autoreconhecimento, autocontrole e habilidades sociais.
Resende (2000)	A competência é a aplicação prática de conhecimento, aptidões, habilidades, valores, interesse, no todo ou em parte, com a obtenção de resultados.
Drejer (2002)	A competência é um fenômeno constituído de quatro elementos e suas respectivas relações: tecnologias, pessoas, estrutura organizacional e cultura organizacional.
Le Boterf (2003)	A competência é o saber agir e reagir com pertinência, combinar recursos e mobilizá-los em um contexto complexo, saber transpor barreiras, aprender, aprender a aprender e, ainda, saber envolver-se.
Zarifian (2003)	A competência é possuída e utilizada pelo indivíduo que trabalha bem, por isso se manifesta sempre em relação a uma situação específica e exige a mobilização de uma ampla gama de recursos organizacionais e individuais.
Fleury; Fleury (2004)	Saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo.
Chen; Naquim (2006)	As competências se referenciam a características não aparentes, mas relacionadas ao desenvolvimento do trabalho, que estimulem desempenhos expressivos em cargos funcionais, situação em que o padrão de sucesso é fator inerente aos propósitos estratégicos da organização.

Rabaglio (2008)	Competência é um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes específicas, nas quais o conhecimento refere-se à formação e os dados técnicos, a habilidade é o domínio do conhecimento e a atitude trata do comportamento humano, como valores, emoções e sentimentos.
Ceartil (2010)	São resultados específicos que os indivíduos trazem para o exercício das suas atividades profissionais, possíveis de serem observadas e que possibilitam, por conta da persistência e regularidade, sustentar avaliações relativamente objetivas e consistentes sobre performance profissional dos seus detentores.
Setzer (2014)	Habilidade de realizar uma atividade inerente a qualquer campo da vida humana desde que já realizada com eficiência, isto é, somente pode ser julgado competente em algo se foi capaz de realizar atividades similares com sublimidade anteriormente.

Fonte: Elaborado a partir de Munck; Souza (2010), com adaptações.

Conforme afirmam os criadores do quadro, em consonância com Dubois e Rothwell (2004), ao observar os conceitos de competências dados ao longo do tempo, é permitido estudar o termo, analisar seu movimento histórico, acadêmico e prático, o qual destaca sua complexidade como condição necessária de ser maneado com os indivíduos e em escalas organizacionais. Ademais, a competência do sujeito não é um estado de estar competente e não se reduz a um simples conhecimento ou um *know-how* particular. De acordo com Le Boterf (2003) podemos situar o termo competência em três eixos básicos, observados na figura abaixo:

Figura 1 – Eixos Basilares de Le Boterf



Fonte: Elaborado a partir de Le Boterf (2003).

Os eixos apresentados por Le Boterf (2003) envolvem o indivíduo, que diz respeito a sua biografia e socialização; a formação educacional, que abrange as suas

experiências e aprendizados acadêmicos; e a experiência profissional, que abrange todo o aprendizado e expertise adquiridos ao longo de sua vida como trabalhador.

O autor ainda enfatiza que a competência é um saber agir responsável e que tal sabedoria deve ser reconhecida pelos outros. Implica saber mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, em contextos profissional e social. Em outras palavras, Fleury e Fleury (2003, p. 20) explicam que “[...] a competência é um conjunto de aprendizagens sociais comunicacionais nutridas à montante pela aprendizagem, formação e à jusante pelo sistema de avaliações.”

Segundo Durand (1998, 1999) e Vieira (2002) a competência é fundamentada em três dimensões: *Knowledge* (conhecimento), *Know-How* (Habilidade e Atitudes) e *Attitude*. Essas definições englobam não somente questões técnicas, mas também de cognição, que são amplamente necessárias à execução de qualquer atividade. A combinação das três iniciais das palavras, respectivamente traduzidas, fica CHA e é tudo o que uma função ou cargo de uma empresa exige para que o serviço ou produto seja bem administrado e de boa qualidade (URBANAVICIUS et al., 2017).

Não obstante, essas imputações devem estar justamente definidas e atualizadas. Rabaglio (2001) sugere definição para os significados dessas letras, assim como segue:

C = Saber, conhecimentos adquiridos no decorrer da vida, nas escolas, universidades, cursos etc.

H = Saber fazer, a capacidade de realizar determinada tarefa, física ou mental.

A = Querer fazer, ter comportamentos diante de situações do nosso cotidiano e das tarefas que desenvolvemos no nosso dia a dia e desejar realizá-las. (RABAGLIO, 2001)

Zarafian (2003) também tece suas definições sobre o termo competência, indicando três elementos que se complementam:

[...] competência é a tomada de iniciativa e responsabilidade do indivíduo em situações profissionais com as quais ele confronta; competência é uma prática das situações. Que se apoia em conhecimentos adquiridos e os transforma à medida que a diversidade das situações aumenta; competência é a faculdade de mobilizar redes de atores em volta das mesmas situações, de compartilhar desafios, de assumir áreas de responsabilidade (ZARAFIAN, 2003, p.137).

À luz de Resende (2000) e de Le Boterf (2003) competência é resultante do

saber agir, poder e querer agir, em que o ‘saber agir’ implica em: saber fazer e como mobilizar, integrar recursos e transferir conhecimentos, bem como habilidades em um determinado contexto profissional; ‘poder agir’ envolve um contexto facilitador que fornecerá os meios apropriados para a criação da competência: a autoridade para agir, as redes de recursos e a própria organização do trabalho; ‘querer agir’: é ser encorajado por desafios, por uma autoimagem positiva, que fortalece a expectativa e que incentiva a mobilização, também por um contexto de reconhecimento e confiança estimulando o trabalhador a assumir riscos.

Resende (2000), com a intenção de apresentar um nivelamento das diversas definições dadas à competência, apresenta alguns conceitos e definições que estão próximas e são frequentemente referenciadas quando tratado do assunto.

Quadro 6 – Conceituações diversificadas para Competências

Conhecimento	Informação, ideias e noções de domínio das pessoas; acúmulo de saber, aprendizado, experiência.
Qualificação	Domínio de conhecimentos especializados resultantes de experiência, formação e treinamento, requeridos para a execução de determinados trabalhos, ou exercício de profissões, cargos ou atividades específicas
Aptidão	Característica ou recurso inato e desenvolvido, características ou atributos físicos/fisiológicos, mentais ou intelectuais, de personalidade, temperamento ou caráter.
Habilidade	Maneira de executar tarefas, aplicar conhecimentos, de agir, de pensar.
Capacidade	Reunião de atributos inatos ou desenvolvidos necessários para atender a determinadas exigências em determinadas atividades. Capacidade psico/físicas, capacidade de liderança, capacidade intelectual.
Habilitação	Pré-requisito especial de formação ou treinamento.
Eficácia	Atuar, desenvolver trabalhos ou atividade de forma objetiva e com sentido de resultado.
Eficiência	Atuar, desenvolver trabalho ou atividades preocupando-se com a correção, ordem e aparência, diz

Fonte: Elaborado a partir de Resende (2000).

Vale destacar que não são as pessoas com o grau do quociente de inteligência elevado que são competentes. De acordo com Resende (2000), elas são potencialmente competentes. Consoante aos paradigmas atuais, esses indivíduos só se tornam efetivamente competentes se obtiverem sucesso, se oferecerem contribuições práticas e se aplicarem seus atributos em locais que valorizam os resultados e o pragmatismo.

No quadro abaixo está a classificação quanto ao domínio e aplicação proposta

pelo autor:

Quadro 7 – Domínio e Aplicação

Classificação quanto ao Domínio e Aplicação	Pessoas potencialmente competentes	Descrição	Exemplo
		Desenvolveram e possuem características, atributos e requisitos, tais como conhecimentos, habilidades, habilitações, mas não conseguem aplicá-los na prática.	Pessoa erudita e inteligente que faz pouco uso prático; Estudante de língua estrangeira que não consegue um trabalho que requer a aplicação prática do conhecimento.
	Pessoas efetivamente competentes	Atributos, características e requisitos claramente aplicados e com resultados tangíveis que mostram êxito em suas ações e atividades.	Qualquer profissional de manutenção que diagnostica e resolve rapidamente os problemas que lhe são apresentados.

Fonte: Elaborado a partir de Resende (2000).

Da mesma forma que o autor acima nivelou os conceitos de competência, é justo apresentar também a classificação dos tipos de competências, contudo destacamos que é necessário, segundo Resende (2000), raciocínio lógico na organização dos conceitos apresentados a seguir:

Quadro 8 – Categorização das competências

	Competências	Descrição	Exemplo
Competências humanas	Técnicas	Domínio apenas de determinados especialistas;	Saber fazer a manutenção e o conserto de determinada máquina.
	Intelectuais	Relacionada com as aptidões mentais;	Percepção e discernimento de situações.
	Cognitivas	Misto de capacidade intelectual, com o domínio de conhecimento;	Lidar com conceitos e teorias.
	Relacionais	Habilidades práticas de relações e interações;	Saber interagir em diferentes áreas e níveis.
	Sociais e políticas	Envolve relações e participações em sociedade;	Saber exercer influência em grupos sociais.
	Didático-pedagógicas	Competência voltada para educação e ensino;	Saber tornar apresentações interessantes e prender a atenção dos ouvintes.
	Metodológicas	Aplicação de técnicas e meios de organização de atividades e trabalhos;	Organizar o trabalho em equipe, definido roteiro e fluxo de atividades.
	Liderança	Reúnem habilidades pessoais e conhecimento de técnicas de influenciar pessoas;	Conquistar adesão para causas filantrópicas ou conduzir grupos.
	Competências Organizacionais	Empresariais e organizacionais	Competências aplicadas em diferentes objetivos e formas de organização, bem como em gestão empresarial;

Fonte: Elaborado a partir de Resende (2000).

Competência é, portanto, o resultado da combinação de conhecimentos com comportamentos. O primeiro inclui informação, treinamento, experiência e autodesenvolvimento. Enquanto o segundo engloba habilidades, interesse e vontade. O significado de competência adquire forças e está relacionado à condição diferenciada de qualificação e capacitação das pessoas para executar seu trabalho e desempenhar suas atividades. Inicialmente foi aplicado às pessoas, logo passou a ser usado, também, como requisito de bom desempenho de equipes, unidade e da empresa (RESENDE, 2000; ZARAFIAN, 2003).

Por sua vez, para Dutra (2004) pode-se falar em competência apenas quando

há 'competência em ação', traduzindo-se em saber ser e saber mobilizar o repertório individual em diferentes contextos. Essa definição assemelha-se ao conceito proposto por Fleury e Fleury (2001) que define competência como "um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo".

3.3 COMPETÊNCIAS E RECURSOS DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

Nesta parte do desenvolvimento da pesquisa apresentamos, analiticamente, a seleção das competências que são atinentes ao perfil do profissional de secretariado. Para tanto, foram destacadas as definições e descrições de Le Boterf (2003). O autor aponta as principais características que são esperadas por profissionais competentes de forma ampla e profunda, cuja explicação contempla as bases da formação acadêmica do SE. A acessibilidade às redes de saberes do universo secretarial se torna fundamental na elaboração das respostas competentes do SE.

Le Boterf (2003) apresenta, de forma clara, a existência de um portal de acesso com possibilidade de entendimento em linguagem livre sobre a sua teoria, além de oferecer, de forma amigável, as redes de saberes necessárias às competências humanas, para garantir sua pertinência e seu pleno desenvolvimento profissional. Logo, uma analogia é feita, e podemos assim, encontrar competências legitimamente ligadas ao perfil do profissional de secretariado executivo.

Dutra (2004) também aponta importantes argumentações a serem consideradas no âmbito das competências. Sua definição de competência envolve a capacidade de transformar conhecimento e habilidades em entrega. Sob essa ótica, o autor afirma que considerar os indivíduos por sua capacidade de entrega é a maneira mais adequada para avaliar e orientar seu desenvolvimento.

As pessoas atuam como agentes de transformação de conhecimentos, habilidades e atitudes em competências que são entregues à organização, que pode ser caracterizada como agregação de valor ao patrimônio de conhecimentos da organização. Cabe destacar que o entendimento de agregação de valor significa algo

que a pessoa entrega para a empresa de forma efetiva, ou seja, que permanece mesmo quando a pessoa deixa a organização. Assim, agregação de valor não é pura e simplesmente atingir metas, mas melhorar processos ou introduzir novas tecnologias.

Le Boterf (2003) afirma que o indivíduo competente é aquele que sabe navegar na complexidade, ou seja, administrar situações complexas. Em cada circunstância é estabelecida uma nova situação, que requer avaliação e atitude para iniciar um novo recurso, mesmo que haja determinadas circunstâncias que possam seguir o fluxo autônomo, e outras que necessitem de reações, tomada de iniciativas e comandos.

Antes de tecer argumentações, foi necessário fazer a devida distinção dos termos complexidade e dificuldade. Le Boterf (2003, p.38), apoiado em Amalberti, defende que:

A complexidade remete às características objetivas de uma situação ou de um problema. O nível de complexidade se impõe aos sujeitos. A dificuldade se refere às capacidades do sujeito para enfrentar uma situação, que estará relacionada com os recursos de que dispõe um sujeito e com sua capacidade de mobilizá-los em ações pertinentes.

A emergência e a difusão desse vocabulário são significativas. Não se trata, é claro, de gestão administrativa ou financeira. O termo se refere mais à pilotagem ou à navegação. Pede-se ao profissional que saiba navegar na complexidade. Estando estabelecida uma "meta" (missão, resultado almejado, objetivos, etc.) e "regras de navegação" (eficiência, qualidade total, desempenho global, etc.), resta-lhe saber "navegar de um a outro" (elaborar e conduzir um projeto), levando em conta o campo de forças e as imposições diversas e, às vezes, opostas que constituem a complexidade. O profissional sabe navegar mais em função de balizas do que executar um plano preestabelecido (LE BOTERF, 2003, p. 38)

A "pilotagem" ou "administração", que Le Boterf (2003) argumenta, pode ser entendida como conceber o caminho a traçar, e seguir por ele. O autor menciona que em cada etapa são criadas situações que promovem avaliações, com a intenção de que se recomece um novo percurso. O quadro abaixo, apresenta como o autor defende o "pilotar" a complexidade:

Quadro 9 – Resumo das principais características esperadas de profissionais competentes

Saber agir e reagir com pertinência	<ul style="list-style-type: none"> • Saber o que fazer; • Saber ir além do prescrito; • Saber escolher na urgência; • Saber arbitrar, negociar e decidir; • Saber encadear ações de acordo com uma finalidade.
Saber combinar recursos e mobilizá-los em um contexto	<ul style="list-style-type: none"> • Saber construir competências a partir de recursos; • Saber tirar partido não somente de seus recursos incorporados, mas também dos recursos do meio;
Saber transpor	<ul style="list-style-type: none"> • Saber memorizar múltiplas situações de soluções; • Saber distanciar-se, funcionar em dupla direção; • Saber utilizar-se de seus metacconhecimentos; • Saber determinar e interpretar indicadores de contextos; • Saber criar condições de transponibilidade, com auxílio de esquemas transferíveis.
Saber aprender e a aprender a aprender	<ul style="list-style-type: none"> • Saber tirar lições da experiência, saber transformar sua ação em experiência; • Saber descrever como se aprende; • Saber agir em circuito duplo de aprendizagem.
Saber envolver-se	<ul style="list-style-type: none"> • Saber envolver sua subjetividade; • Saber assumir riscos; • Saber empreender; • Ética profissional.

Fonte: Elaborado a partir de Le Boterf (2003).

A complexidade sempre esteve presente nos processos de valorização das competências do indivíduo. Enquanto Le Boterf (2003) se concentra em um saber combinatório, ou seja, na capacidade da pessoa perceber as transformações no ambiente e suas novas exigências e, a partir daí, mobilizar seu repertório para a ação, Dutra (2004) se aplica em discutir a mensuração desse desenvolvimento, ou seja, o autor observa a trajetória do espectro dentro da complexidade, partindo do princípio de que a realidade do mercado, ou da organização, estabelece naturalmente as limitações de complexidade na qual o indivíduo pode atuar.

O autor ainda faz o uso da complexidade para traduzir as características objetivas da realidade, buscando estabelecer padrões que possibilitem chegar a uma métrica perene e aplicável em diferentes realidades. A complexidade é a característica

intrínseca de determinada realidade e se liga ao fato de a situação exigir níveis diferentes de articulação do repertório de determinada pessoa.

Le Boterf (2003) argumenta que o saber agir e reagir com pertinência não se reduz à perícia ou ao saber operar determinada máquina ou situação. Destarte, SE competente deve, não somente, saber executar o que é estabelecido, mas deve saber ir além do prescrito. Se a competência se desdobra no saber agir mais do que no saber fazer, podemos afirmar que ela existe verdadeiramente quando se sabe encarar o acontecimento ou o imprevisto.

Ao observar tal definição, podemos afirmar que o SE tem competência quando sabe administrar uma situação profissional não somente em momentos de normalidade, mas também em contextos excepcionais, deteriorados e de crise. Saber agir é saber interpretar e saber o que é preciso fazer. Saber agir com pertinência, pressupõe saber julgar. Fazer um julgamento de uma situação, um objeto ou uma pessoa depende da iniciativa e, portanto, do risco: “Ele sabe desenvolver atos pertinentes, isto é, atos capazes de influenciar a resolução dos problemas a tratar ou a realização da atividade a executar: atos que fazem sentido. [...] O saber fazer referente à execução não é senão o grau mais elementar da competência” (LE BOTERF, 2003, p. 38).

Saber combinar recursos e mobilizá-los em um contexto não significa conhecimentos ou habilidades, mas sim mobilizá-los em determinadas situações. Essa competência requer instrumentalização de saberes e capacidades, mas não se limita unicamente a essa instrumentalização. Podem ser um recurso incorporado, como saberes e habilidades; e recursos objetivados, como máquinas, documentos, bancos de dados, entre outros. São esses recursos que o profissional mobiliza. A competência não reside nos recursos, ou seja, nos conhecimentos e capacidades cognitivas, relacionais etc., passíveis de mobilização, mas na própria mobilização desses recursos.

Em outras palavras, para que haja competência, é preciso que haja a movimentação do repertório de recursos. É preciso que haja operacionalização, mobilização e transformação para que a instrumentalização aceda ao estatuto de competência. Nesses termos, o profissional pode não saber tudo, porém deve saber mobilizar na hora certa, não apenas seus próprios conhecimentos e habilidades, mas

também os de suas redes profissionais. Essas redes são das relações pessoais, de *network*, de bancos de dados, de cadernetas, agendas de anotações, de livros ao alcance da mão, entre outros meios (LE BOTERF, 2003).

Em complementação, para que haja competência, é necessário também que haja a manutenção do repertório de categorias, conhecimentos, capacidades cognitivas, capacidades relacionais, entre outras. É preciso que haja operacionalização, transformação e integração para que a instrumentalização seja adicionada ao estatuto de competência (LE BOTERF, 2003).

Nesse sentido, estudiosos da área definem como mobilização um conjunto de saberes de naturezas diferenciadas que formam diversos tipos de competência, entre elas as competências intelectual, técnico-funcionais, comportamentais, éticas e políticas, de forma que gerem resultados tangíveis, sejam eles individuais ou coletivos. Os saberes não compõem a competência, mas ampliam ou atenuam as chances de ser competente (CAMELO; ANGERAMI, 2013).

O indivíduo competente, de acordo com Le Boterf (2003), não deveria limitar-se à execução repetitiva de tarefas únicas, pois ele sabe transpor. Isso pressupõe que tenha capacidade de aprender e de se adaptar, possuir flexibilidade. Nesse sentido, o profissional de secretariado tem condições de resolver problemas ou de enfrentar situações, e não apenas um problema ou apenas uma situação. Em um ambiente novo, ele sabe fazer uso dos conhecimentos ou habilidades que adquiriu ao executar em contextos distintos ao longo da sua jornada. Esse poder de transpor permite ao profissional reconhecer isomorfismos nas estruturas dos problemas. O autor afirma que a capacidade para transpor advém de pelo menos três fatores:

- A capacidade de distanciamento e de análise de seus próprios procedimentos;
- A riqueza da experiência, do percurso profissional e extraprofissional. [...] que em seu equipamento de recursos, de um grande número de "procedimentos de respostas específicas". É a experiência acumulada do perito que lhe permite reconhecer identidades de estrutura;
- A intenção de abordar e de tratar novas situações de tal forma que elas revelem características que permitirão aplicar o que já é conhecido e dominado (LE BOTERF, 2003, p. 72).

Saber aprender e saber aprender a aprender envolve saber tirar as lições da experiência vivenciadas. Saber transformar a ação em experiência e não se satisfazer

em apenas fazer e agir. Fazer de suas práticas profissionais oportunidades de criação de saber. E ainda, saber administrar seu tempo não somente em função de imposições e diretrizes a serem respeitadas, mas também aproveitar para fazer dele tempo de aprendizagem e de autorealização (LE BOTERF, 2003).

O autor ainda argumenta que, aprender e saber aprender a aprender faz parte da competência de saber e que pode ser aplicado, que não é somente objetivo, “mas que permite obter os efeitos esperados, porque é fundamentado em uma validação das teorias que o subentendem” (LE BOTERF, 2003, p. 77). Esse saber permite validar teorias de ação que o orientam, ou seja, o indivíduo corrige não somente a ação, mas a teoria, que é a lógica subjacente que serviu de fundamento à ação.

Le Boterft (2003) afirma que todas as características do indivíduo competente, que acabam de ser apresentadas, supõem seu envolvimento, saber envolver-se. Envolve ainda a capacidade de tomar iniciativas e de fazer propostas. O autor acrescenta que a competência do profissional não é mais apenas uma questão de inteligência, mas de toda sua personalidade e sua ética. O envolvimento do indivíduo depende de sua "implicação afetiva" na situação. Ele irá avaliar, de maneira diferente, graças à coragem que tem para confrontá-la e por meio dos recursos pessoais que estará pronto para investir.

Esse envolvimento gera confiança, tornando o profissional aquele com quem se pode contar. Zarafian (2003) aponta que implica responsabilização sobre as consequências de suas decisões e de seus atos, pois envolvimento é acompanhado do reconhecimento do direito ao erro.

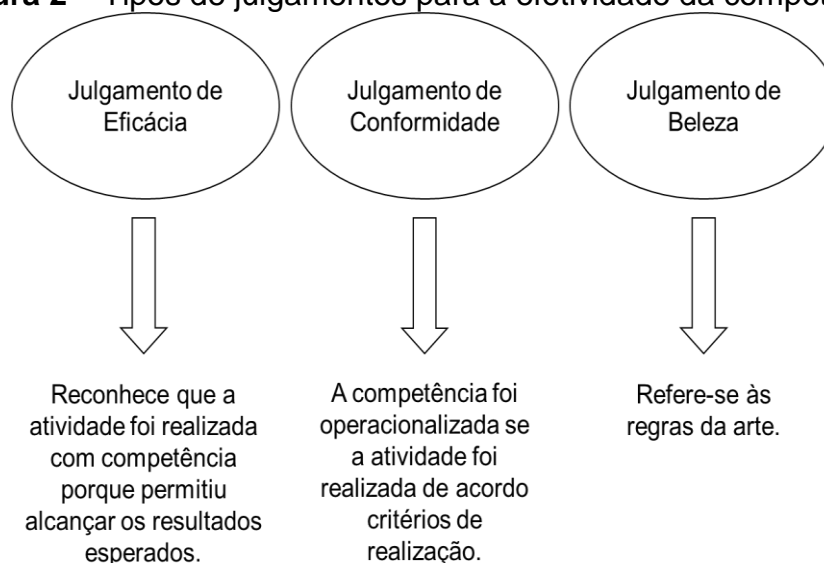
Toda competência, para existir efetivamente, pressupõe a influência do julgamento de terceiros. Le Boterf (2003) alega que aquele que declara abertamente suas competências, se compromete, assume o risco de ser desafiado a colocar em prática suas autoafirmações, além disso, a falsa declaração de competência pode levar à desconsideração do indivíduo como competente.

Cabe destaque aqui que o autor afirma, que só há êxito quando duas condições estão reunidas: o sucesso no alcance do objetivo desejado e o reconhecimento, por terceiros, desse alcance do objetivo almejado. Temos aqui, ainda, que o reconhecimento das competências pode levar à qualificação. Qualificar é conferir

valor. Se a qualificação é habilitação, como já falado anteriormente, a competência atribuída habilita a agir com competência.

Le Boterf (2003) apresenta três tipos de julgamento de terceiros que podem garantir a efetividade da competência. A imagem abaixo representa claramente o reflexo dos tipos propostos pelo autor:

Figura 2 – Tipos de julgamentos para a efetividade da competência



Fonte: Elaborado a partir das contribuições de Le Boterf (2003).

O julgamento de eficácia está diretamente ligado à avaliação de desempenho, o resultado positivo infere que há competência. Esse tipo de julgamento oferece a vantagem de poder fazer referência a critérios de resultados mais facilmente tangíveis (LE BOTERF, 2003).

O julgamento de conformidade implica em sequenciar a implantação de processos de controles estatísticos de qualidade. Para ter capacidade de julgar, seguindo esse critério, a validação deve ser realizada de forma a complementar o ponto de vista do responsável hierárquico, por meio da visão dos especialistas, cujo profissionalismo é reconhecido no âmbito em questão. Aqui, a maneira de realizar é tão importante quanto o resultado a atingir (LE BOTERF, 2003).

No que se refere ao tipo de julgamento de beleza, esse é requerido em situações em que os critérios de resultado ou de realização são dificilmente tangíveis e implica, efetivamente, mais no talento do que à competência propriamente dita (LE BOTERF, 2003).

Para existir socialmente é necessário que a competência seja efetivamente reconhecida. Ressaltamos que não ser reconhecido como competente, não é o mesmo que ser reconhecido como útil, é apenas não ter competência para resolver ou enfrentar determinada situação.

Todavia, autodeclarar competente, sem o devido reconhecimento de terceiros, é arriscar-se, justamente porque se comprovada a incapacidade de enfrentamento ou de solução, o que resta é a incapacidade efetiva. Temos, então, que a autodesvalorização e a superestimação manifestarão a patologia resultante, e esse aspecto denuncia a importância que se deve dar à escolha das instâncias de avaliação.

Na primeira parte dessa pesquisa foram discutidas as características contemporâneas do profissional de Secretariado Executivo, com a contribuição de Neiva e D'Elia (2014) e outros autores sobre o perfil que compõe o profissional. Vale ressaltar que os conceitos ora apresentados sobre competência, podem ser abertamente direcionados a qualquer área de atuação profissional e fazer a junção das características expostas pelos estudiosos das duas vertentes, de fato, destaca competências que não foram ainda discutidas.

4 SOBRE A IDENTIDADE PROFISSIONAL

O termo identidade carrega uma série de idealizações que incidem no entendimento comum ao longo dos anos. Sobressaem-se grandes áreas do conhecimento que se dedicaram e se dedicam ao estudo da identidade. Tem destaque, essencialmente, o estudo nas ciências sociais a partir da década de 1960. As áreas como a Sociologia, Antropologia, História, Filosofia, Direito e Psicologia estudam e buscam designar uma definição acertada sobre identidade. No entanto, o que se percebe é um conceito amplo e naturalmente complexo, além de ser considerado como um conceito que envolve diferentes visões. Portanto de maneira geral, "a pesquisa sobre identidade implica em saber lidar com pluralidade de abordagens, níveis de análise e campos teóricos." (CARRIERI; DE PAULA; DAVEL, 2008; DIAS, 2017).

4.1 ORIGENS DOS ESTUDOS SOBRE A IDENTIDADE

Na Psicanálise são encontradas diferentes abordagens sobre identidade, particularmente se destacam os estudos de identidade individual de Erikson (1968). Segundo os estudos desse autor, a identidade é formada com base em um processo interno do indivíduo e é influenciado, em grande medida, pelo meio e pela sua cultura (CRÉDICO, 2003).

Em contrapartida, Berger e Luckmann (1973) argumentam que a identidade é um elemento-chave da realidade subjetiva, encontrada na relação dialética com a sociedade. Sob esse mesmo aspecto, Gioia et al. (2013) afirmam que a identidade é um conceito essencial que implica em ajudar a fazer sentido e explicar a ação. E, ainda, ao longo dos anos, tornou-se um dos conceitos fundamentais para o indivíduo estudar a si próprio.

A teoria da identidade, que foi originalmente elaborada por Stryker (1968; 1987) e em Stryker e Serpe (1982), tem como escopo explicar o comportamento social a partir de relações mútuas entre o *self* e a sociedade. Dentro desse prisma, a Teoria da Identidade Social é defendida e reconhecida, entre outros autores, por Tajfe e

Turner (1986) que proporcionam uma visão sociopsicológica das relações entre grupos, dos processos que ocorrem nos grupos e, ainda do *self* social.

De acordo com a Teoria da Identidade Social, conforme a argumentação dos autores, as pessoas tendem a se fortalecerem em suas idiossincrasias para então enfatizar sua individualidade perante os outros (CRÉDICO, 2003).

A construção da identidade, segundo Bauman (2005), assume a forma de experimentação perene, ou seja, experimentos que jamais terminam. Assume-se uma identidade num momento, mas muitas outras, ainda não testadas, estão prontas para isso. O autor ainda argumenta que a identidade é revelada como algo a ser inventado e não descoberto, como alvo de um esforço, que contempla um objetivo, como uma coisa que precisa construir a partir do zero ou ainda escolher entre alternativas, e então lutar por ela, e protegê-la lutando ainda mais.

Chies (2010) afirma que a definição de identidade segue dois caminhos, quais sejam, a "identidade para si" e a "identidade para o outro". Simplificadamente pode-se limitar a conceituação da "identidade para si" como o jeito como o indivíduo se reconhece a si mesmo e a "identidade para o outro" como os outros indivíduos da sociedade percebem o indivíduo. Considerados caminhos inseparáveis e ligados, pois a identidade é por si só vista como amplamente subjetiva e fruto da construção social.

No entanto, também é considerada como problemática, haja vista que não existe certeza de que a "identidade para si" tenha proximidade com a "identidade para o outro". Contudo, a "identidade para si" está em uma busca constante de consulta ao outro, de consulta às pessoas pelas quais o indivíduo está cercado, e que delimitam configurações existenciais à interligação da nossa subjetividade com o entorno social dos sujeitos (DUBAR, 2005; CHIES, 2010).

Esses dois tipos de identidade surgem como elementos dinâmicos, bem como as próprias relações. Essa afirmativa conduz ao pensamento de que a identidade nunca é dada, ou seja, é construída e deverá ser reconstruída sempre que necessário. Em outras palavras, nessas condições, tem-se que o indivíduo apresentaria múltiplas identidades ao longo de sua vida. A reconstrução da identidade pode também ser considerada como uma transformação, haja vista que a identidade não apenas traz uma historicidade própria no decorrer da vida do indivíduo, mas, ao mesmo tempo, os padrões de identidade, por serem acentuados pelas estruturas sociais, se

diferenciariam pelos mesmos fatos históricos (CIAMPA, 1999; DUBAR, 2005; CHIES, 2010).

Identidade significa ser quem é e as identidades dos indivíduos são regularmente associadas a rótulos de *status* ou a papéis sociais. Os rótulos ou papéis de função imprimem significados e expectativas para o comportamento que evoluiu a partir de várias interações entre as pessoas nos sistemas sociais. Os papéis são definidos pelas expectativas de outros, no entanto, indivíduos definem suas próprias identidades intimamente. Depois o indivíduo aceita e internaliza as suas expectativas em papel como parte integrante de sua identidade, essa se torna uma estrutura cognitiva para a interpretação de novas experiências (STRYKER; BURKE, 2000; BURKE, 2003; COLBECK, 2008).

Apesar de seu caráter dinâmico ou de transformação, a identidade pode ser percebida como um traço estático de que o indivíduo é dotado. As posições que o indivíduo pode ocupar na sociedade e as relações advindas dessas posições dependem de sua identidade. A identidade é vislumbrada como personagem assumido, ou seja, nas relações sociais, os indivíduos desempenham personagens, atuam os papéis normatizados e aceitos pela sociedade (CHIES, 2010).

Hatch e Schultz (2002) apresentam processos que conectam a identidade à cultura, aqui são denominados de *Reflecting* e *Expressing*. O significado de *Reflecting* possui relação com o processo pelo qual a identidade é agregada em entendimentos culturais, já o *Expressing* refere-se ao processo pelo qual a cultura é apresentada, por meio de declarações da identidade. Nesse sentido, a identidade é, portanto, a expressão da cultura, e é capaz de refletir a cultura organizacional, o que demonstra a interconexão entre os termos e a influência da cultura na composição da identidade.

4.2 CONCEITOS E DEFINIÇÕES DE IDENTIDADE PROFISSIONAL

Não obstante, a capacidade de transformação, de metamorfose, ao longo do tempo, não define a identidade que o indivíduo é, esta é definida pelo que ele faz, pelo que ele pode fazer. Lopes et al. (2004) e Chies (2010) tecem argumentos a respeito disso, exemplificando que antes de ser professor, porque ministra aulas, o indivíduo é

professor como um traço estático. Logo, sua identidade será estruturada com base nesse determinante, já que existe expectativa generalizada de que o indivíduo deve agir, no caso em questão, de acordo com o que se espera de um professor, demarcando assim sua identidade profissional.

Por esse caminho é que a identidade profissional aparece sobre predicativos associados ao que se espera de determinados profissionais de acordo com a própria identidade de sua área de atuação e, particularmente, de sua identidade de gênero. Em termos gerais, podemos definir identidade profissional por questões envolvidas 'ao que se espera de um profissional', mas não confundam com simplesmente a função social de determinado profissional (CHIES, 2010, p. 12).

Cabe ressaltar aqui, que as profissões são caracterizadas, em grande parte, pela autonomia e autoridade profissional que a elas foram delegadas, e são baseadas na experiência, corpos distintos de conhecimento, que os aspirantes a aprender são instruídos durante longos períodos de treinamento especializado. O trabalho profissional é complexo e com multicamadas, envolve julgamento de especialistas para resolver problemas não rotineiros (ABBOTT, 1988; SCOTT, 2002).

A identidade profissional está vinculada a um contexto amplo que abrange o processo histórico de desenvolvimento da profissão, exatamente como uma profissão qualquer inserida em meio acadêmico e científico, que gera relações com a história da área, com suas transformações diante da ciência e da sociedade. Lopes et al. (2004) definem a identidade profissional como identidade social, particular, ligada ao lugar das profissões e, ainda, do trabalho no conjunto social.

O desenvolvimento da identidade profissional, segundo Berger (1999), envolve adotar as normas e valores que são essenciais em uma profissão. Uma forte identidade profissional também está associada ao empenho de se aperfeiçoar como profissional, bem como ter disponibilidade para contribuir para a melhoria da organização que porventura esteja inserido (BERGER, 1999; PONTE; OLIVEIRA; VARANDAS, 2003).

Berger e Luckman (1973) argumentam que a concepção da identidade profissional é um aspecto do desenvolvimento da socialização secundária. A socialização primária refere-se à introdução do indivíduo na sociedade, tornando-se parte dela. Os autores apontam que o indivíduo interioriza papéis, atitudes e valores

de outros significativos que não permitem possibilidade de distanciamento crítico. Já a socialização secundária surge mais tarde, com a interiorização da vida social e envolve a obtenção de conhecimento especializado, aqui se pode incluir o conhecimento profissional.

Na sociedade moderna, os conhecimentos acadêmicos, de senso comum e o profissional, adotam formas e papéis diferentes e, cada um corresponde a uma prática social distinta. O conhecimento acadêmico considera a criação e validação de conhecimento científico, humanístico e filosófico. Tem o propósito de oferecer respostas profundas e, seguindo vários critérios de validade, às várias e diferentes formas de curiosidade intelectual da humanidade. Dentre seus objetivos, destaca-se o compreender e o explicar. Já o senso comum corresponde às necessidades da vida cotidiana. É um conhecimento orientado, fundamentalmente, para questões de sobrevivência e satisfação das necessidades humanas, imediatas ou não (PONTE; OLIVEIRA, 2002).

Já o conhecimento profissional, diferente dos anteriores, trata a respeito das atividades que são socialmente reconhecidas, que são realizadas com domínio de práticas muito bem definidas. Esse é o conhecimento necessário para desempenhar, com sucesso, uma atividade profissional. Uma atividade profissional implica tanto em processos de rotina, como em resolução de problemas concretos da prática social. Já as profissões são caracterizadas pelo domínio de um conjunto de saberes específicos, que são socialmente valorizados e estão fora do alcance da generalidade dos membros da sociedade (PONTE; OLIVEIRA, 2002).

Ashforth (2001) classificou os indicadores facilmente observáveis de representação da identidade profissional em três categorias. Primeiro, as características identitárias como as roupas, o escritório ou estação de trabalho. Sem grande rigor, observa-se a imagem pessoal do SE, suas roupas discretas e o cuidado com cabelo, acessórios e maquiagem são muitas das vezes o selo que distingue entre uma profissão e outra.

Segundo os resultados de desempenho, como a qualidade e a quantidade da produção, ou conforme argumenta Dutra (2004), a capacidade de entrega, como característica latente do perfil profissional, também delimita um indicador observável. E, por último, o comportamento em si, incluindo comportamentos de tarefa,

conformidade com normas de identidade e comportamentos dentro da organização ao qual esteja inserido (ASHFORTH, 2001).

Em se tratando de identidade profissional, consonante com o argumento de Ashforth, Harrison e Corley (2008), os indivíduos podem pensar ou sentir, bem como agir, em seu caminho, para a identificação. Deve-se notar que a cognição e o afeto podem servir como primeiros impulsionadores para o processo de identificação com a profissão.

Nesse aspecto, destacamos aqui o período de graduação do SE, em que os alunos se envolvem com mais ênfase no aprendizado. Os indivíduos, muitas vezes, se identificam seguindo seus corações, procurando experimentar uma sensação de orgulho, calor ou afirmação, e que esses pensamentos e emoções podem conduzir seu comportamento. E as identidades geralmente envolvem não apenas normas expressivas, mas formas de pensar e sentir que podem servir como pontos de entrada para o indivíduo à carreira profissional (HARQUAIL, 1998; ASHFORTH, 2001).

Seguindo Albert, Ashforth e Dutton (2000), vemos a identidade como construção de raiz nos estudos organizacionais, em que cada identidade precisa ter um senso de quem ou o que é, quem ou o que outras identidades são, e como as identidades são associadas. Aqui temos o autoconceito do indivíduo a um coletivo ou papel. A identidade é a característica central, distinta e duradoura e, nesse contexto, característica de uma profissão.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A Metodologia Científica é mais do que uma disciplina. Ela possibilita introduzir o leitor no mundo dos procedimentos sistemáticos e racionais, que são a base da formação, tanto do estudioso, quanto do profissional, pois ambos atuam, além da prática, no mundo das idéias. Em outras palavras, pode-se dizer que a metodologia é o caminho a ser percorrido para que a pesquisa tenha corpo e fundamentação junto às pesquisas científicas relacionadas ao estudo de causas e efeitos.

Ainda conceituando metodologia, Prodanov e Freitas (2013, p. 14) dizem que a metodologia deve ser compreendida como a disciplina que consiste em estudar, compreender e avaliar os mais variados métodos disponíveis para a realização de uma pesquisa acadêmica. Ademais, a metodologia, em um nível aplicado, examina, descreve e avalia métodos e técnicas de pesquisa que possibilitam a efetiva coleta e processamento de informações, com vistas ao encaminhamento e à resolução de problemas e/ou questões de investigação.

5.1 PRESSUPOSTOS ONTOLÓGICOS E EPISTEMOLÓGICOS

Na questão ontológica, compete à definição de como o mundo é entendido. A pergunta básica é se a realidade social existe, independentemente do significado que lhe é dado pelo ator social, ou se a realidade social é vista como uma construção desses agentes sociais em contextos de interação, em uma posição mais subjetivista. Já em respeito à epistemologia, fundamenta-se o tipo de conhecimento utilizado o fato de ter acesso à realidade social, em que são constituídos os critérios para entender a realidade. Desse modo, ontologia e epistemologia são indissociáveis.

Dentro desse contexto, a teoria social pode, benéficamente, ser concebida em termos de quatro paradigmas chaves, que são baseados em diferentes conjuntos de pressupostos metateóricos sobre a natureza da ciência social e sobre a natureza da sociedade (BURREL; MORGAN, 1979). O paradigma para McKelvey (2003), refere-se ao conhecimento tácito que os cientistas e estudiosos adquirem através do empirismo, e isso os permitiu perceber fenômenos e situações conflituosas, bem como

semelhanças com situações passadas, além de aplicar rotinas fornecidas por exemplares de produção científica. No entanto, há de se dizer, de forma oposta, que operar através de paradigmas tornam mais difíceis de engajar a certificação científica (KELEMEN; HASSARD, 2003).

Os 4 paradigmas de Burrell e Morgan (1979), tomados em conjunto, fornecem um mapa para estudar a área, oferecem uma maneira conveniente de identificar similaridades básicas e diferenças das teorias dos vários estudiosos. E, em particular, os quadros de referência subjacentes que eles adotam também fornecem um meio apropriado de localizar o próprio quadro de referência com relação à teoria social. Desse modo, um meio de entender o porquê que certas teorias e perspectivas podem ter mais atrativo pessoal do que outras.

Apesar de primordialmente serem classificados em duas extremidades, funcionalismo e interpretativismo, posicionamentos epistemológicos da presente pesquisa, apresentam transformações evidentes nas ciências sociais, principalmente na sua vertente interpretativista, o que dificulta o processo de classificação, visto que nem sempre é evidente a preferência do pesquisador (CILLIERS, 2002; GRIX, 2002; MARSH; FURLONG, 2002; MAYNARD; CLAYMAN, 1999).

A direção que pesquisadores sociais seguem perante o objeto de investigação é formada por sua posição ontológica e epistemológica, mesmo que ela não esteja abertamente em evidência. Mesmo que estejam implicitamente colocados, esses pressupostos conduzem a interpretação da investigação diante um *corpus* teórico empregado, e são significativamente fundamentais para a construção concreta do argumento do pesquisador. Nesse sentido, para a condução da pesquisa sob uma perspectiva funcionalista e interpretativista, faz-se necessário destacar pontos essenciais sobre a natureza da realidade social e de como ela é acessada pelo cientista social (MARSH; FURLONG, 2002).

Os teóricos do paradigma funcionalista, no primeiro pressuposto, compartilham da natureza fundamental da realidade sócio-científica para a qual eles dirigem seus trabalhos. Eles estão fortemente envolvidos com a visão do mundo social, em que a sociedade é percebida ontologicamente anterior ao homem, além de procurar colocar o homem e suas atividades dentro daquele contexto social (BURRELL; MORGAN, 1979).

Em outras palavras, o homem não vem antes da sociedade e, portanto, ele é que deve associar-se a ela. A visão funcionalista desse contexto social é inclinada a ter vários pontos de referência em comum. Destaca-se, assim, a visão que assume ordem e padrão contínuos. Permitindo vários, porém limitados, níveis de ordem e desordem, consenso e dissenso, integração e desintegração social, solidariedade e conflito, satisfação de necessidade e frustração. Então, o esforço global é proporcionar explicação do motivo pelo qual o contexto social da sociedade está inclinado a manter-se junto. Logo, é orientado a proporcionar explicações sobre a natureza regulada dos negócios humanos (BURREL; MORGAN, 1979).

Em uma explanação bastante direta, usando como fonte Burrel e Morgan (1979), argumentamos que esse paradigma é um quadro dominante na condução da sociologia acadêmica e no estudo das organizações. É firmemente enraizado na sociologia da regulação e aborda o sujeito principal de um ponto de vista objetivista. Caracteriza-se pelo interesse em dar explicações do *status quo* da ordem social, da integração social, da solidariedade e da necessidade de satisfação e atualização.

Ele aborda tais assuntos sociológicos gerais sob o ponto de vista que tende para ser realista, positivista, determinista e nomotético. Está voltado para explicações racionais de assuntos sociais, altamente pragmático, orientado para o problema, e que é envolvido em dar soluções práticas. É usual e firmemente envolvido com a filosofia de engenharia social como fundamento para a mudança social (BURREL; MORGAN, 1979).

O segundo pressuposto da perspectiva reside no escopo de posicionar a análise interpretativista como intersubjetiva, como já discutido por Silva, Fonseca e Crubellate (2005), debatido também há um tempo na obra de Berger e Luckmann (1994) e, ainda, enfatizado ultimamente por Scott (2005). O conhecimento de intersubjetividade “[...] se refere ao compartilhamento de significados atribuídos por atores individuais em cada situação social específica, garantindo uma objetividade localizada, porque espaço-temporalmente delimitada” (SILVA; FONSECA; CRUBELLATE, 2005, p. 12).

Metodologicamente, o interpretativismo não possui um mundo objetivo a ser observado e registrado, em um sentido estreito e direto, mas o pesquisador precisa interpretar o mundo socialmente construído com processos de criação de significados

e ressignificados. Assim, interpreta conceitos envolvidos na criação e sustentação de seu discurso e isso naturalmente torna a linguagem em uso um foco principal de investigação e interpretação.

A abordagem interpretativa assume que a realidade é socialmente construída e que os discursos são como coleções de textos que usam a matéria-prima da linguagem, ambos possuem um papel fundamental nesse processo. Como fatos de conceituação próprios, podemos afirmar que a geração e interpretação de discursos são completamente dependentes do contexto nos quais fazem parte ou estão sendo inseridos.

Nesse aspecto, definimos que o discurso é ação que seus criadores visam alcançar por meio de resultados através da comunicação. O discurso é simbólico e não apenas como texto ou semântico, mas substantivo, que nos indica suposições, valores e crenças dos agentes através de escolhas discursivas, sejam elas conscientes ou subconscientes, que constroem e evocam quadros de referência para interpretar questões.

Existem algumas diretrizes básicas para a consulta de descrição interpretativa. Ela começa com a análise crítica do conhecimento teórico e clínico existente na disciplina, pois é uma abordagem da psicologia social, cuja primeira concepção é que os seres humanos atuam baseados nos significados que eles extraem das coisas. Isso informa a estrutura conceitual inicial que evolui ao longo do estudo por meio de um processo interativo de coleta e análise de dados. O pesquisador emprega amostragem intencional, teórica e de análise comparativa constante, além de demonstrar reflexividade por todo o processo (OLIVER, 2011).

Logo, fazer sentido é um processo social, e para fazer sentido devemos nos colocar na posição dos outros agentes da situação. Em outras palavras, identificado com a sociologia da regulação. Isso é confirmado por um interesse em entender o mundo como ele é, entender a natureza fundamental do mundo social de modo subjetivo. Essa ação, além de buscar explanação dentro do reino da consciência individual e da subjetividade, é nominalista, antipositivista, voluntarista e ideográfico. Através dele se vê o mundo social como um processo social em evolução, criado pelos indivíduos envolvidos. A realidade social não tem existência fora da consciência de qualquer indivíduo em particular.

Por fim, coube destacar, aqui, que o interpretativismo não busca eliminar o que os positivistas chamam de “vieses”, entretanto, assume as pressuposições e crenças dos pesquisadores que estão presentes. E, ainda, sugere torná-las o mais manifesto possível. Mesmo assim, a pesquisa interpretativista assume que o que se tem como resultado de uma investigação não são os fatos em si, ou seja, uma realidade objetiva, mas a interpretação do pesquisador sobre as interpretações dos indivíduos que participam em um determinado fenômeno (SACCOL, 2009).

5.2 ESTRATÉGIA DE PESQUISA E CLASSIFICAÇÃO GERAL

A estratégia de pesquisa, segundo Yin (2005), apresenta a forma como os dados são coletados e analisados. No entanto, o autor afirma que cada tipo de pesquisa tem em suas delimitações, vantagens e desvantagens. Levando em consideração essa premissa, para este estudo foram avaliadas algumas estratégias de pesquisas, a fim de identificar aquela que seria mais adequada.

Como estratégia teórica elencamos a busca bibliográfica que se caracteriza por buscar nas fontes primárias e na bibliografia secundária as informações salientes que foram produzidas, cuja relação com o objeto investigado seja a mais próxima possível. Pode-se usar como fontes de pesquisa os livros, as obras publicadas, monografias, periódicos especializados, documentos e registros existentes em institutos de pesquisa para as apresentações. Percebemos, nessa primeira fase da pesquisa em que o objeto pesquisado foi a história do SE, que a profissão, além de ter passado por forte desenvolvimento, também evoluiu seus papéis, funções e atribuições.

Há algumas décadas éramos conhecidos por apenas servir café, cuidar da agenda e telefone do nosso executivo, infelizmente, por mais que sejam poucos os julgamentos com base nisso, ainda prevalece esse pensamento de alguns cidadãos atualmente. Porém, hoje mais do que nunca, o profissional secretário deixou de ter o papel apenas operacional, e exerce papel de gestor e assessor dentro da organização.

Na segunda parte da pesquisa teórica, foi observado que o modelo da competência constituiu em transformação ao longo prazo e, mesmo que já venha

sendo desenvolvida há algum tempo, pode ainda ser considerado um modelo emergente que está em processo e que busca conquistar o seu lugar no pensamento gerencial contemporâneo. Ao destacar a seriedade do modelo da competência, não podemos afirmar que tudo que existe na galeria das novidades organizacionais, incluindo a palavra competência, reproduza de fato as mutações no mundo das organizações

Dentro dessa mesma órbita, no terceiro passo da pesquisa teórica envolveu a busca por conceitos acerca da Identidade Profissional. Apesar de seu caráter dinâmico ou de metamorfose na sociedade capitalista, a identidade, apontada na bibliografia pesquisada, se mostrou como um traço inerte de que o indivíduo é dotado. E as posições que um sujeito pode ocupar na sociedade, bem como as relações que pode manter dependem, intrinsecamente, de sua identidade.

Para a viabilidade da estratégia empírica, elegemos a pesquisa documental que, conforme argumenta Gil (2002), é uma pesquisa semelhante à bibliográfica, sendo essas diferidas por sua natureza de fonte. Na pesquisa bibliográfica são utilizadas fundamentações de diversos autores sobre o assunto, enquanto a pesquisa documental valida-se pela utilização de documentos que não receberam tratamento de cunho analítico, sendo fontes mais diversificadas. O autor ainda argumenta que:

Há, de um lado, os documentos "de primeira mão", que não receberam nenhum tratamento analítico. Nesta categoria estão os documentos conservados em arquivos de órgãos públicos e instituições privadas, tais como associações científicas, igrejas, sindicatos, partidos políticos etc. (GIL, 2002, p. 46).

Corroborando com o autor acima, Lopes (2006, p.220) afirma há a pesquisa realizada "com base na documentação direta (questionários, entrevistas, formulários, etc.) ou indireta (resultante da extração de produtos oriundos de publicações oficiais ou privadas)".

Dentre os documentos oficiais que foram analisados, pode-se destacar a Lei de Regulamentação nº 7.377/85, que "Dispõe sobre o exercício da profissão de Secretário", a Lei complementar nº 9.261/96, que "Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o *caput* do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei nº 7.377/85", que também foi apresentado no projeto de Lei nº 6.455/13, o qual "Dá nova redação a Lei nº 7.377/85 e autoriza a criação do Conselho Federal de Secretário

e Técnico de Secretariado Executivo e os Conselhos Regionais de Secretariado Executivo e Técnicos de Secretariado Executivo” e, por fim, foi estudada a Resolução nº 3 de 2005, que “Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências” (BRASIL, 1985,1996, 2013 e 2005).

Por meio da definição de Lopes (2006), a estratégia empírica seguiu também direcionada por entrevistas semiestruturadas com sete profissionais de Secretariado Executivo, em suas variadas vertentes de atuação, cuja conclusão da graduação estivesse entre 2000 e 2020, e a intenção foi de coletar narrativas discursivas em torno da história da profissão e da relação dos profissionais com o perfil contemporâneo, das competências inerentes ao profissional e, por fim, o verdadeiro sentido dado à identidade profissional dos secretários executivos.

Quanto à classificação da pesquisa, elegemos o método exploratório. Nesse âmbito, não trabalhamos com a relação entre as diversas variáveis existentes, lidamos aqui com o levantamento da presença das variáveis e de sua caracterização quantitativa ou qualitativa. O escopo fundamental é descrever ou caracterizar a natureza dessas variáveis que se pretende conhecer.

Entretanto, como exploramos a teoria dos documentos e leis que regem as normatizações acerca do universo secretarial, seguimos com a pesquisa exploratória, pois localizamos um estado de intenções que foi capaz de mitigar ou, pelo menos, tornar compreensível um desvio em um padrão cultural amplamente tomado como verdade.

Vieira (2002) argumenta que o método exploratório expõe as características de determinada população ou de determinado fenômeno, mas não tem o compromisso de explicar os fenômenos que descreve. Embora sirva de base para tal explicação. O autor ainda afirma que a pesquisa exploratória proporciona ao pesquisador maior familiaridade com o problema em estudo.

Já segundo Demo (2000), a pesquisa exploratória é efetivamente dedicada a reconstruir a teoria, os conceitos, as ideias, as ideologias, as polêmicas, com vistas, em termos imediatos, de aprimorar fundamentos teóricos. Gil (2002, p. 41-42) corrobora com esse pensamento ao afirmar que a pesquisa constitui, ainda, em um escopo explicativo que, segundo a explanação, “busca levantar os fatores que

contribuem para a ocorrência do fenômeno estudado, sendo esse um estudo mais aprofundado por mostrar as razões.”

Além do mais, em relação à classificação, o método descritivo nos proporcionou a exposição da realidade dos profissionais de secretariado executivo contemporâneo. Pesquisa descritiva é uma das classificações, cujo objetivo basilar é apresentar características de uma população ou de um grupo social, algum fenômeno ou, ainda, alguma experiência que seja inerente ao estudo realizado. Ela é realizada considerando os aspectos da concepção das perguntas que orientam a pesquisa, e também de estabelecer uma relação efetiva entre as variáveis sugeridas no objeto de estudo em análise.

