

TEMAS CONTEMPORÂNEOS NA FORMAÇÃO E ATUAÇÃO DO

---

# SECRETARIADO EXECUTIVO





# EDITORA ENTERPRISING

**Direção** Nadiane Coutinho

**Gestão de Editoração** Antonio Rangel Neto

**Gestão de Sistemas** João Rangel Costa

## Conselho Editorial

- Prof. Dr. Cláudio Márcio Campos de Mendonça - Universidade Federal de Sergipe.
- Sérgio Henrique de Oliveira Lima, Dr. UFCA;
- Fabiane Cortez Verdu, Dra. UEM;
- Mirelle Cristina de Abreu Quintela, Dra. UFVJM;
- Cátia Rodrigues Barbosa, Dra. UFMG;
- Eugenia Maria Mariano da Rocha Barichello, Dra. UFSM;
- Francisco Horácio da Silva Frota, Dr. UECE;
- Eliana Alcantra, Dra. UninCor;
- Agnaldo de Sousa Barbosa, Dr. UNESP;
- Cibele Barsalini Martins, Dra. UFSC;
- Jane Mendes Ferreira Fernandes, Dra. UFPR.

Copyright © 2024 da edição brasileira.

by Editora Enterprising.

Copyright © 2024 do texto.

by Autores.

Todos os direitos reservados.



Todo o conteúdo apresentado neste livro, inclusive correção ortográfica e gramatical, é de responsabilidade do(s) autor(es). Obra sob o selo Creative Commons-Atribuição 4.0 Internacional. Esta licença permite que outros remixem, adaptem e criem a partir do trabalho, para fins não comerciais, desde que lhe atribuam o devido crédito e que licenciem as novas criações sob termos idênticos.

|                         |            |
|-------------------------|------------|
| <b>Diagramação</b>      | Os autores |
| <b>Design da capa</b>   | Os autores |
| <b>Revisão de texto</b> | Os autores |



**EDITORA ENTERPRISING**

[www.editoraenterprising.net](http://www.editoraenterprising.net)

E-mail: [contacto@editoraenterprising.net](mailto:contacto@editoraenterprising.net)

Tel. : +55 61 98229-0750

CNPJ: 40.035.746/0001-55

T284t

---

Temas Contemporâneos na Formação e Atuação do Secretário Executivo / organizadores: Ricardo Sérgio Gomes Vieira, Geyza D'Ávila Arruda e Guilherme Lima Moura. – Brasília: Enterprising, 2024.

120 p.

ISBN: 978-65-84546-87-5

DOI: 10.29327/5444378

1. Secretariado Executivo. 2. Formação Profissional. 3. Competências Profissionais. I. Vieira, Ricardo Sérgio Gomes. II. Arruda, Geyza D'Ávila. III. Moura, Guilherme Lima. IV. Título.

CDD: 651.3 (Secretariado e funções executivas)

CDI: 302.35 (Trabalho e organização; aplicável a profissões de apoio executivo)

Número Cutter: T284t

CDD: 650

*Acreditamos que o conhecimento é a grande estratégia de inclusão e integração, e a escrita é a grande ferramenta do conhecimento, pois ela não apenas permanece, ela floresce e frutifica.*

Equipe Editora Enterprising.

**Ricardo Sérgio Gomes Vieira  
Geyza D'Ávila Arruda  
Guilherme Lima Moura  
(Organizadores)**

**TEMAS  
CONTEMPORÂNEOS NA  
FORMAÇÃO E ATUAÇÃO  
DO SECRETÁRIO  
EXECUTIVO**



**Brasília - DF**

# Sumário

|                    |  |            |
|--------------------|--|------------|
| <b>PREFÁCIO</b>    |  | <b>07</b>  |
|                    | <b>SEÇÃO 1: FORMAÇÃO E ÉTICA</b>   |            |
| <b>CAPÍTULO 1:</b> | <b>A ÉTICA NA FORMAÇÃO DO SECRETARIADO EXECUTIVO DA UFPE:<br/>UMA PERSPECTIVA ESTUDANTIL</b>   | <b>09</b>  |
|                    | <i>Leomar Souza da Costa<br/>Rodrigo Felipe de Lima<br/>Simone Dias de Azevedo</i>   |            |
| <b>CAPÍTULO 2:</b> | <b>FATORES QUE AFETAM O ENSINO NO CURSO DE SECRETARIADO<br/>EXECUTIVO: UMA ANÁLISE DAS PERCEPÇÕES DOS ALUNOS DA UFPE</b>                   | <b>27</b>  |
|                    | <i>Adrielle de Oliveira Neves<br/>Guilherme Lima Moura<br/>Ruth Lindalva Ferreira Araújo</i>   |            |
|                    | <b>SEÇÃO 2: DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS</b>  |            |
| <b>CAPÍTULO 3:</b> | <b>FORMAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO: COMPETÊNCIA<br/>COMUNICATIVA EM INGLÊS E MERCADO DE TRABALHO</b>                                    | <b>45</b>  |
|                    | <i>Louis Guillaume Théodore Bueno Santos Martins<br/>Iohana Brígida Santos da Silva<br/>João Vitor Vicente do Nascimento</i>               |            |
| <b>CAPÍTULO 4:</b> | <b>O IMPACTO DA GLOBALIZAÇÃO NO ENSINO DE INGLÊS PARA FINS<br/>ESPECÍFICOS E NA FORMAÇÃO DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS</b>                     | <b>64</b>  |
|                    | <i>Louis Guillaume Théodore Bueno Santos Martins<br/>Ângelo Matheus Cristovão Pereira</i>  |            |
| <b>CAPÍTULO 5:</b> | <b>A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO UM FACILITADOR NO<br/>PROCESSO DECISÓRIO: UM NOVO OLHAR DO PROFISSIONAL DE<br/>SECRETARIADO EXECUTIVO</b> | <b>84</b>  |
|                    | <i>Juliete Vieira Gomes<br/>Geyza D'Ávila Arruda</i>   |            |
| <b>CAPÍTULO 6:</b> | <b>ESTEREÓTIPOS E AUTOESTIMA NO SECRETARIADO EXECUTIVO:<br/>PERSPECTIVAS DE ESTUDANTES UNIVERSITÁRIOS</b>                                  | <b>103</b> |
|                    | <i>Maria Christianni Coutinho Marçal<br/>Andreza Zeneide Romana Da Silva<br/>Ricardo Sérgio Gomes Vieira</i>                               |            |

|                     |   |            |
|---------------------|---|------------|
| <b>CAPÍTULO 7:</b>  | <b>SECRETARIADO EXECUTIVO, TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E ETARISMO: REFLEXÕES TEÓRICAS SOBRE POSSIBILIDADES DE EXCLUSÃO E INCLUSÃO DIGITAL NO AMBIENTE DE TRABALHO</b> | <b>124</b> |
|                     | <i>Maria Christianni Coutinho Marçal</i><br><i>Daniele Cristine Lopes da Silva</i><br><i>Taynara Maria Costa dos Santos</i>   |            |
|                     | <b>SEÇÃO 3: ATUAÇÃO PROFISSIONAL</b>  |            |
| <b>CAPÍTULO 8:</b>  | <b>SECRETARIANDO UM PROGRAMA DE EXTENSÃO: AS CHA'S EXIGIDAS À EQUIPE EXECUTORA</b>  | <b>145</b> |
|                     | <i>Simone Dias de Azevedo</i><br><i>Priscila Adriana de Mesquita</i>  |            |
| <b>CAPÍTULO 9:</b>  | <b>O SECRETÁRIO EXECUTIVO NA ASSESSORIA DA GESTÃO PÚBLICA: DESAFIOS, RESPONSABILIDADES E INFLUÊNCIAS NA TOMADA DE DECISÃO</b>   | <b>177</b> |
|                     | <i>Ana Luiza de Souza Farias</i><br><i>Elaine Gomes Martins</i><br><i>Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva</i>   |            |
| <b>CAPÍTULO 10:</b> | <b>ASSESSORAMENTO MUNICIPAL: O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO COMO POTENCIALIZADOR DA GESTÃO</b>  | <b>197</b> |
|                     | <i>Larissa Barbosa de Espindola</i><br><i>Monalliza Juliany Marques da Silva</i><br><i>Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva</i>  |            |

# Prefácio

Vivemos tempos de mudanças rápidas e profundas, que trazem desafios e oportunidades para todas as profissões. O Secretariado Executivo está no centro dessas transformações, assumindo um papel mais estratégico dentro das organizações modernas. É exatamente nesse contexto que o livro **Temas Contemporâneos na Formação e Atuação do Secretariado Executivo** se torna essencial.

Aqui, reunimos uma seleção de **Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC)** que refletem as questões mais urgentes e relevantes para a formação e atuação desse profissional. Cada um dos **dez capítulos** aborda aspectos essenciais que impactam diretamente o Secretariado Executivo hoje, incluindo temas como **ética, formação acadêmica, competências exigidas pelo mercado**, além de discussões sobre **estereótipos** e **etarismo** no ambiente profissional.

A decisão de organizar este livro veio da necessidade de compartilhar com um público maior a importância dessa área, que muitas vezes é subestimada. O **Secretariado Executivo exige, além de habilidades técnicas, uma visão ampla das dinâmicas organizacionais, da gestão de informação e da comunicação estratégica**. Com isso em mente, este livro busca servir como um elo entre o conhecimento acadêmico e a prática de mercado, trazendo uma reflexão sobre o valor dessa profissão no cenário atual.

Os capítulos são diversos, mas conectados por um fio comum: a necessidade de preparar o profissional para os desafios contemporâneos. Desde a **atuação na gestão pública** até o **assessoramento**, os textos convidam o leitor a pensar sobre as habilidades necessárias, como **competência comunicativa, inteligência emocional e uso estratégico das tecnologias da informação**.

Este livro é direcionado tanto para estudantes que estão começando suas carreiras quanto para profissionais que já enfrentam os desafios diários da profissão. Ao mesmo tempo, também é um recurso valioso para acadêmicos que buscam entender melhor as transformações da área. A mensagem aqui é clara: o **Secretariado Executivo tem um papel crucial nas organizações, e esse papel só tende a crescer diante das mudanças que estão por vir**.

Minha esperança é que este livro não só informe, mas também inspire. Que cada capítulo seja um convite para pensar de maneira mais ampla sobre o impacto dessa profissão e para desenvolver novas competências que vão além do óbvio. **O Secretariado Executivo não é apenas uma função de apoio; ele é parte integrante do sucesso organizacional**.

Bem-vindo a essa jornada de aprendizado e atuação.

**Ricardo Vieira**



# ***SEÇÃO 1***

---

## **FORMAÇÃO E ÉTICA**



# ***Capítulo 1***

---

## **A ÉTICA NA FORMAÇÃO DO SECRETARIADO EXECUTIVO DA UFPE: UMA PERSPECTIVA ESTUDANTIL**

DOI:10.29327/5444378.1-1

Leomar Souza da Costa  
Rodrigo Felipe de Lima  
Simone Dias de Azevedo

# **A ÉTICA NA FORMAÇÃO DO SECRETARIADO EXECUTIVO DA UFPE: UMA PERSPECTIVA ESTUDANTIL**

Leomar Souza da Costa  
Rodrigo Felipe de Lima  
Simone Dias de Azevedo

## **RESUMO**

O presente estudo visa a analisar a percepção dos discentes do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) sobre o ensino da ética na disciplina de Ética e Responsabilidade Socioambiental (ERS), tendo em vista a relevância da ética para a formação profissional nesta área. A pesquisa se baseia em autores como Boff (2003), Christofolletti (2008) e Piletti (2015), que discutem a importância da ética na formação profissional e os desafios do ensino da ética no ensino superior. Trata-se de um estudo de caso com pesquisa quantitativa e exploratória, realizado com alunos regularmente matriculados no curso que haviam cursado ou estavam cursando a disciplina, os quais se tornaram amostra de estudo por fatores de conveniência, pois o acesso a esta população foi facilitada pelo rápido acesso na UFPE. O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário estruturado, aplicado através do Google Forms. A análise dos dados foi realizada utilizando-se aplicação estatística simples. Os resultados indicam que os discentes estão satisfeitos com a metodologia aplicada na disciplina e reconhecem a relevância do tema para a vida acadêmica e a profissional. No entanto, alguns aspectos podem ser melhorados, como a maior integração da teoria com a prática e a promoção de atividades que incentivem a reflexão ética. O estudo contribui para o debate sobre o ensino da ética no ensino superior e destaca a importância da formação ética para os futuros profissionais do Secretariado Executivo.

Palavras-chave: Discente. Ética. Formação. Secretariado. UFPE.

## 1 INTRODUÇÃO

A ética é um assunto amplamente debatido em diversos âmbitos sociais, e sua relevância se estende tanto para a sociedade em geral quanto para o mercado de bens e serviços. Segundo Boff (2003), a ética e a moral desempenham um papel fundamental ao orientar nossas escolhas e ações, tanto em nosso âmbito pessoal quanto no coletivo. Vale ressaltar que a ética é fundamental para o desenvolvimento profissional, especialmente em áreas como a do Secretariado Executivo, que demandam interações complexas e responsabilidades éticas no exercício de sua profissão. Piletti (2015) enfatiza que a ética não deve ser tratada como um conceito abstrato, mas sim como uma prática incorporada em nossas ações diárias. Diante disso, o objetivo deste estudo é analisar a percepção dos alunos do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) em relação ao ensino da ética, especialmente na disciplina de Ética e Responsabilidade Socioambiental.

Em 2005, o Conselho Nacional de Educação definiu as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs) do curso de graduação em Secretariado Executivo (SE), trazendo à discussão o ensino da ética como conteúdo disciplinar básico e indispensável à formação do discente. De acordo com as DCNs (2005), a ética está contemplada nos conteúdos específicos a serem lecionadas no transcorrer do curso, visando à formação de profissionais éticos para o mercado de trabalho.

Moreira (2000, p.1) atesta que a ética é o conjunto de normas e valores de um grupo social a respeito do que seja bom e mal, certo e errado (...). A ética é parte da cultura de um grupo. Em consonância com o pensamento de Moreira, Cortella (2009) reafirma que a ética marca a fronteira da nossa convivência. [...] é aquela perspectiva para olharmos os nossos princípios e os nossos valores para existirmos juntos [...] é o conjunto de seus princípios e valores que orientam a minha conduta. Tendo por base que a Ética é a ciência da conduta, procedimento, comportamento moral, cabe uma junção entre Ética e a formação do Secretário Executivo, que por seu turno, conta com um Código de Ética que norteia as ações dos profissionais da área. Outrossim, o profissional de secretariado tem em sua formação acadêmica uma base teórica para a prática secretarial, observando sempre o Código de Ética Profissional de Secretariado Executivo (CEPSE).

Tabela 1: Componente curricular do curso de Secretariado Executivo.

| <b>COMPONENTE CURRICULAR DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO</b> |   |
|---|---|
| <b>CURSO:</b>   | Secretariado Executivo  |
| <b>PERFIL:</b>  | 1507  |
| <b>DISCIPLINA:</b>  | Ética e Responsabilidade Socioambiental   |
| <b>CONTEÚDO:</b>  | Os conceitos fundamentais da ética. Teorias éticas da convicção e da responsabilidade aplicadas ao nível individual, organizacional e humanitário. A tomada de decisão ética. As morais nos grupos sociais e organizacionais no contexto brasileiro. O conceito de responsabilidade. O código de ética profissional. Responsabilidade socioambiental das empresas do Brasil e na perspectiva mundial. |

Fonte: Informações retiradas do Relatório Perfil Curricular do Curso de Secretariado Executivo, perfil 1507-1. Tabela de elaboração, própria.

Uma das temáticas da disciplina de ERS é o CEPSE, instrumento norteador da profissão no Brasil, publicado em 1989, que aborda o sigilo profissional.

Destaca-se ainda que o profissional de secretariado executivo deve possuir um perfil centrado no CEPSE, bem como na legislação em vigor. De acordo com Faria, Baêta e Faria (2012), o secretário executivo destaca-se pela posição que ocupa, tendo em conta os acessos que possui dentro da organização, inclusive informações confidenciais, o que exige deste profissional uma conduta ética e moral.

O perfil traçado ao longo da história da profissão sempre preservou uma identidade cautelar ao secretário executivo e, diante do exposto, deve-se compreender algumas das características essenciais a este profissional. Isto posto, os autores concentram seus esforços no foco da preparação acadêmica, especificamente em uma disciplina da graduação que abordem a temática da ética.

A ética é uma característica que faz parte do perfil profissional de SE, então, faz-se necessária a confirmação deste pressuposto na formação secretarial dos estudantes vinculados à UFPE. Isto posto, busca-se analisar a percepção dos discentes regularmente matriculados no curso de Secretariado Executivo que estão cursando ou já cursaram a disciplina de Ética e Responsabilidade Socioambiental.

De um modo mais específico, pretende-se:

- Identificar a relevância da Ética na formação acadêmica e profissional dos discentes do curso de Secretariado Executivo da UFPE.
- Verificar as percepções dos alunos sobre a importância da Ética no contexto do exercício da profissão de secretariado executivo.
- Apontar o estudo de caso como uma das principais abordagens metodológicas utilizadas no ensino da Ética no curso de Secretariado Executivo da UFPE, a partir da percepção dos discentes.

A pertinência da pesquisa, justifica-se pela dificuldade de encontrar publicações na área secretarial correlacionada à temática Ética na formação acadêmica do Secretário Executivo. O SE, enquanto gestor de informação, possui ferramentas em sua construção universitária, que podem auxiliar a evitar possíveis falhas.

Assim, buscou-se contribuir academicamente no que concerne ao ensino da ética na Academia, a fim de que os profissionais possuam uma base estruturada para o mercado profissional.

Diante do exposto, surge a seguinte pergunta de pesquisa: **Qual a percepção dos discentes do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) no que tange ao ensino da ética, na disciplina de Ética e Responsabilidade Socioambiental?**

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Nesta seção, serão abordados assuntos cruciais relacionados à formação ética do profissional de Secretariado Executivo. Inicialmente, será feito um breve comentário sobre a ementa da Disciplina de Ética e Responsabilidade Socioambiental, seguido pela exploração do Código de Ética Profissional. Por fim, será discutida a importância fundamental da formação ética para o exercício da profissão de Secretariado Executivo. Esses temas fornecerão uma base sólida para compreender o papel essencial da ética no ambiente profissional e acadêmico do discente em formação na área do secretariado.

## **2.1 Breve comentário sobre a ementa da Disciplina de Ética e Responsabilidade**

### **Socioambiental**

Durante o decorrer do curso de SE da UFPE, os discentes se deparam com diversas disciplinas que os levam a melhorar sua capacidade cognitiva, fazer escolhas com riscos calculados, que envolvam muito mais do que recursos financeiros, mas que envolvam recursos éticos.

Conforme a ementa do curso, o componente curricular Ética e Responsabilidade Socioambiental tem carga horária de 60 horas, sem pré-requisito específico. Ele é oferecido juntamente com o componente "Empreendedorismo em Secretariado" (AD446) e é equivalente ao componente "Ética e Responsabilidade Social" (AD318). O curso aborda os conceitos fundamentais da ética, incluindo teorias éticas da convicção e da responsabilidade aplicadas em níveis individual, organizacional e societal. Além disso, discute a tomada de decisão ética, as morais nos grupos sociais e organizacionais no contexto brasileiro, o conceito de responsabilidade e o código de ética profissional. Destaca-se também a importância da responsabilidade Socioambiental das empresas, tanto no cenário nacional quanto no global.

A disciplina de Ética e Responsabilidade Socioambiental é ministrada no 4º período do curso, e ao fazer uma breve verificação da sua ementa, percebe-se que seu foco está no ensinamento sobre ética. Christofolletti (2008) destaca que a ética é uma prerrogativa dos seres que convivem em sociedade, operando tanto nas relações simbólicas quanto nas materiais. Ele compara a ética a uma moeda comum entre os seres humanos e os relacionamentos que estabelecem. Assim como uma moeda, a ética possui duas faces: uma individual e outra social. De acordo com o autor, a dualidade da ética implica que nossas decisões não são apenas influenciadas por fatores pessoais ou sociais, Nesse sentido, nossas escolhas seriam dominadas por um individualismo absoluto, guiado exclusivamente pela razão ou pelas emoções pessoais.

O profissional de SE, precisa ter uma visão ampla a respeito da ética, pois, dentro do ambiente de trabalho é necessário uma postura ética, não individualista. Destaca-se que, um dos conteúdos aplicados na disciplina de ERS, o CEPSE que é a base para o desenvolvimento das atividades secretariais.”

## 2.2 Código de Ética Profissional

Oguisso e Schmidt (1999) declaram que o Código de Ética é definido como um conjunto de normas que, por força de lei, determina quais são os direitos e deveres de um grupo profissional em relação às suas atribuições e responsabilidades. Em harmonia, Sabino e Rocha (2004), sublinham a importância do profissional de secretariado buscar constantemente o aprimoramento, a superação dos próprios limites para exercer de maneira exemplar as suas funções e a constante prática da ética profissional, evidenciando, dessa forma, o verdadeiro potencial desse profissional, o que, segundo os autores, levará seus superiores a estabelecerem com ele uma parceria baseada na confiança e na lealdade. Os autores elucidam ainda que o papel do código de ética é estabelecer diretrizes, no entanto, é incumbência essencial do profissional analisá-lo, compreendê-lo e, dessa forma, despertar em si e nos outros a consciência ética no exercício de sua profissão. Carapeto e Fonseca (2012, p.11) corrobora a respeito do código de ética pois, “O termo significa conjunto de deveres e regras de natureza ética de uma classe profissional”. Desta maneira, todas as profissões necessitam de um instrumento norteador profissional.

O CEPSE (Código de Ética Profissional do Secretário Executivo) foi publicado no Diário Oficial da União, em 07 de julho de 1989, e contém VIII capítulos e 20 artigos que regem a profissão atualmente (BRASIL, 1989). É alinhado ao código de ética, que os profissionais devem pautar as suas condutas práticas no mercado de trabalho, a fim de garantir a preservação da moral do profissional bem como da própria profissão.

A evolução da profissão é visível: o secretário deixou o nível operacional e partiu para o nível estratégico, sendo considerado um agente meio. Neste novo nível hierárquico, ele passou a ter acesso a informações confidenciais da organização. De acordo com o Capítulo IV do Código de Ética Profissional do Secretariado (BRASIL, 1989), os profissionais da área devem manter sigilo absoluto sobre os assuntos e documentos confiados a eles (art. 6º). Além disso, é proibido que os profissionais assinem documentos que possam comprometer a dignidade da categoria (art. 7º). Nos artigos mencionados, estão explicitadas algumas características que são essenciais para o exercício profissional.

O conhecimento do código de ética dos profissionais de secretariado executivo é essencial à prática, haja vista que a lei que regulamenta a profissão exige que o profissional tenha o conhecimento do instrumento norteador de sua profissão. Em contrapartida, a

profissão não possui um conselho profissional para receber denúncias e sugestões, o que dificulta, por exemplo, a fiscalização do exercício profissional. Entretanto, durante o período em que o discente está na academia, faz-se necessário inculcar aos profissionais em formação a importância de ser ético em todos os sentidos da vida e, em especial, no cumprimento da profissão.

### **2.3 A importância da formação ética do profissional de secretariado executivo**

Em várias fontes de pesquisa úteis para revisões bibliográficas, foi possível perceber a importância da formação ética em diversas profissões. Em contrapartida, na área secretarial dificilmente se encontram obras que tratem sobre a percepção dos alunos em relação à metodologia de ensino de ERS. O instrumento norteador da profissão demonstra o quanto é importante a ética no ambiente de trabalho secretarial.

O curso de Secretariado Executivo da UFPE tem uma grade curricular de extrema importância e que condiz com a Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005. Vale evidenciar que a resolução mencionada anteriormente, diz em seu 4ª parágrafo Inciso XIII: iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e **responsabilidades éticas do seu exercício profissional** (Grifo nosso) e no 5º parágrafo inciso II, ressalta: 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.

Isso se deve ao objetivo da Universidade de preparar os estudantes para ingressarem no mercado de trabalho com uma visão mercadológica abrangente do mercado e uma base sólida para exercerem suas profissões de forma ética.

Nesse sentido, a formação ética do profissional de Secretariado Executivo assume um papel preponderante na construção de organizações mais sustentáveis e socialmente responsáveis. Ao cultivar valores como transparência, respeito à diversidade, justiça e cuidado com o meio ambiente, esses profissionais contribuem não apenas para o sucesso empresarial, mas também para o bem-estar coletivo e a preservação do planeta.

Em suma, a integração da ética e da responsabilidade socioambiental na formação do profissional de Secretariado Executivo não apenas atende às demandas contemporâneas por práticas empresariais mais éticas e sustentáveis.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A partir dos objetivos explicitados na introdução, os procedimentos adotados para a realização desta pesquisa consistem em apresentar através de um estudo de caso a percepção dos discentes regularmente matriculados no curso de Secretariado Executivo que já cursaram ou estão cursando a disciplina de Ética e Responsabilidade Socioambiental. Para Yin (2015) o estudo de caso é usado em muitas situações, para contribuir ao conhecimento dos fenômenos individuais, grupais, organizacionais, sociais, políticos e relacionados. Yin (2015) ainda destaca que o estudo de caso é preferido durante o exame dos eventos contemporâneos, mas quando os comportamentos relevantes não podem ser manipulados.

A pesquisa é classificada como exploratória e os dados apresentados foram coletados com a utilização da ferramenta Google Forms e tiveram o objetivo de avaliar a percepção dos discentes referente ao ensino da ética na disciplina de Ética e Responsabilidade Socioambiental. A pesquisa de cunho exploratório, tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses, incluindo levantamento bibliográfico e entrevistas Gil (2002). O mesmo autor ressalta que o estudo descritivo tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno. Roesch (2005) corrobora que a pesquisa exploratória é realizada sobre problema ou questão de pesquisa quando há pouco ou nenhum estudo anterior.

Para coleta de dados da pesquisa em evidência utilizou-se questionário, para Martins (2009), a importância dos questionários uma das técnicas mais comuns e amplamente utilizadas na coleta de dados em pesquisas quantitativas. Ele destaca que os questionários possibilitam a padronização das questões, o que facilita a comparação e análise dos dados obtidos. Lakatos e Marconi (2017), reforçam que os questionários são ferramentas valiosas para a coleta de dados em pesquisas quantitativas. Elas enfatizam que, quando bem elaborados, os questionários podem fornecer uma grande quantidade de informações de forma eficiente e econômica.

A pesquisa foi classificada como quantitativa, Gil (2008) aborda a pesquisa quantitativa como uma das principais estratégias de investigação utilizadas nas Ciências Sociais. Ele

destaca a importância de métodos estatísticos na coleta e análise de dados, permitindo uma compreensão sistemática e objetiva dos fenômenos estudados. Lakatos e Marconi (2017) corrobora com a discussão referente a pesquisa quantitativa como uma abordagem importante na investigação científica. As mesmas enfatizam a utilização de técnicas estatísticas e quantificação de dados como elementos essenciais desse método, proporcionando uma compreensão mais profunda dos fenômenos estudados.

A pesquisa foi aplicada aos alunos que cursam ou cursaram a cadeira por representar uma amostra de fácil acesso. Assim, utilizou-se a escala Likert na abordagem do questionário. De acordo com Silva Júnior e Costa (2014), a escala de verificação de Likert é um tanto mais elaborada que outras, e envolve a adoção de um construto e a elaboração de um conjunto de afirmações relacionadas à sua definição. Os questionados, então, indicam seu nível de concordância com essas afirmações. Neste sentido, no Google Forms foram elaboradas algumas afirmações e os discentes que participaram da pesquisa analisaram as afirmações e responderam de acordo com este instrumento escalár, vale acentuar que o link da pesquisa foi disponibilizado via WhatsApp e enviado aos *e-mails* institucionais dos discentes.

Com base nos procedimentos adotados e nos resultados obtidos através deste estudo de caso, é possível concluir que a percepção dos discentes do curso de Secretariado Executivo em relação à disciplina de Ética e Responsabilidade Socioambiental é um tema de relevância, a utilização de ferramentas como o Google Forms e a escala Likert mostrou-se eficaz na coleta e análise dos dados, permitindo uma avaliação da percepção dos estudantes. É notável que a pesquisa contribuiu para a construção de conhecimento sobre o tema, oferecendo insights que podem subsidiar aprimoramentos no ensino da ética no contexto do curso SE.

#### **4 ANÁLISE DE RESULTADOS**

Junto à coordenação, foi realizado um levantamento da quantidade de alunos matriculados nos últimos cinco semestres da disciplina de Ética e Responsabilidade Socioambiental, sendo possível identificar um total de 141 indivíduos, e para gerar a pesquisa com índice de confiança de 95%, e erro percentual de 4%, foram necessárias 104 respostas. Após a disponibilização do questionário nas plataformas de comunicação do curso, o resultado alcançado foi de 107 partícipes. Dos 107 respondentes foi necessária a remoção de 13 participantes, pois os discentes não estavam dentro do público alvo da pesquisa. Sendo assim, para fins da análise dos resultados foram consideradas as respostas de 94 integrantes (Figura 1).

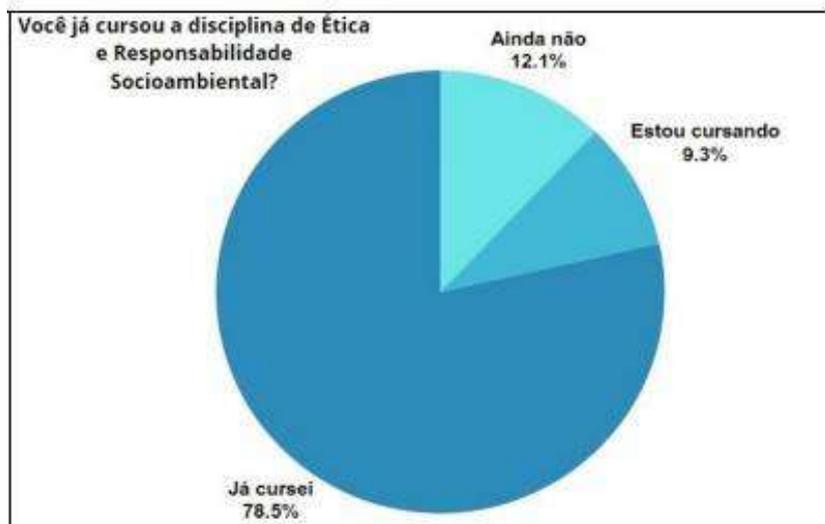


Figura 1

**Figura 1:** Gráfico quantitativo de respostas sobre quem já cursou a disciplina de Ética e Responsabilidade Socioambiental.

A análise de dados foi realizada em concordância com Fávero (2009), que destaca que a pesquisa quantitativa envolve a coleta e análise de dados numéricos para descrever, explicar ou prever fenômenos, utilizando métodos estatísticos e técnicas de análise quantitativa.

Com base na tabulação dos dados coletados, foram reunidos os principais resultados impetrados com a aplicação do questionário. As respostas permitiram o conhecimento de informações relevantes, em que os percentuais obtidos demonstram o alcance dos objetivos.

Pode-se inferir que a população que contribuiu para a pesquisa percentualmente é jovem (Figura 2), e que está em reta final de conclusão do curso ou ainda, alunos em situação de atraso em relação à turma do seu ano de entrada, que podem ser considerados na pesquisa como “desbloqueados.”



Figura 2

**Figura 2:** Gráfico quantitativo contendo faixa etária dos participantes da coleta de dados.

Após identificação do perfil dos respondentes com relação à faixa etária, período atual e se cursou a disciplina de Ética e Responsabilidade Socioambiental, foi observada a satisfação dos discentes com relação à metodologia de ensino aplicada na disciplina e foi identificado que mais de 53% dos alunos se mantiveram satisfeitos com a forma com que as aulas são ou foram lecionadas. Em contrapartida, 22% dos alunos se mantiveram indiferentes com relação à satisfação (Figura 3), e por isso, pode-se inferir que esses respondentes possuem uma flexibilidade no ensino independente da didática aplicada. Outra possibilidade que pode ser levada em consideração é que provavelmente esses alunos possuem uma autodidaxia.

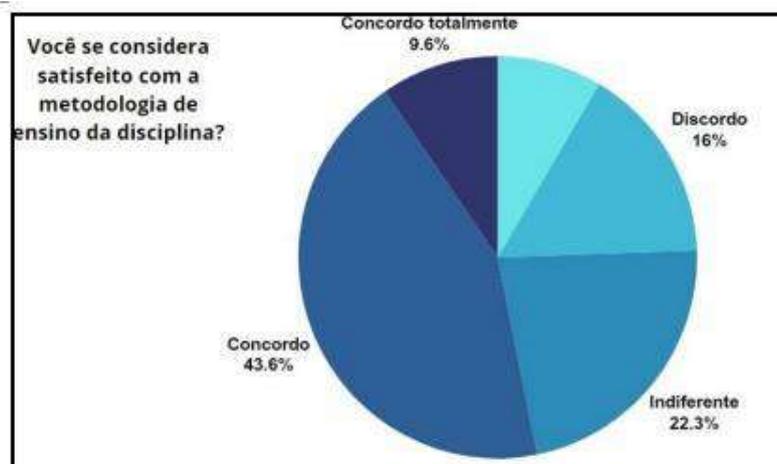


Figura 3

**Figura 3:** Gráfico quantitativo contendo a percentagem de satisfação dos entrevistados.

No que diz respeito às metodologias aplicadas em sala de aula, os questionados informaram que os debates e estudos de casos práticos são essenciais ao aprendizado, totalizando 78,5%. É importante chamar a atenção que as principais colocações referentes aos métodos de ensino, o mais eficaz na percepção dos discentes são os debates em sala de aula. (Figura 4).

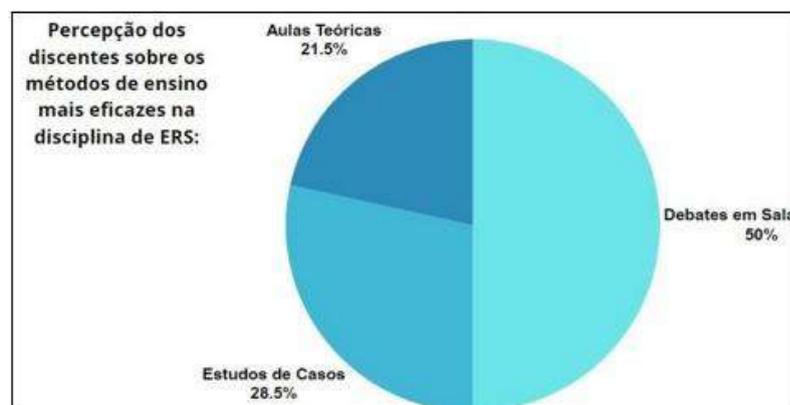


Figura 4

**Figura 4:** Gráfico quantitativo contendo o índice de percepção dos discentes sobre os métodos de ensino.

A análise dos dados revelou que a maioria dos discentes reconhece a importância da ética na sua formação acadêmico-profissional como secretário executivo. (Figura 5).

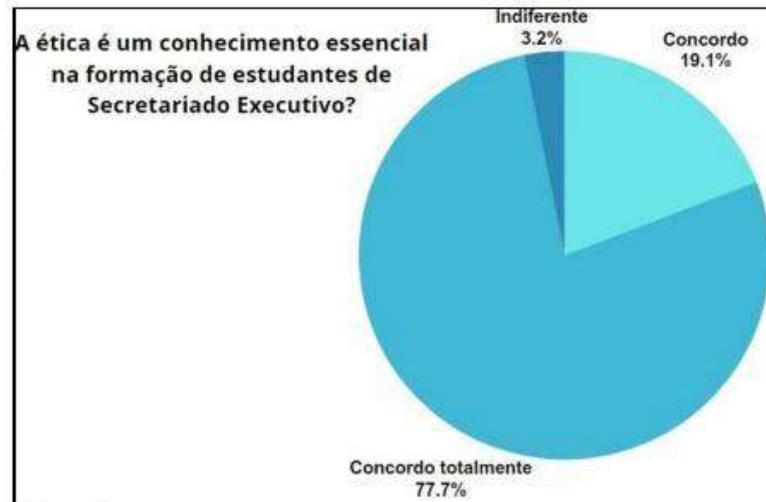


Figura 5.

**Figura 5:** Gráfico quantitativo contendo de percentual de essencialidade da Ética na formação dos estudantes de Secretariado Executivo.

Eles destacaram a ética como um pilar fundamental para o exercício da profissão, contribuindo para a construção de relações de confiança com os demais profissionais e *stakeholders*.

Os discentes, ao serem questionados sobre o grau de concordância de a ética ser um conhecimento essencial na formação de um futuro profissional Secretariado Executivo, 96% dos respondentes se mantiveram em concordância. Este dado retrata a perspectiva de que o CEPSE estabelece a ética como um dever para um profissional no exercício da profissão.

Nas figuras 6 e 7, são demonstradas as porcentagens dos questionados a respeito da concordância dos seguintes questionamentos: "A ética deve ser uma prioridade em situações de tomada de decisão para os secretários executivos?" e "A ética é uma responsabilidade pessoal do secretário executivo, independentemente da cultura organizacional?". A partir destes dados é possível inferir a importância do ensino da ética na academia, haja vista que, ela prepara o profissional para o mercado de trabalho.

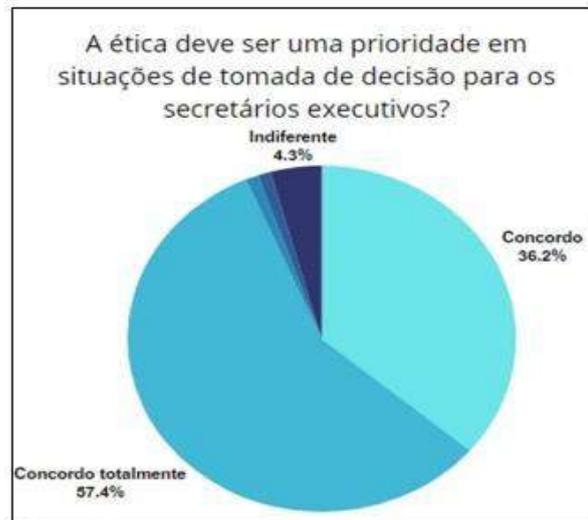


Figura 6

**Figura 6:** Gráfico qualitativo da Ética como prioridade em tomada de decisão.

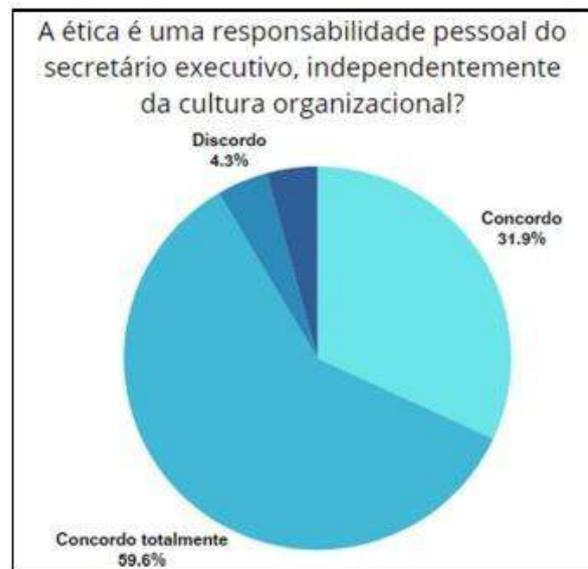


Figura 7

**Figura 7:** Gráfico qualitativo da Ética como responsabilidade pessoal do secretário executivo.

Os discentes também foram questionados se eles acreditavam que as diretrizes éticas lecionadas no curso seriam aplicáveis ao contexto profissional e 58,7% dos questionados (Figura 8) responderam afirmativamente. A resposta deve estar correlacionada com os debates em salas de aula que, muitas vezes, são trazidas situações do mercado de trabalho para dentro da academia, a fim de que o estudante tenha ciência do que o mercado de trabalho exige dele enquanto um profissional ético.

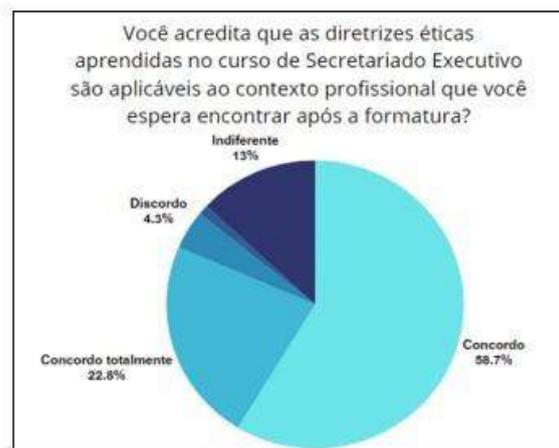


Figura 8

**Figura 8:** Gráfico quantitativo de credibilidade da aplicação das diretrizes do curso de Secretariado na profissão, após graduação.

Por fim, questionados se o ensino da ética no curso de SE contribui para o desenvolvimento de valores éticos pessoais, 4 pessoas sinalizaram que discordavam, 16 se mantiveram indiferentes e outras 72 pessoas marcaram que concorda ou concorda totalmente (Figura 9).

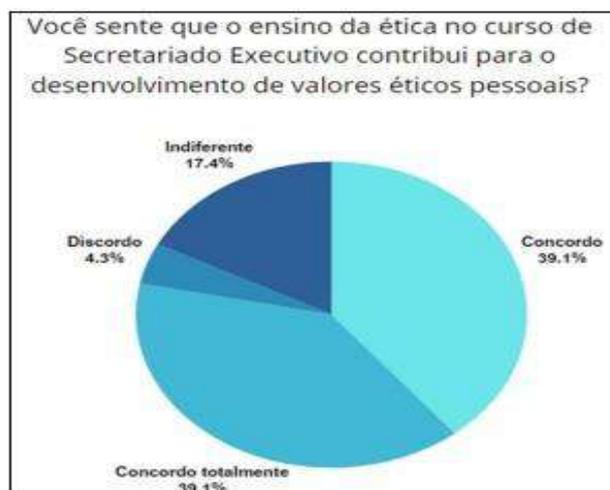


Figura 9

**Figura 9:** Gráficos quantitativos da sensação de contribuição do ensino da Ética estudados no curso desenvolvem valores pessoais.

