



**A IMPORTÂNCIA DA FORMAÇÃO ACADÊMICA PARA O DESENVOLVIMENTO
DE COMPETÊNCIAS NO ESTADO DA PARAÍBA**

**THE IMPORTANCE OF ACADEMIC EDUCATION FOR THE DEVELOPMENT OF
COMPETENCES IN THE STATE OF PARAÍBA**

Joseilme Fernandes Gouveia

Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

E-mail: joseilme@dce.ufpb.br

Patrícia Silva Nascimento Barros

Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

E-mail: patricia@dce.ufpb.br

Josilene Maria de Souza

Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

E-mail: josilene-bt@hotmail.com

Cidia Silva Souza

Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

E-mail: cidiasilva0@hotmail.com

REVISTA
EXPECTATIVA

A IMPORTÂNCIA DA FORMAÇÃO ACADÊMICA PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS NO ESTADO DA PARAÍBA

Resumo: As empresas buscam profissionais que desempenham atividades gerenciais, agregadas de conhecimentos sólidos referentes às atribuições específicas da área, bem como competências comportamentais que contribuem para o exercício pleno da profissão. Diante desse cenário, o presente estudo teve como objetivo mostrar a importância da formação acadêmica para o desenvolvimento das competências secretariais essenciais para atuação do profissional em secretariado. Para o alcance dos resultados foi realizada uma pesquisa quantitativa com o propósito de identificar nos profissionais atuantes em secretariado, quais competências adquiridas por meio da formação superior são predominantes no exercício da profissão. Os resultados comprovaram que a maioria dos profissionais atuantes com formação superior na área apresenta a aplicação das competências duráveis na realização de suas atividades. Dessas competências as mais importantes para a atuação na opinião dos pesquisados foram o comprometimento profissional, responsabilidade, pontualidade e capacidade de administrar conflitos. Concluiu-se que para atuação plena na área secretarial é necessário o domínio de diversas competências, em especial as duráveis, pois apresentaram predominância em relação às técnicas. As competências duráveis estão inseridas na atuação do profissional assessor, consultor, empreendedor e gestor, ou seja, estão presentes em todas as dimensões que englobam a profissão do Secretariado Executivo.

Palavras chaves: Formação Acadêmica. Competências duráveis. Secretariado Executivo.

THE IMPORTANCE OF ACADEMIC EDUCATION FOR THE DEVELOPMENT OF COMPETENCES IN THE STATE OF PARAÍBA

Abstract: Businesses look for professional performing managerial activities, aggregate knowledge concerning the specific tasks of the area, as well as behavioral skills that contribute to the full exercise of the profession. Considering this scenario, the present study aimed to show the importance of academic training for the development of secretarial skills for professional work in secretariat. To achieve the results presented below, was conducted a quantitative survey with the purpose of identifying the professionals working in the secretariat area, which skills acquired through higher education are prevalent in the profession. The results showed that most working professionals with higher education in the area presents the application of durable skills in carrying out their activities, the most important skills to act in the opinion of respondents were professional commitment, responsibility, punctuality and ability to manage conflicts. It was concluded that for full performance in the secretarial area is required domain various skills, especially durable, as presented predominance in relation to technical, they are inserted in the professional performance advisor, consultant, entrepreneur and manager, that is, they are present in all dimensions that encompass the profession of the Executive Secretariat.

Key words: Education; durable skills; Executive Secretariat.

1 INTRODUÇÃO

O domínio das competências profissionais torna-se cada vez mais indispensável para atender a demanda das organizações, as empresas buscam colaboradores proativos e dinâmicos, profissionais que apresentem um perfil ágil com domínio das novas tecnologias a fim de facilitar a realização das atividades específicas de cada profissão.

No secretariado as competências que abrangem a área e as adquiridas na atuação dos profissionais podem ser interpretadas como competências técnicas e duráveis (WENNINGKAMP et al., 2013; LEAL; DALMAU, 2014). Segundo Wenningkamp et al. (2013), essas competências referem-se a conhecimentos e atividades específicas da profissão e ao comportamento, habilidades e ações de cada indivíduo. O curso superior se insere nesse contexto porque oferece ao discente a oportunidade de desenvolver capacidades e habilidades responsáveis por possibilitar ao profissional uma visão articuladora e generalista do ambiente no qual estará atuando, além do domínio no planejamento, organização, controle e direção das suas atividades (WENNINGKAMP et al., 2013; LEAL; DALMAU, 2014).

Sendo assim, este estudo teve como objetivo mostrar a importância da formação acadêmica para o desenvolvimento das competências secretariais essenciais para atuação do profissional em secretariado. Além disso, a pesquisa teve como propósito mostrar o desenvolvimento das competências secretariais duráveis reveladas na atuação do profissional em secretariado adquiridas por meio da formação superior em Secretariado Executivo essenciais na atuação desses profissionais.

Para a obtenção dos dados foram aplicados questionários para uma pesquisa que teve como público-alvo profissionais atuantes na área de Secretariado com formação superior em secretariado, e sem nenhuma formação superior, e com profissionais formados em outras áreas, mas que também atuam como secretários, ou exercem funções secretariais, no intuito de identificar neles as competências exigidas na realização de suas atividades.

Por meio dos resultados obtidos desta pesquisa e por pesquisas recentes de Wenningkamp et al. (2013) e Leal e Dalmau (2014), é possível identificar a predominância das competências comportamentais na realização das atividades dos

profissionais em secretariado, comprovando que essas competências são importantes na atuação do profissional no âmbito empresarial, assim como as competências técnicas da área secretarial.

Os profissionais com formação superior adquirem por meio da graduação conhecimentos técnicos da área secretarial e desenvolvem as competências comportamentais responsáveis que potencializam seus resultados. Esta pesquisa se justifica por mostrar a importância da formação acadêmica para a atuação do profissional em Secretariado Executivo e como a formação superior contribui para o desenvolvimento de competências.

Em razão disso, pode-se afirmar que profissionais formados em outras áreas ou sem formação superior não desempenham em sua totalidade as competências apresentadas nas Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de Secretariado Executivo. Por isso, essa pesquisa é relevante para mostrar que o exercício pleno do profissional em Secretariado está firmado na formação, pela capacitação adequada com a finalidade de fazê-lo atender as expectativas pessoais e profissionais.

A presente pesquisa está organizada em cinco capítulos, além da introdução. O capítulo 2 apresenta o referencial teórico, o capítulo 3 apresenta os procedimentos metodológicos, no capítulo 4, a análise e discussões dos resultados e no capítulo 5 as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 DIRETRIZES CURRICULARES DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO

A Profissão de Secretariado Executivo adapta-se às mudanças há décadas, foram transformações provenientes das mudanças sociais, políticas e econômicas. Os profissionais buscaram atender a demanda por meio da aquisição de novos conhecimentos e dominando as novas competências que eram atribuídas a eles, uma vez que havia a necessidade de se adequarem às constantes e profundas transformações que ocorreram na profissão frente a realidade do mercado de trabalho (CASTELO, 2007).

Foi então que, após muitas lutas realizadas por profissionais, coordenadores de cursos, a Federação Nacional de Secretárias e Secretários (FENASSEC, 2016) e de diversas Instituições de Ensino Superior que no I Encontro Nacional de Coordenadores de Cursos de Secretariado Executivo, realizado em Salvador – BA, em 22/09/1999, as atribuições pertencentes ao secretariado vieram a ser discutidas.