Na pesquisa descritiva é papel do pesquisador realizar o estudo, a análise, o registro e a interpretação dos fatos do mundo físico, sem manipular ou interferir, direta ou indiretamente no objeto de estudo. Logo, a abordagem mais conivente com esse método é qualitativa, que auxilia no aprofundamento, clareza e percepção acerca do tema. Goldenberg (1997) argumenta que a pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, preocupa-se, portanto, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social ou de uma organização. Minayo (2002) complementa que a pesquisa qualitativa responde a questões essencialmente particulares.

A pesquisa qualitativa se preocupa, quando inserida nas ciências sociais, com o nível de realidade não quantificável. Ou seja, a abordagem qualitativa lida com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, correspondente a um sítio profundo de relações, processos e fenômenos que não podem ser diminuídos à simples manipulação de variáveis (MINAYO, 2002).

A abordagem qualitativa aprofunda-se no mundo dos significados das ações humanas, em um lado não perceptível e não captável em equações, médias e estatísticas. Segundo as argumentações de Gerhard e Silveira (2009) sobre esse assunto, podemos destacar que:

Os pesquisadores que utilizam os métodos qualitativos buscam explicar o porquê das coisas, exprimindo o que convém ser feito, mas não quantificamos valores e as trocas simbólicas nem se submetem à prova de fatos, pois os dados analisados são não-métricos (suscitados e de interação) e se valem de diferentes abordagens (GERHARD; SILVEIRA, 2009, p.33).

Denzin e Lincoln (2006) também oferecem sua contribuição dizendo que a pesquisa qualitativa pode ser compreendida como o conjunto de práticas materiais e interpretativas que dão visibilidade ao mundo. Os autores argumentam ainda que essas práticas transformam o mundo em uma série de representações, e isso inclui as notas de campo, as entrevistas, as conversas, as fotografias, as gravações e os lembretes. Portanto, a pesquisa qualitativa envolve abordagem naturalista, interpretativa, para o mundo. Isso significa que seus pesquisadores estudam as coisas em seus cenários naturais, tentando entender ou interpretar, os fenômenos e os significados que as pessoas a eles conferem (DENZIN; LINCOLN, 2006, p. 17).

Em outras palavras, esse método de pesquisa preocupa-se em analisar as informações de seu conteúdo, sendo importante a interpretação dos dados.

5.3 DEFINIÇÃO OPERACIONAL DAS VARIÁVEIS OU DAS CATEGORIAS

Pesquisas para o desenvolvimento de projetos envolvem vários tipos de procedimentos e técnicas que são típicas em atividades de cunho científico e tecnológico. Um dos procedimentos essenciais e de grande relevância nas ciências é a necessidade de determinar e de apresentar, com clareza e precisão, os termos e conceitos fundamentais que norteiam o desenvolvimento do projeto.

A definição operacional oferece ampla variação de resultados. É uma definição objetiva e efetivamente mais precisa. Destacamos o que importa é que a definição seja constituída de utilidade e auxilie a produzir resultados tangíveis, ou seja, a definição operacional é aquela que revela a operação que deve ser feita conceitualmente, além de servir como base para obter o significado de um determinado fenômeno.

Na fundamentação teórica da presente pesquisa foram apresentados vários conceitos referentes aos temas ora destacados, que auxiliam na compreensão do problema de pesquisa. O quadro abaixo apresenta os conceitos operacionais que proporcionaram a ampla compreensão dos significados usados como suporte, como base para a coleta e análise dos dados.

Quadro 10 – Definição dos conceitos operacionais

CONCEITO	DEFINIÇÃO	REFERÊNCIAS
Identidade Profissional	Envolve adotar normas e valores que são essenciais em uma profissão. O termo está também associado a uma atitude de empenho em se aperfeiçoar como profissional ou ainda como alvo de um esforço, que contempla um objetivo, como uma coisa que precisa construir a partir do zero ou ainda escolher entre alternativas para então lutar por ela, e protegê-la lutando ainda mais. Destaca a autodefinição como profissional, de ter, dar valor e sentir afeto à profissão, bem como traçar metas e acreditar no que pode fazer, ou seja, acreditar no conhecimento, nas competências e habilidades que influenciarão a partir daí o comportamento.	Chies (2010); Dubar (1997; 2007); Archer (2008); Berger e Luckman (1973); Colbeck (2008); Bauman (2005); Ashforth, Harrison e Corley (2008).
Competências	A competência é o saber agir e reagir com pertinência, combinar recursos e mobilizá-los em um contexto complexo, saber transpor barreiras, aprender e aprender a aprender e, ainda, saber envolver-se. O termo também está associado à capacidade de transformar todo o conhecimento e habilidades, adquiridas ou desenvolvidas, em entrega.	Fleury e Fleury (2001); Zarifian, (2003); Boterf (2003); Dutra, (2004); Munck; Souza (2009, 2010, 2011)

Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

Por fim, destacamos que a definição operacional deve ser distintiva, sólida, tangível e efetivamente útil para os indivíduos envolvidos. Como complemento, ainda salientamos que o uso de definições operacionais rechaça qualquer anfibiologia e proporciona, aos envolvidos, entendimento homogêneo e a mesma configuração para medir as eventuais características de cada termo.

5.4 QUALIFICAÇÃO DOS SUJEITOS DA PESQUISA

Existe uma ampla gama de perfis profissionais de Secretariado espalhados no mercado de trabalho nacional, isso é devido à natureza das habilidades e competências que abrangem o universo secretarial do conhecimento na área. Podemos afirmar com base nas interações que a profissão faz com as mais diversas áreas do conhecimento, tais como Ciências Administrativas, Jurídicas, Econômicas, de Comunicação, entre outras. Ainda existe a influência exercida pelo perfil do executivo, da organização, pela sua posição hierárquica na organização, pela cultura, pelas atividades afins, entre tantas outras.

Considerando todas essas características, fez-se necessário delimitar o universo dos sujeitos objeto de pesquisa, com o escopo de selecionar um grupo de profissionais que alcance, pelo menos, um número de narrativas que possam fornecer traços identitários comuns.

Para delimitar a parte que diz respeito aos entrevistados e a respeito da amplitude de abrangência da pesquisa, Barbeta (2001) apresenta e disserta sobre o universo, que também é denominado de População. Este se trata de um conjunto de elementos que podem ser mensurados, respeitando as variáveis que pretendem ser levantadas. Esse grupo pode ser formado por famílias, organizações ou qualquer outro tipo de elemento, dependendo do objetivo da pesquisa em questão. Gil (1999) completa, ao afirmar que uma população é formada por elementos que possuem características em comum.

Nessa mesma linha, Maxwell (2006) e Vergara (1997) compartilham da definição de que a população consiste no todo pesquisado e que o universo constitui o conjunto de elementos que possuem as características, ou seja, são do contexto no qual os dados serão coletados para a representatividade do assunto e estudo abordado. Reagindo à ampla gama de perfis profissionais, o universo que foi considerado nesta pesquisa foi limitado aos Secretários Executivos, exclusivamente com formação acadêmica e atuantes na área.

Em relação aos sujeitos da pesquisa, Corrêa (2013) argumenta que esses recebem o nome de amostra. A amostra, segundo o autor, é parte do universo da pesquisa. Assim sendo, foram entrevistados profissionais em localidades que tem universidades que ofereçam o curso de Secretariado Executivo, pois assim foi possível otimizar a lista de entrevistados.

Assim, a amostra abarcou profissionais formados em diferentes períodos, que trabalham ou que trabalharam recentemente nas mais variadas áreas de atuação da profissão. Com esse recorte, o esperado foi encontrar homogeneidade nas narrativas do grupo eleito. Os sujeitos da pesquisa foram encontrados entre ex-colegas de universidade, colegas que atuam como docentes e, em grupos de profissionais na Internet.

5.5 COLETA DE DADOS E INSTRUMENTOS

A coleta de dados é a prática de pesquisar que reúne documentos e provas, ou também de buscar referências a respeito de um determinado tema para análise e comparação de dados. Esta é a etapa da pesquisa em que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas, a fim de se efetuar a coleta dos dados previstos. Configura-se como uma tarefa cansativa e toma, quase sempre, mais tempo do que se espera, pois é exigido do pesquisador paciência, perseverança e esforço pessoal, além do cuidadoso registro dos dados e de um bom preparo anterior.

Assim, entendemos que as técnicas de coleta de dados são um conjunto de regras ou processos utilizados por uma ciência, ou seja, corresponde à parte prática da coleta de dados. Durante a coleta de dados, diferentes técnicas podem ser empregadas, sendo mais utilizadas: a entrevista, o questionário, a observação e a pesquisa documental.

Por meio de Cervo e Bervian (2002), podemos definir a entrevista como uma das principais técnicas de coletas de dados e pode ser conceituada como uma conversa realizada pessoalmente entre o pesquisador e entrevistado, seguindo um método para ter acesso às informações sobre determinado assunto.

A entrevista é um dos métodos de coleta de dados mais utilizados nas pesquisas sociais. Essa técnica é deveras adequada para a coleta de informações sobre o que as pessoas sabem, acreditam, almejam e anseiam. E, ainda, podem oferecer suas razões para cada resposta. Esse método apresenta vantagens, e por essas prerrogativas é que o elegemos. Além de sua ampla abrangência e eficiência na aquisição dos dados, bem como pela efetiva classificação e quantificação. Indo mais além, se comparada aos questionários, essa forma de pesquisa não reduz aspectos culturais do entrevistado, oferece meios de adquirir maior número de respostas, maior flexibilidade e possibilita que o entrevistador perceba outros tipos de comunicação não verbais (GIL, 1999).

Entretanto, Gil (1999) apresenta algumas desvantagens da entrevista, que devem ser acatadas e devidamente consideradas na fase da coleta dos dados. Podemos citar, por exemplo, a falta de motivação e de compreensão do entrevistado no assunto em pauta, oferecer respostas infidas ou falsas, a inaptidão e/ou mesmo a incapacidade de responder às perguntas de forma precisa.

A influência do entrevistador no entrevistado também pode oferecer riscos à

legitimidade das respostas, a forte influência das opiniões pessoais do entrevistador, entre tantos outros entraves. Porém, essas limitações podem ser manipuladas para que a qualidade da entrevista não sofra prejuízo. Para tanto, o responsável pela entrevista deverá dedicar especial atenção ao planejamento da pesquisa, considerando a preparação do entrevistador para contornar os problemas apresentados (GIL, 1999; OLIVEIRA, 2011).

As entrevistas podem ser rotuladas em três principais tipos: entrevistas estruturadas ou padronizadas, não estruturadas ou despadronizadas, semiestruturadas ou semipadronizadas. O tipo mais usual de entrevista é a semiestruturada, por meio de um roteiro de entrevista (LAVILLE; DIONNE, 1999). Para a presente pesquisa, elegemos a entrevista semiestruturada, que pode ser considerada como uma lista das informações que se deseja coletar de cada entrevistado. No entanto, a forma de questionar o entrevistado, ou seja, a estrutura da pergunta e a ordem em que são feitas poderão sofrer variações de acordo com os predicados de cada entrevistado. As entrevistas foram gravadas, com o devido consentimento dos entrevistados por meio do termo de Esclarecimento e transcritas de forma fiel às respostas dadas pelos entrevistados.

Triviños (1987) pondera que a entrevista semiestruturada parte de questionamentos basilares, fundamentados em teorias de interesse à pesquisa. O autor sugere que podem surgir hipóteses novas conforme as respostas dos entrevistados. Comumente, as entrevistas semiestruturadas baseiam-se em um roteiro composto de “[...] uma série de perguntas abertas, feitas verbalmente em uma ordem prevista” e são apoiadas no mapa teórico, nos objetivos, no problema e nas hipóteses da pesquisa (LAVILLE; DIONNE, 1999, p.188).

Corroborando com os autores acima, Chaer, Diniz e Robeiro (2011) afirmam que perguntas abertas são aquelas que permitem a liberdade e a utilização de linguajar próprio para a resposta do entrevistado. Os mesmos autores afirmam que esse tipo de pergunta traz como vantagem a não influência de respostas pré-estabelecidas pelo pesquisador, haja vista que o entrevistado escreverá aquilo que lhe vier à mente.

A escolha desse método de coleta de dados fundamenta-se na intenção de captar narrativas a partir das falas dos entrevistados, que conduziu a análise do que

foi oferecido por eles. A bibliografia pesquisada para a construção do referencial teórico contribuiu significativamente para a elaboração das questões. A história da trajetória profissional, bem como as competências atuais do SE moldaram questões que contribuíram para a análise das implicações relacionadas ao mercado de trabalho e as competências para nele atuar. Já a bibliografia usada para compreender identidade profissional ofereceram importantes aportes para as questões que envolviam contextualizar os pontos relacionadas à marca pessoal do profissional e seu futuro frente as mudanças provocadas pela tecnologia e globalização.

Com as entrevistas pretendíamos responder à questão que norteia a presente pesquisa: **Como ocorre a construção da identidade profissional do Secretário Executivo sob a perspectiva das competências?** O escopo é entender como percebem a identidade do profissional do secretariado e, como as competências contribuem para o reconhecimento dos profissionais.

5.6 ANÁLISE DOS DADOS

Análise Narrativa é a forma mais antiga e natural de fazer sentido. As histórias são como entendemos nossas experiências, como nos comunicamos com outras pessoas e através das quais entendemos o mundo ao nosso redor. As histórias, também chamadas de *narratives*, se tornaram uma fonte popular de dados em pesquisa qualitativa. A chave para esse tipo de pesquisa qualitativa é o uso de histórias como dados e, mais especificamente, relatos de experiência em primeira pessoa, contados em forma de história, com começo, meio e fim. Os relatos de experiência em primeira pessoa constituem a narrativa dessa abordagem de pesquisa. Seja o contar na forma de autobiografia, história de vida, entrevista, diário, cartas ou outros materiais que coletamos, o texto é analisado quanto ao significado que tem para seu autor (MERRIAM, 2009).

Desde o início dos anos 90 as histórias passaram a ser o centro das atenções como fonte de entendimento do significado da experiência humana. Como em outras formas de pesquisa qualitativa, a pesquisa narrativa faz uso de várias abordagens metodológicas para analisar histórias. Cada abordagem examina, de alguma maneira,

como a história é construída, quais ferramentas linguísticas são usadas e o contexto cultural da história. Abordagens biográficas, psicológicas e linguísticas são as mais comuns.

Na abordagem biográfica, por exemplo, a história é analisada em termos da importância e influência de gênero, raça, família de origem, eventos de vida e experiências de outras pessoas na vida do participante. A abordagem psicológica se concentra mais no pessoal, incluindo pensamentos e motivações. Essa abordagem dá ênfase nos processos indutivos, conhecimentos contextualizados e intenção humana. Portanto, é holístico, pois reconhece dimensões cognitivas, afetivas e motivacionais da criação de significado (DENZIN, 1989; RIESSMAN, 2007; MERRIAM, 2009).

A função da narrativa é localizar algum estado de intenção que seja capaz de mitigar, ou pelo menos tornar compreensível, um desvio em um padrão cultural amplamente tomado como verdade. Rosa (2003, p. 25 apud MUNCK, 2015) argumenta que a identidade narrativa, seja individual ou histórica, é o lugar procurado para que haja a fusão entre história e ficção. Mais especificamente, as narrativas evocam uma noção fenomenológica de tempo em que passado, presente e futuro se entrelaçam. Isto é, a nossa atenção no presente convive com as memórias do passado e com as antecipações de futuro, portanto, estão todos conectados dentro de um campo de experiência espaço-temporal.

Weick (1995, 2011) argumenta que narrativas retrospectivas são capazes de fornecer aos agentes, novas maneiras de visualização das rotinas em execução. Nessa perspectiva, as narrativas sobre potenciais acontecimentos também estabelecem um *locus* temporal em função de julgamentos sobre a história de conquistas do profissional em secretariado. Partindo dessa premissa, podem-se tecer argumentos narrativos acerca da história e evolução do SE. Em toda narrativa histórica, que é apresentada, percebe-se a verdadeira essência da existência desse profissional.

A ascensão do SE, nas décadas de 40 e 50, se deu no período das duas grandes Guerras Mundiais, momentos em que os homens deixam seus lares e seus empregos para lutar por seus países. Nesse *locus* temporal, as mulheres assumem o papel principal de mantenedoras e provedoras das famílias, além de também assumir

os postos de trabalho que eram destinados aos homens nas grandes empresas como, por exemplo, posto dos Secretários Executivos.

A crescente notoriedade da narrativa como meio de acessar as ações e as experiências humanas tem sido acompanhada de discussões que dissertam sobre a melhor forma de contar as histórias das pessoas, além de discutirem sobre o papel do pesquisador no processo e a confiabilidade dessas narrativas em termos de validade e confiabilidade (MISHLER, 1995; MERRIAM, 2009).

Cabe ressaltar que não encontramos histórias, nós fazemos as histórias. De fato, nesta pesquisa recontamos as histórias dos nossos entrevistados através de redescrições analíticas. Também somos contadores de histórias que através de nossos conceitos e métodos, nossas estratégias de pesquisa, amostras de dados, procedimentos de transcrição, especificações de unidades, estruturas narrativas e perspectivas interpretativas, reconstruímos a história do SE e seu significado.

Na experiência psicanalítica, por exemplo, Rosa (2003), citada por Munck (2015), releva o papel da narrativa naquilo que se convencionou chamar 'histórias de casos'. Atrelam-se aqui os padrões que os profissionais de secretariado da contemporaneidade pretendem quebrar.

A autora ainda destaca que nesse contexto, todo o processo de quebra consiste em tentar substituir histórias ininteligíveis e insuportáveis por uma história coerente e aceitável. Trazem à tona os fatos que são até então divulgados e aceitos pela sociedade como verdade, os quais caracterizam o SE apenas como agente promovedor de *status* aos executivos, indivíduo desenvolvedor de atividades meramente tecnicistas, profissional especializado em servir o café, entre tantos outros paradigmas paradoxais que permitem à sociedade estabelecer a falsa identidade, negligenciando a ipseidade do profissional, ou seja, sem considerar o seu caráter particular, individual e único, que o distingue de todos os outros profissionais. Paradoxalmente, percebe-se, nessas circunstâncias, que é no próprio processo de desidentificação e de despojamento que se atinge o verdadeiro *locus* identificador e diferenciador de ficção e história.

Segundo Garud (2008), nas palavras de Munck (2015), as narrativas servem como referências compartilhadas que se assemelham em alguns aspectos e se diferem em outros. Em outras palavras, são as diferenças percebidas a partir das

semelhanças que geram interesses mútuos nesses projetos. Dessa forma, são as diferenças e semelhanças assumidas ou narradas que geram legitimidade para novas conjecturas.

Nesse âmbito estabelece-se vínculo com a legislação brasileira que dá legitimidade à profissão de Secretariado Executivo. A lei de regulamentação 7.377 de 1985, bem como sua complementação 9.261 de 1996, pode ser considerada como narrativa, como projeto de condução de múltiplos atores, cujo resultado não é nem conhecimento modular autoprodutor, nem conhecimento comum sobre trajetórias, mas conhecimento entrelaçado que incita e distribui significados sobre necessidades e interesses coletivos, o que torna o SE mais robusto que antes.

A legislação narra, de maneira detalhada, as imputações que garantem a identidade não apenas das atividades secretariais, pois ela oferece, em detalhes, as atribuições que foram conferidas ao profissional, dadas as narrativas existentes entre sua história e seu desenvolvimento intelectual. Mas, também, como dito anteriormente, conduzem a legitimação da profissão.

Todas as competências e habilidades conferidas ao SE, sua multifuncionalidade em relação às atividades e, necessariamente, a capacidade conceitual de conduzir relações, promovem ampliações em seu rol de diretrizes nas organizações. Desta feita, o projeto de Lei de 2013 procura abranger essa ampla totalidade.

Conforme o texto do projeto, de autoria do Deputado Marcos Pontes, a profissão de Secretariado Executivo se depara com um descomedido crescimento no mundo organizacional e, essencialmente, em âmbito privado, dado o crescimento econômico do país. No entanto, esse crescimento é desproporcional quando se trata de abrangência nos âmbitos da administração pública, ou seja, o que ocorre é o negligenciar da amplitude profissional, quando comparado às outras áreas.

Nesse sentido, especificamente, a narrativa implica na capacidade de pensar além daqui e agora, ao ampliarmos nossos horizontes temporais. Considerar períodos temporais mais amplos e customizados promovem condições para sobrepujar a miopia das racionalidades medíocres, que são geradas pelo cultivo de valores opcionais que insurgem da esfera social. Em outras palavras, todo o enredo ocasionado pela capacidade de transpassar os paradigmas paradoxais da profissão,

promove o SE como o agente, cuja identidade se destaca por si só. No entanto, o reconhecimento nas esferas da sociedade ainda carece de algum tipo de estigma, para que assim emergjam novas narrativas que elevem o *status* de Secretário contemporâneo, tão competente e digno como qualquer outro profissional.

Percebe-se agora que o enfoque temporal dá voz ao futuro e a outros passados, que entram na conversa e moldam nossas ações de hoje. Em outras palavras, toda a construção narrativa em volta da profissão envolve a necessária quebra de paradigmas, haja vista os paradoxos enraizados na falsa sensação de identidade profissional do SE.

Czarniawska (1998) argumenta que a narrativa, em sua forma basilar, exige pelo menos quatro elementos, um estado original, um passado, uma ação ou um evento no presente e o conseqüente estado de coisas, ou seja, um futuro. Assim, justifica-se o uso de narrativas como meio para se encontrar e evidenciar os atuais e possíveis sentidos e significados dados ao processo de criação de identidade acerca da profissão e da atuação do SE.

Portanto, deve-se considerar que a construção de sentido envolve amplo e complexo esquema interpretativo e organizacional da realidade, pois envolve teorias, ideologias, métricas e normas que ajudam a alcançar mais legítima e fielmente a realidade (MUNCK, 2015). Weick (1995) afirma que, por conta da busca pela plausibilidade e não pela precisão, as pessoas precisam distorcer e filtrar para poder separar o que tem sentido do que não tem. Desse modo, podem interpretar dentro de sua racionalidade. Embora a interpretação não careça de precisão, apenas de plausibilidade, ela é sujeita à racionalidade compartilhada.

Quadro 11 – Critérios de Análise Qualitativa

Instrumentos de Coleta de dados	Método de análise	Determinantes da Pesquisa	Detalhes a serem percebidos	Objeto de Análise
Pesquisa Bibliográfica em fontes secundárias de pesquisa	Qualitativa	Livros, obras publicadas, monografias, periódicos especializados, documentos e registros existentes em institutos de pesquisa para as apresentações.	História e evolução conceitual dos eixos de pesquisa, secretariado executivo, competências e identidade profissional	Neiva e D'Elia (2014); Natalense (1998); Bond (2009); Chies (2010); Dubar (1997, 2007); Archer (2008); Berger e Luckman (1973); Colbeck (2008); Bauman (2005); Ashforth, Harrison e Corley (2008).
Pesquisa Documental em fontes primárias de pesquisa	Qualitativo	Leis, projetos, códigos e Diretriz Nacional acerca do universo secretarial	Disposições legislativas acerca das atividades de nível superior e nível técnico, aplicabilidade, divergências, obrigações e deveres do profissional.	Lei de Regulamentação nº 7.377/85 Lei complementar nº 9.261/96 Lei nº 6.455/13 Resolução nº 3 de 2005 Código de Ética
Entrevista semiestruturada com Secretários Executivos de diferentes áreas de atuação e período de formação	Análise das Narrativas	Conhecimento sob o contexto histórico da profissão; Habilidades e competências de acordo com a área de atuação; Entendimento sob a visão e a missão de si como profissional; Competências atribuídas ao profissional da atualidade.	Emoções, inquietações, sentimentos relacionados à carreira	Profissionais das cidades de Londrina, Maringá, Apucarana, Curitiba e Toledo

Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

A percepção de comportamentos peculiares, relacionados ao sentimento sob a carreira, contribuirá efetivamente para as conjecturas sob como a identidade profissional é percebida em seus diversos âmbitos.

O quadro acima oferece, de maneira ampla, algumas das nuances que foram percebidas e analisadas durante a coleta dos dados, não apenas para a realização da análise das narrativas, que conforme dito anteriormente, terá cunho qualitativo, mas também oferece uma apresentação geral da coleta de dados na construção da

pesquisa, desde a busca de conceitos e definições sobre os eixos do estudo, a análise das leis, do projeto de lei, do código de ética e da diretriz nacional curricular.

5.7 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Inicialmente podemos simplificar e delimitar as limitações em dois aspectos: Empírico e Teórico. No que tange ao primeiro aspecto, as hipóteses levantadas na pesquisa poderiam sofrer alterações devido às limitações das entrevistas. A atual circunstância mundial de isolamento social, que até o momento das entrevistas não oferecia previsibilidade de retorno da regularidade habitual, poderia interferir nos encontros, pois se pretendia coletar os dados por meio de entrevistas presenciais.

E de fato, isso aconteceu. O ano de 2020 será lembrado como o marco inicial da pandemia do Coronavírus. O distanciamento social como medida vital para o controle do alastramento do vírus impactou os mais diversos setores da sociedade. E, em maio de 2021, mês em que iniciamos as entrevistas, o número de mortes causadas pela Covid-19 foi superior a quatrocentos mil no Brasil, somado a um plano de vacinação lento no país, a volta à normalidade, no que toca às aglomerações e seus derivados, ainda pairava como uma realidade distante e inviável. Situação semelhante à que vemos hoje.

A tecnologia contribuiu significativamente na fase em que os dados foram coletados. O uso do *GoogleMeet* para a realização das entrevistas foi efetivamente crucial. No entanto, diante desse fato, algumas nuances e percepções subjetivas não puderam ser analisadas e discutidas, tais como o comportamento, as emoções, inquietações e sentimentos relacionados à área de atuação do entrevistado, nuances estas que apenas na presença dos indivíduos é possível perceber.

Sobre o segundo aspecto, no desenvolvimento da pesquisa teórica, algumas situações podem ser citadas, não como limitação, mas sim como dificuldades que foram enfrentadas por ocasionarem lentidão ou terem provocado contratemplos no andamento da pesquisa. Como por exemplo, o acesso a determinados artigos e livros internacionais, por causa dos preços relativos à sua aquisição. E, também, a complexidade da própria temática empregada, pois observa-se que existem na

literatura diferentes abordagens relacionadas, como citadas anteriormente, para tratar sobre identidade profissional e competências.

Ademais, acredita-se que, devido a isso, a conexão entre os temas, secretariado, identidade profissional e competências, para a elaboração do modelo teórico proposto sobre como se dá a junção dos temas, pode ter motivado algum apontamento não intencional ou ambíguo.

6 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Em pesquisas científicas, a compreensão dos dados obtidos, transcorre pela análise, cujo escopo central é produzir sentido por meio do exercício de juntar dados semelhantes provenientes de diversas fontes. Aqui, o papel do pesquisador exerce função primordial na abordagem qualitativa para a cômputo dos dados coletados. O pesquisador observa, no processo de análise, os atributos que validam e oferecem confiabilidade sem deixar de trabalhar com a ética na interpretação dos dados (MERRIAN, 1998).

6.1 ANÁLISE DA TEORIA NO MODELO DE PESQUISA

O processo de responder à quebra de sentido e à concessão de sentido, encenando uma identidade potencial, fruto das competências e lutando para interpretar o *feedback*, incentiva o SE a vincular sua identidade emergente às suas competências e à narrativa de sua profissão como um todo. A construção de uma narrativa é sempre retrospectiva, ou seja, é construída à medida que o SE se baseia nas experiências lembradas. No entanto, as narrativas são geralmente construídas a partir de arquétipos validados socialmente, que sugerem tramas, personagens e ações. Portanto, as narrativas também se projetam no futuro, contendo aspirações de identidade e competências (BARBULESCU; IBARRA, 2007; ASHFORTH; HARRISON; CORLEY, 2008).

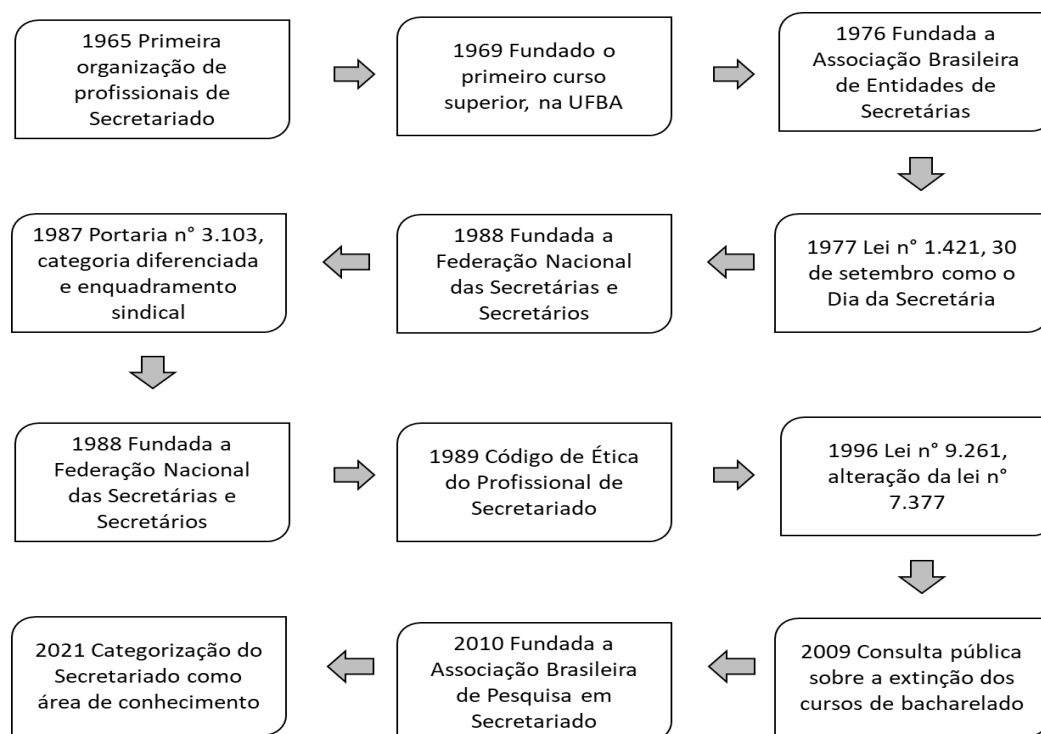
A natureza retrospectiva-prospectiva das narrativas permite que o SE realize, simultaneamente, mudanças e integração. Ele realiza mudanças adaptando a narrativa para acomodar o novo episódio, introduzindo novos aspectos de si mesmo e afirmando o desejo de mudar ou aprofundar as competências. Eles geram consistência ao olhar para episódios anteriores, para gerar uma trama que naturalmente sugere sua estação atual. Em outras palavras, as narrativas são constantemente reescritas para incorporar percepções em evolução do profissional, na qual um novo profissional é uma consequência natural do passado, e isso promove um senso de continuidade. Essas narrativas servem, então, como uma base a partir

da qual SE representa a si mesmo durante episódios futuros. Em suma, a história que é contada de si mesmo é a essência da identidade (SCOTT et al., 1998; BROWNING, 1991; ASHFORTH; HARRISON; CORLEY, 2008).

Trazendo essa ideia a frente, a bibliografia que retrata a história da profissão afirma não haver uma origem, no entanto, sabe-se que surgiu nas primeiras civilizações antigas e, historicamente, podemos considerar o escriba como primeiro secretário. Com o passar do tempo a profissão passou várias e amplas mudanças e o papel do Secretário foi consolidado por meio das exigências das funções de assessoria que são resultantes da nova estrutura do ambiente organizacional.

A evolução deste ambiente organizacional tem se comprovado todos os dias. O crescente número de mudanças, como por exemplo, das relações de trabalho, de negócios, da economia, das relações e necessidades sociais, políticas e profissionais configuram-se como atenuantes da mudança de perfil dos profissionais. Vemos a todo instante a criação de novas formas de trabalho, novas profissões ou transformação das profissões existentes, bem como dos cargos, atribuições, funções e demandas de trabalho. Em outras palavras, essas inovações e transformações ocorrem em diversos setores e atingem cotidiano de todos os profissionais. Não seria diferente com o SE que, por sua vez, passou a se adaptar às novas exigências e pressões advindas da sociedade organizacional (BÍSCOLI; BILERT, 2013).

Com um olhar mais apurado, a figura abaixo sintetiza fatos que contribuíram para o reconhecimento da categoria secretarial. As leis que emergiram frente a estas mudanças e exigências, pretendem garantir a consolidação de uma classe que, nos livros e artigos possuem uma linda trajetória de conquistas e competências natas.

Figura 5 - Fatores contributivos ao reconhecimento da área secretarial

Fonte: Elaborado a partir de Lima (2016), com adaptações.

Podemos observar, que após lutas e reivindicações, os profissionais, discentes e docentes da área vivem agora momentos de comemorações, quer seja na área acadêmica ou no mercado de trabalho. No entanto, isso não significa que se deve acomodar e se contentar com as conquistas ora obtidas. É necessário, combater a atuação exercida ilegalmente, buscar melhores condições de trabalho e salário e “punir” as empresas que não cumprem o que está direcionado na lei de regulamentação. Tais dificuldades podem ser mais bem acompanhadas e solucionadas com a criação do Conselho Federal de Secretariado (LIMA, 2016).

Fora da imagem acima, o Projeto de Lei nº 6455/2013, que dá nova redação à Lei nº 7.377/1985, está, até o momento dessa análise, sem tramitação significativa desde 2017. Cabe destacar que o projeto sugere a criação do Conselho Federal de Secretário-Executivo e de Técnico em Secretariado e os respectivos Conselhos Regionais. Após Audiência Pública nº 09/2015 que resultou no Relatório n.º 2 CTASP (Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público), apresentado, em que o relator vota pela aprovação, no mérito, do Projeto de Lei nº 6.455, de 2013, é sugerido

um substitutivo e isso muda tudo.

De acordo com o site da Câmara dos Deputados, substitutivo é um tipo de emenda que altera a proposta em seu conjunto, substancial ou formalmente. É dado esse nome, porque substitui o projeto anterior. O substitutivo é apresentado pelo relator e tem preferência na ordem de votação, no entanto, pode ser rejeitado a favor do projeto original.

Do substitutivo ora apresentado, é retirado justamente o texto que autoriza o Poder Executivo a tomar providências sobre a criação do Conselho, argumentando que poderia ser questionada a constitucionalidade dessa hipótese, tendo em vista a iniciativa privativa do Poder Executivo para criar órgãos em sua estrutura. É citada a Constituição Federal (Art. 61, § 1º, II, e) e a Súmula de Jurisprudência 1 da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC) da Câmara dos Deputados, que diz: “Projeto de lei, de autoria de Deputado ou Senador, que autoriza o Poder Executivo a tomar determinada providência, que é de sua competência exclusiva, é inconstitucional”.

Araujo (2017) afirma que atualmente, que não existem dúvidas de que os conselhos profissionais detêm personalidade jurídica de direito público, sendo autarquias federais incumbidas, legalmente, do exercício de atividades de polícia sobre as profissões regulamentadas, como é o caso do secretariado executivo. A autora afirma ainda que a única forma de prosseguir com um projeto de lei que seja constitucional é se partir do chefe do Poder Executivo, ou seja o Presidente da República.

Em se tratando da realidade vivenciada na prática em organizações, é outra história. Vimos que os estereótipos ainda estão fixos na mentalidade da sociedade. A tentativa de criação do Conselho Regional de Secretariado é uma ação dos profissionais de Secretariado que querem ver a valorização da profissão por meio de suas competências e ainda tem como escopo defender os profissionais das distorções, tanto profissionais quanto estereotipadas existentes na área.

A teoria proporcionou a compreensão por meio de diferentes aportes. Os documentos analisados mostram que ao longo dos anos, as atribuições e perfil dos profissionais de secretariado foram modificadas e melhoradas ao longo do tempo. A mentalidade organizacional e as atitudes do SE se tornaram um novo parâmetro para

o conceito da carreira. Na prática, a capacidade de inovação e flexibilização são fatores importantes para ambos.

Nonato Júnior (2009) argumenta que existe diferença entre os conceitos de teoria e prática e os relaciona com o conhecimento. Para o autor, a teoria valoriza a prática, contribuindo para que o secretário executivo possa interferir no ambiente de trabalho orientado por fundamentos relevantes. A prática, de acordo com Nonato Júnior (2009), é aplicação das teorias em situações relacionadas com a realidade. “Teoria é prática intelectualmente elaborada e Prática é teoria concretamente aplicada e significada”. (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 29).

Lima e Cantarotti (2010) afirmam que para diminuir a distância entre a realidade vivida pelas empresas e os conhecimentos teóricos, é necessário que as instituições de ensino superior façam as correlações. Ao proporcionar características empreendedoras aos acadêmicos, desenvolver suas habilidades, capacidade de investigação, competências certamente irão contribuir no desenvolvimento organizacional.

No entanto, dadas as pesquisas realizadas para o desenvolvimento dessa dissertação, a prática não é bem assim. Mesmo que, o que as universidades ensinam esteja de acordo com a teoria e a legislação ofereça o correto direcionamento, é no mercado de trabalho que os entraves surgem. Vemos o excesso de informação como dispersor do foco, mas que provoca a vivência de intensas mudanças, frutos da globalização e da tecnologia. Não obstante, a necessidade de desenvolver competências que permitam que o SE seja conhecido e reconhecido é latente.

Criatividade, determinação, proatividade, iniciativa, liderança e o respeito à liderança, motivação, profissionalismo e capacidade de tomada de decisões dinâmicas são características individuais e altamente exigidas pelo mercado de trabalho. Sob essa ótica, Leal et al (2017) apresentam alguns trechos, oriundos da teoria que claramente enfatizam essas exigências:

“ela deve estar totalmente preparada para enfrentar qualquer situação” (FONSECA et al., 2010, p. 4); “quanto mais motivado o secretário estiver, mais ele produzirá e melhorará sua forma de trabalho” (SARTORI, 2011, p. 52); “ela deverá oferecer serviços com excelência em qualidade” (DECKER, 2010, p. 6); “o secretário executivo deve fazer uso de ferramentas que auxiliem na celeridade de suas ações, tornando-o mais produtivo” (MARTINS et. al., 2015, p. 66); “o profissional de secretariado precisa acima de tudo possuir motivação para garantir os interesses das organizações para que

essas alcancem os seus objetivos” (CAMARGO et al., 2015, p. 2). (LEAL et al, 2017, p. 30).

Ainda, sob a luz das autoras, é importante mencionar que a grande maioria dos estudos reconhece o SE como detentor de novo perfil, mais competente e essencial para o desenvolvimento das atividades organizacionais e que, em todas as análises que realizaram, não há constatação empírica desse fato. Concordamos com as autoras quando asseguram que tais afirmações parecem ter origem no senso comum, ou seja, conhecimento acrítico, imediatista ou por ideologia do que por critérios científicos.

Esse perfil, competente e essencial tangencia toda a trajetória profissional. No entanto, por mais que existam leis, teses ou artigos, o profissional que busca de todas as formas, não deixar a negligência tomar conta da sua carreira está em extinção. Os próprios profissionais desmerecem a história e suas conquistas. Podemos verificar isso quando tratamos sobre a filiação aos sindicatos de classe e quanto falamos do Registro Profissional.

Aspectos problematizados na presente pesquisa e carentes ainda de solução, estão os fatos de que, primeiro: grande quantidade de profissionais são lançados no mercado de trabalho todos os anos pelas universidades paranaenses e, contudo, o número de registros profissionais é baixíssimo e, segundo, sobre a filiação aos órgãos de classe, fiscalizadores do pleno exercício da profissão. Entendemos que o interesse no credenciamento deve partir única e essencialmente do SE. São décadas de lutas e ações empenhadas por alguns secretários executivos, representantes de sindicatos e associações de classe, coordenadores de curso e seus respectivos alunos na busca incansável de consolidação da área e reconhecimento profissional.

A busca por efetivar a identidade profissional e vinculá-la ao desenvolvimento das competências emerge da ânsia de agregar valor ao próprio perfil. O SE sempre esteve em busca da sua valorização enquanto área técnica, área de conhecimento e ainda enquanto definidor de sua própria identidade profissional, dadas as competências que lhes são inerentes.

Nesta pesquisa, não vemos a teoria da identidade como um substituto para o discurso da competência, mas sim como um complemento importante desse discurso e da história da profissão. Ver sob a perspectiva natural de complementação de

competência e identidade, permitiu um reenquadramento da maneira como podemos pensar sobre o desenvolvimento da formação de Secretários Executivos e sobre a avaliação desse desenvolvimento ao longo do tempo (JARVIS-SELINGER; PRATT; REGEHR, 2012).

Compreender a interação entre competência e identidade permitiu uma apreciação mais completa da complexidade com a qual emergem os vários papéis em que o SE atua. Complementar o trabalho de desenvolvimento de competências mensuráveis, com a consideração da formação da identidade profissional, pode melhorar dois problemas inerentes à formação baseada em competências: primeiro, a tendência de mecanizar e fixar o que é essencialmente um processo dinâmico e evolutivo de se tornar um SE; e segundo, a tendência de se concentrar em níveis minimamente aceitáveis de competência como uma indicação de prontidão para a prática. Incorporar uma perspectiva de formação de identidade permite fazer perguntas de forma diferente sobre como os indivíduos se tornam Secretários Executivos (JARVIS-SELINGER; PRATT; REGEHR, 2012).

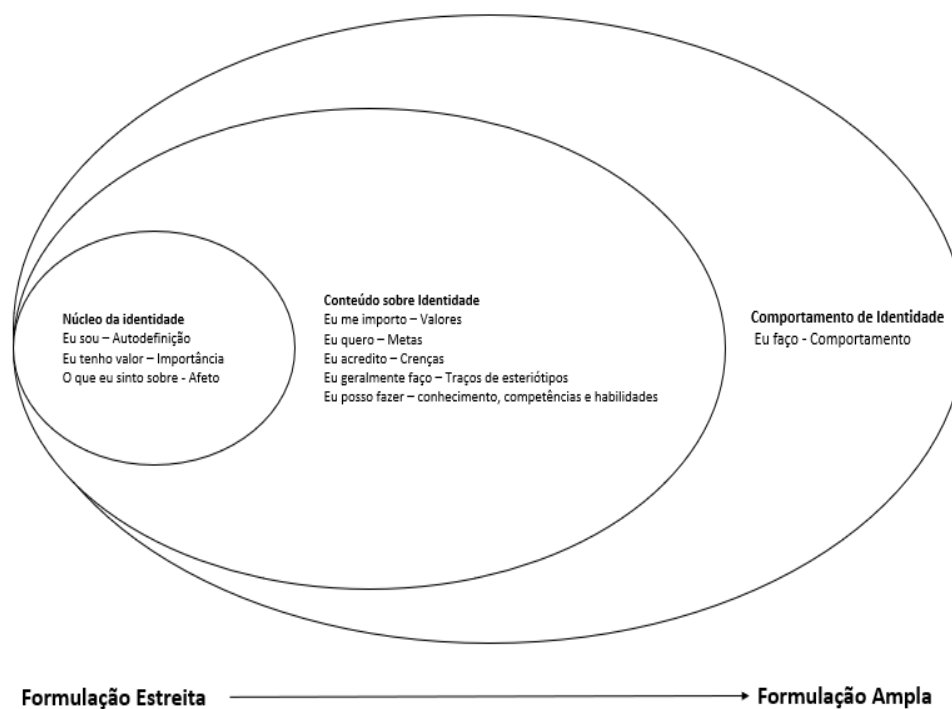
A reflexão sobre a relação entre papéis sociais, identidade profissional e competências humanas é específica para uma determinada comunidade de prática e é, portanto, o processo crítico que liga as estruturas sociais ao comportamento individual. Jarvis-Selinger, Pratt e Regehr (2012) argumentam que compreender a interação entre os aspectos sociais e pessoais da formação da identidade permite uma apreciação mais completa da complexidade, com o qual vários papéis profissionais sobrepostos emergem.

Tajfel (1982) afirmou que para atingir o estágio de identidade, são necessários três componentes, sendo eles: o cognitivo, no sentido de consciência de pertencimento; avaliativa, no sentido de que essa consciência está relacionada a conotações de valor; e o terceiro componente consiste em um investimento emocional na conscientização e nas avaliações, que se aplica quando trazemos à tona o sentido de pertencimento à categoria profissional do SE. Em relação ao componente avaliativo, se refere ao valor atribuído à entrega dos resultados das atividades e, por fim, como já mencionado, a emoção colocada à sensação de pertencimento e ao valor a isso atribuído.

Embora a identificação envolva afeto, a sua forma específica depende da

situação e da identidade, que frequentemente varia com as adversidades da vida organizacional, conforme demonstrado na Figura 4 abaixo:

Figura 4 – Formulação da identidade



Fonte: Elaborado a partir de Ashforth, Harrison e Corley (2008).

Ao observar o primeiro círculo da Figura 4 acima, um caso pode ser feito para incluir o efeito positivo na formulação da identificação, se for expresso como geralmente aplicável, por exemplo, "Em geral, fico feliz em ser um membro do grupo", Por quê? Porque os indivíduos que podem dizer "Eu sou A e ser A é importante para mim", ou seja, querem se sentir positivamente sobre sua filiação, muitas vezes encontram fontes de orgulho, até mesmo nas mais estigmatizadas das profissões ou funções. Em suma, pode-se pensar ou sentir seu caminho para a identificação como SE. Além da cognição e do afeto pelo SE que reforçam, reciprocamente, a identificação da profissão (CAMERON, 2004; ASHFORTH, 2001; ASHFORTH; HARRISON; CORLEY, 2008).

À medida que ampliamos a formulação da identificação, o próximo círculo concêntrico é incluído ao conteúdo principal da identidade, valores objetivos ou metas, crenças, traços de estereótipos, conhecimento, competências e habilidades. Esses

são os atributos centrais, distintos e mais ou menos duradouros que constituem identidades em contextos organizacionais. Quanto mais o SE realmente incorpora esses atributos, mais formalizado ele é considerado. A identificação, portanto, torna o indivíduo um protótipo do coletivo ou função, em outras palavras, torna o indivíduo um modelo da profissão de SE.

As formulações mais amplas de identificação também incluem o círculo final, que é o comportamento. O comportamento do SE deve ser considerado um resultado probabilístico da identificação, não um componente necessário. Dito isso, esclarecemos que os comportamentos são muito importantes para a autoconstrução e construção social da identificação da profissão, de modo que uma pessoa pode não apenas pensar e sentir seu caminho para a identificação, mas também pode agir de acordo com o seu caminho (ASHFORTH, 2001; ASHFORTH; HARRISON; CORLEY, 2008).

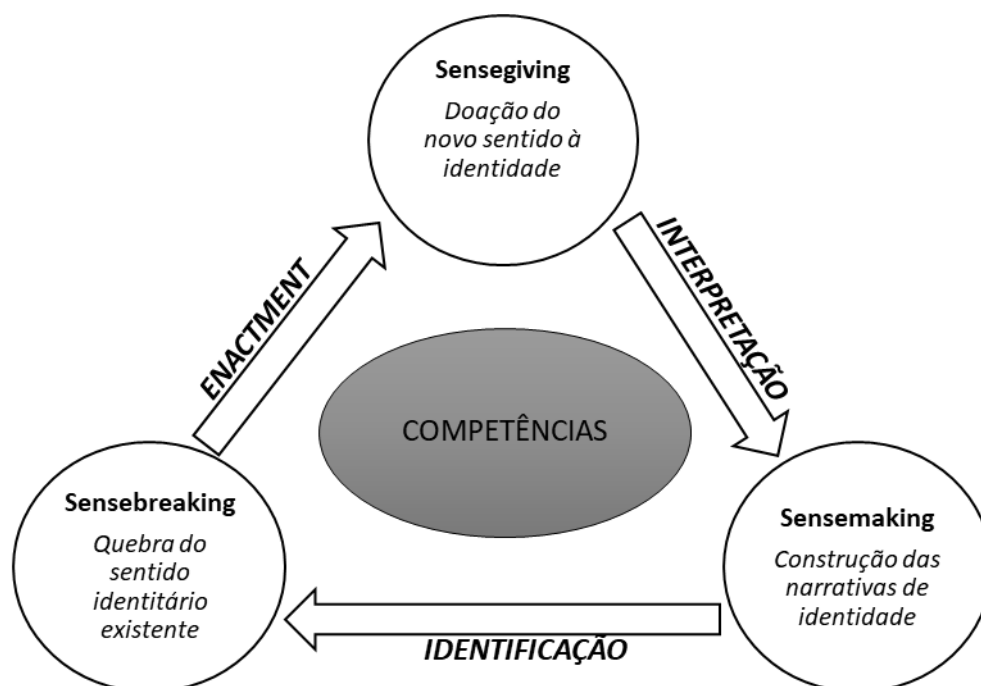
A resposta mais direta de porque as competências (segundo círculo da figura 4) são importantes é, por definição, que elas estão relacionadas à identidade profissional. Para que, um quadro de competências se identifique à identidade profissional é necessário, inicialmente, que o SE se identifique com as competências atinentes ao perfil da profissão, e passe então a se comportar (terceiro círculo da figura 4), ou seja, partir para a prática das competências. Estas situam o SE em um determinado contexto, delimitando um conjunto de cognições, afetos e comportamentos. Nesse contexto, o SE comporta-se como agente de transformação de conhecimentos, habilidades e atitudes em competência, a ser entregue para a organização que aqui pode ser caracterizada como agregação de valor intelectual à identidade profissional (DUTRA, 2004).

Weick (1995) afirma que os humanos são buscadores de significado, assim, temos que o processo de identificação com a profissão e seus papéis ajudam a reduzir a incerteza associada à interação em novas competências. Isso é especialmente verdadeiro em contextos organizacionais em que a incerteza e a ambiguidade entre competências são frequentemente vistas como condições negativas e então, muitos dos rituais e rotinas vivenciados na vida organizacional do dia a dia do SE são expressamente destinados a fornecer significado às suas competências.

Tornar-se competente enfatiza como o SE traz atributos da identidade

profissional para sua atuação profissional. Examinar como os indivíduos desenvolvem competências requer foco em como as identidades podem contribuir de forma constante e vice-versa.

Figura 5 – Identificação Profissional com foco nas competências



Fonte: Elaborado a partir de Ashforth, Harrison e Corley (2008).

O SE começa a incorporar suas competências ao seu senso de identidade, representando identidades e interpretando as respostas e entregas às representações. As competências encorajam a promulgação e fornecem *feedback* por meio da quebra de sentido e doação de sentido à identidade profissional. Esses processos podem ser idealizados e funcionam juntos em um relacionamento cíclico. Aqui, o SE constrói uma narrativa de identidade como uma forma cíclica de vincular as competências ao longo do tempo, gerando uma história que integra "quem eu sou agora" com "quem eu fui", enquanto sugere "quem eu posso me tornar".

Ao analisar a Figura 5, traduzimos que *Sensebreaking* envolve questionamentos fundamentais sobre as competências secretariais já existentes e delimitadas por cientistas da área, como por exemplo Neiva e D'Elia (2014), ocasionando um vazio de significado que deve ser preenchido: seriam essas competências atuais? E mais, questionamentos relacionados ao contexto atual, como:

existem recursos que alimentam o desenvolvimento de novas competências? E para o futuro, o que a literatura tem de recente para que seja definido um novo e mais amplo arcabouço de competências do SE? *Sensegiving*, ou seja, dar sentido, refere-se às tentativas de orientar o *Sensemaking*, isto é, a construção de significado em direção a uma redefinição preferencial das competências secretariais. Assim, usamos o termo *enactment* amplamente para capturar uma convergência de comportamento, cognição e afeto à profissão.

Dado o nosso foco nas competências, a validação profissional é geralmente necessária para que novas competências criem raízes e cresçam. *Sensegiving* muitas vezes nos fornece essa validação, como impulso profissional, que incentiva a exploração contínua de novos recursos e, conseqüentemente, novas competências, de forma a aprofundar o compromisso com as entregas.

O termo competência acrescenta à literatura da identidade profissional um foco no tempo e, pelo menos implicitamente, na mudança. A noção de identidade profissional levanta questões sobre como o SE se concebe ao longo de sua história de trabalho e como essa concepção se forma, evolui e, talvez, mude radicalmente. Na verdade, quanto mais específica seja a carreira de uma pessoa, mais ela se assemelha a uma identidade pessoal, em vez de uma identidade social. Consistente com esse modelo de pesquisa, um caminho promissor para pesquisas futuras, de como as identidades profissionais são construídas, retrospectivamente e prospectivamente, com forte laço entre as competências que a constitui (ASHFORTH; HARRISON; CORLEY, 2008)

7.2 ANÁLISES DAS ENTREVISTAS

Nesta parte da pesquisa traremos as análises e discussões das entrevistas semiestruturadas que foram feitas com profissionais de Secretariado Executivo, em suas variadas vertentes de atuação, cuja conclusão da graduação fosse entre 2000 e 2020. A ampla gama de perfis profissionais nos obrigou a limitar tanto a quantidade das entrevistas como o local de domicílio dos entrevistados.

A entrevista semiestruturada se constitui em uma seleção de perguntas que foram previamente estabelecidas, no entanto, permitiram a ampliação e/ou adequações durante a conversa com os entrevistados. Foram elaboradas 12 perguntas que, para o melhor aproveitamento das narrativas, se desenrolaram em outras. A intenção foi coletar narrativas discursivas em torno da história da profissão e da relação dos profissionais com o perfil contemporâneo, das competências inerentes ao profissional e, por fim, o verdadeiro sentido dado à identidade profissional dos secretários executivos a partir da perspectiva de cada entrevistado.

A tecnologia contribuiu significativamente na forma como foram feitas as entrevistas. Estas ocorreram virtualmente, agendadas antecipadamente, utilizando a ferramenta do Google, o *GoogleMeeting* e o período aproximado de cada entrevista foi entre 15 e 30 minutos. Essa modalidade de entrevista não ofereceu qualquer risco aos entrevistados. Cabe destacar que esse método virtual de entrevista impossibilitou, de certa forma, a percepção de algumas nuances necessárias, tais como o comportamento, as emoções, inquietações e sentimentos relacionados à área e a própria atuação do entrevistado.

Para a análise dos dados obtidos nas entrevistas, elegemos a análise de narrativas, que é a maneira mais natural de dar sentido às histórias contadas pelos entrevistados. Essas histórias são fonte popular de dados em pesquisas qualitativas pois auxiliou de forma relevante o aprofundamento, a clareza e a percepção acerca das diretrizes da entrevista.