Outras questões que foram abordadas no questionário concordam com os dados mencionados anteriormente. Deste modo, as figuras expostas precedentemente são as principais no cerne da pesquisa.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES DE FUTURAS PESQUISAS

Conclui-se, por conseguinte, que a ética possui relevância na vida acadêmico-profissional dos questionados e é sustentada pelos resultados da pesquisa, que indicam que 96% dos alunos concordam que a ética é um conhecimento essencial na formação de um futuro profissional de Secretariado Executivo. Tal achado ressalta o que a ética empresarial é o comportamento da empresa – entidade lucrativa – quando ela age de conformidade com os princípios morais e as regras do bem proceder aceitas pela coletividade Moreira (1999). Neste sentido, a academia encaminha ao mercado de trabalho profissionais éticos.

A afirmação de que os debates em sala de aula são o método mais eficaz para auxiliar no aprendizado dos estudantes é corroborado com os dados da figura 3, que confirma que mais de 50% dos questionados acreditam que existe uma eficácia maior nos debates em sala de aula.

Vale ressaltar que os alunos expressaram interesse em abordagens metodológicas que incentivem a reflexão e o debate ético, destacando a importância do diálogo e da análise de casos práticos. Freire (1996) reforça que os debates em sala de aula são uma prática educativa que possibilita aos alunos construir conhecimento de forma coletiva, através do diálogo e da problematização da realidade.

Questões éticas antecedem a formação de qualquer profissional. Em contrapartida, questões relacionadas à ética profissional devem ser repassadas aos futuros profissionais que serão lançados ao mercado de trabalho. Em decorrência disso, sugere-se que estudos futuros investiguem as posturas éticas requeridas pelo mercado de trabalho aos profissionais de Secretariado Executivo.

Além disso, é importante analisar a percepção dos docentes sobre as abordagens metodológicas mais eficazes para o ensino da ética e explorar as práticas éticas no ambiente de trabalho dos profissionais de Secretariado Executivo, a fim de identificar desafios e oportunidades para a aplicação dos princípios éticos na prática profissional. Essas pesquisas poderão fornecer *insights* valiosos para aprimorar o currículo do curso e preparar os alunos para os desafios éticos enfrentados na vida profissional.

## 6 REFERÊNCIAS

- Boff, L. *Ética e moral: a busca dos fundamentos*. Editora Vozes, 2003.
- CARAPETO, Carlos; FONSECA, Fátima. *Ética e Deontologia: manual de formação*. Lisboa, 2012.
- CHRISTOFOLETTI, R. *Ética no Jornalismo*. [Place of publication not identified]: Editora Contexto, 2008. ISBN 9788572441803. Disponível em: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=2350566&lang=pt-br&site=ehost-live>. Acesso em: 18 dez. 2023.
- CORTELLA, M. S. *Qual é a tua obra? Inquietações, propositivas sobre gestão, liderança e ética*. Petrópolis: Vozes, 2009.
- DIRETRIZES Curriculares Nacionais para o curso de Secretariado Executivo. RESOLUÇÃO Nº 3, DE 23 DE JUNHO DE 2005. Brasília, DF: Ministério da Educação, 2005.
- FARIA, D.S.; BAÊTA, O.D.; FARIA, D.A. *Secretariado Executivo: Análise Bibliográfica do Perfil Requerido pelo Mercado de Trabalho*, UNOPAR Cient., Ciênc. Juríd. Empres. Londrina, v. 13, n. 2, p. 117-122, Set. 2012.
- FÁVERO, L. P. et al. *Análise de dados: modelagem multivariada para tomada de decisões*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.
- FREIRE, P. *Pedagogia da Autonomia: Saberes Necessários à Prática Educativa*. Editora Paz e Terra, 1996.
- GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4º. ed. São Paulo: Atlas S/A, 2002.
- GIL, Antônio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Metodologia científica*. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.
- MOREIRA; C. A. A. *Considerações Sobre a Ética nas Empresas Brasileiras*. In: EnANPAD, 24., 2000, Florianópolis/SC. Anais... Rio de Janeiro: ANPAD, 2000.
- MOREIRA, J. M. *A Ética Empresarial no Brasil*. [S. l.]: Ed. Pioneira, 1999.
- Piletti, M. G. C. R. *A ética na sala de aula*. São Paulo: Edições Loyola, 2015.
- RESOLUÇÃO CNE/CES 3/2005. *Diário Oficial da União*, Brasília, 27 de junho de 2005, Seção 1, p. 79.
- ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. *Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração*. 3ª. Ed. Ed. Atlas, 2005. São Paulo.
- SABINO, R. F.; ROCHA, F. G. *Secretariado: do escriba ao webwriter*. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SILVA JUNIOR, S.D.; Costa, F. J. Mensuração e Escalas de Verificação: uma Análise Comparativa das Escalas de Likert e Phrase Completion. *PMKT – Revista Brasileira de Pesquisas de Marketing, Opinião e Mídia*, São Paulo, Brasil, v. 15, p. 1-16, out. 2014.

YIN, Robert K. Estudo de caso: planejamento e métodos / Robert K. Yin; tradução: Crsthian Matheus Herrera. - 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.



## *Capítulo 2*

---

# **FATORES QUE AFETAM O ENSINO NO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO: UMA ANÁLISE DAS PERCEPÇÕES DOS ALUNOS DA UFPE**

DOI:10.29327/5444378.1-2

Adrielle de Oliveira Neves  
Guilherme Lima Moura  
Ruth Lindalva Ferreira Araújo

# FATORES QUE AFETAM O ENSINO NO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO: UMA ANÁLISE DAS PERCEPÇÕES DOS ALUNOS DA UFPE

Adrielle de Oliveira Neves  
Guilherme Lima Moura  
Ruth Lindalva Ferreira Araújo

## RESUMO

Este estudo investiga os fatores que influenciam o processo de ensino no curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), com base nas percepções dos alunos. Foram analisados aspectos como motivação, conhecimentos prévios, relação com professores, atitude do aluno e estrutura do curso. Os dados foram coletados por meio de um questionário aplicado a 163 alunos. A análise estatística incluiu testes de hipóteses e correlações, revelando que, enquanto a atitude dos alunos é positiva, a estrutura do curso foi avaliada negativamente, destacando a necessidade de revisão curricular. O estudo sugere intervenções específicas para melhorar o engajamento e a satisfação dos alunos, citando diversas teorias e autores relevantes para a educação superior.

**Palavras-chave:** Secretariado Executivo, Ensino Superior, Qualidade Educacional, Avaliação Discente, Educação Superior.

## 1. INTRODUÇÃO

A qualidade do ensino superior é um tema central nas discussões acadêmicas, especialmente em cursos que exigem uma formação abrangente, como o Secretariado Executivo. Este curso é essencial para preparar profissionais que atuarão em funções administrativas e de suporte à gestão, competências críticas em organizações contemporâneas (OLIVEIRA, 2015; ALVES & SOUZA, 2017). No entanto, a eficácia dessa preparação depende de uma série de fatores que influenciam diretamente o processo de ensino-aprendizagem.

O ensino superior, de modo geral, enfrenta o desafio de equilibrar o desenvolvimento teórico com a aplicação prática, uma questão particularmente relevante em cursos como o de Secretariado Executivo, onde as competências práticas são fundamentais para o sucesso profissional. A estrutura curricular deve, portanto, ser cuidadosamente projetada para garantir que os alunos não apenas adquiram conhecimentos teóricos sólidos, mas também desenvolvam habilidades práticas que serão diretamente aplicáveis em suas futuras carreiras (BIGGS, 2003).

## **1.1 Relevância do Estudo**

A escolha de analisar o curso de Secretariado Executivo da UFPE se deve à sua importância estratégica na formação de profissionais capazes de atuar em um mercado de trabalho em constante transformação. Os profissionais dessa área precisam estar preparados para lidar com demandas variadas, desde a gestão de informações até o suporte direto a executivos, e essa preparação depende em grande parte da qualidade do ensino oferecido.

Além disso, a análise das percepções dos alunos oferece insights valiosos para entender como o curso está sendo recebido e onde há espaço para melhorias. Em um cenário educacional cada vez mais competitivo, as instituições de ensino precisam constantemente avaliar e ajustar seus programas para garantir que atendam às expectativas dos alunos e às exigências do mercado de trabalho (RAMSDEN, 2003).

## **1.2 Objetivos do Estudo**

Este estudo tem como objetivo principal identificar e analisar os fatores que afetam o processo de ensino no curso de Secretariado Executivo da UFPE, a partir das percepções dos próprios alunos. Especificamente, busca-se:

1. Avaliar a motivação dos alunos em relação ao curso e identificar os fatores que a influenciam.
2. Analisar a relação entre os conhecimentos prévios dos alunos e seu desempenho no curso.
3. Investigar a qualidade da relação entre alunos e professores e seu impacto na experiência educacional.
4. Avaliar a estrutura curricular do curso e identificar áreas que necessitam de melhorias.

A pesquisa foi orientada pelo modelo teórico de Bordenave e Pereira (2007), que identifica variáveis críticas como motivação, conhecimentos prévios, relação com o professor, e estrutura do curso. A análise desses fatores visa fornecer subsídios para intervenções pedagógicas e administrativas que possam melhorar a qualidade do ensino oferecido.

## **2. METODOLOGIA**

### **2.1 Abordagem e Instrumento de Coleta de Dados**

A pesquisa adotou uma abordagem quantitativa, fundamentada na coleta de dados por meio de um questionário estruturado, conforme recomendações de Creswell (2013) para estudos desse tipo. O questionário foi desenvolvido com base nas variáveis identificadas por Bordenave e Pereira (2007) e aplicado a uma amostra de 163 alunos do curso de Secretariado Executivo da UFPE. A aplicação do questionário foi feita via Google Forms, garantindo acessibilidade e anonimato aos participantes.

A escolha pela abordagem quantitativa se justifica pelo desejo de obter uma visão ampla e generalizável das percepções dos alunos. No entanto, reconhece-se que essa abordagem, embora útil para identificar padrões e tendências, pode não captar todas as nuances das experiências individuais dos alunos. Por isso, os resultados deste estudo devem ser complementados por investigações futuras que utilizem métodos qualitativos para explorar mais a fundo as percepções e sentimentos dos alunos (CRESWELL, 2013).

### **2.2 Estrutura do Questionário**

O questionário foi estruturado em torno de uma escala Likert de 4 pontos, abrangendo variáveis como motivação, conhecimentos prévios, relação com o professor, atitude do aluno e estrutura do curso. Essa escolha metodológica se alinha à prática de análise de percepção em estudos educacionais (HATTIE, 2009; TAYLOR, 2014). Cada pergunta foi formulada para captar a intensidade das percepções dos alunos sobre os diferentes aspectos do processo de ensino-aprendizagem.

Além das questões de múltipla escolha, o questionário incluiu algumas perguntas abertas, permitindo que os alunos expressassem suas opiniões de maneira mais detalhada. Essas respostas qualitativas foram analisadas de forma complementar, oferecendo um contexto mais rico para a interpretação dos dados quantitativos. A combinação de métodos quantitativos e qualitativos, ainda que em menor escala, fortalece a validade dos achados e proporciona uma visão mais completa do cenário educacional (MILES & HUBERMAN, 1994).

## 2.3 Análise dos Dados

Os dados foram analisados utilizando estatística descritiva e inferencial. Inicialmente, foram calculadas médias e desvios-padrão para cada variável, permitindo uma visão geral das percepções dos alunos. Em seguida, testes t para uma amostra foram aplicados para avaliar se as médias diferiam significativamente do ponto neutro da escala (valor 3, "concordo parcialmente"), conforme a abordagem recomendada por Field (2018). Além disso, foram realizadas análises de correlação de Pearson para explorar as relações entre as variáveis.

A análise estatística foi realizada utilizando o software SPSS, que é amplamente reconhecido por sua robustez em estudos quantitativos. As correlações de Pearson foram escolhidas para identificar possíveis associações entre variáveis, enquanto os testes t foram usados para verificar a significância estatística das diferenças observadas. Esses métodos permitem não apenas descrever os dados, mas também inferir possíveis causas subjacentes aos padrões observados (FIELD, 2018).

## 3. RESULTADOS

### 3.1 Análise Descritiva

A análise descritiva revelou que as médias das respostas dos alunos variaram em torno do valor 3, indicando uma percepção moderada em relação à maioria das variáveis:

- **Motivação:** Média = 2,97; Desvio-padrão = 0,75
- **Conhecimentos Prévios:** Média = 3,07; Desvio-padrão = 0,73
- **Relação com o Professor:** Média = 2,96; Desvio-padrão = 0,75
- **Atitude do Aluno:** Média = 3,16; Desvio-padrão = 0,72
- **Estrutura do Curso:** Média = 2,67; Desvio-padrão = 0,83

Esses resultados são consistentes com estudos anteriores que indicam que a estrutura do curso é frequentemente uma área de insatisfação entre os alunos (FREIRE, 2000; HATTIE, 2009). A variação observada nas médias sugere que, embora alguns aspectos do curso sejam avaliados positivamente, outros ainda requerem atenção. Por

exemplo, a estrutura do curso, com uma média abaixo de 3, destaca-se como uma área crítica que necessita de melhorias substanciais.

### 3.2 Testes de Hipóteses

Os testes t para uma amostra revelaram diferenças significativas em duas variáveis principais:

- **Atitude do Aluno:** Significativamente maior que 3 ( $t = 2.83, p = 0.005$ )
- **Estrutura do Curso:** Significativamente menor que 3 ( $t = -5.08, p < 0.001$ )

Esses resultados indicam que, enquanto os alunos têm uma atitude positiva em relação ao curso, a estrutura do curso é uma área que necessita de melhorias. Isso está de acordo com as conclusões de Tinto (1993) sobre a importância de uma estrutura curricular que suporte o sucesso acadêmico. A significância dos resultados sugere que essas não são percepções isoladas, mas sim tendências amplas que afetam a maioria dos alunos.

A atitude positiva dos alunos, conforme revelado pelo teste t, é um ponto forte do curso e sugere que os alunos estão, em geral, comprometidos com sua educação. No entanto, a insatisfação com a estrutura curricular pode estar minando esse comprometimento, especialmente se os alunos sentirem que o conteúdo do curso não está adequadamente alinhado com suas expectativas e necessidades futuras. A discrepância entre a atitude positiva dos alunos e sua percepção negativa da estrutura curricular destaca um ponto crucial para a administração do curso: a necessidade de reavaliar e possivelmente reformular o currículo para garantir que ele atenda tanto às demandas do mercado de trabalho quanto às expectativas dos alunos.

### 3.3 Correlações Entre Variáveis

As correlações de Pearson revelaram várias relações significativas entre as variáveis analisadas:

- **Motivação e Atitude do Aluno:**  $r = 0.31, p < 0.05$
- **Motivação e Estrutura do Curso:**  $r = 0.30, p < 0.05$

• **Atitude do Aluno e Estrutura do Curso:**  $r = 0.31, p < 0.05$

• **Relação com o Professor e Atitude do Aluno:**  $r = 0.38, p < 0.05$

Essas correlações sugerem que intervenções em áreas específicas, como a estrutura do curso, podem ter impactos positivos amplos, melhorando a motivação e o engajamento dos alunos (CRESWELL, 2013; OLIVEIRA, 2015). A relação observada entre a motivação e a estrutura do curso é particularmente importante, pois indica que melhorias no currículo podem não apenas elevar a satisfação dos alunos, mas também aumentar sua motivação, o que é essencial para o sucesso acadêmico a longo prazo.

Além disso, a forte correlação entre a relação com o professor e a atitude do aluno reforça a importância das interações em sala de aula. Como discutido por Freire (2000), a educação deve ser vista como um processo dialógico, onde o professor não apenas transmite conhecimento, mas também aprende com os alunos, criando um ambiente de aprendizado colaborativo. Se essa interação for positiva, os alunos tendem a desenvolver uma atitude mais favorável em relação ao curso como um todo, o que pode levar a melhores resultados acadêmicos.

As correlações também destacam a interconexão entre os diferentes aspectos do processo de ensino-aprendizagem. Por exemplo, melhorias na estrutura curricular podem não apenas aumentar a motivação, mas também melhorar as relações entre alunos e professores, criando um ciclo virtuoso onde cada melhoria em uma área contribui para melhorias em outras.

## **4. DISCUSSÃO**

### **4.1 Interpretação dos Resultados**

Os resultados deste estudo fornecem uma compreensão mais profunda dos fatores que impactam o ensino no curso de Secretariado Executivo da UFPE. A análise revelou que, embora os alunos geralmente demonstrem uma atitude positiva em relação ao curso, há insatisfações significativas com a estrutura curricular.

#### **4.1.1 Motivação dos Alunos**

A motivação dos alunos é um fator crítico para o sucesso acadêmico, como destacado por Deci e Ryan (1985) em sua Teoria da Autodeterminação, que sugere que a motivação intrínseca é fundamentalmente influenciada pela satisfação das necessidades psicológicas de autonomia, competência e relacionamento. Neste estudo, a motivação média dos alunos foi ligeiramente abaixo do ponto neutro, sugerindo que enquanto alguns alunos estão motivados, outros não têm suas necessidades plenamente atendidas. Isso pode ser devido à falta de desafios adequados, oportunidades limitadas para a autoexpressão acadêmica, ou relações interpessoais insatisfatórias com professores e colegas.

Essa variação na motivação dos alunos sugere que a experiência educacional não está sendo consistente para todos os estudantes. Pode ser que alguns alunos estejam encontrando mais apoio ou relevância no conteúdo do curso do que outros, o que pode estar influenciando seus níveis de motivação. Isso levanta a necessidade de uma abordagem mais personalizada na educação, onde os diferentes perfis e necessidades dos alunos são considerados ao desenvolver estratégias pedagógicas (GARRISON & ANDERSON, 2003).

#### **4.1.2 Estrutura do Curso**

A estrutura do curso foi o fator mais criticado, com uma média significativamente abaixo do ponto neutro. Essa insatisfação pode estar relacionada à falta de coerência entre as disciplinas, à repetição de conteúdos, ou à falta de clareza na progressão do conhecimento ao longo do curso, conforme sugerido por Tinto (1993). A relevância percebida dos conteúdos em relação às demandas do mercado de trabalho também é uma preocupação comum entre os alunos de cursos como Secretariado Executivo, conforme relatado por Taylor (2014), que destacou a importância de um currículo que não apenas seja teoricamente robusto, mas também aplicado e relevante para as práticas profissionais.

A insatisfação com a estrutura do curso pode ter várias origens. Por um lado, pode haver uma desconexão entre o que é ensinado nas aulas e o que é exigido no mercado de trabalho. Por outro lado, a maneira como as disciplinas estão organizadas ao longo dos semestres pode não estar contribuindo para uma construção gradual e coerente de

conhecimento. Essa questão é crítica porque, como Freire (2000) argumenta, a educação deve ser um processo de libertação, onde o conhecimento é construído de maneira significativa e aplicada à realidade dos alunos.

#### **4.1.3 Relação com o Professor**

Embora a relação com o professor tenha sido avaliada de maneira neutra, as correlações significativas com outras variáveis, como a atitude do aluno, indicam que melhorias nessa área poderiam ter impactos amplos. Segundo Hattie (2009), as interações entre professores e alunos são um dos fatores mais influentes no aprendizado. A comunicação eficaz, o feedback constante e o suporte acadêmico são essenciais para manter os alunos engajados e motivados. A neutralidade observada neste estudo pode indicar que, embora os professores estejam cumprindo suas funções básicas, há espaço para melhorias em termos de abordagem pedagógica e engajamento ativo com os alunos.

A importância da relação professor-aluno é amplamente discutida na literatura educacional. Vários estudos demonstram que uma relação positiva com o professor pode melhorar o engajamento dos alunos, aumentar sua motivação e, em última instância, melhorar seus resultados acadêmicos (RAMSDEN, 2003). No entanto, para que essa relação seja eficaz, é necessário que os professores estejam dispostos a adotar abordagens pedagógicas que incentivem a participação ativa dos alunos, criem um ambiente de apoio e estejam abertos a adaptar suas práticas de ensino para atender às necessidades individuais dos estudantes.

#### **4.2 Relações Entre Variáveis**

A análise das correlações entre as variáveis reforça a ideia de que o ensino é um processo multifacetado, onde diferentes elementos se influenciam mutuamente. As correlações observadas entre motivação, atitude do aluno e estrutura do curso sugerem que intervenções focadas em melhorar a estrutura curricular podem ter um impacto positivo em outras áreas do processo de ensino-aprendizagem.

#### **4.2.1 Motivação e Estrutura do Curso**

A correlação positiva entre motivação e estrutura do curso ( $r = 0.30$ ,  $p < 0.05$ ) sugere que alunos que percebem a estrutura do curso como adequada estão mais motivados. Isso está alinhado com os princípios da Teoria da Expectância, de Vroom (1964), que propõe que a motivação é influenciada pela expectativa de que determinado esforço levará a um desempenho desejável. Se os alunos percebem que o curso está bem estruturado e que isso contribuirá para seu sucesso profissional, sua motivação tende a aumentar.

Essa relação destaca a importância de um currículo bem estruturado, que seja capaz de manter os alunos engajados ao longo de todo o curso. A percepção de que o currículo está desatualizado, ou que não está alinhado com as exigências do mercado de trabalho, pode diminuir significativamente a motivação dos alunos. Portanto, revisões curriculares periódicas, que incluam a opinião dos alunos e uma análise das demandas do mercado, são essenciais para garantir que o curso permaneça relevante e estimulante para os estudantes (TYLER, 1949).

#### **4.2.2 Relação com o Professor e Atitude do Aluno**

A relação significativa entre a atitude do aluno e a relação com o professor ( $r = 0.38$ ,  $p < 0.05$ ) reforça a importância do papel do professor como facilitador do aprendizado, conforme discutido por Freire (2000) em sua Pedagogia do Oprimido. Quando os alunos percebem que os professores estão comprometidos e dispostos a ajudar, sua atitude em relação ao curso tende a ser mais positiva, o que, por sua vez, influencia seu desempenho acadêmico.

Essa correlação sugere que os professores desempenham um papel central na formação da atitude dos alunos em relação ao curso. Professores que são capazes de criar um ambiente de sala de aula positivo, onde os alunos se sentem valorizados e apoiados, tendem a ver seus alunos desenvolverem atitudes mais positivas em relação ao aprendizado. Isso, por sua vez, pode levar a melhores resultados acadêmicos, maior retenção e, eventualmente, ao sucesso profissional (HATTIE, 2009).

### **4.2.3 Atitude do Aluno e Estrutura do Curso**

A correlação entre a atitude do aluno e a estrutura do curso ( $r = 0.31, p < 0.05$ ) indica que a percepção dos alunos sobre o quão bem organizado e relevante o curso é pode afetar significativamente sua atitude em relação ao aprendizado. Isso está em consonância com os achados de Biggs (2003), que argumenta que a atitude do aluno é influenciada pela clareza, coerência e relevância do currículo.

Um currículo bem estruturado e organizado não apenas facilita o processo de ensino-aprendizagem, mas também contribui para uma atitude mais positiva dos alunos em relação ao curso. Quando os alunos percebem que as disciplinas seguem uma progressão lógica e que o conteúdo é relevante para suas futuras carreiras, eles tendem a se engajar mais, o que se reflete em uma atitude mais proativa e motivada em relação ao aprendizado (BIGGS, 2003). Por outro lado, um currículo percebido como desorganizado ou irrelevante pode levar à desmotivação, absenteísmo e até ao abandono do curso.

Essa correlação sublinha a importância de envolver os alunos no processo de desenvolvimento curricular. Ao considerar as opiniões e feedbacks dos alunos na formulação e revisão do currículo, as instituições de ensino podem garantir que o conteúdo do curso não apenas atenda aos padrões acadêmicos, mas também ressoe com as expectativas e necessidades dos estudantes. Esse processo participativo não só melhora a estrutura curricular, mas também fortalece o vínculo dos alunos com o curso e a instituição como um todo.

## **4.3 Implicações Práticas**

Com base nos resultados e na literatura existente, este estudo oferece várias implicações práticas para a gestão do curso de Secretariado Executivo da UFPE.

### **4.3.1 Revisão Curricular**

A principal implicação é a necessidade de uma revisão curricular que considere as críticas dos alunos à estrutura do curso. Esta revisão deve ser orientada por uma análise detalhada das necessidades do mercado de trabalho e das expectativas dos alunos. Além disso, deve envolver a participação ativa de docentes, alunos e profissionais da área,

assegurando que o currículo seja relevante, coerente e progressivo, conforme sugerido por Tyler (1949) em seu modelo de currículo baseado em objetivos.

Essa revisão curricular deve considerar não apenas a introdução de novos conteúdos, mas também a reestruturação da sequência das disciplinas para garantir uma progressão lógica e coerente do conhecimento. Deve-se avaliar também a possibilidade de integrar mais atividades práticas e interdisciplinares, que permitam aos alunos aplicar o que aprendem em contextos reais, fortalecendo a conexão entre teoria e prática. A flexibilidade curricular, permitindo a personalização do percurso acadêmico, também pode ser um diferencial competitivo para atrair e reter alunos.

#### **4.3.2 Capacitação Docente**

A relação professor-aluno, destacada pela correlação com a atitude do aluno, sugere a necessidade de investimentos contínuos em capacitação docente. Isso inclui treinamentos em técnicas pedagógicas inovadoras, como o ensino híbrido e o uso de tecnologias educacionais, bem como no desenvolvimento de habilidades interpessoais que promovam um ambiente de aprendizado inclusivo e estimulante, conforme abordado por Ramsden (2003).

Professores que recebem capacitação contínua estão mais preparados para enfrentar os desafios de uma sala de aula diversificada e para adaptar suas metodologias de ensino às diferentes necessidades dos alunos. A capacitação também deve incluir a formação em competências socioemocionais, que são fundamentais para criar um ambiente de sala de aula onde os alunos se sintam seguros para expressar suas ideias e assumir riscos acadêmicos. Essa abordagem integrada, que combina competências técnicas e interpessoais, é essencial para melhorar a qualidade do ensino e, conseqüentemente, os resultados acadêmicos dos alunos.

#### **4.3.3 Melhoria na Comunicação e Feedback**

Melhorias na comunicação e no feedback oferecido pelos professores também são essenciais. Estudos indicam que o feedback eficaz é um dos fatores mais poderosos na melhoria do desempenho acadêmico dos alunos (Hattie & Timperley, 2007). Portanto,

criar mecanismos que garantam que os alunos recebam feedback regular, específico e construtivo deve ser uma prioridade para o curso.

O feedback deve ser visto como um processo contínuo de diálogo entre alunos e professores. Não se trata apenas de avaliar o desempenho dos alunos, mas de orientá-los sobre como podem melhorar e progredir em sua jornada acadêmica. Ferramentas tecnológicas, como plataformas de aprendizado online, podem ser utilizadas para facilitar a comunicação e oferecer feedback em tempo real, aumentando o engajamento dos alunos e ajudando-os a manter o foco em seus objetivos acadêmicos.

#### **4.3.4 Fortalecimento das Relações Interpessoais**

Além das melhorias na estrutura curricular e na capacitação docente, este estudo sugere que as relações interpessoais entre alunos e professores devem ser fortalecidas. Criar um ambiente de aprendizado colaborativo, onde os alunos se sintam à vontade para compartilhar suas ideias e dúvidas, pode contribuir significativamente para a melhoria da atitude dos alunos em relação ao curso e aumentar sua motivação (Freire, 2000).

Estratégias como sessões de mentoria, grupos de estudo colaborativos e atividades extracurriculares podem ajudar a construir um senso de comunidade entre os alunos e professores, promovendo uma cultura de apoio mútuo. Essas iniciativas não apenas melhoram o ambiente de sala de aula, mas também preparam os alunos para trabalhar de maneira colaborativa em suas futuras carreiras, uma competência cada vez mais valorizada no mercado de trabalho.

## **5. CONCLUSÃO**

Este estudo proporciona uma análise detalhada dos fatores que influenciam o processo de ensino no curso de Secretariado Executivo da UFPE, com foco nas percepções dos próprios alunos. As descobertas revelam um panorama complexo, onde aspectos positivos, como a atitude dos alunos, coexistem com desafios significativos, especialmente no que diz respeito à estrutura curricular.

## **5.1 Principais Descobertas**

Os resultados indicam que, embora a maioria dos alunos demonstre uma atitude positiva em relação ao curso, há uma insatisfação considerável com a estrutura curricular. Esta insatisfação é particularmente preocupante, pois a estrutura do curso desempenha um papel central na organização do aprendizado e na preparação dos alunos para o mercado de trabalho. A motivação dos alunos, por sua vez, mostra uma variação significativa, sugerindo que nem todos os estudantes se sentem plenamente engajados ou desafiados pelo currículo atual.

A análise das correlações reforça a interdependência entre diferentes elementos do processo de ensino-aprendizagem. A percepção dos alunos sobre a estrutura do curso influencia diretamente sua motivação e atitude, o que, por sua vez, pode impactar seu desempenho acadêmico e satisfação geral. A relação professor-aluno também se mostrou um fator crítico, com implicações diretas na forma como os alunos se engajam com o curso.

## **5.2 Implicações para a Gestão do Curso**

Os resultados deste estudo têm importantes implicações práticas para a gestão do curso de Secretariado Executivo da UFPE. Primeiramente, a necessidade de uma revisão curricular abrangente é evidente. Esta revisão deve ser conduzida com uma visão estratégica, considerando tanto as necessidades do mercado de trabalho quanto as expectativas dos alunos. A estrutura curricular deve ser reorganizada para assegurar uma progressão lógica e coerente dos conhecimentos, evitar sobreposição de conteúdos e incluir disciplinas que sejam percebidas como relevantes e aplicáveis pelos alunos.

Além disso, é crucial que a UFPE invista na capacitação contínua dos docentes, focando não apenas em métodos pedagógicos tradicionais, mas também em abordagens inovadoras que utilizem tecnologias educacionais e promovam o aprendizado ativo. Professores bem preparados são mais capazes de engajar os alunos, oferecer feedback construtivo e adaptar suas práticas às necessidades individuais dos estudantes, o que pode melhorar significativamente a experiência educacional.

### 5.3 Sugestões para Pesquisas Futuras

Este estudo abre várias possibilidades para pesquisas futuras. Uma abordagem qualitativa, por exemplo, poderia explorar mais profundamente as razões por trás das percepções negativas sobre a estrutura do curso, oferecendo insights mais detalhados que possam orientar intervenções específicas. Entrevistas ou grupos focais com alunos e professores poderiam revelar nuances não capturadas pelo questionário quantitativo, enriquecendo a compreensão dos desafios enfrentados no curso.

Além disso, pesquisas longitudinais seriam úteis para avaliar o impacto de quaisquer mudanças implementadas com base nos resultados deste estudo. Acompanhar as percepções e o desempenho dos alunos ao longo do tempo permitiria uma avaliação contínua da eficácia das intervenções, assegurando que as melhorias feitas no currículo e nas práticas de ensino tenham um impacto duradouro.

### 5.4 Considerações Finais

Em última análise, a qualidade do ensino no curso de Secretariado Executivo da UFPE depende de um compromisso contínuo com a melhoria e a inovação. Ao abordar as questões identificadas neste estudo—especialmente aquelas relacionadas à estrutura curricular e à relação professor-aluno—a UFPE tem a oportunidade de elevar a experiência educacional oferecida aos seus alunos, preparando-os de maneira mais eficaz para os desafios do mercado de trabalho e contribuindo para o desenvolvimento de profissionais altamente qualificados.

## REFERÊNCIAS

- ALVES, P. & SOUZA, C. (2017). *Educação Superior no Brasil: Desafios e Perspectivas*. São Paulo: Editora Atlas.
- BIGGS, J. (2003). *Teaching for Quality Learning at University*. 2nd ed. Buckingham: Open University Press.
- BORDENAVE, J. D., & PEREIRA, A. M. (2007). *Estratégias de ensino-aprendizagem*. 25ª ed. Petrópolis: Vozes.
- CRESWELL, J. W. (2013). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 4th ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

- DECI, E. L., & RYAN, R. M. (1985). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. New York: Plenum.
- FIELD, A. (2018). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics*. 5th ed. London: SAGE Publications.
- FREIRE, P. (2000). *Pedagogia do Oprimido*. 17<sup>a</sup> ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- GARRISON, D. R., & ANDERSON, T. (2003). *E-Learning in the 21st Century: A Framework for Research and Practice*. London: RoutledgeFalmer.
- HATTIE, J. (2009). *Visible Learning: A Synthesis of Over 800 Meta-Analyses Relating to Achievement*. New York: Routledge.
- HATTIE, J., & TIMPERLEY, H. (2007). *The Power of Feedback*. Review of Educational Research, 77(1), 81-112.
- MILES, M. B., & HUBERMAN, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. 2nd ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- OLIVEIRA, R. (2015). *O Ensino Superior no Brasil e as Transformações no Mundo do Trabalho*. São Paulo: Cortez.
- RAMSDEN, P. (2003). *Learning to Teach in Higher Education*. 2nd ed. London: RoutledgeFalmer.
- TAYLOR, E. W. (2014). *Transformative Learning Theory*. In M. London (Ed.), *The Oxford Handbook of Lifelong Learning*. Oxford: Oxford University Press.
- TINTO, V. (1993). *Leaving College: Rethinking the Causes and Cures of Student Attrition*. 2nd ed. Chicago: University of Chicago Press.
- TYLER, R. W. (1949). *Basic Principles of Curriculum and Instruction*. Chicago: University of Chicago Press.
- VROOM, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley.



## ***SEÇÃO 2***

---

### **DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS**

# *Capítulo 3*

---

## **FORMAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO: COMPETÊNCIA COMUNICATIVA EM INGLÊS E MERCADO DE TRABALHO**

DOI:10.29327/5444378.1-3

Louis Guillaume Théodore Bueno Santos Martins  
Iohana Brígida Santos da Silva  
João Vitor Vicente do Nascimento

# FORMAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO: COMPETÊNCIA COMUNICATIVA EM INGLÊS E MERCADO DE TRABALHO

Louis Guillaume Théodore Bueno Santos Martins<sup>1</sup>

Iohana Brígida Santos da Silva<sup>2</sup>

João Vitor Vicente do Nascimento<sup>3</sup>

## RESUMO

Esta pesquisa busca investigar como a competência comunicativa em inglês idealizada para discentes do curso de graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) dialoga com o perfil e o nível de proficiência que o mercado de trabalho exige. Trata-se de um estudo de caso em que foi utilizada a Análise de Conteúdo em um *corpus* constituído por Projeto Pedagógico de Curso e anúncios de vagas destinadas ao cargo de Secretário Executivo. Os resultados demonstram que as organizações valorizam principalmente as habilidades comunicativas em inglês relacionadas ao atendimento e contato com clientes, tradução de documentos e organização de viagens e reuniões. Ademais, constatamos que o referido projeto pedagógico aborda assuntos condizentes com situações e cenários da realidade profissional dos secretários executivos.

**Palavras-chave:** Secretariado Executivo; competência comunicativa; mercado de trabalho; Inglês; Formação.

## ABSTRACT

This research aims to investigate how the idealized English communicative competence for students in the Executive Secretariat undergraduate program at the Federal University of Pernambuco (UFPE) aligns with the professional profile and the proficiency level required by the labour market. It is a case study supported by the Content Analysis on a corpus consisting of a Pedagogical Project and some job advertisements for executive secretaries. The results demonstrate that organizations primarily value the English communicative skills related to customer service and client interaction, document translation, and the organization of travel and meetings. Furthermore, it was found that the pedagogical project involves some relevant elements to the professional routine of the executive secretaries.

**Key-words:** Executive secretary; communicative competence; labour market; English; training.

---

<sup>1</sup> Professor Adjunto do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA), da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). É doutor em Linguística do Texto e do Discurso pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), e realizou Pós-Doutorado em *Sciences du Langage* na *Université Paris XII*.

<sup>2</sup> Graduada em Secretariado Executivo pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).

<sup>3</sup> Graduado em Secretariado Executivo pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).

## 1 INTRODUÇÃO

O Projeto Pedagógico de Curso (PPC) da graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) estabelece como objetivo a formação de profissionais preparados para enfrentar os desafios da sociedade e do mundo do trabalho, o que pressupõe que o discente egresso seja capaz de atuar em uma realidade globalizada e interligada.

Nesse contexto globalizado, a língua inglesa apresenta-se como um meio de integração entre pessoas e empresas de origens diversas e, por conseguinte, tornam-se imperativas a formação e a capacitação de secretários executivos voltadas para o uso dessa língua internacional em suas rotinas de trabalho. O domínio do inglês se estabelece como um requisito para que esses profissionais superem possíveis barreiras de natureza linguística nos mais diversos ambientes organizacionais, fomentando assim as conexões institucionais e as interações comunicativas entre os indivíduos.

No entanto, é primordial estar capacitado a aplicar esse conhecimento de maneira adequada ao contexto em que a comunicação ocorre. Nesse particular, Hutchinson e Waters (1987, p. 19), ao tratarem do ensino-aprendizagem de inglês para fins específicos (*English for Specific Purposes* – ESP), definem essa abordagem de aprendizagem como centralizada na necessidade do aluno, menos preocupada com as características formais da língua e mais voltada para o seu uso prático em situações reais.

Conforme argumenta Vian Jr (1999, p. 438), há ainda dentro do guarda-chuva do ESP uma vertente denominada Inglês para Negócios (*English for General Business Purposes* — EGBP), cujo objetivo é atender às necessidades gerais de profissionais-aprendizes, referentes à rotina empresarial.

No que diz respeito ao ensino-aprendizagem de inglês no curso de Secretariado Executivo da UFPE, convém ressaltar que são ofertadas, ao longo da formação dos discentes, quatro disciplinas obrigatórias, a saber: Inglês para Negócios 1, Inglês para Negócios 2, Inglês para Negócios 3 e Inglês para Negócios 4. Observa-se que as referidas disciplinas são voltadas para a aquisição de competências comunicativas que buscam o desenvolvimento das habilidades linguísticas de compreensão, expressão, interação ou mediação, de forma que o discente possa fazer o uso adequado da língua estrangeira no contexto da prática profissional.

O presente estudo<sup>4</sup> busca analisar as relações estabelecidas entre os propósitos de ensino-aprendizagem de inglês da formação em Secretariado Executivo na UFPE e a

---

<sup>4</sup> Este artigo é fruto de um trabalho de conclusão de curso desenvolvido em 2024 junto ao curso de Secretariado Executivo da UFPE.

competência comunicativa demandada pelo mercado de trabalho. Para atingirmos esse objetivo, analisamos minuciosamente o PPC do curso, suas respectivas ementas e programas de disciplinas, e alguns anúncios de vagas de emprego para o cargo de secretário executivo.

Além disso, foi realizado um mapeamento das exigências do mercado de trabalho no tocante à língua inglesa, a partir do qual delineamos o perfil desejado e estabelecemos um paralelo com a formação de secretários formados pela UFPE, verificando-se como ocorre a valorização desses profissionais pelo mercado.

Em se tratando do *corpus* de pesquisa, foram coletados 65 (sessenta e cinco) anúncios de vagas nacionais de trabalho destinadas a secretários executivos e que foram publicadas na plataforma *Indeed* entre julho e dezembro de 2023. Foram analisados o nível de proficiência em inglês solicitado e as atribuições previstas para o cargo, a fim de melhor compreendermos as características profissionais exigidas pelos empregadores.

Após a análise linguístico-discursiva desses dados, selecionamos somente os anúncios que exigiam o domínio de inglês como requisito para o emprego, o que nos levou a selecionar 25 anúncios.

Face ao exposto, estabelecemos como questão norteadora desta pesquisa: **Como a competência comunicativa em inglês idealizada para os secretários executivos da UFPE, por meio do PPC do curso, dialoga com o perfil e o nível de proficiência exigidos pelo mercado de trabalho?**

O presente artigo está organizado em quatro seções. Na primeira seção, abordamos o ensino de inglês para fins específicos. Na segunda, discutimos a relação estabelecida entre competência comunicativa e formação de secretários executivos. Na terceira seção, apresentamos uma análise da formação dos secretários executivos junto à UFPE e as exigências do mercado de trabalho para esses profissionais. Por fim, discorreremos acerca dos resultados obtidos por meio das análises dos dados coletados.

## **2 O ENSINO DE INGLÊS PARA FINS ESPECÍFICOS (ESP)**

Ao definir o ensino de Inglês para Fins Específicos (ESP), Holmes (1981) destaca como característica dessa abordagem de ensino-aprendizagem a centralização nas necessidades e na motivação do aluno que busca aprender a língua com uma finalidade específica de uso.

Além disso, o referido autor menciona a prática de habilidades e estratégias pensadas para as necessidades expressas pelo aluno (não se limitando a repassar um seletor e especializado

vocabulário), bem como a maturidade do aluno quanto ao seu próprio conhecimento de mundo e língua (ainda que seja na língua materna).

Hutchinson e Waters (1987) concebem o ESP como uma abordagem e não como um produto, pois não se trata de um tipo específico de linguagem, metodologia ou material de ensino, mas sim uma abordagem de aprendizagem de língua baseada nas necessidades do aprendiz. Esses autores descrevem o ESP como um fenômeno resultante do encontro de tendências, uma vez que a demanda por uma língua franca – uma língua comum a ser usada sistematicamente por um grupo a fim de possibilitar a comunicação entre pessoas que não compartilham a mesma língua materna – surge no período após a Segunda Guerra Mundial em resposta à internacionalização das relações comerciais e da rápida expansão tecnológica, científica e econômica que caracterizou o fim desse período.

Os autores mencionados apontam que, a partir de então, observa-se um movimento significativo de pessoas motivadas a aprenderem inglês para fins comerciais e tecnológicos, ou seja, passaram a aprender essa língua estrangeira a fim de suprir as novas demandas advindas da globalização.

Assis-Peterson e Cox (2007, p. 5) acrescentam que, anteriormente, para distinguir-se enquanto elite intelectual e dirigente, o latim e o francês eram as línguas buscadas e dominadas pelo restrito e dominante grupo da alta sociedade. No entanto, com a globalização, observa-se a disseminação da língua inglesa em todas as esferas de atividades sociais, passando de um símbolo de *status* para um requisito.

Decorrente desse novo contexto, surge a demanda por cursos de inglês desenhados para atender a fins específicos, *English for Specific Purposes* (ESP). Anteriormente, o foco estava na descrição das regras gramaticais, e, por meio do ESP, abriu-se espaço para os estudos acerca do uso da língua em situações reais de comunicação.