Segundo Vilas-Boas (2004, p.193 apud CASTELO 2007, p. 44), foi desse encontro que “surgiu o documento chamado proposta de ‘Diretrizes Curriculares para os Cursos de Secretariado Executivo’ (graças a colaboração de mais de 50 Instituições de Ensino Superior), e que, por um determinado período, foi mantido no site do MEC/SESu, respaldando a criação de novos cursos de Secretariado”. Vale ressaltar que esse documento não foi oficializado com o Parecer.

A Resolução Nº 3, de junho de 2005 institui as Diretrizes Curriculares Nacionais que devem ser observadas pelas instituições de ensino superior para o curso de graduação em Secretariado Executivo, nela foram estabelecidos

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 (BRASIL, 2005, p. 1).

Em relação às competências secretariais, as Diretrizes curriculares deixam explícito quais as competências e habilidades os profissionais de Secretariado Executivo devem apresentar após a formação, de acordo com o Art. 4º do inciso I ao XIII da resolução:

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

com base em objetivos e metas departamentais e empresariais; XI - capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos; XII - eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações; XIII - iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional (BRASIL, 2005, p. 2).

As competências secretarias são essências no desempenho eficaz das atividades de quem secretaria, a formação garante o exercício pleno da profissão no atendimento, execução e superação das demandas organizacionais e mercadológicas (CASTELO, 2007). Por essa razão, Castelo (2007) afirma que a Formação Acadêmica para o profissional de Secretariado Executivo é obrigatória e não só por ser exigência legal, a qual se refere à Lei de Regulamentação nº. 7.377/85 e sua complementação pela Lei nº. 9.261/96, mas pela contribuição nítida que a formação oferece ao profissional que deseja secretariar e atender as expectativas que o mercado de trabalho possui em relação à categoria.

2.2 O CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO BILÍNGUE NA UFPB

A primeira instituição a implantar o curso de nível superior em Secretariado foi a Universidade Federal da Bahia (UFBA) no ano de 1969 e reconhecida no ano de 1998 por meio do Parecer 331/98 - DOU 24/8/98. Porém, o primeiro curso que obteve reconhecimento foi o da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), em Recife, no ano de 1978. Em seguida a procura pela graduação em Secretariado Executivo resultou na consolidação e reconhecimento do curso nas instituições públicas e privadas do País (FENASSEC, 2016).

O curso de Bacharelado em Secretariado Executivo Bilíngue na Paraíba foi criado em 23 de maio de 2006 pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB) e está localizada no Campus IV no Litoral Norte no Centro de Ciências Aplicadas e Educação (CCAIE) na cidade de Mamanguape, sua duração mínima é de 09 períodos e máximo de 14. O curso está “direcionado à formação de profissionais Bacharéis com competências para promover e participar da melhoria do processo de gestão e desenvolvimento das Organizações Públicas e Privadas, na busca do aumento de produtividade e competitividade” (CCAIE, 2016, p.1).

A diversidade das atividades secretariais abrange diversas áreas de atuação, por isso a graduação oferece aos discentes conhecimentos específicos na área de gestão empresarial, economia, psicologia, planejamento estratégico, entre outros. Esses conhecimentos são utilizados pelos profissionais nas resoluções de problemas e na realização dos objetivos organizacionais (CCAIE, 2016). De acordo com o Projeto Pedagógico do Curso, logo que concluído sua formação o profissional estará apto para atuar como:

Assessor Executivo, Gestor, Consultor e Empreendedor. Como um profissional empreendedor, transformador e capaz de prestar suporte científico às camadas hierárquicas administrativas e de assessoria a Executivos e dirigentes no desempenho de suas funções, espera-se dele capacidade de tomar decisões administrativas, conhecimentos técnicos específicos e conhecimento de funções gerenciais. Os egressos são profissionais aptos a atuar junto aos dirigentes de organizações públicas e privados, podendo também trabalhar de forma autônoma e polivalente, em um cenário de grandes e rápidas mudanças (CCAIE, 2016, p.1).

A formação acadêmica tem o papel de capacitar o profissional para desempenhar essas competências, com a capacitação adequada o secretário irá realizar com mais eficiência as atribuições direcionadas a ele (CASTELO, 2007). A responsabilidade do profissional é de secretariar e utilizar seus conhecimentos para realizar as atividades, e encontrar soluções que gerem benefícios e otimizem processos para a organização na qual esteja trabalhando.

2.3 COMPETÊNCIA, MERCADO DE TRABALHO E PROFISSÃO DO SECRETARIADO

No âmbito empresarial a qualificação na área atuante tornou-se essencial para a permanência do profissional no mercado de trabalho. A competência é fator importante nesse contexto, ela é responsável pela atuação qualificada dos profissionais bem como responsável pela crescente competição entre eles.

Leme Fleury e Afonso Fleury (2001) e Durand (2000, citado por MOURA; SOBRAL, 2014) definem competência como sendo o conjunto de conhecimento, habilidades e atitude que proporcionam alta performance no desempenho de suas atividades. Dessa forma, o conhecimento está associado às informações adquiridas ao longo do tempo, necessárias para a realização de suas atividades. A habilidade

está relacionada ao desenvolvimento da prática, ou seja, o saber fazer, a capacidade de agir corretamente em um processo de melhoria contínua, e a atitude que é entendida pelos aspectos comportamentais do querer fazer, da inteligência e da personalidade das pessoas.

Rabaglio (2008 citado por DOURADO, 2010) sugere uma classificação sobre a definição de conhecimento, habilidades e atitude, dividindo-a em competências técnicas e comportamentais. As competências técnicas referem-se aos conhecimentos e habilidades técnicas ou funções específicas de determinada profissão, e as competências comportamentais como sendo “atitudes e comportamentos de habilidades a serem desempenhadas” (RABAGLIO, 2008, p. 55).

As competências comportamentais se destacam na atuação do profissional em Secretariado por serem exigidas pelas empresas. (ALMEIDA et al., 2018). As habilidades do profissional ultrapassam a realização de funções ou técnicas consideradas operacionais; o comportamento agora é de um gestor, mentor e facilitador, as atividades são atribuídas de conhecimentos que geram qualidade e eficiência no resultado do seu trabalho (PORTELA E SCHUMACHER, 2006).

Para parte do mercado de trabalho que conhece e está atento as reais atribuições do Secretariado, essas competências tornaram-se indispensáveis, pois os empregadores já não buscam profissionais com capacidades consideradas operacionais, embora sejam essenciais para os secretários, os profissionais que acompanham as mudanças são estratégicos, líderes de equipes que geram informações, profissionais que facilitam e otimizam o desenvolvimento organizacional. É possível enxergar o profissional de Secretariado como coparticipante na gestão de processos, e responsáveis também por contribuírem nas tomadas de decisões (MASCARENHAS; D'ASSUMPÇÃO, 2011).

As organizações têm sido o agente transformador e responsável pelas mudanças no perfil da profissão, elas veem os Secretários Executivos como parte importante nas tomadas de decisões e no gerenciamento das atividades do Executivo, para os empregadores “é necessário que o profissional tenha competência técnica e interpessoal, habilidades de liderança, relações com os clientes internos e externos à organização, seja líder que participa nas tomadas de decisões” (DURANTE; SANTOS, 2010; FAVERO, 2009).