A análise de narrativas, nesta pesquisa, é justificada por ser um método que contribui de forma efetiva para compreender e integrar o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, relações, processos e fenômenos trazidos pelos entrevistados. Tais aspectos são notados desde o descontentamento de alguns dos entrevistados frente ao que encontraram logo após a formação, como também pela empolgação de outros em narrar as atividades desenvolvidas.

A narrativa, auxilia a compreensão da identidade da profissão e ainda no processo de reconstrução ou desenvolvimento, porque as pessoas ao contarem as histórias, narram eventos que produzem o sentido das experiências vivenciadas, que por sua vez, evidenciam características essenciais sobre o que somos (WEICK, 1995).

O processo complexo de ressignificar a identidade por meio das competências

do SE, oriundo das narrativas dos entrevistados, está ancorado em aspectos teóricos e categorizações dos autores estudados nesta pesquisa, como Chies (2010), Dubar (1997; 2007), Archer (2008), Berger e Luckman (1973), Colbeck (2008), Bauman (2005), Ashforth, Harrison e Corley (2008), que discorrem sobre a identidade profissional e Fleury e Fleury (2001), Zarifian (2003), Boterf (2003), Dutra (2004), além de Munck e Souza (2009, 2010, 2011), os quais nos apresentam teorias sobre as competências.

Como dito anteriormente, foram entrevistados 7 profissionais com formação acadêmica em Secretariado Executivo e atuantes nas cidades de Apucarana, Curitiba, Londrina, Maringá e Toledo. A forma de buscar esses profissionais se deu por meio das redes sociais e por indicações de colegas de profissão. Cabe destacar aqui que as entrevistas foram marcadas previamente e os profissionais assinaram o Termo de Esclarecimento.

As primeiras perguntas buscavam identificar os entrevistados. Foram realizadas perguntas como Nome, Idade, Sexo, Universidade e ano de formação, área(as) de atuação ao longo da carreira, se possuíam Registro Profissional na Delegacia Regional do Trabalho e se filiada(os) a algum sindicato da categoria. Após a realização das entrevistas e posteriores transcrições, as perguntas foram subdivididas e categorizadas de acordo com objetivos específicos da pesquisa.

Quadro 12 – Classificação das perguntas conforme objetivos específicos

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	QUESTÕES
<ul style="list-style-type: none"> • Analisar implicações referentes à relação mercado de trabalho e competências para nele atuar 	Durante sua graduação, qual foi a ênfase da formação? (técnica, conceitual ou voltada para o mercado?)
	Em que momentos de sua formação profissional foram debatidas as exigências do mercado de trabalho? Explique por favor os momentos e mudanças que visualiza.
	Qual o seu entendimento sobre competências? Onde você se fundamenta para defini-las (sindicato, academia, legislação)? Diante desse entendimento, quais as competências mais requeridas na atualidade? Quais destas mais se modificaram ao longo dos anos? Qual ou quais são suas principais fontes de atualização profissional?
	Descreva por favor os principais desafios enfrentados pela profissão. Quais já foram superados? Destaque elementos da formação acadêmica necessária para demandas do mercado de trabalho. O que você sugere que virá pela frente?
<ul style="list-style-type: none"> • Contextualizar e Problematizar a identidade profissional do Secretariado Executivo tomando por base as relações e histórico estudados. 	Descreva por favor a identidade da profissão de secretariado executivo (traços marcantes, o que a diferencia) / Ela existe ou está em construção?
	Em síntese, o que marca as diferenças entre o secretário executivo e outras profissões semelhantes?
	Para o futuro, como você vê a identidade profissional atrelada às exigências do mercado?

Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

Após, foram selecionados trechos das falas dos entrevistados, especialmente aqueles que continham expressões significativas e condizentes com os objetivos do trabalho, buscando em suma, compreender a identidade por meio da reflexão sobre quem somos enquanto profissionais e possíveis características que evidenciam o desenvolvimento dessa identidade.

Os dados coletados foram transcritos utilizando a modalidade básica, a fim de retirar vícios de linguagens e repetições, permitindo maior fluidez e melhor compreensão, porém preservando as informações oferecidas pelas entrevistadas. A identificação das participantes é indicada pela expressão E, que significa entrevistada, seguida de indicação numérica (1 a 7), que corresponde à ordem em que as entrevistas ocorreram.

A coleta somente com profissionais do gênero feminino não está relacionada ao fato de exclusão do gênero masculino como sujeito da pesquisa, mas se justifica

pela falta de retorno do secretariado deste grupo e de sua indisponibilidade para participação no estudo.

Assim, o perfil das entrevistadas, como a faixa etária, o período de conclusão do ensino superior em Secretariado Executivo e as respectivas instituições podem ser conferidos no quadro abaixo:

Quadro 13 – Perfil das profissionais entrevistadas.

Entrevista	Idade	Ano de Formação	Universidade
E1	46 anos	2007	Universidade Estadual de Londrina
E2	35 anos	2011	Universidade Estadual de Londrina
E3	43 anos	2006	Faculdade Estadual de Ciências Exatas
E4	29 anos	2017	Universidade Estadual de Londrina
E5	33 anos	2016	Universidade Estadual de Londrina
E6	51 anos	2000	Universidade Estadual de Londrina
E7	34 anos	2007	Universidade Estadual do Oeste do Paraná

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

Vemos no quadro acima que a idade das entrevistadas lhes confere mais propriedade na fala, levando em consideração o ano de formação e a experiência acumulada ao longo dos anos, uma vez que atuam no mercado de trabalho já há algum tempo. Levar essa observação em conta, conforme fundamenta Czarniawska (1998) que ressalta que, se requer pelo menos três elementos para compor uma narrativa, garante primazia às narrativas. Primeiro um estado original de coisas, ou seja, um passado, uma ação ou um evento atual, aqui falamos do presente, e o estado de coisas consequente, nesse aspecto, falamos de futuro. E, ainda segundo a autora, a narrativa é uma forma de associação, uma maneira de unir coisas diferentes.

Por isso, tem-se que as narrativas evocam uma noção fenomenológica de tempo, em que o passado, o presente e o futuro se entrelaçam (MUNCK, 2015). A primeira entrevistada a se formar foi a E6 em 2000, na Universidade Estadual de Londrina. Sua turma foi a quarta a concluir o curso, com 12 formandos. Uma das entrevistadas, a E3 concluiu a graduação em 2006, na Faculdade Estadual de Ciências Exatas de Apucarana, que hoje é a Universidade Estadual do Paraná UNESPAR – Campus de Apucarana.

Duas entrevistadas concluíram a graduação em 2007, uma delas na Universidade Estadual de Londrina - UEL, ano em que foram lançados no mercado de trabalho 38 profissionais e, a outra na Universidade Estadual do Oeste do Paraná, campus de Toledo. Seguidas pelas entrevistadas E2, E4 e E5, que se graduaram em 2011, 2016 e 2017 respectivamente, todas na Universidade Estadual de Londrina – UEL.

A fim de coletar mais informações acerca das entrevistadas, perguntamos também sobre quais as áreas/ramos de negócios que atuaram durante suas carreiras e as respostas foram as seguintes:

E1: [...] eu fiz estágio no INSS, na parte ali de assessoria da diretoria, [...] fiz um estágio numa...era uma empresa que fazia eventos voltados para RH (Associação Brasileira de Recursos Humanos). E, depois de formada, eu trabalhei assim em secretaria de escola, na faculdade Inesul [...] atendimento aos alunos, professores e também trabalhei em secretaria de uma escola [...] como PSS [...] sempre na assessoria ali, no administrativo, serviços assim.

E2: Basicamente como Secretária Executiva mesmo.

E3: É, já trabalhei na área de Assessoria Jurídica, escritório de advocacia. [...] Depois disso, eu fui para o setor Sucroalcoleiro, eu trabalhei em usina [...] Aí depois eu fui para o setor de transporte [...] uma transportadora, [...] aí após [...] tô até hoje, na Unimed Maringá.

E4: Eu sempre atuei com Assessoria, Financeiro e Administrativo em geral. Mas eu iniciei como Secretária comercial [...], depois eu passei pra área financeira [...] e, inclui isso dentro da parte administrativa que existe no secretariado. Aí, passei a administrar a empresa como um todo, como se fosse uma gerente administrativa e hoje eu atuo em assessoria...

E5: [...] Então eu já trabalhei como recepcionista, como office girl, de fazer serviço de rua, já trabalhei como modelo, já trabalhei como secretária, já trabalhei como professora, [...] atualmente eu tô trabalhando como mentora e também eu faço processos de coaching na área profissional.

E6: [...] eu comecei como Secretária numa escola, [...] trabalhei em associação, trabalhei pra empresas particulares assim sempre como Secretária. [...], primeiro eu fiz dois cursos antes do Secretariado, [...] Acho que eu sou da terceira turma...

E7: Então, desde que eu entrei pra universidade, praticamente paralelo a minha trajetória profissional, trabalhei durante toda a minha formação num escritório, como Secretária mesmo, como Recepcionista, [...] Então, trabalhei nessa parte

de atendimento mesmo, recepção, de secretaria que a gente chamava. [...] Quando eu me formei, logo iniciei uma pós e eu consegui um estágio aqui no Sicredi, então eu entrei na época como Atendente na agência, na unidade de atendimento, [...] e vim pra Superintendência regional [...], isso foi em 2008 e desde então eu estou aqui. [...] hoje a minha função é na Secretária Executiva mesmo, atendendo tanto a diretoria executiva quanto a presidência, quanto ao conselho e presidência, basicamente foi isso, a minha trajetória foi dentro do Sicredi mesmo.

Vemos aqui, frente às respostas que identificam melhor as respondentes no quesito áreas de atuação que, a assessoria direta a executivos e a departamentos é há tempos, a área que tem mais ênfase nos campos de performance profissional. Para além das atividades realizadas cotidianamente, a assessoria é a área que contempla uma ampla gama de disciplinas, ou seja, é multidisciplinar. Nesse contexto, Nonato Junior (2009) afirma que o conhecimento em assessoria recebe inspirações e heranças teóricas de diversas áreas do conhecimento, como por exemplo o campo das Ciências Sociais Aplicadas, área da Administração que tem buscado de maneira verdadeiramente intensa, a compreensão das organizações nas perspectivas estratégica e criativa, superando a ideia de tecnicismo impregnada nesse âmbito.

Quando questionadas sobre o registro de Secretária Executiva na Delegacia do Trabalho, das 7 entrevistadas, 4 alegaram que possuem essa identificação profissional, exceto a E1, E2 e E7 que confessaram ainda não ter o registro.

E3: *Eu fiz, quando eu terminei a faculdade, até demorou um pouquinho, na época teve um problema com o MEC [...] a minha turma foi selecionada pra fazer aquela prova de validação, de aferição do curso [...] só conseguia fazer o registro com o certificado, aí eu demorei uns três, quatro anos eu acho que depois que eu me formei pra conseguir fazer o registro [...] foi um desgaste, bem complicado. Mas graças a Deus acabou saindo...*

E4: *Tenho. Assim que eu saí da UEL eu fiz o registro [...] demorou uns três meses no total, porque deu problema com a apresentação de documentos, cada vez eles acrescentavam um documento pra apresentar, [...] aí no final deu tudo certo...*

E5: *Tenho.*

E6: *(Tenho x2). Eu tive que fazer por causa do concurso (de Secretária Executiva para universidade do Paraná)*

E7: *Então, não tenho o registro. Eu até já fiz umas três vezes o agendamento,*

mas [...] não conseguir ir no dia, [...] é uma vontade que eu tenho, mas eu ainda não consegui concluir.

Em consulta ao SINSEPAR - Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado do Paraná, em 2020, existem mais de cinquenta mil profissionais bacharéis que atuam na área de secretariado, destes, menos de três mil possuíam o SRTE - Registro Profissional na Superintendência Regional do Trabalho. Esse registro é um número que identifica todos os profissionais que são atuantes em atividades regulamentadas. Ele garante que o exercício profissional se dê da maneira como é estabelecida na Lei. Assim, o registro profissional é condição indispensável ao exercício da profissão.

Com essas informações, podemos verificar que, no que tange à Lei de Regulamentação da profissão, em seu Art. 6º, onde se lê que o exercício da profissão de Secretário requer prévio registro na Delegacia Regional do Trabalho do Ministério do Trabalho, não está sendo plenamente atendido (BRASIL, 1985).

O procedimento é simples. Segundo o Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado de São Paulo – SINSESP, é permitido, apenas com o certificado de conclusão do curso de Técnico em Secretariado ou Superior em Secretariado (tecnólogo ou bacharelado) para obter um registro provisório, que válido por um ano. Após um ano de formado, é possível tirar o registro definitivo. Mas para este é necessário estar com o diploma do curso Técnico ou Superior em Secretariado. Ainda há a possibilidade de adquirir por tempo de serviço (36 meses até a data da promulgação da Lei 7.377, de 30/09/85).

O registro deve ser obtido diretamente na Superintendência Regional do Trabalho do Estado– SRTE (órgão do Ministério da Economia). Não há custo algum. Hoje, todo o processo para o Registro Profissional, desde a entrega dos documentos é feita digitalmente, nada mais é presencial.

Para a análise do pedido de Registro Profissional pelas Unidades Regionais do Trabalho é necessário o envio da documentação por meio de protocolo eletrônico do Ministério da Economia. Logo, após o preenchimento da solicitação no Sistema de Registro Profissional – SIRPWEB, o profissional deverá assinar o requerimento (SRP ou SRC) e junto com toda a documentação que é solicitada deve ser encaminhada ao protocolo central do Ministério da Economia por meio do link: <http://protocolo.planejamento.gov.br>. Cabe destacar que não é necessário nenhum

agendamento ou entrega de documento de forma presencial.

A respeito da filiação a sindicatos da categoria as entrevistadas demonstraram a decepção com relação à falta de retorno dessas entidades sindicais, em especial o FENASSEC – Federação Nacional de Secretariado Executivo, que até o momento não acolheram a solicitação das profissionais para se filiarem aos órgãos.

E1: Não.

E2: *Já tentei. Logo que eu me formei eu lembro de ter enviado alguns e-mails, [...] tentei fazer alguns contatos com o sindicato lá de Curitiba [...]. É, mas nunca me responderam, aí eu acabei deixando pra lá. Tive interesse sim, mas como não responderam, acho que eu tentei umas quatro ou cinco vezes...*

E3: *Olha, eu tentei fazer a filiação do sindicato que é do Fenassec...que é lá em Curitiba, mas eu confesso pra você que é bem falho, bem falho mesmo o deles lá. [...] Eu inclusive passei a convenção coletiva, o termo de acordo [...] e, falei: “Olha vê, [...] vocês podem trazer bastante gente e tal”. E não expressão de negação isso eu ainda tentei umas duas vezes e depois eu desisti, [...] então eu deixei, e a contribuição é feita pra o sindicato dos trabalhadores da área da saúde.*

E4: *Eu pedi pra me afiliar, mas até hoje não tive retorno. Eu não lembro o nome do sindicato, mas eu acho que era o FENASSEC mesmo, que é o daqui de Curitiba se eu não me engano e eu entrei em contato com eles o ano passado também e até hoje não me retornaram como fazer...*

E5: Não.

E6: Não.

E7: Não, não sou filiada a nenhum sindicato.

Interessante destacar aqui que a FENASSEC, criada em 31 de agosto de 1988, em Curitiba, no estado do Paraná, é uma entidade sindical de segundo grau, de direito privado, sem fins lucrativos, que representa a categoria secretarial em todo o território nacional. Legalmente reconhecida pelo Ministério do Trabalho em 07 de março de 1990.

Dentre os objetivos da Federação, podemos destacar o desenvolvimento do ser humano como um todo, do estudante ao aposentado, permanecer em constante sintonia com os padrões internacionais e de vanguarda, por tratar-se de uma das profissões que mais cresce no mercado. Ainda, buscar o equilíbrio entre capital e

trabalho e, por fim, trabalhar totalmente independente e de forma autônoma.

Segundo o site, é constituída para fins de estudo, coordenação, proteção, defesa e orientação geral e legal da categoria profissional das secretárias e secretários no Brasil. É composta de vinte e quatro sindicatos, que trabalham em conjunto em uma mesma linha de ação e com os mesmos objetivos, tendo como princípio básico a liberdade e a autonomia, de forma a preservar a unicidade sindical, a solidariedade profissional e social e é regida por Estatuto e filiada à União Geral dos Trabalhadores – UGT.

Considerando as respostas das entrevistadas E2, E3 e E4, resta confirmada a extrema necessidade de melhoria no desempenho das instituições de representação sindical do secretariado em nosso estado. Essas informações nos ajudam a compreender a dimensão da revolta dos profissionais com aqueles que deveriam servir como representação e apoio à profissão, mas que, por enquanto, segundo as próprias entrevistadas estão gerando situações ambíguas à carreira, pois a não filiação diminui a força profissional, reduzem seu reconhecimento e adiam ou exclui a criação do Conselho de Secretariado Executivo, que é tão esperado pela área e indispensável para o avanço da profissão e para a proteção das atividades e dos direitos do SE.

No entanto, percebe-se que existe aqui um grande impasse a ser solucionado. Há ainda de recordar que, para que haja então, melhorias no que tange ao atendimento por parte da Federação e dos sindicatos regionais, o profissional formado e diplomado deve contribuir para com o sindicato. É prerrogativa da assembleia da entidade sindical (SINSESP, representando a categoria secretarial do Estado de São Paulo) fixar contribuição para assegurar o custeio do sistema sindical e obrigação do empregador promover o desconto a favor da entidade sindical.

Assim, a contribuição, assistencial e/ou confederativa e contribuição sindical, que foi aprovada em Assembleia, ainda ou prevista em acordo ou convenção coletiva deve ser cobrada de todos, haja vista que seu destino é o custeio das negociações coletivas e à manutenção do sistema confederativo e sindical. A informação acima é sustentada pelo artigo 513 da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aponta em seu caput e alínea “e”, que “são prerrogativas dos sindicatos impor contribuições a todos aqueles que participam das categorias econômicas ou profissionais ou das profissões liberais apresentadas”.

E ainda, a Constituição Federal, 1988, em seu artigo 7º, inciso XXVI, reconhece os acordos e convenções com força de lei, e o artigo 8º, inciso IV, da Constituição complementa dispondo textualmente que “a assembleia geral fixará a contribuição que, em se tratando de categoria profissional, será descontada em folha, para custeio do sistema confederativo de representação sindical respectiva, independente da contribuição prevista em lei” (BRASIL, 1988).

Partindo para as questões que trazem à discussão sobre a formação das entrevistadas e que contemplassem o objetivo de analisar as implicações referentes à relação mercado de trabalho e competências para nele atuar, questionamos sobre a ênfase dada na formação superior do curso de Secretariado Executivo no Paraná nas instituições de graduação. Perguntamos se o enfoque metodológico foi de base técnica, conceitual ou mais voltada para o mercado de trabalho. O retorno que obtivemos foi que, geralmente os cursos ofertam um *mix* com disciplinas e conceitos de diversas áreas do conhecimento, como eventos, línguas, técnicas secretariais e noções de gestão. De acordo com os relatos, o principal destaque foi de base técnica:

E1: *Quando a gente fez a faculdade, a ênfase foi a gestão administrativa.*

E2: *Ela foi mais técnica. Na época era mais técnica. Na época que a minha turma entrou foi uma época de bastante transição no curso, porque tinha a muito tempo, já a mais de anos a mesma coordenadora, aí no meio da nossa formação foi, ela mudou, ela saiu, pediu licença, entrou uma outra pessoa, [...] então assim eu senti que a coisa ia mudar, mas quando eu peguei ainda era bastante técnica. [...] Até um pouco antiquada. Risos.*

E3: *Olha, o meu na verdade assim, eu já ‘tava’ atuando nessa área, [...] até eu terminar o curso eu senti um pouquinho frustrada, porque eu percebi assim, que a teoria não era tão idêntica quanto a prática, pelo a prática que eu vivia à época. Mas aí, quando eu terminei, [...] comecei a fazer cadastro naqueles perfis de agências on-line lá, Catho, [...] Acho que era Indeed, [...] LinkedIn vem bem depois. Aí eu fazia aquelas assinaturas por tempo limitado [...]*

E4: *Eu acredito que foi um pouco de cada, não teve um foco principal, vamos dizer assim. [...], mas eu acredito que tenha sido um pouco de cada. É, preparei, fui preparada pra N situações, acredito que as matérias contribuíram muito pra isso, os professores que...assumiram as disciplinas, acredito que eles conseguiram atingir o objetivo de apresentar cada parte de oportunidade que tínhamos [...] Eu acredito que não teve um foco 100% em algo específico.*

E5: *Eu acredito que seja voltada para o mercado de trabalho.*

E6: [...] Ah, eu acho que tinha de tudo. É porque assim eles, eu acho que eles tentam fazer uma coisa voltada pra o mercado de trabalho, alguns professores conseguem fazer isso, mas na maioria das matérias não, eu acho que daí acaba ficando muito na teoria e é uma coisa que não desenvolve. [...] Eu achei, a minha percepção foi que foi um curso das noções, porque como ele é muito interdisciplinar, multidisciplinar na verdade, isso de ser multidisciplinar ele acaba que você ver um pouquinho de cada coisa e não se aprofunda em nada.

E7: Olha, aqui na época a minha grade, hoje eu sei que teve diversas mudanças, mas a gente tinha uma carga bem técnica, a gente tinha bastante de técnicas secretariais, de gestão secretarial, os quatro anos a gente teve bastante conteúdo sobre isso, nós temos as línguas também, que também entra como uma parte técnica. Nós tínhamos algumas coisas voltadas a mercado de trabalho, mas assim insuficientes eu acredito, hoje avaliando isso, mas acho que foi muito mais voltado pra técnica naquele momento né...

No que se refere ao *mix* de disciplinas, podemos afirmar que, pelo curso ter foco em assessoria às diversas áreas que compõem a organização, é considerável que as disciplinas sejam colocadas de acordo com as áreas organizacionais. Pode-se fundamentar essa colocação ao citar os conteúdos básicos, específicos e teórico-práticos trazidos pela Diretriz Curricular Nacional de Secretariado Executivo, que regulamenta e padroniza todos os cursos no país.

Em seu Art. 3º, § único, é previsto que o profissional deve ter formação geral e sólida, fundamentado em bases humanísticas, com capacidade de análise, interpretação e ainda conhecimentos dos conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada. Sem deixar de destacar que, no mesmo artigo é enfatizado que o profissional deve ter domínio em outras áreas do saber, com a finalidade de desenvolver conhecimentos generalistas que possibilita ao profissional aflorar sua postura crítica e reflexiva.

Mais adiante, no artigo 5º da Diretriz Nacional Curricular vemos que os cursos deverão contemplar estudos relacionados com as Ciências Sociais, como por exemplo, ciências jurídicas, econômicas, da comunicação e informação, bem como administração e planejamento estratégico de organizações públicas e privadas e psicologia empresarial. Sem deixar de lado a possibilidade de pelo menos uma língua estrangeira e abordagem teórico-prática dos sistemas de comunicação como softwares e aplicativos (BRASIL, 2005, p.79).

Das 7 entrevistadas, 5 graduaram na Universidade Estadual de Londrina e,

apenas uma formou-se em 2000. As demais, os anos de formação foram 2007, 2011, 2016 e 2017, anos posteriores à reformulação mais recente do currículo, que se deu em 2006. Segundo essa reformulação, o aluno, ao término do curso deverá ter o perfil de assessor executivo, atuando como agente executor e multiplicador de deliberações e processos decisórios; de gestor das funções gerenciais; intra-empresário, buscando ideias inovadoras para as organizações; consultor, atendendo e resolvendo as demandas dos clientes internos e externos; agente de mudanças, promovendo as alterações culturais, políticas e sociais necessárias nas organizações e na reformulação e modernização do papel profissional do próprio secretário executivo (UEL, 2006).

Para o plano atual do curso de Secretariado Executivo da UEL, o currículo do curso tem como base quatro eixos de conhecimentos, os quais são indicados pelo Conselho de Ensino Pesquisa e Extensão (CEPE) da universidade, através da Resolução CEPE nº 354/2005, que dispõe os conteúdos que compõem os eixos de conhecimento da graduação, como consta no referido documento (UEL, 2005):

- Conteúdos fundamentais (estudos básicos relacionados com as áreas de Administração, Técnicas Secretariais, Língua Materna, Línguas Estrangeiras, Contabilidade, Economia, Matemática, Direito, Ciência da Informação, Psicologia) [...]
- Conteúdos específicos (estudos aprofundados envolvendo as áreas de Administração, Comunicação, Computação) [...]
- Conteúdos instrumentais (estudos envolvendo aspectos profissionalizantes em Administração, Gestão Secretarial, Técnicas Secretariais, Língua Materna e Línguas Estrangeiras) [...]
- Conteúdos complementares (acadêmicos, científicos e culturais) (Atividades de Estágio Supervisionado, Elaboração de Trabalho de Conclusão de Curso e atividades acadêmicas complementares).

Diante do conteúdo programado tão diversificado, assim como tantas outras áreas do conhecimento, podemos perceber que a graduação abre portas para conhecimento generalista, cabendo assim, ao egresso buscar especializações nos âmbitos estudados na formação universitária. Pilati (2006) confirma essa necessidade dizendo que as organizações veem a especialização como uma alternativa eficiente para o reconhecimento do domínio de uma especialidade ou de atualização dos profissionais das mais diversas áreas (PILATI, 2006). Uma forte crítica deve ser realizada neste momento, há de se considerar que na graduação, os alunos devam ser esclarecidos e orientados a buscar especializar-se nas áreas que encontraram

afinidades. Mesmo que o foco profissional esteja na assessoria, que contempla conhecimentos gerais sobre as disciplinas.

Partindo para a questão que trata sobre qual o momento da formação acadêmica em Secretariado Executivo que foi abordado as exigências do mercado de trabalho, as entrevistadas explicaram que tiveram essa questão inclusa a partir do 2º ano e evidenciada principalmente nos dois últimos anos da graduação. Algumas delas souberam até especificar as disciplinas que apresentaram tais exigências. Apresentamos as falas das participantes que se graduaram recentemente, E4 e E5:

E4: [...] não fiquei um momento assim sem dar ênfase no mercado de trabalho. Elas frisavam muito essas, as particularidades [...], elas davam muita ênfase nas questões trabalhistas e diferenças formas de trabalho e diferente formas de empresa, então acredito que foi no início, meio e fim, não teve um momento específico.

E5: Olha, eu lembro de algumas professoras perguntarem, falarem o tempo todo de algumas habilidades que as Secretárias Executivas deveriam ter frente ao mercado em relação à parte de visão holística da situação, então, foi descrito várias habilidades sim, que eram requeridas pelo mercado, mas não é uma disciplina específica. [...] Eu lembro que foi no momento, no primeiro ano, no momento das disciplinas [...] de Técnicas Secretariais, de Gestão de Pessoas e, na parte de estágios também [...] então foi no primeiro ano, no segundo ano e, no caso eu acho que no terceiro ano.

Cabe destacar aqui que a reformulação do currículo do curso e a constante atualização e empenho dos professores em conectar a prática à teoria culminou em respostas assertivas com relação à preparação mercadológica dos profissionais. Destacamos abaixo a resposta da participante E6 formada antes da referida reformulação. Sem generalizações, mas vemos que a ênfase caminhava em outro rumo ou foi apenas esquecida.

E6: ...ah, eu acho que sempre assim, alguns professores eles sempre falaram, não tanto de exigências, eu acho que eles falavam mais assim “Ai, olha, tem a Secretária de não sei onde ganha não sei das quantas” [...] meio que deslumbrando a gente e a real não é essa. Agora de exigência do mercado de trabalho dentro do curso? ah, eu não lembro.

Já as respondentes E3 e E7, formadas 2006 e 2007 respectivamente, em diferentes universidades foram mais além. A primeira, já atuava na área há algum

tempo e, conta que sentiu frustração por perceber que a teoria não acompanhava a prática que já vivenciava. Já a segunda, afirmou que, ao longo da graduação foram discutidas as expectativas que o mercado de trabalho esperava da profissão e que a questão sobre empregabilidade foi abordada logo no primeiro ano, com vistas a preparar o aluno para o mercado. Sob esse aspecto, orienta-se que os alunos realizem os estágios.

A Lei nº 11.788/08 abrange e regulamenta todos os estágios estudantis, não apenas o voltado para estudantes de curso superior, mas também para estudantes de ensino médio, técnico ou especial, que buscam aprimorar seus conhecimentos e preparar-se para o dia a dia dentro de uma empresa. Estágio é um método de aprendizagem que relaciona a teoria à prática, proporcionando ao discente a experiência com a vivência das técnicas secretariais (BRASIL, 2008).

De acordo com Neiva e D'Elia (2009), o estágio gera um crescimento profissional constante, no qual o estudante poderá aplicar os conhecimentos adquiridos durante a graduação, analisar suas habilidades em uma situação concreta de trabalho, podendo definir qual sua área de preferência e fortifica a relação entre instituição de ensino e empresas.

Bianchi, Alvarenga e Bianchi (2003, p. 3) afirmam que o estágio na escola pode ser definido como um trabalho que faça compreender o quanto a teoria adquirida no decorrer dos anos letivos pode ser fundamental para o desenvolvimento de atividades intelectuais e quanto a sua relação com a prática, ao ser aplicada no mercado, aprofunda, além de todas as habilidades, a competência.

Dessa forma, a prática é primordial para o desenvolvimento do conhecimento adquirido, para que possa fixá-lo melhor e aprender como fazer o que foi ensinado. Portela e Schumacher (2007) pontuam a finalidade do estágio, afirmando que ele coloca o aluno em contato com a realidade da atuação na profissão, oportunizando a experiência profissional. O estágio também oferece ao aluno a oportunidade de transformar conhecimentos teóricos, em prática.

Por conseguinte, o estágio proporciona diferencial para a vida do acadêmico, que, muitas vezes, não imagina as dificuldades e obstáculos que podem surgir no cotidiano de uma empresa e o que fazer para solucioná-los. Compreende-se, portanto, que estágio é um termo prático de caráter técnico, social e cultural, que proporciona a

aplicabilidade de conhecimentos teóricos, através da vivência em situações reais da futura profissão (PORTELA; SCHUMACHER, 2007, p. 35).

Dessa maneira, verifica-se que o estágio, além de promover a prática da teoria, possibilita ao discente adquirir vários benefícios, como a vivência em um ambiente fora da sala de aula, situações cotidianas inesperadas, tomadas de decisões ou auxílio a estas, convivência com outros perfis profissionais, desenvolvimento do trabalho em equipe, entre outros.

Ademais, o discente pode ter contato com outros profissionais que apontarão a rotina nos diversos setores das organizações, podendo optar pela área de maior afinidade. Assim, tem a oportunidade de conhecer a maioria delas e constatar qual mais combina com seu perfil, podendo avaliar e ter contato direto com a possível profissão antes de se especializar e tomar a decisão de qual caminho seguir.

Todas as atividades de estágio devem ser supervisionadas, mesmo que indiretamente, por um professor do departamento do curso e tenha conhecimento na área que o estagiário realizará suas atividades. O orientador de estágio deverá orientar e sanar dúvidas pertinentes, seja no desenvolvimento das suas atividades ou no comportamento enquanto aspirante a profissional, contribuindo assim, para seu desenvolvimento e aprendizado.

Dentre as atividades do professor orientador descritas acima, é primordial que haja um bom relacionamento entre docente e discente. Pois é nesse momento de intensa interação de orientações é que o aluno aprende e se prepara para o mercado de trabalho. Além disso, o aluno pode criar laços com a profissão que está buscando e assim, desenvolver o senso de identidade profissional.

No sentido de perceber mudanças nas exigências do mercado de trabalho de quando estudaram para as hoje, as entrevistadas esclareceram que houve mudanças significativas, dando exemplos claros dessa transformação. Nos retornos que obtivemos, as respostas complementam-se compondo o perfil atual. As entrevistadas que se formaram a mais tempo, como por exemplo E6, formada nos anos 2000, conta que aconteceram grandes mudanças. Ela conta que, na época era poucas as Secretárias que tinham computador, "*quem tinha computador era o chefe, a gente não tinha acesso a todas essa tecnologia*".

Cronologicamente ao ano de formação das entrevistadas, a E3, graduada em

2006, o que mais significou foi o fato de se exigir como requisito, estar cursando secretariado executivo ou já ser profissional com experiência. Mas, essa percepção veio apenas quando terminou o curso, durante a busca por colocação no mercado de trabalho.

Enquanto isso, a entrevistada identificada por E1, afirmou que na sua época de formação, em 2007, as exigências pairavam em torno das línguas estrangeiras, inglês e espanhol e domínio das rotinas administrativas. E hoje, ela argumenta que a imposição como profissional é o que mais se destaca como mudança refletida na profissão. Considerando ainda as outras respostas, a tecnologia, foi um fator determinante para o marco histórico das mudanças ocorridas não apenas o universo secretarial, mas em todas as áreas.

As atividades secretariais são cada vez mais amplas e necessitam de conhecimentos técnicos, administrativos e emocionais no desempenho profissional. Com o avanço da tecnologia, a busca por novos conhecimentos é fundamental para tornar mais ágil o seu trabalho e o desempenho da função e, assim, conseguir mais tempo para desenvolver outras atividades. Torres et al. (2010, p. 3) constata que mudanças realmente ocorreram, segundo eles “o secretário do novo milênio deixou de ser apenas um apoio para o executivo, passou a exercer funções criativas, atendendo assim às necessidades das organizações”.

De todas as mudanças mencionadas, não podemos deixar de dar ênfase num trecho da resposta da entrevistada E7, em que ela fala “[...] *eu percebo que existe essa mudança de visão mesmo da profissão [...]*”. A profissão de secretariado passou várias alterações no decorrer dos anos. Desde o surgimento da profissão até os dias atuais, a área secretarial se fortaleceu e se ampliou em virtude do avanço no perfil profissional e nas atribuições profissionais. Deixaram de ser meros reprodutores de técnicas, para então, assumir postos cada vez mais complexos no âmbito secretarial, das assessorias e das inúmeras possibilidades de atuação dos secretários atuais (MULLER; SANCHES, 2014; LIMA; SOARES, 2014; MULLER; OLIVEIRA; CEGAN, 2015).

No entanto, considera-se que ainda existe muito a ser feito, essencialmente no que diz respeito ao reconhecimento do secretariado, seja no ambiente acadêmico ou nos ambientes empresariais. O reconhecimento da profissão está sujeito a vários

fatores. Inclui-se neste contexto, os próprios profissionais, que devem realizar o registro profissional de Secretários Executivos nas Delegacias Regionais do Trabalho, filiação às entidades representativas e as instituições de ensino, que formam os profissionais (MULLER; OLIVEIRA; CEGAN, 2015; DURANTE, VAZ, BERTOLETTI; CHAIS, 2011).

No entanto, é essencial o dever de reconhecer a relevância da regulamentação da profissão de 1985 e do projeto de 2013 que dá nova redação a essa lei, como elementos favoráveis à construção da identidade e do perfil dos secretários executivos atuais. Nesse sentido, Durante et al. (2011, p. 177), argumentam que “a evolução da profissão secretarial foi potencializada com o surgimento de cursos de nível superior, o que torna a formação e o preparo para o mundo do trabalho cada vez mais completo”.

De acordo com as entrevistadas, dentre os elementos da formação acadêmica em SE que continuam sendo exigidos no mercado de trabalho atual, se destacam a ética profissional, a gestão de agenda, a boa comunicação e redação, a gestão da informação, línguas estrangeiras, o dinamismo, a resolução de conflitos, a visão sistêmica e estratégica e a permanência da natureza de servidão (auxílio/ assessoria):

E1: *Na minha época [...] não tinha muitas ofertas de emprego. O pessoal falava muito que tinha que sair de Londrina. [...] A proposta era a gente sair daqui de Londrina e ir pra esses grandes centros.*

E2: *É, não. Na verdade, eu acho que da disciplina de ética, alguma coisa assim. Consigo me lembrar de algumas aulas e até palestras que a gente via na época e eu achava muito engraçado e depois eu vi que isso realmente acontece, que era falando sobre como a Secretária é o elo de toda a empresa e que todo mundo te procura pra falar, pra saber, pra ouvir. Eu tô falando isso sobre os funcionários em geral. É...e eu vejo que isso realmente acontece, mas assim, como eu disse pra você: Quando eu fiz a faculdade na UEL era muito técnico, muito retrógado, era bem diferente.*

E3: *...eu confesso que eu não sei te responder...eu não vou saber te responder, se é questão o eu fazia, vamos supor, na época da faculdade é ter uma boa redação, se ter (um x1)...Uma das coisas também que eu vejo que hoje em dia eu acho muito supérfluo nos cursos quando é [...] colocar palestras, essas coisas de etiqueta. [...]Na época que eu fiz tinha, sim teve, mas já se passaram muitos anos, de etiqueta, de como se comportar/ como você ter uma boa maquiagem? Como você uma cor de unha? Como, que roupa você veste? Isso eu acho que é uma coisa meio supérflua pra se colocar no, isso não sei se hoje em dia tá se colocando nos cursos...*

E4: *Agenda e atendimento específico a alguns clientes particulares dos sócios e, eu que faço esses atendimentos, respondo e-mails em nome deles e, enfim, (agenda x1) é o que mais me é cobrado.*

E5: *Na verdade, eu acho que tudo que eu estudei, tudo que eu aprendi é ainda exigido e, é claro que hoje, um pouco a mais né. Mas eu consigo ver todos os elementos da formação ...é, vamos falar de hard skills, as habilidades mais, que a gente coloca no currículo: uma boa comunicação, uma boa organização, um bom planejamento, uma pessoa que tem é [...] visão estratégica do negócio. Tudo isso já foi me ensinado e eu vejo que ainda continua sendo requerido.*

E6: *[...] além do conhecimento eu acho que o Secretário ele tem que ser uma pessoa que goste muito de lidar com pessoas, tem que ser dinâmico, tem que tá aberto à mudanças, alterações, sabe? Porque é tudo muito rápido, muito dinâmico mesmo, por isso que eu acho que tem que ser uma pessoa dinâmica e atendida, porque...pra você atender uma pessoa, um gerente, um reitor, quem quer que seja assim...você tem que atender conforme a necessidade do outro, [...] então ele tá sempre tentando resolver o problema do outro. Então, tá aberto a tudo isso eu acho que é muito importante.*

E7: *[...] Bom, é línguas, a questão de línguas estrangeiras, isso desde que eu me formei continua sendo e ainda é deficitário pra muita gente, então eu acho que esse é um elemento que ainda continua...conhecimento técnico eu diria que ainda também, [...] ainda você tem que ter acesso a esses conhecimentos, [...] você organizar uma reunião, [...] eu lembro que a gente tinha na época da formação a questão do desenvolvimento estratégico, dessa questão do posicionamento, a gente já tinha bastante de, as professoras falavam bastante disso, mas era muito mais difícil na época.*

Em se tratando do entendimento das profissionais sobre competências, todas a relacionam com termo habilidade. Elas defendem que o conceito de competência consiste em um conjunto de técnicas, comportamentos e atitudes que o profissional tem que apresentar para desempenhar suas funções. De modo geral, definem que competência significa saber algo, saber como fazê-lo, ser bom em alguma coisa, ter comportamentos multidisciplinares, transitar por todas as áreas de conhecimento, ter capacidade emocional, superar as expectativas, ser proativa, saber as necessidades da empresa e de seus clientes para se antecipar na entrega de soluções.

Para que fosse possível obter respostas mais centradas na questão, foi necessário breve explicação e contextualização do termo competência à luz da teoria estudada. As expressões de insegurança para responder contribuíram para que a explicação fosse realizada. Logo, conforme as narrativas abaixo, percebemos que

competência consiste em tudo o que se sabe e consegue fazer, e de forma eficaz e eficiente:

E1: *Competências? É, eu sei que a palavra competência ela é simplesmente uma habilidade, né, (vem junto) competências e habilidades. É você saber fazer, né. Você saber fazer alguma coisa, ter competência pra aquilo, eu acho que é isso, é habilidades, ter [...] saber, eu estudei isso, eu sei muito bem sobre isso e então eu sei fazer, eu acho que é isso.*

E2: *[...] eu acho que era uma questão mais comportamental, em que você vai realmente se transformando e se moldando pra aquilo dentro das suas competências já pessoais, porque geralmente nós já temos alguma aptidão. [...] Na minha percepção existem [...] Ela sabe aqui expressão apontando para a cabeça, mas ela não sabe na mão expressão mostrando a mão como é que faz a coisa.*

E3: *Olha, hoje em dia essas questões de competências (tá muito x1) complexa. As competências hoje em dia têm que ser bem multidisciplinares. [...] Você tem que ter competência (pra tudo x1), é independente, você tem que conhecer de todas as áreas, tem que ter competência emocional, você tem que ter competência de inteligências, tem que ter competência técnica, tem que ter (todas x1) [...] A questão da competência [...] é você conseguir superar aquilo que te pedem, você ser proativa, cê ir além do que te pedem ali pra fazer né, não só fazer, aquele negócio [...] E, eu acho que é isso a questão de competência: você chegar ao ponto de saber o detalhe do que a pessoa gosta, do que aquele né, teu cliente seja interno ou externo, do quê que ele gosta? o quê que você pode já: “Oh, fulano entrou em contato, aí ele disse isso, só da palavra que ele, você já sabe o que ele quer, você já vai lá e entrega prontinho.*

E4: *Olha, competência eu acredito que é tudo aquilo que você consiga realizar. Então assim, eu acredito que o secretário ele é um, a gente sempre fala muito isso, multifuncional, então não existe uma competência específica, mas eu acredito que tudo que se dê para o secretário realizar vai ser realizado, se for um bom secretário, vai ser realizado de forma excepcional. [...] então assim, eu acredito que competência seja isso, o que a gente consegue, o que é dado pra quem realizar, pra realizarmos, mas não acredito que exista uma competência específica do secretário em relação à administração, comercial, marketing, o que der eu acredito que vai ser bem feito aplicando as técnicas secretariais.*

E5: *Competências são habilidades que a gente pode ter naturalmente ou que são desenvolvidas com o tempo, que nos torna muito bom em algo que a gente faz.*

E6: *...Eu acho que é o que a pessoa sabe e ela saber aplicar isso de forma fácil, de forma rápida, de forma eficaz, eu acho que, na minha visão é isso...*

E7: *Olha, competências eu entendo que seja é um conjunto de técnicas que a*

gente tem que desenvolver, que a gente tenha que apresentar pra desempenhar algumas/determinadas funções. Conceitual eu entendo que seja isso: são coisas que a gente tem que desenvolver pra poder tomar as atitudes, melhores atitudes perante as situações que a gente tem pra resolver.

A competência, em suma pode ser constituída então como construções sociais, cujos aspectos envolventes devem ser problematizados, levando em consideração as diversas aplicações. As aplicações sugerem que o que se entende por competência entra em combate com as referências coletivas associadas à noção de qualificação (STROOBANTS, 2006).

As respostas vão ao encontro das preposições que Zarifian (2003) faz. São três elementos que, complementares uns aos outros, definem competência:

Competência é a tomada de iniciativa e responsabilidade do indivíduo em situações profissionais com as quais ele confronta.

Competência é uma inteligência prática das situações, que se apoia em conhecimentos adquiridos e os transforma à medida que a diversidade das situações aumenta.

Competência é a faculdade de mobilizar redes de atores em volta das mesmas situações, de compartilhar desafios, de assumir áreas de responsabilidade (ZARAFIAN, 2003, p. 137).

Stroobants (2006) argumenta que a competência é invisível e sua existência apenas pode ser presumida indiretamente a partir de sinais exteriores. Isso se dá ao fato de a autora dizer que não existe uma definição rigorosa sobre seu significado, gerando ambiguidade e caráter polissêmico, abrindo horizontes que geram especulação e pragmatismo entre os pesquisadores do assunto. E, segundo a autora, que confirma as respostas das entrevistadas sobre a questão competência, a noção de competência denota, portanto, em potencialidade, em capacidade para resolver determinados tipos de problemas, ou ainda acompanhar alguma performance ou mesmo a dominar certos recursos.

Machado (2002) aponta que são seis elementos fundamentais que constituem a noção de competência. Em primeiro lugar vem a pessoalidade da competência. Segundo o autor, somente as pessoas são competentes ou incompetentes. O substantivo competência é guarnecido pelo adjetivo pessoal. A ideia de competência também está associada também a área em que se coloca, ou seja, quanto mais restrito é o âmbito em que uma competência mostra, mais naturalmente ela pode ser

reconhecida em seus detalhes, facilmente estruturada em habilidades de base que lhe dão forma e consistência. Em contrapartida, quanto mais amplo é o âmbito, mais difícil é sua estruturação e, esta é sempre necessária.

A competência é associada à capacidade de mobilização dos recursos de que estão disponíveis para realizar aquilo que se quer. A fonte da validação de todo o conhecimento do mundo é, justamente a viabilidade de mobilização na realização dos projetos das pessoas. Sem essa perspectiva de mobilidade, o conhecimento é inativo. Autores como Fleury e Fleury (2001), Zarifian (2003), Boterf (2003), Dutra, (2004), Munck e Souza (2009, 2010, 2011) são enfáticos ao concordar com Machado (2002) dizendo que competência é combinar recursos e mobilizá-los em um contexto complexo e de sobremaneira saber transpor as barreiras.

Possuir conteúdo ou conhecimento de que necessitamos para a realização de qualquer ação é essencial. A falta de conhecimento é, sem dúvida alguma é o primeiro sinal e o mais legítimo de incompetência. Se a competência consiste em combinar de modo eficaz o conhecimento com as diversas formas que sejam adequadas de mobilização dele, a necessidade de abstração também é primordial. Porque, obviamente, a pessoa que é apenas capaz de realizar tarefas quando estão vinculadas a determinado contexto e que fica imobilizada por uma alteração mínima nessa circunstância, lhe falta competência (MACHADO, 2002).

A ideia de integridade, que segundo Machado (2002, p. 4) é “de manter-se inteiro como pessoa e, ao mesmo tempo, integrado ao corpo social em que se partilham valores e crenças”, é um meio vital para caracterizar a competência. O autor afirma que sem a integridade, a competência pode ser associada apenas a sua dimensão técnica, e pode ainda ser confundida com o desempenho especializado.

A noção de competência, em suma, é caracterizada como capacidade de pedir junto com os outros, de buscar, de forma coletiva objetivos pressupostos, mantendo a integridade pessoal e a integração social. Para o autor, a competência é um atributo das pessoas, é exercida em um âmbito delimitado, está relacionada a capacidade de mobilização de recursos, realiza-se necessariamente junto com outras pessoas, exige aptidão para abstração e pressupõe conhecimento de conteúdo.

Alguns estudos sobre as competências do SE na atualidade e sobre as dimensões que elas assumem dentro das organizações chegam a defender a relação

das capacidades profissionais do Secretariado Executivo com a de um gestor intermediário (*middle manager*), devido ao SE apresentar competências polivalentes e assumir responsabilidades frente ao nível operacional até ao tático das organizações, por ter autonomia decisória e por integrar papéis significativos junto à direção e aos processos estratégicos das empresas, sinais estes que, para Moreira et al. (2016) são habilidades indispensáveis para o profissional que deseja se manter atualizado e para o que busca atender às demandas organizacionais contemporâneas.

Outro aspecto importante a respeito das capacidades do SE é que devido a sua formação acadêmica se mostrar generalista e permitir sua atuação em atividades distintas, o secretariado molda sua personalidade laboral nas atividades do setor que trabalha ou da posição hierárquica que ocupa, cujo desempenho do profissional normalmente está conectado às competências especificadas na Resolução do MEC - Ministério da Educação nº 3/2005, como capacidade de articulação, visão generalista, funções gerenciais, raciocínio lógico, crítico e analítico, liderança, gerenciamento de informações, gestão e assessoria administrativa, capacidade de maximização e otimização, iniciativa, criatividade, determinação e vontade de aprender (CAMARGO; BARBERO, 2018):

Diante de todas essas definições sobre competências vinculadas ao SE percebemos que a maior parte dos autores que tratam do tema consideram competente o profissional de secretariado que tem o domínio de conhecimentos, habilidades e atitudes de diferentes áreas do conhecimento, tais como: capacidade de adaptação cultural; gestão de políticas e de planejamentos estratégicos; gestão de pessoas; articulação e negociação com atores importantes e estabelecimento de parcerias sustentáveis; ética e responsabilidade social; administração dos recursos; condições de lidar com tecnologias; conhecimento do campo de atuação; coordenação de projetos; atendimento especializado; capacidade de prestação de serviços em idiomas estrangeiros; coordenação de eventos, visitas e viagens; capacidade de lidar com mudanças e lidar com imprevistos e conhecimento da estrutura e dos processos organizacionais (LEAL; MORAES, 2017; CAMARGO; BARBERO, 2018).

Já em relação a base que elas utilizam para definir competências, nota-se que

a maioria se apoia na prática ou melhor, definem competência nas suas próprias experiências profissionais e não no sindicato, nem na academia ou legislação da profissão. A entrevistada E1 afirma que sua base é a experiência de vida e profissional. E as respostas das entrevistadas E2, E3, E4, E6 e E7 nos fornecem importante observação sobre a prática e a teoria. Elas afirmam que a competência é adquirida com a prática profissional, do trabalho em si, em superar expectativas e que a formação acadêmica é exatamente para moldar conceitos teóricos.

Nesse contexto, a entrevistada E5, forneceu resposta diferente. Sua forma de buscar e conhecer a definição de competência é extremamente teórica. Sobre o conceito, usou e ainda usa a internet. Ela afirma que, com a facilidade que tecnologia oferece, basta buscar o quê que são competências que instantaneamente terá acesso a vários artigos, definições e sinônimos inclusive.

Questionamos às entrevistadas, quais seriam as competências mais exigidas pelo mercado de trabalho atualmente. De uma forma geral, as exigências envolvem a questão de se posicionar-se, Inteligência Emocional e resiliência, conhecimento de idiomas, fidelidade, comportamento, participação no processo decisório, eficiência, proatividade, flexibilidade, estratégia e formação contínua.

Tratando sobre o posicionamento, independente organização na qual trabalha, um profissional de secretariado executivo deve tratar a si mesmo como um produto que precisa se posicionar no mercado. Seu posicionamento é o lugar em que o profissional está ou deseja estar, no mercado em que atua ou deseja atuar. Levando em consideração a comunicação, aparência, participação nos projetos, relacionamento com os demais, sua reputação, o conceito vem atrelado à identidade profissional.

Podemos partir do princípio de que as leis que regem a profissão, englobam também quesito para o posicionamento. É evidente que há muito o que fazer para que a profissão seja amplamente conhecida e reconhecida mediante a legislação que contempla suas prerrogativas. Antes mais nada, o profissional que identifica e contribui para que a lei se faça presente em seu âmbito profissional, estabelece posicionamento.

Além da busca pela efetividade profissional com a legislação, nosso Código de Ética também estabelece direitos e deveres que devem ser seguidos para que o SE

possa trabalhar de forma assertiva, sendo instrumento básico para o direcionamento correto da atuação como profissional, ou seja, seu posicionamento. O seu objetivo é estabelecer princípios vitais para o SE, seus direitos e deveres fundamentais, trata também do sigilo profissional, relações entre profissionais e Secretários com a empresa, com as entidades da categoria, e por último discorre sobre a obediência.

Ao buscar entender o que envolve a inteligência emocional nos deparamos com Goleman (1999) que afirma que é a capacidade de identificar nossos próprios sentimentos e os dos outros, de motivar a nós mesmos e de gerenciar bem as emoções dentro de nós e em nossos relacionamentos. O termo apresenta capacidades diferentes e complementares da Inteligência acadêmica, compreendida pelas capacidades genuinamente cognitivas, avaliadas pelo Coeficiente de Inteligência (QI). Outro estudioso do assunto, que ratifica as ideias trazidas pelo autor, é Weisinger (1997, p. 14), que diz que:

A Inteligência emocional é simplesmente o uso inteligente das emoções – isto é, fazer intencionalmente com que suas emoções trabalhem a seu favor, usando-as como uma ajuda para ditar seu comportamento e seu raciocínio de maneira a aperfeiçoar seus resultados. Percebe-se que esta última definição visualiza o uso da Inteligência emocional a fim de trabalhar no cérebro as informações com o intelecto, buscando melhores resultados (WEISINGER, 1997, p. 14).

Acreditamos que resiliência é uma aptidão que o indivíduo possui em ser competente no trabalho, ao agir e interagir em ambientes complexos. São qualidades essenciais para gestores e secretários executivos, que possuem visão holística e focada em objetivos.

[...] resiliência é a capacidade de se antecipar – e se ajustar – continuamente a profundas tendências seculares capazes de abalar de forma permanente a força geradora de lucros de um negócio. A capacidade de reinventar modelos de negócios e estratégias de forma dinâmica à medida que mudam as circunstâncias (CARMELLO, 2008, p. 56).

Em suma, o SE resiliente tem a capacidade de superar os obstáculos e as dificuldades do cotidiano, em que no decorrer de sua carreira profissional irá ajudá-lo a adquirir e desenvolver habilidades de negócios e mudanças estratégicas em diferentes situações. As dificuldades que se enfrentam no cotidiano permitem buscar alternativas para gerenciar conflitos e, ao mesmo tempo, desenvolve o potencial

emocional. É como chegar ao ápice da tensão e voltar à base da normalidade com conhecimentos para superar os desafios, revendo conceitos, valores e melhorando a convivência pessoal e profissional (CURY, 2008 apud NOBRE, 2013, p. 18).

As falas das entrevistadas comprovam que as organizações buscam por profissionais que tenham a capacidade de gerenciar, tomar decisões, relacionar-se com vários níveis hierárquicos e competência para entender sobre os negócios e as estratégias das empresas, portanto, o secretário não deve atender somente a rotina, mas também as urgências exigidas pela organização em questão. Para adequar-se a estas exigências, é preciso que o SE esteja sempre se aprimorando através de treinamentos, cursos práticos, reuniões, eventos e muita leitura (MEDEIROS; HERNANDES, 1999; DOBIS et al., 2010).