Considerando-se a adaptabilidade da língua ao seu contexto de uso, houve também o desenvolvimento de cursos de inglês voltados para grupos específicos de pessoas.

A ideia era simples: se a língua varia de uma situação de uso para a outra, deve ser possível determinar as características de situações específicas e então fazer dessas características a base do curso dos alunos (Hutchinson e Waters, 1987, p. 7, tradução nossa).

A centralização das necessidades específicas do aluno no desenho de um curso voltado ao desenvolvimento da linguagem e de habilidades específicas, relacionadas ao contexto de sua área de atuação, colaboraram com a difusão dessa modalidade (Santos, 2011, p. 72).

Dentre as diversas ramificações do ESP, esse trabalho se pauta no Inglês para Negócios (*English for General Business Purposes – EGBP*), em razão de ser a modalidade utilizada no ensino da língua inglesa para os estudantes de Secretariado Executivo da UFPE.

## **2.1 Inglês para Negócios (English for General Business Purposes — EGBP)**

Ainda nos tempos atuais, o inglês prevalece como “a principal língua das relações políticas internacionais, do comércio internacional e da divulgação científica”, com mais de 898 milhões de falantes não nativos, um número que supera 2,5 vezes o de falantes nativos da língua (Ferreira e Mozzillo, 2020, p. 139).

O Inglês para Negócios (EGBP) tem como objetivo o atendimento das necessidades gerais ligadas ao cotidiano empresarial. Essa área pode ainda se ramificar em uma subárea destinada a atender necessidades e habilidades ainda mais específicas e especializadas de certos segmentos como, por exemplo, o inglês instrumental para negócios (*English for Specific Business Purposes – ESBP*) (Vian Jr., 1999).

O termo inglês para negócios, principalmente por questões mercadológicas, tem sido usado, atualmente, para se referir a cursos de natureza mais ampla que incluem vocabulários relativos a negócios, bem como os muito específicos, que habilitam o aprendiz a escrever um relatório financeiro, fazer uma apresentação ou conduzir uma reunião de negócios, entre inúmeras outras (Santos, 2011, p. 73).

Para Dudley-Evans e St. John (1998), os cursos de EGBP são semelhantes aos cursos de inglês como língua estrangeira (*English as a Foreign Language – EFL*), mas com materiais voltados para o contexto de negócios e grupos formados com base no nível da língua, diferenciando-se do ESBP em que os aprendizes são agrupados segundo seu trabalho.

Os cenários incluem ‘conhecendo pessoas’, ‘fazendo planos’, ‘falando sobre você e a sua empresa’, e ‘viajando’. Os tópicos típicos de conteúdo de uma empresa incluem organogramas, marketing, branding, anúncios e desenvolvimento de produtos. (Dudley-Evans e St. John, 1998, p. 56, tradução nossa).

Os autores também afirmam que o foco dessa abordagem é a apresentação através da escuta e leitura, além da prática gramatical e vocabulário. O professor de EGBP deve, além de entender o funcionamento da língua no contexto comunicativo dos negócios, ser capaz de entender as expectativas dos empresários (Dudley-Evans e St. John, 1998, p. 102). É preciso estar a par do mundo dos negócios, atualizado quanto às tendências tecnológicas e mercadológicas para repassá-las.

Vian Jr. (2014, p.137) estabelece algumas abordagens que visam atender de maneira mais eficiente as necessidades de alunos de graduação de cursos da área das Ciências Sociais

Aplicadas, voltadas em especial para os alunos iniciantes, “com pouca experiência profissional ou pouca familiaridade com abordagens e teorias sobre abordagens metodológicas”.

O referido autor as organiza como:

- a) abordagem com base em tarefas (*task-based approach*);
- b) abordagem da imersão (*deep end approach*);
- c) abordagem do estudo de caso (*case study approach*);
- d) abordagem lexical (*lexical approach*);
- e) abordagem com base em gêneros (*genre-based approach*);
- f) abordagem com foco em gambitos (*focus on gambits approach*);
- g) a abordagem com foco em habilidades específicas de negócios (*business skills approach*).

Na seção a seguir, abordamos as relações estabelecidas entre competência comunicativa e formação e atuação do profissional de Secretariado Executivo.

### **3 A COMPETÊNCIA COMUNICATIVA, FORMAÇÃO E ATUAÇÃO DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS**

Em sua vivência profissional, o secretário executivo atua enquanto elo comunicacional entre os diversos níveis organizacionais, sendo um facilitador do fluxo de informações e também um porta-voz dos interesses e intenções de quem ele representa, uma vez que esse secretário tem em suas habilidades comunicativas sua principal ferramenta de trabalho.

No tocante à competência comunicativa, esta se refere à capacidade de “produzir e compreender textos adequados à produção de efeitos de sentido desejados em situações específicas e concretas de interação comunicativa”. (Travaglia, 2016, s/p).

Compreende-se que essa competência vai além do conhecer e saber falar uma língua, abrangendo a eficácia da comunicação ao fazer o melhor uso da língua em determinada situação através do meio comunicativo, seja escrito, oral ou visual. É, portanto, ser capaz de usar determinada língua de maneira adequada ao contexto em que ocorre a comunicação.

Para Richards (2006, p. 3), a competência comunicativa abrange os seguintes aspectos do conhecimento linguístico: a capacidade de usar a linguagem para diversas finalidades e funções; ajustar a linguagem à circunstância e os participantes; criar e compreender diferentes tipos de textos; ser capaz de manter a comunicação ainda que possua um conhecimento limitado do idioma.

Dessa forma, quando relacionamos o desenvolvimento da competência comunicativa às disciplinas de Inglês para Negócios, espera-se que o discente de Secretariado Executivo da UFPE, ao fim do curso de 240 horas totais dessas disciplinas, faça uso significativo da língua inglesa em contextos organizacionais.

No que diz respeito às Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) para o curso de Secretariado Executivo, o Parecer CNE/CES nº 146/2002 prevê, além dos conhecimentos específicos da área, o domínio de ao menos uma língua estrangeira. A Lei nº 7.377 de 1985, que regula o exercício da profissão de secretário, atribui ao secretário, nos incisos IV, VI e VII de seu 4º artigo, as seguintes funções:

- IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; [...]
- 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;

Nesse contexto, é notório para a profissão do secretário executivo o domínio de outra língua, além da materna, no exercício de suas atividades, o que deve ser refletido na composição da matriz curricular de um curso de bacharelado ofertado pelas instituições brasileiras de ensino superior, ou seja, deve-se fomentar o desenvolvimento da competência comunicativa dos discentes em língua inglesa em relação a contextos profissionais.

Bernardon (2016) discute a importância do ensino de língua inglesa para profissionais de Secretariado Executivo em relação às demandas do mercado de trabalho globalizado. A autora evidencia a necessidade de abordagens de ensino que considerem as especificidades da área, preparando os alunos para situações práticas encontradas na profissão. Além disso, sugere que programas de intercâmbio e imersão em língua estrangeira podem contribuir significativamente para o aprimoramento do idioma e para a qualificação profissional desses estudantes.

De modo semelhante, Santos (2020), após analisar as características essenciais do profissional de Secretariado Executivo em um ambiente de trabalho em constante transformação, afirma que, além das habilidades tradicionais, como gerenciamento de informações e comunicação com clientes e executivos, o secretário tem a necessidade de possuir atributos como resiliência, proatividade e organização para uma atuação satisfatória. Essa pesquisadora ressalta que, à medida que os profissionais de Secretariado assumem mais responsabilidades e ganham espaço nas organizações, é crucial que desenvolvam uma variedade de competências, incluindo a proficiência no idioma inglês.

A capacidade de se comunicar satisfatoriamente em inglês torna-se fundamental para interações com clientes e colegas estrangeiros, acesso a recursos globais e crescimento profissional em empresas multinacionais, dentre outros. Assim, o ensino de inglês desempenha um papel significativo na adaptação e ascensão dos profissionais de Secretariado Executivo no mercado de trabalho contemporâneo.

A seguir, apresentamos algumas considerações acerca da formação de secretários executivos e das demandas do mercado de trabalho.

#### **4 A FORMAÇÃO DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS NA UFPE E O MERCADO DE TRABALHO**

A peça documental central desta seção é o Projeto Pedagógico de Curso (PPC) do curso de graduação em Secretariado Executivo da UFPE. Para além das ementas e conteúdo programático das disciplinas de Inglês para Negócios, buscamos resgatar o histórico do curso e os argumentos utilizados ao longo do PPC, com o objetivo de apresentarmos a formação ofertada pela UFPE e o perfil dos egressos.

O referido curso foi criado em 1970, implantado em 1972 e reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) em 1978. As transformações da sociedade à época deram espaço para a evolução da profissão do Secretariado, sendo oportuna a criação de um curso superior que preparasse esses profissionais para as novas demandas (PPC, 2016).

Bíscoli e Bilert (2013, p.16) declaram que as transformações da profissão se deram em resposta às mudanças do contexto de trabalho, e a formalização de cursos na área secretarial veio para acompanhar as exigências de mudança dos ambientes corporativos. As autoras apontam também a importância das atividades de pesquisa para o desenvolvimento profissional, pois este “se constitui a partir das investigações científicas acerca da profissão, dos profissionais e da sua relação com o ambiente organizacional”.

A constante atualização e consequente melhoria da estrutura curricular pensada para o atendimento das necessidades das organizações e a construção do conhecimento científico culminou no atual perfil interdisciplinar e transdisciplinar. A formação em Secretariado, portanto, visa desenvolver um profissional detentor de habilidades e competências voltadas para o mercado de trabalho, sendo igualmente um profissional atento às inovações organizacionais e às novas tecnologias.

As realizações da categoria secretarial como, por exemplo, a criação do Código de Ética Profissional de Secretariado, a inclusão do Secretariado como categoria na Classificação

Brasileira de Ocupações (CBO), a criação das Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) para o Ensino de Secretariado Executivo, a regulamentação da profissão pela Lei nº 7.377/85 e a organização de sindicatos e federações como a Federação Nacional de Secretários (FENASSEC), não apenas consolidaram o curso superior de Secretariado Executivo, mas também foram marcos da evolução da profissão e da percepção das atribuições do Secretário (PPC, 2016).

Conforme expresso nas Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) para os cursos de graduação em Secretariado Executivo, o curso de formação superior deve habilitar esse profissional para que possa atuar em atividades de natureza gestora, assessora, empreendedora e consultora na área secretarial.

As quatro disciplinas de Inglês para Negócios ofertadas pela UFPE desvelam por meio de suas ementas a preocupação com o estudo prático e gramatical da língua, destacando-se a necessidade de habilitar os estudantes a aplicar os conteúdos em sua prática comunicativa.

Em se tratando do mercado de trabalho, o secretário executivo moderno é um profissional proativo e polivalente que atua como assessor de executivos, organizador de eventos e viagens, consultor, gestor de processos e informação, empreendedor e elo comunicacional. Para tanto, é essencial que os Secretários sejam proficientes em diferentes idiomas, pois as organizações estão em busca de quem possa contribuir para a estabilidade da comunicação diante das mudanças trazidas pela globalização.

Segundo uma pesquisa realizada pelo *British Council* (2014), apenas 5% dos brasileiros possuem habilidades para se comunicar na língua inglesa, e dentro desse grupo, apenas 1% tem fluência completa no idioma. Dentre os países latino americanos, de acordo com o índice da *Education First*, países como Peru, Paraguai, Cuba, Argentina e Bolívia têm níveis mais altos de proficiência em inglês em relação ao Brasil.

Conforme levantamento baseado na 52ª edição da Pesquisa Salarial da Catho (2016), profissionais que possuem uma competência linguística em outro idioma e trabalham em cargos de níveis júnior, pleno ou sênior têm salários em média de 18% a 45% mais altos em comparação com aqueles que possuem apenas conhecimentos básicos de idiomas.

A seguir, apresentamos os percursos metodológicos desta pesquisa e suas implicações.

## **5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Este trabalho é desenvolvido nos moldes de um estudo de caso, pois, conforme argumenta Paiva (2019, p. 65), é um tipo de pesquisa dedicado a investigar determinado caso

dentro de um contexto específico. Especificamente, o contexto desta pesquisa é constituído pelos dados oriundos do curso de graduação em Secretariado Executivo oferecido pela UFPE e suas relações para com os pressupostos teóricos acerca do desenvolvimento e do uso da competência comunicativa em inglês em ambientes organizacionais.

Ademais, esta pesquisa é também descritiva-exploratória. É descritiva, pois tem a finalidade de “investigar as características de determinada realidade ou mesmo descobrir as variáveis componentes dessa realidade” (Appolinário, 2012, p. 115). Sendo assim, a pesquisa busca observar, registrar e analisar fatos e suas relações sem manipulá-los. O caráter exploratório da pesquisa está relacionado à busca para abordarmos o tema de forma a proporcionar maior familiaridade com este (Gil, 2019).

Com o intuito de responder ao questionamento central deste estudo, desenvolvemos uma pesquisa de natureza qualitativa, em razão da preocupação com a dinamicidade da realidade estudada e a subjetividade necessária para a análise dos dados reunidos (Minayo e Sanches, 1993)

A análise dos dados coletados apoiou-se nos pressupostos da Análise de Conteúdo (AC), proposta por Laurence Bardin. A autora (2011, p. 37) define essa análise como “conjunto de técnicas de análise das comunicações” e que compreende:

- a) A pré-análise, em que se definiu a questão norteadora e os objetivos da pesquisa, bem como selecionou-se as fontes dos dados a serem analisados e os indicadores relevantes aos objetivos estabelecidos;
- b) A exploração do material, em que se coletou o material do qual seria extraído os dados e foi feita a análise, recorte e classificação dos componentes da amostra reunida;
- c) O tratamento dos dados, dos quais foram identificados padrões a partir dos quais fez-se a inferência da mensagem transmitida, buscando trazer-lhe significado segundo os objetivos estabelecidos.

Foi aplicada a análise temática no estudo das ementas das disciplinas de Inglês para Negócios e na descrição dos requisitos e atribuições das vagas reunidas, a fim de identificar padrões e fazer a análise dos seus significados e da intenção que permeia a escolha das unidades semânticas.

Para delinear as exigências do mercado de trabalho e mapear seus requisitos quanto ao perfil dos profissionais de Secretariado, foram selecionados anúncios de vagas nacionais direcionadas para o cargo de secretário executivo, publicadas entre julho e dezembro de 2023 na plataforma *Indeed*. Ressalta-se que, com o objetivo de mapear os requisitos desses anúncios, buscamos analisar as exigências de nível de proficiência da língua inglesa e seus vínculos para com as atividades previstas.

A revisão bibliográfica se fez essencial para o embasamento teórico dos argumentos utilizados. Como fontes da investigação bibliográfica, foram considerados os trabalhos de Holmes (1981), Hutchinson e Waters (1987), Assis-Peterson e Cox (2007), Santos (2011), Ferreira e Mozzillo (2020), Dudley-Evans e St. John (1998), Vian Jr. (1999) e Vian Jr. (2014) para fazer a contextualização do surgimento e desenvolvimento da abordagem de ensino-aprendizagem de Inglês para fins específicos (ESP) e Inglês para Negócios (EGBP).

Além dos autores supracitados, foram utilizados os trabalhos de Travaglia (2016) e Richards (2006) para discutirmos o conceito de competência comunicativa, assim como a pesquisa de Bíscoli e Bilert (2013), o Parecer CNE/CES nº 146/2002 das Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de Secretariado Executivo, a Lei nº 7.377 de 1985 e o PPC do curso de Secretariado Executivo da UFPE, para apresentarmos as características da formação e atuação desses profissionais, bem como para analisarmos a abordagem de ensino-aprendizagem adotada pela UFPE, a partir das ementas e o conteúdo programático das disciplinas de Inglês para Negócios 1, 2, 3 e 4.

A seguir, apresentamos algumas considerações sobre as análises desenvolvidas e suas implicações para compreensão do perfil de secretário executivo almejado pelo mercado de trabalho.

## **6 ANÁLISE DOS DADOS**

Para avaliarmos a adequação dos propósitos de ensino-aprendizagem de inglês na formação em Secretariado Executivo pela UFPE às demandas do mercado de trabalho, fez-se necessário, em um primeiro momento, compreender as habilidades desse profissional que são evocadas no que se refere ao uso da língua inglesa no cotidiano organizacional.

Coletamos 65 anúncios de vagas para Secretário Executivo, e desse grupo foram extraídas as vagas que tinham o inglês como requisito (total de 25 anúncios) para traçar, a partir da análise das atribuições de cada vaga e utilizando a análise de conteúdo, o perfil demandado. Por conseguinte, buscamos estabelecer relações desses resultados com as ementas e o conteúdo

programático das quatro disciplinas de Inglês para Negócios. Por fim, verificamos se as disciplinas têm como objetivo preparar os discentes para atender aos requisitos do perfil demandado e para situações reais do mercado de trabalho.

Ressalta-se que, das vagas analisadas, 40 delas não apresentavam o domínio do inglês como um requisito. Das demais 25 vagas que exigiam o conhecimento em línguas estrangeiras, 23 mencionaram apenas a língua inglesa, 01 inglês e espanhol, e 01 inglês e mandarim.

Dessas vagas, 05 exigem nível fluente de inglês, 07 nível avançado, 06 nível intermediário, 01 nível básico ao intermediário e 06 não especificaram o nível de fluência para a vaga.

Partindo para a análise das atribuições expressas nas 25 vagas de emprego com inglês como requisito, contabilizou-se que apenas 11 dessas vagas especificaram atividades que envolviam o uso da língua inglesa. As atividades mencionadas são as seguintes: contato com clientes estrangeiros; tradução de contratos, arquivos, relatórios gerenciais e correspondências; organização e logística de viagens internacionais; participação e organização de reuniões em português e inglês; escrever e receber *e-mails* em inglês e atendimento telefônico internacional.

É importante destacar que as atividades supracitadas são contempladas pelos programas das quatro disciplinas de Inglês para Negócios ofertadas pela UFPE.

O quadro 1 relaciona as atribuições das vagas ao conteúdo programático das disciplinas de Inglês para Negócios, mostrando a frequência de aparição de cada atribuição e demonstrando que há uma forte relação entre o conteúdo das disciplinas e situações reais da vivência profissional do secretário.

Quadro 1 – Relação das atribuições das vagas com o conteúdo programático das disciplinas de Inglês para Negócios.

| <b>Frequência</b> | <b>Atribuições</b>                            | <b>Conteúdo programático</b>   | <b>Disciplina trabalhada</b>  |
|-------------------|---|--|---|
| 9                 | Atendimento telefônico                        | Telephone numbers / Meeting a Client / Meeting People / Listening and speaking practice / Agreement / Bad news | Inglês para Negócios 1, Inglês para Negócios 2 e Inglês para Negócios 4 |
| 1                 | Contato com clientes nacionais e estrangeiros | Meeting a Client / Meeting People / Listening and speaking practice / Agreement / Bad news                     | Inglês para Negócios 1, Inglês para Negócios 2 e Inglês para Negócios 4 |

|    |  |  |   |
|----|--|--|---|
| 5  | Controle e gestão de correspondências e e-mails    | E-mails / Formal and Informal E-mails / Business Letters / The Formal letter / The Reference / The reason / Closing / Attachments / Agreement / Bad news | Inglês para Negócios 4                          |
| 14 | Organização de reuniões                            | Fixing an appointment / Making plans / Numbers and time  | Inglês para Negócios 2 e Inglês para Negócios 3 |
| 17 | Organização e logística de viagens                 | Finding the right room / Making plans / Numbers and time   | Inglês para Negócios 2 e Inglês para Negócios 3 |
| 2  | Tradução de documentos, correspondências e e-mails | E-mails / Formal and Informal E-mails / Business Letters / The Formal letter / The Reference / The reason / Closing / Paragraph Linkers                  | Inglês para Negócios 4                          |

Fonte: Autores (2024).

O conteúdo programático das disciplinas traz situações e cenários da rotina secretarial, visando familiarizar o estudante com os usos da língua inglesa, desenvolvendo-se assim a competência comunicativa dos aprendizes.

O Projeto Pedagógico de Curso fornece as ementas das quatro disciplinas de Inglês para Negócios ofertadas pelo curso, dispostas no quadro 3, apresentando de forma objetiva o que é abordado na disciplina.

Quadro 2 — Ementas e conteúdo programático das disciplinas.

| Disciplina             | Ementa   |
|------------------------|--|
| Inglês para Negócios 1 | <u>Introdução</u> ao estudo, recepção e produção do texto oral e escrito em língua inglesa envolvendo todas as <b>habilidades comunicativas do aprendiz de secretariado executivo</b> .  |
| Inglês para Negócios 2 | <u>Desenvolvimento</u> da <i>comunicação oral e escrita</i> abordando aspectos sintáticos, semânticos, fonológicos e pragmáticos da língua inglesa. Ampliação da <i>compreensão e produção textual</i> em consonância com os conteúdos já abordados em inglês para negócios 1. |
| Inglês para Negócios 3 | <u>Desenvolvimento</u> da <i>comunicação oral e escrita</i> abordando aspectos sintáticos, semânticos, fonológicos e pragmáticos da língua inglesa <b>aplicada ao campo profissional do aprendiz</b> .   |

|                        |  |
|------------------------|--|
|                        | Ampliação da <i>compreensão e produção textual oral e escrita</i> em consonância com os conteúdos já abordados em inglês para negócios 2.  |
| Inglês para Negócios 4 | <u>Ampliação</u> dos conhecimentos na <i>comunicação oral e escrita</i> através de <b>assuntos de interesse do aprendiz de secretariado</b> que necessita melhorar a <i>compreensão e produção textual</i> , <b>enfatizando a escrita de cartas comerciais</b> em consonância com os conteúdos já abordados em inglês para negócios 3. |

Fonte: Elaborada pelos autores a partir do Projeto Pedagógico de Curso (2016). Destaques nossos.

No corpo das ementas, é possível observar a progressão linear da complexidade dos assuntos de cada disciplina, expressa através do uso das palavras “introdução”, “desenvolvimento” e “ampliação” sublinhadas no quadro acima.

Em todas as disciplinas de Inglês para Negócios, o enfoque nas quatro habilidades linguísticas essenciais (leitura, escuta, fala e escrita) se faz presente ao expressar a preocupação com a recepção, compreensão e produção oral e escrita de textos. O uso da palavra “comunicação” em todas as ementas também evoca a abordagem comunicativa do ensino.

Ainda que sejam abordados temas gerais da língua inglesa, como seus aspectos sintáticos, semânticos, fonológicos e pragmáticos, o texto das ementas demonstra a preocupação em integrar esses conhecimentos a situações reais do campo profissional do secretário, como mostra os trechos destacados em negrito no quadro 2, o que está de acordo com os pressupostos teóricos do ensino do Inglês para Fins Específicos (ESP).

Considerando que a intenção da abordagem de ensino-aprendizagem do Inglês para Negócios (EGBP) é atender a necessidades gerais do cotidiano empresarial, é possível dizer, a partir das informações reunidas nos quadros 1 e 2, que as disciplinas de Inglês para Negócios 1, 2, 3 e 4 estão alinhadas a esse objetivo e à realidade do campo profissional em que esse profissional atua.

No entanto, ainda que seja possível encontrar correspondências entre as atribuições dos secretários descritas nas vagas encontradas e conteúdo programático das disciplinas de Inglês para Negócios, percebe-se a necessidade de uma análise mais aprofundada para determinar em que medida as habilidades desenvolvidas durante o curso estão alinhadas com as demandas reais do mercado de trabalho.

Além disso, é importante considerar que a proficiência em inglês, embora seja um requisito cada vez mais comum nas vagas para secretários executivos, não é o único fator

determinante para a remuneração e valorização desses profissionais. Outros aspectos como, por exemplo, experiências prévias, habilidades técnicas e competências emocionais também desempenham um papel significativo na avaliação dos candidatos pelos empregadores.

Portanto, para uma compreensão mais abrangente e precisa da relação entre a formação em Secretariado Executivo pela UFPE e as demandas do mercado de trabalho são necessárias pesquisas futuras que considerem esses diversos aspectos.

## **7 ALGUMAS CONSIDERAÇÕES**

A pesquisa teve como objetivo compreender como a competência comunicativa em inglês idealizada para os secretários executivos da UFPE, por meio do PPC do curso, dialoga com o perfil e com o nível de proficiência exigidos pelo mercado de trabalho. A formação superior em Secretariado Executivo ofertada pela UFPE visa desenvolver em seus alunos habilidades e competências voltadas ao mercado de trabalho, gerando profissionais atualizados quanto às inovações organizacionais e às novas tecnologias.

Para além de desenvolver habilidades técnicas, o secretário deve estar apto a atuar como gestor, assessor, consultor e empreendedor. Como pilares da profissão, esse secretário deve ser capaz de exercer tais atividades ainda que em outro idioma, como o inglês. A comunicação eficaz em inglês contribui para a construção de relacionamentos interpessoais sólidos, facilita a organização de tarefas e eventos internacionais, promove o uso eficiente da tecnologia na gestão de informações e na comunicação global, dentre outras possibilidades.

A análise do perfil das vagas para Secretário Executivo reunidas evidencia a valorização das habilidades técnicas do Secretário. Ainda assim, as habilidades comunicativas e interpessoais se fazem necessárias pela natureza das atividades. A maior parte das vagas reunidas que exigiam o inglês solicitaram níveis intermediário a fluente, e as atribuições descritas para essas vagas eram em sua maioria de natureza assessora.

As organizações valorizam a capacidade dos secretários executivos de se comunicarem eficientemente em ambientes internacionais e lidarem com clientes estrangeiros. Além disso, a redação e tradução de *e-mails* e correspondências, o contato com clientes, a organização de viagens internacionais e a participação em reuniões bilíngues são atividades frequentemente requisitadas, evidenciando a importância do inglês.

O conteúdo programático das disciplinas de Inglês para Negócios trazem cenários condizentes com a rotina secretarial e situações reais das atividades previstas pelas vagas, indicando que o ensino-aprendizagem de inglês no contexto do curso de Secretariado Executivo

da UFPE não se restringe apenas ao desenvolvimento linguístico, mas está ligado à formação de profissionais capacitados e adaptáveis às demandas de um mercado globalizado e em constante transformação.

Para pesquisas futuras sugerimos investigar a percepção dos discentes egressos da UFPE sobre o papel do ensino-aprendizagem de inglês junto à sua formação e atuação nos mais diversos ambientes organizacionais, incluindo também a percepção dos empregadores para que se possa avaliar como esta se relaciona com o propósito do programa de ensino de línguas estrangeiras para além do inglês no desenvolvimento de competências profissionais.

## REFERÊNCIAS

ASSIS-PETERSON, A. A. COX, M. I. P. Inglês em tempos de globalização: para além de bem e mal. **Calidoscópico**, v. 5, n. 1, p. 5-14, 2007. Disponível em: <https://revistas.unisinos.br/index.php/calidoscopio/article/view/5616>. Acesso em: 15 Jan. 2024.

APPOLINÁRIO, F. **Metodologia da Ciência, Filosofia e Prática da Pesquisa**. 2 ed. São Paulo: Thompson, 2012.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. 1 ed. Tradução: Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 279 p., 2011. Título original: L'analyse de contenu.

BERNARDON, M. A Pesquisa sobre Língua Inglesa e Secretariado Executivo: uma consulta ao site da ABPSEC. **The ESPECIALIST**, v. 37, n. 2, 2016. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/esp/article/view/27592>. Acesso em: 28 jan. 2024.

BRASIL. **Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985**. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 30 set. 1985. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L7377.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.htm). Acesso em: 29 jul. 2023.

BRITISHCOUNCIL. **Demandas de Aprendizagem de Inglês no Brasil**. 2014. Disponível em: [https://www.britishcouncil.org.br/sites/default/files/demandas\\_de\\_aprendizagempesquisacompleta.pdf?\\_gl=1\\*eh07sb\\*\\_ga\\*MTIzMDUwMjM2Mi4xNjk0OTkzMDg5\\*\\_ga\\_X5M3D7HLQ\\*MTY5NDk5MzA4OC4xLjAuMTY5NDk5MzA4OC42MC4wLjA.\\*\\_ga\\_8CB3GK256G\\*MTY5NDk5MzA4OS4xLjAuMTY5NDk5MzA4OS42MC4wLjA.&\\_ga=2.55086379.1647908251.1694993089-1230502362.1694993089](https://www.britishcouncil.org.br/sites/default/files/demandas_de_aprendizagempesquisacompleta.pdf?_gl=1*eh07sb*_ga*MTIzMDUwMjM2Mi4xNjk0OTkzMDg5*_ga_X5M3D7HLQ*MTY5NDk5MzA4OC4xLjAuMTY5NDk5MzA4OC42MC4wLjA.*_ga_8CB3GK256G*MTY5NDk5MzA4OS4xLjAuMTY5NDk5MzA4OS42MC4wLjA.&_ga=2.55086379.1647908251.1694993089-1230502362.1694993089). Acesso em: 20 de Ago. 2023.

BÍSCOLI, F. R. V.; BILERT, V. S. S. A Evolução do Secretariado Executivo: Caminhos Prováveis a partir dos avanços da pesquisa científica e dos embates teóricos e conceituais na área. **Revista Expectativa**, Paraná, v. 12, n. 1, p. 16, 2013. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/8650/7518>. Acesso em: 15 dez. 2023.

DUDLEY-EVANS, T.; ST JOHN, M. J. **Developments in English for specific purposes: a multi-disciplinary approach**. Cambridge, Cambridge University Press, p. 301, 1998.

FERREIRA, R. C.; MOZZILLO, I. A Língua Inglesa no Brasil como o mercado quer: necessária, mas inalcançável. **Travessias Interativas**, [S. l.], v. 10, n. 22, p. 138–150, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufs.br/Travessias/article/view/15322>. Acesso em: 15 dez. 2023.

GIL, A. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2019.

HOLMES, J. **What do we mean by ESP?** Projeto ensino de inglês Instrumental em universidades brasileiras. Working Paper 2. São Paulo: PUC-SP, 1981.

HUTCHINSON, T.; WATERS, A. **English for Specific Purposes**. Cambridge: Cambridge University Press. 192 p. 1987.

MINAYO, M. C. S.; SANCHES, O. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade? **Cadernos de Saúde Pública**, v. 9, n. 3, p. 237-248, 1993.

PADILHA, E. C. Reflexões sobre a competência comunicativa e a formação de professores de língua estrangeira e suas competências. **Linguagens & Cidadania**, v. 15, n. 1, 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/LeC/article/view/22825>. Acesso em: 29 jul. 2023.

PAIVA, V. L. M. O. **Manual de pesquisa em estudos linguísticos**. 1a ed. São Paulo: Parábola, 160 p., 2019.

PPC - **Projeto Pedagógico de Curso**. Curso Secretariado Executivo. Universidade Federal de Pernambuco, Campus Recife, 2016.

RICHARDS, J. C. **O ensino comunicativo de línguas estrangeiras**. 1. ed. Tradução: Rosana S. R. Cruz Gouveia. São Paulo: Special Book Services Livraria, 2006. 96 p. Título Original: Communicative language teaching today.

SANTOS, J. L. G. Inglês para negócios: uma nova tendência empresarial. In. Diálogos Pertinentes. **Revista Científica de Letras**. Franca: São Paulo, v. 7, n. 1, p. 71-88, 2011. Disponível em: <https://publicacoes.unifran.br/index.php/dialogospertinentes/article/view/519>. Acesso em: 15 dez. 2023.

SANTOS, T. M. D. Resiliência, proatividade e organização: A adaptação do perfil dos profissionais de secretariado executivo. **SCRIBES**, v. 1, n. 1, p. 90–107, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufv.br/SCRIBES/article/view/10638>. Acesso em: 28 jan. 2024.

TRAVAGLIA, L. C. Competência comunicativa. In: **Glossário Ceale: termos de alfabetização, leitura e escrita para alfabetizadores**. Belo Horizonte: UFMG/Ceale, 2016, s/p. Disponível em: <http://ceale.fae.ufmg.br/app/webroot/glossarioceale/apresentacao>. Acesso em: 18 jul. 2023.

VIAN JR. O. Ensino de inglês para negócios: diferentes abordagens para diferentes necessidades. **THE ESPECIALIST**, v. 35, p. 135-154, 2014. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/esp/issue/view/1327>. Acesso em: 15 dez. 2023.

VIAN JR., O. Inglês instrumental, inglês para negócios e inglês instrumental para negócios. **DELTA**. 1999, v. 15, n. spe, p. 437-457. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-44501999000300017>. Acesso em: 15 dez. 2023.

## *Capítulo 4*

---

# **O IMPACTO DA GLOBALIZAÇÃO NO ENSINO DE INGLÊS PARA FINS ESPECÍFICOS E NA FORMAÇÃO DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS**

DOI:10.29327/5444378.1-4

Louis Guillaume Théodore Bueno Santos Martins  
Ângelo Matheus Cristovão Pereira

# O IMPACTO DA GLOBALIZAÇÃO NO ENSINO DE INGLÊS PARA FINS ESPECÍFICOS E NA FORMAÇÃO DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS

Louis Guillaume Théodore Bueno Santos Martins<sup>1</sup>

Ângelo Matheus Cristovão Pereira<sup>2</sup>

## RESUMO

Este artigo pretende analisar como o processo de ensino-aprendizagem de Inglês para Fins Específicos (ESP) se relaciona a aspectos da globalização e como influencia a formação acadêmica dos discentes de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Trata-se de uma pesquisa qualitativa, nos moldes de um estudo de caso, em que buscamos analisar por meio da Análise de Conteúdo o *corpus* composto por um Projeto Pedagógico de Curso. Os resultados da pesquisa indicam a necessidade de reformulação desse projeto pedagógico a fim de abordar significativamente as complexas e variadas demandas da profissão na contemporaneidade.

**Palavras-chave:** Secretariado Executivo; inglês; globalização; formação; atuação.

## ABSTRACT

This paper aims to analyse how the process of teaching and learning English for Specific Purposes (ESP) is related to some aspects of globalization and how it influences the academic formation of students in the graduation course of Executive Secretariat at the Federal University of Pernambuco (UFPE). It is a qualitative study, structured as a case study, in which we intend to analyse, through Content Analysis, the *corpus* consisting of a Pedagogical Course Project. The results suggest the need for a reformulation of this pedagogical project to more comprehensively express the intricate and diverse demands of the profession in the contemporary context.

**Keywords:** Executive Secretariat; English; globalization; training; practise.

## 1 INTRODUÇÃO

Na contemporaneidade, o desenvolvimento e o aperfeiçoamento de competências, habilidades e experiências que envolvem a formação profissional nas mais diversas áreas são de suma importância devido à conjuntura globalizada. Isso também se reflete

---

<sup>1</sup> Professor Adjunto do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA), da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). É doutor em Linguística do Texto e do Discurso pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), e realizou Pós-Doutorado em *Sciences du Langage* na *Université Paris XII*.

<sup>2</sup> Graduado em Secretariado Executivo pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).

significativamente no percurso acadêmico dos discentes do curso Secretariado Executivo, uma vez que a universidade almeja a formação de profissionais adequadamente preparados e que busquem constantemente adquirir novos conhecimentos como forma de aperfeiçoar as relações inerentes aos ambientes organizacionais.

A globalização tem um papel fundamental na formação desses discentes, pois permite que os estudantes tenham contato com pessoas e instituições além das fronteiras, possibilita oportunidades de intercâmbio, familiarização com ferramentas tecnológicas e de comunicação, além de oportunidades de trabalho e de experiências em negócios mundialmente.

Nesse contexto, surgem argumentos que estabelecem que o conhecimento e o estudo aprofundado e especializado em línguas estrangeiras representam uma vantagem competitiva relevante e apropriada nesse processo de integração mundial, podendo ser considerados elementos fundamentais para a conquista de uma posição profissional estável. Além disso, o domínio de uma língua estrangeira permite ao indivíduo desenvolver habilidades tecnológicas e de comunicação intercultural, *networking* e colaboração internacional, consciência acerca de questões globais como, por exemplo, ética nos negócios, sustentabilidade e responsabilidade social corporativa, dentre outros.

Assim, o inglês passa a ser visto como um elemento primordial na atuação e formação dos secretários, pois contribui para que esse profissional atue em contextos organizacionais que envolvam tanto indivíduos quanto práticas comunicativas nacionais e transnacionais.

Esta pesquisa<sup>3</sup> buscou analisar, por meio do Projeto Pedagógico de Curso, como se relacionam o perfil almejado para o egresso do curso de Secretariado Executivo e os objetivos delineados para o ensino-aprendizagem de Inglês para Fins Específicos (ESP)<sup>4</sup> na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).

A questão norteadora de nossa pesquisa é a seguinte: **Quais são as relações estabelecidas entre globalização, ensino-aprendizagem de Inglês para Fins Específicos e formação acadêmica de discentes do curso de graduação em Secretariado Executivo na UFPE?**

No que diz respeito à organização deste artigo, primeiramente são apresentados aspectos da globalização e impactos na formação acadêmica e atuação profissional de Secretários Executivos, bem como as atualizações do perfil profissional, as constantes mudanças do cenário internacional e a importância do ensino-aprendizagem da língua inglesa.

---

<sup>3</sup> Este artigo originou-se de um trabalho de conclusão de curso desenvolvido em 2024 junto ao curso de Secretariado Executivo da UFPE.

<sup>4</sup> Na área de Estudos Linguísticos adota-se a sigla ESP para o sintagma *English for Specific Purposes* (Inglês para Fins Específicos).

Na segunda parte, são delineadas as escolhas metodológicas que serviram como subsídios para o desenvolvimento da pesquisa e as análises dos dados que compõem o nosso *corpus*. Em seguida, são apresentadas as considerações finais e as respectivas contribuições para a formação dos discentes do curso de Secretariado Executivo.

## **2 GLOBALIZAÇÃO E FORMAÇÃO DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS**

O advento tecnológico durante a era das máquinas, caracterizada pela Revolução Industrial no século XVIII, trouxe a frequente busca pela atualização, novas ferramentas de trabalho e otimização de processos e métodos sofisticados. Ao mesmo tempo, houve a incorporação de meios tecnológicos para facilitar a comunicação e o compartilhamento de informações, o que marcou significativamente as diferentes fases da globalização.

De acordo com Ricardo (2000, p.4), o termo globalização é usado para representar fenômenos como o crescimento do comércio e de negócios multinacionais, relação entre fluxos de capitais e parcerias internacionais. Nesse viés, Finardi e Porcino (2014) afirmam que a globalização é retratada como o livre fluxo de bens e serviços, intrinsecamente relacionado à tecnologia e, por conseguinte, à velocidade de transmissão das informações.

A globalização está vinculada ao desenvolvimento do conhecimento multicultural em ambientes organizacionais, pois nas empresas os indivíduos interagem com diferentes culturas, lidam com clientes e parceiros de negócios internacionais. Segundo Hall (2003, p.52) o termo multicultural está relacionado às características sociais e aos problemas de governabilidade em qualquer sociedade, em que diversas culturas convivem e tentam construir uma vida, ao mesmo tempo em que preservam sua própria identidade.

Esse processo de integração se relaciona a mudanças econômicas em numerosos países, impulsionadas pelos avanços tecnológicos no campo das comunicações. Dessa forma, ainda que impossibilitados de empreender viagens pelo mundo inteiro a negócios, o mundo se aproxima de nós e, por conseguinte, nos vemos confrontados cotidianamente com contextos internacionais e interagir com pessoas de diversas culturas ao redor do globo. (Thomas e Inkson, 2006).

Nesse sentido, a globalização também estabeleceu a premissa de que o domínio de uma língua internacional é essencial para se integrar à contemporaneidade, uma vez que a necessidade de comunicação transcende fronteiras e adquire maior relevância ao se explorar novos países e culturas diversas. Neiva e D'Elia (2009, p.89), afirmam que “A qualidade na comunicação permite-nos construir pontes e erradicar os muros, alicerces como ruídos e

desencontros na comunicação”.

Reforçando essa assertiva, Gomes *et al* (2022) argumentam que

[...] muitas empresas, quando estão recrutando profissionais com ‘experiência internacional’, na maioria das vezes, não estão buscando exclusivamente pessoas que tenham morado fora, mas partindo do ponto de vista que vivemos em um mundo globalizado e multicultural, realmente buscam candidatos que tenham conhecimentos de outras culturas, que saibam lidar e criar uma relação de confiança com seus pares ou conquistar um cliente culturalmente distinto (Gomes *et al*, 2022, pp. 33-34).

De acordo com Cabral (2014, p. 01), o inglês tem função social e comunicativa e tornou-se veículo do intercâmbio cultural, visto que esse idioma é a língua da informática, do cinema, dos encontros científicos, do comércio internacional e do turismo.

Neste contexto globalizado, insere-se o profissional de Secretariado Executivo que durante a sua formação é confrontado a refletir sobre a internacionalização dos negócios, uma vez que possuir conhecimento e habilidades de comunicação intercultural, além do domínio de inúmeras ferramentas tecnológicas, permite-lhe atuar como uma espécie de mediador entre executivos e parceiros de diversos países.

Sabino e Rocha (2004, p.10) declaram que a familiaridade e rápida adaptação que os Secretários têm com a tecnologia contribuiu para que a profissão deixasse de ser vista como uma simples executora de rotinas ou apoio ao executivo. Em complemento, Neiva e D’Elia (2009, p.29) destacam que esse profissional faz conexão nesse contexto globalizado operando como elo entre clientes internos e externos, gerenciando informações e administrando processos de trabalho para que as decisões sejam tomadas com qualidade.

Portanto, os profissionais de Secretariado Executivo se veem direcionados e estimulados a aprimorarem seus conhecimentos, para atuarem como mediadores em situações estratégicas, como nas tomadas de decisões e resoluções de conflitos e negociações.