Diante desse contexto, a formação desempenha o papel de oferecer conteúdos baseados em diversos segmentos teóricos, para que o graduando desenvolva tanto as competências técnicas específicas da profissão quanto as comportamentais (duráveis), competências essas que podem ser também praticadas, aplicadas e aperfeiçoadas na realização dos estágios supervisionados do curso de formação superior em secretariado, nas apresentações de seminários criativos, projetos de extensão, monitoria, aulas práticas, e visitas técnicas que algumas disciplinas oferecem em seus conteúdos programáticos (WENNINGKAMP et al., 2013).

2.4 A FORMAÇÃO ACADÊMICA E COMPETÊNCIAS DURÁVEIS

No decorrer dos anos, as mudanças no perfil do profissional em Secretariado foram inevitáveis. O crescente aumento das inovações tecnológicas, na economia e conseqüentemente no mercado de trabalho, que é movido pela competitividade também são responsáveis pelas transformações no perfil desse profissional (MOURA; SOBRAL, 2014). Por essa razão, os profissionais da área viram a necessidade da qualificação por meio da formação superior, na qual fossem oferecidas Diretrizes Curriculares, a fim de encaminhar para o mercado de trabalho profissionais qualificados e que atendessem as exigências mercadológicas.

De acordo com o Artigo 3º da Resolução 3/2005 o curso de graduação em Secretariado Executivo deve ensinar, como perfil desejado do formando, capacitação e aptidão para compreender as questões que envolvam sólidos domínios científicos, acadêmicos, tecnológicos e estratégicos, específicos de seu campo de atuação, assegurando eficaz desempenho de múltiplas funções de acordo com as especificidades de cada organização, gerenciando com sensibilidade, competência e discrição o fluxo de informações e comunicações internas e externas (BRASIL, 2005, p. 2).

As competências adquiridas por meio da formação podem ser subdivididas em técnicas e duráveis. Segundo Wenningkamp, et al., (2013, p. 26) “as habilidades técnicas referem-se a conhecimentos específicos sobre determinada área, cargo ou atividade que, por sua vez, tornam-se rapidamente obsoletos e ultrapassados”, já as competências duráveis são aquelas que não se tornam obsoletas e estão presentes nas atitudes e postura das pessoas.

Sobre as competências comportamentais (duráveis), Dourado (2010, p.19) descreve-as também, como intelectuais “necessárias para reconhecer e definir problemas, equacionar soluções, pensar estrategicamente, introduzir modificações no processo de trabalho, atuar previamente, transferir e generalizar conhecimentos”.

A seguir, na Figura 1, serão apresentadas as disciplinas oferecidas pelo curso de Secretariado da UFPB que mais contribuem no desenvolvimento das competências técnicas e duráveis organizadas de acordo com a análise dos planos das disciplinas dos períodos 2014.2 e 2015.1 e baseadas nos resultados de Wenningkamp, Silva e Oliveira, (2013).

Figura 1 - Relação das disciplinas que mais contribuem para o desenvolvimento das competências duráveis.

DISCIPLINA	OBJETIVO GERAL DA DISCIPLINA	COMPETÊNCIAS DURÁVEIS
Técnicas Secretariais I	Discutir o papel do Secretário Executivo nas organizações de acordo com o histórico profissional, Lei de Regulamentação e código de Ética da Profissão.	Técnicas Secretariais; assessoria e consultoria, pontualidade; responsabilidade; visão crítica; comprometimento; trabalho em equipe; profissional mentor e facilitador.
Técnicas Secretariais II	Oferecer conhecimentos das diversas técnicas secretarias e utilização de ferramentas para uso diário, favorecendo a aquisição de habilidades necessárias ao assessoramento Executivo e Cogestão secretarial.	Liderança; Comprometimento; trabalho em equipe, direção e controle; resiliência, visão empreendedora.
Gestão Organizacional	Estudar o processo de gestão organizacional e a contribuição da área de Secretariado Executivo.	Criatividade, flexibilidade, resiliência, adaptação organização, direção e controle.
Planejamento Estratégico	Proporcionar aos acadêmicos de Secretariado Executivo Bilíngue subsídios para o desenvolvimento e construção de planejamento estratégico na referida área profissional, consoante ao planejamento estratégico organizacional no qual esteja inserido.	Capacidade para administrar conflitos; flexibilidade, gestão de pessoas, resiliência.
Relações Públicas	Fazer uso de técnicas de Relações Públicas para compreender e dialogar com diversos públicos, como também estimular a atuação profissional como assessor de comunicação.	Bom relacionamento interpessoal; equilíbrio emocional; gestão de pessoas, interação.
Psicologia das Relações Humanas	Proporcionar uma visão ampla em torno da construção das ações e atividades sociais prático-simbólicas, enfatizando a análise psicossocial das relações em organizações de trabalho.	

Ética Profissional	Promover reflexão no exercício ético da profissão em Secretariado Executivo a partir das problemáticas presentes no século XXI, contextualizando e estimulando ao debate entre Ciências Humanas, Sociais e Aplicadas, com postura questionadora e investigativa no pensar e no exercício das funções profissionais.	Ética profissional, perfil discreto; responsabilidade, comprometimento.
Estágio Supervisionado I	Identificar a importância do estágio supervisionado na contribuição da formação profissional do acadêmico em Secretariado Executivo.	Proatividade; dinamismo; inovador; pontualidade; visão crítica; comprometimento; responsabilidade;
Estágio Supervisionado II, III, IV	Orientar discentes a identificar possibilidades para atuação na cogestão empresarial, consultoria secretarial e assessoria de Secretariado Executivo através de atividades práticas em empresas públicas, privadas ou terceiro setor.	assessoria e consultoria; coordenação de atividades e projetos.

Fonte: Plano das disciplinas referente aos períodos 2014.2 e 2015.1, disponibilizado pelo DCSA/CCAE, 2015.

Vale salientar que essas disciplinas, normalmente, estão no fluxograma de quase todos os cursos de Secretariado Executivo do país de acordo com a Resolução 3/2005 do Ministério da Educação. Algumas instituições podem optar por oferecer mais de uma língua estrangeira e acrescentar em seu projeto pedagógico a formação específica em áreas relacionadas às atividades do profissional que são mais exigidas pelo mercado na região no qual o curso está sendo oferecido.

Em relação à Figura acima, pode-se dizer que as disciplinas de Gestão Organizacional e Planejamento Estratégico são responsáveis por proporcionar ao discente uma visão da realização dos processos de administração nos variados âmbitos empresariais, como é feito o planejamento e o acompanhamento da realização das atividades na área secretarial. Os conteúdos oferecidos contribuem para a atuação do profissional gestor, “que vincula a prática do exercício de atribuições e responsabilidades das funções de Secretariado Executivo, planejando, organizando implantando programas de desenvolvimento nas organizações” (BÍSCOLI; LOTTE, 2006, p. 160).

As disciplinas de Relações Públicas e Psicologia das Relações Humanas no secretariado contribuem para a formação de um profissional articulador nos processos de comunicação e relacionamentos sejam esses internos ou externos, assim como em transações internacionais (BÍSCOLI; LOTTE, 2006).