Nesse contexto, o SE atua como agente facilitador, consultor e empreendedor, compreendendo a empresa, sua cadeia produtiva, sua razão de ser e seus objetivos, oferecendo dessa maneira melhoria contínua da qualidade, por meio de assessoramento inovador e proativo praticado dentro dos princípios da ética profissional, capaz de desenvolver gestão competente de controle e cooperação entre os setores e as pessoas, acompanhando os paradigmas organizacionais na busca de aperfeiçoamento e agregação de valores (DOBIS et al., 2010, p. 7).

O mercado de trabalho está cada vez mais competitivo, a demanda por produtos e serviços tem aumentado significativamente. Dessa forma, a demanda por mão de obra qualificada está sendo mais exigida, a qual tem sido selecionada com muito rigor, em busca de profissionais mais completos, ou seja, que possuam diversas competências e habilidades capazes de acompanhar a evolução deste mercado (PAES et al. 2015, p.102)

Ainda dentro das exigências do mercado de trabalho, espera-se que o SE seja responsável por gerenciar informações, facilitar, organizar e preparar os processos de trabalho, objetivando resultados e medidas de qualidade. É também incumbido de delegar tarefas a terceiros, assessorar, planejar viagens, elaborar relatórios, realizar comunicação empresarial, pagar contas, controlar a agenda de compromissos dos executivos e, principalmente, produzir mudanças exigidas tanto dentro quanto fora do ambiente organizacional afim de agregar valor e desenvolvimento para a empresa (CAMARGO, 2013; BÍSCOLI; LOTTE, 2006; MAZULO; LIENDO, 2010).

A questão que busca saber sobre as competências do SE que mudaram ao

longo dos anos, as que foram as mais descritas pelo grupo entrevistado foram a melhoria no preparo dos acadêmicos no sentido da assessoria administrativa, a mudança do repasse de conteúdos notadamente técnicos e “retrôs” como atendimento telefônico, formas de etiqueta/vestimenta e desempenho mecânico, cumpridor e executor de tarefas para a transmissão e emprego de competências de caráter estratégico e decisório, por meio das noções de tecnologias, que além de alterar o modo como as atividades secretariais são feitas hoje também mudaram e aumentaram a percepção do perfil e reconhecimento da profissão.

E4: *Acredito que sim, com certeza. Antes a Secretária era comparada à recepção, que é fazer atendimento telefônico, atender só alguns clientes, depois isso foi modificando, foi acompanhando em reuniões. Hoje eu assessoro em todos os sentidos, eu faço tudo, pessoal e profissional dos sócios majoritários do escritório, então eu faço compras de passagem, eu agendo consultas, eu cuido de tudo, não há algo específico, então eu acredito que sim, houve um aumento, inclusive mais confiança na nossa área, porque é passado pra nós informações que só nós temos acesso, só nós vamos saber o que fazer com aquela informação.*

Robbins (2005, p. 276), argumenta que são 5 habilidades que fundamentam o conceito de confiança. São elas: a integridade: diz respeito a honestidade e a confiabilidade que uma pessoa é capaz de conquistar; a competência: quanto de conhecimento técnico, interpessoal e habilidades uma pessoa dispõe; a consistência: diz respeito à segurança, previsibilidade e capacidade de julgamento que alguém possui; a lealdade: disposição para proteger e defender alguém; e, por último, a abertura: capacidade para acreditar que outra pessoa confia em você.

Ser um profissional confiável, ético e honesto são preceitos básicos para qualquer área. Na área do Secretariado Executivo, a confiança passa a ser fator intrínseco ao profissional. Hansen e Silva (2009, p. 76) defendem que o exercício dos secretários dentro das organizações é marcado pela confiança e pela ética, diante da expectativa do “compromisso com a fidedignidade da informação, com a lisura nos procedimentos, com a retidão nas atitudes e com a qualidade solidária nos relacionamentos”. Os autores ainda afirmam que as decisões e ações do Secretário Executivo dentro desse contexto precisam “[...] estar fundamentadas em informações corretas e em procedimentos absolutamente irretocáveis, de sorte que exigem

credibilidade nos mesmos que é oriunda da confiabilidade em quem as presta ou executa”.

Neste contexto, o Código de Ética corrobora com o tema quando afirma, no Capítulo IV, Art. 6º, que trata sobre o Sigilo Profissional, que “a Secretária e o Secretário, no exercício de sua profissão, deve guardar absoluto sigilo sobre assuntos e documentos que lhe são confiados”, ou seja, o sigilo profissional baseia-se na consciência sobre a necessidade de guardar informações para si, ou restrita a um grupo de pessoas que estão autorizadas a ter acesso a elas. É quando o Secretário Executivo utiliza da sua competência de agente facilitador, facilitando a comunicação, porém de forma restrita.

Diante do crescimento do mercado de trabalho, o SE se viu obrigado a evoluir em sua atuação profissional, abandonando a mera execução de atividades para delegar e gerenciar processos, informações e *networking* com seus *stakeholders*. Isso sanciona a evolução da área. Podemos afirmar isso com uma pesquisa feita nos EUA, citada por Durante (2009, p. 29), a “profissão de secretário executivo é a terceira do mundo em número de profissionais”. E para conseguir se estabelecer no crescente do mercado secretarial é essencial que o recém-formado e, até mesmo o profissional que busca recolocação, conheça quais são as novas áreas em que encontrará oportunidades (PAES et al., 2015).

Como confirmação do crescimento, podemos voltar a falar do projeto de lei, O Projeto de Lei nº 6.455/13 (ANEXO D), proposto em 1 de outubro de 2013, de autoria do Deputado Federal Marcos Montes Cordeiro, do Partido Social Democrático do Estado de Minas Gerais (PSD-MG), tem o objetivo de dar nova redação à Lei nº 7.377/85, de forma a autorizar a criação do Conselho Federal de Secretário Executivo e os Conselhos Regionais de Secretariado Executivo e Técnicos de Secretariado Executivo. O projeto foi criado com o intuito de abranger em sua totalidade as incumbências do secretário executivo, além de fornecer a este profissional a devida segurança jurídica para o correto exercício da função.

A propositura da nova redação, se justificativa pelo crescimento econômico do país, o conseqüente crescimento do número de profissionais de Secretariado Executivo no mercado de trabalho, especialmente por parte da iniciativa privada e por fim, pelo crescente rol de atividades que envolvem a atuação do profissional de

secretariado executivo atual. Com o passar dos anos, o profissional obteve atribuições superiores às que constam na lei que atualmente rege a atuação.

O secretário passou de um profissional técnico para um que atua diretamente com o alto escalão da organização onde labora. Como apresenta-se na proposta, o secretário dispõe da atuação ativa na implantação de projetos, objetivos e metas da organização, visto que esse profissional é um alicerce na troca de informações entre os departamentos, considerado um instrumento de comunicação, para que a gestão das informações nas tomadas de decisões aconteça da maneira mais eficaz possível.

Dessa forma, o projeto de lei também abarca que cabe ao secretário organizar, sistematizar e administrar os recursos para que se atenda as metas e os planejamentos da organização, conforme mostra o Art. 4º:

III - assessorar e participar ativamente das ações de implantação de projetos, objetivos e metas da organização; IV - gestão de informações para tomadas de decisões e implantação de ações, visando a consecução de objetivos e metas; V - produção e edição de textos técnicos e administrativos, inclusive em idioma estrangeiro; VI - organização, sistematização e administração de processos e recursos para atender as metas e ao planejamento estratégico da organização (BRASIL, 2013).

Em análise do Projeto de Lei em estudo, constatamos que os profissionais possuem atribuições superiores às que constam na lei atualmente vigente. O secretário passou de um profissional de baixa relevância, para um profissional que ocupa cargos de natureza equivalente à de diretoria da organização. A entrevistada E7 confirma esse ponto de vista:

E7: *...eu acho que essa questão da visão estratégica, pra mim é uma das coisas que mais mudou assim mesmo, de você sair de um funcionário que você tinha que desempenhar funções mecanicamente ali, cumprir tarefas, executar tarefas pra você pra você ter uma participação efetivamente estratégica. [...] eu acho que o que mais mudou foi essa percepção da visão estratégica mesmo.*

Como apresenta-se no projeto, o secretário dispõe da atuação ativa na implantação de projetos, objetivos e metas da organização, visto que esse profissional é um alicerce na troca de informações entre os departamentos, pois é um instrumento de comunicação importantíssimo, para a gestão das informações bem como para que as tomadas de decisões ocorram do modo mais eficaz possível.

Um ponto importante apresentado no projeto que não é abordado na lei regulamentar, consiste na participação direta do secretário executivo na gestão de eventos organizacionais, além de planejar, organizar, implementar e realizar o monitoramento contínuo das atividades administrativas como também consta no Art. 4º do projeto de Lei:

VIII - análise, triagem, registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas; IX - planejamento, organização, implantação e monitoramento de atividades administrativas, eventos e outras ações pertinentes a organização; X - estabelecer e implantar estratégias de comunicação e gestão de relacionamentos, interno e externo, em conformidade com as políticas institucionais (BRASIL, 2013).

Como o SE faz elo entre os indivíduos na organização, de acordo com o projeto, cabe a ele estabelecer e implantar estratégias de comunicação e realizar a gestão de relacionamentos, sejam eles internos ou externos, em conformidade com as políticas constitucionais.

Sobre a atualização profissional e as principais fontes para conquistá-la, as narrativas evidenciam que a maior parte dos profissionais fazem uso das redes sociais, tais como grupos de Facebook, LinkedIn, de canais/plataformas on-line de cursos, treinamentos e participam de eventos da área, além da leitura de publicações científicas.

A internet tem contribuído de forma excepcional para o crescimento intelectual de diversos tipos de áreas. Ela surgiu concomitante ao desenvolvimento dos computadores e, hoje é considerada uma das maiores conquistas do mundo. Dentre as inúmeras características da internet, a possibilidade de troca de informações entre vários computadores em um mesmo instante, processo denominado de tempo compartilhado, é a que mais se destaca.

Nos dias de hoje, ter acesso à internet não é mais uma opção, é algo vital, correspondente a saber ler e escrever nos anos 50. Assim, o que determina o sucesso de um profissional ou de uma empresa frente ao mercado de trabalho não é o simples acesso à internet, mas a capacidade de interagir e potencializar seu uso (MCTIC; SEPIN, 2000).

No entanto, há de se tecer argumentos relacionadas ao uso da *internet*. Uma boa forma de alavancar o currículo já que na atualidade as informações *online* são de

mais valia do que currículos impressos; facilita e muito quando se podem criar contatos com várias pessoas e organizações de forma mais rápida e ágil. Quando um profissional compartilha suas informações nas redes sociais pode citar suas atividades culturais criando assim maiores possibilidades, pois o mercado procura profissionais com capacitações diferenciadas.

As redes sociais têm por objetivo conectar pessoas através da *internet*. Grande parte dos acessos às mídias sociais ocorre por meio de telefones celulares, desde modo, qualquer um, a qualquer momento, tem acesso a milhares de informações, podendo inclusive ser uma fonte e registrar acontecimentos. Por um lado, a *internet* pode ser uma excelente ferramenta para aprendizado, como podemos constatar pelas respostas das entrevistadas e ainda, promoção da imagem profissional, haja vista que permite a autopromoção do profissional. Por outro lado, é preciso estar ciente de que a vida digital exige cuidados.

Sob esse aspecto, os profissionais de Secretariado Executivo, devem ter em mente que seu nome é o seu emblema e, a imagem que transmitem, pode alavancar ou arruinar sua carreira. Todo conteúdo postado nas redes sociais, é instantaneamente associado ao perfil do profissional. O SE deve pensar na imagem que transmite para quem acessa seu perfil nas redes sociais, como se perguntar se há divergência entre os perfis profissionais e pessoais, pois muitos contratantes buscam informações nestas mídias para confirmar as informações obtidas em seus currículos profissionais. Mavichian (2016) enfoca que essas preocupações e cautelas por parte das empresas originam-se no fato de que os empregadores buscam candidatos que estejam equiparados com os princípios da organização.

Com referência aos desafios da profissão os que ficaram mais evidentes foram a falta ou o pouco reconhecimento da profissão e de suas atribuições, devido a estereótipos negativos sobre papel do secretariado e também por causa da confusão do perfil secretarial com o de outras profissões com atividades similares, (em algumas vezes até os registros na CTPS são de outras profissões e não de Secretariado Executivo), a remuneração injusta dada a estes profissionais, que em sua maioria não corresponde ao trabalho, ao conhecimento ou competências que são apresentadas e não satisfaz à formação superior do secretariado. O que entristece sobremaneira é que a superação dessas dificuldades, por parte dos profissionais, ainda é vista como

distante e até improvável para alguns.

E2: [...] porque é... isso também é difícil, encontrar cursos que sejam realmente voltados para o secretariado executivo. Você acha afins [...] acho que essa questão do reconhecimento que eu estava te falando agora pouco. Esse acho que é o nosso maior desafio assim, é realmente poder custar o que a gente vale, é...com a experiência que a gente tem, que a gente possui e, enfim...são várias barreiras, mas essa é a principal, porque essa é uma questão cultural, social, infelizmente a gente não vai, a nossa/ a minha geração e a sua não vai ver isso mudar, se mudar um dia.

A entrevistada E2, com relação aos desafios da profissão, entrega os obstáculos desde a graduação. Ela diz que [...] “o problema é que, nas nossas formações a gente tem dificuldade pela falta de competência manual do nosso professor, que não entende o que a gente faz de fato, na prática”, ela destaca que é o momento de ter mais professores formados em Secretariado Executivo. Segundo ela essa é a possível solução. Sua fala aponta que o professor formado na área, consegue atribuir foco ao que ensina, tanto por amor à carreira como por comprometimento ético com o estudo. “Faz toda a diferença”.

A entrevistada E3, parte do princípio de que o desafio está em se atualizar. Ela salienta que os dias passam e o envolvimento com a organização e as atividades tomam completamente o seu foco, impossibilitando o profissional de sair da zona cômoda. Outro fator importante destacado é multidisciplinaridade. Como já vimos anteriormente, a graduação garante portas abertas para diferentes horizontes, cabe ao profissional, na escolha da área de atuação, buscar mais conhecimento e atualização. Essa riqueza de conteúdo garante ao SE a possibilidade de flutuar entre os mais diversos assuntos.

Além disso, a entrevistada E3 afirma categoricamente que fazer uso dos diversos tipos de ferramentas existentes mercado e que as empresas utilizam para poder trabalhar, para trazer dinamicidade, eficiência e objetividade nos processos é também um desafio. É fato que o avanço da tecnologia é constante, a cada dia um novo *hardware* ou *software* é lançado com intuito pessoal ou profissional, trazendo diversão, organização, informação, praticidade e ajudando na realização de tarefas rotineiras.

Segundo Lígia (2018), a era da ‘apropriação’ da tecnologia, se usada de

maneira adequada, é uma das melhores ferramentas de trabalho utilizadas pelo profissional de Secretariado, tornando a vida do dirigente da companhia descomplicada e, conseqüentemente, a do secretário mais produtiva. Como bom profissional multifuncional, é preciso que o indivíduo saiba usar esses avanços ao seu favor, considerando que a tecnologia é importante para qualquer profissional e empresa que deseja permanecer competitiva no mercado de trabalho, pois, como já discutido, agilidade na transmissão e recepção de informações é de extrema importância.

A participante E4 aponta que cada dia é um desafio, cada dia é algo novo e que sempre o profissional aprende algo novo. No entanto, o maior desafio, segundo ela, é saber fazer o uso da inteligência emocional, lidar com conflitos. De fato, as nuances dos relacionamentos humanos nos dias de hoje estão fortemente enraizadas em lidar com emoções.

Inteligência Emocional, segundo Goleman (1998), é a capacidade de identificar nossos próprios sentimentos e os dos outros, de motivar a nós mesmos e de gerenciar adequadamente as emoções dentro de nós e em nossos relacionamentos. O termo apresenta capacidades diferentes e complementares da Inteligência acadêmica, compreendida pelas capacidades genuinamente cognitivas, avaliadas pelo Coeficiente de Inteligência (QI).

A gestão de conflitos tende a crescer nas organizações contemporâneas, haja vista a importância, cada vez maior, dada aos indivíduos que nelas trabalham; já que um dos axiomas gerenciais atuais consiste no fato de os indivíduos constituírem o fator diferencial entre as empresas e os conflitos que os envolvem passam a ser um problema, uma vez que podem reduzir a produtividade, e isso, afeta a lucratividade e rentabilidade da instituição (NETO, 2005).

Robbins (2005, p. 326) defende que conflito seja um processo, que tem início quando uma das partes entende que a outra parte afeta, ou pode afetar de forma negativamente alguma coisa que a primeira acredita ser importante. Para Wisinski (1995, p. 1) o conflito até pouco tempo estava associado comportamento indesejável, era visto como um predicado de indivíduos que não estabelecer relacionamento com os outros, que não faziam parte da equipe ou, simplesmente, não se encaixavam em nenhum grupo. O autor ainda afirma que a melhor maneira de lidar com o conflito era

evitá-lo. Entretanto, atualmente, a forma de se perceber os conflitos mudou notavelmente. Embora seja considerado como um desafio, o conflito, hoje, é considerado, como algo natural ou ainda como mola propulsora de mudanças (MOREIRA; OLIVO, 2012).

Sabemos que é na área estratégica que todas as decisões são tomadas e os problemas resolvidos, e é nesse mesmo nível que o SE atuará como mediador de conflitos. Acredita-se que o profissional de secretariado possui conhecimento em diversas áreas, proporcionado pela característica de multidisciplinaridade do curso de graduação em que se formou e pela vasta abrangência de suas habilidades e pelas atitudes que são embasadas na ética e no profissionalismo, está apto para a atuação na mediação de conflitos (MOREIRA; OLIVO, 2012).

Desde o surgimento da profissão, a função de secretário vem evoluindo de forma gradativa e constante. Dentre as inúmeras conquistas já alcançadas pela classe, ressalta-se a criação do curso de nível superior em Secretariado Executivo em 1969, triunfo que possibilitou reconhecimento dos secretários como um todo, tendo em vista que a graduação passou a caracterizar a profissão secretarial como uma carreira que exige conhecedores qualificados. Ademais, contribuiu significativamente para a obtenção do reconhecimento da atividade com a promulgação da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985 (BRASIL, 1985).

Atualmente, o cargo de secretário executivo é a 3ª profissão do mundo, e segundo Reich (1994), ela pode se tornar a primeira profissão deste milênio. Diante do contexto em que se encontra a ocupação, chega-se à conclusão de que esta tem conquistado uma contínua ascensão. Todavia, ela não vive seu auge, devido a diversos fatores, como constantes desmerecimentos e associações indevidas do cargo. Segundo a fala da entrevistada E5, as pessoas ainda não sabem o que faz um SE.

***E5:** É, eu acho que a desinformação, porque muitas pessoas não sabem o quê que compete a uma Secretária Executiva fazer, elas confundem com Recepcionistas, com Secretária só, e o Técnico em Secretariado na verdade e aí, por conta disso, pela falta de desinformação elas não, eu acho que não acreditam que pode haver um profissional que está capacitado pra atuar na parte de liderança, na parte de gestão e planejamento, na parte de estratégia e...eu acho que o profissional de Secretariado Executivo acaba perdendo muito com isso, então, eu acho que lidar com a desinformação eu acho que é a*

(principal x1) dificuldade de hoje. [...] Acredito que tenha melhorado, por conta de ter entrado tudo pelo mundo remoto, os trabalhos hoje estão muito mais remotos do que a dois anos atrás, [...] Então, eu acho que isso auxiliou, mas não que tenha acabado completamente.

Todavia, ressalta-se que, embora tenha ocorrido um aumento significativo da oferta de cursos de Secretariado a partir do século XXI, e o reconhecimento do curso e da profissão, atualmente, ainda se encontram muitas pessoas que desconhecem a existência dessa profissão. O déficit de conhecimento sobre a área pode estar vinculado ao fato de que, por muito tempo, fomentou-se a cultura de que a profissão de secretário era apenas uma função responsável por exercer atividades básicas sem grandes dificuldades. Cita-se ainda o desmerecimento da profissão, existente em diversos meios, motivo pelo qual a luta dessa classe não cessa. Nesse contexto, destaca-se o quanto atividades que não necessitam de um conhecimento superior ainda permanecessem associadas ao perfil secretarial, perdurando preconceitos na área (COSTA, 2016).

E6: *...olha no geral..., (eu acho que x1) ... é uma profissão muito pouco valorizada. [...] eu acho que é uma profissão pouco respeitada, pra começar quando fala Ah é formada em Secretariado Executivo, acho que o povo já fala “Hum, não teve competência pra fazer outra coisa, sabe? É o que eu sinto [...] e também assim que qualquer pessoa pode atuar na área como Secretária Executiva, isso eu acho muito errado, qualquer pessoa sem formação, exatamente, ou o pessoal de letras, que antes eles colocam quando tinha concurso pra Secretária Executiva, [...] Eu acho que isso aí é mais valorização da profissão, porque muitos lugares não conseguem viver sem, então eu acho que talvez, não sei, se mudasse o nome do curso de Secretariado Executivo pra tipo uma Assessoria Executiva, Gerência Executiva, sabe? Pra poder com o nome talvez sair desse estigma. [...] porque primeiro que Secretária já tem aquela fama que o povo: “Ai Secretária dá pro patrão, dá pro chefe”, começa por aí, [...] então eu acho que acaba denegrindo demais o nome, então eu acho que as vezes se mudasse o nome do negócio [...] Administradora Executiva, sei lá, qualquer outra coisa, menos Secretária, risos.*

Infelizmente, ainda há muitos estereótipos acerca do secretário executivo. Existem organizações que não valorizam toda a jornada do profissional durante a graduação, para que possa lidar diariamente com assuntos tão importantes. Diversas empresas não fazem questão de contratar o profissional com o registro que lhe cabe, muitas vezes pelo aspecto salarial, mas ainda com exigências em relação às funções

cabíveis. Ou também, contratam pessoas que não possuem a graduação específica, algo que certamente desvaloriza e prejudica a categoria.

A questão dos estereótipos pode ser percebida em todos os momentos, e alguns destes merecem destaque. Primeiro, sobre a questão de a profissão ser exclusivamente feminina. Segundo a CLT, Art. 373-A e no inciso XXX, do art. 7º da CF-88, é proibido diferença de critério de admissão por motivo de sexo. E mesmo com a existência destas leis e normas, é possível observar que com respeito à profissão de secretariado executivo, ainda existe grande *déficit* na quantidade de profissionais do sexo masculino pois dentre as exigências para contratação em sua maioria, buscam profissionais do sexo feminino. E como exposto anteriormente no presente trabalho, os homens mesmo que minoria vem retomando seu devido espaço como secretários desde a década de 90.

Outro detalhe a se destacar é que existem termos que são muito utilizados e que podem afetar potenciais profissionais, pois vemos e ouvimos diversos tipos de discriminação, como por exemplo “secretária” com menção às profissionais do sexo feminino e o termo “boa aparência”. Outro termo que traduz discriminação é “pessoa madura”, que acaba afastando profissionais por questões de aspectos físicos ou idade. Os termos mencionados são considerados discriminatórios levando em conta Art.373-A da CLT que ressalta quanto à recusa de emprego por razões de sexo, idade, à cor, situação familiar ou gravidez. Assim, de acordo com a convenção nº111, da OIT, ratificada pelo Brasil e promulgada pelo decreto n.2.268, proíbe o empregador de estabelecer uma ordem de preferência por critérios ligados a estes fatores.

A entrevistada E7, também argumenta sobre a questão do rótulo, dos estereótipos impregnados na profissão. Ela conta que tem sido uma luta diária para que os membros organizacionais vejam que o SE não está presente nas organizações apenas para meras atividades rotineiras e mecânicas. “[...] *o meu maior sonho, a minha maior vontade é que mais e mais pessoas me vejam como, mudem a visão de Secretária Executiva quando me conhecem*”, “[...] *eu tive várias pessoas que já me falaram nossa, eu não tinha noção do que uma Secretária Executiva fazia antes de te conhecer*”.

Camargo (2021) observou em sua pesquisa que os estereótipos relacionados a área secretarial reiteram atividades estereotipadas que remetem aos ‘cuidados’ de

um escritório, por exemplo, como “servir o café”, “atender ao telefone” e trabalhar no “arquivo”. Embora, segundo a autora, estas atividades possam ainda ser vistas de caráter estereotipado pela sociedade, elas estão incluídas como atividades técnicas e táticas de assessoramento. Isso é fruto do conhecimento que é produzido no contato direto com as técnicas e tecnologias secretariais, com as ferramentas profissionais e as rotinas básicas de escritório, atividades relevantes para o funcionamento de qualquer organização (NONATO JÚNIOR, 2009; CAMARGO, 2021).

Ainda discutindo sobre os estereótipos impregnados no nome da profissão, problematizamos agora a falsa demanda ao ‘gênero feminino’, entendido como gênero exclusivo para o exercício da profissão. Essa criação de gênero idealizado, acende discursos preconceituosos e insultos relacionados aos profissionais de secretariado executivo. Neste contexto, ser secretária é estudar para ser “secretária de filme adulto”, “secretária amante do chefe”, além dos estereótipos relacionados à forma de se vestir e atribuição da beleza padronizada como demanda para atuar na profissão. Podemos ainda incluir as “cantadas” que são recebidas no ambiente de trabalho, e por fim, o fato de que os “homens não podem exercer a profissão” ou quando há homens atuando como secretários, eles indicam que o secretariado é uma “profissão de gays” (CAMARGO, 2021).

Entre as sugestões sobre o futuro da profissão, em termos de mercado de trabalho, tendências de atuação e competências estão a manutenção do cargo e da posição de Secretariado Executivo, mesmo diante de crises no cenário econômico do país, por conta da natureza multifuncional da profissão. As tendências da atuação secretarial segundo os dados levantados são a ampliação das tecnologias digitais e sua integração com as tarefas inerentes a rotina do secretariado, tornando-as mais instantânea, a conexão ou mesmo a atuação do SE com as áreas de marketing e comercial e sua performance empreendedora.

Nesse sentido, a entrevistada E1 acredita que os cursos de graduação devem melhorar a didática, dar mais ênfase no ensino de línguas e ainda buscar mais relações de aprendizado na área administrativa. Ainda sob esse aspecto, a entrevistada E6 argumenta que é necessário que o nome do curso seja mudado e ainda os conteúdos disciplinados.

Sabemos, como já discutido anteriormente, que os cursos de secretariado no

Brasil obedecem às diretrizes de uma regulamentação federal que institui as diretrizes curriculares para o curso de Secretariado Executivo e dá outras providências. Ela foi assinada em dia 23 de junho de 2005 (ANEXO B), pelo Presidente da Câmara de Ensino Superior, Edson de Oliveira Nunes. No art. 2º foi indicado o perfil do formando, bem como as aptidões a serem desenvolvidas, os conteúdos disciplinados em sala, a duração da graduação, a demanda de profissionais da área, sistema de avaliação, estágio supervisionado e trabalho de conclusão de curso, todos opcionais às instituições, desde que não traga prejuízos que para o projeto pedagógico aplicado.

A diretriz ainda salienta sobre os projetos pedagógicos das diversas instituições que oferecem o curso no Brasil, estes podem admitir linhas de formação específicas nas diversas áreas relacionadas com atividades gerenciais. Tais áreas possibilitam ao profissional assessorar, empreender e prestar consultoria, habilidades que constam como atribuições do secretário executivo, para que melhor auxilie e atenda às necessidades demandadas pelas organizações. Aqui, como visto, são as instituições de ensino que orientam as linhas de formação.

Sabemos que a área ainda carece de reformulações, no entanto, há de se considerar que já aconteceram muitas adequações desde a promulgação da lei de regulamentação, e essas adequações estão acompanhando a evolução das organizações, da tecnologia e porque não dizer, da humanidade. Além disso, as instituições de ensino superior, constantemente reformulam seus projetos pedagógicos a fim de contemplar as exigências mercadológicas.

No entanto, apesar de todas essas orientações advindas da legislação, vemos que, para que as sugestões das entrevistadas E1 e E6 sobre a nomenclatura pudessem ser atendidas, deveria haver então, grande movimentação por parte da categoria, uma vez que mudança de nome necessitaria envolver intensa disposição de todo o conjunto de profissionais, formados e em formação, numa consonância generalizada, pois haveria a quebra de anos de tradição e identidade envolvendo a profissão. Uma ideia que talvez possa ser aceita, dados as inúmeras associações feitas erroneamente em torno do secretariado executivo são feitas recorrentemente. Como por exemplo, o substantivo “secretária”, é normalmente confundido com governanta ou empregada doméstica ou ainda associada à hiper sexualização da profissão (SABINO; ROCHA, 2004; NONATO JÚNIOR, 2009; CAMARGO, 2021).

Nonato Júnior (2009) entrega que a mulher revolucionou a área das assessorias por lidar com os acontecimentos de maneira holística e que a assessoria, enquanto objeto de estudo, não requer nenhum gênero prévio para que seja realizada eficientemente, mas pede por profissionais competentes que estejam em conformidade com as demandas da complexidade da profissão.

Já tecnologia, apontada pelas entrevistadas E3, E4 e E5 como uma das tendências futuras, ocupa espaço considerável já há alguns anos e atualmente é difícil encontrar pessoas que não façam uso. A tecnologia que se tornou uma ferramenta indispensável para a utilização cotidiana, pois facilita a realização de tarefas diárias, e possibilita a comunicação eficiente e em momento real. Torres et al. (2010) afirma que a tecnologia, sem dúvida, proporciona inovação no trabalho profissional, tornando-o mais ágil e eficiente, além de possibilitar novos desafios e motivar o SE a acompanhar as novas exigências do mercado de trabalho. Como O'Brien (2004, p. 54) ressalta:

A velocidade, a capacidade de processamento das informações e a conectividade das redes de computadores podem aumentar substancialmente a eficiência dos processos de negócios, bem como as comunicações e a colaboração entre as pessoas responsáveis por sua cooperação e administração.

As ferramentas tecnológicas possibilitam que os secretários dediquem mais tempo às tarefas do dia a dia, que são essenciais ao desenvolvimento de novas habilidades e práticas. A interatividade faz diferença na organização, pois permite que o profissional obtenha informação, tire dúvidas em tempo real, e aprenda a trabalhar em grupo, contribuindo tanto para a aquisição de novos conhecimentos para a empresa, como para o seu próprio. O desafio, porém, é buscar uma maneira adequada de treinar os profissionais, para que estes possam atender a todas as novas expectativas das organizações.

Sabe-se que o uso da tecnologia está muito além da manipulação dos aparelhos eletrônicos e segundo Batista (2004), o conhecimento de tecnologia é definido como saber usar para desenvolver uma atividade, ou seja, saber operar os *hardwares*, os *softwares* (básicos ou aplicativos), as telecomunicações (redes e internet), os processos de armazenamento dos dados e as transformações das informações (gerenciamento de banco de dados). Ainda segundo o autor, não basta,

para uma empresa, possuir profissionais que sejam extremamente competentes no que diz respeito ao conhecimento da tecnologia e não ter pessoal capaz de integrar, ou melhor dizendo, mobilizar esses conhecimentos às técnicas administrativas e os processos de tomada de decisões (BATISTA, 2004. p. 37-38).

Atualmente, existem muitas tecnologias diferentes, incontáveis aparelhos sendo lançados todos os dias, como *tablets*, *smartphones*, computadores, aparelhos para segurança, além da grande quantidade de aplicativos com funções diversificadas. É evidente que o profissional precisa saber usar todos esses recursos de maneira correta, e com isso ter a tecnologia como uma grande aliada, proporcionando mudanças no contexto organizacional.

A participante E7, por sua vez, atrela a nova forma do SE atuar nesses novos tempos. Ela cita ainda a pandemia que vivenciamos no momento por covid-19. Vemos a possibilidade da atuação em secretariado executivo remoto não apenas como uma alternativa para manter distanciamento social, mas sim como área para que o SE empreenda e garanta sua emancipação. O mercado de trabalho está cada vez mais competitivo e passando por mudanças constantes. Como consequência, esse cenário atua como um influenciador para novos empreendedores, pessoas criativas, inovadoras e que assumem riscos, que detectam oportunidades de criar um negócio que gere lucros satisfatórios (DORNELAS, 2008).

Segundo Alves (2011), o desenvolvimento do empreendedorismo se confunde com a história da civilização humana, tendo em vista que o comportamento empreendedor sempre existiu e foi o impulsionador de criações, construções e evoluções da sociedade. No Brasil, o surgimento dos primeiros empreendedores aconteceu devido à abertura econômica no país, durante a década de 90. Contudo, esses novos empreendedores não possuíam conhecimentos suficientes para administrar seus negócios e, diante a esta realidade, o SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas) e a SOFTEX (Sociedade Brasileira para Exportação de Software) começaram a dar suportes técnicos para estes novos serviços (BISPO et al., 2017; DORNELAS, 2005).

Atualmente, o empreendedorismo faz parte de um contexto global, seu crescimento, força, assim como a sua capacidade de formação profissional e pessoal tornaram-se assuntos extremamente relevantes na rotina dos trabalhadores. Nesta

conjuntura, o Brasil é considerado por muitos como um dos países com a população mais criativa e empreendedora do mundo (BISPO et al., 2017). Ser empreendedor em um mercado tão competitivo e globalizado vai muito além de apenas ser seu próprio patrão, está absolutamente ligado a ter constantemente novas ideias e colocá-las em prática.

Empreendedores são indivíduos que têm a capacidade para criar algo, assumem responsabilidades em função de um sonho, o de obter sucesso em seu negócio. São ousadas, aprendem com os próprios erros e encaram seu negócio como um desafio a ser superado. Possuem facilidade para resolver qualquer problema e podem ainda influenciar em seu empreendimento. Além disso, identificam oportunidades que possibilitam melhores resultados, são pessoas incansáveis na busca por informações, são extremamente interessadas em melhorias para o seu setor ou ramo de atividade (CARVALHO, 1996, p. 79-82).

Para Dornelas (2008) o empreendedor está associado ao desenvolvimento econômico, à inovação e ao proveito de oportunidades em negócios. Fillion (1991, p. 19) completa que “um empreendedor é uma pessoa que imagina, desenvolve e realiza visões.” No que se refere ao desenvolvimento econômico, um bom empreendedor oportuniza o aumento da produção de renda per capita no país, além de ser capaz de realizar mudanças na sociedade e na estrutura de negócio, assegurando que a renda seja dividida entre os agentes (HISRICH; PETERS; SHEPHERD, 2009).

De acordo com Olivo (2003) as características comportamentais empreendedoras (CCEs) podem ser divididas em realização, que são comportamentos capazes de impulsionar as pessoas a procurarem atividades inovadoras e desafiantes, o planejamento, competência de conhecer e buscar processos que conduzam uma empresa para a direção correta e o poder, aptidão para elaborar e executar atividades conforme planejamentos anteriores, atingir os objetivos traçados.

Segundo o SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (2017), existem dez características básicas, entendidas como primordiais, que podem ser desenvolvidas no perfil empreendedor: As Buscas de Oportunidades e Iniciativa, ser persistente, correr riscos calculados, exigir sempre qualidade e sucesso, comprometimento, busca de informações, estabelecimento de metas, planejamento e monitoramento sistemáticos, persuasão e rede de contatos, independência e

autoconfiança.

Caso o SE esteja atuando dentro das organizações, a entrevistada E7 sugere ainda que a participação do profissional siga tendências contemporâneas de assessoria como a governança que, vem ocupando um espaço importante no cenário mundial. Fonseca (2010) afirma que a secretária executiva, pode exercer importante papel na implantação e execução do processo de governança corporativa. Seu rol de conhecimento no processo e competências pode facilitar eficazmente a organização diária, tanto dos novos executivos como no relacionamento interpessoal com todos os diretores.

O Instituto Brasileiro de Governança Corporativa - IBGC (2009), conta que a governança surgiu na primeira metade dos anos 90. Nesta época os acionistas despertaram para a necessidade de novas diretrizes que os protegessem dos abusos da alta administração das organizações, da inércia de conselhos de administração e ainda, das omissões da auditoria externa. A governança corporativa nasceu com o escopo de auxiliar na superação dos conflitos gerados e a fim de assegurar que os comportamentos dos executivos e acionistas estejam efetivamente alinhados aos mesmos interesses.

O IBGC define Governança Corporativa como um sistema que garante aos sócios-proprietários o governo das organizações e seu efetivo monitoramento, por meio de um conselho de administração, de auditoria independente e ainda um conselho fiscal, além de assegurar igualdade, transparência e responsabilidade pelos resultados obtidos (BOSCO, 2000).

Autores como Andrade e Rosseti (2007) e Fonseca (2010) argumentam que a Governança Corporativa é um dos processos essenciais para o desenvolvimento seguro das organizações e que está ganhando cada vez mais impulso. Sua adoção pode tornar os negócios mais seguros e menos expostos a riscos externos ou de gestão. Segundo eles, um bom sistema de governança fortalece a organização, reforça as competências no enfrentamento das complexidades e amplia os alicerces estratégicos, que colaboram no alcance de resultados corporativos se tornem efetivos e menos voláteis e conseqüentemente aumente a confiança dos investidores.

A entrevistada E7 defende, junto com Mundim e Ricardo (2004) e Eloi (2008), que a função do SE na governança exige competência técnica, conhecimento de

administração, comunicação, liderança, marketing, finanças, tecnologia e competência social para se relacionar com os novos executivos, assumir responsabilidades e aprender continuamente. Além de ajudar na implementação, nos sistemas e na organização, fazendo com que os planos deem certo.

Sobre a existência ou a construção de uma identidade profissional para o SE, por meio das entrevistas realizadas, vemos que dentre as características, habilidades ou competências que definem a imagem da profissão podemos destacar a postura, o sigilo, a sutileza no desenvolvimento de suas atribuições, bem como a multifuncionalidade, o dinamismo e a proatividade. Contudo, outro aspecto importante que analisamos a respeito da caracterização do SE é que, a maior parte o considera como um profissional que não tem representatividade sindical suficiente e que não tem seu direitos totalmente reconhecidos e respeitados, pela falta do conselho de classe e, que detém muitos estereótipos errados.

Em sua resposta, a entrevistada E1 afirma que a identidade existe, que já é consolidada. Segundo ela, isso se dá pelo profissional ser destemido. No entanto, a entrevistada E2 contesta dizendo que a identidade ainda está sendo estruturada, que as pessoas confundem muito. Em sua fala, ela diz que *“parece que só o Secretariado Executivo não é suficiente, então eu tenho que colocar um bilíngue, um trlíngue pra dar uma “glamourizada” no negócio. Porque é muito ruim fazer só Secretariado Executivo, entendeu?”* Ela ainda completa dizendo que *“parece que o Secretariado Executivo ele é tipo assim, a recepcionista que deu certo e o administrador que não quis ir a fundo, sabe? Fica meio, nesse meio termo...”*

Vemos que o descontentamento com relação à questão da identidade profissional da entrevistada E3 é transferida, em parte, para os representantes sindicais da classe:

E3: *Olha, (eu vejo que ela ainda tá em construção x1), por isso que muitos, um exemplo: nossos diretores lá, que são cinco eles reconhecem muito a nossa função eles, [...] mas só que ao mesmo tempo eu percebo que outras empresas ainda estão com a ideia de que a Secretária só serve pra servir o cafezinho ou só tá ali pra atender telefone ou um rosto bonito na porta de entrada do ambiente, é isso ainda tá em construção, [...] “essa decepção da atuação do nosso sindicato”, até hoje não saiu o Conselho Regional do Secretariado, [...] tem de todas as profissões que você imaginar que tenha, [...] o nosso não tem e, isso já tá lá a anos. [...] tem muitas empresas que eles nem consideram a*

profissão de Secretária Executiva, mas eles não entendem a nomenclatura da profissão de Secretária Executiva como uma, [...] já avançou bastante, mas ainda sim precisa melhorar muita coisa, ainda tá muita coisa pra ser feita.

O Conselho Regional de Secretariado é uma ação dos profissionais de Secretariado que querem ver a valorização da profissão e ainda tem como objetivo defender os profissionais das distorções, tanto profissionais quanto estereotipadas existentes na área. Entretanto, um conselho, mesmo sendo tão importante, está longe de ser a única providência que deve ser tomada para a melhoria do exercício do Secretariado Executivo no Brasil. É fato que a criação do conselho pode contemplar em avanços para a área secretarial. Contudo, como dito anteriormente, percebe-se a necessidade de maior coesão dentro da própria comunidade de profissionais de Secretariado Executivo e, mais ainda, na academia onde são formados esses profissionais (PINHEIRO, 2012; VIEIRA; ZUIN, 2015).

A entrevistada E4, diz que a identidade profissional ainda está em construção. Segundo ela, as pessoas ainda têm muita dúvida sobre o que realmente é feito pelo profissional de secretariado. Em sua visão, ainda somos confundidos com recepcionistas ou telefonistas. Apesar de haver muita melhora que era visto antes, ainda existe uma grande caminhada.

Sobre as características que definem a identidade do profissional, a entrevistada diz que a proatividade, a organização e a facilidade de resolução de conflitos são aspectos que identificam o profissional: *“o que eu identifiquei nela foi proatividade, então ela é muito proativa, o que nos é exigido, de prontidão e, ela sabe resolver problemas, então na resolução de problemas ela também é muito boa e, focada, ela é organizada, então ela consegue saber lidar com as situações, então eu acredito que esses sejam os três principais: organização, proatividade e... Resolução de conflitos.”*

Quando se trata de estudar a identidade de alguma profissão, sabemos que é investigada por várias áreas das ciências humanas, como a filosofia, sociologia e antropologia e, ultimamente, a identidade passou a ser examinada no contexto acadêmico, empresarial e social de maneira muito expressiva. No que pertence à profissão de secretariado executivo, percebe-se que ainda existe ambiguidade a respeito da identidade profissional. De antemão, afirmamos que é construída por meio

de signos específicos constituídos pela vestimenta, linguagem, comunicação, comportamento e atrevidamente inserimos nesses signos as competências do SE (CASTELLS, 2018; DIETERICH; FERRO, 2013; SANTOS, 2019)

A frase da entrevistada E5, “*Sim, eu acredito que exista, inclusive até na mente das pessoas*” nos mostra um outro aspecto da profissão, contrariando o que a entrevistada anterior afirmou. Podemos ver aqui que, as falas são opostas. Percebe-se isso no trecho da entrevista em que ouvimos:

E5: “*Pensa numa Secretária, vem um avatar na cabeça da pessoa e as características que eu vejo na prática são: visão estratégica, [...] Pessoas que sabem fazer um bom planejamento, que sabe organizar o tempo, [...] que sabem de uma forma ativa entender como é que funciona um processo de comunicação, saber principalmente ouvir, saber buscar a informação, independente se você não a tenha no momento, [...] é uma pessoa que ela é extremamente proativa, [...] é um profissional que ele é sempre lembrado quando alguém precisa de alguma coisa, porque ele se torna referência, não em sabedoria, mas numa pessoa que é referência em solução para outras pessoas...*”

Aqui, confirma-se a fala Santos (2019, p. 36). A autora argumenta que a formação da imagem do SE advém pela memória discursiva, ou seja, pela repetição de enunciados que “revive os pré-construídos sobre o Secretariado Executivo como área de formação e atuação profissional como os de que o secretário executivo é um executor de comandos, uma ferramenta no escritório”. Infelizmente, em alguns momentos, na fala das próprias entrevistadas, o SE não é percebido um gestor que pode auxiliar na tomada de decisões e na análise de cenários.

Nesse caso, Sabino e Marchelli (2009) argumentam que ao SE se imputa meramente, operar instrumentos e ferramentas. Nessa práxis, o SE nunca explora a possibilidade de aperfeiçoar seu conhecimento a respeito do contexto organizacional.

O secretário assemelha-se mais ao zelador do edifício do que realmente ao síndico que toma as decisões anuídas pelo conselho, submete-se, assim, dentro da estrutura organizacional das empresas à condição de mero assessor burocrático. Ao secretário, caracterizado como dotado de conhecimentos anteriores à práxis científica, pede-se sempre que seja um profissional capaz de redigir, de organizar documentos, de observar os procedimentos da rotina administrativa, mas a ele não é dado o poder de decidir sobre os desígnios da organização com a qual colabora. Seu trabalho em geral é visto como complementar e secundário, pois se entende que ele não age segundo as categorias do juízo empírico emprestadas a outros

profissionais como os administradores, advogados e contabilistas. O secretário é, quando muito, um consultor dentro das organizações. No caso das empresas, seu trabalho é colocado como apêndice daquele executado pelos profissionais que ocupam posições diretoriais e gerenciais. Nos setores da governança, também é incomum os secretários ocuparem posições centrais dentro dos quadros estruturais (SABINO; MARCHELLI, 2009, 608-609).

No entanto, os mesmos autores argumentam que o SE não deve ser considerado apenas como mero executor de práticas profissionais, justamente porque a práxis “incorpora conceitos teóricos, consciência reflexiva e domínio de teorias científicas” (SABINO; MARCHELLI, 2009). Como profissionais do campo, sabemos que é preciso que o SE tenha conhecimentos específicos, que ofereçam subsídios, justamente para o conduzir à compreensão da complexidade teórica do seu trabalho prático.

A entrevistada E6 argumenta que a principal característica identitária do SE é dinamismo, ser essencialmente o profissional lembrado para resolver problemas. A fala da entrevistada pode ser confirmada quando Hoeller (2006, p. 145) argumenta que secretariado executivo é um campo de aplicação. No entanto, o mesmo autor afirma nem só de prática subsiste uma área. Segundo ele, há de se compor e complementar o valor dos conhecimentos, como elementos intelectuais que são necessários à construção do mundo. Portanto, práxis da área de é “voltada para diagnosticar e solucionar os problemas da realidade empresarial, sempre baseada em referências teóricas” (HOELLER, 2006, p 145).

E7: [...] eu sinceramente espero que esteja em construção ainda, que a gente tenha tempo de construir uma nova visão do profissional de Secretariado. [...] Eu colocaria a questão do posicionamento, da postura, de visão estratégica como uma das principais e [...] pra mim é muito forte essa questão de serviço, de você estar disposta a servir, independente de que forma seja profissionalmente, então essa disponibilidade total e a dedicação.

A disposição em servir, disponibilidade e dedicação podem, neste contexto, ser traduzidas em proatividade. O termo proatividade, dentro do contexto secretarial e organizacional, é considerado como característica de um profissional sem medo de enfrentar desafios, disposto a gerenciar crises. Aqui, o profissional SE é resiliente, assertivo, proativo, possui visão holística e global da organização na qual atua, possui

pensamento crítico e estratégico, é flexível e possui iniciativa e autonomia, é um profissional que pratica a ética em todos os seus atos, e está apto para atuar nas tomadas de decisões (NEIVA; D'ELIA, 2014).

A entrevistada E7 continua afirmando que percebe o SE como referência de informações. Para ela o SE é *“aquela pessoa que quando alguém precisa de alguma coisa dentro da empresa, não só material ou qualquer coisa assim, a referência de informação, [...], então esse papel de facilitar, de conectar as pessoas é uma coisa que pelo menos eu aqui tento fazer muito, [...], mas eu diria que é isso assim: a visão estratégica, essa postura de serviço, essa postura de conexão/de conectora de informações, de facilitadora de informações.*

Para afirmar a fala da entrevistada E7, trazemos aqui o termo “agente facilitador” de Neiva e D'Elia (2009). O agente auxilia o executivo a comunicar-se com seus fornecedores e com os níveis gerenciais e operacionais da organização, assessora e representa nos momentos necessários. O SE faz a gerência da informação e comunica-se com o público interno da organização de forma eficaz para que não haja conflitos internos e que o clima organizacional seja favorável a todos os membros da empresa, e não obstante, também incentiva o atendimento de qualidade ao fazê-lo em momentos que se comunica com os clientes externos e internos, fornecedores e representantes, utilizando ética e transparência.

Dentre as características citadas, as que mais identificam o SE e o diferencia das demais profissões, é o fato dele não ter resistência e preconceito quando solicitado a realizar qualquer tarefa. A discrição, a agilidade, o pensamento lógico, o dinamismo e a organização também foram bastante citados.

Prosseguindo no mesmo sentido, as entrevistadas E1, E2, E5, E6 e E7 também esclarecem a questão da resolução de problemas e a rapidez na execução das atividades diárias. Em suas falas, o SE está pronto para fazer o que for necessário e da melhor forma possível. Aqui destacamos mais uma vez a proatividade. Esta refere-se, dentro do contexto das organizações, a uma característica de um secretário com aptidão inata de liderança, podendo ser considerado como um dos requisitos no momento da contratação de funcionários (SANTOS, 2020).

A evolução das técnicas secretariais determinou o novo perfil do profissional secretarial, revelando ser um profissional apto a realizar todo tipo de tarefa. Sua

atuação pode envolver papéis de assessor, gestor, empreendedor e consultor, juntamente do conhecimento da realidade em que ele e a organização estão inseridos. O domínio das técnicas secretariais, que por mais que sejam simples, da tecnologia, da comunicação interpessoal e de outros idiomas, da administração de conflitos, do tempo e da demanda de trabalho consistem em conhecimentos que demandam pré-disponibilidade e garantem dinamicidade ao perfil.

Brun, Cechet e Neumann (2012) e posteriormente Santos (2020) constataam que, ao se adequar ao perfil contemporâneo, o secretário precisou buscar por qualificação tanto no campo intelectual quanto no emocional e ainda, por meio de cursos técnicos e superiores em secretariado. Os autores ainda revelam que, a qualificação, o aprendizado e a reciclagem do SE devem ser constantes, afinal, eles são vitais para que o profissional se desenvolva integralmente para o exercício da profissão e para que ele consiga acompanhar as tendências mercadológicas e organizacionais.

Ainda na resposta da E2, juntamente com E3, a descrição é o que mais marca a identidade profissional. A aparência e a apresentação pessoal do profissional pode ser o ponto de partida para a composição da identidade profissional. De acordo com Amaral (2008), a imagem refletida pelo SE é resultado do conjunto formado pela aparência física, pela linguagem não verbal e pela maneira de vestir.

De acordo com Amaral (2008, p. 16), a comunicação interna e externa, é um elemento vital de qualquer organização. Geralmente, os colaboradores se comunicam na maior parte do tempo, seja de maneira direta ou indireta, por meio oral, escrito, através de sua vestimenta, gestos, símbolos ou atitudes. Dessa forma, o autor nos indica, que devemos conhecer as diversas maneiras de comunicar. Damos destaque aqui à linguagem não-verbal, que é a forma de transmissão que o corpo humano exprime, consciente ou inconsciente, determinados sentimentos. É muito importante que as palavras não sejam contrariadas pela linguagem não verbal.

As vestimentas contribuem significativamente para melhorar ou arruinar a imagem. O indivíduo se veste e enquanto tal, exerce sua atividade significante. Assim temos que, portar uma vestimenta é um ato de significação e, portanto, um ato profundamente social. Na fundamentação da moda está o desejo individual de diferenciar-se e a procura de se adequar às normas do grupo social a que se quer

pertencer. A vestimenta é rica em sinais que traduzem valores socioeconômicos e culturais. Um profissional que explora a "aparência" de maneira correta, promove o reconhecimento de sua imagem e, conseqüentemente, ocorre um registro positivo do profissional na mente das pessoas. Para um profissional de secretariado executivo ser colocado em uma posição estratégica e promover a relação com cliente, existe a etiqueta comportamental e de vestimenta no trabalho (SANTOS, 2002; CIDREIRA, 2007; ROSÁRIO, 2011).

Em sua forma de se vestir, o SE deve se atentar há alguns aspectos importantes, como evitar decotes, roupas justas, curtas e de alça, além de saltos muito altos. A roupa deve ser adequada para o ambiente de trabalho, preferencialmente de cores neutras, mas de forma a respeitar o estilo de cada um, a fim de que o indivíduo sinta-se confortável.

Ademais, Grion e Paz (2002, p. 21), afirmam “[...] o profissional é um produto que deve ser apresentado com as melhores qualidades, num mercado de trabalho competitivo e, portanto, exigente.” Por conseqüência, os cuidados com a apresentação pessoal são indispensáveis, pois antes de mais nada, ao apresentar-se ao trabalho, o SE é avaliado desde o momento em que se apresenta na empresa até o momento em que vai embora.

Imagem pessoal adequada passa credibilidade para o meio social e profissional, cuidar de aspectos como a forma com que se exhibe, se porta e se veste em ambientes organizacionais representa sua identidade pessoal e, por meio dela, é possível estabelecer reputação e, conseqüentemente, ser reconhecido por tal. Deve-se observar o perfil da organização, se é mais formal ou informal e a partir disso, afeiçoar sua forma de se apresentar, de se vestir, adaptar os sapatos, a maquiagem e os acessórios.

Segundo as entrevistadas E4 e E7, ser profissional organizado é o que identifica o SE. *“Organização. A pessoa ser organizada. Eu acredito que a partir daí que você consegue se organizar você consegue sair das outras ramificações. Eu acredito que a organização seja a primordial.”*

Uma das características intrínsecas do profissional de SE é a organização. Esse termo, dentro do contexto de trabalho, está aliado à capacidade de planejamento, que permite ao SE alcançar, da melhor forma possível, alguns objetivos

predefinidos. É importante que haja planejamento do que se deseja executar, assim é avaliar as possibilidades e identificar falhas que possam ocorrer no desenrolar das tarefas (LIMA; CANTAROTTI, 2010; SANTOS, 2020).

Essa propriedade distintiva do SE é imprescindível, já que o profissional também passou a atuar contribuindo com a administração de processos, que são atividades realizadas de acordo com um sistema ou método e que padronizam o trabalho dentro das empresas. Ao atuar na administração de processos e gerenciar o movimento das tarefas administrativas, o SE também desenvolve padrões de rotina, aplicáveis no dia a dia. O profissional de SE, com base em sua formação e nas competências, juntamente com a alta administração, garante que os processos sejam de conhecimento de todos os membros (BRUN; CECHET; NEUMANN, 2012; SANTOS, 2020).