Pinheiro (2017, p.18) afirma que “o profissional de Secretariado que almeja destaque no mercado de trabalho deverá sempre manter-se atualizado e em busca de cursos de aprimoramento e desenvolvimento de suas competências”. Tais competências o fazem ser capaz de ter autonomia, capacidade para gerir e assessorar, ser flexível, além de habilitar-lhe a se tornar apto a utilizar sua criatividade e espírito inovador como habilidades essenciais para adequar-se às demandas, visando “expandir os limites da profissão, adquirindo novas responsabilidades, maior confiança e mais estabilidade”. (Araújo e Silva, 2018, p.5)

Conforme Rodrigues e Dias (2016), a formação do profissional de Secretariado Executivo engloba conhecimento de diversas áreas do saber, o que viabiliza uma atuação

profissional eficiente e interdisciplinar. Por sua vez, o curso de Secretariado Executivo, ao adotar a interdisciplinaridade como base, capacita os discentes a atuarem em diferentes áreas. Isso ocorre porque na prática profissional é essencial ter uma compreensão do contexto global de uma organização ao estabelecer contatos por meio de *networking* e de colaboração internacional. Nesse sentido, conforme Lima (2017, p.41) o secretário se preocupa com toda a empresa, observa o Código de Ética Profissional e acompanha de maneira global e pluralista toda a evolução da empresa e estabelece integração entre as empresas e seus clientes.

É importante destacar a influência que a globalização trouxe para a ética empresarial, para o desenvolvimento do conhecimento sobre conteúdos de educação e programas de saúde, além de políticas voltadas a responsabilidade socioambiental em escala global. Embora não seja o foco explorar a fundo o contexto da pandemia da COVID-19, é válido destacar certos eventos provenientes dessa pandemia que impactaram na atuação e formação do secretário executivo.

O Dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus, diretor geral da Organização Mundial da Saúde (OMS), declarou, em 11 março de 2020, a COVID-19 como uma pandemia global. A pandemia alterou consideravelmente as práticas tradicionais de trabalho com o expediente presencial sendo substituído pelo teletrabalho (*home office*), tornando-se realidade para grande parte dos trabalhadores. (Losekann e Mourão, 2020)

Essas autoras (2020, p. 72) relatam que a modalidade *homeoffice* ou teletrabalho era uma prática que já existia em muitas empresas e com a presença do novo corona vírus, tornou-se urgente e o que era exceção virou regra, atingindo muitos trabalhadores no mundo todo. Conforme Nogueira e Patini (2012, p. 125), teletrabalho é definido como um trabalho realizado à distância utilizando novas tecnologias de comunicação, podendo ser feito no interior de um escritório de maneira eletrônica distante do gestor.

De acordo com Silva (2019), existe um interesse dos secretários executivos em explorar o trabalho remoto como uma opção adicional de atividade profissional. Ademais, esse cenário pandêmico trouxe profundos impactos nos avanços tecnológicos, na redução do trabalho, na substituição de atividades tradicionais e na flexibilização do trabalho. Os profissionais de Secretariado Executivo se depararam com a perspectiva de executar várias funções remotamente, prática que já era adotada por muitos antes mesmo da pandemia da COVID-19, conforme Neco *et al.* (2023).

Destarte, os profissionais de Secretariado Executivo precisaram aprimorar suas técnicas e ferramentas de gestão, além de desenvolver competências para lidar com esse cenário. Conforme Melo (2022), esses profissionais utilizaram sua capacidade de adaptação

para aprimorar as formas de comunicação e adaptar-se as novas tecnologias.

Em suma, observa-se que a globalização exerce um papel fundamental na formação acadêmica de secretários executivos, pois implica uma base sólida e precisa de recursos tecnológicos e comunicativos, permitindo que esses profissionais desenvolvam habilidades essenciais para a construção de um perfil flexível e multidisciplinar, para assim adequar-se aos ambientes organizacionais na contemporaneidade.

Na seção a seguir, será abordado o papel essencial do inglês como língua estrangeira na formação desses profissionais na área de Secretariado Executivo.

### **3 ENSINO-APRENDIZAGEM DE INGLÊS PARA FINS ESPECÍFICOS (ESP)**

Os indícios de como se originou o Inglês para Fins Específicos foram abordados por diversos pesquisadores como, por exemplo, Dudley-Evans e St. John (1998), Howatt (1984) e Hutchinson e Waters (1987), dentre outros. Esses autores apontam que desde a época dos impérios Romano e Grego existiam estudos acerca de línguas com objetivos específicos. Os primeiros livros didáticos para fins específicos eram utilizados para ensinar as classes mercantis sobre como se comunicar (Howatt, 1984).

No período pós Segunda Guerra Mundial, o ensino de inglês tinha como objetivo suprir as necessidades dos profissionais/aprendizes que precisavam desenvolver habilidades específicas para determinado fim (Vian Junior, 1999). Essa época foi marcada por transformações econômicas, científicas e tecnológicas, consolidando o inglês como língua internacional do comércio e da tecnologia. (Hutchinson; Waters, 1987). Ainda de acordo com Hutchinson e Waters (1987) sobre usos da língua:

Tradicionalmente, o objetivo dos linguistas tinha sido descobrir as regras de uso do inglês, isto é, a gramática. Contudo, os novos estudos se preocupavam menos em definir as características formais do uso da língua, e mais em descobrir as formas como a língua era realmente usada na comunicação real. (Hutchinson; Waters, 1987, p. 6).

Nas pesquisas de Robinson, na década de 80, surgem definições para o ESP (*English for Specific Purposes*), onde a autora sugere a mudança do termo “Inglês para Fins Especiais” para “Inglês para Fins Específicos”, e divide-os em dois grandes grupos: Inglês para Fins Acadêmicos (*English for Academic Purposes* - EAP) e Inglês para Fins Ocupacionais (*English for Occupational Purposes* - EOP), levando em consideração a necessidade do aprendiz em aprender inglês para fins acadêmicos ou profissionais. Robinson também sugere

em um de seus estudos que um curso de ESP visa o bom desempenho de funções educacionais e profissionais e que deve ser feito “sob medida” (Robinson, 1981, p. 13). Além disso, conforme Vian Junior (1999), nos cursos de ESP, os aprendizes precisam realizar atividades comunicativas na língua- alvo.

De acordo com Hutchinson e Waters (1987), *English for Specific Purposes* (ESP) ou Inglês para Fins Específicos (IFE), trata-se de uma abordagem de ensino de língua em que tem como foco atender as necessidades específicas dos aprendizes. Para Dudley-Evans (2004, p.131) o ensino de inglês se fundamenta em uma questão central: “O que os alunos precisam fazer com o inglês?”. Essa pergunta pode ser respondida à medida que os alunos estabelecem objetivos profissionais ao longo da sua jornada acadêmica, são desafiados e motivados a buscar conhecimento e a aprender o idioma.

Lima (2010, p. 9) argumenta que a necessidade de dominar o inglês “tem se justificado por razões que vão de status a real exigência de dialogar com um mundo sem fronteiras”, e complementando essa afirmativa, nas palavras de Paiva (2003, p. 10), o aprendizado da língua estrangeira é tarefa “necessária como instrumento de compreensão do mundo, de inclusão social e de valorização pessoal”. Essas colocações evidenciam a importância em adquirir o conhecimento da língua pois possui grande notoriedade para o estudante e futuro profissional.

O ensino de inglês para fins específicos passou por diversas transformações, tendo em vista as tendências do contexto globalizado. Isso foi o fator primordial para que essa área fosse mais explorada, aumentando assim a demanda do estudo no campo do ensino de inglês. “Ao mesmo tempo em que crescia a demanda por cursos de inglês para fins específicos, novas ideias começaram a surgir no campo de estudos sobre a língua”. (Hutchinson e Waters, 1987, p. 6).

Buscando, portanto, um propósito adequado para o ensino e as relações que constroem o aprendizado da língua, os desenvolvimentos desses estudos foram importantes para identificar os propósitos do ensino de ESP para uma melhor aplicação nas áreas profissionais. Esses propósitos destacam requisitos comunicativos, metodológicos e linguísticos, tendo como ideia central as necessidades dos estudantes.

Nessa perspectiva de descobertas considerando os acontecimentos pós Segunda Guerra, e os anseios por integração dos profissionais em muitos países no contexto globalizado, incluindo o Brasil, houve progressos e abordagens diferentes do ensino-aprendizagem de ESP, que passaram por diferentes fases ao longo dos anos. Segundo Robinson (1980), a primeira fase pode ser apontada como um período em que o ESP era caracterizado como uma análise rigorosa das necessidades dos aprendizes, cujo foco era

explorar como o inglês era aplicado em cada área profissional.

De acordo com Hutchinson e Waters (1987), para que fosse possível identificar quais seriam as necessidades dos aprendizes, era essencial que fossem elaboradas perguntas, tais quais os autores nomearam de Análise das Necessidades (*Need Analysis*). Esse estudo tinha como objetivo compreender os interesses dos alunos acerca do aprendizado da língua, destacando como por exemplo, o interesse de uma pessoa de negócios acerca de características linguísticas e lexicais utilizadas em uma determinada área de atuação. Segundo Jordan (1997), a coleta de dados e informações extraídas dessa análise auxiliaria no desenvolvimento de cursos e materiais didáticos, sendo essas informações provenientes de variadas fontes e métodos teriam o propósito de compreender e organizar as características linguísticas da língua alvo, considerando as necessidades dos aprendizes.

A segunda fase teve como foco o desenvolvimento de materiais e currículos direcionados para diversos departamentos. Tratava-se de uma educação para os estudantes voltada para o mercado de trabalho, pois de acordo com Ramos (2005, p.110) há "a necessidade de se rever os currículos vigentes para que estes possam se adequar às novas mudanças". A preocupação com a linguagem envolve não apenas a gramática e competência lexical, mas também a leitura e compreensão de interpretação de textos e documentos complexos. Com isso surgiu a necessidade de programas e cursos de inglês especializados.

No Brasil a professora Maria Antonieta Alba Celani (PUCSP), conduziu um projeto chamado *The Brazilian ESP Project* (Holmes *et al.*, 2006), cujo teve como objetivo preparar e capacitar os estudantes a compreender textos especializados, tendo a leitura como principal prioridade, buscando fornecer suporte aos professores que não tinham conhecimentos e habilidades necessárias para implantar e aplicar cursos de inglês especializados em outros setores das universidades. Esse projeto aconteceu mediante a um intercâmbio entre Brasil e o exterior, ocasionando em debates, reflexões e uma colaboração entre os países, sendo caracterizada como uma fusão global e local. (Celani,1988).

A elaboração de conteúdos e adoção de uma metodologia específica para melhorar o ensino da língua, por meio de uma abordagem baseada em tarefas e projetos, marcam a seguinte fase do ensino de ESP. Nessa fase o professor possuía um papel de consultor linguístico.

Os estudos de Hutchinson e Waters (1987, p.13), Widdowson (1987) e John Munby (1978) destacam algumas etapas acerca da metodologia de ensino da língua, passando por diferentes abordagens e perspectivas.

Dentre elas destacam-se, a análise de registros com o objetivo de destacar

particularidades da gramática e características lexicais do ensino de línguas especiais. A análise da retórica e discurso com um destaque maior e um foco específico em textos, propondo uma abordagem baseada em aplicar modelos de textos e marcadores discursivos por conta das dificuldades dos alunos por não serem familiarizados com a língua, destacando a ineficácia em práticas de construções de frases para se comunicar.

Os estudos em fins específicos, tinha o intuito de identificar as características linguísticas em situações em que a língua seria aplicada, concentrando-se nas habilidades de comunicação dos alunos e outras especificidades relacionadas a funções e estruturas. Em seguida, há o interesse na compreensão leitora e auditiva com o foco na interpretação do discurso, visando à compreensão. Por fim, nota-se a priorização do ensino dirigido e a importância das teorias de aprendizagem.

A integração de recursos digitais e o uso da tecnologia para disseminar informações e para comunicação intercultural, caracterizam a próxima fase, onde os alunos desenvolvem habilidades digitais, linguísticas, críticas e sociais.

Para Paiva (2015, p.09) o surgimento de novas formas de comunicação e a utilização de plataformas digitais incentiva à autonomia do aprendiz, apresenta facilidade no acesso a materiais autênticos, oferece a interação com falantes nativos por meio de *e-mails*, fóruns e listas de discussão e pode proporcionar contato com outros estudantes do mundo todo. Além disso, o uso de recursos tecnológicos pode ser favorável no desenvolvimento de trabalhos acadêmicos e documentos profissionais.

O domínio de outras línguas deixou de ser aplicado aos indivíduos mais privilegiados, para que todos pudessem ter direito. Negar esse direito a um indivíduo, não somente pode prejudicá-lo para o exercício de sua cidadania, mas também pode acarretar o retardamento do desenvolvimento de um país no mundo contemporâneo.

O ensino-aprendizagem de inglês para fins específicos, portanto, resulta em diversos aspectos importantes, fomentando o desenvolvimento de habilidades comunicativas e interculturais em áreas de interesse profissional, permitindo que os alunos conheçam e explorem vocabulários técnicos e termos específicos para interagir internacionalmente.

Na próxima seção, serão apresentados os procedimentos metodológicos utilizados nesta pesquisa.

#### **4 METODOLOGIA**

Trata-se de uma pesquisa qualitativa, nos moldes de um estudo de caso, com o intuito

de investigar como se relacionam o Ensino de Inglês para Fins Específicos (ESP), a abordagem adotada no curso de Secretariado Executivo da UFPE e as exigências decorrentes da globalização.

Esse tipo de pesquisa, segundo Denzin e Lincoln (2006), envolve uma abordagem interpretativa e estuda as coisas em sua forma natural, procurando entender os fenômenos de acordo com a interpretação dada por outras pessoas. Minayo (2014, p. 195) complementa que essa investigação exige como atitudes fundamentais, a abertura, a flexibilidade e a capacidade do pesquisador de interagir e observar a interação de grupos sociais.

Conforme Paiva (2019, p.65-68), o estudo de caso investiga um caso particular de um ou variados grupos de indivíduos, em um ambiente natural e não criado especialmente para a pesquisa. Para Yin (2015), o estudo de caso tem como finalidade o mapeamento, descrição e análise minuciosa do caso em seu contexto, envolvendo as relações e percepções acerca do fenômeno em estudo.

Na etapa de análise dos dados, foi utilizada a Análise de Conteúdo que, segundo Franco (2008, p. 10), consiste em uma abordagem metodológica crítica e epistemológica que se apoia no ponto de vista da ciência e reconhece o papel ativo do indivíduo na produção do saber. Para Bardin (2011, p. 50-51), situa-se no conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos. Nessa perspectiva, Bauer (2015, p. 191) argumenta que é uma técnica que tem como propósito gerar inferências objetivas de um texto central em relação ao seu contexto social.

Na análise de conteúdo dos dados, primeiramente, conduziu-se uma leitura minuciosa do PPC para entender como o perfil de egresso é construído. Em seguida, buscou-se identificar como é feita a abordagem do ensino de língua inglesa no curso de Secretariado Executivo e, por conseguinte, analisou-se como os conteúdos das disciplinas de Inglês para Negócios 1 a 4 estão dialogam com a proposta do curso e com globalização.

## **5 ANÁLISE DOS DADOS**

Esta seção destina-se a desvelar a trama que relaciona o ESP a aspectos da globalização e também como influencia a formação acadêmica dos discentes de Secretariado Executivo da UFPE a partir de seu Projeto Pedagógico de Curso (PPC).

Conforme Gomes *et al.* (2022), o conhecimento de outras culturas e experiências internacionais atualmente têm se mostrado importantes peças na contemporaneidade em um contexto globalizado e multicultural.

Destarte, a primeira análise, diz respeito ao aspecto do perfil do egresso do curso de Secretariado Executivo.

### **5.1 Perfil do egresso e globalização**

A análise do PPC nos permitiu observar que o perfil dos egressos é voltado para atender as demandas globais, com características interdisciplinar e multicultural.

O curso de Secretariado Executivo é interdisciplinar, pois visita outras áreas de conhecimento e aplica em sua realidade, ou seja, no sistema secretarial. Está direcionado a inserção de profissionais que possam atuar em organizações públicas, privadas e não governamentais, com vistas a exercer as atividades de cogestor organizacional, além das atividades específicas da área de assessor, empreendedor, consultor e gestor do sistema secretarial. Essa interdisciplinaridade é a essência do Secretariado. (Universidade Federal de Pernambuco, Projeto Pedagógico do Curso, 2016, p.29)

O referido documento define o Secretário Executivo como um profissional que possui uma perspectiva interconectada que ultrapassa as limitações de atividades tipicamente operacionais.

A Resolução n.º 03/2005-CES/CNE estabelece que os cursos de graduação em Secretariado Executivo devem obter, como perfil desejado do egresso:

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).

Nesse particular, o PPC, ao definir conhecimentos científicos, acadêmicos e tecnológicos, demonstra a importância da abordagem interdisciplinar na preparação dos discentes para serem flexíveis no desempenho de variadas funções de acordo com as necessidades organizacionais.

E a construção desse perfil tem um impacto significativo no desenvolvimento de habilidades tecnológicas e comunicativas, capacitando-os a serem culturalmente versáteis para se adequar ao mundo globalizado.

Neste estudo também buscamos analisar como a estrutura curricular, as disciplinas, as ementas e os conteúdos programáticos de Secretariado Executivo abordam o ensino-aprendizagem de ESP.

## 5.2 Abordagem do ensino-aprendizagem de ESP

O conteúdo programático do curso de Secretariado Executivo estabelece uma proposta que aborda o contexto atual do mundo dos negócios, algumas situações específicas da rotina secretarial, e os pilares gestão, assessoria, consultoria e empreendedorismo.

A primeira disciplina intitulada Inglês para Negócios 1 é cursada no 4º período letivo e possui carga horária de 60 horas/aula. Em relação a ementa dessa disciplina, é indicado a introdução ao estudo da língua inglesa, a recepção e produção de textos tanto oral quanto escrito, envolvendo todas as habilidades comunicativas. (Universidade Federal de Pernambuco, Projeto Pedagógico do Curso, 2016, p.98).

Aprender a como se expressar e lidar com situações atípicas é de extrema importância durante o atendimento ao público. Observamos que os propósitos de ensino-aprendizagem no PPC estão voltados para ambientes formais e informais, ou seja, buscam o desenvolvimento de interações que tenham como cerne a linguagem em uso. Por conseguinte, esse conhecimento permitirá ao egresso aperfeiçoar suas habilidades linguísticas e culturais importantes para sua atuação como Secretários Executivos.

A disciplina Inglês para Negócios 2 é cursada no 5º período letivo e possui carga horária de 60 horas/aula. Consta da ementa a temática desenvolvimento da comunicação oral e escrita, abrangendo-se aspectos sintáticos, semânticos, fonológicos e pragmáticos da língua inglesa. Além de ampliação da compreensão e produção textual em consonância com os conteúdos abordados anteriormente em Inglês para Negócios 1.

O conteúdo programático dessa disciplina aborda os seguintes tópicos:

1. *Arriving for an appointment* (Chegando para um compromisso)
2. *At reception* (Na recepção)
3. *Meeting People* (Conhecendo pessoas)
4. *Finding the right room* (Encontrando a sala correta)
5. *Describing routines* (Descrivendo rotinas)
6. *How often?* (Com que frequência?)
7. *Talking about company activities* (Falando sobre atividades da empresa)
8. *Numbers and time* (Números e horário)
9. *What is your job like?* (Como é o seu trabalho?)
10. *Culture file* (Arquivo cultural)

(Universidade Federal de Pernambuco, Projeto Pedagógico do Curso, 2016, p.105).

Os tópicos anteriores envolvem situações cotidianas em que os secretários executivos estão envolvidos como, por exemplo, organização de reuniões, atuação na recepção, a qual exige habilidades comunicativas e específicas que lhes permite oferecer um atendimento profissional, personalizado e humanizado.

Na rotina secretarial é importante ter conhecimento sobre projetos, atividades ou eventos da empresa e ter domínio de habilidades voltadas para a comunicação com os clientes e parceiros de negócios. Destarte, é relevante a aprendizagem de vocabulário e de estruturas gramaticais que envolvem datas, números e horários, dentre outros.

De modo geral, a referida disciplina aborda as rotinas do secretário executivo, suas responsabilidades e funções no trabalho, buscando-se aperfeiçoar o seu desempenho, planejando e organizando seu ambiente de trabalho e sua comunicação em língua estrangeira. Além disso, observamos a inserção de informações sobre culturas e negócios globais em *Culture file*, o qual favorece a compreensão de aspectos que envolvem diversidade cultural e comunicação intercultural, preparando os discentes para interações transnacionais.

A disciplina Inglês para Negócios 3 é cursada no 6º período letivo e possui carga horária de 60 horas/aula. Tem-se como objetivo o desenvolvimento da comunicação oral e escrita abordando aspectos pragmáticos da língua inglesa aplicada ao campo profissional e ampliação da compreensão e produção textual, oral e escrita, tendo em vista os conhecimentos obtidos em Inglês para Negócios 2. (Universidade Federal de Pernambuco, Projeto Pedagógico do Curso, 2016, p.112).

O conteúdo programático dessa disciplina é expresso da seguinte forma:

1. *Visiting a client* (Visitando um cliente)
  2. *Business Activities* (Atividades comerciais)
  3. *Fixing an appointment* (Agendando um compromisso)
  4. *Requests and offers* (Pedidos e ofertas)
  5. *Company and personal history* (História da empresa e pessoal)
  6. *Making plans* (Fazendo planos)
  7. *Opinions and preference* (Opniões e preferências)
  8. *Directions and invitations* (Orientações e convites)
  9. *Entertaining* (Entretenimento)
  10. *Saying good-bye* (Despedindo-se)
- (Universidade Federal de Pernambuco, Projeto Pedagógico do Curso, 2016, p.112).

O Secretário Executivo pode ser um dos responsáveis por conectar as necessidades da empresa e dos clientes, além de ter poder para influenciar algumas decisões complexas que envolvam estratégias de *marketing*, venda, logística, entre outras operações da empresa. Essa disciplina visa o desenvolvimento de habilidades que são inerentes a variadas atividades comerciais como, por exemplo, as que envolvem visitas em que os profissionais estejam representando a empresa em reuniões de negócios ou eventos, ou quando estão acompanhando seus superiores, estabelecendo um relacionamento profissional bem-sucedido com os clientes.

Ter domínio de informações acerca da história da empresa e de aspectos

profissionais é importante para promover *networking* e a colaboração com outras empresas. Os conteúdos apresentados nessa disciplina servem para aperfeiçoar as habilidades linguísticas já abordadas em outras disciplinas, proporcionando aos alunos interações com diversos contextos organizacionais.

A disciplina Inglês para Negócios 4 é cursada no 6º período letivo e também possui carga horária de 60 horas/aula. O foco está na ampliação dos conhecimentos de comunicação oral e escrita, de compreensão e produção textual, enfatizando a escrita de determinados gêneros textuais da esfera comercial, em consonância com os conteúdos já abordados em Inglês para Negócios 3. (Universidade Federal de Pernambuco, Projeto Pedagógico do Curso, 2016, p.119).

O conteúdo programático dessa disciplina apresenta os seguintes tópicos:

1. *Introduction* (Introdução)
  2. *Business Letters* (Cartas Comerciais)
  3. *The Formal letter* (A carta formal)
  4. *The reference* (A referência)
  5. *The reason* (O motivo)
  6. *Making Inquiries* (Fazendo consultas)
  7. *Agreement* (Acordo)
  8. *Bad News* (Notícias ruins)
  9. *Attachments* (Anexos)
  10. *Closing* (Encerramento)
  11. *Reference for* (Referência para)
  12. *The final* (O final)
  13. *E-mails* (E-mails)
  14. *Formal and Informal E-mails* (E-mails formais e informais)
  15. *Extra: Paragraph Linkers* (Conectores de parágrafos)
- (Universidade Federal de Pernambuco, Projeto Pedagógico do Curso, 2016, p.119).

O ensino do conteúdo voltado para cartas comerciais é importante para Secretários Executivos que trabalham constantemente com Redação Comercial e Empresarial. Ter domínio da estrutura, da formatação e do estilo de escrita desses documentos é fundamental para produção de documentos oficiais. De modo geral, a abordagem desses conteúdos tem o objetivo de aprimorar as habilidades oral e escrita dos estudantes, auxiliando no aprendizado de um específico para cada documento corporativo, porém carece de variedade e tópicos de outras formas de comunicação e interação da contemporaneidade.

Concluimos que o diálogo estabelecido entre a formação destinada ao Secretariado Executivo na UFPE, os pressupostos teóricos do ensino de *English for Specific Purposes* (ESP) e o Projeto Pedagógico do Curso (PPC) contribuem para o desenvolvimento de habilidades comunicativas e competências interculturais dos discentes.

Entretanto, observamos que os conteúdos abordados possuem tendências que, de certo modo, limitam os secretários à execução de tarefas técnicas e operacionais. Foi

possível identificar também, a ausência de abordagens temáticas inovadoras e perspectivas contemporâneas, bem como a falta de integração de conteúdos que dialoguem com as atuais formas de atuação remota no campo do secretariado.

Acreditamos que o ensino de *English for Specific Purposes* (ESP) pode abranger mais significativamente os âmbitos da assessoria, cogestão, consultoria e empreendedorismo no ambiente secretarial. O envolvimento dos alunos com didáticas que apresentem experimentos, análise de casos práticos e interações com profissionais experientes em cada uma dessas áreas que utilizam a língua inglesa para se comunicarem, podem ajudá-los a lidar com situações adversas em sua rotina. Essas abordagens têm potencial para incentivar a autonomia dos estudantes e capacitá-los para lidar de forma eficaz com os acontecimentos inerentes a cada um desses campos de atuação.

Com base nos estudos de Antunes (2013) e no artigo 4º da Resolução nº03/2005-CES/CNE, sugerimos que os propósitos de ensino de *English for Specific Purposes* podem ser aperfeiçoados nas áreas de:

- a) assessoria: ao prestar suporte nos centros de tomada de decisão e ao facilitar a comunicação em processos de negociação com foco nos objetivos organizacionais, os estudantes podem aprimorar suas habilidades comunicativas com gestores e equipes por meio de práticas significativas de oralidade e escrita, por exemplo na elaboração de relatórios e criação de resumos de assessoria;
- b) cogestão: com base nas responsabilidades de gerenciamento em áreas estratégicas, os estudantes podem ser preparados para desenvolver competências para lidar com conflitos e atividades que estimulem a colaboração e o trabalho em equipe;
- c) consultoria: apoio aos executivos na gestão, na prestação de serviços identificando soluções, uma vez que os discentes podem receber treinamentos que lhes permitam interpretar dados complexos e fornecer informações que gerem resultados, ou seja, poderão apresentar propostas para atender as necessidades dos clientes e parceiros de negócios;
- d) empreendedorismo: ao fornecer métodos e práticas inovadoras para aprimorar o ambiente de trabalho, os discentes podem aprender a desenvolver habilidades

comunicativas a fim de convencer e atrair interesses de parceiros comerciais, uma vez que lhes permitirá gerir projetos com criatividade, flexibilidade e responsabilidades éticas.

Com isso, o ensino de ESP com foco nos pilares secretariais se faz necessário na medida em que a globalização desempenha um papel significativo na formação de Secretariado Executivo, pois é preciso que haja um aprofundamento em cada uma dessas áreas, superando-se modelos de atuação antigos e limitados.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A realização dessa pesquisa qualitativa nos moldes de estudo de caso, investigou as relações estabelecidas entre o Ensino de Inglês para Fins Específicos (ESP) e a abordagem utilizada no curso de Secretariado Executivo da UFPE acerca das demandas da globalização.

O Ensino de Inglês para Fins Específicos (ESP) está conectado diretamente com os aspectos da globalização, visto que os avanços tecnológicos, a comunicação internacional, o contato com diferentes culturas e as múltiplas perspectivas de negócios tornaram-se exigências para a formação e atuação dos profissionais de secretariado no mercado de trabalho.

Nesse sentido, o ESP fomenta o desenvolvimento da competência comunicativa dos discentes e, com efeito, permite-lhes interagir com pessoas de outros países, atuar em ambientes multiculturais e em diversos ambientes organizacionais.

A partir da análise de conteúdo do Projeto Pedagógico do Curso (PPC), observamos que o perfil almejado para os egressos define características técnicas, comunicativas e interpessoais, pois visa formar profissionais com domínio de diversos ramos do saber e que possuam competência comunicativa adequada para atender as constantes demandas de mercado.

Além disso, acreditamos que há a necessidade de reformulação do PPC para atender a complexidade da rotina secretarial contemporânea, buscando-se dialogar mais diretamente com as esferas gestão, assessoria, consultoria e empreendedorismo por meio das disciplinas de Inglês para Negócios.

A abordagem das disciplinas poderia envolver reflexões a respeito do secretariado do futuro (expectativas acerca de novas formas de atuação) com temáticas inovadoras para promoção da criatividade e autonomia, da diversidade cultural, da comunicação transnacional,

dentre outras.

Essas sugestões propostas contribuiriam para aperfeiçoar a formação dos discentes oferecendo um aprendizado rico e diversificado, preparando os estudantes para lidar com o cotidiano de diversos ambientes organizacionais.

## REFERÊNCIAS

ANTUNES, C. K. S.; ARAÚJO, M. F. S. F. **Os conhecimentos necessários à formação acadêmica em consultoria secretarial**. Secretariado em Revist@. V 9. 2013.

ARAÚJO, D. S.; SILVA, V. L. **O profissional de secretariado e o uso das tecnologias de comunicação e informação nas organizações**. In: Semana Acadêmica Revista Científica ISSN 2236 - 6717, 2018.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Tradução Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011.

BRASIL. **Resolução n.º 3, de 23 de junho de 2005**. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003\\_05.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf)>

CABRAL, Armanda. **A importância do inglês no mundo atual**. In: Revista PROFFORMA, Centro de Formação de Professores do Nordeste Alentejano, n. 13, jun. 2014.

CELANI, M. A. A. **The Brazilian ESP Project: an evaluation**. PUC/SP. São Paulo: EDUC, 1988.

DENZIN, N. K. e LINCOLN, Y. S. **Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa**. In: DENZIN, N. K. e LINCOLN, Y. S. (Orgs.). **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006. p. 15-41.

NECO, Mayara de Oliveira, *et al.* Secretariado remoto no Brasil: Mercado de trabalho e perspectivas. **SCRIBES - Brazilian Journal of Management and Secretarial Studies**, [S. l.], v. 4, n. 1, 2023. DOI: 10.33228/scribes.2023.v4.15500. Disponível em: <https://periodicos.ufv.br/SCRIBES/article/view/15500>. Acesso em: 08 ago. 2024.

DUDLEY-EVANS, T. & St. JOHN, M.J. **Developments in English for specific purposes: A multi-disciplinary approach**. Cambridge: CUP, 1998.

DUDLEY-EVANS, T. **English for specific purposes**. IN: CARTER, R. e NUNAN, D. [2001] **Teaching English to speakers of other languages**. Cambridge: Cambridge, 2004.

FINARDI, Kyria Rebecca; PORCINO, Maria Carolina. **Tecnologia e metodologia no ensino de inglês: impactos da globalização e da internacionalização**. Ilha do Desterro, n. 66, p. 239- 283, 2014.

GOMES, C. E.; BRITO, M.; GAMPIRES, N. F.; & MOIO, P. (2022). **Interculturalidade na pele: olhares sobre uma carreira internacional**. São Paulo: Lura Editorial.

HALL, S. **Da Diáspora: identidades e mediações culturais**. Belo Horizonte: UFMG, 2003.

HOWATT, A.P.R. **A history of English language teaching**. Oxford: Oxford University Press, 1984.

HUTCHINSON, T.; WATERS, A. **English for Specific Purposes - A learning-centred approach**. Cambridge: Cambridge University Press, 1987. 183p.

JORDAN, R. R. **English for Academic Purposes: a guide and resource book for teachers**. Cambridge: Cambridge University Press, 1997.

LIMA, Maria Helena de Macêdo. **Técnicas Profissionais para Secretariado**. Teresina: Editora e Gráfica Halley, 2017.

LOSEKANN, R.; MOURÃO, H. **Desafios do Teletrabalho na Pandemia COVID-19: QUANDO O HOME VIRA OFFICE**. Caderno de Administração, v. 28, p. 71-75, 5 jun. 2020.

MELO, A. K. E. de. (2022). **A comunicação organizacional e o uso de aplicativo de mensagens instantâneas em Secretariado Executivo em tempos de pandemia**. (Trabalho de Conclusão de Curso). Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, CE, Brasil.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 14ª edição. São Paulo: Hucitec Editora, 2014.

Ministério da Saúde [homepage na internet]. Coronavírus (COVID-19). Disponível em: <<https://coronavirus.saude.gov.br>>

MUNBY, J. **Communicative Syllabus Design**. Cambridge: CUP, 1978.

NEIVA, E. G. & D'ELIA, M. E. S. (2009). **As novas competências do profissional de secretariado**. São Paulo: IOB.

NOGUEIRA, A. M.; PATINI, A. C. **Trabalho remoto e desafios dos gestores**. INMR - Innovation & Management Review, São Paulo, 9(4), 121-152, 2012. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rai/article/view/79292>. Acesso em: 02 ago. 2024.

PAIVA, V. L. M. O. **A LDB e a legislação vigente sobre o ensino e a formação de professor de língua inglesa**. In: Stevens, C. M. T e Cunha, M. J. Caminhos e Colheitas: ensino e pesquisa na área de inglês no Brasil. Brasília: UnB, 2003. p.53-84.

PAIVA, V. L. M. O. **O uso da tecnologia no ensino de línguas estrangeiras: breve retrospectiva histórica**. In: JESUS, Dánie Marcelo de; MACIEL, Ruberval Franco (Orgs.) Olhares sobre tecnologias digitais: linguagens, ensino, formação e prática docente. Coleção: Novas Perspectivas em Linguística Aplicada Vol. 44. Campinas, SP: Pontes Editores, 2015, pp. 21- 34.

PAIVA, V. L. M. O. **Manual de pesquisa em estudos linguísticos**. 1. ed. - São Paulo: Parábola, 2019.

PINHEIRO, J. B. **Empreendedorismo e gestão de eventos culturais**: um estudo sobre a formação do secretário executivo na Universidade Federal do Ceará. Fortaleza, 2017.

RAMOS, R.C.G. **Instrumental no Brasil**: a desconstrução de mitos e a construção do futuro. In: FREIRE, M.; VIEIRA-ABRAHÃO, M.H.; BARCELOS, A.M.F. (Org.). *Linguística Aplicada e Contemporaneidade*. Campinas. SP: Pontes Editora, 2005, p. 109-123.

RICARDO, J. **As crises econômicas mundiais**. Brasília: v 01, p. 1-20, mar. 2000.

ROBINSON, P. **ESP (English for Specific Purposes)**. Oxford: Pergamon, 1980.

ROBINSON, P. **ESP Today**: a Practitioner's Guide. Hertfordshire: Prentice Hall, 1991.

RODRIGUES, E. F. S.; DIAS, A. I. **Formação em Secretariado Executivo**: relação entre conhecimento acadêmico e atuação profissional. In: BARROS, C. M. P.; SILVA, J. S.; DIAS, A. M. I. (Orgs.). *Secretariado Executivo e Educação: temas que se articulam pela formação, docência na Educação Superior e pesquisa científica*. Fortaleza: Edições UFC, 2016. p. 21-47.

SABINO, R. F.; ROCHA, F. G. **Secretariado**: do escriba ao web writer. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SABINO, Rosimeri Ferraz; JÚNIOR, José Alberto Ferreira de Andrade. **Secretariado**: Formação e Mercado no Estado de Sergipe. *Revista Gestão de Secretariado*, São Paulo, v.1, n.1, p.6-31, 2011.

SILVA, M.O.F.; (2019) **Secretariado remoto**: experiências no Brasil. Monografia (Graduação em Secretariado Executivo) – Departamento de Secretariado Executivo, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2019.

THOMAS, David; INKSON, Kerr. **Inteligência Cultural**: habilidades pessoais para negócios globalizados. Rio de Janeiro: Record, 2006.

VIAN JR., O. **Inglês instrumental, inglês para negócios e inglês instrumental para negócios**. DELTA, São Paulo, v. 15, n. spe, p. 437-457, 1999.

WIDDOWSON, H. C. **Aspects of syllabus design**. In: TICKOO, M. (Ed.). *Language syllabuses: State of the art*. Singapore: RELC, 1987

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. [tradução: Cristhian Matheus Herrera]. – 5. ed – Porto Alegre : Bookman, 2015.



## ***Capítulo 5***

---

# **A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO UM FACILITADOR NO PROCESSO DECISÓRIO: UM NOVO OLHAR DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

DOI:10.29327/5444378.1-5

Juliete Vieira Gomes  
Geyza D' Ávila Arruda

# A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO UM FACILITADOR NO PROCESSO DECISÓRIO: UM NOVO OLHAR DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Juliete Vieira Gomes<sup>1</sup>  
Geyza D' Ávila Arruda<sup>2</sup>

## RESUMO

A inteligência emocional é uma competência substancial para os secretários executivos, transcendendo habilidades técnicas e desempenhando um papel importante na eficácia do trabalho. Essa capacidade abrange o autoconhecimento, o controle emocional, a empatia e a habilidade de gerenciar relacionamentos de forma eficaz. No contexto do Secretariado Executivo, a inteligência emocional é fundamental para uma comunicação clara e assertiva, o gerenciamento de tarefas complexas e a manutenção de ambientes de trabalho produtivos e processos decisórios. Reconhecer a importância das emoções na tomada de decisões e no desempenho profissional é fundamental para o sucesso no ambiente de trabalho desafiador em que atuam (SOUZA *et al.*, 2021). O presente estudo, que tem como natureza qualitativa, revisão bibliográfica, e caráter descritivo e exploratória, foram explorados artigos dos últimos cinco anos (2019-2023) em publicações indexadas no banco de dados eletrônicos *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO) e no *Google Acadêmico*. Os descritores utilizados para a busca dos estudos foram "Inteligência emocional", "Poder decisório" e "Secretariado Executivo", além de buscas equivalentes em língua inglesa: "*Emotional intelligence*", "*Decision-making power*" e "*Executive secretariat*". Foram selecionados apenas trabalhos que haviam conformidades referente aos critérios de buscas relacionados à pesquisa. Os artigos selecionados para compor este estudo foram dos seguintes autores: FRANÇA (2019); DE JESUS, DA SILVA (2021); LOURENÇO E LELIS (2019); LUCIANI (2021); NONATO E SOUZA (2021); PRESTES (2020) e SOUSA (2020). A seleção dos autores dos artigos citados correspondem aos critérios e contribuições para o entendimento e aplicação da inteligência emocional e os processos de decisões no ambiente de trabalho do profissional de Secretariado Executivo. Diante do exposto, os estudos evidenciam sua influência direta na performance profissional, na resolução de conflitos e até mesmo na adaptação a diferentes contextos, como em startups. Além disso, a inteligência emocional está ligada à saúde mental, sendo um recurso essencial para lidar com o estresse e prevenir a síndrome de *burnout*. Em suma, a inteligência emocional é um pilar essencial para o sucesso do profissional de Secretariado Executivo, promovendo tanto o crescimento profissional quanto o bem-estar emocional dos profissionais nessa área. Ao final, a análise crítica proporciona uma base sólida não apenas para a compreensão geral da inteligência emocional, mas como este fator pode ser uma agente facilitador nas abordagens em processos decisórios para sua integração prática no ambiente desafiador do profissional de Secretariado Executivo.

**Palavras-chave:** Inteligência Emocional. Processo Decisório. Profissional de Secretariado Executivo.

## ABSTRACT

Emotional intelligence is a substantial competency for executive secretaries, transcending technical skills and playing an important role in work effectiveness. This ability encompasses self-knowledge, emotional control, empathy and the ability to manage relationships effectively. In the context of the Executive Secretariat, emotional intelligence is fundamental for clear and assertive communication, the management of complex tasks and the maintenance of productive work environments and decision-making processes. Recognizing the importance of emotions in decision-making and professional performance is fundamental to success in the challenging work environment in which they work (SOUZA *et al.*, 2021). The present study, which has a qualitative nature, bibliographic review, and descriptive and exploratory character, explored articles from the last five years (2019-2023) in publications indexed in the electronic database Scientific Electronic Library Online (SCIELO) and Google Scholar . The descriptors used to search for studies were "Emotional intelligence", "Decision-making power" and "Executive secretariat", in addition to equivalent searches in English: "Emotional intelligence", "Decision-making power" and "Executive secretariat". Only works that met the search criteria related to the research were selected. The articles selected to compose this study were by the following authors: FRANÇA (2019); DE JESUS, DA SILVA (2021); LOURENÇO AND LELIS (2019); LUCIANI (2021); NONATO E SOUZA (2021); PRESTES (2020) and SOUSA (2020). The selection of authors of the cited articles matched the criteria and contributions to the understanding and application of emotional intelligence and decision-making processes in the Executive Secretariat professional's work environment. In view of the above, studies show its direct influence on professional performance, conflict resolution and even adaptation to different contexts, such as startups. Furthermore, emotional intelligence is linked to mental health, being an essential resource for dealing with stress and preventing burnout syndrome. In short, emotional intelligence is an essential pillar for the success of the Executive Secretariat professional, promoting both professional growth and the emotional well-being of professionals in this area. In the end, critical analysis provides a solid basis not only for the general understanding of emotional intelligence, but how this factor can be a facilitating agent in approaches to decision-making processes for its practical integration in the challenging environment of the Executive Secretariat professional.

**Keywords:** Emotional Intelligence. Decision-Making Process. Executive Secretariat Professional.

---

<sup>1</sup>Graduanda em Secretariado Executivo - UFPE/Campus Recife  
*e-mail:* juliete.vieira@ufpe.br

<sup>2</sup>Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Vinculada ao Departamento de Ciências Administrativas-DCA/CCSA/UFPE  
*e-mail:* geyza.davila@ufpe.br

# 1 INTRODUÇÃO

No contexto do Secretariado Executivo, onde a gestão de múltiplas tarefas, o gerenciamento de agendas e a coordenação de eventos são comuns, a inteligência emocional se torna um facilitador relevante no processo decisório desses profissionais. Reconhecer a importância das emoções na tomada de decisões e no desempenho profissional é fundamental para o sucesso no ambiente de trabalho desafiador em que atuam (SOUZA *et al.*, 2021).

Desenvolver a inteligência emocional não apenas beneficia o indivíduo, mas também o coletivo. Nas organizações, a valorização e o cultivo dessa habilidade entre os colaboradores podem levar a ambientes de trabalho mais colaborativos, lideranças mais eficazes e uma cultura organizacional mais positiva (MARCONDES, 2022).