Na disciplina de Ética Profissional, os discentes entrarão em contato com conteúdos voltados para o comportamento da humanidade, seus valores e princípios morais. Em relação à ética, Ferreira (2011, p.43) faz a seguinte colocação, trata-se da “junção de vários princípios básicos que têm o objetivo de regular e disciplinar os costumes, a moral e a conduta das pessoas”. No secretariado, o estudo da ética remete a atuação do profissional, em relação a sua postura, seus princípios, direitos e deveres descritos no Código de Ética da profissão (BRASIL, 1989).

Na Figura 2 serão apresentadas as competências técnicas e duráveis distribuídas no questionário da pesquisa, no intuito de identificá-las na aplicação das atividades secretariais realizadas pelos pesquisados em seu ambiente de trabalho. A distribuição foi organizada a partir dos estudos acerca das competências feito pelos autores Wenningkamp et al. (2013) e Leal e Dalmau (2014).

Figura 2 - Competências secretariais técnicas e duráveis

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS
Organização de viagens; organização de reuniões; organização de agendas; gerenciamento de informações disponíveis; tomada de decisões sobre recursos disponíveis; noções de administração pessoal, noções de administração financeira; Conhecimento de trâmites, normas e resoluções; coordenação de eventos e ações cerimoniais e protocolares; raciocínio lógico; domínio sobre a gestão de arquivos; domínio da norma padrão culta; habilidades na gestão de processos; domínio sobre os recursos e softwares de comunicação e informação disponíveis; domínio de outras línguas; gerenciamento de e-mails; administração do tempo; organização de arquivos; conhecimento em técnicas estatísticas; redação de correspondências oficiais.
COMPETÊNCIAS DURÁVEIS (COMPORTAMENTAIS)
Liderança; Papel mentor e facilitador; direção e controle; assessoria e consultoria; trabalho em equipe; relacionamento interpessoal; coordenação de atividades e projetos; criatividade; flexibilidade; resiliência; adaptação e organização; visão crítica; profissional inovador, dinâmico, proativo; discreto; inteligência emocional; pontualidade; comprometimento; responsabilidade; Capacidade de administrar conflitos; visão empreendedora.

Fonte: Adaptações das obras de Wenningkamp et al.(2013) e Leal e Dalmau (2014),

As competências citadas fazem parte dos resultados adquiridos em pesquisas realizadas pelos autores Wenningkamp et al. (2013) e Leal e Dalmau (2014). Eles apontam as disciplinas oferecidas pelo curso de formação superior em Secretariado Executivo, como responsáveis pelo desenvolvimento das competências secretarias apresentadas na Figura 2.

A academia estimula o discente a desenvolver durante a graduação, competências relacionadas aos variados campos de atuação profissional, principalmente quando há a vinculação do conhecimento à prática, proporcionado

pelas disciplinas de Estágio Supervisionado Obrigatório, Planejamento Estratégico, Relações Públicas, Técnicas Secretariais, e outras disciplinas que não foram citadas nesse estudo por não serem obrigatórias, como, por exemplo, as Disciplinas de Organização de Eventos e Cerimonial, Protocolo e Etiqueta Empresarial.

As oportunidades para desenvolver competências comportamentais estão presentes na realização e participação em projetos de extensão, monitoria, apresentações criativas, entre outros. Desse modo, a formação estimula e motiva por meio desses métodos de aprendizagem o desenvolvimento das competências comportamentais. A graduação oferece além dos conhecimentos atribuídos a área, a formação de pessoas competentes e conscientes de suas reais capacidades e habilidades comportamentais que não se tornarão de modo algum ultrapassadas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de uma pesquisa quantitativa que segundo Beuren (2008, p. 92) “caracteriza-se pelo emprego de instrumentos estatísticos, tanto na coleta como no tratamento dos dados”, bem como a pesquisa bibliográfica e documental para construção do referencial teórico e metodologia.

A fonte de dados para se chegar aos profissionais que responderam o questionário foram o ministério do trabalho para encontrar a relação das empresas do estado da Paraíba, coordenação do curso de secretariado da UFPB para buscar os contatos dos egresso do curso de secretariado da UFPB, e informações nos sites das empresas privadas e dos setores públicos municipais, estaduais e federais do estado da Paraíba. Uma vez de posse dessas informações buscou-se encontrar o maior número possível de registro de e-mail e de redes sociais para o envio dos questionários.

A pesquisa foi realizada com 60 profissionais que atuam no estado da Paraíba. Foram enviados 150 questionários e colhidas as informações daqueles que responderam o questionário, caracterizando o processo de amostragem por acessibilidade. O percentual de retorno dos questionários foi de aproximadamente 25%, pois foi necessário o reenvio dos questionários, em alguns casos diversas vezes, para se chegar ao final do período de coleta a 60 respondentes.

Os respondentes foram profissionais com formação em secretariado e com formação em outra área que atuam enquanto secretários, e com profissionais que estão trabalhando na área secretarial, mas não possuem formação superior. Considerando às dificuldades no retorno das respostas dos profissionais com os perfis citados atuantes no secretariado, foi necessário direcionar uma parte da pesquisa aos profissionais com os mesmos perfis, mas que atuam como auxiliar administrativo, pois esses também demonstraram em suas respostas o desempenho de atividades da área secretarial.

Entretanto, para considerar relevantes as respostas desses profissionais, verificou-se o maior número de competências secretariais realizadas por eles. Dessa forma, pôde-se afirmar que o cargo nomeado como auxiliar administrativo pelas instituições, é na maioria das vezes pertencente ao Secretariado, situação justificada em razão do desconhecimento que algumas instituições possuem em relação ao ensino superior e técnico na área de secretariado e das reais atribuições da profissão.

A coleta de dados foi realizada por meio de um endereço eletrônico gerado pelo *Google forms*, o questionário foi enviado aos pesquisados por meio de *e-mails* e redes sociais como, por exemplo, o *Facebook* e *LinkedIn*, ficando disponível para acesso dos pesquisados no período de 11 de abril a 03 de maio de 2017. A pesquisa também foi realizada por meio de entrevistas em setores públicos municipais, estaduais e federais, e com profissionais que trabalham no setor privado.

O tratamento e análise dos dados possuem uma abordagem quantitativa. Os resultados estão sendo analisados buscando apresentar a importância da qualificação profissional no desenvolvimento das competências duráveis.

Os dados dessa pesquisa foram analisados de forma descritiva e inferências, apresentados por tabelas e gráficos para facilitar a compreensão dos resultados com apoio dos programas Excel e SPSS. Utilizou-se também do teste de Qui-quadrado de independência, no intuito de verificar a hipótese de que duas variáveis estão relacionadas, ou seja, não são independentes. O teste de Qui-quadrado foi aplicado às perguntas do questionário, com intuito de verificar possíveis associações da formação superior com o desenvolvimento das atividades secretariais realizadas pelos profissionais atuantes na área.

4 ANÁLISE E DISCUSSÕES DOS RESULTADOS

4.1 PERFIL PROFISSIONAL DOS ENTREVISTADOS

Neste primeiro momento buscou-se identificar o perfil dos pesquisados, o sexo, idade, função e renda dos profissionais que contribuíram com essa pesquisa. Cerca de 77,6% dos profissionais que responderam o questionário são do sexo feminino, enquanto 22,4% foram do sexo masculino. Quanto à idade dos pesquisados o maior percentual foi 38,8% de 25 até 29 anos, 20,9% correspondem aos profissionais com idade de até 24 anos, outros 20,9% com idade entre 30 a 34 anos, e 19,4% de 35 anos ou mais correspondem aos entrevistados com mais tempo de experiência profissional.