Ainda, falando sobre a existência de características que distinguem o SE das outras profissões, as entrevistadas destacam a questão da confiabilidade, do relacionamento interpessoal entre executivo *versus* secretário, disponibilidade contínua em servir e os valores pessoais. A entrevistada E2, ofereceu um importante comentário que, contempla quesitos de relação, confiabilidade e valores pessoais que transcendem a simples assessoria:

E2: *[...]A hora de entender que a vida do assessorado não tem nada a ver com a sua e, por mais que você veja coisas, perceba, presencie coisas que você não tá de acordo, que você né, que vão contra até os seus valores pessoais e que você tem que entender que o problema dele é dele e o seu problema é o seu problema e ali junto você só tá pra trabalhar [...] A discricção, saber o seu lugar.*

As questões a respeito das relações interpessoais se iniciam com a confiabilidade do profissional, tanto em nível pessoal quanto profissional, isto significa que a credibilidade em nível pessoal se baseia no caráter, como o indivíduo é como pessoa, e no desempenho da sua profissão, ou seja, não adianta confiar no caráter de alguém se não confia na própria competência. Portanto, se houver confiança entre duas pessoas elas poderão desfrutar de uma comunicação melhor, empatia e correlação produtiva, mas se existir uma falha no caráter é necessário fazer e manter promessas para aumentar a segurança interna, aperfeiçoando as habilidades, para

desta forma reconstruir a relação de confiança (COVEY, 2002).

Covey (2002) ainda acrescenta o quanto o caráter e a competência demonstram confiabilidade de um indivíduo. Isto traduzido para o profissional de secretariado pode responder se ele atuará de maneira eficaz nas relações interpessoais na organização. Nesse aspecto, é importante reconhecer a comunicação nas relações humanas como a interação entre duas pessoas que, pode ser constatado no relacionamento entre o executivo e o profissional de secretariado, pois ambos mantêm relação diária dentro da empresa. Os contatos diários favorecem o andamento das informações, e mesmo com a ausência física do executivo ou até mesmo do secretário, que hoje exerce muito o papel de gerência, continuam interligados entre si. Para França (2009) as relações entre o profissional de secretariado e o executivo não podem ficar somente sob a responsabilidade do primeiro, é importante que a relação seja recíproca.

As relações interpessoais estão intrínsecas ao ser humano, seja de que forma for: amigável, afetivo ou somente profissional, qualquer relacionamento envolve expectativas, responsabilidades, decepções, vantagens e, somente o fato de estarem duas pessoas se relacionando já caracteriza o relacionamento como especial. O sucesso das relações interpessoais depende da cooperação dos envolvidos e isto gera satisfação para uma boa convivência entre o executivo e o profissional de secretariado, favorecendo somente os aspectos positivos dentro da empresa. E nessa relação mais próxima é importante considerar que a produtividade do profissional de secretariado pode ser prejudicada se o executivo não tiver uma relação mutuamente positiva.

A entrevistada E5 declara que o profissional de Secretariado Executivo que tem formação superior na área, possui uma base muito melhor em relação ao ajudar, ao contribuir, ao ser o braço direito. Ainda, segundo a entrevistada, outros profissionais, não possuem o mesmo apoio: *“Eu acho que eles não têm nessa sua formação o lado de auxiliar, que é o grande diferencial, por isso que o Secretário Executivo ele pode atuar desde dentro de um hospital até dentro de uma funerária, entendeu?”*

Sob o mesmo prisma, a entrevistada E7 afirma que é essa postura de serviço é o que diferencia, *“[...] você não vê isso nos outros profissionais, a proatividade de tá ali à disposição pra servir, pra realmente se colocar como uma pessoa que tá ali,*

independente do que eu tiver que fazer, estou aqui pra fazer, pra assessorar, pra assessoria, acho que é isso é uma coisa que diferencia.”

Antes de adentrar à última questão que envolve buscar saber das entrevistadas o que se pode esperar sobre a identidade do profissional de secretariado para o futuro, cabe lembrar, resumidamente, o que é identidade profissional, que consiste na capacidade de assumir os papéis, as normas e os valores fundamentais da profissão. É também um aspecto da identidade social e é composta por múltiplos aspectos, que incluem a língua, a cultura, o grupo social, as convicções políticas e religiosas e as funções assumidas na divisão social do trabalho (BERGER; LUCKMAN, 1973; PONTE; OLIVEIRA 2002).

A construção e desenvolvimento da identidade profissional compõe um processo individual, singular, e que exerce forte influência contextual. Os autores ainda argumentam que é um movimento oriundo de indicativos do passado e expectativas relativas ao futuro. Portanto, é necessário observar desejos, necessidades e motivações de cada um dos indivíduos, bem como as suas estruturas socioeconômicas, características do mercado de trabalho, os valores dominantes e o contexto histórico dentro do qual a trajetória profissional está registrada (ALARCÃO; ROLDÃO, 2008; RESENDE et al., 2014).

Para as entrevistadas E2 e E4, o futuro da identidade do SE, quando relacionado às exigências do mercado é percebido como aquele que acompanhará o avanço tecnológico, mas que continua demonstrando sigilo e confiança, mesmo diante do excesso de informações trazidas pela era digital. Sem dúvida alguma, o advento da tecnologia provocou algumas previsões de que a extinção da profissão aconteceria a qualquer momento. No entanto, o que se viu na realidade prática da profissão foi a densa capacidade de adaptação do SE frente às novas formas de trabalho. Vendo o alcance da amplitude do trabalho secretarial, se percebe que ele “engloba tanto tarefas repetitivas, quanto complexas, onde a secretária exercerá a competência nas relações interpessoais e na análise de resolução de problemas” (SABINO, 2004, p. 10).

Ser um profissional confiável, ético e honesto são preceitos básicos para qualquer área. Na área do Secretariado Executivo, a confiança passa a ser fator intrínseco ao profissional. Hansen e Silva (2009, p. 76) defendem que o exercício dos secretários dentro das organizações é marcado pela confiança e pela ética, diante da

expectativa do “compromisso com a fidedignidade da informação, com a lisura nos procedimentos, com a retidão nas atitudes e com a qualidade solidária nos relacionamentos”. Os autores também afirmam que as decisões e ações do SE dentro desse contexto precisam “[...] estar fundamentadas em informações corretas e em procedimentos absolutamente irretocáveis, de sorte que exigem credibilidade nos mesmos, que é oriunda da confiabilidade em quem as presta ou executa”.

Nessa perspectiva, Robbins (2005, p. 276) discorre que “a confiança é uma experiência positiva de que a outra pessoa não irá agir de maneira oportunista, seja por palavras, ações ou decisões”. Nesse contexto, o autor afirma que a confiança, uma vez que instalada, coloca as partes em situação de risco e vulnerabilidade uma(s) para com a(s) outra(s). A partir do momento em que alguém permite que outra pessoa tenha contato com seus dados íntimos e pessoais, assume uma posição de vulnerabilidade com relação a ela. Por natureza, toda relação de confiança leva ao risco de desapontamento e abuso. Contudo, confiança não significa arriscar-se, e sim a disposição para assumir um risco.

Como já abordado anteriormente, de acordo com Robbins (2005, p. 276), há 5 habilidades que fundamentam o conceito de confiança, que são a integridade: que diz respeito a honestidade e a confiabilidade de que uma pessoa é capaz de conquistar; a competência: quanto de conhecimento técnico, interpessoal e habilidades uma pessoa dispõe; a consistência: diz respeito à segurança, previsibilidade e capacidade de julgamento que alguém possui; a lealdade: disposição para proteger e defender alguém; e, por último, a abertura: capacidade para acreditar que outra pessoa confia em você.

De acordo com Neiva e D’Elia (2009, p. 164) “a confiança é a base de todas as relações e deve se confirmar ao longo do tempo”. Dessa maneira, para muito além do fato do profissional secretário, na função de assessor, ter contato direto com a rotina dos executivos, recebendo assim acesso facilitado para hábitos, costumes, preferências, documentos, dados bancários, contatos, dentre outras coisas que englobam a subjetividade do(s) assessorado(s), há de se considerar que tal profissional atua na linha da frente da rede de comunicação da empresa, e, sendo assim, recebe, categoriza, distribui, registra e arquiva os dados e informações que chegam até ele de diversas maneiras (por meio de pessoas, setores e assuntos diferentes), sendo

compreensível a necessidade da criação de um laço de confiança entre assessor e assessorado.

O SE também é visto no futuro, pela entrevistada E3, como aquele que substitui supervisores, coordenadores e gerentes, *“Olha, eu não sei te dizer certo (expressão de dúvida) [...] se tratando assim eu penso, na maioria deles atua com alta direção ou até com gerentes, a identidade dele vai ter que praticamente, vai realmente substituir um supervisor, um coordenador, um gerente, algo nesse sentido.”* O profissional está cada vez mais envolvido em projetos organizacionais ao mesmo tempo que mostra competência para desenvolver seus próprios projetos.

Com o decorrer dos anos, a função, que antes se resumia em apenas atender ao telefone, organizar agenda e servir o famoso café, passou a desenvolver características estratégicas nas organizações (MAERKER, 1999). O SE de hoje é o profissional interessado em conhecer as políticas organizacionais e seus assuntos mais importantes. Além de estar preparado para oferecer soluções as dificuldades dos *stakeholders*, também filtra os problemas antes de tomarem forma. Dada a amplitude de conhecimentos, tanto teóricos quanto práticos, o SE desenvolveu perfil que atende às necessidades da organização. *“O secretário sintonizado com o seu tempo, moralmente comprometido com a instituição e com seus colaboradores, desempenha papel decisivo de articulação institucional e no engrandecimento moral no ambiente em que atua”* (HANSEN; SILVA 2009, p. 83).

As entrevistadas E5 e E7 sustentam que o SE está cada vez mais próximo à estrutura de governança e sem dúvida ainda mais flexíveis. A atuação de profissionais de secretariado em Governança foi consideravelmente ampliada nos últimos anos. Foram incorporadas novas atribuições, não apenas no conselho de administração, abrange o conselho fiscal, diretoria executiva, assembleias de acionistas, comitês de assessoramento dos conselheiros e diretores; aprimoramento e desenvolvimento do Sistema de Governança Corporativa; participação no processo de avaliação dos conselheiros e diretores; elaboração de documentos de governança, como atas, regimentos, manuais e políticas; contribuição na elaboração do relatório anual, relatórios de sustentabilidade e códigos de conduta e revisão das propostas de resolução do conselho de administração e da diretoria (CHIARETTO; PAES, 2017).

A principal atribuição da Secretaria de Governança é ser a guardiã das práticas de governança na entidade em que atua, apoiando os demais agentes da governança em relação ao cumprimento dos seus deveres e suas responsabilidades e em relação à sua integração ao ambiente organizacional; atuando na adequada gestão do fluxo de informações e na integração entre as estâncias deliberativas do Sistema de Governança Corporativa, como assembleia geral de acionistas, conselho de administração e diretoria, a estância fiscalizadora, como conselho fiscal, comitê de auditoria, e a estância consultiva, os comitês de assessoramento do conselho de administração e da diretoria; protegendo os interesses da organização, seus sócios ou acionistas, administradores, fiscais e demais partes relacionadas (CHIARETTO; PAES, 2017, p. 133).

Ainda em sua resposta, a entrevistada E5 afirma que vê um profissional extremamente adaptativo, mais flexível e que no futuro a sociedade vai saber cada vez mais sobre o potencial do Secretário Executivo com formação acadêmica. Nascimento e Silva (2012) argumentam que o perfil do profissional de secretariado contemporâneo não se enquadra com a falta de dinamismo organizacional. Justamente por essa razão, que a inovação, a transparência, a flexibilidade e políticas integracionistas são tendências do século XXI e tem sido alvo dos profissionais que são preparados às mudanças e que apresentam posturas adequadas para atender abertamente as exigências do contexto globalizado, principalmente quando existe processo comunicativo em jogo.

Em cenários organizacionais, na maioria das vezes, as mudanças surgem para trazer resultados satisfatórios e ensinar os membros a se adaptarem às novas demandas de mercado para gerar maior produtividade. Ser flexível às mudanças, saber lidar com situações que tiram o SE da zona de conforto, torna o profissional mais qualificado. Santos e Correia (2017) afirmam que percebem no SE a facilidade de rápida adaptação às mudanças, assim como percebem o interesse em buscar conhecimentos que possam ajudar as organizações tanto ao aperfeiçoamento do negócio quanto das tarefas, e incluem ainda a habilidade em lidar com pessoas e conflitos.

Sob essa mesma ótica, a entrevistada E7 continua argumentando que espera, no futuro, ver o SE como um verdadeiro gestor. Entretanto, cabe aqui destacar o que é a Gestão. Muito se tem falado ultimamente, sobre gestão de Pessoas, de Documentos, de Informações e de Conhecimento. No entanto, são poucas as definições acerca desse termo. Para Drucker (1999) a Gestão é representada por princípios essenciais. O primeiro deles faz menção aos seres humanos, aqui a tarefa

consiste em fazer com que os membros organizacionais sejam capazes de atuar sincronicamente, de modo que suas forças se tornem mais eficazes e suas fraquezas, de certa forma, sejam irrelevantes.

Segundo Drucker (1999), uma organização bem gerenciada permite a cada um de seus membros crescer e se desenvolver, além de promover oportunidades de mudança. O autor ainda destaca que, as organizações são compostas por pessoas diferentes, com habilidades e conhecimentos que devem ser utilizados para diferentes tipos de trabalho. E a gestão deve permitir que esses membros reflitam sobre o seu papel e sua importância para cumprirem os objetivos organizacionais. E, por fim, o autor sustenta que o gestor deve se preocupar com o resultado, que deve ter atenção destinada à posição da organização no mercado, à inovação, a produtividade, o desenvolvimento de pessoas, a qualidade e com os resultados financeiros, haja vista que todos estes fatores são decisivos para o desempenho da organização e à sua sobrevivência.

O processo administrativo (planejamento, organização, direção e controle) acompanha a definição de Gestão de forma bastante significativa. Esse processo visa garantir que os objetivos e metas da organização sejam atingidos de forma eficiente e eficaz, onde o SE está intimamente ligado a esse processo, seja por meio da elaboração de planos, pareceres, relatórios e projetos que envolvem a aplicação de conhecimentos específicos, ou seja, na captação de dados para serem processados e, por fim, tornar as informações válidas para a tomada de decisão.

São várias as áreas da gestão em que o SE pode atuar, tais como financeira, produção, administração pública, materiais, marketing, gestão de pessoas (RH), gestão sistêmica, sistemas de informação, organização, sistemas e métodos e comércio internacional. Natalense (1998) aponta que, é perfeitamente oportuna a razão do profissional de secretariado executivo atuar também como gestor, devido a sua íntima ligação com a administração e, conseqüentemente, com o processo administrativo. A autora pondera que o SE é capaz de planejar, organizar, direcionar e controlar a infraestrutura gerencial, por meio do fornecimento de serviços de assessoria e isso muito se equipara com a definição de Drucker (1999) para competências de gestão.

Estrategicamente deixada para o final, a resposta da entrevistada E1 oferece

importante direcionamento para o futuro da identidade profissional do SE. Ela acredita que a categoria e seus profissionais precisam de mais divulgação, mais motivação. Da mesma maneira como uma marca ou empresa necessita gerir a sua imagem, um profissional deve desenvolver estratégias para incrementar seus atrativos e diferenciais, enaltecendo sua assinatura, imagem ou marca pessoal no mercado.

Em outras palavras, o que temos aqui se define segundo Zarkada (2012), em *Personal Branding*. Segundo a autora, esse termo é um novo conceito de marketing relacionado com as estratégias adotadas pelo indivíduo na promoção das suas competências e capacidades no mercado de trabalho e, estas estratégias são consideradas semelhantes às utilizadas em *marketing* de produtos.

As discussões sobre o *Personal Branding* não são tão recentes, elas foram apresentadas pela primeira vez por Peters (1997) em sua obra intitulada de “*O Personal Branding*”, que é uma ferramenta que usufrui da comunicação e do *marketing*, até então utilizadas apenas por organizações. Para caracterizar de forma mais clara o termo, Khedher (2013) aponta que a marca pessoal é responsável por determinar uma identidade pessoal única, que causará um impacto no mercado, se mostrando como solução para os objetivos e necessidades, verificando continuamente o impacto da marca, de modo a alcançar desejados alvos profissionais.

De certo modo, o *Personal Branding*, busca difundir não uma mercadoria, mas um profissional. Para Montoya (2005) o termo se trata da identificação pessoal que oferece compreensão específica sobre valores e qualidades levados ao público, ou seja, significa controlar os meios que impactam como os outros veem esses valores e qualidades e ainda gerenciá-los para atingir algo. A marca pessoal engloba todas as ações de promoção individual frente a outras pessoas. Com isso, pode-se compreender que o sentido estreito de *personal branding* está em artifícios utilizados como alavanca de desenvolvimento pessoal e autopromoção, além de se relacionar com a necessidade de conquistar o reconhecimento da carreira.

Pode-se confundir o *personal branding* com o *marketing* e, pode-se ainda considerar que sejam complementares, caso estejam dentro do mesmo contexto. Porém, o primeiro apresenta um conjunto mais amplo de estratégias para criar presença e autoridade, além de ser responsável por compartilhar o cerne da marca pessoal ao criar conexões para influenciar determinado grupo, por meio da

história, conhecimento e visão de mundo. Já o *marketing* pessoal se concentra em atrair e se comunicar com esse público, atendendo às suas necessidades e desejos (FIA, 2020).

Marketing Pessoal foca o indivíduo, um produto comercial no competitivo mercado de trabalho, comprável, entre outras características, pela sua capacidade de resolver os problemas inerentes a uma organização. O Marketing Pessoal envolve direta e cabalmente o elemento humano. O homem é o foco. É criador e criatura. Ele é seu próprio produto. Vende-se a si mesmo. Para isso, lança um olhar para dentro de si e abstrai dele mesmo um ator que vai representar o seu papel no mundo do trabalho. Mas, para isso, a pessoa lança de todos os lícitos artifícios, objetivando vender-se e sustentar sua aceitação pelo grupo profissional, grupo familiar, grupo escolar, dentro outros (CARVALHAL 2005, p. 114).

Para Abreu e Baldanza (2003), *marketing* pessoal é o gerenciador da imagem pessoal e profissional, por meio de atitudes destacadas no dia a dia, ampliando a capacidade de atuação pessoal e profissional. Garante a imagem saudável e condizente com as expectativas do mercado e da sociedade.

Também considerado como uma ferramenta para concretização de projeto de vida, o *marketing* pessoal é muito eficaz no processo de sobrevivência social e, sobretudo, profissional. Em outras palavras é um conjunto de ações estratégicas, atitudes e comportamentos que conduzem a trajetória pessoal e profissional para o sucesso, por meio de qualidades e habilidades inatas ou adquiridas do indivíduo que, aperfeiçoadas, promoverão comportamentos favoráveis à realização dos seus próprios objetivos (ABREU; BALDANZA, 2003; DOIN, 2003; AZEVEDO; VILAS BÔAS; DE BENEDICTO, 2005).

Networking é outra ferramenta estratégica para alavancar a imagem do SE e esse termo significa criar redes de relacionamentos ou construir alianças. De acordo com Ritossa (2009) o *networking* não deve ser voltado para a rede de amizades, pois possui restrita relação profissional. A verdadeira essência do *networking* é criar vínculos duradouros. Trata-se de uma técnica para criar, desenvolver e manter uma rede de contatos informais e formais, na busca de criar condições para a satisfação de interesses mútuos. Refere-se à uma rede de relacionamentos em que os participantes estão em contato e buscam a utilização de recursos uns dos outros em momentos de necessidade, tais como informações, oportunidade e indicação ou ainda apresentação.

Uma boa rede de contatos faz com que a manutenção no mercado de trabalho seja mais eficaz, no entanto, possuir muitos contatos nas redes sociais – *Facebook*, *LinkedIn*, e manter contato diariamente, não quer dizer que se tem uma *network* sólida. Buscar as pessoas certas para fazer parte da rede de relacionamentos é de fundamental importância. Essa seria uma das formas para promoção do indivíduo, da carreira e conseqüentemente, reconhecimento da identidade profissional.

Segundo Santos (2005), a questão da construção de perfis identitários como processo social é uma discussão fundamental no pensamento crítico contemporâneo. Reproduzindo o criticismo de Giddens (1997), a autora destaca que a identidade exige um exercício de reflexão do indivíduo sobre sua biografia e sugere que esse processo seja uma sequência temporal e coerente na continuidade da sua narrativa histórica, pela qual o indivíduo é totalmente responsável. “Ou seja, a reflexividade da identidade é contínua, na medida em que exige movimentos permanentes de reformulação e depende dos esforços reconstrutivos em que o indivíduo se empenha” (SANTOS, 2005, p. 126).

Habermas (1987), defende que a construção da identidade não pode ser dissociada de dois sistemas estruturantes. Primeiro, a atividade instrumental, que envolve os processos de trabalho, finalidades econômicas, entre outros e a atividade comunicacional, ou seja, a interação entre os indivíduos. Contudo, a abordagem de do autor é reducionista na sua concepção do processo identitário e pode ainda cair no radicalismo da composição da identidade do indivíduo unicamente pelo emprego, seus níveis de qualificação ou pertencimento a determinada organização.

Para Lima (2002), o crescimento e a visibilidade do SE são ancorados pela gestão da informação e o uso das novas tecnologias. Neste contexto o autor sustenta que a substituição da máquina de escrever pelo computador teve um papel fundamental para que se estabelecessem novas perspectivas profissionais. Como consequência disso, o SE foi impulsionado a aprender mais, ampliar seus horizontes e o mais importante, desenvolver novas competências. Mas, mesmo assim, ainda permanece a imagem estereotipada de atuação tecnicista.

Olhando por este ângulo, foi extremamente oportuno o estabelecimento do âmbito secretarial como área do conhecimento. Um grande passo na trajetória de conquistas que a categoria, a muito custo, avançou. Consideramos que ainda há muito

a caminhar, para que se estabeleça uma identidade menos estereotipada. Bauman (1998) afirma que em um mundo instável, é natural que as identidades sejam também instáveis. A volatilidade e instabilidade nas relações institucionais e pessoais, favorecem a fluidez identitária e isso passa a ser valorizado como flexibilidade e capacidade de adaptação.

O autor ainda afirma que, sendo as relações voláteis, a durabilidade identitária não é mais tão valorizada como antes, que as identidades podem ser adotadas e descartadas. Ele afirma ainda que uma identidade coesa, apegada às regras e lógicas da continuidade é vista de forma engessada e de liberdade limitada. Assim, a dificuldade não reside mais em descobrir, inventar, construir uma nova identidade profissional, mas sim em ressignificar para que não fique demasiadamente firme, que acompanhe os avanços impostos à sociedade.

O reconhecimento da identidade secretarial aqui, está ancorada em Sarup (1996) quando afirma que a identidade não é um produto acabado, não é algo que seja encontrado ou que seja possuído para sempre. Segundo o autor, a identidade é um processo dinâmico e contínuo. Por esse motivo, é mister que a identidade secretarial esteja em constante ressignificação, seja para os profissionais ou para a sociedade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa bibliográfica que foi realizada, nos proporcionou saber que a profissão de SE percorreu um grande caminho de desafios e conquistou seu espaço, tanto no Brasil, como nos outros países. Nos livros e artigos vimos que o profissional sempre esteve em busca da sua valorização enquanto área técnica, área de conhecimento e ainda enquanto construtor de sua própria identidade profissional. A história nos conta que ao incorporar uma ampla gama de atribuições, dadas por meio da lei de regulamentação e do projeto de lei, o SE ainda assume para si outras responsabilidades do cotidiano profissional, que vão além do papel de assessor e, com isso, a profissão se fortalece, tornando-se mais robusta e competitiva.

O quadro abaixo apresenta, de forma sintética, a comparação dos eixos pesquisados nesta dissertação com tópicos oriundos das análises das entrevistas. Neste quadro, podemos visualizar o que a teoria estudada ofereceu de afirmações. Vemos também o que a prática aponta como verdadeiro e ainda, a relação dessa prática com a teoria. Cabe destacar que todas as nuances descritas nele, são frutos das análises profundas da história do SE, bem como da proposição do termo competência e identidade em âmbito secretarial e, da sintetização das entrevistas realizadas.

Quadro 12 - Correlações da Pesquisa

	HISTÓRIA DO SECRETARIADO	COMPÊTÊNCIAS	IDENTIDADE PROFISSIONAL	ENTREVISTAS
TEORIA	Mostra o profissional como flexível e proativo, possuidor de competências e habilidades que podem ser desenvolvidas e melhoradas por meio do conhecimento e da prática. Visibilidade nacional e internacional privilegiada. Profissional despojado de limites criativos e capacitado para julgar, intervir e decidir. Atuação forte em todas as áreas e setores organizacionais.	São atreladas ao comportamento do profissional de secretariado. Passou de competente técnico e passivo, para competente conceitual e ativo. O profissional tem competência para atuar em todas as áreas. Proporciona ao profissional formação geral e humanista.	É contemplada pelo sentimento de afeto e identificação com a profissão. Construída ao longo da existência do profissional. Formação profissional com profundas raízes identitárias. Fragmentada, descentralizada e mutável.	Pouco sabem sobre a teoria do saber secretarial e atrelam o pouco conhecimento dos eixos da pesquisa à prática rotineira. Importante cursar graduação para o exercício da profissão.

	<p>Se fortalece à medida que assume para si responsabilidades. Exerce atividades gerenciais. É líder, gestor e criativo. Ampla gama de áreas de atuação.</p>			
PRÁTICA	<p>Trajetória árdua em busca de reconhecimento profissional, consolidado pela legislação vigente. Lutas contra as barreiras paradigmáticas sobre a sexualidade, idade, aparência, orientação sexual, colocação no mercado de trabalho e o não atendimento à legislação por parte das empresas. Permanece a imagem de profissional técnico e "cuidador" do executivo e do escritório. As atividades se resumem em arquivar, reservar passagens e hotel, agendar, atender o cliente, organizar eventos, assessorar o executivo, elaborar relatórios e atas, conferir e organizar informações. Profissional semelhante com emprego doméstico ou governanta. Remuneração não condizente com o piso salarial indicado</p>	<p>Altamente exigidas pelo mercado de trabalho, porém pouco aproveitadas na prática. Processo caro e árduo de formação para aprimoramento de competências</p>	<p>Eventos e legislação demarcam a face da identidade secretarial. Cursos de nível superior e técnico. Criação de grupos de estudos e revistas científicas. Associação de pesquisas secretariais.</p>	<p>Ainda prevalecem estereótipos na atuação secretarial, no entanto podem ser vislumbradas, para o futuro, mudanças sutis na visão que se tem da profissão. Dificuldade de aliar a tecnologia às atividades rotineiras.</p>
PRÁXIS	<p>Avanço do âmbito por sua demarcação como área do conhecimento e a consequente ampliação dos estudos científicos na área. Grande dificuldade de aliar o conhecimento teórico dado nas salas de aula com a rotina da profissão. Não respeito às restrições da legislação para a atuação profissional. Profissionais de outras áreas atuando como secretários. Profissionais não</p>	<p>Necessidade de a formação inicial do profissional ser atrelada ao desenvolvimento de competências práticas e conceituais mais coerentes com o mercado de trabalho.</p>	<p>Demarcação identitária concreta, comportamentos, imagem e visibilidade abertamente vislumbradas apenas no meio profissional. Forte carência de ampliação da visão competente do profissional à sociedade. Desmerecimento frente aos estereótipos.</p>	<p>Grande militância a favor dos direitos, da boa imagem e das competências. No entanto, é grande também o desmerecimento o que a própria categoria reflete frente às prerrogativas que a profissão possui. Não são filiadas à</p>

	habilitados com o número de registro profissional e não filiados a sindicatos. Tecnologia auxilia a amplia as tarefas diárias		sindicatos e poucas possuem Registro profissional.
--	---	--	--

Fonte: A autora, 2021

Ao observar o quadro acima, vemos que existem contradições entre o que a teoria diz, com o que é feito na prática e ainda a prática das diretrizes legislativas da profissão.

Sob o ponto de vista da história, o SE lançou mão do comodismo e passou a exercer funções criativas, com capacidade de julgar, intervir e decidir, preocupando-se com o todo da organização, seja produção, qualidade, pessoas ou custos e, também, se tornou um empreendedor, programador de soluções, comunicador, com iniciativa, proatividade, comprometimento e essencialmente competência.

Identificar e discutir mudanças nas competências atinentes à formação do SE, considerando desafios profissionais “ultrapassados”, contemporâneos e futuros, coloca em xeque tudo o que se sabe por competência. O termo competência, na área de secretariado, carece de uma análise profunda. O pretexto para que isso aconteça está nas transformações pelas quais tem passado tanto os profissionais de SE, quanto as organizações. Transformações de cunho técnico-organizacionais que acontecem não apenas no mundo do trabalho ou das organizações, mas em todas as áreas. Essas alterações têm suscitado novos e grandiosos debates a respeito das relações entre trabalho, qualificação e educação tecnológica.

Cabe destacar que a presente pesquisa permitiu compreender significados do termo competência, além de provocar uma forte e inquietante reflexão sobre a importância de mobilizar estratégias para desenvolver competências, que contribuam na organização do trabalho, excelência dos serviços prestados e a conseqüente análise da profissão aliada às competências.

Para que o objetivo geral tivesse sentido, listamos três objetivos específicos. E dentre eles, o primeiro, que por definição era descrever o contexto histórico da profissão do secretariado executivo e suas respectivas competências, foi contemplado em sua totalidade. As pesquisas bibliográficas realizadas ofereceram subsídios

suficientes para entender a trajetória histórica do SE, seu perfil, suas atuais competências e, ainda, algumas áreas de atuação.

O levantamento histórico da área possibilitou vislumbrar que o SE ganhou espaço nas organizações e na sociedade ao longo dos anos, assumiu e exerce várias e amplas atividades gerenciais. Contudo, há que se ressaltar que, em termos de identidade, no âmbito das relações profissionais, esse percurso histórico evidencia que ainda existem aspectos contraditórios em torno das práticas secretariais, que de acordo com os autores estudados, são amplas e mais conceituais do que tecnicistas.

O cenário contemporâneo da teoria secretarial coloca exigências profissionais tais como, competências técnicas e humanas além de atitudes inovadoras para se estabelecer como profissional no mercado competitivo. Essa mesma teoria aponta que, acompanhar a modernidade determinou que atividades de arquivar, reservar passagens e hotel, agendar, atender o cliente, organizar eventos, assessorar o executivo, elaborar relatórios e atas, conferir e organizar informações já não são mais suficientes. No entanto, a prática contemporânea da profissão aponta exatamente o contrário

Nesta pesquisa vimos que a Lei de Regulamentação 7.377/1985, bem como sua complementação 9.261/1996 e o projeto de Lei 6.455/2013 de fato contribuíram para a tomada de espaço do SE perante a sociedade. A partir da publicação da Lei, foram estabelecidas possibilidades e restrições para o pleno exercício da profissão, haja vista que, somente os profissionais com formação na área ou com atuação profissional comprovada por meio de registros anteriores à sua data de publicação, podem solicitar o número de registro profissional à Superintendência Regional do Trabalho e Emprego (SRTE), órgão que é vinculado ao Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).

A principal luta travada no momento é a criação do Conselho de Secretariado. Com sua efetivação, a FENASSEC e os Sindicatos de cada região estarão aptos a realizar de forma mais eficiente e positiva a fiscalização e o controle da profissão ao cumprimento da Lei de Regulamentação. Existe grande necessidade de orientação e conscientização dos empresários e suas organizações em exigir, nos processos de contratação de SE o Registro Profissional. Com isso, grande parte de possíveis fraudes, ocupação por SE em cargos com outras nomenclaturas e ainda profissionais

de outras áreas atuando como secretários executivos poderiam ser mais bem fiscalizados. Sem o estabelecimento do Conselho, as conquistas representadas pela legislação da profissão não são contempladas em sua totalidade (CASTELO, 2007; OLIVEIRA, 2013).

Quanto a discutir semelhanças, diferenças e implicações mercadológicas frente às atribuições profissionais encontradas, tanto no ambiente acadêmico, quanto no âmbito profissional, foram também contempladas com êxito. Com a constante volatilidade mercadológica e suas implicações, segundo as pesquisas bibliográficas realizadas, foi necessário ampliar as exigências nos processos de seleção e contratação do SE, trazendo a esse profissional ainda mais responsabilidades em sua atuação nas organizações. A caracterização do perfil contemporâneo do SE, por meio da literatura estudada, mostrou que no desenvolvimento das atividades técnicas, o SE assumiu o controle e passou a exercer seu papel de líder, utilizar a criatividade, a comunicação, aprendeu a fazer uso da Inteligência Emocional e a assessorar e participar ativamente dos processos decisórios.

Sob esse aspecto, cabe destacar a argumentação de Santos e Moretto (2011, p. 22) quando afirmam que a evolução e o constante aprendizado da categoria permitiram ao SE “corresponder às características demandadas pelas empresas, com conhecimento dos diversos ramos de atuação e com visão ampla do negócio, capacitado, portanto, para acompanhar as modificações inseridas no mercado”. Conseqüentemente, o SE deveria buscar novas formas de aperfeiçoamento e por intermédio de sua qualificação e aprimoramento constante, para então, passar a ser um profissional apto para atuar nos mais variados setores organizacionais e, sua performance passar de altamente técnica e passiva, para conceitual e estratégica.

O levantamento histórico da profissão não se esgota em si mesmo. Todo estudo bibliográfico em torno da evolução da profissão e das conquistas é fator gerador de novos questionamentos e desafios futuros. É cabível e possível ampliar esse estudo, como por exemplo, pode-se analisar as competências demandadas por área de gestão, tais como gestão de informação, gestão de processos, gestão de recursos, gestão de relacionamentos e gestão de carreiras, entre tantas outras. Toda a gama de áreas em que o SE pode atuar é fruto de uma área de conhecimento ampla e generalista que confere ao profissional grande número de possibilidades de atuação,

desde que se leve em consideração ser profissional generalista com conhecimento especialista e busque formação contínua.

A mudança de perfil e o crescimento da categoria deve permitir observar que o SE aprenderia e ampliaria sua área de atuação, justamente por possuir características fundamentais na arte de assessorar e empreender. Neiva e D'Elia (2009) afirmam existir uma tendência natural do SE em assumir cargos gerenciais. No entanto, é necessário que se desenvolva por meio de formação educacional, tendo graduação em secretariado e especializações em diversas áreas. Além da formação acadêmica, de maneira geral, o perfil profissional deve possuir senso crítico, caráter ético, capacidade de negociação, visão generalista e sistêmica, ser empreendedor, gerenciar informações com eficácia, atuar proativamente, ser criativo, trabalhar em equipe fazendo uso de liderança, ter maturidade emocional, enfim, estar aberto para o aprendizado contínuo.

Considerando que o SE possui perfil multitarefas e multidisciplinar, o termo competência constitui um conceito em evidência, que possui diferentes conotações e formas de interpretação. Nesta pesquisa coube contextualizar, com o auxílio da bibliografia, as diversas formas de conceituar competências, sob a luz de diversos pesquisadores da área, e assim determinar um conceito mais estreito, coerente e contemporâneo.

Levando-se em consideração todas as definições estudadas sobre competência e acordados nos autores Fleury e Fleury, (2001), Zarifian (2003), Boterf, (2003), Dutra (2004), Munck, Borim e Souza (2009, 2010, 2011) pode-se definir que o desenvolvimento de competências mais condizentes com a evolução das organizações, proporcionará ao SE subsídios suficientes para apresentar sólida formação geral e humanística, bem como utilizar competências específicas, tais como saber agir e reagir com pertinência, combinar recursos e mobilizá-los em um contexto complexo, saber transpor barreiras, aprender e aprender a aprender e, ainda, saber envolver-se, transformar todo o conhecimento e habilidades, adquiridas ou desenvolvidas, em entrega. Essa gama de competências conduz a sociedade e as organizações a lançarem um novo olhar para o Secretariado Executivo.

As grandes transformações que ocorrem no mundo moderno são decorrentes de inovação tecnológica e das novas formas de organização do trabalho. O mundo

organizacional está progressivamente mais instável e flexível, e vêm exigindo a implementação de modelos de formação, de gestão, da força de trabalho e da força intelectual, baseados em competências profissionais.

De mais a mais, deve partir dos próprios profissionais a busca incessante por aprimoramento e desenvolvimento profissional e intelectual. Isso vem sendo conquistado graças aos avanços das pesquisas científicas na área. Entre os anos 2002 e 2016 foram criados 11 grupos de pesquisa em secretariado cadastrados no Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). Observa-se que o campo científico do secretariado possui uma base estrutural em processo de solidificação. A perspectiva interdisciplinar que envolve a área vem fomentando o interesse de grande parte dos profissionais a enquadrar epistemologias, teorias e metodologias do fazer secretarial.

Uma conquista significativa para a categoria, resultado do esforço de pesquisadores do âmbito secretarial, foi a inclusão do secretariado no meio científico enquanto área do conhecimento no CNPq, subárea do conhecimento Secretariado Executivo, código 9.23.00.00-6 e em Outros sob o número 9.00.00.00-5. Na linha do tempo do universo secretarial, essa conquista representa grande avanço intelectual e marca na história do início do processo de ressignificação da identidade profissional. Como dito anteriormente, “além de promover o desenvolvimento da pesquisa em Secretariado, contribui ainda para sua consolidação e aperfeiçoamento, difundindo ainda mais produções científicas e acadêmicas que procuram, de certo modo, marcar território por meio da identidade profissional.”

Para contextualizar e problematizar a questão da identidade profissional do SE foram realizadas entrevistas com sete profissionais da área. As perguntas tinham a intenção de captar, a partir de narrativas discursivas em torno da profissão, a relação dos profissionais com o perfil contemporâneo, as competências inerentes ao profissional e, por fim, o verdadeiro sentido dado, pelas entrevistadas, à identidade profissional dos secretários executivos.

Em suas falas foi possível compreender que, todas veem como importantes percorrer todo o caminho que a profissão estabelece, essencialmente em se tratando de cursar a graduação. No entanto, quando se trata de cumprir com a rigurosidade de buscar o registro profissional, como é a diretriz da legislação (Lei 7.377/85), em seu

art. 6, onde se lê que “O exercício da profissão de Secretário requer prévio registro na Delegacia Regional do Trabalho do Ministério do Trabalho e far-se-á mediante a apresentação de documento comprobatório de conclusão dos cursos previstos nos incisos I e II do Art. 2º desta lei e da Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS”, apenas quatro das entrevistadas declararam possuir.

Conseqüentemente, a filiação nos sindicatos de classe também não é contemplada entre as entrevistadas, a alegação de todas foi a mesma, que os órgãos não responderam às tentativas. Destacamos mais uma vez que é de responsabilidade do profissional buscar filiação, isso garantiria uma fiscalização mais efetiva e direta por parte dos representantes de classe. Há ainda de recordar, visto que isso já foi discutido que, para que haja melhorias no que tange ao atendimento por parte da Federação e dos sindicatos regionais, o profissional formado e diplomado deve contribuir para essas entidades.

As entrevistas proporcionaram saber que, as exigências do mercado de trabalho acompanharam o desenvolvimento da sociedade organizacional. O avanço tecnológico e a internacionalização das empresas contribuíram de forma efetiva para que o mercado exigisse novas competências, habilidades e responsabilidades. É triste ver que, todas as mudanças que a profissão absorveu, não foram suficientes para que houvesse quebra dos paradigmas e erradicação dos estereótipos que permanecem impregnados na profissão.

Os estereótipos da profissão foram formulados a partir da percepção errônea das atividades secretariais. O sentimento de impotência frente ao julgamento das pessoas é dilacerante e é fator gerador de ambigüidades. A concepção da imagem do SE revive as características pré-concebidas sobre o Secretariado Executivo como área de formação e atuação profissional em que ele é um mero executor de comandos, uma ferramenta e não um gestor que pode auxiliar na tomada de decisões e na análise de cenários.

O profissionalismo e competência do SE vão além de sua aparência, idade, gênero ou orientação sexual. O SE tem suas atividades fortemente relacionadas, podendo ainda ser comprovadas tanto pela teoria quanto pela prática laboral, com autodeterminação, postura executiva, relacionamento interpessoal, comprometimento, honestidade, visão administrativa holística, versatilidade,

responsabilidade, proatividade, tecnologia, formação humanista e exata, conhecimento de vários idiomas, flexibilidade, sem deixar de mencionar o conhecimento pleno no Código de Ética do Profissional de Secretário e da legislação e competências próprias do perfil.

Autores como Lobato, Aleluia e Costa (2013), nos auxiliam a compreender melhor e analisar a identidade profissional. Segundo os autores, mais que contar a sua evolução e as suas conquistas, implica em entender o mercado de trabalho, valorizar o reconhecimento profissional, apreciar as estruturas sociais vigentes que auxiliam o crescimento profissional e os aspectos identitários que persistem e mudam com a evolução de todo o cenário social e organizacional.

Em outras palavras, a dificuldade de inserção do SE no mercado de trabalho tem forte relação com a imagem do profissional perante a sociedade e as organizações. A compreensão dessa visão e dos determinantes sociais por parte desses elementos (sociedade e organizações) permitirá que sejam estabelecidos mecanismos de transformação para outra condição, em que o secretário executivo seja considerado e valorizado com remuneração condizente à sua atuação, aos anos de estudos, disponibilidade, responsabilidade e ainda sua história.

Com a presente pesquisa, foi possível perceber que, a profissão está em processo de constante desenvolvimento. Direcionamentos fundamentais para o reconhecimento da profissão já foram consolidados, como por exemplo a regulamentação jurídica, a oferta de cursos em nível superior, o estabelecimento das diretrizes curriculares para os cursos superiores, as revistas científicas, os grupos de pesquisa e a constituição de uma Associação voltada especificamente para a pesquisa em âmbito secretarial, a ABPSEC (2014).

Por outro lado, ao passo que as áreas teóricas e profissionais se compõem para acompanhar a modernização da sociedade, se tornam ainda mais intrincadas e provocam suposições sobre as perspectivas e obstáculos emergentes da área secretarial. A identidade é constituída ao longo da existência do profissional. Tomemos como parâmetro de conclusão o que Hall (2006) apresenta. Para o autor o ser humano é um composto de identidades fragmentadas, descentralizadas. Uma única pessoa pode assumir diversas identidades, e isso acontece conforme as suas necessidades são incorporadas a um determinado contexto. E por conta de fatores

como a globalização e os avanços tecnológicos, a identidade profissional torna-se instável.

Bauman (2001) argumenta que nessa nova fase da modernidade que vivemos, as identidades não são mais fixas e estáveis. Essa fase, o autor chama de “modernidade líquida”, em que não existem mais bases sólidas e isso se dá devido a possibilidade infinita de escolhas livres que um sujeito possui. Haja vista, em que o indivíduo vive circunstâncias nas quais a durabilidade não é mais percebida como ponto de referência, da mesma forma que era vista na sociedade pré-moderna.

Concordamos com Bauman (2001) quando diz que a identidade deixou de ser determinada por grupos específicos e passou a ser individual, ou seja, não é mais uma atribuição do coletivo, mas sim de cada indivíduo, ou melhor dizendo, de cada secretário executivo inserido no mercado de trabalho. A ressignificação das competências e conseqüentemente, da identidade profissional do SE, é coerente com a narrativa da sua história. Sua autobiografia transforma-se no ponto central para a composição de sua identidade.

O SE moderno vê a identidade como um grande campo de possibilidades, onde o seu futuro é ordenado pelo controle temporal e sua interação dinâmica com as organizações e depende da narrativa de sua própria história. Assim, concluímos que o controle do tempo é essencial para sua orientação no futuro, para sua satisfação pessoal, emocional e para a ressignificação de uma identidade coerente com sua vivência laboral.

Para o SE buscar a autorrealização deve inicialmente, criar a autenticidade consigo mesmo. Enfrentar permanentemente os desafios impostos pela sociedade e pelas organizações fará com que existam mais possibilidades de ressignificar sua identidade, à medida que o mundo avança no tempo. Passar por períodos de transição, de ressignificação como profissional, significa aceitar os riscos com vistas a ter acesso a novas oportunidades.

A história da luta na busca por reconhecimento não se esgota com esta pesquisa. Vários dos temas e conceitos aqui estudados podem ser mais discutidos. A gama de pesquisas na área está crescendo e as competências dos profissionais abrangem um campo cada vez maior, teoricamente e profissionalmente. Cabe a cada profissional fazer sua parte, dedicar-se à profissão que lhe custou árduos anos de

estudo, preparação e desenvolvimento intelectual e emocional. Tal atitude não só amplia o conhecimento sobre o profissional de secretariado executivo, mas também expande o respeito e a admiração social por profissionais que dedicam seu tempo em servir, assessorar e dinamizar o ambiente das organizações.

REFERÊNCIAS

ABBOTT, A. **The System of Professions: An Essay on the Division of Expert Labor**. Chicago: University of Chicago Press, 1988.

ABPSEC. **Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado**. 2014. Disponível em: <www.abpsec.com.br>. Acesso em: 13 ago. 2020.

ABREU, Nelsio Rodrigues de; BALDANZA, Renata Francisco. Marketing pessoal: ser e querer, percepção e visibilidade. **Revista Symposium**, Lavras, v. 1, n. 2, p. 102-106, jul./dez. 2003.

AEMS. Associação de Ensino e Cultura de Mato Grosso do Sul. Secretariado executivo é a terceira profissão que mais cresce no mundo. **AEMS**, Três Lagoas, 27 fev. 2012. Disponível em: <<http://www.aems.edu.br/noticias/view/?id=461>>. Acesso em: 13 ago. 2020.

ALARCÃO, Isabel; ROLDÃO, Maria do Céu. **Supervisão: Um contexto de desenvolvimento profissional dos professores**. Mangualde: Edições Pedagogo, 2008.

ALBERT, Stuart; ASHFORTH, Blake E.; DUTTON, Jane E. Organizational identity and identification: Charting new waters and building new bridges. **Academy of management review**, v. 25, n. 1, p. 13-17, 2000.

ALBERTO, Diego Galli et al. **O alinhamento das âncoras de carreira: explorando a satisfação com o trabalho**. 2009.

ALMEIDA, Walkíria Gomes; ROGEL, Geórgia T. S.; SHIMOURA, Alzira da Silva. Mudanças de paradigmas na gestão do profissional de secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 46-68, 2010.

ALVES, Alexandre Rodrigues. Empreendedorismo. Santa Maria: Colégio Técnico Industrial de Santa Maria – e-Tec Brasil, 2011. **(Material Didático)**. Disponível em: <http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo_ctrl_proc_indust/tec_autom_ind/e_mpreend/161012_empreend.pdf>. Acesso em: 04 jun. 2021.

ANDRADE, Adriana; ROSSETTI, José Paschoal. **Governança corporativa: fundamentos, desenvolvimento e tendências**. São Paulo: Atlas, 2007.

ARAÚJO, M. et al. Pós-graduação: sua importância para o profissional de Secretariado Executivo. **Secretariado Executivo em Revist@**, Passo Fundo, v.9, n. 9, p. 136-149, jun. 2014.

ARTICO, Jéssica Aparecida. O SE com perfil de Relações Públicas. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 126-138, 2013.

ASHFORTH, Blake E. **Role transitions in organizational life: An identity-based**

perspective. Mahwah, NJ: Erlbaum, 2001.

ASHFORTH, Blake E; HARRISON, Spencer H.; CORLEY, Kevin G. Identification in organizations: An examination of four fundamental questions. **Journal of management**, v. 34, n. 3, p. 325-374, 2008.

ASP. **Associação Portuguesa de Profissionais de Secretariado e Assessoria**. Porto, 2021. Disponível em: <<https://www.asp-secretarias.pt/contactos/>>. Acesso em: 04 abr. 2021.

AZEVEDO, Islaine Calixto; VILAS BÔAS, Renata Aparecida; DE BENEDICTO, Samuel Carvalho. Marketing pessoal: um ingrediente necessário para o sucesso profissional. **Revista Symposium**, Lavras, v. 3, n. 2, p. 94-101, jul./ dez. 2005.

BACK, Fernanda Cristina. Identidade profissional do secretário executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 4, n. 1, p 139-162, jan./jun. 2013.

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais**. Florianópolis: Ed. UFSC, 2001.

BARBOSA, Sheila Mara Costa; DURANTE, Daniela Giareta. Secretariado Executivo e Empreendedorismo: Realidade ou Utopia? **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 56-74, 2013.

BARBULESCU, R.; IBARRA, H. **Identity as narrative**: Overcoming identity gaps during work role transitions. Working paper, INSEAD: France, 2007.

BARROS, Conceição de Maria Pinheiro; SILVA, Joelma Soares da; LOPES, Danielle Mascena. A formação do SE que atua como professor universitário. **Revista Capital Científico**, v. 12, n. 4, p. 62-77, 2014.

BAUMAN, Zygmunt. **Identidade**: entrevista a Benetto Vecchi/Zygmunt Bauman. Tradução de Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2005.

_____, Zygmunt. **Modernidade líquida**. São Paulo: Cia da Letras, 2001.

BERGER, Peter L.; LUCKMANN, Thomas. **A construção social da realidade**. Petrópolis: Vozes, 1973.

BERGER, Ruy L. Affective component of teachers' computer beliefs: Role specific aspects. In.: KRAINER, K.; GOFFREE, F. (Eds.). **On research in teacher education**: From a study of teaching practices to issues in teacher education, Osnabrück: ForschungsintitutfürMathematikdidaktik, p. 63-78, 1999.

_____, Ruy L. Educação profissional no Brasil: novos rumos. **Revista Iberoamericana de Educación**. n. 20, p. 87-105, 1999.

BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso. A evolução do Secretariado Executivo: caminhos

prováveis a partir dos avanços da pesquisa científica e dos embates teóricos e conceituais na área. In: DURANTE, D. G (org). **Pesquisa em Secretariado: cenários, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2012.

BISPO, Cláudio dos Santos et al. **Empreendedorismo e Inovação**, 2017. 12 f. Atividade Programada Supervisionada (Graduação em Administração) – Instituto Baiano de Ensino Superior, Salvador, 2017. Disponível em: <https://www.uniceusa.edu.br/aluno/arquivos/artigo_empreendedorismo_inovacao.pdf> . Acesso em: 18 jan. 2018.

BLEYER, L. K. Home-office: uma nova tendência na Administração. **Revista de Ciências da Administração**, v. 1, n. 2, p. 97-98, 1999.

BORGES, M. E. S. **O rei está nu**: tramas e urdiduras por uma gestão do trabalho. (Tese de Doutorado) - Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, 2006.

BOND, Maria Thereza; OLIVEIRA, Marlene. **Manual do Profissional de Secretariado**: Organizando eventos. Curitiba: Ibpex, 2009.

BORTOLOTTO, Márcia Fernanda Pasa; WILLERS, Ednilse Maria. **Profissional de secretariado executivo**: explanação das principais características que compõe o perfil. 2000. Disponível em: <<http://www2.unifap.br/executivo/files/2013/06/perfil-secretario-executivo.pdf>>. Acesso em: 05 abr. 2019.

BRASIL. **Brasileiros e Brasileiras no exterior**. Portal Consular Itamaraty. Ministério das Relações Exteriores. Brasília, DF: 2007. Disponível em: <<http://www.portalconsular.itamaraty.gov.br/antes-de-viajar/trabalho-em-outros-paises>>. Acesso em: 04 abr. 2021.

_____. Código de Ética do Profissional de Secretariado, de 7 de Julho de 1989. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, jul. 1989. Disponível em: <http://fenassec.com.br/b_osecretariado_codigo_etica.html>. Acesso em: 22 jun. 2021.

_____. **Constituição 1998**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Centro Gráfico, 1988.

_____. Decreto nº 82.166, de 24 de Agosto de 1978. Concede reconhecimento ao curso de Secretariado da Universidade Federal de Pernambuco, com sede na cidade de Recife, Estado de Pernambuco. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, agost. 1978. Disponível em: <<http://legis.senado.leg.br/norma/504806>>. Acesso em: 13 jul. 2020.

_____. Lei n. 7.377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, set. 1985. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.htm>. Acesso em: 19 maio 2019.

_____. Lei n. 9.261, de 10 de janeiro de 1996. Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o caput do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei n. 7.377, de 30 de setembro de 1985. **Diário Oficial da União**: seção 1, p. 393. Brasília, DF, jan. 1996. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9261.htm>. Acesso em: 19 maio 2019.

_____. Lei nº 12.551, de 15 de dezembro de 2011. Altera o art. 6º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. **Diário Oficial da União**: seção 1, p. 3. Brasília, DF, dez. 2011.

_____. Ministério da Educação. **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. Conselho Nacional de Educação - Câmara de Educação Superior. Brasília, DF, 23, jun., de 2005. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf>. Acesso em: 13 jul. 2020.

_____. **Orientações para o trabalho no exterior**. Portal Consular Itamaraty. Ministério das Relações Exteriores. Brasília, DF: 2021. Disponível em: <<http://www.portalconsular.itamaraty.gov.br/images/cartilhas/trabalho.pdf>>. Acesso em 04 abr. 2021.

_____. **Portal Consular Itamaraty**. Ministério das Relações Exteriores. Brasília, DF: 2021. Disponível em: <<http://www.portalconsular.itamaraty.gov.br>>. Acesso em: 04 abr. 2021.

_____. Projeto de Lei 6.455, de 01 de outubro de 2013. Dá nova redação à Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, e autoriza a criação do Conselho Federal de Secretário e Técnico de Secretariado Executivo e os Conselhos Regionais de Secretariado Executivo e Técnicos de Secretariado Executivo. **Diário da Câmara dos Deputados**: n. 56, p. 38. Brasília, DF, out. 2013. Disponível em: <<http://imagem.camara.gov.br/Imagem/d/pdf/DCD0020170404000560000.PDF#page=52>>. Acesso em: 19 maio 2019.

BROWNING, L. D. Organizational narratives and organizational structure. **Journal of Organizational Change Management**, n. 4, p. 59-67, 1991.

BRUN, Adriana; CECHET, Graziela, NEUMANN, Susana. Gestão secretarial: a evolução das funções do profissional de secretariado e a efetividade da inteligência emocional nos processos de trabalho. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo, n. 8, p. 36-51, 2012.

BRUNO, Ivone Maria. **O poder de influência do profissional de Secretariado no processo decisório das organizações**. Dissertação. (Mestrado em Administração de Empresas) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2006.