No entanto, o caminho para a inteligência emocional não é linear e exige autenticidade, autorreflexão e disposição para aprender com as experiências. Os profissionais de Secretariado Executivo podem se beneficiar significativamente ao cultivar e aprimorar essa habilidade vital, o que não só os ajuda a lidar com as demandas emocionais do ambiente de trabalho, mas também contribui para sua eficácia no desempenho de suas funções (EIFLER *et al.*, 2021).

Diante disso, surge a pergunta norteadora: "Como a inteligência emocional influencia o processo decisório dos profissionais de Secretariado Executivo?"

Para responder este questionamento, o objetivo geral é abordar a inteligência emocional como um fator importante nos processos de decisões no campo profissional do Secretário Executivo.

A diligência deste trabalho justifica-se na compreensão da contribuição literal do assunto em questão com a área secretarial. Evidenciando os efeitos nas práticas decisórias destes profissionais.

A pesquisa está dividida em seis seções: introdução, referencial teórico (subdivididos em três tópicos: o primeiro abordando as competências e habilidades do secretariado executivo; o segundo, sobre os processos decisórios e o terceiro referente a inteligência emocional x gestão nos processos decisórios), procedimentos metodológicos, resultados e discussões do estudo, considerações finais e referências.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Nesta seção, a pesquisa se fundamenta na análise e síntese de diversos artigos científicos que abordam a inteligência emocional correlacionados com sua aplicação dos múltiplos desempenhos de gestões de trabalho, habilidades interpessoais e processos decisórios. Esse conjunto de trabalhos acadêmicos forma a espinha dorsal do estudo, fornecendo uma base conceitual sólida para a compreensão e análise do tema, especificamente no contexto do profissional de Secretariado Executivo.

### **2.1 As competências e habilidades do secretariado executivo**

O campo dinâmico do Profissional do Secretariado Executivo exige uma gama abrangente de competências e habilidades, essenciais para enfrentar os desafios complexos e atender às demandas do ambiente corporativo contemporâneo. Em meio a essas habilidades, destaca-se a importância da comunicação eficaz como uma pedra angular. Secretários Executivos não apenas precisam dominar a comunicação verbal e escrita, mas também cultivar habilidades de escuta ativa. A capacidade de transmitir informações com clareza e precisão, tanto nas interações internas da organização quanto ao lidar com clientes, parceiros e outras partes interessadas.

No contexto do Secretariado Executivo, onde a competência organizacional é fundamental, os profissionais enfrentam uma variedade de desafios diários, desde a gestão de múltiplas tarefas até o gerenciamento de agendas e coordenação de eventos. Essas atividades exigem habilidades de priorização, planejamento e execução eficientes, que são essenciais para garantir o sucesso no desempenho de suas funções (EIFLER et al., 2021).

Além disso, a discrição e a confidencialidade são qualidades indispensáveis para esses profissionais, que frequentemente têm acesso a informações sensíveis e estratégicas da empresa, como membros das equipes executivas. A confiança depositada neles demanda um compromisso elevado em lidar com esses dados de maneira sigilosa e responsável (DA SILVA PEREIRA et al., 2019). Nesse contexto desafiador, a inteligência emocional emerge como um facilitador no processo decisório dos Profissionais de Secretariado Executivo, influenciando diretamente sua capacidade de gerenciar efetivamente suas emoções e as emoções dos outros durante a tomada de decisões.

Adaptabilidade e flexibilidade são traços valorizados nesse campo, onde as mudanças no ambiente corporativo são constantes. A capacidade de se adaptar rapidamente a novas situações, lidar com imprevistos e ajustar prioridades conforme as demandas do momento

é crucial para o sucesso nesse papel dinâmico (DA SILVA SANTIAGO, DE LUCENA, 2019).

A proficiência em tecnologia da informação surge como uma habilidade precisa. A familiaridade com ferramentas de software, a capacidade de gerenciar sistemas e as habilidades em pesquisa online são componentes fundamentais para a eficiência no desempenho diário das responsabilidades.

Por fim, as habilidades interpessoais desempenham um papel fundamental. Os Secretários Executivos frequentemente atuam como pontes entre departamentos e colaboradores, exigindo habilidades para construir relacionamentos sólidos, trabalhar em equipe, resolver conflitos e manter um ambiente de trabalho colaborativo e produtivo (FÁTIMA DOS SANTOS et al., 2023).

O conjunto abrangente dessas competências e habilidades estabelece o perfil dos Profissionais de Secretariado Executivo como peças-chave dentro das organizações. Sua capacidade de lidar com uma variedade de desafios contribui significativamente para o sucesso e a eficiência das operações empresariais, destacando a grande importância desse papel no cenário corporativo contemporâneo (DO NASCIMENTO, DO NASCIMENTO JÚNIOR, RAMOS, 2020).

## **2.2 Processos decisórios**

Os processos decisórios dentro de uma organização desempenham um papel importante no direcionamento de suas operações e na busca por seus objetivos. A capacidade de tomar decisões satisfatórias não está apenas vinculada à lógica e ao raciocínio, mas também à inteligência emocional. A integração da inteligência emocional nesses processos oferece uma perspectiva mais abrangente e humana, reconhecendo a importância das emoções na tomada de decisões (PIRES, 2023).

A inteligência emocional é composta por habilidades como autoconhecimento, auto regulação, empatia e habilidades sociais, desempenha um papel significativo nos processos decisórios. Ao compreender e gerenciar suas próprias emoções, os tomadores de decisão podem evitar respostas impulsivas e considerar de forma mais equilibrada as informações disponíveis. A autorregulação emocional permite que lidem com pressões e estresses, mantendo a clareza mental necessária para tomar decisões ponderadas (VIANNA et al., 2023).

Além disso, a empatia, uma componente-chave da inteligência emocional, é fundamental na compreensão das emoções dos outros envolvidos nas decisões. Isso contribui para um ambiente mais colaborativo e ajuda a antecipar possíveis impactos emocionais das decisões sobre as equipes e stakeholders. A capacidade de se colocar no lugar dos outros pode influenciar positivamente a forma como as decisões são comunicadas e implementadas (LAGO, 2023).

A gestão de relacionamentos, outra habilidade da inteligência emocional, desempenha um papel relevante após a tomada de decisões. Lidar com as reações emocionais das partes envolvidas, resolver conflitos e manter a coesão da equipe são aspectos importantes para garantir que as decisões sejam efetivamente implementadas (DE SOUZA PASQUALOTTO, SCALZILLI, 2023).

No contexto organizacional, onde as emoções podem ser intensas, especialmente durante períodos de mudança ou desafios, a inteligência emocional contribui para a resiliência e a adaptabilidade. Tomadores de decisão emocionalmente inteligentes estão mais aptos a liderar suas equipes de maneira eficaz, navegando por momentos de incerteza com uma abordagem equilibrada e compreensiva (VIANNA et al., 2023).

Ao integrar a inteligência emocional nos processos decisórios, as organizações podem colher benefícios que vão além da efetividade operacional. Elas promovem um ambiente de trabalho mais saudável, melhoram a comunicação e fortalecem a capacidade de resposta às demandas emocionais inerentes ao mundo corporativo. A inteligência emocional, portanto, emerge como um componente valioso na busca por decisões mais equilibradas e sustentáveis no ambiente empresarial contemporâneo (LAGO, 2023).

### **2.3 Inteligência emocional x Gestão nos processos decisórios**

A inteligência emocional emerge como uma aliada valiosa na gestão dos processos decisórios para Profissionais de Secretariado Executivo, desempenhando um papel fundamental no poder e na qualidade das escolhas realizadas. O ambiente dinâmico em que atuam exige não apenas habilidades técnicas, mas também uma compreensão sofisticada das emoções próprias e dos outros (LOPES et al., 2021).

Em primeiro lugar, a inteligência emocional permite que os Profissionais de Secretariado Executivo compreendam e gerenciem suas próprias emoções de maneira segura durante o processo decisório. Isso significa lidar construtivamente com o estresse, a pressão e as incertezas que muitas vezes acompanham a tomada de decisões. Ao manter a

calma e a clareza mental, esses profissionais podem avaliar as opções de maneira mais objetiva e tomar decisões mais ponderadas (IGNATTI et al., 2022).

Além disso, a inteligência emocional é importante ao lidar com as relações interpessoais inerentes ao de Secretariado Executivo. A capacidade de perceber e compreender as emoções dos outros é fundamental para antecipar reações e expectativas, permitindo uma abordagem mais empática na comunicação e na interação com colegas, superiores e clientes. Essa empatia contribui para a construção de relacionamentos mais sólidos e facilita a negociação de soluções que atendam às necessidades de todas as partes envolvidas (ROCHA, LIMA, 2021).

A gestão de conflitos é outra área em que a inteligência emocional desempenha um bom papel. Ao compreender as emoções subjacentes a um conflito, os Profissionais de Secretariado Executivo podem adotar uma abordagem mais diplomática e facilitadora, contribuindo para a uma boa resolução de disputas e mantendo um ambiente de trabalho colaborativo (DE OLIVEIRA COSTA, DOS SANTOS, MARCHI, 2023).

A empatia e a compreensão emocional também são valiosas ao antecipar e mitigar possíveis resistências ou reações negativas às decisões tomadas. Profissionais com alta inteligência emocional são capazes de comunicar as decisões de forma mais sensível, explicando-as de maneira a minimizar impactos emocionais negativos (NONATO, 2021).

A inteligência emocional se apresenta como uma grande vertente na gestão dos processos decisórios para Profissionais de Secretariado Executivo. Sua capacidade de compreender e gerenciar emoções, tanto próprias quanto alheias, contribui não apenas para decisões mais informadas e equilibradas, mas também para o estabelecimento e manutenção de relações interpessoais saudáveis no ambiente de trabalho (CRUZ, 2019).

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

O presente estudo adota uma abordagem qualitativa, onde as fontes diretas de dados são o ambiente natural de pesquisa, com o pesquisador desempenhando um papel fundamental no processo analítico. Baseada em uma revisão bibliográfica, caracterizada como exploratória e descritiva. Segundo Gil (2008), a pesquisa de revisão bibliográfica fundamenta-se em material já existente, principalmente em livros e artigos científicos. Enquanto o aspecto exploratório oferece uma compreensão mais profunda do tema em análise, ampliando o conhecimento do pesquisador e contribuindo para a clareza e o

aprimoramento de conceitos e ideias, o aspecto descritivo, por sua vez, busca desenvolver e elucidar conceitos e ideias, visando à formulação de questões mais precisas.

Para realizar essa revisão de literatura, foram exploradas publicações indexadas no banco de dados eletrônicos Scientific Electronic Library Online (SCIELO) e no Google Acadêmico. Os descritores utilizados para a busca dos estudos foram "Inteligência emocional", "Poder decisório" e "Secretariado Executivo", além de buscas equivalentes em língua inglesa: "Emotional intelligence", "Decision-making power" e "Executive secretariat".

Os critérios de inclusão foram definidos considerando artigos completos de acesso livre, publicados em português e inglês nos últimos cinco anos (2019-2023). Artigos não disponíveis integralmente e que não estavam alinhados à temática do estudo foram excluídos. Os dados relevantes foram extraídos e organizados em fichas ou planilhas específicas destinadas à extração de informações. Os trabalhos selecionados, em conformidade com os critérios estabelecidos, foram arquivados em pastas, formando a base para a análise detalhada.

Após a seleção dos artigos de acordo com os critérios de inclusão e exclusão, estes foram minuciosamente examinados para identificar aqueles mais pertinentes ao tema abordado. Ao final da revisão, um conjunto de artigos considerados relevantes foi utilizado como base para o estudo em questão.

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

A inteligência emocional desempenha um papel elementar no ambiente profissional, especialmente nas conjunturas do Secretariado Executivo, onde as interações interpessoais e a tomada de decisões são frequentes. Ao considerar a influência da inteligência emocional como um facilitador no processo decisório, é, sobretudo, compreendido como os profissionais dessa área gerenciam suas emoções, bem como as relações interpessoais, para tomar decisões importantes.

Uma abordagem que integra a inteligência emocional no processo decisório pode fornecer insights valiosos sobre como os Profissionais de Secretariado Executivo podem aprimorar suas habilidades de tomada de decisão, considerando não apenas os aspectos lógicos, mas também os aspectos cognitivos.

Agora, ao discutir os artigos selecionados para esta revisão bibliográfica, é importante destacar que esses trabalhos foram cuidadosamente escolhidos com base em

critérios específicos, como relevância para o tema abordado, acesso livre, idioma (português e inglês) e período de publicação (2019-2023). Esses artigos representam uma variedade de perspectivas sobre a inteligência emocional e seu papel no processo decisório, fornecendo uma base sólida para a análise e discussão a seguir.

**Tabela 1 - Seleção de Artigos**

| <b>Autor</b>   | <b>Ano</b> | <b>Título</b>   | <b>Principais Resultados</b>   |
|--|------------|---|--|
| LOURENÇO, Suéllen Stéfani Felício; Lelis, Michelle Gomes | 2019       | A inteligência emocional no trabalho do secretário executivo.           | Explorou a aplicação da inteligência emocional no contexto do trabalho do secretário executivo.                |
| PRESTES, Caroline Stelle <i>et al.</i>                   | 2020       | Secretariado executivo: inteligência emocional e comunicação assertiva. | Destacou a relação entre inteligência emocional e comunicação assertiva no contexto do secretariado executivo. |
| SOUSA, Leila Gomes <i>et al.</i>                         | 2020       | Inteligência emocional para o profissional de secretariado executivo.   | Abordou a importância da inteligência emocional para o desempenho do profissional de secretariado executivo.   |

|   |      |  |   |
|---|------|--|---|
| NONATO, Bianca<br>Teixeira; Souza,<br>Eduardo César<br>Pereira          | 2021 | Revisitando estudos sobre a inteligência emocional no âmbito do secretariado brasileiro.             | Revisitou pesquisas anteriores sobre inteligência emocional no contexto do secretariado brasileiro.                             |
| FRANÇA, Soleane<br>Teixeira da.   | 2019 | Inteligência emocional e resultados corporativos do profissional de secretariado: um estudo de caso. | Apresentou um estudo de caso sobre como a inteligência emocional impacta nos resultados corporativos do secretariado executivo. |
| DE JESUS,<br>Alexandre Oliveira<br>Silva; Da Silva<br>Santiago, Cibelle | 2021 | Os sintomas da síndrome de burnout adquiridos pelos estudantes de secretariado executivo.            | Investigou os sintomas da síndrome de burnout em estudantes de secretariado executivo.  |
| LUCIANI, Luciana<br>Paula Bento <i>et al.</i>                           | 2021 | O perfil do profissional de secretariado executivo atuante em startups.                              | Analisou o perfil do profissional de secretariado executivo que atua em startups.   |

**Fonte:** Elaborado pela autora (2023).

Lourenço e Lelis (2019) abordam detalhadamente como a inteligência emocional se traduz no contexto específico do trabalho do Profissional de Secretariado Executivo, evidenciando sua influência direta na eficiência das tarefas cotidianas e na interação com colegas e gestores. Enquanto isso, Prestes et al. (2020) direcionam o foco para a relação

intrínseca entre a inteligência emocional e a comunicação assertiva, destacando como esses elementos se complementam para fortalecer a atuação Profissional no Secretariado.

Ambos os estudos oferecem uma discussão sobre como a inteligência emocional não é apenas uma habilidade isolada, mas sim um componente integrante que permeia todas as facetas do trabalho do Secretário Executivo. Eles ressaltam como essa competência influencia não só a execução de tarefas, mas também a qualidade das relações interpessoais e a capacidade de gerenciar situações desafiadoras no ambiente corporativo.

Prestes et al. (2020) afirma que não apenas reforçam a relevância primordial da inteligência emocional no contexto do Secretariado Executivo, mas também enriquecem significativamente o entendimento sobre a maneira como essa habilidade se entrelaça e fortalece diversas competências essenciais para o sucesso nesse campo profissional.

Eles proporcionam um olhar multifacetado e detalhado sobre como a inteligência emocional não é apenas um elemento isolado, mas atua como um fator transformador que permeia todas as áreas da prática do Secretariado Executivo. Esses estudos não apenas ressaltam a importância da inteligência emocional para a execução eficaz de tarefas diárias, mas também realçam seu impacto profundo na qualidade das interações interpessoais e na capacidade de navegar por situações desafiadoras e complexas no ambiente corporativo (PRESTES et al., 2020).

Além de validar a centralidade da inteligência emocional, esses artigos oferecem uma visão mais ampla, mostrando como essa habilidade se conecta sinergicamente a outras competências críticas, tais como a capacidade de comunicação assertiva, gestão de tempo, resolução de problemas e tomada de decisões estratégicas. Eles evidenciam como a inteligência emocional não opera isoladamente, mas sim como um catalisador que eleva e aprimora essas habilidades, tornando-as mais eficazes e adaptáveis às demandas do ambiente de trabalho contemporâneo (SOUSA et al., 2020).

Ao integrar e expandir essas abordagens, os estudos não apenas consolidam a importância da inteligência emocional no contexto do Secretariado Executivo, mas também proporcionam uma compreensão mais profunda e holística de como essa habilidade se torna um alicerce para o sucesso e o desenvolvimento profissional nesse campo específico.

O estudo "Inteligência emocional para o Profissional de Secretariado Executivo", conduzido por Sousa et al. (2020), enriquece ainda mais essa discussão ao realizar uma análise aprofundada sobre como a inteligência emocional exerce influência direta no desempenho profissional no âmbito do Secretariado. Por outro lado, o trabalho de Nonato e

Souza (2021) proporciona uma revisita essencial às pesquisas existentes sobre inteligência emocional no cenário do Secretariado brasileiro. Essa revisão pode desempenhar um papel fundamental ao fornecer uma visão insights valiosos sobre o desenvolvimento da compreensão e aplicação da inteligência emocional ao longo do tempo, destacando possíveis evoluções e lacunas no conhecimento existente.

Ao integrarem-se a essa análise mais ampla, ambos os estudos fortalecem a convicção de que a inteligência emocional não é apenas um elemento, mas sim um componente intrínseco ao sucesso no Secretariado Executivo. Em suas minuciosas explorações, não apenas ressaltam a importância prática dessa habilidade, mas também sublinham a necessidade premente de uma abordagem contínua e aprofundada da inteligência emocional para garantir um desenvolvimento profissional sustentável e uma contribuição significativa para o ambiente de trabalho dinâmico (LOURENÇO E LELIS, 2019).

Esses estudos não se limitam a validar a relevância da inteligência emocional; eles transcendem essa validação ao oferecerem percepções sobre como essa habilidade pode ser um pilar de grande valia para o sucesso no Secretariado Executivo. Ao destacarem a importância prática da inteligência emocional, evidenciam que não se trata apenas de uma competência desejável, mas sim de um diferencial que pode impulsionar o Profissional de Secretariado executivo a alcançar novos patamares de eficiência e excelência no desempenho de suas funções (FRANÇA, 2019).

Além disso, ao ressaltar a necessidade de uma abordagem contínua e aprofundada, esses estudos reconhecem que o desenvolvimento da inteligência emocional não é um destino final, mas sim um processo contínuo. Esse reconhecimento reflete a compreensão de que, em um mundo empresarial em constante evolução, a adaptabilidade emocional e a capacidade de navegar por desafios interpessoais são habilidades que demandam constante aprimoramento (SOUSA et al., 2020).

Dessa forma, os estudos em questão não apenas validam a relevância da inteligência emocional no Secretariado Executivo, mas também desempenham um papel primordial ao promover uma compreensão mais rica e informada sobre como essa habilidade não apenas coexistem, mas próspera e impulsiona o sucesso em um contexto profissional específico tão dinâmico como o do secretariado executivo (PRESTES et al., 2020).

A pesquisa conduzida por França (2019) emerge como um valioso estudo de caso, meticulosamente explorando a interseção entre inteligência emocional e os resultados corporativos dos Profissionais de Secretariado. Ao adentrar nessa análise específica, o

estudo não apenas destaca a importância inerente da inteligência emocional no ambiente de trabalho, mas também lança luz sobre a maneira como essa habilidade pode moldar e influenciar diretamente os resultados e o desempenho corporativo (FRANÇA, 2019).

Ao escolher um enfoque de estudo de caso, França (2019) oferece uma perspectiva única e detalhada sobre como a inteligência emocional não é apenas uma competência abstrata, mas sim uma força motriz que impacta tangivelmente os resultados das organizações. Ao mergulhar nas experiências práticas de Profissionais de Secretariado, o estudo fornece um contexto palpável para entender como a inteligência emocional se traduz em ações específicas e contribui para o alcance de metas e objetivos corporativos.

Mais do que simplesmente afirmar a correlação entre inteligência emocional e resultados corporativos, a pesquisa de França (2019) demonstra, por meio de exemplos concretos, como o domínio das emoções pode ser um fator diferencial no ambiente de trabalho. Isso inclui desde situações cotidianas de interação até momentos decisivos em que a inteligência emocional pode ser um catalisador para a resolução eficaz de desafios e a promoção de um ambiente de trabalho mais produtivo.

Em síntese, o estudo de caso de França (2019) não apenas expande O entendimento sobre a relação entre inteligência emocional e o sucesso no secretariado executivo, mas também fornece uma análise aprofundada, ancorada em situações práticas, que ilustra de que forma essa habilidade específica reverbera nos resultados corporativos. Essa abordagem enriquecedora contribui para uma compreensão mais holística e aplicada da importância da inteligência emocional no contexto dinâmico e desafiador do ambiente de trabalho atual.

Os estudos conduzidos por De Jesus e da Silva Santiago (2021) e Luciani et al. (2021) direcionam o foco para questões mais específicas dentro do campo do secretariado executivo. Enquanto o primeiro estudo investiga os sintomas da síndrome de burnout entre estudantes de Secretariado, o segundo explora minuciosamente o perfil do profissional de Secretariado atuante em startups, revelando a aplicabilidade da inteligência emocional em contextos profissionais diversos e especializados.

O estudo de Jesus e Santiago (2021) apresenta uma abordagem direcionada ao examinar os sintomas da síndrome de burnout, uma questão importante, especialmente para estudantes em formação na área de Secretariado. Essa pesquisa oferece uma compreensão aprofundada dos desafios emocionais e psicológicos enfrentados por esses estudantes, lançando luz sobre a importância da inteligência emocional no manejo do

estresse e na preservação do bem-estar no ambiente acadêmico e, futuramente, no ambiente profissional.

Já o estudo de Luciani et al. (2021) direciona o olhar para um cenário diferente, explorando o perfil do profissional de Secretariado atuante em startups. Essa pesquisa revela como a inteligência emocional se manifesta e é valorizada em contextos empresariais inovadores e dinâmicos, demonstrando sua relevância e aplicabilidade em ambientes profissionais distintos do tradicional.

Assim, esses estudos específicos não apenas enriquecem a compreensão sobre a inteligência emocional no Secretariado Executivo, mas também ampliam os horizontes ao destacar a sua relevância em contextos diferenciados, seja na formação acadêmica dos estudantes de Secretariado ou na atuação profissional em startups. Essas pesquisas oferecem posições sobre a aplicação e os efeitos da inteligência emocional em cenários específicos, ampliando a compreensão sobre a amplitude de sua influência no desempenho e no bem-estar tanto acadêmico quanto profissional.

Ao serem considerados em conjunto, esses estudos proporcionam uma visão abrangente e multifacetada sobre o papel da inteligência emocional no contexto do Secretariado Executivo. Essa análise profunda engloba desde a influência direta da inteligência emocional no desempenho individual dos profissionais até sua conexão específica com os resultados corporativos e a capacidade de adaptação a uma variedade de ambientes de trabalho. Essas pesquisas, assim, desempenham um enriquecimento da compreensão da importância da inteligência emocional para os praticantes dessa área e evidenciam de maneira notável seu impacto operacional e no bem-estar no ambiente corporativo.

Ao explorar a influência da inteligência emocional no desempenho profissional, os estudos analisam como essa habilidade não apenas aprimora as interações interpessoais, mas também contribui para a resiliência diante de desafios e pressões do ambiente de trabalho. Além disso, ao estender essa análise para a esfera dos resultados corporativos, as pesquisas revelam como a inteligência emocional pode ser um catalisador para a efetividade organizacional, destacando seu compromisso na promoção de ambientes de trabalho produtivos e saudáveis.

A capacidade de adaptação da inteligência emocional também é examinada, evidenciando como profissionais de Secretariado Executivo ao cultivarem essa prática, estão mais aptos a prosperar em ambientes corporativos em constante evolução. Essa adaptabilidade não só fortalece a capacidade de enfrentar mudanças e desafios, mas

também destaca a inteligência emocional como um recurso valioso para a construção de ambientes de trabalho flexíveis e resilientes.

Portanto, ao proporcionarem uma visão ampla e diversificada, essas pesquisas não apenas reforçam a importância da inteligência emocional no Secretariado Executivo, mas também iluminam os caminhos pelos quais essa habilidade se manifesta e influencia diversos aspectos do ambiente corporativo. Esse entendimento mais profundo contribui significativamente para o desenvolvimento de práticas e estratégias que promovem o sucesso profissional e o bem-estar emocional dos profissionais do Secretariado Executivo.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Em síntese, este estudo destaca a relevância genuína da inteligência emocional como um facilitador importante no processo decisório. Ao reconhecer e cultivar competências emocionais, o profissional de Secretariado Executivo capacita-se para tomar decisões mais equilibradas e assertivas, considerando não apenas aspectos lógicos diante das decisões atribuídas de uma organização, mas também as nuances emocionais envolvidas.

E ao compreender e gerenciar emoções, esses profissionais constroem relações mais sólidas, atuam com maior êxito sob pressão e resolvem conflitos de maneira com mais precisão. A capacidade de se comunicar de forma clara e assertiva, gerenciar múltiplas tarefas com organização, manter a confidencialidade, adaptar-se a novos ambientes de trabalho e os avanços tecnológicos, são áreas onde a inteligência emocional se manifesta no cotidiano deste profissional.

Além disso, a inteligência emocional é uma âncora em momentos desafiadores. Ela auxilia na prevenção de situações como a síndrome de burnout, promove um ambiente de trabalho mais saudável e contribui para a resiliência diante das demandas constantes do ambiente corporativo.

Logo, a inteligência emocional não é apenas uma habilidade, mas sim um pilar importante para o sucesso do profissional de Secretariado Executivo. Sua aplicação não apenas melhora a eficiência no trabalho, mas também impacta positivamente na dinâmica da equipe, influenciando diretamente a produtividade e nas decisões operacionais de uma organização. É um fator determinante na construção de uma carreira sólida e na capacidade de enfrentar os desafios constantes de um ambiente corporativo em constante evolução.

Portanto, o estudo reforça a imperatividade de integrar a inteligência emocional nas práticas de tomada de decisão como um agente facilitador, destacando seu papel fundamental na promoção do sucesso individual e organizacional.

## 6 REFERÊNCIAS

CRUZ, Jean Ricardo Souza. **Desenvolvendo a inteligência emocional na liderança militar na área administrativa**. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão em Administração Pública) - Escola de Formação Complementar do Exército / Centro Universitário do Sul de Minas, Salvador.

DA SILVA PEREIRA, Marailza et al. **Gestão comportamental na profissão de secretariado executivo: um estudo na Universidade Federal da Paraíba**, campi I e IV. 2019. Secretariado Executivo Em Revista, v.15, n.1, p.21-41. <https://doi.org/10.5335/ser.v15i1.8420>. Disponível em: <https://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/8420>. Acesso em: 05 mar. 2024.

DA SILVA SANTIAGO, Cibelle; DE LUCENA, Israel Ferreira. **Aquisição de saberes experienciais por meio do estágio supervisionado em secretariado executivo: um estudo de caso na Universidade Federal de Pernambuco**. *Revista Expectativa*, v. 20, n. 4, p. 82-107, 2021.

DE JESUS, Alexandre Oliveira Silva; DA SILVA SANTIAGO, Cibelle. **Os Sintomas da Síndrome de Burnout Adquiridos pelos Estudantes de Secretariado Executivo**. *Connection Scientific Journal*, v. 4, n. 1, p. 1-16, 2021.

DE OLIVEIRA COSTA, Sophia; DOS SANTOS, Lucas Almeida; MARCHI, Janaina. **Inteligência emocional, liderança transformacional e desempenho profissional: uma investigação em empresas incubadas**. *Revista Interdisciplinar Científica Aplicada*, v. 17, n. 1, p. 21-43, 2023.

DE SOUZA PASQUALOTTO, Adalberto; SCALZILLI, Roberta. **Desafios para regulação jurídica dos processos decisórios autônomos em Sistemas de inteligência artificial: rumo ao desenvolvimento de novas competências humanas com olhar para o futuro das relações de consumo**. *RJLB-Revista Jurídica Luso-Brasileira*, 2020.

DO NASCIMENTO, Vitória Cristina Gonzaga; DO NASCIMENTO JÚNIOR, Orlando Ramos; RAMOS, Katia Jeane Alves Mota. **Análise do capital intelectual e inteligência emocional numa Instituição Pública: o caso do Conselho Estadual de educação de Alagoas**. *Diversitas Journal*, v. 5, n. 3, p. 1954-1974, 2020.

DUARTE, Julia Fahd; CAIRES, Lara; BELO, Sarah Rodrigues. **Inteligência emocional: o gerenciamento de emoções na atuação secretarial**. São Paulo, 2020. 18 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Secretariado Executivo) - Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado, São Paulo.

EIFLER, Emanuela *et al.* **A importância das soft skills para o profissional de Secretariado Executivo: um relato da experiência na Fundação Certi**. 2021.

FÁTIMA DOS SANTOS, Chayane *et al.* **Para além da assessoria executiva: um estudo sobre a atuação do secretário executivo.** *GeSec: Revista de Gestão e Secretariado*, v. 14, n. 6, 2023.

FRANÇA, Soleane Teixeira da. **Inteligência emocional e resultados corporativos do profissional de secretariado: um estudo de caso.** 2019. Monografia (Graduação em Secretariado Executivo) - Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

IGNATTI, Juliana Bezerra *et al.* **Inteligência emocional e autoeficácia para trabalho em militares da Força Aérea Brasileira.** *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, v. 22, n. 1, p. 1877-1883, 2022.

LAGO, Jader Jaime Costa do. **Inteligência Artificial em plataformas de streaming, o gerenciamento audiovisual e sua influência em processos decisórios.** 2022. Dissertação (Mestrado em Gestão de Recursos Humanos) - Universidade de São Paulo, São Paulo.

LOPES, Mara Daniela Martins *et al.* **A importância da inteligência emocional nos processos de recrutamento e seleção.** 2022. Dissertação (Mestrado Profissional: Gestão da Informação) - Universidade de São Paulo, São Paulo.

LOURENÇO, Suéllen Stéfani Felício; LELIS, Michelle Gomes. **A inteligência emocional no trabalho do secretário executivo.** Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo, v. 6, p. 1-16, 2019.

LUCIANI, Luciana Paula Bento *et al.* **O perfil do profissional de secretariado executivo atuante em startups.** *SCRIBES-Brazilian Journal of Management and Secretarial Studies*, v. 2, n. 2, 2021.

MACHADO, Taynara Silva Figueira. **Trajetória da produção acadêmica da área de secretariado executivo em periódico científico no período 2010-2018.** 2023.

MARCONDES, Bruna Moreira. **O profissional de secretariado e a importância de habilidades emocionais nos relacionamentos interpessoais.** 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Técnico em secretariado integrado ao ensino médio) - Escola Técnica Estadual ETEC Tereza Ap. Cardoso Nunes de Oliveira, São Paulo.

NONATO, Bianca Teixeira. **Revisitando estudos sobre a inteligência emocional no âmbito do secretariado: contribuições para uma prática profissional.** 2021. 24 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Tecnologia em Secretariado) - Universidade Federal do Amapá, Macapá. Disponível em: <http://repositorio.unifap.br:80/jspui/handle/123456789/712>. Acesso em: 02 fev. 2024

NONATO, Bianca Teixeira; SOUZA, Eduardo César Pereira. **Revisitando Estudos Sobre a Inteligência Emocional no Âmbito do Secretariado Brasileiro.** *Connection Scientific Journal*, v. 4, n. 3, p. 043-061, 2021.

PIRES, Sergio Fernandes Senna. **Inteligência artificial e emoções: quão próximas estão as decisões cibernéticas das humanas? In: A sociedade do conhecimento e suas tecnologias: estudos em Ciências Exatas e Engenharias**, v. 10, 2023.

PRESTES, Caroline Stelle *et al.* **Secretariado executivo: inteligência emocional e comunicação assertiva.** Anais da Jornada Científica dos Campos Gerais, v. 18, n. 1, 2020.

LIMA, Cristiane Ribeiro de; ROCHA, Gilberto Ferreira. **A importância da inteligência emocional nas organizações públicas em tempos de pandemia.** 2021. 13 f. Monografia (Graduação em Administração Pública) - Universidade Federal de Ouro Preto, Ouro Preto.

SOUSA, Leila Gomes *et al.* **Inteligência emocional para o profissional de secretariado executivo.** 2020.

SOUZA, Manuela de Souza *et al.* **As competências do secretário executivo no contexto da indústria 4.0.** 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Secretariado Executivo) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

VIANNA, Melissa Cangussu *et al.* **Mindfulness e processos decisórios: uma revisão bibliométrica.** *Revista Pretexto*, v. 24, n. 2, 2023.

OLIVEIRA, Tuane Lopes de. **Inteligência emocional como instrumento de desenvolvimento para a liderança nas organizações.** 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) - Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma.



# ***Capítulo 6***

---

## **ESTEREÓTIPOS E AUTOESTIMA NO SECRETARIADO EXECUTIVO: PERSPECTIVAS DE ESTUDANTES UNIVERSITÁRIOS**

DOI:10.29327/5444378.1-6

Maria Christianni Coutinho Marçal  
Andreza Zeneide Romana Da Silva  
Ricardo Sérgio Gomes Vieira

## ESTEREÓTIPOS E AUTOESTIMA NO SECRETARIADO EXECUTIVO: PERSPECTIVAS DE ESTUDANTES UNIVERSITÁRIOS

Maria Christianni Coutinho Marçal<sup>1</sup>  
Andreza Zeneide Romana Da Silva<sup>2</sup>  
Ricardo Sérgio Gomes Vieira<sup>3</sup>

### RESUMO

A profissão de Secretariado Executivo tem passado por intensas transformações, refletindo as mudanças nas demandas do mercado e nas estruturas organizacionais. No entanto, estereótipos negativos ainda prevalecem, impactando a percepção pública e a autoestima dos profissionais da área. Este estudo explora as percepções dos estudantes do curso de Secretariado Executivo sobre esses estereótipos, utilizando uma abordagem metodológica mista, com entrevistas e questionários aplicados a uma amostra representativa. A pesquisa revelou que estereótipos de gênero, atividades, sexualização, subserviência e desvalorização são os mais comuns. Estes estereótipos não apenas desencorajam potenciais talentos, mas também influenciam negativamente a avaliação de desempenho, a valorização profissional e a igualdade de gênero na profissão. O estudo destaca a necessidade de desmistificar esses estereótipos para promover uma imagem mais justa e precisa da profissão, valorizando as competências e contribuições dos secretários executivos, além de sugerir estratégias educacionais e de conscientização para combater esses preconceitos e fortalecer a identidade profissional.

**Palavras-chave:** Secretariado executivo. Estereótipos. Formação contínua.

### 1 INTRODUÇÃO

A profissão de Secretariado Executivo tem sido objeto de contínua transformação e reavaliação, refletindo as mudanças nas demandas do mercado de trabalho e nas estruturas organizacionais (Carrieri, Paula e Davel, 2008; Nonato Jr., 2009). No entanto, mesmo com a evolução do papel do secretário executivo de uma função meramente administrativa para um papel estratégico, os estereótipos negativos persistem (Dos Santos e Da Silva, 2018). A definição de estereótipo tomada como base para essa reflexão é a mesma tratada em Goffman (1981) que o define como uma ideia ou convicção classificatória preconcebida sobre alguém, ou algo — resultante de expectativa, hábitos de julgamento ou generalizações.

Os estereótipos, frequentemente perpetuados pela mídia e pela ficção, não só distorcem a percepção pública da profissão, mas também impactam diretamente a autoestima,

---

<sup>1</sup> **Maria Christianni Coutinho Marçal.** Doutra em Administração. Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Recife- Pernambuco, Brasil. christianni.marcal@ufpe.br

<sup>2</sup> **Andreza Zeneide Romana Da Silva.** Bacharela em Secretariado Executivo pela Universidade Federal de Pernambuco. Recife – Pernambuco. Brasil. Andreza.romana@ufpe.br

<sup>3</sup> **Ricardo Sérgio Gomes Vieira.** Doutor em Administração. Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Recife – Pernambuco, Brasil, ricardo.vieira@ufpe.br

a motivação e o reconhecimento profissional dos secretários executivos (Goffman, 1985; Sennett, 2009).

A perpetuação de estereótipos pode ter sérias consequências. Primeiramente, ela afeta a escolha de carreira, desencorajando talentos potenciais de ingressar na profissão (Hughes, 1971). Além disso, a presença de estereótipos negativos pode influenciar negativamente a avaliação de desempenho dos profissionais, levando a uma subvalorização de suas habilidades e competências. Isso, por sua vez, resulta em menores oportunidades de promoção e desenvolvimento profissional, contribuindo para a estagnação na carreira (Evetts, 2014).

Os estereótipos também reforçam desigualdades de gênero, uma vez que a profissão de secretariado é historicamente dominada por mulheres. A manutenção de imagens estereotipadas pode perpetuar a segregação ocupacional e salarial, dificultando a luta por equidade de gênero no ambiente de trabalho (Evetts, 2014; Hughes, 1971).

Diante desse cenário, torna-se imperativo um exame crítico e sistemático dos estereótipos associados ao Secretariado Executivo. Este estudo tem como objetivo apresentar os resultados de uma pesquisa de campo realizada com estudantes de Secretariado Executivo, explorando suas percepções sobre os estereótipos presentes na representação da profissão e da realidade vivida. A pesquisa visa não apenas identificar os estereótipos, mas também entender como eles influenciam a formação da identidade profissional e a valorização da carreira (Pereira e Almeida, 2021; Dos Santos e Da Silva, 2018).

Para fundamentar nossa análise, recorreremos às teorias de Richard Sennett (2009), Julia Evetts (2014), Erving Goffman (1985) e Everett Hughes (1971). Esses autores fornecem um arcabouço teórico robusto para compreender as dinâmicas de trabalho, profissionalização e representação social. A seguir, detalharemos como cada um desses teóricos contribuirá para a nossa análise, desenvolvendo suas ideias na revisão da literatura.

A relevância deste estudo reside na necessidade urgente de refletir os estereótipos associados à profissão de Secretariado Executivo, promovendo uma visão mais justa e precisa que valorize as competências e contribuições desses profissionais (Carrieri, Paula e Davel, 2008; Nonato Jr., 2009). A análise das percepções dos estudantes de Secretariado Executivo, futuros profissionais da área, é crucial para entender como esses estereótipos são internalizados e como podem ser combatidos para promover um ambiente de trabalho mais inclusivo e equitativo (Pereira e Almeida, 2021; Dos Santos e Da Silva, 2018).

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

A profissão de Secretariado Executivo tem sido objeto de intensas transformações e reavaliações, refletindo as mudanças nas demandas do mercado de trabalho e nas estruturas organizacionais (Carrieri, Paula e Davel, 2008; Nonato Jr., 2009). No entanto, apesar da evolução significativa do papel desses profissionais, a percepção pública ainda é fortemente influenciada por estereótipos negativos (Dos Santos e Da Silva, 2018). Esta revisão da literatura explora a evolução da profissão, os estereótipos persistentes, os processos de profissionalização e as dinâmicas de status e marginalização, fundamentando-se nas teorias de Richard Sennett (2009), Julia Evetts (2014), Erving Goffman (1985) e Everett Hughes (1971).

### 2.1. TRANSFORMAÇÃO DA PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

A evolução da profissão de Secretariado Executivo é um reflexo das mudanças nas demandas do mercado de trabalho e nas estruturas organizacionais. Historicamente vista como uma função de apoio administrativo, a profissão evoluiu para assumir um papel mais estratégico dentro das organizações (Carrieri, Paula e Davel, 2008; Almeida, Rogel e Shimoura, 2010). No entanto, essa evolução muitas vezes não é acompanhada pela percepção pública, que continua fortemente influenciada por estereótipos negativos (Dos Santos e Da Silva, 2018). Entender esses estereótipos e suas implicações é crucial para promover uma valorização justa e precisa da profissão (Sennett, 2009).

A profissão de Secretariado Executivo tem se adaptado continuamente às mudanças organizacionais e às novas exigências do mercado. Carrieri, Paula e Davel (2008) destacam que os secretários executivos passaram a desempenhar funções que vão além das tarefas administrativas tradicionais, assumindo responsabilidades estratégicas e de gestão. Essa transformação é fundamental para a reconfiguração da identidade profissional e para a valorização da carreira (Evetts, 2014).

Apesar dessa evolução, a persistência de estereótipos antiquados impede o reconhecimento pleno das habilidades e competências desses profissionais e impacta diretamente na sua identidade. Richard Sennett (2009) argumenta em *O artífice* que a valorização das habilidades e do trabalho bem-feito é essencial para a autoestima e o desenvolvimento profissional. No contexto do Secretariado Executivo, a falta de

reconhecimento das habilidades técnicas e interpessoais dos profissionais contribui para a manutenção de uma imagem distorcida da profissão (Dos Santos e Da Silva, 2018).

Os estereótipos são poderosos moldadores de percepção social, e na profissão de Secretariado Executivo, eles têm um impacto particularmente nocivo. A representação na mídia, especialmente em filmes e séries, tende a perpetuar a imagem do secretário como uma figura subserviente e sem autonomia conforme menciona o estudo de Da Silva (2023). Dos Santos e Da Silva (2018) identificam que esses estereótipos limitam a visão da sociedade sobre o verdadeiro potencial da profissão. Dieterich e Ferro (2012, p. 53) mencionam ainda que os estereótipos interferem de forma negativa na formação da identidade profissional.

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

Evetts (2014) oferece uma perspectiva valiosa sobre a profissionalização, destacando os processos e estruturas que definem e delimitam as profissões. Para as profissões e para o Secretariado Executivo, a profissionalização envolve não apenas a aquisição de qualificações e habilidades, mas também a construção de uma identidade profissional sólida que desafie os estereótipos negativos.