Em relação ao perfil profissional dos respondentes observou-se que 46,3% trabalham em instituições públicas, e 35,8% em instituições privadas, os outros 17,9% correspondem aos profissionais que não opinaram em relação a essa questão.

Em relação à formação superior, os resultados mostraram que 59,7% possuem formação superior em Secretariado, enquanto 20,9% possuem formação em outra área e 19,4% dos respondentes não tinham formação na superior, esses resultados podem ser observados na coluna total da Tabela 1. Dos 59,7% que possuíam formação na área de secretariado 34,3% são profissionais formados pela UFPB.

Tabela 1 - Cruzamento do cargo exercido com a formação dos profissionais que atuam na função de secretários, 2016.

Possui Formação	Cargo			Total
	Secretário Executivo	Auxiliar administrativo	Outros afins	
Sim, na área de Secretariado	26,9%	11,9%	20,9%	59,7%
Sim, em outra área.	6,0%	9,0%	6,0%	20,9%
Não possui formação superior	9,0%	4,5%	6,0%	19,4%
Total	41,8%	25,4%	32,8%	100,0%

Fonte: Resultado da pesquisa.

Quanto à atuação na área secretarial é possível observar na Tabela 1 que dos 41,8% profissionais atuantes no cargo de Secretariado, 26,9% são profissionais com formação superior em Secretariado, 6,0% profissionais formados em outras áreas e 8,9% profissionais atuando enquanto secretários, mas sem formação superior. Outros

25,4% identificados na pesquisa correspondem a 11,9% profissionais formados em Secretariado atuando como auxiliar administrativo, 8,9% profissionais com formação em outra área e 4,5% profissionais sem formação superior trabalhando com auxiliar administrativo. Em relação à opção “outros afins” de pessoas que ocupam funções semelhantes notou-se que dos 32,8% atuantes, 20,9% profissionais possuem formação Superior em Secretariado, outros 6,0% dos profissionais possuem formação em outras áreas e 6,0% dos profissionais não possuem formação superior.

Tabela 2 - Cruzamento da formação com a faixa salarial dos pesquisados, 2016.

Possui formação superior?	Em qual destas faixas está a sua renda mensal individual?					
	Até 1 (SM)	de 2 a 3 SM	de 3 a 4 SM	Acima de 4 SM	NS/NR	Total
Sim, na área de Secretariado	9,0%	25,4%	14,9%	9,0%	1,5%	59,7%
Sim, em outra área.	4,5%	4,5%	4,5%	7,5%	0,0%	20,9%
Não possui formação	10,4%	9,0%	0,0%	0,0%	0,0%	19,4%
Total	23,9%	38,8%	19,4%	16,4%	1,5%	100,0%

*Salário Mínimo (SM) e Não Sabem ou Não Responderam (NS/NR)

Fonte: Resultado da pesquisa.

O cruzamento entre a formação e a faixa salarial dos pesquisados sugere que a contratação desses profissionais pode estar relacionada com a faixa salarial, pois o custo é inferior se comparado com o custo da maior parte dos secretários atuantes com formação superior, pois 10,4% dos pesquisados sem formação superior recebem até um SM e outros 9% recebem até 2 SM. Enquanto a maior parte dos profissionais com formação superior recebem entre 2 e 4 SM, como está demonstrado na Tabela 2.

4.2 IMPORTÂNCIA DA FORMAÇÃO SUPERIOR DE ACORDO COM OS PESQUISADOS

Na Tabela 3 identificou-se que 88,1% dos pesquisados afirmaram que a formação acadêmica é importante para o secretariado, pois ela oferece subsídio para o desenvolvimento das competências secretariais, e apenas 11,9% afirmaram ser possível o desenvolvimento dessas competências, a partir da experiência de trabalho.

Tabela 3 - A formação superior em secretariado é importante para o desenvolvimento das competências secretariais exercidas atualmente no seu ambiente de trabalho?

Opinião	Possui formação superior?			Total
	Sim, na área de Secretariado	Sim, em outra área.	Não possui formação superior	
Sim, a formação superior oferece subsídio para que o profissional desenvolva suas atividades com eficiência.	97,5%	71,4%	76,9%	88,1%
Não, é possível desenvolver as atividades secretariais adquiridas a partir da experiência de trabalho, sem ser necessário à formação superior.	2,5%	28,6%	23,1%	11,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Resultado da pesquisa.

Observa-se ainda na Tabela 3 que 97,5% dos profissionais com formação superior em Secretariado, 71,4% dos profissionais com formação superior em outra área, e outros 76,4% dos profissionais sem formação superior afirmaram que a formação superior oferece subsídio para que o profissional desenvolva suas atividades com eficiência.

Na Tabela 4 a seguir é possível observar a frequência das atividades que os profissionais desenvolvem em seu ambiente de trabalho.

Tabela 4 - Frequência das atividades que os profissionais costumam desenvolver em seu ambiente de trabalho.

Competências Desenvolvidas	Nunca	Às vezes	Quase sempre	Sempre	Total
Atividades de líder	23,9%	38,8%	14,9%	22,4%	100,0%
Papel de mentor e facilitador	7,5%	34,3%	35,8%	22,4%	100,0%
Direção e controle	16,4%	34,3%	20,9%	28,4%	100,0%
Assessoria e consultoria	16,4%	29,9%	22,4%	31,3%	100,0%
Trabalho em equipe	6,0%	17,9%	19,4%	56,7%	100,0%
Organização de viagens	52,2%	32,8%	7,5%	7,5%	100,0%
Organização de reuniões	22,4%	34,3%	16,4%	26,9%	100,0%
Organização de agendas	17,9%	31,3%	20,9%	29,9%	100,0%
Gerenciamento de informações disponíveis	10,4%	19,4%	26,9%	43,3%	100,0%
Tomada de decisões sobre recursos disponíveis	20,9%	29,9%	20,9%	28,4%	100,0%

Fonte: Resultado da pesquisa.

Na Tabela 4 verifica-se que a competência durável que obteve maior número de apontamentos no item sempre foi o **Trabalho em Equipe** com 56,7%, seguido da competência técnica denominada **Gerenciamento de Informações Disponíveis** com

43,3%. Os resultados mais relevantes em relação às competências comportamentais foram, **Atividades de Líder** como sendo realizada às vezes por 38,8% dos pesquisados, 35,8% responderam que desenvolve quase sempre **Papel de Mentor e Facilitador, Direção e Controle** com 34,5% às vezes, e outros 31,3% informaram que desenvolvem sempre atividades de **Assessoria e Consultoria**.

Em relação às competências técnicas desenvolvidas no trabalho, as mais relevantes foram **Organização de Viagens** com 52,2% no item não realizam, apenas 7,5% dos entrevistados afirmaram realizar organização de viagens, 34,3% dos profissionais informaram que realizam às vezes **Organização de Reuniões, Organização de Agendas** com 29,9% sempre realizam, e outros 29,9% afirmaram que às vezes realizam tomadas de **Decisões sobre Recursos Disponíveis**.

A Tabela 5 a seguir apresenta a opinião dos profissionais pesquisados em relação as principais competências exigidas pelas empresas ou instituições.

Tabela 5 - Principais competências exigidas pelas empresas ou instituições.