BUAINAIN, F. T. Inteligência emocional: o gerenciamento de conflitos interpessoais no ambiente de trabalho do Secretário Executivo. **Revista Espaço Acadêmico**, Maringá, n. 191, p. 134-144, 2016.

BURKE, P. J. Introduction. In BURKE, P. J., OWENS, T. J., SERPE, R. T.; THOITS, P. A. (eds.). **Advances in Identity Theory and Research**. New York: Kluwer Academic/Plenum, 2003.

BURRELL, G.; MORGAN, G. Interpretivesociology. In: _____. **Sociological paradigms and organizational analysis: elements of the sociology of corporate life**. Hants: Ashgate, 1979, p. 227-259.

_____.; _____. The interpretive paradigm and the study of organisations. In: _____. **Sociological paradigms and organizational analysis: elements of the sociology of corporate life**. Hants: Ashgate, 1979, p. 260-278.

CAMARGO, Fernando Aguiar. O homem e o secretariado. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Orgs.). **Excelência no Secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios: como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade**. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013. p. 62-68.

_____, Fernando Aguiar; BARBERO, Edson Ricardo. Competências financeiras: A importância percebida por profissionais de secretariado. **Revista Gestão e Secretariado**, vol.9, p.45, 2018.

CAMARGO, Mabilia; NASCIMENTO, Lucimeri; BUHRER, Viviane; MARTINELLI, Giuliana; BAHLS, Taciana. A evolução da área secretarial as ciências da assessoria. **Revista Expectativa**, Toledo, v. 14, n. 14, 2015. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/311/pdf_67>. Acesso em: 10 abr. 2021.

_____, Mabilia. Estudos Queer e Secretariado: refletindo sobre percepções generificadas e hipersexualizadas na área secretarial. **Revista Expectativa**, Toledo, v. 20, n. 1, p. 136-152, jan./mar. 2021. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/24041/17092>>. Acesso em: 03 jun. 2021.

CAMELO, Silvia Helena Henriques; ANGERAMI, Emília Luigi Saporiti. Competência profissional: a construção de conceitos, estratégias desenvolvidas pelos serviços de saúde e implicações para a enfermagem. **Texto & Contexto-Enfermagem**, v. 22, n. 2, p. 552-560, 2013.

CAMERON, J. E. A three-factor model of social identity. **Self and Identity**, n. 3, p. 239-262, 2004.

CARMINATTI, M.; SCOPINHO, R. A. Estudos científicos na área de secretariado. **Revista das Faculdades Integradas Claretianas**, n. 4, p. 136-148, 2011.

CARRIERI, Alexandre de Pádua; DE PAULA, Ana Paula Paes; DAVEL, Eduardo. **Identidade nas organizações: múltipla? fluida? autônoma?** Organizações e Sociedade, v. 5, n. 45, 2008.

CARVALHAL, Durval. Marketing pessoal. **Revista da Fundação Visconde de Cairu**, Salvador, v. 6, n. 12, p. 111-126, jul./dez. 2005.

CARVALHO, A. M. de. O Impacto da Tecnologia no Mercado de Trabalho e as mudanças no ambiente de produção. **Revista Evidência**, Araxá, n. 6, 2010.

CARVALHO, Antonio Pires; GRISSON, Diller. **Manual do secretariado executivo**. 5 ed. São Paulo: D'Livros, 2002.

_____, Antônio Pires de. **Talentos brasileiros do secretariado executivo**. São Paulo: Secretária Multifuncional, 2004.

_____, Antonio Pires de. **Os empreendedores da nova era**. São Paulo: Consultores Associados, 1996.

CASTELLS, Manuel. **O poder da Identidade**. Tradução de Klauss Brandini Gerhardt. 9 ed. v. 2. São Paulo/Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2018. p. 1-60. Disponível em: <<https://tonaniblog.files.wordpress.com/2019/05/o-poder-da-identidade.pdf>>. Acesso em: 12 jun. 2021.

CASTELO, M. J. **A formação acadêmica e profissional do secretário executivo**. 2007. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo) - Universidade Estadual de Londrina, Londrina, PR, 2007. Disponível em: <https://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trab_cientificos_consec_3lugar.pdf>. Acesso em: 12 jun. 2021.

CEITIL, M. Enquadramento geral e perspectivas de base sobre o conceito de competências. In: CEITIL, M. (Org.). **Gestão e desenvolvimento de competências**. Lisboa: Sílabo, 2010. p. 21-37.

CERVO, Amado Luiz. BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**, v. 4, 2002.

CHAER, Galdino; DINIZ, Rafael Rosa Pereira; RIBEIRO, Elisa Antônia. **A técnica do questionário na pesquisa educacional Evidência**. 2011.

CHIARETTO, Silvana; PAES, Silvana Pugedo Frade. A influência de agente de governança no processo de governança corporativa: um estudo bibliográfico sobre a secretaria de governança. **Revista Metropolitana de Governança Corporativa**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 128-143, 2017. Disponível em: <<https://revistaseletronicas.fmu.br/index.php/RMGC/article/view/1241>>. Acesso em: 23 jun. 2021.

CHIES, Paula Viviane. Identidade de gênero e identidade profissional no campo de trabalho. **Revista Estudos Feministas**, v. 18, n. 2, p. 507-528, 2010.

CIAMPA, Antonio C. "Identidade". In: LANE, Silvia T. M. et al. **Psicologia social: o homem em movimento**. São Paulo: Brasiliense, 1999. p. 58-75.

CIDREIRA, Renata Pitombo. **Os sentidos da moda**. 2 ed. São Paulo: Annablume, 2007.

CILLIERS, Paul. Why we cannot know complex things completely. **Emergence**, v. 4, n. 1-2, p. 77-84, 2002.

CNPQ. Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico. **Relatório de Gestão 2020**. Distrito Federal, 2020. p. 31. Disponível em: <file:///C:/Users/Acer/Downloads/RelatoriodeGestao2020%20(1).pdf>. Acesso em: 25 jun. 2021.

COLBECK, Carol L. Professional identity development theory and doctoral education. **New Directions for Teaching and Learning**, v. 2008, n. 113, p. 9-16, 2008.

CONSELHO DA EUROPA. **Livro Branco sobre o Diálogo Intercultural**: “Viver Juntos em Igual Dignidade”. Estrasburgo: Ministros dos Negócios Estrangeiros do Conselho da Europa - 118ª Reunião Ministerial. 2008. Disponível em: <https://www.coe.int/t/dg4/intercultural/Source/Pub_White_Paper/WhitePaper_ID_PortugueseVersion2.pdf>. Acesso em: 23 fev. 2021.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR. CAPES. **Publicações de Identidade, Competências e Secretariado Executivo de 2015 a 2021**. 2021. Disponível em: <<https://www.gov.br/capes/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/publicacoes>>. Acesso em: 23 fev. 2021.

CORRÊA, C. C. **Metodologia da Pesquisa Científica**: Educação e Gestão Ambiental. Guarantã do Norte: AJES, 2013.

COSTA, Eliezer Arantes da. **Gestão Estratégica**: da empresa que temos para a empresa que queremos. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

COVEY, S. R. **Liderança baseada em princípios**. Tradução de Astrid Beatriz de Figueiredo. 8 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2002.

CRÉDICO, Rosângela Gamba. **Identidade e imagem organizacional em uma empresa brasileira**. 2003. 148 p. Dissertação (Pós-Graduação em Organização, Recursos Humanos e Planejamento) - Fundação Getúlio Vargas - EAESP, São Paulo, 2003.

CROSBY, Philip B. **Qualidade é Investimento**. 7 ed. São Paulo: José Olympio, 1979.

CUNHA, M. I. A docência como ação complexa. In: CUNHA, M. I. (org.). **Trajetórias e lugares de formação da docência universitária**: da perspectiva individual ao espaço institucional. Araraquara, SP: Junqueira & Marin, 2010.

CZARNIAWSKA, B. **A narrative approach to organization studies**. London: Sage,

1998.

DAFT, R. **Administração**. 2. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2010.

_____.; WEICK, K. E. Toward a model of organizations as interpretation systems. **The Academy of Management Review**, v. 9, n. 2, p. 284-295, 1984.

D'ELIA, Maria Elizabete Silva. Empreendedorismo, intraempreendedorismo e empreendedorismo corporativo. In: SCHUMACHER, Alexandre José; PORTELA Keyla Christina Almeida. (Org.). **Gestão secretarial: o desafio da visão holística**. 1 ed. Cuiabá: Adeptus, v. 1, p. 103-110, 2009.

_____, Maria Elizabete Silva; AMORIM, Magali; SITA, Mauricio. **Excelência no Secretariado**: A importância da profissão nos processos decisórios. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013.

DEMO, Pedro. **Educação online**: teorias, práticas, legislação e formação corporativa. São Paulo: Edições Loyola, p. 77-88, 2003.

DENZIN, N. K. **Interpretive biography**. CA: Sage, 1989.

_____, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S.; GIARDINA, Michael D. Disciplining qualitative research. **International journal of qualitative studies in education**, v. 19, n. 6, p. 769-782, 2006.

DE PAULA, Adriane Yasmin Herrerias; DOS ANJOS, Beatriz Graminha; LEANDRO, Jozimeire Jordão. **O profissional de Secretariado Executivo**: As oportunidades existentes nas empresas públicas e privadas para seguir a carreira internacional. In: V ENCONTRO CIENTÍFICO E SIMPÓSIO DE EDUCAÇÃO UNISALESIANO. 2015. Disponível em: <<http://www.unisalesiano.edu.br/simposio2015/publicado/artigo0216.pdf>>. Acesso em 04 de abr. 2021.

DIAS, Lucas Seolin. **Identidade e Organizações Sustentáveis**: Refletindo sobre suas relações sob a perspectiva do sensemaking. 2017. 209 fls. Dissertação. (Mestrado em Administração) - Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2017.

DIETERICH, Bárbara Regina; FERRO, Jeferson. Perfil de liderança e identidade do profissional de secretariado executivo. **Secretariado Executivo em Revista**, v. 8, 2013.

DOIN, Eliane. O marketing pessoal na sua trajetória profissional. **Portal do Marketing**, jun., 2003. Disponível em: <http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/O_marketing_pessoal_na_sua_trajetoria_profissional.htm>. Acesso em: 24 jun. 2021.

DORNELAS, Jose Carlos Assis. **Empreendedorismo**: Transformando ideias em negócios. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

_____, José Carlos Assis. **Empreendedorismo**: Transformando ideias em negócios. 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

DRUCKER, Peter. **Desafios Gerenciais para o Século XXI**. Santana de Parnaíba: Pioneira, 1999.

DUARTE, Izabela Leite; SOUSA, Jackeline Monteiro; SANTOS, Noemia de Moraes. Expatriação profissional: Expectativas e desafios para o Secretariado Executivo. **Revista Negócios em Projeção**, v. 10, n 2, p. 140, 2019. Disponível em: <<http://revista.faculdadeprojecao.edu.br/index.php/Projecao1/article/download/1482/1139>>. Acesso em 04 abr. 2021.

DUBAR, Claude. **A socialização**: Construção das identidades sociais e profissionais. Porto: Porto Editora, 1997.

_____, Claude. **A socialização**: construção das identidades sociais e profissionais. São Paulo: Martins Fontes, 2005.

DUBOIS, David D.; ROTHWELL, William J. **Competency-based human resource management**: Discover a new system for unleashing the productive power of exemplary performers. Nicholas Brealey, 2004.

DURAND, Rodolphe et al. **Théorie évolutionniste et management stratégique**. 1998.

DURAND, Rodolphe et al. L'alchimie de la Compétence. **Revue Française de Gestion** (à paraître), 1999.

DURANTE, Daniela Giaretta. A evolução da profissão secretarial por meio da pesquisa. In Durante, D. G. (Org.). **Pesquisa em Secretariado: cenários, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: UPF, 2012.

_____, Daniela Giaretta; PONTES, Emiliano Sousa. Produção intelectual em Secretariado Executivo: Estudo na revista de Gestão e Secretariado (GESEC). **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 23-47, 2015.

DUTRA, Joel Souza. **Administração de carreiras**: uma proposta para repensar a gestão de pessoas. 1996.

_____, Joel Souza (Org.). **Gestão por competências**: Um modelo avançado para o gerenciamento de pessoas. 8 ed. São Paulo: Editora Gente, 2001.

_____, Joel Souza. **Competências**: conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna. Atlas, 2004.

ELOI, Cristiano. Mudança de cultura. **Revista Distribuição**. São Paulo, n. 187, v. 16, ago. 2008.

ERIKSON, Erik H. *Identidade, juventude e crise*. Rio de Janeiro: Zahar, 1968.

FENASSEC. **Federação Nacional das Secretárias e Secretários**. Disponível em: <<http://www.fenassec.com.br/>>. Acesso em: 21 jun. 2020.

FERREIRA, Denis. Sindicato – O que é? Para que serve? **Blog Economias sem segredos**, s/l, 28 jan. 2016. Disponível em: <<http://economiasemsegredos.com/sindicato-o-que-e/>>. Acesso em: 21 jun. 2020.

FIA. Fundação Instituto de Administração. Personal branding: 7 dicas para construir sua marca pessoal. **FIA**, 2020. Disponível em: <<https://fia.com.br/blog/personal-branding/>>. Acesso em: 24 jun. 2021.

FILION, Louis Jacques. O planejamento do seu sistema de aprendizagem empresarial: Identifique uma visão e avalie o seu sistema de relações. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, n. 31, v. 3, p. 63-72, jul./set., 1991.

FLANAGAN, J. The Critical Incident Technique. **Psychological Bulletin**, vol. 51, n. 4, p. 28-40, 1954.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Construindo o conceito de competência. **Revista de administração contemporânea**, v. 5, p. 183-196, 2001.

_____, Maria Tereza Leme; _____, Afonso. **Estratégias empresariais e formação de competências**: um quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

FONSECA, Elisandra C. et al. A secretária executiva no processo de governança corporativa na empresa familiar. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 1, n. 1, 2010. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/1>>. Acesso em: 04 jun. 2021.

FRANÇA, Mariana. **Relações Interpessoais**. Artigonal. 2009. Disponível em: <<http://www.artigonal.com/relacionamentos-artigos/relacoes-interpessoais-865570.html>>. Acesso em: 18 jun. 2021.

GARCIA, E. V. **Noções fundamentais para a secretária**. São Paulo: Summus, 2000.

GARUD, Raghu. Conferences as venues for the configuration of emerging organizational fields: The case of cochlear implants. **Journal of Management Studies**, v. 45, n. 6, p. 1061-1088, 2008.

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

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

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

GIOIA, Dennis A.; PATVARDHAN, S.D; HAMILTON, A.L.; CORLEY, K.G. **Organizational Identity Formation and Change**. The Academy of Management, v. 7, n 1, p. 123-192, 2013.

_____, Dennis A.; PITRE, Evelyn. Multiparadigm perspectives on theory building. **Academy of management review**, v. 15, n. 4, p. 584-602, 1990.

_____, Dennis A.; SCHULTZ, Majken; CORLEY, Kevin G. Organizational identity, image, and adaptive instability. **Academy of management Review**, v. 25, n. 1, p. 63-81, 2000.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a Inteligência Emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1999.

_____, Daniel. **Working with emotional intelligence**. New York: Bantam Books, 1998.

GODFREY, Paul C. **Identity in organizations: Building theory through conversations**. Sage, 1998.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar**. Editora Record, 1997.

GOULART, J. O. **Teletrabalho: alternativa de trabalho flexível**. Brasília: Senac, 2009.

GRIX, Jonathan. Introducing students to the generic terminology of social research. **Politics**, v. 22, n. 3, p. 175-186, 2002.

GRION, Laurinda; PAZ, Sebastião. **Como ser uma secretária de sucesso**. São Paulo: Erica, 2002.

HANSEN, G. L.; SILVA, R. D. A Importância da Ética na Gestão Secretarial. In: PORTELA, Keyla Christina Almeida; SCHUMACHER, Alexandre Jose. **Gestão Secretarial: o desafio da visão holística**. 1 ed. Cuiabá: Adeptus, 2009. p. 73-84.

HABERMAS, J. **Théorie de l'Agir Communicationnel**. Paris: Fayard, 1987.

HARQUAIL, Celia Virginia. Organizational identification and the "whole person": Integrating affect and behavior into cognitive. **Journal Identity in organizations: Building theory through conversations**, Thousand Oaks, p. 223-231, 1998.

HATCH, Mary Jo; SCHULTZ, Majken. The dynamics of organizational identity. **Human relations**, v. 55, n. 8, p. 989-1018, 2002.

HERACLEOUS, L.T. Interpretativism approaches to organizacional discourse. In: GRANT, D; HARDY, C; OSWICK, C; PUTMAN, L. (Edits). **The Sage Handbook of**

organizational discourse. London: Sage, 2004.

HISRICH, R. D.; PETERS, M. P.; SHEPHERD, D. A. **Empreendedorismo.** Tradução de Teresa Cristina Felix de Souza. 7. ed. Porto alegre: Bookman, 2009.

HOELLER, Patricia Agostinho Freitas. A natureza do conhecimento em Secretariado Executivo. **Revista Expectativa**, Toledo, v. 5, n. 5, p. 139-145, 2006.

JARVIS-SELINGER, Sandra; PRATT, Daniel D.; REGEHR, Glenn. Competency is not enough: integrating identity formation into the medical education discourse. **Academic Medicine**, v. 87, n. 9, p. 1185-1190, 2012.

JONASSEN, D. H; HERNANDEZ- SERRANO, J. **Case- based reasoning and instructional design:** Using stories to support problem solving. Educational Technology Research and Development, 2002.

JURAN, Joseph M. **Controle da qualidade.** Makron Books, 1992.

KELEMEN, M.; HASSARD, J. Paradigm Plurality: exploring past, present and future. In: WESTWOOD, R.; CLEGG, S. **Debating Organization, point-counterpoint in organization studies.** Oxford: Blackwell Publishing, 2003.

KHEDHER, Manel. Personal branding: towards conceptualization. **Economics & Strategic Management of Business Process - ESMB**, n. 2, p. 7-12, 2013.

KLOSS, Claudia Tonioti; FERNANDES, Ady Lainy Mendes; GENTHNER, Susanne; MAIA, Fernanda Landolfi. As competências secretariais como ferramenta para atuação em consultoria. **Revista Expectativa**, Toledo, v.17, n.1, p. 1676-045, 2018.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A construção do saber.** Belo Horizonte: UFMG, 1999. p. 340.

LE BOTERF, Guy. **Desenvolvendo a competência dos profissionais.** Artmed, 2003.

LEAL, F. et al. Uma perspectiva paradigmática para o campo teórico-empírico do Secretariado Executivo. In: **CONGRESSO INTERNACIONAL DE SECRETARIADO (COINS).** 2017. p. 20-35.

LIMA, Thays Ferreira; CANTAROTTI, Aline. A formação e a construção de competências para a atuação do profissional de Secretariado Executivo—um estudo de caso em uma empresa júnior. **Revista de gestão e secretariado**, v. 1, n. 2, p. 94-122, 2010.

LIMA, Marco Antonio; SOARES, Alessandra de Paula Lima. O secretário executivo e a tecnologia da informação: um estudo sobre a utilização de recursos tecnológicos pelos profissionais da cidade de Belém/PA. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 5, n. 2, p 138-157, mai./ago. 2014.

LIMA, Thays Ferreira Lima; Aline, CANTAROTTI. A formação e a construção de competências para a atuação do profissional de secretariado executivo – um estudo de caso em uma empresa júnior. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 94-122, jul./dez. 2010. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/17/84>>. Acesso em: 25 jun. 2021.

LIMA, Solange Ferrari. Tendências do Mercado: profissão secretariado executivo. In: CARVALHO, Antônio P.; GRISSON, Deller (Orgs.). **Manual do Secretariado Executivo**. 5 ed., São Paulo: D'Livros Editora, 2002.

LÍGIA, Ana. Em qual era estamos vivendo: moderna ou contemporânea? **Estudo Prático**, 2018. Disponível em: <<https://www.estudopratico.com.br/em-qual-era-estamos-vivendo-moderna-ou-contemporanea/>>. Acesso em: 20 set. 2018.

LOBATO, Marília Gabriela Silva; ALELUIA, Maycon da Silva, COSTA, Arley José Silveira da. Longe demais das capitais: o secretário executivo na periferia da periferia do capital. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 4, n. 3, p. 110-133, dez. 2013.

LOPES, Amélia et al. "Envolvimento na gestão do currículo de formação inicial e identidades profissionais no ensino primário português". **Educação em Debate**, v. 2, n. 48, 2004

LOPES, Luiz Paulo. **Por uma linguística aplicada indisciplinar**. Parábola, 2006.

LORDA, Natalia Jauregui. **Conceito de identidade**: contextos, traços e pertinências na vida organizacional. 2011. 185 f. Dissertação. (Mestrado em Administração de Empresas - Escola de Administração de Empresas de São Paulo, São Paulo, 2011.

MACHADO, Hilka Vier. A identidade e o contexto organizacional: perspectivas de análise. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 7, s/n, p. 51-73, 2003.

MACHADO, Nilson José. **Sobre a idéia de competência**. As competências para ensinar no século XXI. Porto Alegre: Artmed, 2002.

MAÇANEIRO, Marlete Beatriz. A construção da identidade científica em Secretariado Executivo. **Pesquisa em secretariado**, s/n, p. 75-97, 2012.

MAERKER, Stefi. **Secretária**: uma parceira de sucesso. São Paulo: Gente, 1999. p. 119.

MAIA, Fernanda Landolfi; MULLER, Rodrigo; SILVA, Kelen Aparecida Bernardo da. O trabalho remoto no secretariado: panorama da realidade brasileira a partir do cenário covid-19. **Revista Expectativa**, Toledo, v.19, p.118, 2020.

MARTINS, Cibele Barsalini et al. A formação do profissional em secretariado executivo

no mercado de trabalho globalizado. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 1, n. 1, p.69-89, jan. 2010. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/4/73>>. Acesso em: 28 mar. 2019.

MARSH, David; FURLONG, Paul. A skin not a sweater: Ontology and epistemology in political science. **Theory and methods in political science**, v. 2, p. 17-41, 2002.

MASETTO, Marcos (org.). **Docência na Universidade**. Campinas, SP: Papirus, 1998.

MAYNARD, Douglas W.; CLAYMAN, Steven E. The diversity of ethnomethodology. **Annual review of sociology**, v. 17, n. 1, p. 385-418, 1991.

McCLELLAND, D. C. Identifying competencies with behavioural-event interviews. **Psychological Science**, v. 9, n. 5, p. 331-339, 1998.

_____, D. C. Testing competence rather than for intelligence. **American psychologist**, v. 28, p.1-14, 1973.

McLAGAN, P. A. Models for HRD practice. **Training and Development Journal**, v. 43, n. 9, p. 49- 59, 1989.

MCKELVEY, B. From Fields to Science: Can Organization Studies make the Transition? In: CLEGG, S.; WESTWOOD, R. (Orgs.) **Debating organization**: pointcounterpoint in organization studies. Oxford: BlackwellPublishing, 2003.

MEAD, George Herbert. **Mind, self and society**. Chicago: University of Chicago: 1934.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sônia. **Manual da secretária**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MEGHNAGI S. A competência profissional como tema de pesquisa. **Educ Soc**, n. 64, p. 50-86, set. 1999.

MELO, R. N. O profissional de Secretariado Executivo como facilitador na educação ambiental informal nas organizações. In: ENCONTRO REGIONAL DOS CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO, 3, 2016, Garanhuns. **Anais eletrônicos**. Garanhuns: FAGA, 2016. p. 1-12. Disponível em: <<https://even3storage.blob.core.windows.net/anais/30601.pdf>> Acesso em 15 jul. 2020.

MERRIAN, Sharan B. **Qualitative research**: A guide to design and implementation. John Wiley & Sons, 2009.

MINAYO, Maria C. Pesquisa social: teoria e método. **Ciência, Técnica**, 2002.

MIRANDA, Rosimeri S.; SBEGHEN, Thais Liandre; VAZ, Caroline de Fátima Matiello. O Secretariado Executivo como consultor na área de eventos. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo, n. 10, p. 33-44, 2014.

MISHLER, E. G. Models of narrative analysis: A typology. **Journal of Narrative and Life History**, v. 5, n. 2, 1995.

MONTANA, Patrick J.; CHARNOV, Bruce H. **Administração**. 3 ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

MONTOYA, P.; VANDEHEY, T. **The brand called you**: The ultimate brand-building and business development handbook to transform anyone into an indispensable personal brand. New York: McGraw-Hill, 2005.

MOREIRA, Katia Denise; OLIVO, Luis Carlos Cancellier de. O profissional de secretariado executivo como mediador de conflitos. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 3, n. 1, p. 30-53, 2012. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/62>>. Acesso em: 30 maio 2021.

_____, Katia Denise; RODRIGUES, Luci Mari Aparecida; VALE, Juliana Cidrack Freire do; ROSA, Marize Helena da. 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, jan./abr. 2016. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/400/pdf>>. Acesso em: 30 maio 2021.

MOREIRA, Katia Denise; SANTOS, Ana Kris dos; NETO, Luis Moretto. Profissional de Secretariado empreendedor: Um agente de mudanças. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 168-186, jan./abr. 2015. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/311/pdf_67>. Acesso em: 08 abr. 2021.

MULLER, Rodrigo; SANCHES, Fernanda Cristina. Pesquisa acadêmica em secretariado executivo: um estudo de caso na revista expectativa. **Revista Expectativa**, Toledo, v. 8, n. 13, p. 09-28, 2014. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/10149/7660#>>. Acesso em: 08 abr. 2021.

_____, Rodrigo; OLIVEIRA, Vanderleia Stece de; 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**, São Paulo, v. 6, n. 3, p. 129-151, set/dez. 2015. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/453/pdf>>. Acesso em: 08 abr. 2021.

MUNCK, Luciano. Gestão da Sustentabilidade em Contexto Organizacional: Integrando *Sensemaking*, Narrativas e Processo Decisório Estratégico. **Revista Organizações e Sociedade**, v. 22, n. 75, p.521-538, out./dez. 2015.

_____, Luciano; Mariana Gomes Musetti, SOUZA, Rafael Borim de. Gestão de pessoas por competências: análise de repercussões dez anos pós-implantação. **Revista Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 12, n. 1, p. 4-52, jan./fev. 2011.

MUNCK, Luciano; SOUZA, Rafael Borim de. Competências individuais e competências organizacionais: proposição de uma lógica de acontecimento simultânea e concomitante. **Administração de Empresas em Revista**, v. 9, n. 10, p. 75-94, 2010.

_____, Luciano; SOUZA, Rafael Borim de. Responsabilidade social empresarial e sustentabilidade organizacional: a hierarquização de caminhos estratégicos para o desenvolvimento sustentável. **Rebrae**, v. 2, n. 2, 2009.

MUNDIM, Ana Paula; RICARDO, Eleonora Jorge. (orgs.) **Educação Corporativa: Fundamentos e Práticas**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

NASCIMENTO, Erivaldo Pereira do. Pesquisa aplicada e interdisciplinaridade: da linguística ao secretariado. **Pesquisa em secretariado: cenários, perspectivas e desafios**, p. 98-118, 2012.

NASCIMENTO, Júnior Felix. A atuação do Secretário Executivo no processo administrativo. **Revista de Ciências Humanas**, n. 1, 2015.

NASCIMENTO, Maricilene do; SILVA, Ramon. O Secretário Executivo como agente facilitador na comunicação interna das organizações. In: CONGRESSO NACIONAL DE SECRETARIADO, XVIII, 2012, Santa Catarina. **Anais**. Belém: Universidade Estadual do Pará, 2012. p. 1-10. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/xviii_consec_2012/artigo_selecionado_osecretario_executivo.pdf>. Acesso em: 23 jun. 2021.

NATALENSE, Liana. **A Secretária do Futuro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

NEIVA, Edméa G.; D'ELIA, Maria E. Silva. **Perfil do Profissional Secretário no Mundo globalizado**. 2 ed. São Paulo: IOB, 2009.

_____, Edméa G.; D'ELIA, Maria E. Silva. **As novas competências do profissional de secretariado**. 3. ed. s/l: IOB, 2014. 260 p.

NETO, Álvaro Francisco Fernandes. Gestão de conflitos. **THESIS**, São Paulo, v.4, n. 2, p. 1-16, 2005. Disponível em: <http://www.cantareira.br/thesis2/ed_4/1_alvaro.pdf>. Acesso em: 30 maio 2021.

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

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da Internet**. Tradução de Célio Knipel Moreira e Cid Knipel Moreira. 2 ed. São Paulo:

Saraiva, 2004.

OLIVER, C. The relationship between symbolic interactionism and interpretative description. **Qualitative Health Research**, v. 20, n.10, aug. 2011.

OLIVEIRA, A. M. de et al. Secretariado remoto: é possível conciliar a vida profissional com a vida pessoal? **Revista Expectativa**, Toledo, v. 16, n. 1, p. 1-19, set. 2017.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento estratégico**: conceitos, metodologia e práticas. 1999.

OLIVEIRA, Joyce de Souza Ferreira et al. Profissionalismo e secretariado: história da consolidação da profissão. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 1-24, 2013.

OLIVEIRA, Maxwell Ferreira. **Metodologia científica**: um manual para a realização de pesquisas em Administração. Catalão: Universidade Federal de Goiás, 2011.

OLIVO, S. **Como entender o mundo dos negócios**: o empreendedor, a empresa, o mercado. 2 ed. Brasília: Sebrae, 2003.

PAES, Raul Vitor Oliveira et al. Novas formas de atuação do profissional de secretariado executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 99-125, jan./abr., 2015. Disponível em:<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/viewFile/318/pdf_64>. Acesso em: 02 nov. 2017.

PARRY, S. B. **The quest for competencies**. Training, v. 33, n.7, p. 48-56, 1996.

PINHEIRO, Valdênia Ferreira. 2012. 143 f. **Condições de trabalho do profissional de Secretariado Executivo no setor público**: um estudo de caso na Universidade Federal do Ceará. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior) - Universidade Federal do Ceará. Fortaleza, 2013

PILATI, O. Especialização: falácia ou conhecimento aprofundado? **Revista Brasileira de Pós-Graduação**, v. 3, n. 5, p.11, 2006.

PIMENTA, Selma Garrido. Formação de professores: saberes da docência e identidade do professor. **Revista da Faculdade de Educação**, v. 22, n. 2, p. 72-89, 1996.

PONTE, João Pedro da; OLIVEIRA, Hélia. Remar contra a maré: A construção do conhecimento e da identidade profissional na formação inicial. **Revista de Educação**, p. 145-163, 2002.

_____, João Pedro da; _____, Hélia; VARANDAS, José M. O contributo das tecnologias de informação e comunicação para o desenvolvimento do conhecimento e da identidade profissional. In: FIORENTINI, Dario. **Formação de professores de matemática**: explorando novos caminhos com outros olhares. Campinas: Mercado de

Letras, 2003. p. 159-192.

PORTELA, Keyla Christina Almeida; SCHUMACHER, Alexandre José. **Gestão secretarial: o desafio da visão holística**. Cuiabá: Adeptus, 2009.

PRADO, Paola; MIAN, Mariana. O profissional da área internacional e o mercado de trabalho. **Revista de Iniciação Científica em Relações Internacionais**. Minas Gerais, v. 4, n. 7, 2005. Disponível em: <<http://www.riobrancofac.edu.br/site/Faculdades/Talentos/051011.pdf>>. Acesso em: 04 de abr. 2021.

PRODANOV, Cleber Cristiano; DE FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2 ed. Editora Feevale, 2013.

RABAGLIO, Maria Odete. **Gestão por Competências**. Ferramentas para atração e captação de talentos humanos. 2 ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2008.

_____, Maria Odete. **Seleção por Competências**. 2 ed. São Paulo: Educator, 2001.

REIS, Ana Carolina Gonçalves; MARREIRO, Betânia Aparecida. Concepções em torno da profissão de secretariado executivo: uma análise discursiva crítica. **Discursos Contemporâneos Em Estudo**, v. 3, n. 3, p. 103-125, 2018.

RESENDE, Enio. **O livro das competências: desenvolvimento das competências**. 2000.

RESENDE, Rui et al. Identidade profissional docente: Influência do conhecimento profissional. In: QUEIRÓS, Paula; BATISTA, Paula; ROLIM Ramiro (Org.). **Formação inicial de professores: Reflexão e investigação da prática profissional**. 1 ed. Porto: FADEUP, 2014, v. 1, p. 145-164.

RIESSMAN, C. K. **Narrative methods for the human sciences**. Thousand Oaks: Sage, 2007.

RITOSSA, Claudia Mônica. **Marketing pessoal: quando o produto é você**. Curitiba: IBPEX, 2009.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. Tradução de Reynaldo Marcondes. 11 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

_____, Stephen P. Questões contemporâneas sobre liderança. In: ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. Tradução de Reynaldo Marcondes. 11 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005. p. 275-296.

ROCHA, Ana Cláudia Silva de Oliveira; DA SILVA, Maria Lucilene; DA COSTA ARAÚJO, Anne Francialy. No discurso, inter-relações entre a leitura e o profissional

de secretariado. In: **VII CONNEPI-Congresso Norte Nordeste de Pesquisa e Inovação**. 2012.

RODRIGUES, Magda Tyska. O processo de trabalho da Secretária Executiva. **Talentos Brasileiros do Secretariado Executivo**. São Paulo, 2004.

ROQUE, Marinez Aparecida; MEDEIROS, Loiva Maria Vidal. A atuação do SE na gestão de eventos. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo, n. 12, p. 17-29, 2016.

ROSARIO, Bianca. Como se vestir adequadamente no trabalho. **Manual da Secretária Executiva**, 2011. Disponível em: <<https://manualdasecretaria.com.br/como-se-vestir-adequadamente/>>. Acesso em: 15 jun. 2021.

SABINO, Rosimeri Ferraz; MARCHELLI, Paulo Sérgio. O debate teórico-metodológico no campo do secretariado: pluralismos e singularidades. **Cadernos Ebape**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 4, p. 1-15, dez. 2009. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/cebape/a/RGkrdcVzbTbPCYkdTkMWtWw/?lang=pt&format=html>>. Acesso em: 18 jun. 2021.

_____, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado: do escriba ao web writer**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004. p. 27-40.

_____, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes; SOUZA, Eduardo Cesar Pereira. A geração y no secretariado: análise sobre a carreira e suas ancoras. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 8, p.249, 2017.

SACCOL, Amarolinda Zanela. Um retorno ao básico: compreendendo os paradigmas de pesquisa e sua aplicação na pesquisa em administração. **Revista de Administração da UFSM**, v. 2, n. 2, p. 250-269, 2009.

SANTOS, Clara. A construção social do conceito de identidade profissional. **Revista Interações: Sociedade e as novas modernidades**, Coimbra, n. 8, p. 123-14, 2005. Disponível em: <<https://interacoes-ismt.com/index.php/revista/article/view/145/149>>. Acesso em: 25 jun. 2021.

SANTOS, Lígia dos. **Marketing pessoal e sucesso profissional**. Campo Grande: UCDB, 2002.

SANTOS, Maria José dos. **A constituição da(s) identidade(s) do profissional de secretariado**. 113 f. Monografia (Bacharel em Secretariado Executivo) - Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2019.

SANTOS, Tânia Mara Daver. Resiliência, proatividade e organização: A adaptação do perfil dos profissionais de secretariado executivo. **SCRIBES**, Viçosa, v. 1, n. 1, p. 90-107, jul. 2020. Disponível em: <<https://periodicos.ufv.br/SCRIBES/article/view/10638/5740>>. Acesso em: 15 jun.

2021.

SANTOS, Dienne de Jesus Oliveira dos; CORREIA, Marcelo de Souza. Gestão de mudanças: análise sobre a atuação do secretário executivo. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE GESTÃO DE PROJETOS, INOVAÇÃO E SUSTENTABILIDADE, VI., 2017, São Paulo. **Anais eletrônicos**. São Paulo: UNINOVE, 2017. p. 1-16. Disponível em: <<http://www.singep.org.br/6singep/resultado/368.pdf>>. Acesso em: 23 jun. 2021.

SANTOS, Viviane Mishima; STICCA, Marina Greggi; ZERBINI, Thais. **Teletrabalho e a Pandemia da Covid-2019: Um Guia para Organizações e Profissionais**. Ribeirão Preto: Artmed, 2020. 18 p. Disponível em: <https://www.sobratt.org.br/site2015/wp-content/uploads/2020/09/Ebook_Teletrabalho_USP_VIVIANE_MISHIMA.pdf>. Acesso em: 08 abr. 2021.

SARUP, Madam. **Identidade, cultura e o mundo pós-moderno**. Edimburgo: Edinburgh, 1996.

SCHUMACHER, A. J.; PORTELA, K. C. A.; PEREIRA, S. A. O profissional de secretariado executivo no mercado de consultoria organizacional. In: **Encontro Acadêmico Nacional de Secretariado Executivo**, v. 1, 2010.

SCHVINGER, Amaryllis; PRADA, Danda; CASTRO, Jacqueline. Secretária: uma ambigüidade em feitiço de profissão. **Cadernos de Pesquisa**, n. 54, p. 85-97, 1985.

SCHWARTZ Y. **Os ingredientes da competência**: um exercício necessário para uma questão insolúvel. Educ Soc, 1998

SCOTT, C. R.; CORMAN, S. R., CHENEY, G. Development of a structural model of identification in the organization. **Communication Theory**, n. 8, p. 298-336, 1998.

SCOTT, Joan W. O enigma da igualdade. **Revista estudos feministas**, v. 13, n. 1, p. 11-30, 2005.

_____, Joan W. **Organizations: Rational, Natural, and Open Systems**. Upper Saddle River: Prentice Hall, 2002.

SEBRAE. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Conheça as características empreendedoras desenvolvidas no Empretec**. Brasília: Sebrae Nacional, 2017. Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/Programas/conheca-as-caracteristicas-empreendedoras-desenvolvidas-no-empretec,d071a5d3902e2410VqnVCM100000b272010aRCRD>> . Acesso em: 04 jun. 2021.

SELEME, Laila Del Bem. **Finanças para secretariado executivo**. Curitiba: Ibpex, 2009.

SEMBAY, Kelly Cristina Chagas et al. Gestão da informação e ética: Reflexões sobre a identidade do profissional de secretariado executivo. **Revista Capital Científico**, v. 12, n. 1, p. 97-116, 2014.

SILVA, C. L. M.; FONSECA, V. S.; CRUBELLATE, J. M. **Estrutura, agência e interpretação**: elementos para uma abordagem recursiva do processo de institucionalização. **Revista de Administração Contemporânea**, ed. especial, v. 9, p. 9-39, 2005.

SINSEPAR. Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado do Paraná. **Profissionais bacharéis que atuam na área de secretariado**. 2020.

SIQUEIRA, A.; BUENO, I.; BONUGLI, K. C. A inteligência emocional no ambiente de trabalho. In: STADLER, J.; BONUGLI, K.; GOMES, L. D. I. (Ed.). **Secretariado em Revista**. Ponta Grossa, p. 13-18, 2010.

SOARES, Sandra Regina; CUNHA, Maria Isabel da. **Formação do professor: a docência universitária em busca de legitimidade**. EDUFBA, 2010.

SOUZA, Ana Paula C. Secretariado para assuntos internacionais: a profissão focada em novas relações. In: **IX Jornada Científica da Fazu**, Uberaba: 2010. Disponível em: < <http://www.fazu.br/hd2/jornada2010/SEC/secretariado-resumo.pdf> >. Acesso em 04 de abr. 2021.

STROOBANTS, Marcelle. Competência. **Laboreal**, v. 2, n. 2, dez. 2006. Disponível em: <<http://journals.openedition.org/laboreal/13416>>. Acesso em: 27 maio 2021.

STRYKER, Sheldon. Identity Saliency and Role Performance. **Journal of Marriage and the Family**, n. 4, p. 558–564, 1968.

_____, Sheldon. Identity theory: **Developments and extensions**. 1987.

_____, Sheldon; BURKE, Peter J. The Past, Present, and Future of an Identity Theory. **Social Psychology Quarterly**, n. 63, p. 284–297, 2000.

_____, Sheldon; SERPE, Richard T. Commitment, identity salience, and role behavior: Theory and research example. In: **Personality, roles, and social behavior**. New York, p. 199-218, 1982.

TAGLIARI, Marli de Fátima Carvalho; DURANTE, Daniela Giareta. Gestão secretarial: semelhanças entre competências gerenciais e secretariais. **Secretariado Executivo em Revista**, v. 5, n. 1, 2009.

TAJFEL, H. Social psychology of intergroup relations. **Annual Review of Psychology**, n. 33, p. 1-39, 1982.

TAJFEL, H; TURNER, J. C. The social identity theory of intergroup behavior. In: WORCHEL, S.; AUSTIN, W. G. (Eds.). **Psychology of intergroup relations**, 2 ed. Chicago: Nelson-Hall, 1986, p. 7-24.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. Pesquisa qualitativa. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987. p. 116-173.

TRUSS, Catherine J. G. The secretarial ghetto: myth or reality? *Work, Employment & Society*. **BSA Publications Ltd**, Durham , v. 7, n. 4, p. 561-584, 1993.

UEL. Universidade Estadual de Londrina. **Resolução Cepe nº 354/2005**. Estabelece reformulação curricular do Curso de Secretariado Executivo ser implantada a partir do ano letivo do ano letivo de 2006. Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão, Londrina, 2006. Disponível em: http://www.uel.br/prograd/pp/documentos/secretariado_executivo.pdf

URBANAVICIUS JÚNIOR, Valdas et al. **Identificação do conhecimento, habilidade e atitude (CHA) dos coordenadores de curso em uma Instituição de Ensino Superior**. Itajubá: Universidade Federal de Itajubá, 2017.

VEJA. As dez carreiras de nível superior com maior expansão de vagas no Brasil: Ipea aponta criação de mais de 300.000 postos de trabalho entre 2009 e 2012. **Revista Veja**, São Paulo, jul. 2013. Disponível em: < <https://veja.abril.com.br/educacao/as-dez-carreiras-de-nivel-superior-com-maior-expansao-de-vagas-no-brasil/>>. Acesso em: 26 jun. 2020.

VERGARA, S. Metodologia de pesquisa social. São Paulo: Atlas, 1997, p. 44-50.

VIEIRA, Jarbas Santos. Política educacional, currículo e controle disciplinar (implicações sobre o trabalho docente e a identidade do professorado). **Currículo sem fronteiras**, v. 2, n. 2, p. 111-136, 2002.

VIEIRA, Jessica Oliveira; ZUIN, Debora Carneiro. Secretariado Executivo no Brasil: Profissão ou Ocupação? **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 6, n. 3, p. 21-45, dez, 2015. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/341/pdf>>. Acesso em: 08 abr. 2021.

VIEIRA, Valter Afonso. As tipologias, variações e características da pesquisa de marketing. Curitiba: **Revista FAE**, v. 5, n. 1. p. 61-70, jan./abr. 2002.

WEICK, Karl E. **Sensemaking in organizations**. Sage, 1995.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

WHITE, R. W. Motivation reconsidered: the concept of competence. **Psychological Review**, v. 66, p. 297-333, 1959.

WISINSKI, Jerry. **Como resolver conflitos no trabalho**. Rio de Janeiro: Campus,

1995.

ZARKADA, Anna. Conceitos e construções para a marca pessoal: uma abordagem exploratória de revisão da literatura. **SSRN**, Atenas, jan. 2012. Disponível em: <https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1994522>. Acesso em: 24 jun. 2021.

ZARIFIAN, Philippe. **O modelo da competência**: trajetória histórica, desafios atuais e propostas São Paulo: Atlas, 2003.

ZARIFIAN, Philippe. **Objetivo competência**: por uma nova lógica. São Paulo: Atlas, 2001.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Quadro das Universidades e Faculdades de Secretariado Executivo

Instituição (IES)	Nome Do Curso	Grau	Data Início
(1041) Universidade Do Vale Do Taquari	(51075) Secretariado Executivo	Bacharelado	01/03/2001
(1046) União Das Faculdades Dos Grandes Lagos	(39181) Secretariado Executivo	Bacharelado	02/02/1999
(1060) Centro Universitário Do Instituto De Educação Superior De Brasília – Iesb	(5000584) Secretariado Executivo	Bacharelado	12/02/2010
(1078) Centro Universitário Integrado De Campo Mourão	(1527884) Secretariado Executivo	Tecnológico	Não iniciado
(1258) Faculdade De Cascavel	(56168) Secretariado Executivo	Bacharelado	01/12/2002
(1270) Centro Universitário Estácio De Ribeirão Preto	(1498751) Secretariado Executivo	Bacharelado	26/08/2019
(1298) Faculdade Estácio De Alagoas - Estácio FAL	(21725) Secretariado Executivo	Bacharelado	24/05/2000
(1309) Faculdade Projeção De Taguatinga Norte	(50435) Secretariado Executivo - Bilíngue	Bacharelado	01/02/2002
(1317) Centro Universitário Sudoeste Paulista	(19310) Secretariado Executivo	Bacharelado	01/01/2000
(1326) Faculdade Multivix Serra	(20019) Secretariado Executivo Trilíngue	Bacharelado	09/08/1999
(1336) Centro Universitário Assis Gurgacz	(86802) Secretariado Executivo	Bacharelado	06/02/2006
(137) Centro Universitário Sagrado Coração	(4412) Secretariado Executivo - Bilíngue	Bacharelado	23/02/1987
(1388) Centro Universitário Sumaré	(21463) Secretariado Executivo Bilingue - Português/Inglês	Bacharelado	01/08/2000
(1388) Centro Universitário Sumaré	(89593) Secretariado Executivo Bilingue - Português/Inglês	Bacharelado	01/08/2000
(1388) Centro Universitário Sumaré	(1496320) Secretariado Executivo Bilingue - Português/Inglês	Bacharelado	Não iniciado
(1452) Faculdade Pitágoras Do Maranhão	(22022) Secretariado Executivo - Bilíngue	Bacharelado	21/08/2000
(1491) Centro Universitário Internacional	(21749) Secretariado Executivo Trilíngue	Bacharelado	07/08/2000
(1491) Centro Universitário Internacional	(1405391) Secretariado Executivo	Bacharelado	01/02/2016

(1508) Centro Universitário Metropolitano De Maringá	(47556) Secretariado Executivo Trilíngue	Bacharelado	28/01/2001
(1510) Centro Universitário Estácio De Santa Catarina - Estácio Santa Catarina	(1498704) Secretariado Executivo	Bacharelado	26/08/2019
(1538) Centro Universitario Projeção	(1377499) Secretariado Executivo - Bilíngue	Bacharelado	06/03/2017
(1618) Centro Universitário Sociesc De Blumenau	(46123) Secretariado Executivo	Bacharelado	15/02/2001
(1716) Centro Universitário União Das Américas	(50323) Secretariado Executivo Trilíngue	Bacharelado	11/03/2002
(1854) Claretiano - Centro Universitário	(46755) Secretariado Executivo	Bacharelado	01/08/2001
(213) Centro Universitário Álvares Penteado	(20366) Secretariado Executivo	Bacharelado	31/01/2000
(2343) Centro Universitário U:Verse	(18019) Secretariado Executivo	Bacharelado	03/06/1998
(2950) Centro Universitário Fadergs	(1457859) Secretariado Executivo	Bacharelado	18/02/2019
(526) Centro Universitário Braz Cubas	(10747) Secretariado Executivo - Bilíngue	Tecnológico	20/02/1990
(701) Faculdades Integradas De Garanhuns	(108766) Secretariado Executivo - Bilíngue	Bacharelado	01/08/2008
(781) Faculdade De Rondonópolis	(27007) Secretário Executivo Trilíngue (Português, Inglês E Espanhol)	Bacharelado	03/03/2000
(8) Universidade Federal De Viçosa	(18860) Secretariado Executivo	Bacharelado	01/03/1998
(826) Centro Universitário De Desenvolvimento Do Centro Oeste	(18098) Secretariado Executivo	Bacharelado	20/03/1998
(10) Pontifícia Universidade Católica Do Paraná	(856) Secretariado Executivo	Bacharelado	20/02/1984
(1032) Centro Universitário Salesiano De São Paulo	(19888) Secretariado Executivo	Bacharelado	05/02/2001
(1038) Faculdades Integradas De Três Lagoas	(19833) Secretariado Executivo	Bacharelado	02/02/2000
(1071) Instituto De Ensino Superior Da Funlec	(17919) Secretariado Executivo - Bilíngue	Bacharelado	28/07/1998
(1126) Universidade Estadual Do Centro Oeste	(44419) Secretariado Executivo	Bacharelado	01/03/2001
(1126) Universidade Estadual Do Centro Oeste	(1147030) Secretariado Executivo	Bacharelado	12/02/2011
(1130) Faculdade Metodista De Ciências Humanas E Exatas	(67535) Secretariado Executivo	Bacharelado	02/02/2004

(1149) Centro Universitário Nossa Senhora Do Patrocínio	(48365) Secretariado Executivo	Bacharelado	01/02/1999
(1232) Centro Universitário Campos De Andrade	(62490) Secretariado Executivo	Bacharelado	11/03/2002
(1232) Centro Universitário Campos De Andrade	(86005) Secretariado Executivo	Tecnológico	01/07/2004
(135) Centro Universitário Claretiano	(83524) Secretariado Executivo Trilíngue	Bacharelado	02/02/2005
(1395) Faculdade De Caldas Novas	(20510) Secretariado Executivo	Bacharelado	18/10/1999
(14) Universidade Do Vale Do Rio Dos Sinos	(1243) Secretariado Executivo - Bilíngue	Bacharelado	14/08/1984
(1428) Instituto De Ensino Superior Planalto	(46848) Secretariado Executivo	Bacharelado	14/02/2001
(143) Universidade De Uberaba	(1456953) Secretariado Executivo Trilíngue	Bacharelado	23/02/2019
(1587) Faculdades Integradas De Tangará Da Serra	(19760) Secretariado Executivo Trilíngue	Bacharelado	08/03/1999
(161) Centro Universitário Assunção	(4871) Secretariado Executivo	Bacharelado	01/02/1996
(163) Universidade Estácio De Sá	(19318) Secretariado Executivo	Bacharelado	03/03/1997
(163) Universidade Estácio De Sá	(1487704) Secretariado Executivo	Bacharelado	26/08/2019
(167) Universidade Metodista De São Paulo	(5132) Secretariado Executivo	Bacharelado	30/12/1993
(1728) Faculdade Interamericana De Porto Velho	(48808) Secretariado Executivo	Bacharelado	04/02/2002
(1785) Faculdade De Colider	(87771) Secretariado Executivo	Sequencial	01/10/2005
(1846) Centro Universitário De Lins	(64264) Secretariado Executivo	Bacharelado	03/02/2003
(20) Universidade De Passo Fundo	(18482) Secretariado Executivo	Bacharelado	06/03/1995
(203) Universidade São Judas Tadeu	(5493) Secretariado Executivo	Bacharelado	20/02/1991
(206) Centro Universitário Ítalo-Brasileiro	(1483495) Secretariado Executivo	Tecnológico	Não iniciado
(2160) Faculdade Sant Ana	(82496) Secretariado Executivo	Bacharelado	06/02/2006
(244) Centro Universitário Fieo	(6196) Secretariado Executivo	Bacharelado	10/09/1994
(275) Universidade Do Vale Do Paraíba	(6587) Secretariado Executivo	Bacharelado	06/02/1995

(275) Universidade Do Vale Do Paraíba	(122740) Secretariado Executivo	Bacharelado	02/02/2011
(2766) Faculdade Empresarial De Chapecó	(67471) Secretariado Executivo	Bacharelado	16/02/2004
(295) Universidade De Santa Cruz Do Sul	(106770) Secretariado Executivo	Bacharelado	02/08/2001
(3) Universidade Federal De Sergipe	(99418) Secretariado Executivo	Bacharelado	26/03/2007
(3164) Instituto Federal De Educação, Ciência E Tecnologia De Mato Grosso	(1111393) Secretariado Executivo	Bacharelado	03/02/2010
(322) Universidade Paulista	(7281) Secretariado Executivo	Bacharelado	13/08/1990
(3371) Centro Universitário De Patos De Minas	(93347) Secretariado Executivo	Bacharelado	01/02/2006
(343) Centro Universitário Newton Paiva	(7585) Secretariado Executivo	Bacharelado	01/08/1981
(3611) Faculdades Integradas Da União De Ensino Superior Certo	(71259) Secretariado Executivo	Bacharelado	02/08/2004
(374) Centro Universitário Das Faculdades Metropolitanas Unidas	(119198) Secretariado Executivo Trilíngue	Bacharelado	02/02/2009
(374) Centro Universitário Das Faculdades Metropolitanas Unidas	(123204) Secretariado Executivo	Bacharelado	01/08/2008
(374) Centro Universitário Das Faculdades Metropolitanas Unidas	(1483585) Secretariado Executivo	Bacharelado	01/04/2019
(38) Universidade Do Estado Do Pará	(45947) Secretariado Executivo Trilíngue	Bacharelado	20/09/2001
(38) Universidade Do Estado Do Pará	(1208816) Secretariado Executivo	Bacharelado	Não iniciado
(383) Universidade Da Amazônia	(19002) Secretariado Executivo	Bacharelado	02/02/1998
(385) Universidade Salvador	(1485390) Secretariado Executivo	Bacharelado	18/02/2019
(4092) Faculdade De Tecnologia Pedro Rogério Garcia	(84959) Secretariado Executivo	Tecnológico	12/02/2007
(423) Universidade Regional Integrada Do Alto Uruguai E Das Missões	(1104312) Secretariado Executivo - Bilíngue	Bacharelado	01/03/2010
(449) Universidade Luterana Do Brasil	(79950) Secretariado Executivo Trilíngue	Bacharelado	01/03/2004
(4531) Faculdade Adventista Da Bahia	(1261354) Secretariado Executivo	Tecnológico	26/01/2015
(466) Universidade Anhembi Morumbi	(1518044) Secretariado Executivo	Bacharelado	18/02/2019
(472) Universidade Do Grande Rio Professor José De Souza Herdy	(9730) Secretariado Executivo	Bacharelado	01/08/1994