## 2.2. AUTOESTIMA, PROFISSIONALIZAÇÃO E IDENTIDADE PROFISSIONAL

A construção da identidade profissional é um processo complexo que envolve a internalização de normas e valores associados à profissão e à percepção que os indivíduos têm sobre a sua autoestima. Felicissimo et al. (2013, p.116), sobre a autoestima, definem que:

A autoestima está presente em todos os sujeitos, referindo-se ao que o indivíduo pensa e sente em relação a si, e sua importância se deve ao fato de ela ser o fundamento da capacidade do ser humano de reagir ativa e positivamente às oportunidades da vida (Branden, 1994). A formação da autoestima está relacionada a dois componentes: um cognitivo, que se refere aos pensamentos sobre determinado objeto, e outro afetivo, que determina a atitude positiva ou negativa do indivíduo em relação ao objeto (Rosenberg et al., 1995).

Tomando aqui o objeto como sendo a profissão observa-se que a construção social sobre ela influencia e é influenciada pelo que os sujeitos pensam e sentem em relação a si e à sociedade que os cercam apresentando-se como uma relação dialógica e dialética no sentido de exigir interações sociais e diálogos para sua constituição e, ao mesmo tempo, gerando um terceiro elemento após as interações que a constituíram.

A teoria de Evetts (2014) sobre a profissionalização destaca a importância das qualificações e da formação contínua para o reconhecimento e a valorização profissional que também estão associadas à autoestima. E, no Secretariado Executivo, não seria diferente, a construção de uma identidade forte é crucial para desafiar e superar os estereótipos que marginalizam a profissão.

Erving Goffman (1985), em *A representação do eu na vida cotidiana*, explora como os indivíduos gerenciam a impressão que causam nos outros através de suas interações sociais. Esta teoria é relevante para entender como os estereótipos são mantidos e como podem ser desafiados. Os profissionais de secretariado precisam gerenciar constantemente as impressões para combater os estereótipos e afirmar sua competência e autonomia.

### 2.3. REPRESENTAÇÃO SOCIAL E GESTÃO DE IMPRESSÕES

A representação social da profissão é moldada por diversas forças, incluindo a mídia e as interações diárias. Goffman (1985) argumenta que a gestão de impressões é essencial para a formação da identidade profissional. Os secretários executivos, ao gerenciarem suas interações e apresentarem suas competências de forma estratégica, podem contribuir para a desconstrução dos estereótipos negativos e para a construção de uma imagem mais precisa e valorizada da profissão.

Everett Hughes (1971), em seus estudos sobre status e marginalização, discute as dinâmicas de poder e prestígio dentro das profissões. Ele argumenta que certas profissões são mais propensas à marginalização devido a preconceitos e estereótipos. A profissão de Secretariado Executivo, historicamente dominada por mulheres, sofre com a feminização e os estereótipos que reforçam a desvalorização e a marginalização. Isso perpetua desigualdades de gênero e limita o potencial de reconhecimento e desenvolvimento dos profissionais (Hughes, 1971).

Estudos recentes, como o de Pereira e Almeida (2021) e o de Da Silva (2023), mostram que os estereótipos ainda são uma realidade enfrentada pelos estudantes de Secretariado

Executivo. Esses estereótipos não apenas influenciam a percepção pública, mas também afetam como os próprios estudantes veem sua futura profissão. Dos Santos e Da Silva (2018) apontam para a necessidade de campanhas de conscientização e políticas organizacionais que valorizem a diversidade e combatam estereótipos, promovendo uma imagem mais justa e precisa da profissão.

A análise das teorias de Sennett, Evetts, Goffman e Hughes revela a complexidade e a profundidade dos desafios enfrentados pela profissão de Secretariado Executivo. A evolução da profissão, embora significativa, ainda é obscurecida por estereótipos negativos que afetam tanto a percepção pública quanto a autoestima dos profissionais (Carrieri, Paula e Davel, 2008; Nonato Jr., 2009). Para superar esses desafios, é necessário um esforço conjunto que envolva mudanças na formação, na representação midiática e nas políticas organizacionais, promovendo uma visão mais justa e valorizada da profissão (Da Silva, 2023; Pereira e Almeida, 2021; Dos Santos e Da Silva, 2018).

#### 2.4. IMPACTO DOS ESTEREÓTIPOS NO DESENVOLVIMENTO DA CARREIRA

A persistência dos estereótipos associados à profissão de Secretariado Executivo não apenas afeta a percepção pública da profissão, mas também influencia diretamente o desenvolvimento de carreira dos profissionais. Esses estereótipos podem limitar as oportunidades de crescimento e reconhecimento, criando barreiras que afetam tanto o acesso a posições de maior responsabilidade quanto a remuneração adequada. Esse fenômeno, descrito por Everett Hughes (1971) como "marginalização profissional", é exacerbado no contexto do Secretariado Executivo devido à histórica feminização da profissão, que é frequentemente subvalorizada em termos de prestígio e recompensas financeiras.

Além disso, a internalização desses estereótipos pode levar a uma forma de "autoestigmatização", onde os próprios profissionais começam a duvidar de suas capacidades e competências, limitando suas ambições profissionais (Goffman, 1985). Esse ciclo de baixa autoestima e expectativas limitadas, por sua vez, reforça os estereótipos existentes, criando um ciclo vicioso que é difícil de quebrar sem intervenções conscientes e sistemáticas.

Fato é que com certa frequência, os profissionais de Secretariado Executivo enfrentam preconceitos de gênero e estigmas relacionados à natureza da sua função, o que pode resultar em desvantagens competitivas no mercado de trabalho, como menor mobilidade ascendente e falta de acesso a treinamentos e desenvolvimento profissional. Essa situação é agravada pela

falta de políticas organizacionais eficazes que combatam esses estereótipos e promovam a igualdade de oportunidades.

## 2.5. O PAPEL DA FORMAÇÃO CONTÍNUA E DA TECNOLOGIA NA TRANSFORMAÇÃO DA PROFISSÃO

A formação contínua desempenha um papel crucial na redefinição da profissão de Secretariado Executivo e na superação dos estereótipos negativos. A atualização constante de conhecimentos e habilidades é fundamental para que os profissionais dessa área possam se adaptar às novas exigências do mercado, que cada vez mais demandam competências em gestão, tecnologia e comunicação intercultural. Essa perspectiva é alinhada com a teoria de Evetts (2014), que ressalta a importância da profissionalização e da construção de uma identidade forte e reconhecida dentro de uma profissão.

No contexto atual, é possível inferir que a tecnologia é um dos principais motores da transformação do Secretariado Executivo. A digitalização das tarefas administrativas tradicionais e a introdução de novas ferramentas de gestão têm permitido que os secretários executivos assumam funções mais estratégicas e menos rotineiras. A capacidade de dominar essas tecnologias não apenas aumenta a eficiência e a produtividade, mas também contribui para uma maior autonomia e reconhecimento do valor estratégico que esses profissionais podem trazer às organizações.

Aqui, o domínio de ferramentas tecnológicas avançadas, como software de gestão de projetos e plataformas de comunicação digital, é cada vez mais valorizado pelas empresas e pode servir como um diferencial competitivo para os profissionais de Secretariado Executivo. No entanto, para que esses avanços tecnológicos resultem em um reconhecimento mais amplo da profissão, é necessário que as organizações promovam uma cultura de valorização do conhecimento e das habilidades técnicas adquiridas por esses profissionais.

Ao mesmo tempo, a adoção de tecnologia deve ser acompanhada por uma formação contínua que inclua não apenas habilidades técnicas, mas também competências comportamentais e de gestão. Isso é essencial para que os profissionais de Secretariado Executivo possam se posicionar como líderes em suas áreas de atuação e desafiar os estereótipos que tradicionalmente restringem seu potencial de crescimento profissional.

## 2.6. NECESSIDADE DE POLÍTICAS ORGANIZACIONAIS E CAMPANHAS DE CONSCIENTIZAÇÃO

Dado o impacto significativo dos estereótipos na profissão de Secretariado Executivo, é crucial que haja um esforço coordenado para implementar políticas organizacionais que promovam a igualdade de oportunidades e desafiem percepções negativas. A implementação de programas de diversidade e inclusão nas organizações pode se mostrar eficaz não apenas em aumentar o reconhecimento da profissão, mas também em melhorar a autoestima e a satisfação profissional dos secretários executivos.

Campanhas de conscientização também são essenciais para reverter a imagem distorcida da profissão. Essas campanhas devem ser voltadas tanto para o público em geral quanto para as próprias organizações, destacando as contribuições significativas dos profissionais de Secretariado Executivo para o sucesso organizacional. Tais iniciativas podem ajudar a dismantelar estereótipos enraizados e promover uma visão mais justa e equilibrada da profissão.

Por fim, é importante que a academia continue a desenvolver pesquisas que investiguem a evolução da profissão e os desafios enfrentados pelos profissionais de Secretariado Executivo. Estudos sobre a evolução da profissão, como os de Hughes (1971) e Goffman (1985), são fundamentais para fornecer uma base teórica sólida para a defesa de políticas de valorização e desenvolvimento contínuo da profissão, além de contribuir para a construção de uma identidade profissional mais forte e resiliente.

## 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção, apresentamos a metodologia utilizada para a realização da pesquisa, descrevendo os aspectos relacionados ao tipo de abordagem, à população e à amostra, aos instrumentos de coleta de dados e aos procedimentos de análise. Ao final, discutimos as limitações e as implicações éticas do estudo.

Para compreender as percepções dos estudantes sobre os estereótipos associados à profissão de Secretariado Executivo, foi realizada uma pesquisa exploratória de abordagem mista. Essa abordagem combina métodos quantitativos e qualitativos, permitindo a triangulação dos dados e a complementação das análises (Creswell, 2010).

### 3.1 TIPO DE PESQUISA E ESTRATÉGIA METODOLÓGICA

A pesquisa foi conduzida em duas etapas principais: a aplicação de um questionário estruturado para coleta de dados quantitativos e a realização de entrevistas semiestruturadas para aprofundamento qualitativo. A combinação desses métodos visa capturar tanto a amplitude quanto a profundidade das percepções dos estudantes sobre os estereótipos associados à profissão de Secretariado Executivo.

**Questionário Estruturado:** Utilizado para coletar dados quantitativos, o questionário foi projetado para medir a percepção dos estudantes sobre os estereótipos, sua autoestima profissional, e a valorização da profissão. As perguntas foram formuladas com base em escalas Likert de 5 pontos, permitindo a quantificação das atitudes e opiniões (Bryman, 2012).

**Entrevistas Semiestruturadas:** Para complementar os dados quantitativos, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com um grupo selecionado de estudantes. As entrevistas permitiram explorar em profundidade as experiências pessoais, as percepções subjetivas e as narrativas individuais sobre a influência dos estereótipos na formação da identidade profissional (Kvale, 1996).

### 3.2 AMOSTRA E SELEÇÃO DOS PARTICIPANTES

A amostra foi composta por estudantes de diferentes períodos do curso de Secretariado Executivo. Utilizou-se a técnica de amostragem por conveniência, considerando a acessibilidade e disponibilidade dos participantes. No total, participaram da pesquisa 120 estudantes, sendo 100 respondentes do questionário e 20 entrevistados nas sessões semiestruturadas. Os critérios de inclusão foram: Estudantes matriculados regularmente no curso de Secretariado Executivo, de ambos os sexos e de diferentes faixas etárias. Já os critérios de exclusão: Estudantes que não estavam disponíveis para participar das entrevistas ou que não completaram o questionário.

### 3.3 COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada em duas fases: Fase Quantitativa: O questionário foi distribuído aos estudantes durante as aulas, com a permissão dos professores. Os dados foram coletados de forma anônima para garantir a confidencialidade dos respondentes. Fase Qualitativa: As entrevistas semiestruturadas foram conduzidas em locais previamente

acordados com os participantes, garantindo um ambiente confortável e livre de interrupções. Cada entrevista durou aproximadamente 30 a 45 minutos e foi gravada com o consentimento dos participantes para posterior transcrição e análise.

### 3.4. ANÁLISE DOS DADOS

Nesta seção, são apresentados os dados coletados na pesquisa sobre as percepções e estereótipos dos estudantes de Secretariado Executivo. A análise de dados é fundamental para compreender como esses alunos veem sua futura profissão, bem como para identificar os principais estereótipos que influenciam sua autoestima e expectativas de carreira. Inicialmente, será descrito o perfil dos respondentes, seguido pela análise detalhada das respostas às questões do questionário aplicado. Este exame minucioso permitirá uma melhor compreensão dos fatores que moldam as atitudes e crenças dos estudantes em relação ao Secretariado Executivo, oferecendo insights valiosos para a reestruturação de currículos e iniciativas de sensibilização sobre a importância e a complexidade da profissão. Na parte da análise quantitativa: Os dados coletados por meio do questionário foram analisados utilizando técnicas estatísticas descritivas e inferenciais. O *google forms* foi utilizado para tabulação e análise dos dados. As variáveis foram analisadas em termos de frequências e médias, além de correlações e testes de hipóteses (Field, 2013). Na parte da análise aualitativa: As entrevistas foram transcritas e analisadas utilizando a técnica de análise de conteúdo. Essa técnica permite a identificação de categorias temáticas emergentes, facilitando a compreensão das percepções e experiências dos estudantes em relação aos estereótipos da profissão. O software Excel foi utilizado para auxiliar na codificação e organização dos dados qualitativos (Bardin, 2011).

### 3.5 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS E LIMITAÇÕES

A pesquisa seguiu rigorosamente os princípios éticos da pesquisa. Todos os participantes foram informados sobre os objetivos da pesquisa, os procedimentos de coleta de dados, e seus direitos de confidencialidade e anonimato. Foi obtido consentimento informado de todos os participantes, garantindo que a participação fosse voluntária e que eles pudessem se retirar da pesquisa a qualquer momento sem qualquer penalização (Creswell, 2010).

Apesar dos esforços para garantir a validade e a confiabilidade dos dados, a pesquisa apresenta algumas limitações. A amostragem por conveniência pode limitar a generalização dos

resultados para toda a população de estudantes de Secretariado Executivo. Além disso, a percepção subjetiva dos entrevistados pode influenciar as respostas, introduzindo vieses que precisam ser considerados na interpretação dos resultados (Bryman, 2012).

A metodologia adotada nesta pesquisa permite uma compreensão abrangente e profunda das percepções dos estudantes de Secretariado Executivo sobre os estereótipos da profissão. A combinação de métodos quantitativos e qualitativos proporciona uma análise rica e detalhada, essencial para a desmistificação dos estereótipos e a promoção de uma imagem mais justa e valorizada da profissão (Creswell, 2010).

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

### 4.1 ESTEREÓTIPOS EM SECRETARIADO

Os estereótipos associados à profissão de secretariado executivo foram categorizados em cinco grandes grupos: estereótipos de gênero, das atividades, da sexualização, da subserviência e da desvalorização. Estes agrupamentos permitem uma compreensão mais clara dos preconceitos enfrentados pelos profissionais da área.

Quadro 1: Estereótipos em Secretariado

| Estereótipos Identificados                                  | Frequência |
|---|------------|
| <b>De Gênero</b>  |            |
| É uma profissão para mulheres                               | 3          |
| Só existem secretárias                                      | 2          |
| Profissão voltada para mulheres                             | 12         |
| Profissão para mulher                                       | 3          |
| Só haver mulher   | 1          |
| <b>Das Atividades</b>                                       |            |
| Só atendem telefone e servem café                           | 7          |
| Só fazem atividades de assessoria                           | 1          |
| O secretário só serve para servir café                      | 1          |
| Servir cafezinho, atender telefone                          | 1          |
| Alguém que serve apenas para servir café                    | 1          |
| Organizar e manter atualizada a agenda e a do chefe         | 1          |
| Assistente de compras e preparo de café                     | 1          |
| Atendimento telefônico, recepção de clientes e fornecedores | 1          |
| <b>Da Sexualização</b>                                      |            |
| Secretária é amante do chefe                                | 1          |
| Profissional sexualizado                                    | 1          |
| Amante, copeira   | 1          |
| Servir cafezinho, ter cuidado para não dormir com o chefe   | 1          |
| Amante do chefe   | 3          |
| <b>Da Subserviência</b>                                     |            |
| Submissão ao chefe  | 1          |
| Babá de administrador                                       | 1          |
| Servir cafezinho  | 1          |
| Assessorar atividades pessoais do chefe                     | 1          |

| Da Desvalorização                                      |   |
|--|---|
| Profissão que paga pouco                               | 1 |
| Não precisa de ensino superior                         | 2 |
| Pouca capacidade, usar a aparência em proveito próprio | 3 |

Fonte: Dados da pesquisa 2023.

**Análise dos Estereótipos de Gênero:** Os estereótipos de gênero são predominantes, com a profissão sendo frequentemente vista como "voltada para mulheres". Isso reflete uma visão antiquada e sexista, onde as profissões são segregadas por gênero. Segundo Julia Evetts (2014), essa segregação de gênero é um fenômeno comum em muitas profissões e contribui para a desvalorização do trabalho realizado predominantemente por mulheres. Este estereótipo não só limita as oportunidades para homens na profissão, mas também perpetua a ideia de que trabalhos realizados por mulheres são menos valiosos.

**Análise dos Estereótipos das Atividades:** Os estereótipos relacionados às atividades, como "só atendem telefone e servem café", indicam uma visão reducionista do papel do secretariado. Nonato Jr. (2009) argumenta que o secretariado evoluiu para incluir funções estratégicas, como a gestão do conhecimento e a assessoria executiva, desafiando a visão de que as tarefas atribuídas ao secretário executivo são tarefas simples e sem valor agregado.

**Análise dos Estereótipos da Sexualização:** A sexualização do profissional de secretariado, como o estereótipo da "secretária é amante do chefe", é particularmente prejudicial. Goffman (1981) discute como estigmas e estereótipos podem impactar negativamente a identidade profissional e pessoal dos indivíduos. A perpetuação desse estereótipo não só desrespeita os profissionais, mas também contribui para um ambiente de trabalho tóxico e desigual.

**Análise dos Estereótipos da Subserviência:** Os estereótipos de subserviência, como "submissão ao chefe", refletem uma visão hierárquica e obsoleta do ambiente de trabalho. Richard Sennett (2006) explora como as estruturas de poder no novo capitalismo devem ser reavaliadas para promover ambientes de trabalho mais igualitários e respeitosos. Este estereótipo reforça uma dinâmica de poder que desvaloriza a contribuição dos profissionais de secretariado.

**Análise dos Estereótipos da Desvalorização:** Os estereótipos de desvalorização, como "não precisa de ensino superior", ignoram as qualificações e habilidades complexas necessárias para a profissão. Hughes (1958) ressalta a importância de reconhecer a formação e a competência dos profissionais como um meio de valorizar e profissionalizar a ocupação.

## 4.2 ATIVIDADES DO SECRETARIADO EXECUTIVO

O Quadro 2 lista as atividades realizadas pelos profissionais de secretariado executivo, agrupadas por área de atuação para melhor entendimento.

Quadro 2: Atividades do Secretariado Executivo

| Atividades Realizadas  | Área de Atuação  |
|--|------------------|
| Assessoramento aos executivos, auxílio na tomada de decisão, marcar viagens e reuniões entre outras.                 | Assessoria       |
| Organizar e manter atualizada a sua agenda e a do seu chefe, atender telefonemas, preparar e secretariar reuniões.   |                  |
| Atendimento ao cliente, assessoramento ao executivo.   |                  |
| Atendimento telefônico, agendamento de viagens e reuniões, organização de agenda.                                    |                  |
| Organização de agenda, atendimento telefônico.   |                  |
| Redigir documentos oficiais, assessorar, administrar pendências, administrar agenda do executivo, organizar arquivo. |                  |
| Atendimento telefônico, agendamento, organização de viagens e comunicados.   |                  |
| Assessoramento, consultorias estando fora ou em uma organização.   | Consultoria      |
| Gestão de agenda, organização de eventos, assessoria e consultoria.  |                  |
| Gestão de agenda, gerenciamento de informações, elaboração de textos oficiais e comerciais.                          | Gestão           |
| Atendimento telefônico, recepção de clientes e fornecedores, gestão de documentos, gestão financeira, organização.   |                  |
| Administração de toda a secretaria, agenda e documentos do chefe. Participação em reuniões sigilosas.                |                  |
| Organização de agenda e reuniões, elaboração de expedientes.   |                  |
| Assessor empreendedor.   | Empreendedorismo |
| Assessoramento, gestão, co-gestão, empreendedorismo.   |                  |
| Assessoramento, gestão, consultoria e empreendedorismo.  | Multidisciplinar |
| Gestão de agenda, assessoria e gestão.   |                  |
| Organização, apaziguador de conflitos, atendimento ao público externo e interno, agente de intermediação.            |                  |
| Mediação de conflitos, co-gestão, organização de eventos.  |                  |

Fonte: Dados da pesquisa 2023.

**Análise das Atividades de Assessoria:** As atividades de assessoria são predominantemente reconhecidas pelos estudantes, indicando que a profissão ainda é vista na maioria como suporte aos executivos. No entanto, as atividades de assessoria descritas vão além das tarefas simples, englobando também a organização de eventos e a administração de pendências, o que mostra um papel mais estratégico e complexo. Segundo Evetts (2014), o reconhecimento das complexidades e das habilidades necessárias para essas funções é essencial para a profissionalização e valorização do secretariado.

**Análise das Atividades de Consultoria:** As respostas que incluem atividades de consultoria refletem a evolução do papel do secretariado, que agora envolve também a prestação

de serviços consultivos dentro e fora das organizações. Esta expansão do papel está alinhada com a visão de Nonato Jr. (2009), que discute a crescente importância do secretariado na gestão do conhecimento e na consultoria empresarial.

**Análise das Atividades de Gestão:** As atividades de gestão descritas pelos estudantes indicam uma crescente responsabilidade e envolvimento dos secretários em tarefas administrativas e de coordenação. A gestão de documentos, a organização de eventos e a participação em reuniões estratégicas mostram que os secretários são parte integrante da administração e do funcionamento das organizações. Sennett (2006) aponta que a valorização dessas habilidades de gestão é crucial para a redefinição do papel dos trabalhadores no novo capitalismo.

**Análise das Atividades de Empreendedorismo:** A inclusão de atividades de empreendedorismo nas respostas dos estudantes reflete uma visão moderna e dinâmica do secretariado executivo. Estes profissionais não são apenas executores de tarefas, mas também inovadores e agentes de mudança dentro das organizações. Hughes (1958) enfatiza a importância de reconhecer e valorizar essas habilidades empreendedoras para a evolução e o reconhecimento da profissão.

**Análise das Atividades Multidisciplinares:** A identificação de atividades multidisciplinares mostra que os profissionais de secretariado são capazes de desempenhar uma variedade de funções que cruzam diferentes áreas de atuação. Esta versatilidade é uma característica valiosa, pois permite aos secretários executivos adaptar-se a diferentes necessidades organizacionais. Goffman (1981) argumenta que essa capacidade de adaptação é essencial para a sobrevivência e o sucesso profissional em ambientes de trabalho complexos e dinâmicos.

#### 4.3 REFLEXÕES SOBRE AS TRANSFORMAÇÕES E DESAFIOS NA PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Os dados mostram que o papel do secretariado executivo evoluiu significativamente, passando de tarefas meramente administrativas para funções estratégicas e consultivas. Esta evolução é percebida pelos estudantes, que frequentemente mencionam a diversificação das atividades que realizam.

Uma aluna afirmou: "Eu faço muito mais do que apenas atender telefone. Eu gerencio a agenda do executivo, organizo reuniões e até participo do planejamento estratégico." Esta fala

ilustra como as tarefas de secretariado se tornaram mais complexas e demandam habilidades de gestão e planejamento. Segundo Julia Evetts (2014), essa evolução exige uma formação mais robusta e diversificada, capaz de preparar os profissionais para múltiplas responsabilidades.

Os estudantes relataram um aumento nas responsabilidades de gestão e organização, o que requer um entendimento profundo das dinâmicas organizacionais e das técnicas de gerenciamento. Um aluno mencionou: "Somos responsáveis por muita coisa na empresa, desde a organização de eventos até a gestão de informações confidenciais." Hughes (1958) destaca que a valorização dessas novas responsabilidades é essencial para o reconhecimento da profissão como uma área estratégica e de alta competência.

A inclusão de atividades de consultoria e empreendedorismo nas práticas diárias dos secretários executivos demonstra a flexibilidade e a adaptabilidade da profissão. Uma aluna comentou: "Já me pediram para ajudar em projetos de consultoria dentro da empresa, o que mostra que confiam nas nossas capacidades além do trabalho administrativo." Sennett (2006) argumenta que essas características são fundamentais para o sucesso em um ambiente de trabalho que valoriza a inovação e a capacidade de oferecer soluções criativas e eficientes.

#### 4.4 DESAFIOS NA PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Apesar das transformações substanciais que a profissão de Secretariado Executivo tem vivenciado ao longo dos anos, os estereótipos negativos ainda persistem, afetando a percepção pública e a autoestima dos profissionais. A visão antiquada de que os secretários executivos desempenham apenas funções administrativas simples, como servir café e atender telefonemas, ainda está enraizada em grande parte da sociedade. Uma aluna expressou seu descontentamento: "Muitas pessoas ainda pensam que só servimos café e atendemos telefone, o que é muito frustrante." Essa percepção limitada não só desvaloriza as competências reais desses profissionais, mas também cria barreiras significativas para sua progressão na carreira.

Erving Goffman (1981), em seus estudos sobre estigmatização e a construção da identidade profissional, discute como esses estereótipos podem impactar negativamente a autoestima dos indivíduos, moldando a forma como eles se veem e como são vistos pelos outros. Isso pode resultar em uma autolimitação, onde os próprios profissionais, influenciados por percepções externas, passam a subestimar suas capacidades e a aceitar papéis menos desafiadores, perpetuando o ciclo de estereotipação e marginalização.

Enfrentar esses estereótipos de frente é essencial, e um caminho para isso é através de uma formação que enfatize o valor e a complexidade da profissão. O fortalecimento da identidade profissional dos secretários executivos depende, em grande parte, da valorização de suas competências técnicas e interpessoais, que vão muito além das funções administrativas tradicionais. Programas de formação que abordem esses aspectos são fundamentais para ajudar os profissionais a reconhecerem e afirmarem seu valor no mercado de trabalho.

Os dados indicam que a formação contínua é uma necessidade vital para os profissionais de Secretariado Executivo. Com a constante evolução das demandas e responsabilidades, manter-se atualizado com novas habilidades e conhecimentos é essencial para o sucesso e a relevância no mercado de trabalho. Um aluno observou: "A gente precisa estar sempre se atualizando, porque o mercado exige muito mais do que antigamente." Essa percepção reflete a realidade de um mercado de trabalho em rápida transformação, onde as exigências vão além das habilidades tradicionais e incluem competências em gestão, tecnologia e comunicação intercultural.

Nonato Jr. (2009) sugere que programas de desenvolvimento profissional e educação continuada são fundamentais para manter a relevância e a eficácia dos profissionais no mercado de trabalho. Ele enfatiza que, em um ambiente competitivo, a formação contínua não é apenas uma vantagem, mas uma necessidade para a sobrevivência e progresso na carreira. Além disso, a formação contínua pode servir como uma ferramenta poderosa para combater os estereótipos, ao demonstrar claramente o valor estratégico que esses profissionais trazem para as organizações.

Os estudantes relataram desafios significativos em termos de reconhecimento e valorização profissional. Muitos ainda enfrentam preconceitos sobre a necessidade de qualificação e a importância das suas contribuições. Uma aluna destacou: "Acho que ainda precisamos de mais reconhecimento pelo trabalho que fazemos, que é muito importante para o sucesso da empresa." Este sentimento é corroborado pela teoria de Everett Hughes (1958), que enfatiza a importância do reconhecimento formal das qualificações e do impacto dos profissionais dentro das organizações. Hughes argumenta que o reconhecimento não apenas eleva o status da profissão, mas também fortalece a identidade profissional, incentivando os indivíduos a se engajarem mais profundamente em suas carreiras e a buscar continuamente a excelência.

Além disso, a falta de reconhecimento adequado pode levar a um desengajamento por parte dos profissionais, que se sentem subvalorizados e desmotivados. A valorização do

Secretariado Executivo, portanto, não deve ser vista apenas como um objetivo individual dos profissionais, mas como uma estratégia organizacional para garantir que as competências e habilidades desses profissionais sejam plenamente utilizadas e apreciadas.

Em suma, a superação dos estereótipos, a importância da formação contínua e o reconhecimento formal das contribuições dos secretários executivos são pilares essenciais para o fortalecimento da profissão que podem contribuir para a desmistificação dos estereótipos. E, ao abordar essas questões de forma sistemática, contribui-se para melhorar a autoestima e a satisfação dos profissionais, e promover uma visão mais justa e precisa do papel crucial que eles desempenham nas organizações.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Discutiu-se, nesse estudo, os estereótipos presentes na representação social dos estudantes de Secretariado Executivo e suas influências na construção da autoestima e da identidade profissional. As percepções e experiências dos estudantes de Secretariado Executivo refletem uma profissão em transição, marcada tanto por progressos significativos quanto por desafios persistentes. Os avanços na inclusão de atividades estratégicas, como inovação, empreendedorismo e consultoria, aumentaram consideravelmente as responsabilidades dos secretários executivos dentro das organizações. Esses profissionais passaram a atuar como facilitadores do processo decisório, gestores de informações críticas e consultores internos, reforçando a importância de suas contribuições para o sucesso organizacional.

No entanto, mesmo com essa evolução, os desafios relacionados à desconstrução de estereótipos e à reconstrução da identidade profissional permanecem. Como pôde ser observado no decorrer do texto, os estereótipos associados à profissão de Secretariado Executivo trazem consequências negativas que se refletem na imagem distorcida que a sociedade possui, muitas vezes incompatível com a realidade da profissão. Um exemplo comum é a percepção de que o secretariado é uma função mais adequada para mulheres jovens, em um determinado padrão de beleza. Esses estereótipos de gênero e aparência não apenas limitam o entendimento das verdadeiras exigências da profissão, mas também impõem uma visão restrita e superficial das capacidades dos profissionais.

Além do aspecto físico, essas ideias pré-concebidas sobre as atividades desempenhadas pelos profissionais da área resultam na desvalorização da categoria, impactando diretamente a autoestima daqueles que a exercem. A desvalorização é exacerbada pelo fato de que, muitas vezes, o trabalho dos secretários executivos é invisibilizado ou

minimizado, sendo percebido como uma extensão das tarefas domésticas ou como um papel puramente de suporte, sem considerar a complexidade e a criticidade das responsabilidades envolvidas.

A realidade, no entanto, é que a profissão de Secretariado Executivo exige um conjunto diversificado de habilidades e competências, que vão muito além das tarefas técnicas. Esses profissionais são fundamentais para a gestão eficiente de empresas e organizações, desempenhando funções estratégicas e de alta responsabilidade. A capacidade de gerenciar informações sensíveis, coordenar equipes, e atuar como ponto de ligação entre diferentes departamentos demonstra a profundidade e o valor agregado que os secretários executivos trazem para suas funções. Eles são, em essência, gestores de processos e relações, cujas decisões podem impactar diretamente a eficiência e o sucesso organizacional.

A visão limitada de que o trabalho secretarial se resume a tarefas técnicas, que podem ser realizadas por qualquer pessoa, perpetua a desvalorização da graduação na área. Essa desvalorização não só reduz o prestígio da profissão, mas também compromete a atração e retenção de talentos qualificados no mercado. Quando as competências exigidas para o Secretariado Executivo são subestimadas, há um risco real de que os profissionais mais competentes e ambiciosos optem por outras carreiras, percebendo que seus esforços e habilidades não serão adequadamente reconhecidos ou recompensados.

Esse ciclo negativo, semelhante a um "efeito dominó", onde uma ação negativa alimenta a próxima, se não for interrompido, pode comprometer a existência da profissão e a identidade profissional dos secretários executivos. A perpetuação desse ciclo cria um ambiente no qual os profissionais podem se sentir desmotivados e desencorajados a buscar o desenvolvimento contínuo, o que, por sua vez, pode levar a uma estagnação da profissão e uma percepção ainda mais negativa por parte da sociedade.

Em busca da construção de uma identidade profissional que represente, de fato, o secretário executivo com todas as suas potencialidades desenvolvidas, refletiu-se a importância da gestão de impressões que ele deixa nas interações sociais que o representa e a necessidade de se construir uma autoestima positiva. Nesse sentido, a gestão de impressões envolve não apenas a forma como os profissionais se apresentam, mas também como eles comunicam o valor de suas contribuições para as organizações e a sociedade em geral. A construção de uma autoestima positiva é essencial para que os secretários executivos possam se posicionar com confiança e assertividade em um mercado de trabalho cada vez mais competitivo.

Para alcançar essa transformação, propõe-se em sua formação profissional um currículo que valorize a complexidade e a importância da profissão, juntamente com programas de desenvolvimento contínuos e a valorização de habilidades multifacetadas. Esses programas devem incluir não apenas a formação técnica, mas também o desenvolvimento de competências em áreas como liderança, comunicação, gestão de projetos e ética profissional. A incorporação de módulos que abordem a gestão de impressões, bem como estratégias para enfrentar e superar estereótipos, pode ajudar a equipar os futuros profissionais com as ferramentas necessárias para navegar nos desafios de suas carreiras.

Com essas reflexões, concluímos que os estereótipos remanescentes na profissão poderão ser desconstruídos enquanto novas representações sociais forem construídas a partir da própria formação e, conseqüentemente, da constituição da identidade. A educação desempenha um papel crucial nesse processo, proporcionando aos profissionais não apenas as habilidades necessárias, mas também a confiança e a clareza sobre o valor de suas contribuições. Ao redefinir a forma como a profissão é percebida, tanto interna quanto externamente, cria-se um caminho para o reconhecimento e a valorização efetiva dos secretários executivos, garantindo a sustentabilidade e a relevância contínua da profissão no futuro.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, W. G. de; ROGEL, G. T. S.; SHIMOURA, A. da S. MUDANÇAS DE PARADIGMAS NA GESTÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 1, n. 1, p. 46–68, 2010. DOI: 10.7769/gesec.v1i1.3. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/3>. Acesso em: 16 ago. 2024.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BRYMAN, Alan. **Social Research Methods**. 4. ed. Oxford: Oxford University Press, 2012.

CARRIERI, Alexandre de Pádua; PAULA, Ana Paula Paes de; DAVEL, Eduardo. **Administração de Empresas: crítica, estudos críticos e perspectivas brasileiras**. São Paulo: Atlas, 2008.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**; tradução magda lopes. – 3 ed. – Porto Alegre: Artmed, 296 páginas, 2010.

DA SILVA, A.Z.R. **Secretariado executivo na realidade e na ficção: desmistificando estereótipos UFPE**. Trabalho de conclusão de curso de graduação (Curso de Secretariado Executivo) – Universidade Federal de Pernambuco. Recife, p.59. 2023.

DIETERICH, B. R.; FERRO, J. Perfil de liderança e identidade do profissional de secretariado executivo. **Secretariado Executivo em Revist@**, [S. l.], v. 8, 2013. Disponível em: <https://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/3025>. Acesso em: 16 ago. 2024.

DOS SANTOS, M. L. C.; DA SILVA, A. D. Paradigma Identitário: Estereótipos que Cerceiam o Secretariado. In ZAMPIER, M.B. et al (Orgs). **Secretariado Executivo na UFPB: 10 anos Construindo Identidade Intelectual**. Mamanguape: Gráfica Editora, 2018. P.153-182.

EVETTS, Julia. **The Concept of Professionalism: Professional Work, Professional Practice and Learning**. Dordrecht: Springer, 2014.

FELICISSIMO, F.B.; G.C.L. SOARES, R.G. DA SILVEIRA, P.S. RONZANI, T.M.. Estigma internalizado e autoestima: uma revisão sistemática da literatura. **Revista Psicologia: Teoria e Prática**, 15(1), 116-129. São Paulo, SP, jan.-abr. 2013. ISSN 1516-3687 (impresso), ISSN 1980-6906 (on-line). Disponível em <https://www.redalyc.org/pdf/1938/193826310003.pdf> acesso em 01 de agosto de 2024.

FIELD, Andy. **Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics**. 4. ed. London: Sage, 2013.

GOFFMAN, Erving. **A representação do eu na vida cotidiana**. Rio de Janeiro: Vozes, 1985

GOFFMAN, E. **Estigma**: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada. LTC, 1981.

HUGHES, Everett C. **Men and Their Work**. Glencoe, IL: Free Press, 1958.

HUGHES, Everett C. **The Sociological Eye: Selected Papers**. Chicago: Aldine-Atherton, 1971.

KVALE, Steinar. **InterViews: An Introduction to Qualitative Research Interviewing**. Thousand Oaks, CA: Sage, 1996.

NONATO JR., Sérgio. **A Nova Gestão do Conhecimento e o Secretariado Executivo**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2009.

PEREIRA, Marlene Oliveira; ALMEIDA, Gustavo Adolfo Lopes de. **Profissionalização e Desafios do Secretariado Executivo no Brasil**. São Paulo: Atlas, 2021.

ROSENBERG, M., SCHOOLER, C., SHOENBACH C., & ROSENBERG, F. Global self-esteem and specific self-esteem: different concepts, different outcomes. **American Sociological Review**, 60, 141-156. 1995.

SENNETT, Richard. **O artífice**. 2. ed. Rio de Janeiro: Record, 2009. 364 p. antes 2008

SENNETT, R. **A cultura do novo capitalismo**. Rio de Janeiro: Record, 2006.

# *Capítulo 7*

---

## **SECRETARIADO EXECUTIVO, TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E ETARISMO: REFLEXÕES TEÓRICAS SOBRE POSSIBILIDADES DE EXCLUSÃO E INCLUSÃO DIGITAL NO AMBIENTE DE TRABALHO**

DOI:10.29327/5444378.1-7

Maria Christianni Coutinho Marçal  
Daniele Cristine Lopes da Silva  
Taynara Maria Costa dos Santos

# SECRETARIADO EXECUTIVO, TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E ETARISMO: REFLEXÕES TEÓRICAS SOBRE POSSIBILIDADES DE EXCLUSÃO E INCLUSÃO DIGITAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Maria Christianni Coutinho Marçal<sup>1</sup>  
Daniele Cristine Lopes da Silva<sup>2</sup>  
Taynara Maria Costa dos Santos<sup>3</sup>

## RESUMO

O secretário desempenha papel crucial nas organizações devido às suas habilidades que abrangem e articulam diversas áreas e atividades, interferindo nos resultados organizacionais de forma direta. A crescente digitalização da sociedade por meio da introdução das novas tecnologias nos mais diversos âmbitos incluindo sociais, políticos e organizacionais, pode tanto incluir quanto excluir profissionais do mercado de trabalho. A reflexão deste artigo foi realizada através de uma pesquisa bibliográfica e é pautada na hipótese de que alguns profissionais mais experientes podem estar sendo excluídos do mercado em consequência da falta de habilidade no uso de ferramentas tecnológicas digitais, sofrendo uma forma de etarismo. Tem-se como objetivo refletir sobre como as ferramentas tecnológicas oferecidas para auxiliar o trabalho secretarial podem ser transformadas em pilares de exclusão da população idosa, tendo como consequência o etarismo. O texto foi estruturado a partir de uma introdução em que o contexto do tema e a questão norteadora foram apresentadas, seguindo do desenvolvimento onde foram abordados os temas: as novas tecnologias no ambiente secretarial, as TIC's e o fenômeno do etarismo no ambiente secretarial; políticas e programas de treinamento como possíveis ferramentas de inclusão digital. As considerações finais foram apresentadas argumentando como as organizações podem superar os desafios que os secretários idosos podem enfrentar no uso das tecnologias digitais a partir de políticas e programas de treinamento em inclusão digital para idosos. Eles contribuem na promoção de um ambiente mais inclusivo e democrático, onde os profissionais têm a oportunidade de se desenvolver.

**Palavras-chave:** Profissional de Secretariado. Etarismo. Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's).

---

<sup>1</sup> Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Docente do Departamento de Ciências Administrativas e do Curso de Secretariado Executivo.

<sup>2</sup> Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Graduanda do Curso de Secretariado Executivo.

<sup>3</sup> Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Graduanda do Curso de Secretariado Executivo

## 1 INTRODUÇÃO

Desde a chegada das tecnologias da informação e comunicação (TIC's)<sup>4</sup>, a sociedade passou por variadas transformações. A demonstração disso foi quando, em décadas anteriores, Chiavenato (2003, p. 579) já afirmava que “a da informação invade a vida das organizações e das pessoas, provocando profundas transformações”. Trabalhos que antes eram feitos apenas manualmente estão sendo dinamizados e digitalizados por *softwares e hardwares* que possibilitam uma maior troca de informações com uma melhor comunicação, gerando ganhos de produtividade e melhoria organizacional. Ou seja, a área secretarial foi afetada por esses mecanismos, usufruindo da tecnologia para alavancar empreendimentos ou facilitar seus processos em atividades diárias.

Neste contexto, o profissional de secretariado deve estar atento às novas s, preparando-se constantemente para atender as demandas das organizações, desempenhando suas funções da melhor maneira possível, utilizando-se das s para que a comunicação interna e externa da empresa possa fluir de forma eficiente, atendendo às expectativas da empresa e alcançando os resultados esperados (Araújo; Silva, 2018.p 13).

Contudo, apesar da importância das novas tecnologias da grande rede de dados que ela traz ter potencializado o desenvolvimento de funções realizadas pelo profissional de Secretariado Executivo, existe uma parcela mais velha na profissão que parece não acompanhar as modernidades tecnológicas, ficando “à margem” no ambiente de trabalho. Uma pesquisa realizada em 2020 pelo SESC de São Paulo e pela Fundação Perseu Abramo descobriu que, apesar de os idosos acima de 60 anos terem dito que possuem conhecimento acerca do termo internet (63% em 2006 e 81% em 2020), apenas 19% dos idosos fazem uso efetivo da rede. Ainda segundo a pesquisa, 72% da população da terceira idade nunca usufruiu do uso de nenhum aplicativo e 62% nunca utilizaram redes sociais (Bocchini, 2020).

Para aqueles que crescem na época digital, parece ser simples acompanhar e se identificar com essas novas ferramentas que estão surgindo, uma vez que as TIC's não se mostram apenas na vida profissional, mas também se instalam no cotidiano pessoal, tal qual o *WhatsApp*. Entretanto, compreender e vivenciar essa nova realidade pode ser difícil para uma população mais velha. Somado a isso, parece existir um preconceito instaurado dentro do ambiente organizacional contra esse público que desestimula uma maior dedicação dos idosos em suas atividades.