Competências exigidas pela instituição	Não exigido	Pouco exigido	Exigido	Total
Bom relacionamento interpessoal	4,5%	13,4%	82,1%	100,0%
Coordenação de atividades e projetos	22,4%	35,8%	41,8%	100,0%
Criatividade, flexibilidade e resiliência	11,9%	20,9%	67,2%	100,0%
Adaptação e organização	1,5%	13,4%	85,1%	100,0%
Visão Crítica	14,9%	44,8%	40,3%	100,0%
Noções de Administração Pessoal	9,0%	35,8%	55,2%	100,0%
Noções de Administração Financeira	28,4%	43,3%	28,4%	100,0%
Conhecimento de Trâmites	14,9%	38,8%	46,3%	100,0%
Conhecimento de normas e Resoluções	19,4%	29,9%	50,7%	100,0%
Coordenação de Eventos	35,8%	37,3%	26,9%	100,0%

Fonte: Resultado da pesquisa.

Na Tabela 5 identificou-se que 85,1% dos pesquisados assinalaram a **Adaptação e Organização** como uma das competências duráveis mais exigidas no ambiente de trabalho, no que se refere às competências técnicas 55,2% corresponderam a **Noções de Administração Pessoal** como a mais exigida pelas instituições onde os pesquisados trabalham.

No geral, as competências duráveis apresentaram percentual maior no item muito exigido como mostra a Tabela 5: **Bom Relacionamento Interpessoal** como a segunda competência mais exigida pelas instituições com 82,1%, **Coordenação de**

Atividades e Projetos corresponderam a 41,8% das respostas e **Criatividade, Flexibilidade e Resiliência** com 67,2%, todas consideradas exigidas pelos respondentes nas instituições na qual estão atuando.

As competências técnicas apresentaram variações quanto ao nível de exigência das instituições: **Noções de Administração Financeira** apresentou um percentual de 43,3% dos respondentes considerando essa habilidade como pouco exigida pela instituição, **Conhecimento de Normas e Resoluções** obteve um percentual de 50,7% considerada muito exigida, **Conhecimentos em Trâmites** teve um percentual de 46,3% como sendo muito exigida, **Coordenação de Eventos** obteve um percentual de 37,3% como pouco exigido.

Quanto ao item não exigido a competência que apontou o maior percentual igual a 22,4% foi a **Coordenação de Atividades e Projetos** e com 35,8% a **Coordenação de Eventos**, em que respectivamente correspondem as competências duráveis e técnicas. A Tabela 6 em seguida apresenta as competências que os pesquisados julgam possuir no seu ambiente de trabalho.

Tabela 6 - Competências que o pesquisado julga possuir dentre as relacionadas

Competências que o pesquisado julga possuir	Possui e exerce	Possui e não exerce	Não possui	Total
Perfil Inovador	55,2%	32,8%	11,9%	100,0%
Perfil Dinâmico	68,7%	25,4%	6,0%	100,0%
Perfil Proativo	83,6%	13,4%	3,0%	100,0%
Perfil Flexível	80,6%	16,4%	3,0%	100,0%
Perfil Discreto	83,6%	10,4%	6,0%	100,0%
Raciocínio lógico	58,2%	26,9%	14,9%	100,0%
Domínio sobre a gestão de arquivos	70,1%	22,4%	7,5%	100,0%
Domínio da norma padrão culta	67,2%	25,4%	7,5%	100,0%
Habilidades na Gestão de processos	70,1%	22,4%	7,5%	100,0%
Domínio sobre os softwares de comunicação	68,7%	10,4%	20,9%	100,0%

Fonte: Resultado da pesquisa.

Na Tabela 6 nota-se que as competências duráveis que os pesquisados julgaram predominantemente possuir foram o **Perfil Proativo e Discreto** com 83,6%, outros 13,4 % afirmaram possuir essas competências, porém não exercem no ambiente em que está atuando. Pelo menos 3,0% dos profissionais afirmaram não possuir um **Perfil Proativo**, e pelo menos 6,0% afirmaram não possuir um **Perfil Discreto**, desses apenas 1,5% possui formação em Secretariado, os outros não

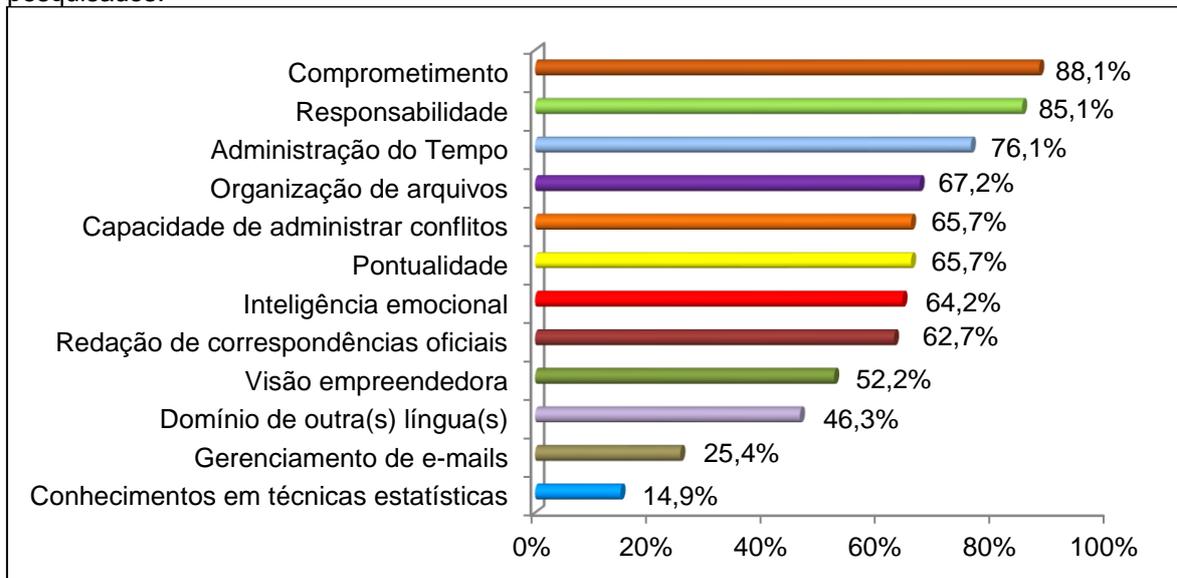
possuem formação superior ou possuem formação em outra área. Outra competência durável que se destacou corresponde ao **Perfil Flexível** com 80,6% no item possui e exerce e 16,4% no item possui e não exerce e apenas 3,0% dos pesquisados informaram não possuir esse **Perfil Flexível**.

Quanto às competências técnicas os destaques foram para o **Domínio na Gestão de Arquivos** e na **Gestão de Processos** com um total de 70,1% para cada competência, outros 22,4% pesquisados afirmaram também possuir essas competências técnicas, mas não as aplicam no ambiente de trabalho, dos que declararam não possuir **Domínio sobre a Gestão de Arquivos e Processos**, respectivamente apresentam o seguinte perfil, 6,0% dos profissionais possuem formação em outra área e apenas 1,5% não possui formação superior, e outros 7,5% profissionais que julgam não possuir **Habilidades na Gestão de Processos** 3,0% não possuem formação, 3,0% são formados em outra área e apenas 1,5% na área de Secretariado.