(482) Universidade Do Extremo Sul Catarinense	(20319) Secretariado Executivo	Bacharelado	16/02/1998
(517) Faculdade De Educação São Luís	(46890) Secretariado Executivo Trilíngue	Bacharelado	05/02/2001
(519) Universidade Católica Do Salvador	(10500) Secretariado Executivo	Bacharelado	26/12/1990
(527) Pontifícia Universidade Católica De Goiás	(10812) Secretariado Executivo	Bacharelado	04/03/1991
(546) Pontifícia Universidade Católica De São Paulo	(102873) Secretariado Executivo Trilíngue	Bacharelado	05/02/2007
(546) Pontifícia Universidade Católica De São Paulo	(11228) Secretariado Executivo - Bilíngue	Bacharelado	10/05/1984
(57) Universidade Estadual De Maringá	(21626) Secretariado Executivo Trilíngue	Bacharelado	20/03/2000
(578) Universidade Federal Da Bahia	(13296) Secretariado Executivo	Bacharelado	06/03/1970
(579) Universidade Federal Da Paraíba	(98982) Secretariado Executivo - Bilíngue	Bacharelado	24/10/2006
(580) Universidade Federal De Pernambuco	(13582) Secretariado Executivo	Bacharelado	01/03/1971
(583) Universidade Federal Do Ceará	(14002) Secretariado Executivo	Bacharelado	01/08/1995
(585) Universidade Federal De Santa Catarina	(82368) Secretariado Executivo	Bacharelado	15/09/2003
(609) Universidade Estadual Do Oeste Do Paraná	(14715) Secretariado Executivo Trilíngue	Bacharelado	23/02/1987
(648) Faculdades Associadas De Uberaba – Fazu	(49210) Secretariado Executivo	Bacharelado	01/08/2001
(668) Centro Universitário De Ensino Superior Do Amazonas	(15446) Secretariado Executivo	Bacharelado	13/02/1995
(692) Faculdade De Ciências Aplicadas E Sociais De Petrolina	(37864) Secretariado Executivo	Bacharelado	01/07/1999
(718) Universidade Potiguar	(1486002) Secretariado Executivo	Bacharelado	03/05/2019
(76) Universidade Regional De Blumenau	(3679) Secretariado Executivo - Bilíngue	Bacharelado	05/03/1990
(789) Universidade Federal De Roraima	(16905) Secretariado Executivo	Bacharelado	01/03/1994
(83) Universidade Do Vale Do Itajaí	(3951) Secretariado Executivo	Bacharelado	15/08/1996
(830) Universidade Federal Do Amapá	(17202) Secretariado Executivo	Bacharelado	04/03/1991
(830) Universidade Federal Do Amapá	(82670) Secretariado Executivo	Bacharelado	06/07/2004

(861) Centro De Ensino Superior Do Amapá	(58294) Secretariado Executivo	Bacharelado	04/08/2003
(9) Universidade Estadual De Londrina	(781) Secretariado Executivo	Bacharelado	28/02/1994
(5511) Centro Universitário Campo Real		Bacharelado	23/07/2001
(11951) Faculdade Do Sertão Baiano	(5000697) Secretariado Executivo	Bacharelado	16/12/2010
(14403) Faculdade Cesumar	(1322333) Secretariado Executivo	Tecnológico	01/09/2016
(14890) Faculdade Praia Grande	(1368619) Secretariado Executivo	Tecnológico	Não iniciado
(18492) Universidade Estadual Do Paraná	(50198) Secretariado Executivo	Bacharelado	01/03/2001
(430) Centro Universitário Filadélfia	(51589) Secretariado	Bacharelado	31/07/2001
(571) Universidade Federal Do Paraná	(123396) Secretariado	Tecnológico	02/03/2009
(724) Centro Universitário Facex	(16313) Secretariado	Bacharelado	05/05/1981
(916) Faculdade Estácio De Teresina	(18170) Secretariado	Bacharelado	17/08/1998
(1345) Faculdade Anhanguera De Osasco	(80970) Secretariado	Tecnológico	06/02/2006
(5591) Faculdades Integradas Camões	(85354) Secretariado	Tecnológico	06/03/2006

APÊNDICE B - Publicações CAPES de 2015 a 2021: Identidade, Competências e Secretariado Executivo

PUBLICAÇÕES DE IDENTIDADE PROFISSIONAL E SECRETARIADO EXECUTIVO EM 2015		
01	Artigo	Secretariado Executivo no Brasil: Profissão ou Ocupação?
	Autor(es)	VIEIRA, Jessica Oliveira; ZUIN, Debora Carneiro
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado vol.6, p.21 - 2178-9010
02	Artigo	Análise da implementação de um periódico científico conforme a área de conhecimento de comunicação do PMBOK
	Autor(es)	TODOROV, Maria do Carmo Assis; KNISS, Claudia Terezinha; SILVA, Altieres de Oliveira
	Revista - ISSN	Competitividade e Sustentabilidade Vol.2, p.110
03	Artigo	Produção intelectual em Secretariado Executivo: Estudo na Revista de Gestão e Secretariado (Gesec).
	Autor(es)	DURANTE, Daniela Giareta; PONTES, Emiliano Sousa
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2015, Vol.6, p.23
04	Artigo	A Percepção do Secretário Executivo em Relação a Responsabilidade Social
	Autor(es)	DE SOUZA, Jariane Monteiro; LIMA, Jessica Valeria; CARDOSO, Alexandre Jorge Gaia
	Revista - ISSN	Expectativa - Vol.14
05	Artigo	Processo de adaptação de executivos expatriados no Brasil: Um estudo sobre a atuação do profissional de Secretariado Executivo em uma multinacional de origem alemã.
	Autor(es)	COTA, Marina Silva Guimaraes; EMMENDOERFER, Magnus Luiz; REIS, Ana Carolina Goncalves; SILVA, Lara Lucia da
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2015, Vol.6, p.74 - 2178-9010
06	Artigo	Relações Públicas e Secretariado Executivo: Interfaces de atuação no campo da comunicação organizacional
	Autor(es)	SOUZA, Eduardo Cesar Pereira; FERREIRA, Bruno Américo Lima; VIANA, Inajara Amanda Fonseca
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2015, Vol.6, p.150 - 2178-9010
PUBLICAÇÕES DE IDENTIDADE PROFISSIONAL E SECRETARIADO EXECUTIVO EM 2016		
07	Artigo	Educação Superior a distância em Secretariado no Brasil: Realidades e perspectivas da oferta de cursos
	Autor(es)	SILVA, Joelma Soares da; BARROS, Conceição de Maria Pinheiro; SANTOS, Juliana Ladeira
	Revista - ISBN	Expectativa, 2016, Vol.15 - 1676-045X
PUBLICAÇÕES DE IDENTIDADE PROFISSIONAL E SECRETARIADO EXECUTIVO EM 2017		

08	Artigo	Trabalhando com ou para: Uma análise comparativa das percepções de chefes e Secretárias Executivas sobre o trabalho secretarial
	Autor(es)	FERREIRA, Luriani Vaz; ZUIN, Debora Carneiro; SANTOS, Emili Barcellos Martins; BAETA, Odemir Vieira
	Revista - ISSN	Expectativa Vol.16, p.84 - 1676-045X
09	Artigo	Identidade e diversidade cultural no pós-colonialíssimo
	Autor(es)	FLOIS, Cleonice Alves Lopes
	Revista - ISSN	Revista Expectativa Vol.16, p.66
10	Artigo	"Cuidar de preso?!": Os sentidos do trabalho para agentes penitenciários
	Autor(es)	SIQUEIRA, Kelen Cristina de Lara; DA SILVA, Jessica Martins; ANGNES, Juliane Sachser
	Revista - ISSN	Ciências da Administração, 2017, Vol.19, p.84
11	Artigo	Mercado de trabalho: Uma análise dos egressos da Unicentro
	Autor(es)	KOBERNOVICZ, Graciele; SANTOS, Vilmara Caldas; CROTTI, Katiane
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2017, Vol.8, p.1
12	Artigo	Representatividade do Secretariado em programas de pós graduação stricto sensu por meio do mapeamento de teses e dissertações
	Autor(es)	ROSSI, Elaine; MARTINS, Cibele Barsalini; MOREIRA, Katia Denise
	Revista - ISSN	Expectativa, 2017, Vol.16, p.120
13	Artigo	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
	Autor(es)	MULLER, Rodrigo; OLIVEIRA, Vanderleia Stece de; CEGAN, Edilaine
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2015, Vol.6, p.129
14	Artigo	Os grupos de pesquisa institucionalizados em Secretariado Executivo e sua contribuição para o fomento do conhecimento secretarial
	Autor(es)	CARVALHO, Dalila Cassagni de Mendonça; DA SILVA, Lara Lucia
	Revista - ISSN	Gestao e Secretariado, 2017, Vol.8, p.28 - 2178-9010
15	Artigo	Estudar e trabalhar: Impactos na formação acadêmica em Secretariado Executivo
	Autor(es)	COSME, Patricia Cardoso; DURANTE, Daniela Giareta
	Revista - ISSN	Expectativa, 2017, Vol.16, p.44 - 1676-045X
16	Artigo	Grupos de ajuda mútua para cuidadores: Informais de pessoas com demência: no sentido de um helping ethos comunitário

	Autor(es)	RIBEIRO, Óscar; ALMEIDA, Rosa; BARBOSA, Cristina; DUARTE, Natália; BRANDÃO, Daniela
	Revista - ISSN	Physis, 2017, Vol.27, p.397-413 - 01037331
PUBLICAÇÕES DE IDENTIDADE PROFISSIONAL E SECRETARIADO EXECUTIVO EM 2018		
17	Artigo	Relações interpessoais e sua influência na satisfação dos acadêmicos.
	Autor(es)	REYES, Edgar, Jr; REIS, Andre Luiz Nascimento; COSTA, Valeria Frota de Sousa; DOS SANTOS, Yasmim Augusto
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2018, Vol.9, p.206
18	Artigo	Uma investigação acerca do acesso à informação e do patrimônio documental da Universidade Federal de Roraima
	Autor(es)	BAPTAGLIN, Leila
	Revista - ISSN	Páginas A & B, 2018, Issue 9, p.98-112
19	Artigo	A atuação dos(as) Secretários(as) na gestão dos programas de pós graduação stricto sensu do sul do Brasil
	Autor(es)	SOARES, Silvia Adriana da Silva; PAULY, Evaldo Luis
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2018, Vol.9, p.20
20	Artigo	O papel da retorica na legitimação do discurso científico do Secretariado Executivo
	Autor(es)	MUNIZ, Claudia Maria Serino Lacerda; DITTRICH, Ivo Jose
	Revista - ISSN	Expectativa, 2018, Vol.17 - p.63 - 1676-045X
21	Artigo	"Conhece-te a ti mesmo": Um olhar para o campo de pesquisa em Secretariado Executivo no Brasil
	Autor(es)	LEAL, Fernanda Geremias; SANTOS, Lais Silveira; MORAES, Mario Cesar Barreto
	Revista - ISSN	Expectativa, 2018, Vol.17, p.141 - 1676-045X
22	Artigo	Contribuições da monitoria em docência para a formação em secretariado executivo
	Autor(es)	CAJADO, Tamiris da Silva; DE MARIA, Conceicao Pinheiro Barros; DA SILVA, Joelma Soares
	Revista - ISSN	Expectativa, 2018, Vol.17, p.83 - 1676-045X
23	Artigo	Comunicação intercultural e os desafios do profissional em Secretariado Executivo em organizações multinacionais
	Autor(es)	DE PAULA, Ana Cristina Batista; SAMPAIO, Glauber Heitor
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2018, Vol.9, p.72 - 2178-9010
24	Artigo	Assessoria Secretarial: Atuação na atualização da matriz curricular do curso de graduação de Ciências da Administração de uma IES Publica Federal

	Autor(es)	GRASEL, Amanda Cristina; MARTINS, Cibele Barsalini; MOREIRA, Katia Denise; GHELLER, Maria Gabriela; DE OLIVEIRA SILVA, Altieres
	Revista - ISSN	Future Studies Research Journal: Trends and Strategy, 2018, Vol.10, p.27 - 2175-5825
25	Artigo	Pesquisa sobre empresas juniores em instituições de ensino superior do Distrito Federal: Estudo de caso com foco no Centro Universitário IESB
	Autor(es)	MEDEIROS, Matheus da Costa; MIRANDA, Roberto Campos da Rocha
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2018, Vol.9, p.151 - 2178-9010
26	Artigo	Dilema Orçamentário: A busca pela estabilidade no contexto de retração. Casos para ensino
	Autor(es)	PAULA, Camila Henriques de; SILVA, Wania Candida; EMMENDOERFER, Magnus Luiz; ABRANTES, Luiz Antonio
	Revista - ISSN	Administração Contemporânea, 2018, Vol.22, p.940 - 1415-6555
27	Artigo	Uma revolução conservadora na edição 12
	Autor(es)	BOURDIEU, Pierre
	Revista - ISSN	Política & Sociedade, 2018, Vol.17, pp.198-249 - 16774140
PUBLICAÇÕES DE IDENTIDADE PROFISSIONAL E SECRETARIADO EXECUTIVO EM 2019		
28	Artigo	Mobilidade internacional profissional: Uma revisão bibliométrica
	Autor(es)	ZAGO, Agson Aquino; DOMINGUES, Carlos; SILVA, Adrienne Marina Dos Santos
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2019, Vol.10, p.119
29	Artigo	Assessoria executiva em arquivos: Relato das percepções acadêmicas de um projeto de extensão universitária
	Autor(es)	SILVA, Luciane Fontana Matoso
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2019, Vol.10, p.73 - 2178-9010
30	Artigo	Produção monográfica: significados e dificuldades na visão dos estudantes
	Autor(es)	DURANTE, Daniela Giareta; DE SOUZA, Janaina Lima Ribeiro; DA ROCHA, Thays Lyanny da Cunha Garcia
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2019, Vol.10 p.26 - 2178-9010
PUBLICAÇÕES DE IDENTIDADE PROFISSIONAL E SECRETARIADO EXECUTIVO EM 2020		
31	Artigo	Secretariado Executivo e Relações Públicas: Confluências e disparidades em prol da sinergia organizacional
	Autor(es)	LUCIANI, Luciana Paula Bento; MARTINS, Deborah Nambu
	Revista - ISSN	Expectativa, 2020, Vol.19, p.23 1676-045X

32	Artigo	Carreira no setor público federal: Implicações do decreto 9.262/2018 a partir do Secretariado Executivo
	Autor(es)	DURANTE, Daniela Giaretta; DA SILVA, Lorena Albuquerque Gomes; DE MARIA, Conceição Pinheiro Barros; PONTES, Emiliano Sousa
	Revista - ISSN	Expectativa, 2020, Vol.19, p.138 - 1676-045X
33	Artigo	A atuação das empresas juniores de Secretariado Executivo no mercado de eventos no Brasil
	Autor(es)	LUZ, Lais da Silva; FRANKLIN, Luiza Amalia Soares; ZUIN, Debora Carneiro
	Revista - ISSN	Expectativa, 2020, Vol.19, p.44 - 1676-045X
34	Artigo	O desafio da construção do conhecimento por discentes do curso superior de Tecnologia em Secretariado
	Autor(es)	NASCIMENTO, Livia Maria de Carvalho; DE MELO, Stella Maria Carvalho
	Revista - ISSN	Expectativa, 2020, Vol.19, p.67 - 1676-045X
35	Artigo	Traduções e versões: Contributos ao ensino de espanhol para o profissional de Secretariado Executivo
	Autor(es)	LUGLI, Viviane Cristina Poletto
	Revista - ISSN	Expectativa, 2020, Vol.19, p.92 - 1676-045X

Fonte: CAPES (2021)

LIVROS DE IDENTIDADE PROFISSIONAL E SECRETARIADO EXECUTIVO EM 2015		
01	Livro	Diplomacia da saúde e Covid-19: Reflexões a meio caminho
	Autor(es)	BUSS, Paulo Marchiori; FONSECA, Luiz Eduardo
	Revista - ISSN	SciELO Books Identificador, 2020 - 9786557080290
02	Livro	Capítulos de história dos comunistas no Brasil
	Autor(es)	Carlos Zacarias de Sena Júnior
	Revista - ISSN	SciELO - EDUFBA 01, 2016 - 9788523215224

Fonte: CAPES (2021)

PUBLICAÇÕES DE COMPETÊNCIAS E SECRETARIADO EXECUTIVO EM 2015		
01	Artigo	Análise da implementação de um periódico científico conforme a área de conhecimento de comunicação do PMBOK
	Autor(es)	Todorov, Maria Do Carmo Assis; Kniess, Claudia Terezinha; Silva, Altieres de Oliveira
	Revista - ISSN	Revista Competitividade e Sustentabilidade, 2015, Vol.2, p.110 DOI: 10.5935/2359-5876.20150009
02	Artigo	A língua francesa no contexto do profissional de secretariado do estado de São Paulo

	Autor(es)	De Paiva Goncalves, Adriana; Zuin, Debora Carneiro; Santos, Emili Barcellos Martins
	Revista - ISSN	Revista Expectativa, 2015, Vol.14 - ISSN 1676-045X
03	Artigo	Ferramentas de tecnologia da informação e comunicação como suporte as atividades do Secretário Executivo
	Autor(es)	Martins, Marcia Maria de Medeiros Travassos Saeger; Da Rocha, Danielle Matias; Andrade, Tabira de Souza; Barbotin, Maria Angeluce Soares Peronico
	Revista - ISSN	Revista de Gestão e Secretariado, 2015, Vol.6, p.65 - ISSN 2178-9010
04	Artigo	Secretariado Executivo no Brasil: Profissão ou Ocupação?
	Autor(es)	Vieira, Jessica Oliveira; Zuin, Debora Carneiro
	Revista - ISSN	Revista de Gestão e Secretariado, 2015, Vol.6, p.21 – ISSN 2178-9010
05	Artigo	O trabalho do Secretário em instituições de ensino presencial e educação a distância--EAD
	Autor(es)	Da Fonseca Almeida, Veronica Lima
	Revista - ISSN	Revista Expectativa, 2015, Vol.14 ISSN: 1676-045X
06	Artigo	O Secretário Executivo como mediador de conflitos
	Autor(es)	Do Nascimento, Helton Rafael Ferreira
	Revista - ISSN	Revista Expectativa, 2015, Vol.14 ISSN: 1676-045X
07	Artigo	Qualidade no atendimento: Uma avaliação bibliométrica nos periódicos científicos nacionais (1997-2013)
	Autor(es)	Pereira, Rachel Barreto Garcia; Moreira, Nathalia Carvalho
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2015, Vol.6, p.126 ISSN: 2178-9010
08	Artigo	Os fatores que influenciam os egressos do curso de Secretariado Executivo trilingue da universidade federal de Viçosa a ingressarem no serviço público
	Autor(es)	de Oliveira Faria, Emília; Silveira, Tatiana Rodrigues
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2015, Vol.6, p.48 ISSN: 2178-9010
09	Artigo	O Secretário Executivo como gestor de mudanças organizacionais no setor automobilístico
	Autor(es)	Pereira, Karen Almeida; Sales, Jefferson David Araújo
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2015, Vol.6(2), p.44(21) ISSN: 2178-9010
10	Artigo	Aplicação do protocolo no cotidiano da assessoria executiva
	Autor(es)	Frota, Antônio Jackson Alcantara; Da Silva, Joelma soares
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2015, Vol.6, p.1 ISSN: 2178-9010

11	Artigo	Interação trabalho e família: O enriquecimento como implicação da acumulação de papéis
	Autor(es)	Maia, Kadma; Alloufa, Jomaria Matta; de Araújo, Richard Medeiros
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2015, Vol.6(2), p.158(22) ISSN: 2178-9010
12	Artigo	Uma análise da consultoria secretarial como novo nicho de mercado e como disciplina nos cursos de Secretariado Executivo
	Autor(es)	Schmitz, Caroline Jane; Battisti, Patricia Stafusa Sala; Santos, Sandra Regina Fuhr Dos
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2015, Vol.6, p.19 ISSN: 2178-9010
13	Artigo®	Processo de Adaptação de Executivos Expatriados no Brasil: Um Estudo Sobre a Atuação do Profissional de Secretariado Executivo em uma Multinacional de Origem Alemã
	Autor(es)	Marina Silva Guimarães Cota; Magnus Luiz Emmendoerfer; Ana Carolina Gonçalves Reis; Lara Lúcia Da Silva
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 01 April 2015, Vol.6, pp.74-98 E-ISSN: 2178-9010
14	Artigo	O Secretário Executivo como gatekeeper da informação
	Autor(es)	Cláudia Borges Lima Albernaz
	Revista - ISSN	Ibero-americana de Ciência da Informação, 2015, Vol.8 E-ISSN:1983-5213
15	Artigo	Processo de adaptação de executivos expatriados no brasil: um estudo sobrea atuação do profissional de Secretariado Executivo em uma multinacional de origem alemã.
	Autor(es)	Cota, Marina Silva Guimaraes; Emmendoerfer, Magnus Luiz; Reis, Ana Carolina Goncalves; Silva, Lara Lucia Da
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2015, Vol.6, p.74 ISSN: 2178-9010
16	Artigo	O Secretário Executivo bilingue como agente facilitador em negociações do Mercosul
	Autor(es)	Do Nascimento, Helton Rafael Ferreira; Da Silva, Karla Janaina Alexandre
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2015, Vol.6, p.117 ISSN: 2178-9010
17	Artigo	O profissional de secretariado e a responsabilidade socioambiental: A importância da assessoria executiva
	Autor(es)	Monteiro, Caroline; Cecatto, Quelli Cristina; Gardin, Daniela Do Amaral Oliveira
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2015, Vol.6, p.134 ISSN: 2178-9010

18	Artigo	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
	Autor(es)	Muller, Rodrigo; de Oliveira, Vanderleia Stece; Cegan Edilaine
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2015, Vol.6, p.129 ISSN: 2178-9010
19	Artigo	Gestão de conhecimento e assessoria executiva: Uma pesquisa com os profissionais de Secretariado Executivo atuantes na universidade federal do Pará
	Autor(es)	Paes, Raul Vitor Oliveira; Muller, Rodrigo
	Revista - ISSN	Expectativa, 2015, Vol.14 ISSN: 1676-045X
20	Artigo	Profissional de Secretariado empreendedor: Um agente de mudanças
	Autor(es)	Moreira, Katia Denise; Dos Santos, Ana Kris; Neto, Luis Moretto
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2015, Vol.6, p.168 ISSN: 2178-9010
21	Artigo	Análise da utilização do facebook na produção de conhecimento técnico por profissionais do Secretariado Executivo
	Autor(es)	de Alcantara, Sonia Regina Amorim Soares; Da Cunha Garcia Rocha, Thays Lyanny; Ramos, Lillian
	Revista - ISSN	Revista Expectativa, 2015, Vol.14 ISSN: 1676-045X
22	Artigo	Produção intelectual em Secretariado Executivo: estudo na revista de gestão e secretariado (Gesec).
	Autor(es)	Durante, Daniela Giareta; Pontes, Emiliano Sousa
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2015, Vol.6, p.23
23	Artigo	Novas formas de atuação do profissional de Secretariado Executivo
	Autor(es)	Paes, Raul Vitor Oliveira; de Souza Antunes, Chussy Karlla; Santiago, Cibelle Da Silva; Zwierzikowski, Mariane Ribeiro
	Revista - ISSN	Revista de Gestão e Secretariado, 2015, Vol.6, p.99
24	Artigo	Relações públicas e Secretariado Executivo: Interfaces de atuação no campo da comunicação organizacional
	Autor(es)	Souza, Eduardo Cesar Pereira; Ferreira, Bruno Américo Lima; Viana, Inajara Amanda Fonseca
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2015, Vol.6, p.150 ISSN: 2178-9010
25	Artigo	A importância da gestão da informação para a atuação profissional do Secretário Executivo -uma revisão de literatura nacional integrativa
	Autor(es)	Montezano, Nuriane Santos; de Souza, Rosalia Beber; Baeta, Odemir Vieira
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2015, Vol.6, p.111 ISSN: 2178-9010
26	Artigo	A evolução da área secretarial as ciências da assessoria

	Autor(es)	Camargo, Mabilia; Nascimento, Lucimeri; Buhner, Viviane; Martinelli, Giuliana; Bahls, Taciana
	Revista - ISSN	Expectativa, 2015, Vol.14 ISSN: 1676-045X
27	Artigo	O perfil, os desafios e as perspectivas do sexo masculino na área secretarial
	Autor(es)	Schultz, Elisangela Graciane; Soares, Jessica Vieira; Nunes, Marcus Vinicius; de Fatima Matiello Vaz, Caroline
	Revista - ISSN	Expectativa, 2015, Vol.14 ISSN: 1676-045X
28	Artigo	Profissionais em Gestão da Pós-graduação: perfil, competências e atividades na percepção dos Secretários dos programas de pós-graduação em Educação
	Autor(es)	Soares, Silvia Adriana Da Silva; Pauly, Evaldo Luis
	Revista - ISSN	Brasileira de Pós-graduação, 2015, Vol.12, p.387 ISSN: 1806-8405
29	Artigo	Uso da ferramenta computacional scriptsucupira como estratégia gerencial para acompanhamento da produção acadêmica em uma instituição educacional de nível superior
	Autor(es)	Bavaresco, Juliano; Ferraz, Renato Ribeiro Nogueira; Barro, Flavio Carlos; de Almeida Ribeiro Boeira, Deise
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2015, Vol.6, p.1 ISSN: 2178-9010
PUBLICAÇÕES DE COMPETÊNCIAS E SECRETARIADO EXECUTIVO EM 2016		
30	Artigo	Trabalho emocional e trabalho secretarial: Contextos e desafios
	Autor(es)	Teixeira, Marcella Barbosa Miranda; Zuin, Debora Carneiro
	Revista - ISSN	Revista Expectativa, 2016, Vol.15 – ISSN 1676-045X
31	Artigo	As competências contemporâneas do Secretário Executivo e a relação com as competências do middle manager
	Autor(es)	Katia Denise Moreira; Luci Mari Aparecida Rodrigues; Juliana Cidrack Freire Do Vale; Marize Helena Da Rosa
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 01 May 2016, Vol.7(1), pp.45-66 -ISSN: 2178-9010;
32	Artigo	Eleições legislativas e geografia do voto em contexto de preponderância do Executivo
	Autor(es)	Borges, Andr&Amp
	Revista - ISSN	Sociologia e Política, Jun 2016, Vol.24
33	Artigo	A influência do comportamento empreendedor no desempenho da profissional de secretariado
	Autor(es)	Stella, Ricardo Dalla; Hokai, Sara Regina; Souza, Fernanda Moreti de
	Revista - ISSN	Revista Expectativa, 2016, Vol.15 - ISSN: 1676-045X

34	Artigo	Gestão de egressos no ensino superior: Construção teórica e o caso do curso de graduação em Secretariado Executivo da Unioeste-PR
	Autor(es)	Moura, Joao Eduardo de
	Revista - ISSN	Expectativa, 2016, Vol.15 ISSN: 1676-045X
35	Artigo	Educação superior a distância em secretariado no brasil: realidades e perspectivas da oferta de cursos
	Autor(es)	Silva, Joelma Soares Da; Barros, Conceição de Maria Pinheiro; Santos, Juliana Ladeira
	Revista - ISSN	Revista Expectativa, 2016, Vol.15 ISSN: 1676-045X
36	Artigo	Estágio supervisionado: visão das empresas e dos acadêmicos do 4 ano do curso de Secretariado Executivo da universidade estadual do centro oeste /Unicentro-ano 2015
	Autor(es)	Carmo, Raquel Mendes Do
	Revista - ISSN	Expectativa, 2016, Vol.15 ISSN: 1676-045X
37	Artigo	Laboratório do cidadão: uma oportunidade para debater a mudança das bibliotecas da administração central do estado?
	Autor(es)	Ochôa, Paula; Barata, Paulo; Galvão, Rosa; Batalha, Vera
	Revista - ISSN	Páginas A & B, 2016, Issue 6, pp.19-31 ISSN: 0873-5670
38	Artigo	A importância da liderança na gestão estratégica das organizações: uma revisão bibliográfica
	Autor(es)	Rocha, Kelly Bispo; Cavagnari, Daniel Weigert; Souza, Eduardo Cesar Pereira; Martins, Cibele Barsalini
	Revista - ISSN	Revista Expectativa, 2016, Vol.15 ISSN: 1676-045X
39	Artigo	Intensificação e precarização do trabalho de técnico-administrativos na UFPA: Um estudo sobre o trabalho dos Secretários
	Autor(es)	Veiga, Fernanda Dos Anjos; Baptista, Ester Roseli
	Revista - ISSN	Expectativa, 2016, Vol.15 ISSN: 1676-045X
PUBLICAÇÕES DE COMPETÊNCIAS E SECRETARIADO EXECUTIVO EM 2017		
40	Artigo	Secretariado remoto: e possível conciliar a vida profissional com a vida pessoal?
	Autor(es)	Oliveira, Ariane Madeira de; Silva, Jeane Elisa Ferreira Da; Santos, Talitta Jesus; Souza, Eduardo Cesar Pereira
	Revista - ISSN	Revista Expectativa, 2017, Vol.16(16), p.1 – ISSN 1676-045X
41	Artigo	Trabalhando com ou para: uma análise comparativa das percepções de chefes e secretarias executivas sobre o trabalho secretarial

	Autor(es)	Ferreira, Luriani Vaz; Zuin, Debora Carneiro; Santos, Emili Barcellos Martins; Baeta, Odemir Vieira
	Revista - ISSN	Revista Expectativa, 2017, Vol.16, p.84 – ISSN 1676-045X
42	Artigo	Inteligências múltiplas: um estudo no curso de Secretariado Executivo da Unioeste, campus de Toledo-PR.
	Autor(es)	Wenningkamp, Keila Raquel; Franca, Luana de Pereira; Battisti, Patricia Stafusa Sala; Walter, Silvana Anita
	Revista - ISSN	Revista Expectativa, 2017, Vol.16, p.56 ISSN:1676-045X
43	Artigo	Entrincheiramento organizacional: a visão dos Secretários executivos de um Instituto Federal de Educação
	Autor(es)	Nobre, E A; Oliveira, F F; Leone, N M C P G
	Revista - ISSN	HOLOS, 2017, Vol.33(4), pp.424-436 ISSN: 15181634
44	Artigo	O uso de blogs enquanto espaços colaborativos para produção e o compartilhamento da informação na área de Secretariado Executivo
	Autor(es)	Alves E. Silva, Kaysla; Saeger, Marcia Maria de Medeiros Travassos; de Souza Andrade, Tabira; Zampier, Maika Bueque
	Revista - ISSN	Revista de Gestão e Secretariado, 2017, Vol.8, p.224 ISSN: 2178-9010
45	Artigo	A geração y no secretariado: análise sobre a carreira e suas ancoras
	Autor(es)	Sabino, Rosimeri Ferraz; Rocha, Fabio Gomes; Souza, Eduardo Cesar Pereira
	Revista - ISSN	Revista de Gestão e Secretariado, 2017, Vol.8, p.249 ISSN: 2178-9010
46	Artigo	Os saberes em arquivologia na esfera pública e privada no município de Curitiba
	Autor(es)	Grzechnik, Camila; Santos, Julia Cristina Hack Marques Dos; Silva, Aline Pereira Vicente Da; Starepravo, Rafaela; Maia, Fernanda Landolfi
	Revista - ISSN	Revista Expectativa, 2017, Vol.16, p.101 ISSN: 1676-045X
47	Artigo	Consultoria empresarial: uma opção de carreira para o Secretário Executivo?
	Autor(es)	de Alcantara, Sonia Regina Amorim Soares; Pereira, Washington Carlos Ribeiro
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2017, Vol.8, p.139 SSN: 2178-9010
48	Artigo	Representatividade do secretariado em programas de pós graduação stricto sensu por meio do mapeamento de teses e dissertações

	Autor(es)	Rossi, Elaine; Martins, Cibele Barsalini; Moreira, Katia Denise
	Revista - ISSN	Revista Expectativa, 2017, Vol.16, p.120 ISSN: 1676-045X
49	Artigo	A importância das ferramentas de marketing de relacionamento para o profissional de Secretariado Executivo
	Autor(es)	Marum, Tatyane Neves; Barreto, Ina Futino; Rocha, Rodolfo Rodrigues
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2017, Vol.8, p.184 ISSN: 2178-9010
50	Artigo	Os grupos de pesquisa institucionalizados em Secretariado Executivo e sua contribuição para o fomento do conhecimento secretarial
	Autor(es)	de Mendonca Carvalho, Dalila Cassagni; Da Silva, Lara Lucia
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2017, Vol.8, p.28 ISSN: 2178-9010
51	Artigo	Concepções teóricas sobre a atuação secretarial, associada a gestão do conhecimento
	Autor(es)	Souza, Stefani de; Juliatto, Dante Luiz; Moreira, Katia Denise; Vale, Juliana Cidrack Freire Do
	Revista - ISSN	Expectativa, 2017, Vol.16, p.146 ISSN: 1676-045X
52	Artigo	Atuação do profissional de Secretariado Executivo no mercado de trabalho: uma análise dos egressos da unicentro
	Autor(es)	Kobernovicz, Graciele; Santos, Vilmara Caldas; Crotti, Katiane
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2017, Vol.8, p.1 ISSN: 2178-9010;
53	Artigo	Estágio em Secretariado Executivo: panorama da oferta por meio da Universidade Federal do Ceará
	Autor(es)	Silva, Francisco Alexandre Barreto; Barros, Conceição de Maria Pinheiro; Silva, Joelma Soares Da; Sousa, Elaine Freitas de
	Revista - ISSN	Expectativa, 2017, Vol.16, p.80 ISSN: 1676-045X
54	Artigo	Estruturas de Oportunidade Legal dos movimentos anti-barragens no Para
	Autor(es)	de Oliveira Aquino Sequeira, Joao Elbio
	Revista - ISSN	Direito e Praxis, 2017, Vol.8, p.474 ISSN: 2179-8966;
55	Artigo	A qualidade de vida no ambiente organizacional: contribuições do profissional de secretariado
	Autor(es)	Cadena, Jheniffer Hozana; Oliveira, Daniel de; Angnes, Juliane Sachser; Monteiro, Caroline
	Revista - ISSN	Expectativa, 2017, Vol.16, p.127 ISSN: 1676-045X

56	Artigo	Estudar e trabalhar: impactos na formação acadêmica em Secretariado Executivo
	Autor(es)	Cosme, Patricia Cardoso; Durante, Daniela Giaretta
	Revista - ISSN	Expectativa, 2017, Vol.16, p.44 ISSN: 1676-045X
57	Artigo	"Cuidar de preso?!": os sentidos do trabalho para agentes penitenciários
	Autor(es)	de Lara Siqueira, Kelen Cristina; Da Silva, Jessica Martins; Angnes, Juliane Sachser
	Revista - ISSN	Revista de Ciências da Administração, 2017, Vol.19, p.84 ISSN: 1516-3865
58	Artigo	A gestão escolar como agente transformador da educação
	Autor(es)	Bachiega, Hermes Jose Aun; Oliveiram, Edmundo Alves; Martins, Cibele Barsalini; Passos, Fernando
	Revista - ISSN	Revista de Direito Brasileira, 2017, Vol.18, p.30 ISSN: 2237-583X
PUBLICAÇÕES DE COMPETÊNCIAS E SECRETARIADO EXECUTIVO EM 2018		
59	Artigo	Comunicação intercultural e os desafios do profissional em Secretariado Executivo em organizações multinacionais
	Autor(es)	de Paula, Ana Cristina Batista; Sampaio, Glauber Heitor
	Revista - issn	Revista de Gestão e Secretariado, 2018, Vol.9, p.72 ISSN: 2178-9010
60	Artigo	Possibilidades de internacionalização do Curso de Secretariado Executivo na América do Sul
	Autor(Es)	Vigorena, Debora Andrea Liessem; Bernardon, Maura; Battisti, Patrícia Stafusa Sala; de Barcellos, Caroline Alexandra
	Revista - ISSN	Revista de Gestão e Secretariado, 2018, Vol.9, p.178 ISSN 2178-9010
61	Artigo	Assessoria Secretarial: Atuação na atualização da matriz curricular do curso de graduação de Ciências da Administração de uma IES Publica Federal
	Autor(es)	Grasel, Amanda Cristina; Martins, Cibele Barsalini; Moreira, Katia Denise; Gheller, Maria Gabriela; de Oliveira Silva, Altieres
	Revista - ISSN	Future Studies Research Journal: Trends and Strategy, 2018, Vol.10, p.27 ISSN: 2175-5825
62	Artigo	A construção de uma memória de tradução em Secretariado Executivo
	Autor(es)	Birello, Veronica Braga; de Araujo Rijo, Luanna Natielly; Rigamonte, Stefani; Dos Santos, Brenda Tauany Azevedo
	Revista - ISSN	Expectativa, 2018, Vol.17(1), p.126(15) ISSN:1676-045X

63	Artigo	Made in China 2025 e Industrie 4.0: A difícil transição chinesa do catching up à economia puxada pela inovação
	Autor(es)	Arbix, Glauco; Miranda, Zil; de Toledo, Demétrio; Zancul, Eduardo
	Revista - ISSN	Tempo Social, 2018, Vol.30, pp.143-170 ISSN: 01032070
64	Artigo	E-leadership: Reflexões e desafios da liderança empresarial contemporânea
	Autor(es)	Stocker, Fabricio
	Revista - ISSN	Expectativa, 2018, Vol.17, p.162 ISSN: 1676-045X
65	Artigo	Relações interpessoais e sua influência na satisfação dos acadêmicos
	Autor(es)	Reyes, Edgar, Jr.; Reis, Andre Luiz Nascimento; Costa, Valeria Frota de Sousa; Dos Santos, Yasmim Augusto
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2018, Vol.9, p.206 ISSN: 2178-9010
66	Artigo	"Conhece-te a ti mesmo": um olhar para o campo de pesquisa em Secretariado Executivo no Brasil
	Autor(es)	Leal, Fernanda Geremias; Santos, Lais Silveira; Moraes, Mario Cesar Barreto
	Revista - ISSN	Expectativa, 2018, Vol.17, p.141 ISSN: 1676-045X
67	Artigo	As competências secretariais como ferramenta para atuação em consultoria
	Autor(es)	Kloss, Claudia Tonioti; Fernandes, Ady Lainy Mendes; Genthner, Susanne; Maia, Fernanda Landolfi
	Revista - ISSN	Expectativa, 2018, Vol.17, p.1 ISSN: 1676-045X
68	Artigo	A importância da formação acadêmica para o desenvolvimento de competências no estado da Paraíba
	Autor(es)	Gouveia, Joseilme Fernandes; Barros, Patricia Silva Nascimento; de Souza, Josilene Maria; Souza, Cidia Silva
	Revista - ISSN	Expectativa, 2018, Vol.17, p.107 ISSN: 1676-045X
69	Artigo	Competências financeiras: A importância percebida por profissionais de secretariado
	Autor(es)	Camargo, Fernando Aguiar; Barbero, Edson Ricardo
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2018, Vol.9, p.45 ISSN: 2178-9010
70	Artigo	Tobacco Control Policies in Brazil: a 30-year assessment
	Autor(es)	Cavalcante, Tania
	Revista - ISSN	Ciência & Saúde Coletiva, Jun 2018, Vol.23 ISSN: 14138123
71	Artigo	As competências de Secretários que atuam na gestão pública: Percepções de gestores e profissionais

	Autor(es)	Severino, Lis Soares; Cochrane, Teresinha Maria Cavalcanti; Ferreira, Francisca Daniele; de Maria Pinheiro Barros, Conceição
	Revista - ISSN	Expectativa, 2018, Vol.17, p.108 ISSN: 1676-045X
72	Artigo	Um estudo sobre a utilização da competência tradutória em uma instituição de ensino superior pública federal
	Autor(es)	Snoeijs, Enio; Fermiano, Leticia Aparecida; de Araujo, Icaro Niculas; Moreira, Katia Denise
	Revista - ISSN	Revista Expectativa, 2018, Vol.17, p.54 ISSN: 1676-045X
73	Artigo	O aprendizado teórico-prático e a segurança na aplicação de conhecimentos acadêmico-profissionais em secretariado
	Autor(es)	Galindo, Alexandre Gomes; Souza, Eduardo Cesar Pereira; Martins, Cibele Barsalini; Correa, Leila Cristina Silva
	Revista - ISSN	Expectativa, 2018, Vol.17, p.78 ISSN: 1676-045X
74	Artigo	Pesquisa sobre empresas juniores em instituições de ensino superior do Distrito Federal: Estudo de caso com foco no Centro Universitário IESB
	Autor(es)	Medeiros, Matheus Da Costa; Miranda, Roberto Campos Da Rocha
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2018, Vol.9, p.151 ISSN: 2178-9010
75	Artigo	A atuação dos(as) Secretários(as) na gestão dos programas de pós-graduação stricto sensu do sul do Brasil
	Autor(es)	Soares, Silvia Adriana Da Silva; Pauly, Evaldo Luis
	Revista - ISSN	Revista de Gestão e Secretariado, 2018, Vol.9, p.20 ISSN: 2178-9010
76	Artigo	A experiência interdisciplinar do Secretariado Executivo na extensão universitária: O exemplo da ofredtec da Unicentro
	Autor(es)	Gardin, Daniela Do Amaral Oliveira;
	Revista - ISSN	Expectativa, 2018, Vol.17, p.42 ISSN: 1676-045X
77	Artigo	Contribuições da monitoria em docência para a formação em Secretariado Executivo
	Autor(es)	Cajado, Tamiris Da Silva; de Maria Pinheiro Barros, Conceição; Da Silva, Joelma Soares
	Revista - ISSN	Expectativa, 2018, Vol.17, p.83 ISSN: 1676-045X
PUBLICAÇÕES DE COMPETÊNCIAS E SECRETARIADO EXECUTIVO EM 2019		
78	Artigo	The effect of Extracurricular Activities in the Development of Managerial Competences in Research Groups
	Autor(es)	de Freitas, Pablo Fernando Pessoa; Montezano, Lana; Odelius, Catarina Cecilia
	Revista - ISSN	Administração: Ensino e Pesquisa RAEP, 2019, Vol.20 ISSN: 2177-6083

79	Artigo	Domínio da língua espanhola e as oportunidades no mercado de trabalho para os profissionais de Secretariado Executivo na mesorregião oeste do Paraná
	Autor(es)	Negri, Gisele Alessandra; Cielo, Ivanete Daga; Sanches-Canevesi, Fernanda Cristina; Yaegashi, Solange Franci Raimundo
	Revista - ISSN	Expectativa, 2019, Vol.18, p.152 ISSN: 1676-045X
80	Artigo	O entendimento dos estudantes de Secretariado Executivo sobre a sustentabilidade ambiental
	Autor(es)	Do Céu de Sena Moura, Maria; Brandao, Isabela; Santiago, Cibelle
	Revista - ISSN	Revista Expectativa, 2019, Vol.18, p.127 - ISSN 1676-045X
81	Artigo	Uma breve análise do potencial da formação continuada como instrumento para o desenvolvimento das competências e habilidades requeridas pelo mercado de trabalho
	Autor(es)	de Aguilar, Lacy; de Souza, Rosalia Beber
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2019, Vol.10(1), p.1(25) ISSN: 2178-9010
82	Artigo	A influência da inteligência emocional no desempenho dos estagiários de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará
	Autor(es)	Da Silva, Tiara Ferreira; Silva, Joelma Soares; Da Cunha Garcia Da Rocha, Thays Lyanny; de Maria Pinheiro Barros, Conceição
	Revista - ISSN	Revista Expectativa, 2019, Vol.18, p.99 ISSN: 1676-045X
83	Artigo	Government coordination of the Tobacco Control Policy in Brazil
	Autor(es)	Leonardo Henriques Portes
	Revista - ISSN	Ciência & Saúde Coletiva, Jul 2019, Vol.24 ISSN: 14138123
84	Artigo	Mobilidade internacional profissional: uma revisão bibliométrica
	Autor(es)	Zago, Agson Aquino; Domingues, Carlos Roberto; Silva, Adrienne Marina Dos Santos
	Revista - ISSN	Gestão e Secretariado, 2019, Vol.10, p.119 ISSN: 2178-9010
PUBLICAÇÕES DE COMPETÊNCIAS E SECRETARIADO EXECUTIVO EM 2020		
85	Artigo	A compatibilidade entre o perfil acadêmico do profissional de secretariado formado pela UEPA e o profissional das empresas de Belém
	Autor(es)	de Souza Correia, Marcelo; Silva, Tales Antonio Magalhaes
	Revista - ISSN	Revista Expectativa, 2020, Vol.19, p.1 ISSN: 1676-045X
86	Artigo	O trabalho remoto no secretariado: panorama da realidade brasileira a partir do cenário covid-19
	Autor(es)	Maia, Fernanda Landolfi; Muller, Rodrigo; Da Silva Bernardo, Kelen Aparecida
	Revista - ISSN	Expectativa, 2020, Vol.19, p.118 - ISSN: 1676-045X

87	Artigo	Carreira no setor público federal: implicações do decreto 9.262/2018 a partir do Secretariado Executivo
	Autor(es)	Durante, Daniela Giareta; Da Silva Gomes, Lorena Albuquerque; de Maria Pinheiro Barros, Conceição; Pontes, Emiliano Sousa
	Revista - ISSN	Expectativa, 2020, Vol.19, p.138 ISSN: 1676-045X
88	Artigo	Secretariado Executivo e relações públicas: Confluências e disparidades em prol da sinergia organizacional
	Autor(es)	Luciani, Luciana Paula Bento; Martins, Deborah Nambu
	Revista - ISSN	Expectativa, 2020, Vol.19, p.23 ISSN: 1676-045X

PUBLICAÇÕES DE COMPETÊNCIAS E SECRETARIADO EXECUTIVO EM 2021

89	Artigo	A formação profissional em Secretariado Executivo e o ensino de Inglês para negócios
	Autor(es)	Bernardon, Maura
	Revista - ISSN	Expectativa, 2021, Vol.20, p.1 ISSN: 1676-045X
90	Artigo	A atuação dos profissionais secretariais em cenários antiarquivísticos: um panorama do Projeto de Lei n.º7920/2017
	Autor(es)	Moura, Douglas Ribeiro de; Souza, Rosalia Beber de; Fonseca, Anna Clara Arcanjo
	Revista - ISSN	Revista Expectativa, 2021, Vol.20, p.34 ISSN: 1676-045X;

Fonte: CAPES (2021)

LIVRO EXIBIDO SOBRE COMPETÊNCIAS E SECRETARIADO EXECUTIVO EM 2020

91	Livro	Diplomacia da saúde e Covid-19: reflexões a meio caminho
	Autor(es)	Paulo Marchiori Buss; Luiz Eduardo Fonseca E-ISBN 9786557080290
	Revista - ISSN	SciELO Books (Scientific Electronic Library Online). Fiocruz 2020.

Fonte: CAPES (2021)

ANEXOS

ANEXO A - Lei 7.377/85 e Lei 9.261/96- Regulamentação da Profissão

Lei 7377, de 30/09/85 e Lei 9261, de 10/01/96

Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências

O Presidente da República.

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º. O exercício da profissão de secretário é regulado pela presente Lei.

Art. 2º. Para os efeitos desta Lei, é considerado:

I - Secretário Executivo

a) o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, reconhecido na forma de Lei, ou diplomado no exterior por curso de Secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma de Lei.

b) o portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionados no Art. 4º. desta Lei.

II - Técnico em Secretariado

a) o profissional portador de certificado de conclusão de curso de Secretariado em nível de 2º. grau

b) portador de certificado de conclusão do 2º. grau que, na data de início da vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionados no Art. 5º. desta Lei.

Art. 3º. É assegurado o direito ao exercício da profissão aos que, embora não habilitados nos termos do artigo anterior, contém pelo menos cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretaria na data de vigência desta Lei.

Art. 4º. São atribuições do Secretário Executivo:

I- planejamento, organização e direção de serviços de secretaria;

II- assistência e assessoramento direto a executivos;

III- coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;

IV- redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;

V- interpretação e sintetização de textos e documentos;

VI- taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro;

VII- versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;

VIII- registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas;

IX- orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia;

X- conhecimentos protocolares.

Art. 5º. São atribuições do Técnico em Secretariado:

I- organização e manutenção dos arquivos da secretaria;

II- classificação, registro e distribuição de correspondência;

III - redação e datilografia de correspondência ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro;

IV- execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.

Art. 6º. O exercício da profissão de Secretário requer prévio registro na Delegacia Regional do Trabalho do Ministério do Trabalho e far-se-á mediante a apresentação de documento comprobatório de conclusão dos cursos previstos nos incisos I e II do Art. 2º. desta Lei e da Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS.

Parágrafo Único - No caso dos profissionais incluídos no Art. 3º., a prova da atuação será feita por meio de anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social e através de declarações das empresas nas quais os profissionais tenham desenvolvido suas respectivas atividades, discriminando as atribuições a serem confrontadas com os elencos especificados nos Arts. 4º e 5º.

Art. 7º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 8º. Revogam-se as disposições em contrário.

José Sarney

Almir Pazzianotto

Fernando Henrique Cardoso

Paulo Paiva

ANEXO B – Diretrizes Curriculares Nacionais da graduação em Secretariado Executivo

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO CÂMARA DE EDUCAÇÃO SUPERIOR

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

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

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

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

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

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

I - objetivos gerais do curso, contextualizados em relação às suas inserções institucional, política, geográfica e social;

II - condições objetivas de oferta e a vocação do curso;

III - cargas horárias das atividades didáticas e da integralização do curso;

IV - formas de realização da interdisciplinaridade;

V - modos de integração entre teoria e prática;

VI - formas de avaliação do ensino e da aprendizagem;

VII - modos da integração entre graduação e pós-graduação, quando houver; VIII - incentivo à pesquisa, como necessário prolongamento da atividade de ensino e como instrumento para a iniciação científica;

IX - concepção e composição das atividades de estágio curricular supervisionado, suas diferentes formas e condições de realização, observado o respectivo regulamento;

X - concepção e composição das atividades complementares.

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

(*) Resolução CNE/CES 3/2005. Diário Oficial da União, Brasília, 27 de junho de 2005, Seção 1, p. 79 (**) Republicada no Diário Oficial da União, Brasília, 4 de julho de 2005, Seção 1, p. 20 (***) RETIFICAÇÃO Resolução CNE/CES 3/2005. Diário Oficial da União, Brasília, 14 de julho de 2005, Seção 1, p. 22: Na RESOLUÇÃO CNE/CES 3, DE 23 DE JUNHO DE 2005, republicada no Diário Oficial da União de 4/7/2005, Seção 1, página 20, “onde se lê: “(*) Republicada por ter saído no DOU de 10/6/2005, Seção 1, página 38, com incorreção no original.”, leia-se: “(*) Republicada por ter saído no DOU de 27/6/2005, Seção I, página 79, com incorreção no original.”

Art. 3º O curso de graduação em Secretariado Executivo deve ensejar, como perfil desejado do

formando, capacitação e aptidão para compreender as questões que envolvam sólidos domínios científicos, acadêmicos, tecnológicos e estratégicos, específicos de seu campo de atuação, assegurando eficaz desempenho de múltiplas funções de acordo com as especificidades de cada organização, gerenciando com sensibilidade, competência e discricção o fluxo de informações e comunicações internas e externas. Parágrafo único. O bacharel em Secretariado Executivo deve apresentar sólida formação geral e humanística, com capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada, ser apto para o domínio em outros ramos do saber, desenvolvendo postura reflexiva e crítica que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas, com observância dos níveis graduais de tomada de decisão, bem como capaz para atuar nos níveis de comportamento microorganizacional, mesoorganizacional e macroorganizacional.

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

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

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

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

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

V - habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão;

VI - domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações 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; e XIII - iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 8º As atividades complementares são componentes curriculares que possibilitam o reconhecimento, por avaliação, de habilidades, conhecimentos e competências do aluno, inclusive adquiridas fora do ambiente escolar, abrangendo a prática de estudos e atividades independentes, transversais, opcionais, de interdisciplinaridade, especialmente nas relações com o mundo do trabalho, com as peculiaridades das organizações e com as ações de extensão junto à comunidade. Parágrafo único. As atividades complementares se constituem componentes curriculares enriquecedores e implementadores do próprio perfil do formando, sem que se confundam com estágio curricular supervisionado.

Art. 9º As instituições de ensino superior deverão adotar formas específicas e alternativas de avaliação, internas e externas, sistemáticas, envolvendo todos quantos se contenham no processo do curso, observados os aspectos considerados fundamentais para a identificação do perfil do formando. Parágrafo único. Os planos de ensino, a serem fornecidos aos alunos antes do início do período letivo, deverão conter, além dos conteúdos e das atividades, a metodologia do processo de ensino-aprendizagem, os critérios de avaliação a que serão submetidos e a bibliografia básica.

Art. 10. O Trabalho de Conclusão de Curso – TCC é um componente curricular opcional da instituição que, se for adotado, poderá ser desenvolvido nas modalidades de monografia, projeto de iniciação científica ou projetos de atividades centrados em áreas teórico-práticas e de formação profissional relacionadas com o curso, na forma disposta em regulamento próprio. Parágrafo único. Optando a instituição por incluir no currículo do curso de graduação em Secretariado Executivo Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, nas modalidades referidas no caput deste artigo, deverá emitir regulamentação própria, aprovada pelo seu Conselho Superior Acadêmico, contendo, obrigatoriamente, critérios, procedimentos e mecanismos de avaliação, além das diretrizes técnicas relacionadas com a sua elaboração.

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

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

EDSON DE OLIVEIRA NUNES
Presidente da Câmara de Educação Superior

ANEXO C - Código de Ética do Secretariado Executivo

Código de Ética do Profissional de Secretariado

Publicado no Diário Oficial da União de 7 de julho de 1989.

Capítulo I Dos Princípios Fundamentais

Art.1º. - Considera-se Secretário ou Secretária, com direito ao exercício da profissão, a pessoa legalmente credenciada nos termos da lei em vigor.

Art.2º. - O presente Código de Ética Profissional tem por objetivo fixar normas de procedimentos dos Profissionais quando no exercício de sua profissão, regulando-lhes as relações com a própria categoria, com os poderes públicos e com a sociedade.