---

<sup>4</sup> Doravante, no texto, o termo tecnologias da informação e comunicação serão escritas como TIC's.

Na área secretarial, o uso de alguns aplicativos especializados, como o Excel, que possibilita para o secretário uma melhor visualização e organização de informações institucionais em forma de planilhas, tabelas e gráficos, é encarado, muitas vezes, como uma ferramenta complexa para o público mais velho, exigindo um aprendizado mais demorado para o entendimento de suas funções, o que causa, em alguns casos, impaciência em funcionários mais jovens.

Prova disso, são alguns dados coletados da pesquisa desenvolvida pelo SESC São Paulo e pela Fundação Perseu (2020), onde relatam a dificuldade de idosos em utilizar as s, além de se sentirem excluídos. Uma das entrevistadas, como fonte de resultado, afirma a questão ao declarar que “já percebeu muitos olhares de impaciência, que pareciam querer corrigir algo”, reforçando a problemática citada (Bocchini, 2020).

A reflexão se justifica, primeiramente, por destacar que o envelhecimento da população é um fenômeno global e inevitável, prova disso é que segundo dados da Organização das Nações Unidas (ONU), a população mundial com idade superior a 60 anos deve chegar a 2 milhões de pessoas até 2050 (Belandi, 2023). Logo, com esse aumento de idosos no mercado de trabalho e da perspectiva de vida, implica diretamente em desafios expressivos de como garantir a igualdade de oportunidades e inclusão.

Em contrapartida, o avanço das s está acontecendo de forma volátil, o que pode levantar barreiras para a desigualdade dos idosos. De acordo com dados de uma pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o principal motivo de 66,1% dos idosos não utilizarem a internet se dá ao fato de não terem o conhecimento de como utilizá-la (Belandi, 2023). Esta exclusão digital pode ser considerada um dos principais empecilhos que possa gerar um entrave a participação de forma ativa de secretários idosos, visto que é imprescindível saber usar as s para desenvolver as demandas de trabalho de forma otimizada e eficaz.

No entanto, é importante ressaltar a existência de estereótipos negativos destes profissionais, fazendo alusões a idade, produtividade, adaptabilidade e limitação da capacidade de usar as s. Citações como estas prejudicam e limitam o idoso com oportunidades de emprego, além de resultar na discriminação etária no ambiente de trabalho. Na área secretarial, a discriminação devido à faixa etária foi um estereótipo apresentado em estudo desenvolvido por Da Silva (2023).

Essa reflexão vem evidenciar como as TIC's transformaram o ambiente secretarial e como os idosos, mediante todo um conhecimento técnico sobre a profissão, podem estar sendo esquecidos diante da “propagação” de todo sistema tecnológico de informação e vai além como

poderíamos incluir essa população no mercado digitalizado? A problemática pode, ainda, ir mais fundo no tema: Como as ferramentas tecnológicas oferecidas para auxiliar o trabalho secretarial na sociedade podem ser transformadas em pilares de exclusão ou inclusão da população idosa?

Como pressuposto tem-se a possibilidade de que há uma exclusão de secretários executivos mais velhos nas organizações devido à diferença de habilidades tecnológicas, (o que poderia resultar no fenômeno conhecido como etarismo), causando o afastamento de pessoas idosas do mercado de trabalho. Diante do contexto apresentado, tem-se como o objetivo refletir sobre como as ferramentas tecnológicas oferecidas para auxiliar o trabalho secretarial na sociedade podem ser transformadas em pilares de exclusão ou inclusão da população idosa.

Para alcançar o objetivo proposto do texto, foi realizada uma pesquisa bibliográfica consistindo na revisão e análise de literatura existente sobre os temas. A reflexão foi estruturada a partir dos seguintes temas: as novas tecnologias no ambiente secretarial, as TIC's e o fenômeno do etarismo no ambiente secretarial; políticas e programas de treinamento como possíveis ferramentas de inclusão digital e considerações finais. A próxima seção versará sobre os procedimentos metodológicos utilizados.

## **2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Em relação aos procedimentos técnicos utilizados na pesquisa, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, onde, artigos, tcc's e livros serviram de fundamentação teórica para o desenvolvimento desta escrita científica. Além disso, a pesquisa tem natureza aplicada, pois pretende a partir da divulgação desse estudo gerar conhecimento que possa ser utilizado diretamente para atenuar práticas de etarismo nas organizações.

## **3 REVISÃO DE LITERATURA**

### **3.1 AS NOVAS TECNOLOGIAS NO AMBIENTE SECRETARIAL**

Segundo Sabino e Rocha (2004), foi durante a sociedade egípcia que surgiu o primeiro secretário, o escriba. Este tipo de profissional, além de auxiliar diretamente seu supervisor, possuía conhecimentos em diferentes áreas de trabalho da época, como processos administrativos, mecânica e agrimensura. Tal fato já evidenciava a importância do secretário

como um dos agentes principais em um sistema hierárquico, destacando, mesmo sem aprofundamento técnico na época, sua habilidade em lidar com diferentes tipos de situações que exigiam uma capacidade multidisciplinar. Com o passar do tempo, a profissão foi ganhando espaço, obrigando o secretário a se adaptar às mudanças que ocorreram até agora, incluindo a chegada das s digitais.

A profissão de secretariado da década de 1980 contou com o surgimento e difusão do computador pessoal e do desenvolvimento de sistemas operacionais que proporcionaram interfaces gráficas, troca de arquivos e informações entre secretários e agentes organizacionais, proporcionando uma transformação digital significativa no ambiente de trabalho. Nos anos de 1990, com a chegada da internet, e das modificações de fax para impressora, máquinas de datilografar para o computador e anotações em agenda física para aplicativos de agendamentos *on-line*, como, por exemplo, o *Google* agenda, a produtividade melhorou significativamente (Fernandes; Souza, 2012).

Não apenas como um sistema atuante em uma área específica, na perspectiva de Fazeres e Lima (2018), o século XXI se firmou sendo conhecido como o século da informação e globalização: o secretário deixa de ser apenas um trabalhador mecanizado para se tornar um agente de resultado e de mudança, com análises estratégicas e competências que ampliam sua atuação básica. Com a inserção das novas tecnologias de informação e comunicação, ferramentas digitais começam a andar lado a lado com o secretário, exigindo e destacando suas habilidades para otimizar suas tarefas cotidianas.

Com a experiência da Covid-19, por exemplo, obteve-se um aumento expressivo das atividades secretariais a partir de assessoria remota que utiliza as TIC's para serem realizadas, conforme apresenta Da Silva e Souza (2023, p.10), contribuindo, [...] para agilidade dos processos, comunicação imediata e velocidade no compartilhamento e recuperação de arquivos. Conforme Santana (2020), essa ferramenta possibilitou aos secretários continuar a realizar suas atividades virtualmente, permitindo reuniões *on-line*, comunicação instantânea e assessoria a distância.

Como as organizações selecionam seus funcionários, também sofreu alteração graças ao avanço da tecnologia. Almeida, Rogel e Shimoura (2010) afirmam que as empresas se tornaram cada vez mais rigorosas com sua seleção de profissionais através de processos seletivos, incluindo também os profissionais de secretariado executivo. De acordo com Lobato, Aleluia e Costa (2013), apesar de existir um novo padrão de perfil, o progresso em andamento, considerando dinamismo mercadológico atual, requer indivíduos cada vez mais aptos e

qualificados, inclusive para o campo secretarial. Com a disputa por lucros cada vez mais acirrada, como o profissional de secretário usufrui da tecnologia para aprimorar seu ambiente de trabalho, também entra em foco, destacando-o como um agente principal na organização e exigindo cada vez mais de sua profissão.

É nítido que, à medida que essas tecnologias tomam espaço, o secretário precisa estar preparado para adaptar-se a manusear o novo. Contudo, o profissional, enquanto funcionário, não é o único atento a essas transformações. Ao passo que o campo tecnológico secretarial evolui, as empresas também precisam estar atentas às novas tecnologias para implementar nas organizações, visando otimizar as tarefas, proporcionar uma comunicação hierárquica mais fluida, além da comunicação ágil com os clientes.

Para isso, o secretário, enquanto empreendedor, também precisa estar atento ao novo cenário digital, atuando como agente de resultados, qualidade, até agente de mudança (Neiva; D'elia, 2014), usufruindo de habilidades técnicas e da criatividade para o uso das ferramentas digitais a seu favor. Como forma de assumir esse diagnóstico, os gestores assumem a responsabilidade de avaliar a adequação dos recursos tecnológicos disponíveis.

À proporção que os secretários transitam para ambientes cada vez mais digitais, a implementação de medidas rigorosas de segurança, como, por exemplo, a criptografia e a autenticação de dois fatores, é vital para garantir a integridade das informações e proteger dados sensíveis. Para uma maior clareza de entendimento, o quadro 1 apresenta algumas das novas ferramentas tecnológicas e digitais que o profissional de secretariado necessita saber manusear.

Quadro 1: Ferramentas tecnológicas e o Secretário Executivo.

| Ferramentas              | Para que serve?  |
|--------------------------|--|
| <i>Trello</i>            | Gerenciamento de planejamentos das tarefas, podendo ser usado por mais de uma pessoa.  |
| <i>Google forms</i>      | Formulário que permite colher informações em tempo real de forma eficiente.  |
| <i>Google docs.</i>      | Permite criar e editar documentos, tais como ofício, ata de reunião e declaração, além de compartilhar com outras pessoas para editarem em equipe. |
| <i>Google agenda</i>     | Auxilia na organização e confirmação dos agendamentos.   |
| <i>WhatsApp Business</i> | Ferramenta fundamental para a comunicação organizacional ágil e eficaz.  |

|   |  |
|---|--|
| <i>Jamboard</i>                         | Auxilia no planejamento de eventos, <i>feedback</i> e reuniões.  |
| <i>Microsoft Excel</i>                  | Contribui com a organização, otimização e controle de tarefas por meio de planilhas.   |
| <i>Google planilhas.</i>                | Possui armazenamento automático no <i>google drive</i> o que evita a perda de informações caso, por exemplo, o computador descarregue. Além de possuir funções semelhantes às do <i>Microsoft Excel</i> . Tais como, gerenciamento de planilhas. |
| <i>Google Drive</i>                     | Permite o armazenamento em nuvem, podendo ser acessado de forma <i>on-line</i> . Além de poder criar várias pastas, para melhor organização dos documentos.  |
| <i>Google Maps</i>                      | Auxilia no mapeamento para definir a melhor rota ao planejar viagens ou reuniões externas.   |
| <i>Google Chat</i>                      | Comunicação empresarial em tempo real.   |
| <i>Google Meet</i>                      | Proporciona reuniões em tempo real, além de inserir legendas, falar pelo bate-papo e gravar.   |
| <i>Google contatos</i>                  | Ajuda o secretário a manter os contatos profissionais organizados.   |
| <i>Zoom</i>                             | Outra opção para ferramentas de reunião <i>on-line</i> .   |
| E-mail                                  | Auxilia no envio e recebimento de mensagens, contribuindo na gestão da informação e comunicação institucional.   |
| <i>Microsoft Word</i>                   | Semelhante ao do <i>docs</i> , o <i>Word</i> irá proporcionar edições de textos, porém o armazenamento não é diretamente na nuvem, pois primeiro, precisa salvar no aparelho, para depois enviar ao drive.                                       |
| <i>Google Authenticator</i>             | Utilizado para fazer a confirmação em 2 etapas.  |
| Digitalizado de documentos              | Permite digitalizar documentos físicos para o digital.   |
| Conversão de documentos para <i>PDF</i> | Converte documentos ou fotos em outro formato para <i>PDF</i> , onde ninguém poderá editar, proporcionando assim segurança na hora do envio.   |
| <i>Adobe</i>                            | Permite fazer assinatura digital, juntar e editar arquivos.  |

Fonte: Elaboração própria.

Nos achados da pesquisa de Da Silva e Souza (2023, pág.21), as tecnologias mais utilizadas pelos estagiários de secretariado executivo, conforme o gráfico 5 apresentado no estudo, foram:

### Gráfico 01 - Ferramentas utilizadas no trabalho diário.



Fonte: Adaptado de Da Silva e Souza (2023)

A partir dos resultados acima as autoras afirmam que é possível inferir que as ferramentas de comunicação, como o e-mail e as redes sociais (instagram, whatsapp e business, facebook, messenger ,etc.), são muito utilizadas pelos respondentes no ambiente de trabalho, convergindo com os resultados de Santana (2020) ao analisar o uso das TIC's pelos profissionais de secretariado na assessoria remota. No supracitado estudo, essas ferramentas são muito utilizadas também pelos estagiários de secretariado executivo nas organizações, o que contribui para o desenvolvimento das competências relacionadas à comunicação.

Vale destacar também as ferramentas de chamadas de vídeo, que aparecem como uma nova modalidade de comunicação bastante utilizada pelos respondentes. Isso pode ser considerado como resultado da pandemia da covid19, como mencionado anteriormente, em que muitos profissionais tiveram que atuar remotamente, e hoje está se popularizando na assessoria remota. Em seu estudo sobre o uso das TIC's na assessoria remota, Santana (2020) relata que a grande maioria dos profissionais entrevistados utilizava as ferramentas mencionadas pelo estudo de Da Silva e Souza (2023).

Diante do exposto, observa-se que o uso das TIC's se torna fundamental para o exercício profissional do secretário, condicionando o mesmo ao efetivo e eficaz desenvolvimento das suas atividades. A próxima seção do artigo refletirá sobre como as TIC's podem contribuir para o etarismo no ambiente de trabalho.

### 3.2 AS TIC's E O FENÔMENO DO ETARISMO NO AMBIENTE SECRETARIAL

Diante da constante evolução tecnológica, as TIC's, surgem como um conjunto de tecnologias que permitem a produção, o acesso e a propagação de informações, assim como tecnologias que permitem a comunicação entre pessoas. Conforme os números da Associação Brasileira da Distribuição de Tecnologia da Informação (Abradisti), a distribuição de TIC's em 2020, teve um significativo crescimento de 13%, tal fato destaca a crescente demanda por soluções no âmbito organizacional, e a sua importância dentro do contexto tecnológico atual (Estudo, 2021).

Estudos recentes destacam a prevalência e o impacto do preconceito de idade em vários contextos. No local de trabalho, os trabalhadores mais velhos enfrentam discriminação, com algumas organizações a implementarem estratégias de “saneamento relacionado com a idade” para remover funcionários mais velhos (Hanashiro; Pereira, 2020). A pandemia da COVID-19 exacerbou o preconceito de idade, necessitando de soluções complexas e interdisciplinares (Melo; Amorim, 2022).

A representação midiática desempenha um papel crucial na formação da percepção do envelhecimento. Um estudo que analisou um anúncio da Natura apresentando uma mulher com mais de 50 anos revela o potencial de mudança de narrativas etárias por meio de representação positiva e autoafirmação (Soares, 2023). O estudo enfatiza a necessidade de uma maior sensibilização e intervenções para combater o preconceito de idade em vários setores da sociedade, incluindo locais de trabalho, cuidados de saúde e meios de comunicação social.

No mesmo sentido supracitado, o estudo de Melo e Amorim (2022, p. 2) menciona que as percepções e as atitudes (discriminatórias ou valorativas) com relação aos mais velhos (e/ou aos mais jovens) são influenciadas por construtos sociais pessoais e relacionais ~ construídos a partir das exposições e interpretações que fazemos aos estímulos midiáticos. Segundo as mesmas autoras:

~Butler (1980) apresentou o termo ‘ageísmo’, original da língua inglesa (ageism), para configurar antipatias e fugas de contato baseadas em mitos, capazes de produzir preconceitos e discriminação contra pessoas mais velhas, reprimindo interações sociais e dificultando, conseqüentemente, a compreensão sobre o processo de envelhecimento. No idioma português, costuma-se usar as palavras ‘idadismo’ e/ou ‘etarismo’, como sinônimos de ageísmo (tanto para os mais jovens quanto para os mais velhos), sendo incomum o uso (exclusivo aos mais velhos) das palavras ‘idosismo’ ou ‘velhismo’ ~

Butler (1969 *apud* Macnicol, 2006, p. 7) define o etarismo como “[...] um processo de estereotipação sistemática e discriminação contra pessoas por serem velhas”. Complementando, a página virtual verifact vai além quando diz que "O etarismo é prejudicial não apenas para as pessoas idosas, mas também para a sociedade como um todo. Ele perpetua estereótipos negativos, impede a participação ativa e produtiva das pessoas mais velhas e contribui para a exclusão social e o isolamento."

Fazendo uma reflexão sobre essas definições, o etarismo não só discrimina as pessoas idosas, mas também adoce uma sociedade que invés de incluir, opta por estereótipos, incentivando a exclusão de um grupo que ainda tem a acrescentar diante da experiência vivida no mundo laboral. Ramos, Souza e Caldas. (2008, p.507) afirmam que:

"Estudos evidenciam que cada vez mais as pessoas idosas precisam ou querem se manter no mundo do trabalho, situação que parece se distanciar do previsto para pessoas nessa faixa etária, pois a sociedade, de forma geral, espera que elas se encaminhem para a aposentadoria e para o afastamento do mundo laboral."

Tal realidade, o etarismo, também reflete na área secretarial, as TIC's passaram a desempenhar um papel crucial nas organizações, na medida que introduziram novas maneiras de aprimorar e otimizar processos, resultando no aumento da eficiência, e permitindo o acesso a informações em níveis estratégicos (Rezende; Abreu, 2008). Para Adelino e Silva (2012) os profissionais que são capazes de usufruir das facilidades das ferramentas tecnológicas conseguem na TIC uma aliada para o desenvolvimento pessoal e profissional, que com o passar do tempo vem contribuindo em modificações do perfil profissional (Da Silva e Souza, 2023).

Contudo, é evidente que esse universo de domínio tecnológico se faz mais presente em uma parcela mais jovem, por estarem em constante uso com o meio digital, sendo mais fácil o domínio e aplicação dessas novas tecnologias. Em contrapartida, a geração mais velha mostra mais dificuldade no uso dessas ferramentas, com um dos fatores estarem ligados a democratização do acesso às informações, gerando uma segregação em relação às TIC's (Maciel; Pessin; Tenório, 2012).

Entretanto, mesmo com desinteresse em adquirir um conhecimento mais tecnológico, fica claro que o idoso precisa se adaptar às novas exigências do mercado laboral, estar atento às novas tecnologias e ter constante busca pelo conhecimento, uma vez que o secretário é visto como um agente inovador. Além disso, a habilidade em facilitar seus processos precisa entrar

em foco, exigindo um profissional que seja capaz de lidar com os novos desafios da organização de forma ágil.

Apesar do etarismo não ser um tema facilmente abordado diante dos processos internos da instituição estudada, é evidente que os funcionários priorizam um ambiente saudável. Entretanto, para muitos, o fato de o idoso ter dificuldade em aprender temas relacionados ao desenvolvimento do seu trabalho, como converter um arquivo em word ou pdf, por exemplo, faz com que eles sejam insultados indiretamente, com “brincadeiras” e situações que geram uma exclusão.

Além disso, a percepção dos jovens em relação aos idosos ainda é frequentemente considerada de forma desfavorável. O fácil acesso à tecnologia e à informação, pode levar com que o conhecimento da população mais velha seja pouco valorizado (Pimentel; Lopes; Faria, 2016), corroborando para um aumento discriminatório dessa população, o que pode resultar no fenômeno do etarismo.

Contudo, para muitos casos se fez necessário a aplicação de treinamentos e cursos, ocorrendo, majoritariamente, em plataformas digitais. Exigindo do secretário, mais uma vez, um conhecimento básico sobre o uso digital. Tal observação reforça o que foi dito por Czaja e Lee (2009), ao afirmarem que o fato de os idosos não terem acesso e não serem capazes de usar a tecnologia, os colocará em desvantagem cada vez mais, no que diz respeito a agirem de forma independente.

### 3.3 PROGRAMAS DE TREINAMENTO COMO POSSÍVEIS FERRAMENTAS DE INCLUSÃO DIGITAL

A partir dos anos 1990, o Brasil promoveu a inclusão digital em várias camadas da sociedade, incluindo a pessoa idosa. Graças a uma nova modalidade de interação social e comunicação, esse grupo específico tem se inserido, por meio de políticas públicas voltadas aos idosos, de forma participativa e exigente segundo Mariz e Gico (2009) citado por Tavares e Souza, (2012).

Contudo, os estereótipos da pessoa idosa ainda são vistos de forma negativa, assim como afirma Torres, Camargo e Bousfield (2016), a imagem pode ser atrelada ao modo com o idoso é visto pela sociedade, como um empecilho familiar, alguém que precisa ser necessariamente cuidado ou até mesmo como um funcionário no fim de produtividade, de forma que seu ciclo está próximo de acabar como afirma Paolini (2016).

Uma estratégia para manter os idosos ativos e estimulados no trabalho pode ser a inclusão digital, estudos mostram que o processo de aprendizagem ocorre durante todo o ciclo vital (Longhi et al., 2022). Como consequências dessa aprendizagem sobre as tecnologias digitais (inclusão digital), observa-se a ampliação da autonomia (Silva & Rocha, 2019), melhora da qualidade de vida e autoestima dos idosos, o estímulo cognitivo e de saúde (Guimarães; Ito; Yamanoe, 2019), melhoria na comunicação e desempenho das atividades, além de promover maior segurança no uso de tecnologias (Silva & Rocha, 2019).

A falta de acesso ou letramento digital (Bora, Alves e Menezes, 2023), no entanto, são fatos apontados em pesquisas que podem levar os idosos à exclusão digital. Portanto, são necessárias políticas públicas que garantam a inclusão digital dos idosos como forma de proteger seus direitos humanos (Bora, Alves e Menezes, 2023). Nesse sentido, torna-se necessário que haja políticas públicas (em sentido de Estado) e programas de treinamento no ambiente de trabalho para os idosos, com o intuito de os tornar capazes de realizar suas funções de forma eficaz, principalmente no que diz respeito ao uso de ferramentas tecnológicas.

As empresas que investem em programas de treinamento para inclusão digital de idosos aproveitam, reconhecem e valorizam a experiência, o acúmulo do conhecimento e a sabedoria dos trabalhadores mais velhos, o que contribui para um ambiente de trabalho mais inclusivo, diverso e enriquecedor provendo a inclusão.

A inclusão digital é, portanto, uma questão de justiça e valorização do capital humano, permitindo que os idosos continuem a contribuir de forma significativa para o desenvolvimento organizacional e conseqüentemente para a sociedade. O quadro 2 apresenta algumas orientações que podem ser consideradas por programas de treinamento para inclusão de idosos nas tecnologias digitais.

## **Quadro 2: Orientações a serem seguidas para realização de programas de treinamento de inclusão de idosos nas tecnologias digitais**

### **Sobre o conteúdo dos cursos**

1. Avaliação das habilidades tecnológicas dos idosos: Primeiramente deve-se identificar o acesso e a intimidade (familiaridade) que os idosos têm com as ferramentas digitais e os pontos de maior fragilidade para serem implantadas melhorias com o treinamento proposto.

2. Cursos de Iniciação Digital: Para os não iniciados, sugere-se um curso básico com a introdução ao uso de dispositivos como computadores, tablets e smartphones, navegação na internet, uso de e-mails e outras ferramentas de comunicação digital.

3. Treinamentos Individualizados: Considerar as necessidades específicas de cada idoso e de cada organização é fundamental para criar programas de treinamento personalizados. Esses treinamentos podem incluir desde o uso de softwares específicos até a participação em redes sociais profissionais e plataformas de e-learning.

#### **Sobre a metodologia de aprendizagem aplicada**

4. Sessões de Aplicação Prática e Acompanhamento: Visando consolidar o aprendizado, é mister serem propostas aplicações práticas do conhecimento. Sessões práticas supervisionadas por mentores e tutores, onde os idosos possam aplicar o que aprenderam em situações reais, são altamente recomendadas para que as dúvidas e dificuldades sejam sanadas durante o uso das tecnologias.

5. Uso de Métodos Didáticos: Adotar métodos didáticos que respeitem o ritmo de aprendizado dos idosos é crucial e o incentivo a um ambiente de aprendizado acolhedor e livre de pressões. O uso de exemplos práticos e de linguagem objetiva, clara e simples além de materiais didáticos visuais e acessíveis.

#### **Sobre a avaliação do desempenho**

6. Incentivos e Reconhecimento: A valorização dos esforços dos idosos em querer se adequar à realidade das tecnologias deve ser incentivada através do reconhecimento público e de certificados de conclusão. Isso pode motivá-los e também aumentar a autoestima dos participantes.

Elaborado pelas autoras e inspirado em Franco (2019); Silva e Oliveira (2020) Martins e Souza (2021)

Em um sentido mais amplo, ao promover a inclusão digital dos idosos, as empresas promovem a cidadania e a participação ativa dos idosos na era da informação em que a sociedade e o mercado de trabalho contemporâneos se inserem. Ao capacitá-los tecnologicamente, as empresas não só melhoram sua própria competitividade, mas também contribuem para uma sociedade mais justa e equitativa, onde todos têm a oportunidade de se desenvolver e prosperar.

## **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O avanço das TIC's transformou profundamente o ambiente secretarial, exigindo dos profissionais uma constante adaptação e atualização de suas habilidades. No entanto, essa evolução tecnológica também revelou desafios significativos, especialmente para os profissionais mais idosos, que muitas vezes se vêem marginalizados no ambiente de trabalho devido à falta de familiaridade com as novas ferramentas digitais.

Diante disso, fica claro que o idoso precisa estar ciente do tipo de ambiente em que vive para continuar contribuindo para a sociedade, do mesmo jeito que precisa ser acolhido e encorajado a compreender como funciona o mundo digital. Contudo, é importante destacar que se faz necessário a implementação de medidas para facilitar a adaptação dos profissionais

idosos às novas tecnologias, promovendo uma abordagem proativa e sensibilizando as organizações e a sociedade sobre as questões relacionadas ao etarismo.

No contexto do secretariado executivo, a inclusão digital dos idosos assume uma relevância ainda maior, considerando o papel central desses profissionais na comunicação e organização das atividades empresariais. As empresas precisam reconhecer a importância de capacitar todos os seus colaboradores, independentemente da idade, para garantir que todos possam contribuir de forma plena e eficiente para o desenvolvimento organizacional. A exclusão digital de qualquer grupo não só limita o potencial individual, mas também impede que as empresas aproveitem ao máximo os talentos disponíveis.

Uma das soluções sugeridas pelas autoras foi a criação de programas de capacitação específicos para o público idoso, oferecendo treinamentos adaptados às suas necessidades e ritmo de aprendizado. A inclusão digital pode promover uma cultura organizacional mais inclusiva, incentivando o respeito mútuo entre os colaboradores de diferentes faixas etárias e combatendo atitudes discriminatórias e o etarismo.

Ademais, a sensibilização por meio de campanhas, dinâmicas entre as gerações e *workshops* sobre diversidade e inclusão pode contribuir para a conscientização e mudança de mentalidade dentro das organizações. Nesse sentido ao adotar essas medidas, é possível criar um ambiente de trabalho mais acolhedor e propício ao desenvolvimento de todos os profissionais, independentemente da idade, fortalecendo assim a equipe e aumentando a eficiência organizacional.

Nos programas para realização de capacitações direcionadas à inclusão digital dos idosos apresentadas nas reflexões deste artigo, foram apresentados os seguintes pontos a serem abordados em sua estrutura: os programas devem atender às necessidades específicas do público, proporcionando cursos de iniciação digital, treinamentos personalizados e sessões práticas com acompanhamento contínuo. Além disso, devem oferecer a adoção de métodos didáticos apropriados, que respeitem o ritmo de aprendizado dos idosos, para garantir que esses programas sejam eficazes. O reconhecimento e a valorização do esforço dos idosos em se adaptarem às novas tecnologias também são elementos fundamentais para o sucesso dessas iniciativas, contribuindo para a motivação e autoconfiança dos participantes.

Em sentido mais amplo, quando a sociedade reflete e sugere políticas de inclusão digital ela fortalece o capital humano das organizações e a inclusão social promovendo justiça e cumprindo seu papel como promotora de desenvolvimento e se posicionando de maneira competitiva em um mercado cada vez mais digital e globalizado. Ademais, a construção de um

ambiente de trabalho inclusivo, onde todos tenham a oportunidade de se desenvolver e prosperar é essencial para o sucesso sustentável das organizações no futuro.

Como sugestão, é indicado que futuras pesquisas na área secretarial se dediquem a aprofundar as reflexões apresentadas devido à relevância dos temas tratados, como o etarismo, as novas tecnologias e o ambiente de trabalho secretarial, por serem temas que necessitam ser debatidos com uma maior constância e de forma mais abrangente. Destaca-se ainda que essa pesquisa não busca exaurir a discussão sobre o tema, mas sim incentivar outros pesquisadores a explorarem esse campo ainda pouco analisado na literatura científica da área.

## REFERÊNCIAS

ADELINO, F. J.; SILVA, M. A. V. A Tecnologia da Informação como Agente de Mudança no Perfil do Profissional de Secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 3, n. 2, p. 05–23, 2012. DOI: 10.7769/gesec.v3i2.165. Disponível em: <[https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/165/pdf\\_20](https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/165/pdf_20)>. Acesso em: 24 ago. 2022.

ALMEIDA, W. G. de; ROGEL, G. T. S.; SHIMOURA, A. da S. Mudanças de paradigmas na gestão do profissional de secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 1, n. 1, p. 46–68, 2010. DOI: 10.7769/gesec.v1i1.3. Disponível em <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/3>. Acesso em: 28 nov. 2023.

ARAÚJO, D.; SILVA, V. L. O profissional de Secretariado Executivo e o uso da tecnologia de comunicação e informação nas organizações. **Semana acadêmica**, PiauÍ, 2018. ISSN 2236 – 6717. Disponível em: [https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/danilo\\_artigo\\_formatado.pdf](https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/danilo_artigo_formatado.pdf). Acesso em: 12 set. 2022.

BELANDI, C. 161,6 milhões de pessoas com 10 anos ou mais de idade utilizaram a Internet no país, em 2022. **Agência IBGE notícias, 2023**. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38307-161-6-milhoes-de-pessoas-com-10-anos-ou-mais-de-idade-utilizaram-a-internet-no-pais-em-2022#:~:text=A%20propor%C3%A7%C3%A3o%20de%20pessoas%20com,62%2C1%25%20em%202022>. Acesso em: 28 de nov. 2023.

BOCCHINI, B. Pesquisa mostra exclusão de idosos no mundo digital e da escrita. **Agência Brasil**, 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-08/pesquisa-mostra-exclusao-de-idosos-do-mundo-digital-e-da-escrita>. Acesso em 12 de jan. 2024.

BORA, L.M.; ALVES, M. L.V.; MENEZES, M. B. Inclusão digital para idosos: direito humano, prioridade estatal e tendência tecnossocial. **VirtuaJus**, Belo Horizonte, v. 8, n. 15, p. 400-413, 2o sem. 2023 – ISSN 1678-3425.

BUTLER, R.N. Ageism: Another Form of Bigotry. **The Gerontologist**, v. 9, Issue 4\_Part\_1, Pages 243–246, Winter, 1969. [https://doi.org/10.1093/geront/9.4\\_Part\\_1.243](https://doi.org/10.1093/geront/9.4_Part_1.243)  
Published: 01 December 1969. Disponível em [https://academic.oup.com/gerontologist/article-abstract/9/4\\_Part\\_1/243/569551?redirectedFrom=fulltext](https://academic.oup.com/gerontologist/article-abstract/9/4_Part_1/243/569551?redirectedFrom=fulltext). Acesso em 12 de Jan.2024.

BUTLER, R.N. Ageism: a foreword. **J. Soc. Issues.**; 36(2):8-11, 1980. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1980.tb02018.x>. Acesso em 10 de Jan.2024.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CJAZA, S. J.; LEE, C. C. The impact of aging on access to technology. **Universal Access in the Information Society**. Miami, v.5, n. 1, p. 341-349, dez. 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s10209-006-0060-x>. Acesso em: 14 nov. 2023.

DA SILVA, A.Z.R. **Secretariado executivo na realidade e na ficção**: desmistificando estereótipos UFPE. Trabalho de conclusão de curso de graduação (Curso de Secretariado Executivo) – Universidade Federal de Pernambuco. Recife, p.59. 2023.

DA SILVA, D.C.L.; DOS SANTOS, T.M.C. **Etarismo no ambiente secretarial do tce-pe**: as tecnologias da informação e comunicação como possíveis ferramentas de exclusão de idosos no âmbito trabalhista. Trabalho de conclusão de curso de graduação (Curso de Secretariado Executivo) – Universidade Federal de Pernambuco. Recife, p. 34. 2023.

DA SILVA, L.M.A.; SOUZA, T. E. DA S. **A tecnologia de informação e comunicação e sua influência no desenvolvimento das competências secretariais no ambiente de estágio do curso de secretariado executivo da UFPE**. Trabalho de conclusão de curso de graduação (Curso de Secretariado Executivo) – Universidade Federal de Pernambuco. Recife, p. 31. 2023.

ESTUDO aponta crescimento de 13% no Setor de Distribuição de TIC em 2020. **Decison Report, 2021**. Disponível em: <https://decisionreport.com.br/estudo-aponta-crescimento-de-13-no-setor-de-distribuicao-de-tic-em-2020/#.YT9ZD51KhPY>. Acesso em 19 de dez. 2023.

ETARISMO: preconceito além da idade. **Verifact, 2023**. Disponível em: <https://www.verifact.com.br/etarismo-e-crime/#:~:text=Ele%20perpetua%20estere%C3%B3tipos%20negativos%2C%20impede,em%20diversas%20%C3%A1reas%20da%20vida>. Acesso em: 19 dez. 2023.

FANZERES, N.; LIMA, L. **Evidências da adaptação de profissionais de secretariado ao trabalho virtual**. Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, v. 9, n. 1, p. 42-64, jan. /abr. 2018. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/634/pdf>. Acesso em: 22 de nov. de 2023.

FERNANDES, I.; SOUZA, J. O perfil do profissional de secretariado de nível superior demandado no mercado brasileiro. **Anais do Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**. Resende, 2012. Disponível: [www.aedb.br/seget/artigos12/50316683.pdf](http://www.aedb.br/seget/artigos12/50316683.pdf). Acesso em: 08 dez. 2023.

FRANCO, J. A. B. **Inclusão Digital e a Terceira Idade: Desafios e Perspectivas**. Rio de Janeiro: Ed. PUC-Rio, 2019.

GUIMARÃES, F. ITO, G. YAMANOE, M. Inclusão Digital na Terceira Idade: Considerações sobre a Experiência com a Informática. **Anais do XXV Workshop de Informática na Escola, 2019**. Disponível em <https://sol.sbc.org.br/index.php/wie/article/view/13246>. Acesso em 10 dez.2023.

HANASHIRO, D.M.M; PEREIRA, M.F.M.W.M. 2020. O etarismo no local de trabalho: evidências de práticas de “saneamento” de trabalhadores mais velhos. **Revista Gestão Organizacional**, Chapecó, v. 13, n. 2, p. 188-206, maio/ago. 2020. Disponível em <https://bell.unochapeco.edu.br/revistas/index.php/rgo/article/view/5032>. Acesso em 08 dez.2023.

LOBATO, M.; ALELUIA, M.; COSTA, A. Longe demais das capitais: o secretário executivo na periferia da periferia do capital. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S.l.], vol. 4, n. 3, p. 110-133, dez. 2013. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/240>. Acesso em: 08 nov. 2023.

LONGHI, C., BOHM, V., RIZZON, F., & LIMA, T. Aprendizagem em Idosos: Possibilidades e Desafios do Aprender no Mundo do Trabalho. **Cadernos de Educação Tecnologia e Sociedade**. Disponível em [https://www.researchgate.net/publication/365795236\\_Aprendizagem\\_em\\_Idosos\\_Possibilidades\\_e\\_Desafios\\_do\\_Aprender\\_no\\_Mundo\\_do\\_Trabalho](https://www.researchgate.net/publication/365795236_Aprendizagem_em_Idosos_Possibilidades_e_Desafios_do_Aprender_no_Mundo_do_Trabalho). Acesso em 07 de ago.2023

MACIEL, P.; PESSIN, G.; TENÓRIO, L. Terceira idade e novas tecnologias: uma relação de possibilidades e desafios. **Congresso Internacional Interdisciplinar em Sociais e Humanidades**, Niterói, set. 2012. Disponível em: <https://docplayer.com.br/6812996-Terceira-idadee-novas-tecnologias-uma-relacao-de-possibilidades-e-desafios.html>. Acesso em: 20 jan. 2024.

MACNICOL, J. **Age discrimination: an historical and contemporary analysis**. 1ª ed Cambridge: Cambridge University, 2006.

MARIZ, L.; GICO, V. Tecnologias da Informação, Terceira Idade e Educação. **Intercom– Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação**, 2009. Disponível em <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2009/resumos/r4-2162-1.pdf>. Acesso em 07 de ago. 2023.

MARTINS, C. E., & SOUSA, P. R. **Idosos e Tecnologia: Uma Abordagem Interdisciplinar**. Lisboa: Ed. Universidade de Lisboa, 2021.

MELO, R.H.V. DE. AMORIM, K. P. C. Ageísmo, sindemia covídica e Bioética de Intervenção: uma concretude interdisciplinar. **Saúde debate**. | Rio de Janeiro, V. 46, N. 133, P. 518-533, abr-jun 2022. Disponível em <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/DxRp7YNYrghzttwsVYSBLrf/?lang=pt&format=pdf> acesso em: 28 de set.2023.

MUNDO terá 2 bilhões de idosos em 2050: OMS diz que 'envelhecer bem deve ser prioridade global'. **Nações Unidas**, Brasília, 07 nov. 2014. Disponível em: [141](https://brasil.un.org/pt-</a></p></div><div data-bbox=)

br/55124-mundo-ter%C3%A1-2-bilh%C3%B5es-de-idosos-em-2050-oms-diz-que-envelhecer-bem-deve-ser-prioridade-global#:~:text=A%20Organiza%C3%A7%C3%A3o%20Mundial%20de%20Sa%C3%BAde,d esafios%20de%20sa%C3%BAde%20p%C3%BAblica%20global. Acesso em: 28 de set. de 2023.

NEIVA, E.; D'ELIA, M. **As novas competências do profissional de secretariado**. 3ª ed. São Paulo: IOB, 2014.

PAOLINI, K. Desafio da inclusão do idoso no mercado de trabalho. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, São Paulo, v. 14, n. 2, p. 177-182, 2016. Disponível em: [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2016/09/1834/rbmt-v14n2\\_177-182.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2016/09/1834/rbmt-v14n2_177-182.pdf)  
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1834>. Acesso em: 02 dez. 2023.

PIMENTEL, L.; LOPES, S.; FARIA, S. **Envelhecendo e Aprendendo: A Aprendizagem ao Longo da Vida no Processo de Envelhecimento Ativo**. 1ª ed. Lisboa: Coisas de ler, 2016.

RAMOS E.; SOUZA N.; CALDAS C. Qualidade de vida do idoso trabalhador. **Revista Enfermagem UERJ**. Rio de Janeiro, v. 16, n. 4, p. 507-511, 2008. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/bde-16172>. Acesso em: 08 nov. 2023.

REZENDE, D; ABREU, A. **Tecnologia da informação aplicada a sistema de informações empresariais**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

SABINO, R.; ROCHA, F. **Secretariado: do escriba ao webwriter**. 1ª ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SANTANA S., J. **O uso das tecnologias da informação e comunicação para a assessoria remota**. 2020. 45 f. Monografia (Graduação em Comunicação Social - Relações Públicas) - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/bitstream/ri/33531/1/TCC%20Juliana%20Suzart%20-%20O%20uso%20das%20Tecnologias%20da%20Informação%20e%20Comunicação%20para%20a%20assessoria%20remota.pdf>. Acesso em: 21 fev. 2023.

SILVA, L. M.; OLIVEIRA, R. F. **Tecnologias Digitais e o Envelhecimento Ativo: Práticas e Políticas de Inclusão**. Porto Alegre: UFRGS, 2020.

SILVA, S.D., ROCHA, P.D. (2019). **Inclusão digital do idoso: de casa para o mundo**. Disponível em [https://www.editorarealize.com.br/editora/anais/cintedi/2016/TRABALHO\\_EV060\\_MD1\\_SA11\\_ID2019\\_13092016104138.pdf](https://www.editorarealize.com.br/editora/anais/cintedi/2016/TRABALHO_EV060_MD1_SA11_ID2019_13092016104138.pdf). Acesso em 21 fev.2023.

SOARES, N.M.M. Discurso 50+: idade, etarismo e uma perspectiva de mudança. **Revista Contra Corrente**. ISSN 2525-4529, n. 20 – 2023.1. Disponível em <https://periodicos.uea.edu.br/index.php/contracorrente/article/view/3303>. Acesso em 10 de no.2023.

TAVARES, M.; SOUZA, S. Os idosos e as barreiras de acesso às novas tecnologias da informação e comunicação. **Revista Novas Tecnologia na educação**, Porto Alegre, v.10, n.1, 2012. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/renote/article/view/30915>. Acesso em: 10 nov.

2023.

TORRES, T.; CAMARGO, B.; BOUSFIELD, A. Estereótipos sociais do idoso para diferentes grupos etários. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 32, n.1, p.209-218, 2016.

Disponível em: < <https://www.scielo.br/j/ptp/a/S4t5hGpYDWCZ776W3jMLmmz/#> >.

Acesso em: 05 de jan de 2024.