Em relação à competência durável que os profissionais mais informaram não possuir está o **Perfil Inovador** com 11,9%. Ao que diz respeito à competência Técnica com maior apontamento no item não possui está o **Domínio sobre os Softwares de Comunicação**, com 20,9%, esse resultado chama a atenção para a quantidade de profissionais formados na área de secretariado que afirmaram não possuir essa competência, pelo menos 7,5% possuem formação superior em secretariado, 6,0% possui formação em outra área e outros 7,5% não possui formação superior.

A seguir no Gráfico 1 são apresentadas as principais competências na atuação do profissional em secretariado na avaliação dos pesquisados.

Gráfico 1 - Competências mais importantes na atuação do profissional em secretariado na opinião dos pesquisados.



Fonte: Resultado da pesquisa.

No gráfico 1 os profissionais que exercem a função de secretários foram indagados a apontar 7 competências das 12 agrupadas, em que 6 foram duráveis e 6 técnicas. Dessa forma, foi possível no final das respostas assinalar as competências que tiveram predominância.

Percebeu-se que 88,1% dos respondentes assinalaram o **Comprometimento** como uma das competências mais importante na atuação do profissional em Secretariado, em seguida com 85,1% das competências mais apontadas está à **Responsabilidade**, ambas as competências se tratam de competências comportamentais, consideradas pela maioria como as mais importantes para os profissionais que secretariam.

No grupo das competências técnicas, com 76,1% os profissionais pesquisados informaram a **Administração do Tempo** como uma das competências mais importantes para a atuação profissional, em seguida emergiu a **Organização de Arquivos** com 67,2% na segunda posição.

Na próxima Tabela é possível observar as competências secretarias de acordo com a formação dos pesquisados. As competências predominantes na opinião dos profissionais foram as competências duráveis, com 80,6% dos profissionais pesquisados, enquanto apenas 19,4% dos profissionais apontaram predominância das competências técnicas. Vale salientar que, os profissionais foram assinalando as

características sem serem perguntados diretamente qual competência é predominante no exercício de suas atividades. Esse resultado foi alcançado após o cruzamento das informações apresentadas por eles no questionário

Tabela 7 - Identificação das competências secretariais de acordo com a formação dos pesquisados.

Possui formação superior?	Competências		Total
	Durável	Técnica	
Sim, na área de Secretariado	52,2%	7,5%	59,7%
Sim, em outra área.	14,9%	6,0%	20,9%
Não possui formação superior	13,4%	6,0%	19,4%
Total	80,6%	19,4%	100,0%

Fonte: Resultado da pesquisa.

Os profissionais que apresentaram competências predominantes técnicas correspondem a 7,5% de profissionais formados em Secretariado, 6,0% foram profissionais com formação superior em outra área e outros 6,0% sem formação. Em relação às competências duráveis foram identificadas 52,2% em profissionais formados em secretariado, 14,9% com formação em outra área e 13,4% sem formação superior. Portanto, os resultados comprovam que os profissionais atuantes em secretariado possuem sólidas aptidões das competências secretariais, com ênfase para as comportamentais, pois elas mostraram-se predominantes no exercício da profissão dos pesquisados.

4.3 Teste Qui-quadrado

O teste de Qui-quadrado foi realizado entre todas as variáveis na tentativa de identificar possíveis associações significativas entre elas, ou seja, se a opinião em relação à primeira variável influenciou significativamente na resposta de outra. As variáveis que apresentaram associações significativas foram **Tempo de Trabalho**, **Formação** e as **Competências Secretariais**.

Tabela 8 - Teste Qui-quadrado para algumas variáveis

Variáveis	Estatística	p-valor
O(a) Sr.(a) possui quanto tempo de trabalho nessa atividade? * Domínio sobre os softwares de comunicação	16,442	0,036
O(a) Sr.(a) possui quanto tempo de trabalho nessa atividade? * Atividades de líder	16,987	0,0150
O(a) Sr.(a) possui quanto tempo de trabalho nessa atividade?* Comprometimento	14,591	0,006
O(a) Sr.(a) possui quanto tempo de trabalho nessa atividade? * Competências	12,020	0,0173
Formação * Competências	6,1056	0,0435

Fonte: Resultado da pesquisa.

*Quando p-valor for menor do que 0,05 significa que o teste significativo ao nível de 95% de confiança.

Por meio do teste foi possível identificar que a opinião expressa pelos pesquisados sobre a variável Tempo de Trabalho influenciou significativamente nas respostas quanto à realização das competências secretariais.

A primeira associação significativa foi em relação ao tempo de trabalho, os profissionais que informaram ter o domínio sobre os softwares de comunicação possuem mais tempo na função do que os profissionais que afirmaram não possuir o domínio dessa competência.

A variável tempo de trabalho apresentou associação significativa também relacionada à Atividade de líder e tomada de decisões, essa análise mostra que quanto mais tempo o profissional possui na empresa, mais autonomia ele possui para exercer atividades de líder, e conseqüentemente realizar decisões importantes no ambiente secretarial. Esse resultado é concordante com a pesquisa de Durante e Santos (2010, p. 9), que relatam “quanto maior for o tempo de serviço na empresa, maior é a participação na tomada de decisão, envolvendo situações que englobam a empresa e não apenas o setor em que atua”. O inverso conseqüentemente revela que “quanto menor o tempo de serviço na empresa, menor é essa autonomia global”.

Outra associação significativa relacionada ao Tempo de Trabalho foi a variável comprometimento. A análise revelou que os profissionais que possuem mais tempo na função, consideraram o comprometimento como a competência durável mais importante na atuação secretarial.

O teste de Qui-quadrado revelou que há associação significativa também em relação à formação e a predominância das competências duráveis, ou seja, os profissionais que possuem formação superior demonstraram desenvolver mais as

competências comportamentais no ambiente de trabalho do que os profissionais sem formação superior.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A formação acadêmica oferece um Projeto Pedagógico de Curso necessário para que o discente adquira conhecimentos específicos da área secretarial, bem como contribui no desenvolvimento das competências duráveis, por meio de experiências e estudos que envolvem a vinculação do conhecimento à prática, como por exemplo, os estágios, seminários criativos, projetos de extensão, entre outros.

Foi possível concluir que os objetivos foram alcançados, pois o primeiro propósito foi mostrar a importância da formação acadêmica para o desenvolvimento das competências secretariais essenciais para atuação do profissional em secretariado. Os resultados da pesquisa comprovaram que os profissionais sem a formação no curso superior de Secretariado não apresentam todas as atribuições inerentes à profissão, sejam as competências técnicas ou comportamentais. E segundo objetivo foi mostrar que as competências secretariais duráveis reveladas na atuação do profissional em secretariado adquiridas por meio da formação superior em Secretariado Executivo são essenciais na atuação desses profissionais. Os resultados também demonstraram que em todas as questões propostas as competências duráveis foram predominantes, revelando-se de extrema importância no desempenho de sua função. Portanto, pode-se afirmar que os profissionais exercem diversas competências técnicas e comportamentais, e que a formação superior na área contribuiu significativamente para a aquisição de conhecimentos e técnicas necessárias para realização de suas atividades secretariais.

Foi possível observar que houve predominância das competências duráveis em todas as questões propostas, portanto pode-se afirmar que os profissionais exercem diversas competências técnicas e comportamentais e que a formação superior na área contribuiu significativamente para a aquisição de conhecimentos e técnicas necessárias para realização plena de suas atividades secretariais. Os resultados obtidos comprovaram ainda que profissionais sem a formação no curso superior de Secretariado não apresentam todas as atribuições inerentes à profissão, sejam as

competências técnicas ou comportamentais, ainda assim muitos assumem o cargo de secretariado.