Art.3º. - Cabe ao profissional zelar pelo prestígio e responsabilidade de sua profissão, tratando-a sempre como um dos bens mais nobres, contribuindo, através do exemplo de seus atos, para elevar a categoria, obedecendo aos preceitos morais e legais.

Capítulo II Dos Direitos

Art.4º. - Constituem-se direitos dos Secretários e Secretárias: a) garantir e defender as atribuições estabelecidas na Lei de Regulamentação; b) participar de entidades representativas da categoria; c) participar de atividades públicas ou não, que visem defender os direitos da categoria; d) defender a integridade moral e social da profissão, denunciando às entidades da categoria qualquer tipo de alusão desmoralizadora; e) receber remuneração equiparada à dos profissionais de seu nível de escolaridade; f) ter acesso a cursos de treinamento e a outros Eventos/Cursos cuja finalidade seja o aprimoramento profissional; g) jornada de trabalho compatível com a legislação trabalhista em vigor.

Capítulo III Dos Deveres Fundamentais

Art.5º. - Constituem-se deveres fundamentais das Secretárias e Secretários: a) considerar a profissão como um fim para a realização profissional; b) direcionar seu comportamento profissional, sempre a bem da verdade, da moral e da ética; c) respeitar sua profissão e exercer suas atividades, sempre procurando aperfeiçoamento; d) operacionalizar e canalizar adequadamente o processo de comunicação com o público; e) ser positivo em seus pronunciamentos e tomadas de decisões, sabendo colocar e expressar suas atividades; f) procurar informar-se de todos os assuntos a respeito de sua profissão e dos avanços tecnológicos, que poderão facilitar o desempenho de suas atividades; g) lutar pelo progresso da profissão; h) combater o exercício ilegal da profissão; i) colaborar com as instituições que ministram cursos específicos, oferecendo-lhes subsídios e orientações.

Capítulo IV Do Sigilo Profissional

Art.6º. - A Secretária e o Secretário, no exercício de sua profissão, devem guardar absoluto sigilo sobre assuntos e documentos que lhe são confiados.

Art.7º. - É vedado ao Profissional assinar documentos que possam resultar no comprometimento da dignidade profissional da categoria.

Capítulo V Das Relações entre Profissionais Secretários

Art.8º. - Compete às Secretárias e Secretários: a) manter entre si a solidariedade e o intercâmbio, como forma de fortalecimento da categoria; b) estabelecer e manter um clima profissional cortês,

no ambiente de trabalho, não alimentando discórdia e desentendimento profissionais; c) respeitar a capacidade e as limitações individuais, sem preconceito de cor, religião, cunho político ou posição social; d) estabelecer um clima de respeito à hierarquia com liderança e competência.

Art.9º. - É vedado aos profissionais: a) usar de amizades, posição e influências obtidas no exercício de sua função, para conseguir qualquer tipo de favoritismo pessoal ou facilidades, em detrimento de outros profissionais; b) prejudicar deliberadamente a reputação profissional de outro secretário; c) ser, em função de seu espírito de solidariedade, conivente com erro, contravenção penal ou infração a este Código de Ética.

Capítulo VI Das Relações com a Empresa

Art.10º. - Compete ao Profissional, no pleno exercício de suas atividades: a) identificar-se com a filosofia empresarial, sendo um agente facilitador e colaborador na implantação de mudanças administrativas e políticas; b) agir como elemento facilitador das relações interpessoais na sua área de atuação; c) atuar como figura-chave no fluxo de informações desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e contínua os sistemas de comunicação.

Art.11º. - É vedado aos Profissionais: a) utilizar-se da proximidade com o superior imediato para obter favores pessoais ou estabelecer uma rotina de trabalho diferenciada em relação aos demais; b) prejudicar deliberadamente outros profissionais, no ambiente de trabalho.

Capítulo VII Das Relações com as Entidades da Categoria

Art.12º. - A Secretária e o Secretário devem participar ativamente de suas entidades representativas, colaborando e apoiando os movimentos que tenham por finalidade defender os direitos profissionais.

Art.13º. - Acatar as resoluções aprovadas pelas entidades de classe.

Art.14º. - Quando no desempenho de qualquer cargo diretivo, em entidades da categoria, não se utilizar dessa posição em proveito próprio.

Art.15º. - Participar dos movimentos sociais e/ou estudos que se relacionem com o seu campo de atividade profissional.

Art.16º. - As Secretárias e Secretários deverão cumprir suas obrigações, tais como mensalidades e taxas, legalmente estabelecidas, junto às entidades de classes a que pertencem.

Capítulo VIII Da Obediência, Aplicação e Vigência do Código de Ética

Art.17º. - Cumprir e fazer cumprir este Código é dever de todo Secretário.

Art.18º. - Cabe aos Secretários docentes informar, esclarecer e orientar os estudantes, quanto aos princípios e normas contidas neste Código.

Art.19º. - As infrações deste Código de Ética Profissional acarretarão penalidades, desde a advertência à cassação do Registro Profissional na forma dos dispositivos legais e/ou regimentais, através da Federação Nacional das Secretárias e Secretários.

Art.20º. - Constituem infrações: a) transgredir preceitos deste Código; b) exercer a profissão sem que esteja devidamente habilitado nos termos da legislação específica; c) utilizar o nome da Categoria Profissional das Secretárias e/ou Secretários para quaisquer fins, sem o endosso dos Sindicatos de Classe, em nível Estadual e da Federação Nacional nas localidades inorganizadas em Sindicatos e/ou em nível Nacional.

ANEXO D - Projeto de Lei 6.455/2013**PROJETO DE LEI N.º 6.455-A, DE 2013**

(Do Sr. Marcos Montes)

Dá nova redação à Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, e autoriza a criação do Conselho Federal de Secretário e Técnico de Secretariado Executivo e os Conselhos Regionais de Secretariado Executivo e Técnicos de Secretariado Executivo; tendo parecer da Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, pela aprovação, com substitutivo (relator: DEP. DANIEL ALMEIDA).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE: TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO E CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

SUMÁRIO

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público:

- Parecer do relator
- Substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão
- Voto em separado

O Congresso Nacional decreta: Art. 1º A Lei nº 7.377 de 30 de setembro de 1985 passa a vigorar acrescida da seguinte redação: “Art. 6º.....
..... Art. 6º-A. Fica o Poder Executivo autorizado a criar o Conselho Federal de Secretário-Executivo e de Técnico em Secretariado e os Conselhos Regionais de Secretário-Executivo e de Técnico em Secretariado, constituindo em seu conjunto uma autarquia dotada de personalidade jurídica de direito público, com autonomia técnica, administrativa e financeira, vinculada ao Ministério do Trabalho e Emprego. Parágrafo único. O regulamento desta Lei estipulará a organização do Conselho Federal e dos Conselhos Regionais, seus fins, competências, estruturas, composição, funcionamento, patrimônio, eleições e mandatos.” (NR) Art. 2º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A profissão de Secretário-Executivo tem apresentando vertiginoso crescimento no mercado de trabalho, principalmente no que se refere à iniciativa privada, devido ao crescimento econômico do país. No entanto, esse crescimento é inversamente proporcional quando comparado à administração pública que, em todas as esferas de poder e de governo, não tem reconhecido em seus editais a contratação de Secretário-Executivo devidamente habilitado. Há a destinação genérica aos cargos públicos cujas atribuições são inerentes ao profissional de Secretariado Executivo, ou seja, é exigida qualquer graduação para o exercício profissional, o que pode ser considerado, inclusive, ilegal, conforme interpretação da Lei nº 7.377 de 30 de setembro de 1985. O Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA divulgou as dez carreiras de nível superior com maior expansão de vagas no Brasil entre os anos de 2009-2012. Entre elas está a de Secretário-Executivo, em 4º (quarto) lugar, chegando ao número de 14.017 vagas criadas na área. Proporcionalmente ao número de habitantes, os estados de Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Goiás, Minas Gerais e Roraima foram os estados que mais empregaram profissionais do Secretariado-Executivo. Portanto, a criação desses conselhos é de fundamental importância para melhorar o exercício da profissão, garantindo a fiscalização de que as vagas disponíveis no mercado sejam ocupadas apenas

por profissionais devidamente habilitados. Pelo exposto, faz-se necessário aprovarmos a criação destes conselhos para evitar o exercício ilegal da profissão e de tal forma valorizar e respeitar aqueles que dedicaram seus esforços a este ofício. Ressaltamos que a Constituição assegura a liberdade de exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, no entanto, expõe o necessário atendimento das qualificações legais e profissionais para seu exercício.

Sala das Sessões, em 01 de outubro de 2013.

Deputado MARCOS MONTES

PSD/MG

COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei 6.455, de 2013, visa acrescentar o art. 6º-A ao texto da Lei 7.377/85, que dispõe sobre o exercício da profissão de secretário, e dá outras providências. O artigo acrescido estabelece que o Poder Executivo fica autorizado a criar e organizar, mediante regulamento, o Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Secretário Executivo e Técnico em Secretariado, os quais constituirão uma autarquia vinculada ao Ministério do Trabalho e Emprego. Esgotado o prazo regimental de cinco sessões, aberto para apresentação de emendas ao projeto, nenhuma foi recebida. Cabe-nos agora, na Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, analisar o mérito da proposição com base no que dispõe o art. 32, inciso XVIII, do Regimento Interno desta Casa. É o relatório.

II – VOTO DO RELATOR

Segundo defende o autor em sua justificativa, a profissão de Secretariado vem apresentando vertiginoso crescimento no campo de atuação, visto as significativas mudanças no modelo de gestão, principalmente na iniciativa privada, devido ao cenário atual no mundo dos negócios, ao elevado nível de competitividade nacional e internacional e a situação econômica do país. Tal crescimento, no entanto, não se observa de forma semelhante na administração pública, que não destina, em seus editais de concursos, vagas específicas para esse profissional, atribuindo as atividades inerentes às funções de secretaria a profissionais de nível médio ou superior de suas carreiras já existentes, ou seja, sem habilitação para o exercício do secretariado. Cabe também, dada a importância do profissional de Secretariado nas atividades econômicas e sociais na conjuntura empresarial e na gestão de negócios públicos, celebrar esta tão importante atividade profissional para a sociedade, com uma data especial, por ser meritória. Diante disso, entendemos necessária a criação dos conselhos de fiscalização do exercício profissional da área, que garantirão seu exercício por profissionais devidamente habilitados e qualificados, evitando seu exercício ilegal. Não obstante, ao sugerirmos o presente substitutivo, retiramos o dispositivo que autoriza o Poder Executivo a tomar providências sobre o Conselho, uma vez que poderia vir a ser questionada a constitucionalidade da proposição sob comento, tendo em vista a iniciativa privativa do Poder Executivo para criar órgãos em sua estrutura, (CF, art. 61, § 1º, II, e), bem como a Súmula de Jurisprudência nº 1 da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania – CCJC desta Casa, segundo a qual projeto de lei, de autoria de Deputado ou Senador, que autoriza o Poder Executivo a tomar determinada providência, que é de sua competência exclusiva, é inconstitucional. Tal análise, entretanto, compete à referida Comissão. Concluímos, portanto, ante o exposto, votando pela APROVAÇÃO, no mérito, do Projeto de Lei nº 6.455, de 2013, na forma do substitutivo anexo.

Sala da Comissão, em 3 de maio de 2017.

Deputado DANIEL ALMEIDA

Relator

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 6455, DE 2013

Dá nova redação a Lei nº 7.377 de 30 de setembro de 1985, para dispor sobre o Exercício da Profissão de Secretariado. O Congresso Nacional decreta: Art. 1º. A Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985 passa a vigorar com a seguinte redação: Art. 1º. O exercício da profissão de Secretariado é regulado pela presente Lei. Art. 2º. Para os efeitos desta lei, é considerado: I – Secretário Executivo: a) o profissional diplomado no Brasil em Curso Superior de Secretariado, legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior por Curso Superior de Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma da lei; b) portador de qualquer diploma de nível superior que, até 30 de setembro de 1985, houver comprovado, por meio de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 4º desta lei; II – Técnico em Secretariado: a) o profissional portador de certificado de conclusão de Curso Técnico em Secretariado; b) o portador de certificado de conclusão do ensino médio que, até 30 de setembro de 1985, houver comprovado, por meio de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 5º desta lei. III – Tecnólogo em Secretariado: o profissional diplomado no Brasil em Curso de Tecnologia em Secretariado, legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior por Curso equivalente de Tecnologia em Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma da lei.

Art. 3º. É assegurado o direito ao exercício da profissão aos que, embora não habilitados nos termos do art. 2º desta Lei, contem pelo menos cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretaria, até 30 de setembro de 1985. Art. 4º. São atribuições do

Secretário Executivo: I – planejar, organizar e gerir os serviços de secretaria; II - assistência e assessoramento direto a chefias, executivos e equipes; III –assessorar e participar ativamente das ações de implantação de projetos, objetivos e metas da organização; IV – gestão de informações para tomadas de decisões e implantação de ações, visando a consecução de objetivos e metas; V – produção e edição de textos técnicos e administrativos, inclusive em idioma estrangeiro; VI - organização, sistematização e administração de processos e recursos para atender as metas e ao planejamento estratégico da organização; VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação oral e escrita da organização; VIII –análise, triagem, registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas; IX –planejamento, organização, implantação e monitoramento de atividades administrativas, eventos e outras ações pertinentes a organização. X – estabelecer e implantar estratégias de comunicação e gestão de relacionamentos, interno e externo, em conformidade com as políticas institucionais. Art.4º - A - São atribuições do Tecnólogo em Secretariado: I – planejar, organizar, implantar e monitorar as rotinas administrativas da secretaria para atender as metas da área em que atua; II - assistência e assessoramento direto a chefias, executivos e equipes; III – planejar e executar atividades administrativas, organizando a infraestrutura, otimizando os recursos materiais, humanos e tecnológicos, para obtenção de resultados e cumprimento de metas; IV – executar atividades administrativas para cumprimento das estratégias estabelecidas em conformidade com as políticas institucionais; V – elaborar textos técnicos e administrativos, inclusive em idioma estrangeiro. VI – coletar, triar, registrar, distribuir e monitorar informações, expedientes e agendas, para a consecução de objetivos e metas da organização; VI– gerir, manter e preservar informações permanentes e temporárias, dentro da legislação e normas técnicas vigentes; VII–executar atividades administrativas, para implantação de processos e recursos, para atender as metas e ao planejamento estratégico da organização; VIII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa; IX–atuar como intermediador de comunicação e gestão de relacionamentos, interno e externo, em conformidade com as políticas institucionais. X – organização e implantação de atividades administrativas, eventos e outras ações pertinentes a organização. Art. 5º. São atribuições do Técnico em Secretariado: I –assessorar chefia, superior imediato e equipe, para cumprimento das metas da organização; II - execução de atividades típicas de secretaria, tais como recepção, administração das informações recebidas e emitidas, realização de atividades administrativas para os processos e serviços da organização e atendimento presencial e a distância; III - classificação, registro, distribuição, manutenção e armazenamento de informações e documentos; IV - interpretação e sintetização de textos e documentos; V - redação e digitação de correspondências ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro; VI – organização e ações para manutenção de infraestrutura, recursos materiais, equipamentos e demais operações para funcionamento do escritório; VII – preparação, organização e acompanhamento de atividades administrativas, eventos, viagens e outras necessidades corporativas, para atender as metas da organização. Art. 6º. O exercício da profissão de Secretário requer prévio registro na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego do Ministério do Trabalho e Emprego e far-se-á mediante a apresentação de documento comprobatório de conclusão dos cursos previstos nos incisos I, II e III do art. 2º desta lei e da Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS. Parágrafo único: No caso dos profissionais incluídos no art. 3º, a prova da atuação será feita por meio de anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social e de declarações das empresas nas quais os profissionais tenham desenvolvido suas respectivas atividades, discriminando as atribuições a serem confrontadas com as atribuições especificadas nos artigos 4º, 4º-A e 5º. Art. 7º. É instituído o dia 30 de setembro como o Dia Nacional do Profissional de Secretariado. Art. 8º. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 3 de maio de 2017.
Deputado DANIEL ALMEIDA
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente o Projeto de Lei nº 6.455/2013, com substitutivo, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Daniel Almeida. O Deputado Fábio Mitidieri apresentou voto em separado. Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Orlando Silva - Presidente, Wolney Queiroz, Gorete Pereira e Leonardo Monteiro - Vice-Presidentes, André Figueiredo, Assis Melo, Bebeto, Benjamin Maranhão, Daniel Almeida, Erika Kokay, Flávia Morais, Marcelo Castro, Roberto de Lucena, Rôney Nemer, Alex Canziani, Augusto Coutinho, Cabo Sabino, Capitão Augusto, Felipe Bornier, Jorge Côrte Real, Lucas Vergilio e Nelson Pellegrino.

Sala da Comissão, em 10 de maio de 2017.

Deputado ORLANDO SILVA

Presidente

**SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA CTASP AO
PROJETO DE LEI Nºs 6.455, DE 2013**

Dá nova redação a Lei nº 7.377 de 30 de setembro de 1985, para dispor sobre o Exercício da Profissão de Secretariado.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. A Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985 passa a vigorar com a seguinte redação:

Art. 1º. O exercício da profissão de Secretariado é regulado pela presente Lei.

Art. 2º. Para os efeitos desta lei, é considerado:

I – Secretário Executivo: a) o profissional diplomado no Brasil em Curso Superior de Secretariado, legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior por Curso Superior de Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma da lei; b) portador de qualquer diploma de nível superior que, até 30 de setembro de 1985, houver comprovado, por meio de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 4º desta lei; II - Técnico em Secretariado: a) o profissional portador de certificado de conclusão de Curso Técnico em Secretariado; b) o portador de certificado de conclusão do ensino médio que, até 30 de setembro de 1985, houver comprovado, por meio de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 5º desta lei. III – Tecnólogo em Secretariado: o profissional diplomado no Brasil em Curso de Tecnologia em Secretariado, legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior por Curso equivalente de Tecnologia em Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma da lei. Art. 3º. É assegurado o direito ao exercício da profissão aos que, embora não habilitados nos termos do art. 2º desta Lei, contem pelo menos cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretaria, até 30 de setembro de 1985. Art. 4º. São atribuições do Secretário Executivo: I - planejar, organizar e gerir os serviços de secretaria; II - assistência e assessoramento direto a chefias, executivos e equipes; III – assessorar e participar ativamente das ações de implantação de projetos, objetivos e metas da organização; IV – gestão de informações para tomadas de decisões e implantação de ações, visando a consecução de objetivos e metas; V – produção e edição de textos técnicos e administrativos, inclusive em idioma estrangeiro; VI - organização, sistematização e administração de processos e recursos para atender as metas e ao planejamento estratégico da organização; VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação oral e escrita da organização; VIII – análise, triagem, registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas; IX – planejamento, organização, implantação e monitoramento de atividades administrativas, eventos e outras ações pertinentes a organização. X – estabelecer e implantar estratégias de comunicação e gestão de relacionamentos, interno e externo, em conformidade com as políticas institucionais. Art.4º - A - São atribuições do Tecnólogo em Secretariado: I – planejar, organizar, implantar e monitorar as rotinas administrativas da secretaria para atender as metas da área em que atua; II - assistência e assessoramento direto a chefias, executivos e equipes; III – planejar e executar atividades administrativas, organizando a infraestrutura, otimizando os recursos materiais, humanos e tecnológicos, para obtenção de resultados e cumprimento de metas; IV – executar atividades administrativas para cumprimento das estratégias estabelecidas em conformidade com as políticas institucionais; V – elaborar textos técnicos e administrativos, inclusive em idioma estrangeiro. VI – coletar, triar, registrar, distribuir e monitorar informações, expedientes e agendas, para a consecução de objetivos e metas da organização; VI– gerir, manter e preservar informações permanentes e temporárias, dentro da legislação e normas técnicas vigentes; VII–executar atividades administrativas, para implantação de processos e recursos, para atender as metas e ao planejamento estratégico da organização; VIII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;

IX – atuar como intermediador de comunicação e gestão de relacionamentos, interno e externo, em conformidade com as políticas institucionais. X – organização e implantação de atividades administrativas, eventos e outras ações pertinentes a organização. Art. 5º. São atribuições do Técnico em Secretariado: I – assessorar chefia, superior imediato e equipe, para cumprimento das metas da organização; II - execução de atividades típicas de secretaria, tais como recepção, administração das informações recebidas e emitidas, realização de atividades administrativas para os processos e serviços da organização e atendimento presencial e a distância; III - classificação, registro, distribuição, manutenção e armazenamento de informações e documentos; IV - interpretação e sintetização de textos e documentos; V - redação e digitação de correspondências ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro; VI – organização e ações para manutenção de infraestrutura, recursos materiais, equipamentos e demais operações para funcionamento do escritório; VII – preparação, organização e acompanhamento de atividades administrativas, eventos, viagens e outras necessidades corporativas, para atender as metas da organização. Art. 6º. O exercício da profissão de Secretário requer prévio registro na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego do Ministério do Trabalho e Emprego e far-se-á mediante a apresentação de documento comprobatório de conclusão dos cursos previstos nos incisos I, II e III do art. 2º desta lei e da Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS. Parágrafo único: No caso dos profissionais incluídos no art. 3º, a prova da atuação será feita por meio de anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social e de declarações das empresas nas quais os profissionais tenham desenvolvido suas respectivas atividades, discriminando as atribuições a serem confrontadas com as atribuições especificadas nos artigos 4º, 4º-A e 5º. Art. 7º. É instituído o dia 30 de setembro como o Dia Nacional do Profissional de Secretariado. Art. 8º. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 10 de maio de 2017.

Deputado ORLANDO SILVA

Presidente

VOTO EM SEPARADO

I – RELATÓRIO

O projeto de lei em análise, tem como objetivo autorizar o Poder Executivo a criar o Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Secretário Executivo e Técnico em Secretariado, os quais constituirão uma autarquia vinculada ao Ministério do Trabalho e Emprego. A proposição foi encaminhada, em regime de tramitação ordinária, à Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público – CTASP e à Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania – CCJC (Art. 54, RICD). No prazo regimental, não foram apresentadas emendas ao projeto. É o relatório.

II – VOTO

O projeto de lei nº 6.455, de 2013, de autoria do Deputado Marcos Montes, tem como objetivo autorizar o Poder Executivo a criar o Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Secretário Executivo e Técnico em Secretariado, os quais constituirão uma autarquia vinculada ao Ministério do Trabalho e Emprego. Esta profissão merece atenção do Poder Executivo na criação destes Conselhos para fortalecer o seu exercício. Nesse contexto, cabe ressaltar que, atualmente, há um vertiginoso crescimento no mercado de trabalho, principalmente no que se refere à iniciativa privada, devido à possível retomada do crescimento econômico do País. No entanto, esse avanço não acontece da mesma forma no âmbito da administração pública. Observa-se que em todas as esferas de poder e de governo, não há disposição em seus editais quanto à contratação de Secretário Executivo devidamente habilitado. Há a destinação genérica dos cargos públicos àqueles que possuem qualquer graduação, mas com as atribuições inerentes ao profissional de Secretariado Executivo. O Supremo Tribunal Federal – STF já pacificou entendimento de que os conselhos de fiscalização profissional têm natureza jurídica de autarquia, assim, entendeu que eles exercem atividades típicas de Estado e, portanto, indelegáveis. Dessa forma, por se tratar de autarquia, conforme os mandamentos constitucionais e entendimento da corte suprema, é competência privativa do Presidente da República “a criação e extinção de Ministérios e órgãos da administração pública, observado o disposto no art. 84, VI, da Constituição Federal”. Data vênua o entendimento apresentado pela Relator em aprovar a proposta na forma de um Substitutivo, destaca-se a relevância da iniciativa do Deputado Marcos Montes, razão pela qual demonstramos o interesse em contribuir com a sugestão de que esta Comissão, com a anuência do Relator e dos nobres pares, possa encaminhar ao Poder Executivo uma Indicação a fim de regular a questão dos Conselhos, tendo em vista que não é competência parlamentar criar autarquia com poder de

fiscalizar atividades profissionais, atividades típicas do Estado. Diante de todo o exposto, com a devida vênia ao ilustre Relator, apresentamos o presente Voto em Separado propondo a aprovação do PL nº 6.455, de 2013, na forma do Substitutivo apresentado pelo Relator, com o envio de Indicação ao Poder Executivo para criação e regulamentação do Conselho Federal, bem como dos Conselhos Regionais de Secretário Executivo e Técnico em Secretariado.

Sala de Comissões, em de de 2017.

Deputado FÁBIO MITIDIERI
PSD/SE

Relatório de Gestão 2020

Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq

As decisões de cunho estratégico de maior relevância emanam principalmente do Conselho Deliberativo do CNPq que, em 2020, teve 04 Reuniões, das quais, destacam-se como decisões mais importantes as que seguem:

189ª. Reunião do CD (setembro/2020):

2. Deliberou-se pela nomeação de uma Comissão de Revisão da Tabela das Áreas do Conhecimento do CNPq em função das inconsistências verificadas em várias áreas e subáreas. Aprovada a inclusão da nova subárea do conhecimento do CNPq, a saber, a “Secretariado-Executivo”, sob o código 9.23.00.00-6 (em Outros 9.00.00.00-5).

ANEXO F – Relação De Embaixadas E Consulados Brasileiros No Exterior**ÁFRICA DO SUL**

Embaixada em Pretória

Tel.: (2712) 366-5200 / Fax: (2712) 366-5299

Consulado-Geral na Cidade do Cabo

Tel.: (2721) 421-4040/41/42/46 / Fax: (2721) 421-1216

E-mail: consbrascpt@mwebbiz.co.za / Home Page: www.brazilianconsulate.org.za

ALEMANHA

Embaixada em Berlim

Tel.: (4930) 7262-8200/7262-8120 / Tel.: (49171) 322-2442 (Plantão)

Fax: (4930) 7262-8320/8321

E-mail: brasil@brasemberlim.de / Home Page: www.brasilianische-botschaft.de

Consulado-Geral em Frankfurt

Tel.: (4969) 920-7420/74211 / Fax: (4969) 920-74230

E-mail: consbrasfrankfurt@t-online.de / Home Page: www.consbras-frankfurt.de

Consulado-Geral em Munique

Tel.: (4989) 210-3760 / Tel.: (49173) 378-3470 (Plantão) / Fax: (4989) 2916-0768

E-mail: 101465.3454@compuserve.com / Home Page: www.consulado-geral-do-brasil.de

ANGOLA

Embaixada em Luanda

Tel.: (244222) 44-1307/2010/2871/4759 / Tel.: (244222) 091-206714 (Plantão)

Fax: (244222) 44-4913

ARÁBIA SAUDITA

Embaixada em Riade

Tel.: (9661) 488-0018/25/54 / Fax: (9661) 488-1073

E-mail: arabras@shabakah.net.sa

ARGÉLIA

Embaixada em Argel

Tel.: (21321) 92-4437/92-4319/79-8835/79-8840 / Tel.: (21379) 34-2553 (Plantão)

Fax: (21321) 92-4125

E-mail: brasilia@wissal.dz

ARGENTINA

Embaixada em Buenos Aires

Tel.: (5411) 4515-2400 / Fax: (5411) 4515-2401

E-mail: embras@embrasil.org.ar

Consulado-Geral em Buenos Aires

Tel.: (5411) 4515-6500/01 / Tel.: (54911) 4199-9668 (Plantão)

Fax: (5411) 4508-6520

E-mail: diversos@conbrasil.org.ar

AUSTRÁLIA

Embaixada em Camberra

Tel.: (6126) 273-2372/3/4 / Fax: (6126) 273-2375

E-mails: brazil@brazil.org.au

Consulado-Geral em Sidney

Tel.: (612) 9267-4414/4415/4283 / Tel.: (61) 439-441-414 (Plantão)

Fax: (612) 9267-4419

ÁUSTRIA

Embaixada em Viena

Tel.: (431) 512-0631 / 69915120600 (Plantão) / Fax: (431) 513-8374

E-mail: mail@brasilemb.at

BARBADOS

Embaixada em Bridgetown

Tel.: (1 246) 427-1735 e 435-2113 / Fax: (1 246) 427-1744

E-mail: brembarb@sunbeach.net / Home Page: www.brazilbb.org

BÉLGICA

Embaixada em Bruxelas

Tel.: (322) 640-2015/(32) 478-949107 (Plantão) / Fax: (322) 640-8134

E-mail: brasbruxelas@beon.be / Home Page: www.brasbruxelas.be

BOLÍVIA

Embaixada em La Paz

Tel.: +591 (2)244.02.02 / Tel.: +591 70.61.67.92 (Plantão)

Fax: +591 (2) 244.00.43 e 211.27.33

Home Page: www.brasil.org.bo

Consulado-Geral em Santa Cruz de la Sierra

Tel.: (5913) 333-7368/334-4400/333-6888 / Tel.: (591) 708-23961 (Plantão)

Fax: (5913) 335-0488

E-mail: vcbrasilpsuarez@cotas.com.bo

BULGÁRIA

Embaixada em Sófia

Tel.: (3592) 971-9819/9821/9823 / Fax: (3592) 971-2818

E-mail: sofbrem@infotel.bg

CABO VERDE

Embaixada em Praia

Tel.: (238) 261-5607/261-5608/991-2579 (Plantão) / Fax: (238) 261-5609

E-mail: contato@embrasilpraia.org

CANADÁ

Embaixada em Ottawa

Tel.: (1613) 237-1090/(1613) 755-5171/73 / Fax: (1613) 237-6144

E-mail: mailbox@brasembottawa.org
Consulado-Geral em Montreal
Tel.: (514) 499-0968/912-0012 (Plantão) / Fax: (514) 499-3963
E-mail: geral@consbrasmontreal.org / Home Page: www.consbrasmontreal.org
Consulado-Geral em Toronto
Tel.: (001416) 922-2503/1058 / Fax: (001416) 922-1832
E-mail: info@consbrastoronto.org

CHILE

Embaixada em Santiago
Tel.: (562) 876-3400/(562) 671-4027/(562) 698-2347/48 / Fax: (562) 671-5961
E-mail: embrasil@brasembantiago.cl / Home Page: www.embajadadebrasil.cl
Consulado-Geral em Santiago
Tel.: (562) 425-9230/31/32/(56-2) 9334-5103 (Plantão) / Fax: (562) 441-9197
E-mail: consbraschile@consbraschile.cl / Home Page: www.consuladodebrasil.cl

CHINA

Embaixada em Pequim
Tel.: (8610) 6532-2881/3883/86-1380-121-0722 (Plantão) / Fax: (8610) 6532-2751
E-mails: info@brazil.org.cn / Home Page: www.brazil.org.cn
Consulado-Geral em Hong Kong
Tel.: (852) 2525-7004 Fax: (852) 2877-2813
E-mail: cgbrahkg@brazilianconsulate.org.hk
Home Page: www.brazilianconsulate.org.hk
Consulado-Geral em Xangai
Tel.: (8621) 643-70117/0110 / Tel.: 8613003189886 (Plantão)/Fax: (8621) 643-70160
E-mail: consbrasxangai@consbrasxangai.com

CINGAPURA

Embaixada em Cingapura
Tel.: (65) 6256-6001/2 / Fax: (65) 6256-6619
E-mail: cinbrem@singnet.com.sg / Home Page: www.brazil.org.sg

COLÔMBIA

Embaixada em Bogotá
Tel.: (571) 218-0800/(571) 310-8096169 (Plantão)
E-mail: embaixada@brasil.org.co / Home Page: www.brasil.org.co

CORÉIA

Embaixada em Seul
Tel.: (82-2) 738-4970/720-4428 / Fax: 738-4974
E-mail: seulemb@kornet.net / Home Page: www.brasemb.or.kr

COSTA DO MARFIM

Embaixada em Abidjã
Tel.: (225) 2022-2341/2021-4756/3452 / Fax: (225) 2022-6401
E-mail: brascote@aviso.ci

COSTA RICA

Embaixada em São José

Tel.: (506) 295-6875/383-1904 (Plantão) / Fax: (506) 295-6874

E-mails: embajada@embrasil.co.cr**CUBA**

Embaixada em Havana

Tel.: (537) 866-9052/9080/0359 / Fax: (537) 866-2912

E-mail: embhavana@brasil.co.cu**DINAMARCA**

Embaixada em Copenhage

Tel.: (45) 3920-6478/2970-1990 (Plantão) / Fax: (45) 3927-3607

E-mail: embajada@brazil.dk / Home Page: www.uni2dk/~dinbrem.dk**EGITO**

Embaixada no Cairo

Tel.: (202) 2575-6938/2576-1466/2577-3013 / Tel.: (2012) 244-4808 (Plantão)

Fax: (202)2577-4860

E-mail: brasemb@soficom.com.eg / Home Page: www.brazilembcairo.org**EL SALVADOR**

Embaixada em São Salvador

Tel.: (503) 2298-7888 / Fax: (503) 2279-3934

E-mail: embajada@brasil.org.sv**EMIRADOS ÁRABES UNIDOS**

Embaixada em Abu Dhabi

Tel.: (9712) 632-0606 / Fax: (9712) 632-7727

E-mail: abubrem@emirates.net.ae**EQUADOR**

Embaixada em Quito

Tel.: (5932) 256-3086/3115/3141/3142, (5932) 255-5292, (5939) 520-1449 (Plantão)

Fax: (5932) 256-3118

Home Page: www.embajadadelbrasil.org.ec**ESPANHA**

Embaixada em Madri

Tel.: (34) 91 700 4650 / Tel.: (34) 677 547 005 (Plantão)

Fax: (34) 91 700 4660

E-mail: consular@embajadadebrasil.es / Home Page: <http://www.brasil.es/consular>**Consulado-Geral em Madri**

Tel.: (34) 91 702 1220 / Tel.: (34) 677 547 004 (Plantão) / Fax: (34) 91 310 1630

E-mail: consular@embajadadebrasil.es / Home Page: www.brasil.es/consular

Consulado-Geral em Barcelona

Tel.: (+34) 93 488 2288 / Fax: (+34) 93 487 2645

E-mail: contato@brasilbcn.org / Home Page: www.brasilbcn.org

EUA

Embaixada em Washington

Tel.: (202) 238-2700/549-8009 (Plantão) / TELEX: (202) 238-2725/26

E-mail: consular@brasilemb.org

Consulado-Geral em Boston

Tel.: (1617) 542-4000/(1617) 816-6315 (Plantão) / Fax: (1617) 542-4318

E-mail: cgbos@consulatebrazil.org / Home Page: www.consulatebrazil.org

Consulado-Geral em Chicago

Tel.: (312) 464-0244/(312) 213-0293 (Plantão) / Fax: (312) 464-0299

E-mail: central@brazilconsulatechicago.org

Consulado-Geral em Houston

Tel.: (1713) 961-3063 / Fax: (1713) 961-3070

E-mail: consbras@brazilhouston.org / Home Page: www.brazilhouston.org

Consulado-Geral em Los Angeles

Tel.: (1323) 651-2664 / (1-213) 453-1084 (Plantão) / Fax: (1323) 651-1274

E-mail: comunicacoes@brazilian-consulate.org / Home Page: www.brazilian-consulate.org

Consulado-Geral em Miami

Tel.: (1305) 285-6200/(1305) 801-6201 (Plantão) / Fax: (1305) 285-6229

E-mail: consbras@brazilmiami.org

Consulado-Geral em Nova York

Tel.: (1917) 777-7777 / Fax: (1212) 827-0225

E-mail: consulado@brazilny.org / Home Page: www.brazilny.org

Consulado-Geral em São Francisco

Tel.: (1415) 981-8170/(1415) 596-6926 (Plantão) / Fax: (1415) 981-3628

E-mail: brazilsf@brazilsf.org / Home Page: www.brazilsf.org

FILIPINAS

Embaixada em Manila

Tel.: (632) 845-3651 a 53/(63) 917 574 4513 (Plantão) / Fax: (632) 845-3676

E-mail: brascom@info.com.ph

FINLÂNDIA

Embaixada em Helsinque

Tel.: (3589) 684-1500/(358) 40 840-1652 (Plantão) / Fax: (3589) 650-084

E-mail: brasemb.helsinki@kolumbus.fi / Home Page: www.brazil.fi

FRANÇA

Embaixada em Paris

Tel.: (331) 4561-6300 / Fax: (331) 4289-0345/5375-0546

E-mail: ambassade@bresil.org / Home Page: www.bresil.org

GANÁ

Embaixada em Acra

Tel.: (23321) 774-908/21/(233244) 326566 (Plantão) / Fax: (23321) 778-566

E-mail: brasemb@brasilghana.org

GUATEMALA

Embaixada na Guatemala

Tel.: (502) 2366-6200 / (502) 5308-1611 (Plantão) / Fax: (502) 2337-3475

E-mail: brascom@intelnet.net.gt / Home Page: www.embajadadebrasil.com.gt

GUIANA

Embaixada em Georgetown

Tel.: (592) 225-7970/1/2/3 / Fax: (592) 226-9063

E-mail: bragetown@solutions2000.net

GUIANA FRANCESA

Consulado em Caiena

Tel.: (594) 594-296010 / (594) 694-455698 (Plantão) / Fax: (594) 594-303885

E-mail: cbrascay@nplus.gf

GUINÉ BISSAU

Embaixada em Bissau

Tel.: (245) 21-2551/21-2549 – Fax: (245) 20-1317

E-mail: emb_brasil_bxo@hotmail.com

GRÉCIA

Embaixada em Atenas

Tel.: (30210) 721-3039/723-4450/724-4434 / Fax: (30210) 724-4731

E-mail: embragre@embratenas.gr

HAITI

Embaixada em Porto Príncipe

Tel.: (509) 2569662 / 256-6208 / (509) 7321713 (Plantão) / Fax: (509) 256-0900

E-mail: haibrem@accesshaiti.com

HOLANDA

Embaixada na Haia

Tel.: (3170) 302-3959 / (3106) 5323-3687 (Plantão) / Fax: (3170) 302-3951

E-mail: brasil@brazilianembassy.nl / Home Page: www.brazilianembassy.nl

Consulado-Geral em Roterdã

Tel.: (3110) 206-2211/12/13/14/16/17/19 / Tel.: (31) 651554836 (Plantão)

Fax: (3110) 414-5167

E-mail: cgbrartd@tiscali.nl / Home Page: www.brazilianembassy.nl

HONDURAS

Embaixada em Tegucigalpa

Tel.: (504) 221-4432/(504) 236-6613/6310/9985-8883 (Plantão) / Fax: (504) 236-5873

E-mail: brastegu@sigmanet.hn

HUNGRIA

Embaixada em Budapeste

Tel.: (361) 351-0060/61/62/(0630) 2192150 / Fax: (361) 351-0066

E-mail: embassy@brazil.hu

ÍNDIA

Embaixada em Nova Délhi

Tel.: (91 11) 2301-7301 / Fax: (91 11) 2379-3684

E-mail: brasindi@vsnl.com

INDONÉSIA

Embaixada em Jacarta

Tel.: (6221) 526-5656/57/58 / Fax: (6221) 526-5659

E-mail: embrasil@cbn.net.id / Home Page: www.brazilembassy.or.id

INGLATERRA

Embaixada em Londres

Tel.: (4420) 7499-0877 e 7399-9000/9004 / Tel.: (4478) 3673-2620 (Plantão)

Fax: (4420) 7399-9100

E-mail: info@brazil.org.uk / Home Page: www.brazil.org.uk

Consulado-Geral em Londres

Tel.: (4420) 7930-9055/7958 404 012 (Plantão) / Fax: (4420) 7925-3990

E-mail: info@consbraslondres.com

IRÃ

Embaixada em Teerã

Tel.: (98) 2274-3996/7/8/(98) 2273-5010 / Tel.: (98) 9121485200 (Plantão)

Fax: (98) 2274-4009

E-mail: embassy@braziliran.org / Home Page: www.braziliran.org

IRLANDA

Embaixada em Dublin

Tel.: (3531) 475-6000/1338/1339/6870 / Fax: (3531) 475-1341

E-mail: brasembdublin@brazil-ie.org / Home Page: www.brazil.ie

ISRAEL

Embaixada em Tel Aviv

Tel.: (9723) 691-9292/3/4/5 / Fax: (9723) 691-6060

E-mail: embrazil@netvision.net.il / Home Page: www.brazilianembassy.org.il

ITÁLIA

Embaixada em Roma

Tel.: (+3906) 683 981/(+39) 348 777 4902 (Plantão) / Fax: (+3906) 686 7858

Consulado-Geral em Roma

Tel.: (3906) 688-9661/ Fax: (3906) 6880-2883

E-mail: consbras@consbrasroma.it

Consulado-Geral em Milão

Tel.: (3902) 777 1071/(39) 335 727 8117 (Plantão) / Fax: (3902) 7601-5628

E-mail: informa@consbrasmilao.it / Home Page: www.consbrasmilao.it

JAMAICA

Embaixada em Kingston

Tel.: (1876) 929-8607/8608 / Fax: (1876) 968-5897

E-mail: brasking@infochan.com

JAPÃO

Embaixada em Tóquio

Tel.: (813) 3404-5211/(813) 3405-5846/(8190) 3914-8346 (Plantão)

E-mail: brasemb@brasemb.or.jp / Home Page: www.brasemb.or.jp

Consulado-Geral em Tóquio

Tel.: (813) 5488-5451/(8190) 6949-5328 / Fax: (813) 5488-5458

E-mail: consbras@consbrasil.org / Home Page: www.consbrasil.org

Consulado-Geral em Nagóia

Tel.: (81-52) 222-1077/1078/1107/1108/(81-52) 222-1106 / Fax: (81-52) 222-1079

E-mail: consulado@consuladonagoya.org / Home Page: www.consuladonagoya.org

JORDÂNIA

Embaixada em Amã

Tel.: (9626) 592-3941/3942 / Fax: (9626) 593-1098

E-mail: jorbrem@wanadoo.jo

IUGOSLÁVIA

Embaixada em Belgrado

Tel.: (38111) 323-9781/323-9782 / Fax: (38111) 323-0653

E-mail: brasbelg@eunet.yu / Home Page: www.ambasadabrazila.org.yu

KUAITE

Embaixada no Kuaite

Tel.: (965) 532-8610/11/12 / Fax: (965) 532-8613/14

E-mail: brasemkw@qualitynet.net / Home Page: www.brazilianembassykw.com

LÍBANO

Embaixada em Beirute

Tel.: (9615) 921-255/256/257 – Fax: (9615) 923-001

E-mail: braemlib@terra.net.lb

LÍBIA

Embaixada em Trípoli

Tel.: (21821) 361-4894/4896 / (21891) 322-3151 (Plantão) / Fax: (21821) 361-4895

E-mail: brastripoli@ltnet.net

MALÁSIA

Embaixada em Kuala Lumpur

Tel.: (603) 2171-1420 – Fax: (603) 2171-1427

E-mail: embassy@brazilembassy.org.my / Home Page: www.brazilembassy.org.my

MARROCOS

Embaixada em Rabat

Tel.: (21237) 71-4613, 71-6110 – Fax: (21237) 71-4808

E-mail: ambassadedubrasil@menara.ma

MÉXICO

Embaixada no México

Tel.: (5255) 5201-4531 – Fax: (5255) 5520-4929

E-mail: embrasil@brasil.org.mx / Home Page: www.brasil.org.mx

MOÇAMBIQUE

Embaixada em Maputo

Tel.: (258) 2148-4800/82-283-5330 (Plantão) / Fax: (258) 2148-4806/07

E-mail: ebrasil@teledata.mz

NICARÁGUA

Embaixada em Manágua

Tel.: (505) 265-0035/1681/1729/883-0915 (Plantão) / Fax: (505) 265-2206

E-mail: ebrasil@ibw.com.ni / Home Page: www.embajadadelbrasil.org.ni

NIGÉRIA

Embaixada em Abuja

Tel.: 234 9 461-8688 e 461-8689 / Fax: 234 9 461-8687

E-mail: nigbrem@linkserve.net

Consulado-Geral em Lagos

Tel.: (234) 1 261-0135/1 261-0136/1 261-0177 / (234) 802 052 0077 (Plantão)

Fax: (234) 1 261-5043

E-mail: cglagos@vgccl.net

NORUEGA

Embaixada em Oslo

Tel.: (47) 22-540730/37/40/47/22-540741/42 / Fax: (47) 22-443964

E-mails: brasil@brasil.no

PANAMÁ

Embaixada no Panamá

Tel.: (507) 263-5322/5540/5943 / 616-1839 (Plantão) / Fax: (507) 269-6316

E-mail: embrasil@embrasil.org.pa

PAQUISTÃO

Embaixada em Islamabad

Tel.: (9251) 227-9690/9691/9696/320-4507054 (Plantão) / Fax: (9251) 282-3034

E-mail: brasemp@comsats.net.pk

PARAGUAI

Embaixada em Assunção

Tel.: (59521) 214-680/534/466/220-971 / Fax: (59521) 212-693

E-mail: parbrem@embajadabrasil.org.py / Home Page: www.embajadabrasil.org.py

Consulado-Geral em Assunção

Tel.: (59521) 448-069/084/444-088 / Fax: (59521) 441-719

Consulado em Pedro Juan Caballero

Tel.: (59536) 72-218/73-562 / Fax: (59536) 72-628
Consulado-Geral em Ciudad Del Este
Tel.: (59561) 500-984/986/504-298/300 / Tel.: (595-983) 611-625 (Plantão)
Fax: (59561) 500-985
E-mail: consulbr@telesurf.com.py

PERU

Embaixada em Lima
Tel.: (511) 421-5660/50/9348-2042 (Plantão) / Fax: (511) 445-2421
E-mail: embajada@embajadabrasil.org.pe

POLÔNIA

Embaixada em Varsóvia
Tel.: (4822) 617-4800/(48) 617-4800 (Plantão) / Tel.: (48) 608-094.328 (Plantão)
Fax: (4822) 617-8689
E-mail: brasil@brasil.org.pl / Home Page: www.brasil.org.pl

PORTUGAL

Embaixada em Lisboa
Tel.: (35121) 724-8510 / (35191) 973-3582 (Plantão) / Fax: (35121) 726-7623
E-mail: geral@embaixadadobrasil.pt / Home Page: www.embaixadadobrasil.pt
Consulado-Geral em Lisboa
Tel.: (351 21) 321-4100/Celular: (351) 96 252 0581 (Plantão)/Fax: (351 21) 347-3926
E-mail: consbras.lisboa@netcabo.pt / Home Page: www.consulado-brasil.pt
Consulado-Geral no Porto
Tel.: (351) 22-608-4070/917-531-654 / Fax: (351) 22-608-4089
E-mail: cgporto@mail.telepac.pt / Home Page: www.consuladobrasilporto.com

QUÊNIA

Embaixada em Nairóbi
Tel.: (254-20) 712-5765/66 / Fax: (254-20) 712-5767
E-mail: geral@kenbrem.co.ke

REPÚBLICA DOMINICANA

Embaixada em São Domingos
Tel.: (1809) 532-0868/0342 / Fax: (1809) 532-0917
E-mail: brazil@embajadadebrasil.org.do
Home Page: www.embajadadebrasil.org.do

REPÚBLICA DO GABÃO

Embaixada em Libreville
Tel.: (241) 77-5916/17 / Fax: (241) 74-0343
E-mail: emblibreville@inet.ga / Home Page: www.ambassadedubresil-gabon.org

REPÚBLICA TCHECA

Embaixada em Praga
Tel.: (420) 224 321 910/233 325 980/224 315 610 / Tel.: (420) 607 756 829 (Plantão)
Fax: (420) 224 312 901

E-mail: brazil@brazil.cz

ROMÊNIA

Embaixada em Bucareste

Tel.: (4021) 230-1130 / Fax: (4021) 230-1599

E-mail: braembuc@starnets.com / Home Page: www.brazil.as.ro

RÚSSIA

Embaixada em Moscou

Tel.: (7-495) 363-0366 / Fax: (7-495) 363-0367

E-mail: brasrus@brasemb.ru / Home Page: www.brasemb.ru

SENEGAL

Embaixada em Dacar

Tel.: (221) 823-1492/638-1014 (Plantão) / Fax: (221) 823-7181

E-mail: embdakar@sentoo.sn

SÍRIA

Embaixada em Damasco

Tel.: (963 11) 612-4551/4552/4557/4559/ (963 933) 213438 (Plantão)

Fax: (963 11) 612-4553

E-mail: braemsyr@net.sy

SUÉCIA

Embaixada em Estocolmo

Tel.: (468) 5451-6300 / Fax: (468) 5451-6314

E-mail: stockholm@brazilianembassy.se / Home Page: www.brazilianembassy.se

SUIÇA

Embaixada em Berna

Tel.: (4131) 371-8515/(4131) 370-2911/12 / Fax: (4131) 371-0525

E-mail: info@brasbern.ch

Consulado-Geral em Genebra

Tel.: (4122) 906-9420 e (4122) 906-9432 (4179) 830-3556 (Plantão)

Fax: (4122) 731-8178

E-mail: consbrasgenebra@consulado.ch

Consulado-Geral em Zurique

Tel.: (41-44) 206-9020/30/(41-79) 742-5300 (Plantão) / Fax: (41-44) 206-9021

E-mail: geral@consuladobrasil.ch / Home Page: www.consuladobrasil.ch

SURINAME

Embaixada em Paramaribo

Tel.: (597) 400-200/202/206 / Fax: (597) 420-774

E-mail: brasemb@sr.net / Home Page: www2.mre.gov.br/suriname/index.asp

TAILÂNDIA

Embaixada em Bangcoc

Tel.: (662) 679-8567/8568 e 285-6080 / (661) 988-9960 (Plantão)

Fax: (662) 679-8569

E-mail: embrasbkk@inet.co.th / Home Page: www.brazilembassy.or.th

TRINIDAD E TOBAGO

Embaixada em Port-of-Spain

Tel.: (1868) 622-5779/622-5771 / Fax: (1868) 622-4323

E-mail: embassyofbrazil@tstt.net.tt / Home Page: www.brazilembtt.org

TUNÍSIA

Embaixada em Túnis

Tel.: (216) 7189-1021/9890-5783 (Plantão) / Fax: (216) 7184-6995

E-mail: brasemb.tunis@gnet.tn

TURQUIA

Embaixada em Ancara

Tel.: (90312) 448-1840/41/42/43 / Tel.: (90532) 290-1324 (Plantão)

Fax: (90312) 448-1838

E-mail: brasemb@brasembancara.org / Home Page: www.brasembancara.org

UCRÂNIA

Embaixada em Kiev

Tel.: (38044) 280-6301/3662 e 254-2621/3197 / (38044) 469-7030/7071 (Plantão)

Fax: (38044) 280-9568

E-mail: kievbrem@brasil.kiev.ua

URUGUAI

Embaixada em Montevidéu

Tel.: (5982) 707-2003/2119/2036 / Fax: (5982) 707-2086

E-mail: montevideu@brasemb.org.uy / Home Page: www.brasil.org.uy

Consulado-Geral em Montevidéu

Tel.: (5982) 901-2024, 901-1460, 908-1713 e 900-6282

E-mail: conbras@consbras.org.uy

Consulado em Rivera

Tel.: (598622) 3278 / Fax: (598622) 4470

Consulado no Chuí

Tel.: (5984) 74-2049/(0532) 65-1011

VATICANO

Embaixada no Vaticano

Tel.: (3906) 687-5252/3/4/5 (GERAL) / (3906) 348 7083 358 (Plantão)

Fax: (3906) 687-2540

E-mail: embaixada@vatemb.it / Home Page: www.vatemb.it

VENEZUELA

Embaixada em Caracas

Tel.: (58212) 261-7553/5505/6529/2433/3457 / Fax: (58212) 261-9601

E-mail: brasembcaracas@cantv.net / Homepage: www.embajadabrasil.org.ve

Consulado em Ciudad Guayana

Tel.: (58 286) 961-2995 / (58 286) 961-9233 / Fax: (58 286) 923-7105

E-mail: consbras@cantv.net

VIETNÃ

Embaixada em Hanói

Tel.: (844) 843-0817/2544 / Fax: (844) 843-2542

E-mail: vetbrem@netnam.org.vn

ZIMBÁBUE

Embaixada em Harare

Tel.: (2634) 79-0740/41 / Fax: (2634) 79-0754

E-mail: brasemb@ecoweb.co.zw / Home Page: www.brazil.org.zw

ANEXO G – Relação de contatos para orientar o trabalho no exterior**COMISSÃO DE DIREITOS HUMANOS E MINORIAS (CDHM)**

Tel.: (61) 3216-6570/3216-6574

E-mail: <http://www2.camara.gov.br/comissoes/cdhm/faleConosco.html>Home Page: <http://www2.camara.gov.br/comissoes/cdhm>**COMISSÃO DE RELAÇÕES EXTERIORES E DE DEFESA NACIONAL (CREDN)**

Tel.: (61) 216-6739/6738/6737 / Fax: (61) 216-6745

E-mail: <http://www2.camara.gov.br/comissoes/credn/faleConosco.html>Home Page: <http://www2.camara.gov.br/comissoes/credn>**DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL (DPF)**

Tel.: (61) 3311-8000/3223-2302/3311-8450/8452 (Plantão)

E-mail: dc@dpf.gov.br / Home Page: <http://www.dpf.gov.br/>**MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO (MTE)**

Coordenação Geral de Imigração (CGI)

Tel.: (61) 3317-6417/(61) 3317-6461 / Fax: (61) 3317-8276

E-mail: imigrante.cgig@mte.gov.br / Home Page: <http://www.mte.gov.br/default.asp>**SECRETARIA ESPECIAL DOS DIREITOS HUMANOS (SEDH)**

Tel.: (61) 3429.3142/3454/9925/3106 / Fax: (61) 3223.2260

Ouvidoria-Geral da Cidadania: (61) 3429.3116 – Denúncias: 100

E-mail: direitoshumanos@sedh.gov.brHome Page: http://www.presidencia.gov.br/estrutura_presidencia/sedh/**ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT)**

Escritório no Brasil

Tel.: (61) 2106-4600 / Fax: (61) 3322-4352

E-mail: brasilia@oitbrasil.org.br / Home Page: www.oitbrasil.org.br**ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL PARA AS MIGRAÇÕES (OIM)**

OIM Cone Sul

Tel.: (54-11) 4815-5194

E-mail: info@oimconosur.org / Home Page: www.oimconosur.org