Em relação aos profissionais formados, dos 34,3% egressos do curso de Secretariado Executivo Bilíngue da UFPB, 32,8% apresentaram predominância de competências duráveis no exercício de sua profissão, e pelo menos 1,5% apresentou a predominância das competências técnicas. Sendo assim, esse estudo deixa evidente que o curso de formação superior em Secretariado oferecido na UFPB tem atendido as exigências das Diretrizes Curriculares da graduação em secretariado, bem como as exigências mercadológicas da região.

Diante do estudo realizado sobre as disciplinas oferecidas pelo curso de Secretariado Executivo Bilíngue da UFPB, é possível afirmar que os conhecimentos específicos da área adquiridos na formação, ou seja, as competências técnicas e os que englobam as competências duráveis são essenciais para alcançar os objetivos traçados pela empresa na qual está atuando.

Com o domínio das competências adquiridas por meio da formação, acredita-se que o Secretário Executivo apresentará uma capacidade gerencial e intelectual maior para atuar juntamente com o Executivo na execução de atividades e na realização dos objetivos organizacionais. Vale ressaltar que as competências específicas da profissão são primordiais para atuação no secretariado, pois quando realizadas por profissionais qualificados e atribuídos das competências comportamentais, apresentam melhores resultados para o Executivo e para a empresa.

Para o alcance maior referente aos aspectos comportamentais na atuação dos profissionais, sugere-se a realização de estudos futuros acerca dessas competências desenvolvidas por meio da formação na visão dos professores da graduação em secretariado, com a finalidade de investigar o desenvolvimento de mais competências duráveis por meio de disciplinas que não foram citadas nesse estudo, bem como a visão dos próprios secretários e empregadores mostrando a influência e benefícios provenientes da aplicação das competências duráveis no exercício da profissão. Um estudo analisando atuação do secretariado nas empresas privadas e públicas também é necessário, pois poderá mostrar de forma mais clara a relação entre a autonomia

no ambiente de trabalho e a predominância das competências comportamentais ou técnicas na realização das atividades secretariais.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, W. A. G; BORINI, F. M; SOUZA, E. C. P. Competências comportamentais dos profissionais de secretariado: o impacto da atuação internacional da empresa. **Revista Gestão e Secretariado - GeSec**, v. 9, n. 1, 2018.

BEUREN, Ilse Maria **Como elaborar trabalhos monográficos em Contabilidade: teoria e prática**. 3ª ed. São Paulo, Atlas, 2006.

BÍSCOLI, F. R. V; LOTTE, R. I. Reflexões teóricas sobre a importância da comunicação na profissão de Secretariado Executivo. **Revista Expectativa**. vol. 5, n. 1 p. 157-172, 2006.

BRASIL. Código de ética da profissão de secretariado executivo. Diário Oficial da União, 7 jun. 1989

BRASIL. MEC, CNE. **Resolução nº. 3, de 23 de junho de 2005**. Institui as diretrizes curriculares nacionais para os cursos de graduação em secretariado executivo e dá outras providências. Edson de Oliveira Nunes Presidente da Câmara de Educação Superior. Diário Oficial, Brasília, DF, p. 79, 27 jun. 2005. Seção 1. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cnerquivos/pdf/rcesoo3_05.pdf> Acesso em: 10 abr. 2016.

CASTELO, Marcia Janaína. **A Formação Acadêmica e a Atuação Profissional do Secretário Executivo**. 2007. Trabalho de conclusão de curso (Bacharel em Secretariado Executivo). Centro de Estudos Aplicados, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2009.

Centro de Ciências Aplicadas e Educação (CCAIE). **Sobre o curso**. Disponível em: <<http://www.ccae.ufpb.br/secretariado/contents/paginas/sobre-o-curso>>. Acesso em 16 jan. 2016.

DURANTE, G. D; SANTOS, M. E. M. Autonomia do Secretário: Uma questão de postura e de valorização profissional. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo. Vol. 6, n. 9. p. 1-16, 2010.

DURANTE, Daniela Giareta; FÁRELO, A. A. **Gestão Secretarial: formação e atuação profissional**. 1º ed. Passo Fundo. Ed. Universidade de Passo Fundo, 2009.

DOURADO, Tatiana Rama. **Desenvolvendo competências comportamentais em Organizações de aprendizagem**. 2010. Monografia (Especialização em Gestão Estratégica de Pessoas) – Universidade Gama Filho, Brasília, 2010.

Federação Nacional das Secretárias e Secretários (FENASSEC). **Educação e Escolas**. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/e_educacao_escolas.html>. Acesso em: 20 jan. 2016.

FERREIRA, Francisca Daniele. **A atuação do secretário executivo no setor público: o caso da Universidade Federal do Ceará**. 2011. Dissertação (Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior), Universidade Federal do Ceará. Fortaleza, 2011.

CASTELO, Marcia Janaína. **A Formação Acadêmica e a Atuação Profissional do Secretário Executivo**. 2007. Trabalho de conclusão de curso (Bacharel em Secretariado Executivo). Centro de Estudos Aplicados, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2009.

LEME FLEURY, M. T; FLEURY AFONSO. Construindo o Conceito de Competência Construindo o Conceito de Competência. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 5, Edição Especial 2001, p 183-196, 2001.

LEAL, F. G; DALMAU, M. B. L. Análise das Competências Secretariais requeridas pela Universidade Federal de Santa Catarina Em Comparação ao Perfil Profissiográfico do Secretário Executivo. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, v. 5, n. 3, p 143-174, 2014.

MASCARENHAS, M. H; SEPULVEDA, M. H; D'ASSUMPÇÃO, F. A. Sistema de Gestão Integrado: a atuação do secretário Executivo. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo. Vol. 2, n.1, p.177-192. 2011.

BÍSCOLI, F. R. V; LOTTE, R. I. Reflexões teóricas sobre a importância da comunicação na profissão de Secretariado Executivo. **Revista Expectativa: Secretariado Executivo - Eletrônico**, Vol. 5, n. 1 p. 157-172, 2006.

MOUTA, M. C; SOBRAL, M. F. F. Gestão por competências com uso da metodologia multicritério na avaliação de profissionais de apoio administrativo de um Call Center. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, v. 5, n. 3, p 01-27, 2014.

PORTELA, Keila Christina Keila; SCHUMACHER, Alexandre José. **Ferramentas do Secretariado Executivo**. 1ª ed. São Paulo, Ed. Viena, 2006.

RABAGLIO, Maria Odete. **Gestão por competências: ferramentas para atração e captação de talentos humanos**. 2ª ed. Rio de Janeiro, Ed. Qualitymark, 2016.

WENNINGKAMP, K. R; SILVA, A. K; OLIVEIRA, K. C. Competências técnicas ou duráveis? A visão do secretário Executivo versus a visão do empregador. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo. Vol. 1, n. 9. p. 22-38, 2013.

BÍSCOLI, F. R. V; LOTTE, R. I. Reflexões teóricas sobre a importância da comunicação na profissão de Secretariado Executivo. **Revista Expectativa: Secretariado Executivo – Eletrônico**. Vol. 5, n. 1 p. 157-172, 2006.