# **SEÇÃO 3**

---

## **ATUAÇÃO PROFISSIONAL**



# *Capítulo 8*

---

## **SECRETARIANDO UM PROGRAMA DE EXTENSÃO: AS CHA'S EXIGIDAS À EQUIPE EXECUTORA**

DOI:10.29327/5444378.1-8

Simone Dias de Azevedo  
Priscila Adriana de Mesquita

# SECRETARIANDO UM PROGRAMA DE EXTENSÃO: AS CHA'S EXIGIDAS À EQUIPE EXECUTORA

Simone Dias de Azevedo  
Priscila Adriana de Mesquita

## RESUMO

O trabalho abordou a atividade secretarial e as CHA's (competências, habilidades e atitudes) da equipe executora de um Programa de Extensão. O objetivo geral deste trabalho foi identificar as CHA's exigidas da equipe executora integrantes do Programa de Extensão Harmonização, Bem-Estar e Saúde Mental realizado na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Para isso, foi realizada a coleta de dados por meio de entrevistas individuais e de mesmo conteúdo para todos os integrantes executores, contrapondo a análise dos resultados com as ideologias dos autores utilizados no trabalho, de forma a atestar ou confrontar se a teoria e prática estão em conformidade com as atividades realizadas. Como embasamento teórico, a pesquisa utilizou autores como Siqueira (2012), Bond e Oliveira (2011), Manfredi (1998). Tratou-se de uma pesquisa-diagnóstico, pautado no entendimento que o qualitativo e quantitativo completam-se e podem ser utilizados em conjunto nas pesquisas, viabilizando a melhoria da compreensão da utilização das CHA's identificadas. A abordagem foi qualitativa, com objetivos descritivos, que seguem as técnicas de estudo de caso do autor Robert Yin (2010). No entanto, para a coleta e análise de dados foram utilizados métodos estatísticos básicos, configurando a abordagem quantitativa (Aliaga et al., 2002). Para tanto, foram realizadas entrevistas utilizando 12 (doze) perguntas objetivas a respeito das atividades executadas pelos participantes nas rotinas do Programa de Extensão Harmonização, Bem-Estar e Saúde Mental. O estudo apontou a notabilidade do uso dos recursos secretariais na utilização de suas atividades. Os Resultados apresentaram que 100% dos entrevistados perceberam a importância da graduação no curso de Secretariado Executivo para o desempenho profissional. E como principal técnica secretarial, o estudo afirmou que 25,7% da equipe executora realizou atendimento telefônico, gerenciamento de *Whatsapp*, *e-mail*, mídias sociais. As autoras reconhecem a necessidade de inclusão da temática na criação de novas pesquisas voltadas ao Secretariado Executivo, levando o estudo à discussão acadêmica de forma mais ampla e detalhada.

**Palavras-chave:** Programa de extensão. CHA's. Equipe executora. Secretariado executivo. Secretariado.

## 1 INTRODUÇÃO

Este trabalho apresentou a atuação do Secretariado Executivo, as suas competências, as habilidades, as atitudes e como a equipe executora do Programa de Extensão atuou utilizando processos secretariais, como recurso de otimização das atividades.

Atualmente, o perfil do secretariado executivo pode ser empenhado no âmbito da consultoria, assessoria, consultoria e eventos como será apresentado no trabalho. Em seu estudo, Kloss (2018), assegura que o mercado de trabalho exige cada vez mais capacitação, compreensão e cumprimento das demandas estabelecidas.

O objetivo desta pesquisa foi identificar as CHA's (competências, habilidades e atitudes) exigidas da equipe executora integrantes do Programa de Extensão Harmonização, Bem-Estar e Saúde Mental. Ressalta-se que, para alcançar o proposto, propõe-se conhecer a compreensão da equipe que integra o Programa de Extensão na área secretarial que desempenha funções no local analisado.

A escolha do tema surgiu da carência de estudos sobre o perfil da equipe executora que atua no secretariado em um Programa de Extensão. O art. 43, da Lei nº 9.394 (Diretrizes e Bases da Educação) de dezembro de 1996, institui que o provimento da extensão é uma das finalidades da educação superior, necessariamente “aberta à participação da população, visando à difusão das conquistas e benefícios resultantes da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica geradas na instituição” (BRASIL, 1996).

O estudo foi realizado no Programa de Harmonização, Bem-Estar e Saúde Mental, localizado na UFPE, campus Recife. Iniciou suas atividades em 15 de dezembro de 2020 e promove palestras presenciais, on-line e apoia os participantes a conseguir atendimento com o profissional de saúde mental.

A metodologia de pesquisa disposta é fundamentada por Yin (2010), em razão de tratar-se de análise de abordagem qualitativa, com objetivos descritivos, que acompanham as técnicas de estudo de caso. No entanto, foi utilizada na coleta de dados e análise estatística, a abordagem quantitativa para explicar os fatos incluídos no questionário. (Aliaga et al., 2002).

A partir desse propósito, fundamentado nas técnicas de estudo de caso e autores como Siqueira (2012), Bond e Oliveira (2011), Manfredi (1998) cuja literatura é baseada na utilização de recursos secretariais, fomentou a seguinte reflexão: **Quais as CHA's exigidas dos executores do Programa de Extensão Harmonização, Bem-Estar e Saúde Mental?**

Para as ações do Programa de Extensão serem colocadas em prática, algumas competências, habilidades e atitudes (CHA's) são exigidas dos executores para que os processos de realização pré, endo, e pós ações e eventos das palestras ocorram satisfatoriamente. Diante deste cenário, a pesquisa procurou identificar se a equipe

executora possui conhecimento das CHA's secretariais para o exercício das atividades no Programa supra citado.

Esperou-se, desse modo, que os resultados adquiridos com este trabalho possam encorajar a ampliação de estudos futuros sobre a tema e também fundamentar a estruturação da teoria e prática secretariais estudadas, que possibilitem a otimização das competências, habilidades e atitudes secretariais, a promover uma melhor atuação da equipe no Programa de Extensão.

O estudo apresenta 5 (cinco) seções. A primeira seção aborda o tema de maneira contextualizada, a segunda é fundamentada nos referenciais teóricos, a terceira, evidencia a metodologia de pesquisa utilizada no estudo, a quarta seção apresenta os resultados das análises das entrevistas realizadas e, por fim, a quinta traz as considerações finais do estudo.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Primeiramente foi desenvolvido o referencial teórico referente ao Secretariado Executivo. Em seguida foram apresentadas a atividade secretarial, as competências, as habilidades e as atitudes do secretariado, conceito de gestão de eventos e, por fim, decorreu a apresentação do Programa de Extensão Harmonização, Bem-Estar e Saúde Mental e os resultados das análises realizadas por meio de entrevistas das atividades praticadas pela equipe executora que atua no Programa de Extensão.

### **2.1 Secretariado Executivo**

No atual perfil, o secretariado executivo atua em ramos distintos como: empreendedorismo, consultoria, assessoria e gestão. Para Santiago e Gouveia (2020) todas as atuações do profissional de secretariado são ligadas às relações interpessoais e ao processo de comunicação.

Com a competição mais provocativa no mercado de trabalho, a inovação, a melhoria dos processos e a criatividade nas organizações exigem mais do profissional de Secretariado Executivo, cobrando o preparo prévio para saber lidar com as situação programadas e superar os desafios das situações não programadas dentro da organização.

Segundo Bortolotto e Willers (2005, p. 47), as mudanças na profissão secretarial exigem, mesmo que de forma indireta, que o profissional de secretariado seja mais qualificado:

"o mercado tem exigido profissionais de formação acadêmica específica e direcionada à área de atuação em Secretariado Executivo".

Com a constante demanda de profissionais mais qualificados dentro do mercado de trabalho, o secretário executivo foi se capacitando e se atualizando para entender e suprir esta demanda (Kloss, 2018).

O atual mercado profissional exige do secretário habilidades e dinâmicas para enfrentar os desafios que, porventura, aconteçam.

O presente artigo teve como objetivo identificar o uso de recursos secretarias na execução das atividades no Programa de Extensão, tendo como base as competências, as habilidades e as atitudes necessárias ao trabalho de seus colaboradores.

### 2.1.1 A atividade secretarial

Siqueira (2012) observa 04 (quatro) campos de atuação secretarial: processo administrativo, relacionamentos, comunicação organizacional e apoio logístico.

No processo administrativo, a gestão secretarial interpreta as etapas de planejamento, organização e desempenho das atividades como responsabilidades funcionais de uma organização. Siqueira (2012) enfatiza que o processo administrativo é feito por meio da organização de expedientes diários, da estruturação do fluxo de atividades e da gestão dos processos administrativos.

Para o gerenciamento de relacionamentos é necessário que o profissional de secretariado compreenda as políticas e normas da organização para verificar qual o meio mais apropriado e eficiente para propiciar o relacionamento secretarial satisfatório.

De acordo com Castells (2009, p.23) o "poder é algo mais que comunicação e comunicação é algo mais que poder. Mas o poder depende do controle da comunicação. Igualmente o contrapoder depende de romper o dito controle".

Durante o estudo foi levantado que a comunicação organizacional enfatizou a metodologia para administrar o sistema de comunicação, monitorar os indivíduos envolvidos na organização, ajustar a comunicação vertical e horizontal e os meios utilizados para uma melhor transmissão de ideias.

Em 2012, Siqueira verifica 05 (cinco) ações que caracterizam o apoio logístico: assegurar que as metas serão alcançadas dentro do prazo estabelecido, examinar as atividades dos colaboradores envolvidos de maneira assertiva, ter um plano estratégico em caso de

imprevistos, orientar e assessorar as etapas de realização das execuções e das pessoas envolvidas.

As atividades realizadas pelo profissional de Secretariado Executivo são importantes para o andamento dos processos de uma organização. Para esse fim, foi abordado o conceito de competências do profissional da área, para melhor compreensão dessa temática.

### 2.1.2 As competências do Secretariado Executivo

Le Boterf (1999) define a competência como o resultante de fluxos sucessivos de conhecimento, habilidades e atitudes. De acordo com Bortolotto e Willers (2005) as competências secretarias são divididas em: técnicas e comportamentais. Para Bond e Oliveira (2011), as competências são: adaptação, comprometimento, comunicação, criatividade, flexibilidade, independência, liderança, preocupação com o outro, gestão do tempo e proatividade.

Segundo Medeiros (2010), o profissional de Secretariado Executivo não se resume apenas a lidar com papéis e materiais de escritório, abrange, do mesmo modo, a habilidade de relacionar-se com as pessoas.

Neste contexto, Manfredi (1998) afirma que a competência é a junção de domínio de conteúdo, experiências e vivências individuais ou em grupos. A competência é a conjunção entre habilidades, conhecimentos e atitudes do indivíduo (ENAP, 2019).

Com o passar dos anos, os requisitos de desempenho das atividades de secretariado compreendem os conhecimentos técnicos de forma a desempenhar com competência as atribuições exigidas pela empresa.

### 2.1.3 As habilidades do Secretariado Executivo

Ao profissional de Secretariado Executivo é necessária a qualificação das técnicas, ter a aptidão para assessorar e ser consultor no âmbito organizacional e possuir ações estratégicas como organização de eventos, transparecendo, assim, a eficiência e eficácia do trabalho exercido.

### 2.1.3.1 Técnicas do secretariado

As técnicas secretariais são definidas como agrupamento de métodos utilizados no cotidiano do secretário, cujo proveito assertivo dependerá da correta concordância ao “ramo, cultura e recursos” da organização a qual atua (Sabino, 2004, p.50).

Marcondes (2010, p.81) afirma que as técnicas secretariais “consiste não apenas em um conhecimento prático, mas já em um conhecimento das regras que permitem produzir determinados resultados”.

A operação das técnicas secretariais engloba: “intervenção profissional; uso de tecnologia; elaboração e gestão de documentos; utilização de equipamentos físicos e virtuais; organização de atividades de escritório” (Nonato Júnior, 2009, p. 173).

**Intervenção profissional** - Aplicação do conhecimento técnico com responsabilidade ética.

**Uso de tecnologia** - Atuação operacional dos equipamentos tecnológicos, como computadores, smartphones.

**Elaboração e gestão de documentos** - Produção da escrita dos diferentes tipos de correspondência que envolvem o ambiente organizacional. Aplicação das técnicas de organização de arquivos.

**Utilização de equipamentos físicos e virtuais** - Administração do planejamento e a organização do espaço físico e virtual, do ambiente de trabalho.

**Organização de atividades** - Dominar e controlar o planejamento e a organização das rotinas (receber, fazer triagem e distribuir as demandas), controlar material e suplemento de uso no dia-a-dia de trabalho.

Percebeu-se que o profissional de Secretariado Executivo possui influência nas demandas diárias nas organizações e, com a utilização correta das técnicas, ficou mais palpável atingir resultados satisfatórios.

### 2.1.3.2 Consultoria

Na formação acadêmica, o estudante tem acesso multidisciplinar que favorece o futuro Secretário(a) Executivo(a) a traçar conhecimentos, habilidades e comportamentos que são necessários nas atividades dentro de uma organização.

Para Giorni (2016) as características comportamentais são possuir cultura geral - relacionar-se com as pessoas e lidar com erros. Já as habilidades são: tomada de decisões e estabelecimento de prioridades - ter pensamento estratégico, ser agente de mudança (facilitador), poder decisório e influenciador, trabalho em equipe - resolver conflitos - lidar com resistências, administrar o tempo, ser ético, trabalhar com elemento surpresa. E, por fim, as características do domínio: de sua especialidade, de economia e de política internacional, ser generalista.

### 2.1.3.3 Assessoria

Na era da comunicação e aumento do volume de trabalho, as organizações utilizam meios de comunicação ativa e mais ágeis para auxiliar nas rotinas secretariais dentro e até mesmo fora da organização. E isso faz com que os secretários executivos exerçam papéis fundamentais que maximizam a comunicação assertiva e tomada de decisões.

O secretário precisa preocupar-se com o todo empresarial, ser produtivo e ter interesse pela qualidade de seus serviços prestados e com o lucro da empresa. Além disso, deve ter iniciativa, ser um solucionador de problemas, programador de tempo, de rotinas, de comunicações, de soluções, ser polivalente para assessorar qualquer área da empresa e atuar em vários campos. O profissional secretário brasileiro está mudando de perfil. Hoje temos secretários realmente profissionais, e não alguém que está no emprego enquanto ainda não aprende ou conquista algo melhor. (Ribeiro, 2001, p. 49).

Além disso, o assessor é o profissional capacitado para ser o elo entre o gestor e o público-alvo, é importante ter a clareza nas informações da empresa ou setor como movimentação dos processos de trabalho, as ações que serão aplicadas (divulgações) e os resultados.

#### 2.1.3.4 Organização de Eventos

Em consequência da velocidade variante nas técnicas e tecnologias, gradativamente o mercado de trabalho exige cada vez mais dos profissionais de Secretariado Executivo diversos conhecimentos. Tratando-se de eventos, o novo cenário com eventos on-line exigiu dos profissionais de secretariado a readaptação e as modificações com o passar dos anos, o exemplo prático é a pandemia que encorajou a muitos utilizar recursos virtuais que por ventura ainda não haviam sido utilizados pelo profissional.

De maneira geral, pode-se afirmar que as reuniões estão voltadas para a aquisição de novas informações, atualização de informações, aperfeiçoamento ou capacitação do participante. (Miyamoto, 1987, p.17).

Segundo Veloso (2001, p.3), “os eventos e as cerimônias constituem meios de estabelecer a comunicação aproximativa entre pessoas e públicos de organizações governamentais e privadas”. Assim, os eventos constituem uma grande oportunidade às organizações para que as mesmas evidenciem seus pontos fortes perante seu público-alvo, com o objetivo de conquistar esse público e fidelizar sua marca, produtos, serviços e conhecimento. Por isso é tão importante nessas ocasiões em que há uma certa exposição da organização a um grande público, a realização de um trabalho sério e competente, demonstrando de modo compreensível e claro os objetivos que a organização deseja alcançar.

De acordo com Simões (1995, p.170), “evento é o acontecimento criado com a finalidade específica de alterar a história da relação, organização-público, em face das necessidades observadas. Caso ele não ocorresse, a relação tomaria rumo diferente e, certamente, problemático.”

Para Nakane (2000) o sucesso em evento é a junção do bom planejamento e o profissional competente, por meio de criatividade, bom senso, dedicação e acompanhamento das etapas existentes na realização de um evento, exigindo, assim, atitudes dos profissionais de Secretariado.

#### 2.1.4 As atitudes do Secretariado Executivo

Para Eagly e Chaiken (1993), a definição de atitude é cada vez mais especificada como uma propensão psicológica avaliativa, que implica em uma tomada de posição em relação a um objeto estabelecido.

Segundo Morales e Moya (1994) a atitude tem a função de organizar a informação e as respostas cognitivas referente ao objeto de atitude.

O Secretário Executivo além de dominar os recursos de competência e habilidades, também deve utilizar de atitudes como: iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional (BRASIL, 2005).

## 2.2 Conceito de gestão de eventos

Para Caravantes (2003) e Chiavenato (2000), a gestão de eventos compreende o planejamento, a organização, a liderança e o controle. Zanella (2008, p.1) afirma que:

“Evento é uma concentração ou reunião formal e solene de pessoas e/ou entidades realizada em data e local especial, com objetivo de celebrar acontecimentos importantes e significativos e estabelecer contatos de natureza comercial, cultural, esportiva, social, familiar, religiosa, científica etc”.

Para Hamam et al. (2002) o evento é um acontecimento excepcional previamente planejado, que ocorre em determinado tempo e local e gera grande envolvimento e mobilização de um grupo ou comunidade, buscando a integração, difusão e sensibilização entre os participantes para os objetivos pretendidos.

De acordo com Silva (2013, p.79) “os eventos institucionais fazem parte do conjunto de ações estratégicas para aproximar a organização dos seus públicos e construir referenciais de credibilidade que legitimem a competência dessas entidades junto à opinião pública”.

### **2.3 Conceito e apresentação do Programa de Extensão Harmonização, Bem- Estar e Saúde Mental**

O Programa de Extensão Universitária (ProExt) tem o objetivo de apoiar as instituições públicas de ensino superior no desenvolvimento de programas ou projetos de extensão que contribuam para a implementação de políticas públicas. Criado em 2003, o ProExt abrange a extensão universitária com ênfase na inclusão social.

Em 1931 foi promulgado o Primeiro Estatuto das Universidades Brasileiras e o Decreto nº 19.851/31, art. 42 (BRASIL, 1931) que compreende que “a extensão universitária será efetivada por meio de cursos e conferências de caráter educacional ou utilitário”.

Para o estudo de caso, foi analisado o Programa de Extensão Harmonização, Bem Estar e Saúde Mental, localizado no Prédio do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA), no piso térreo da Av. Prof. Moraes Rego, 1235 - Cidade Universitária, Recife (UFPE, 2023).

O Programa teve início no dia 15 de dezembro de 2020 e atua na promoção de palestras *online*, presencial e ampara as pessoas – caso necessário – a obter um encaminhamento para um profissional da saúde mental. A finalidade do programa é possibilitar uma importância a respeito da harmonização, do bem-estar e da saúde mental por meio do uso de estudos técnico-metodológicos, de modo a auxiliar com assuntos de critério motivacional e de produtividade funcional. Desta forma, o Programa estabelece ações e desenvolve habilidades que promovam a qualidade de vida dos participantes, fortalecendo seu aprimoramento institucional e pessoal (UFPE, 2023).

Conta com cerca de 23 estagiários, dentre eles 05 de Estágio Obrigatório (E.O), 04 da Bolsa de Incentivo Acadêmico (BIA) e 14 voluntários, o Programa de Extensão funciona de segunda à sexta-feira, das 08h às 17h. A sala do Programa de Extensão é composta por uma mesa redonda para reuniões e três mesas individuais com seus respectivos computadores, sendo uma delas de uso da equipe executora.

O Programa de Extensão é composto por 05 (cinco) diretrizes que referenciam os princípios de extensão universitária atualmente no Brasil: a) “interação dialógica; b) interdisciplinaridade e interprofissionalidade; c) indissociabilidade ensino-pesquisa-extensão; d) impacto na formação do estudante; e) impacto e transformação social” (UFPE 2023).

a) Interação dialógica - Troca de diálogos entre a universidade e setores sociais, utilizando discursos acadêmicos.

b) Interdisciplinaridade e interprofissionalidade - Conhecimento das áreas e/ou disciplinas e práticas profissionais.

c) Indissociabilidade ensino-pesquisa-extensão - Qualidade do trabalho acadêmico, refletindo auto-reflexão crítica e aproximando a universidade a sociedade.

d) Impacto na formação do estudante - Soma dos saberes contemporâneos que impactam na formação dos estudantes.

e) Impacto e transformação social - Transformações da natureza, nas relações, nos comportamentos e instituições sociais.

### 2.3.1 Atividades do Programa de Extensão Harmonização, Bem Estar e Saúde Mental

Durante o estudo, a Coordenação do Programa de Extensão Harmonização, Bem-Estar e Saúde Mental auxiliou a autora desde a chegada ao Programa até as execuções das atividades.

Foram desempenhadas as seguintes atividades no Programa de Extensão:

- Participação, execução e acompanhamento do planejamento, pré, endo, e pós ações e eventos. Foram realizadas reuniões regulares para informar procedimentos das lives virtuais, presenciais e alinhamentos da equipe durante todos os processos do evento.
- Produção e divulgação de peças publicitárias nas mídias sociais: Além da divulgação das lives (palestras) nas mídias sociais pessoais, também fica sob responsabilidade dos integrantes da equipe a gestão do Instagram oficial do programa de extensão @programadeharmonizacao como gerenciamento e postagens no feed e story em todas as fases do evento virtual.
- Atendimento ao público (telefone, *Whatsapp*, *e-mail*, mídias sociais): A estagiária fica responsável pelo atendimento ao público no Instagram.
- Implementação, acompanhamento e avaliação dos processos das ações e eventos: Nessa fase são realizados as coletas de dados, elaboração de listas de contatos, acompanhamento de número de inscritos em cada live (palestra), liberação de acesso dos participantes no momento da live, coletar perguntas a serem respondidas pelos palestrantes durante o evento.
- Elaboração, produção e envio dos certificados de participação dos eventos presenciais e/ou remotos para a equipe executora e público.
- Apresentação e condução dos eventos pelo cerimonial.

### 2.3.2 Participantes que atuam nos eventos do Programa de Extensão, Bem-Estar e Saúde

**Anfitrião** - Coordenação e Vice-coordenação do Programa de Extensão;

**Comunidade** – Em relação ao Programa de Extensão, é o local virtual e físico onde se encontram e o raio de ação em que exercem e recebem influências;

**Empresa** – UFPE;

**Mestre de cerimônias** – Apresentado por uma aluna do Programa de Extensão;

**Organizador do Evento** – O Programa de Extensão é coordenado por 02 (duas) servidoras, é composto por uma técnica e coordenadora do Programa e tem como vice-coordenadora uma professora mestre;

**Parceria** – Berthier Corretores de Seguros;

**Público** – “O público-alvo é toda a comunidade” acadêmica da UFPE e demais Instituições de Ensino (IE) e o público em geral (Coutinho, 2010, p. 22).

## 3 METODOLOGIA

A pesquisa propõe com parte da sua metodologia uma pesquisa-diagnóstico. Para Chiavenato (2006), “analisa os dados colhidos, buscando identificar suas preocupações e problemas, suas consequências e, assim, estabelecer suas prioridades e objetivos”.

Segundo Cavalcanti e Mello (1981), a pesquisa-diagnóstico propõe “levantar as necessidades passadas, presentes ou futuras por intermédio de pesquisas internas”.

A pesquisa-diagnóstico pretende diagnosticar uma situação organizacional. a utilização desse tipo de pesquisa favorece a variedade de estudos organizacionais: a) diagnóstico do ambiente externo; b) diagnóstico do ambiente interno; c) pesquisa de qualidade de vida no trabalho; d) pesquisa de clima organizacional (Roesch,1999).

Tratou-se de uma análise de abordagem qualitativa, com objetivos descritivos, que seguiram as técnicas de estudo de caso (Yin, 2010). De acordo com Yin (2010) “o estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo em profundidade e em seu contexto de vida real”.

Segundo Goode e Hatt (1979) o conceito do estudo de caso “não é uma técnica específica, é um meio de organizar dados sociais, preservando o caráter unitário do objeto social estudado”. Para Triviños (1987), o estudo de caso "é uma categoria de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa aprofundadamente".

O estudo de caso do Programa de Extensão Harmonização, Bem Estar e Saúde Mental teve como referência o autor Yin (2005), que enfatiza a importância do estudo de caso como estratégia metodológica para a pesquisa em Ciências Humanas, em razão da pesquisadora ter o aprofundamento em relação ao fenômeno estudado, de maneira detalhada. Inclusive, o estudo de caso auxiliou em uma visão mais abrangente sobre os acontecimentos, a ressaltar seu caráter de investigação experienciada de fenômenos contemporâneos.

Fundamentado em artigos da área de Secretariado Executivo, livros e sites para conceituar termos específicos da área, foi aplicada uma entrevista individual previamente agendada com os integrantes da equipe do Programa de Extensão Harmonização, Bem-estar e Saúde Mental, com o objetivo de compreender a atuação da equipe executora do Programa de Extensão a identificar as competências, habilidades, atitudes e conceitos da área do Secretariado Executivo que contribuem com a execução e conclusão do Programa a que se destina. E contrapor a teoria e a prática, visto que os resultados obtidos evidenciaram os conhecimentos e as práticas secretariais utilizadas no Programa de Extensão estão de acordo com a literatura da área secretarial embasada.

A coleta de dados foi realizada com fundamento em um roteiro a qual foram elaboradas para a entrevista individual 12 (doze) questões objetivas, de igual conteúdo para todos os membros da equipe executora. Para realização da coleta de dados foi pedido à equipe executora do Programa de Extensão Harmonização, Bem-Estar e Saúde Mental que respondessem às 12 (doze) questões que compreendem a atividade secretarial, habilidades da consultoria, assessoria e eventos, atitudes do profissional de secretariado.

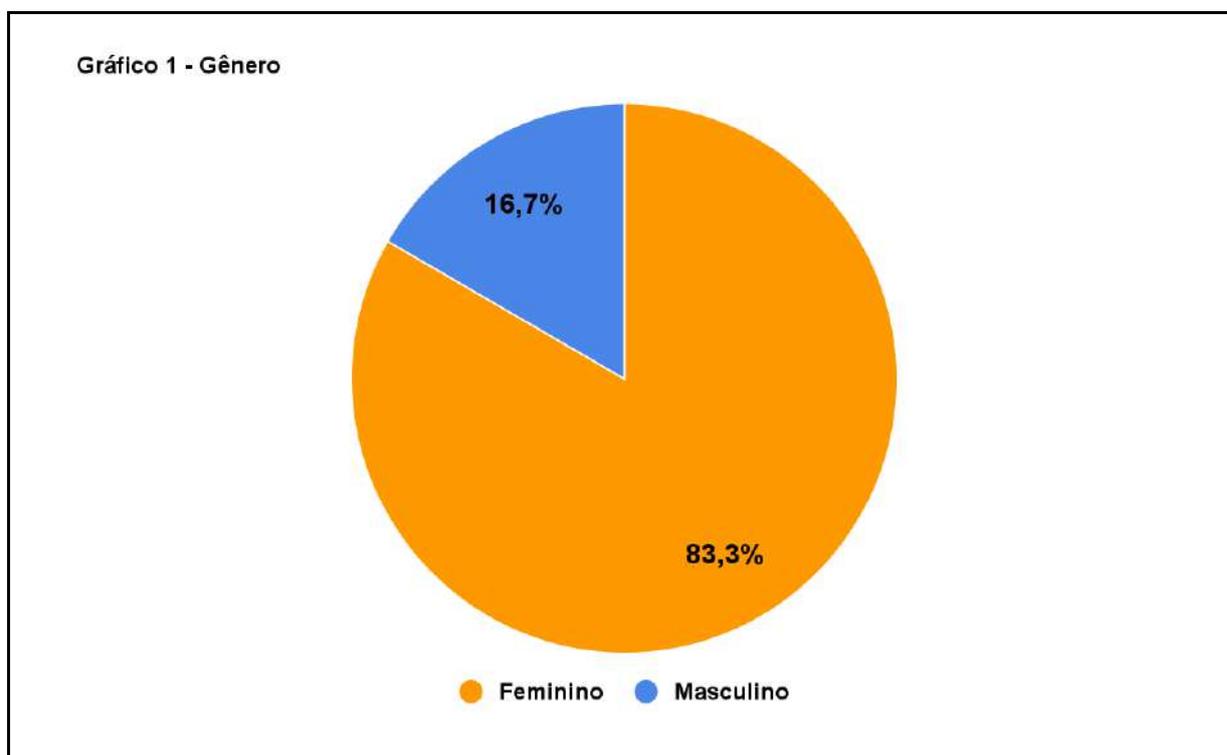
Embora o estudo tenha contemplado uma abordagem qualitativa, foi importante a aplicação da abordagem quantitativa para que os resultados fossem evidenciados de maneira mais precisa com a junção dos dados coletados. A pesquisa quantitativa pode ser definida como o esclarecimento dos fatos por meio de coleta de dados e análise estatística (Aliaga et al., 2002).

#### **4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS**

Fundamentado no referencial teórico apresentado, apresenta-se a seguir a análise dos resultados relacionados às entrevistas realizadas com os membros que integram a equipe executora do Programa de Extensão Harmonização, Bem Estar e Saúde Mental. O estudo evidenciou que dos 23 (vinte e três) integrantes da equipe executora, 12 (doze) colaboraram com as respostas, o que representa 65,7% do universo total.

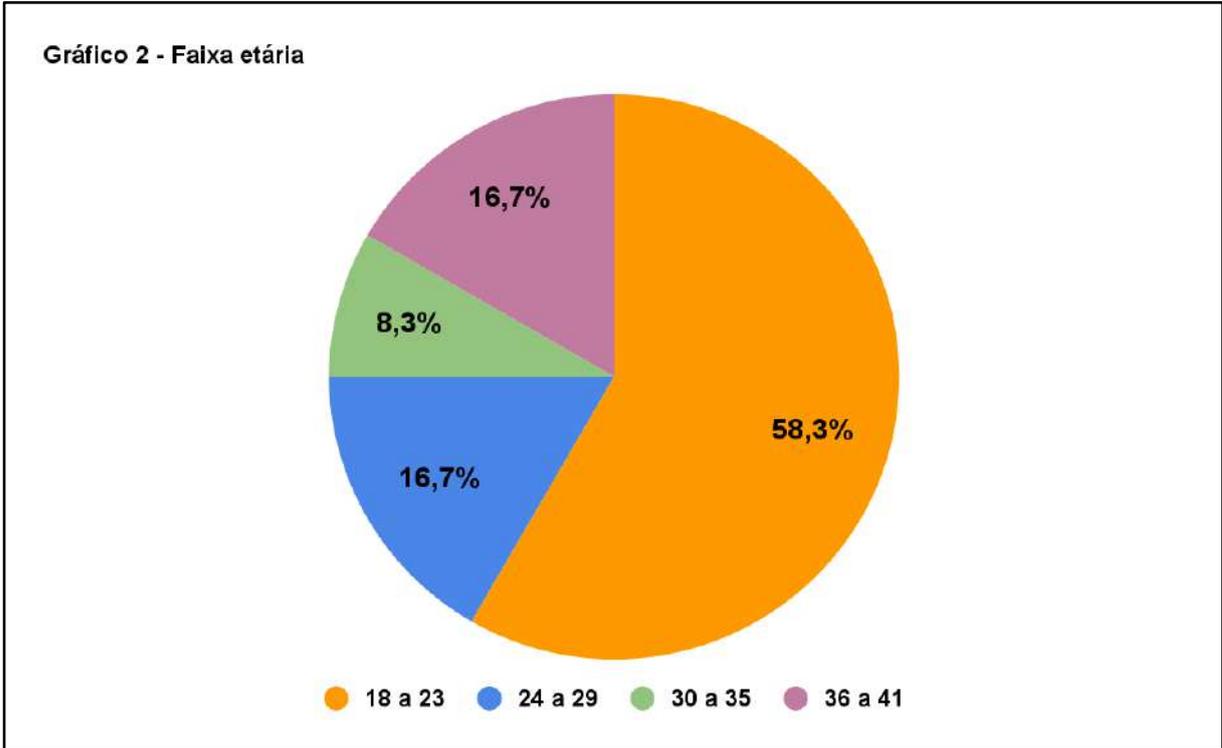
#### 4.1 Área de atuação da equipe executora do Programa de Extensão Harmonização, Bem Estar e Saúde Mental

De forma sintética, seguem as áreas de atuação dos integrantes da equipe executora do Programa de Extensão Harmonização, Bem Estar e Saúde Mental, baseado no referencial teórico e análise das entrevistas realizadas com a equipe executoras do Programa acima citado:



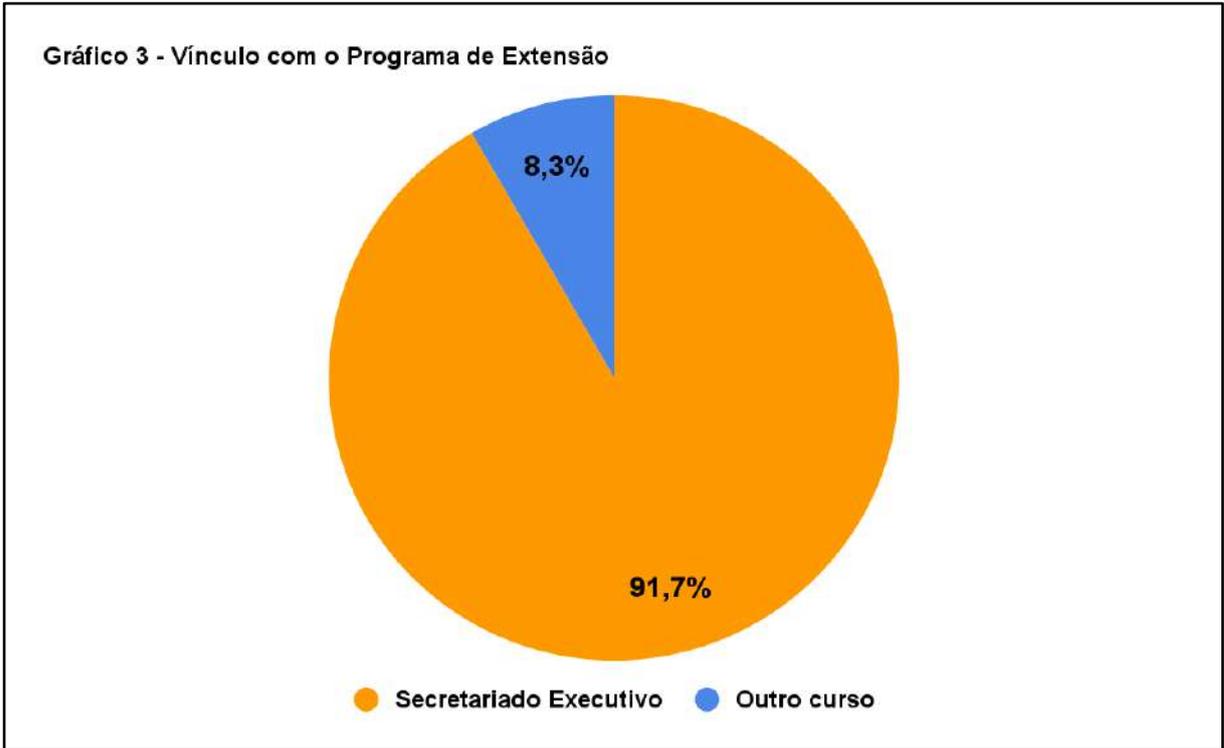
Fonte: dados da pesquisa, 2023.

A pesquisa teve início identificando entre os respondentes, o gênero dos integrantes da equipe executora, conforme demonstra o Gráfico 1. Observou-se que a maioria das pessoas que compõem a equipe é do gênero feminino com 83,3% levando à suposição de que a presença feminina no Secretariado é relevante, pois é possível presenciar suas atividades nas organizações desde o período da Guerra Mundial. No entanto, previu-se que o panorama seja remodelado com o passar do tempo, pois os recursos secretariais e suas atividades podem ser utilizados por ambos e diversos gêneros, sem distinção.



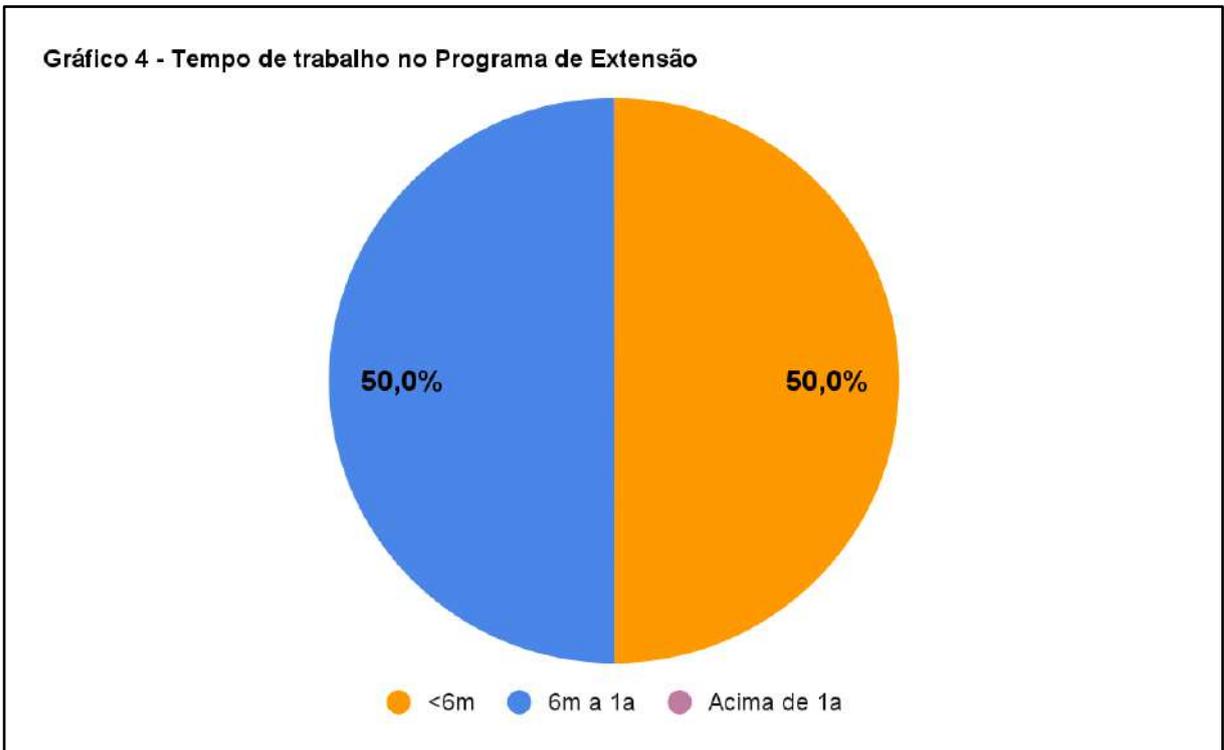
Fonte: dados da pesquisa, 2023.

Na questão seguinte, que refere-se à faixa etária, verificou-se que a maioria dos integrantes da equipe estão enquadrados entre 18 a 23 anos, com 58,3%, o que faz pensar que estejam com o seu quadro de membros da equipe mais voltado a esse perfil. Com o resultado notou-se que o público mais jovem está cada vez mais participativo no Programa de Extensão, esse dado pode ser o reflexo de estudantes cada vez mais jovens a ingressar na Universidade e/ou não terem o vínculo empregatício, podendo, assim, dedicar mais tempo em ações acadêmicas realizadas pela Universidade.



Fonte: dados da pesquisa, 2023.

Na questão subsequente, foi abordado o modelo de vínculo da equipe executora. Achou-se importante avaliar este ponto, pois compreende o perfil exigido pelas organizações. Observou-se que 91,7%, ou seja, a maioria dos integrantes é do curso de Secretariado Executivo. O resultado era esperado, e isso pode significar que os estudantes do curso de Secretariado Executivo contemplam maior conhecimento teórico e prático das rotinas administrativas e secretariais, possuindo o maior domínio das atividades cotidianas de um Programa de Extensão.



Fonte:dados da pesquisa,2023.

Na 4ª questão foi abordado o tempo de trabalho dos integrantes no Programa de Extensão. Observou-se que houve um equilíbrio entre os que estão no Programa há menos de 6 meses e de 6 meses a 1 ano totalizando 50% para ambos. O resultado pode refletir que o curto prazo de permanência no Programa de Extensão pode ser devido ao período de vínculo acadêmico avançado, como alunos, dos integrantes da equipe executora na Universidade.

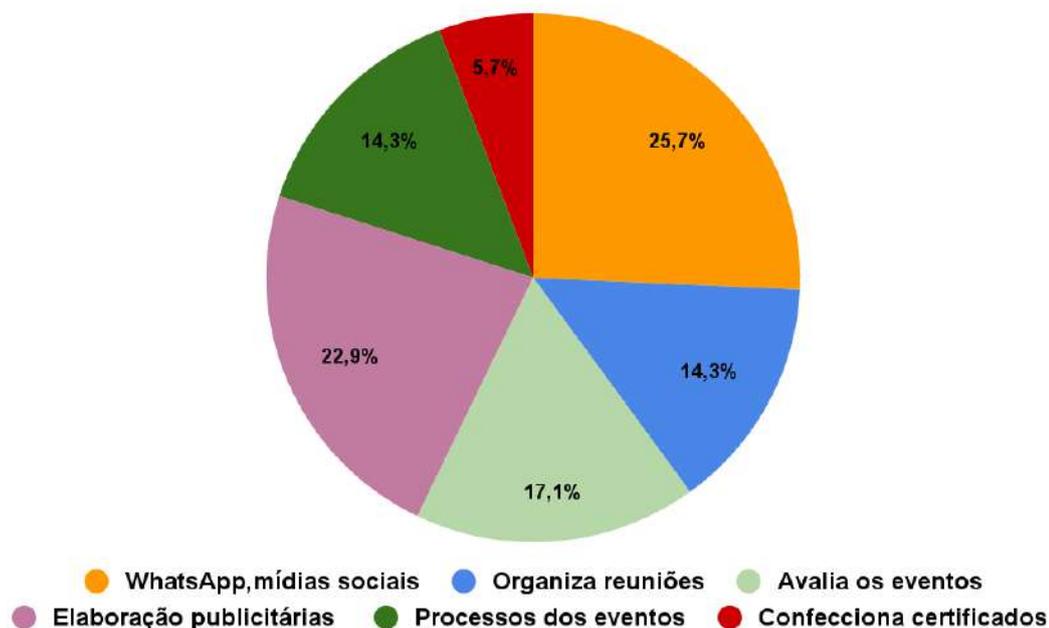
Gráfico 5 - A formação acadêmica contribui para o desenvolvimento profissional no Programa de Extensão



Fonte: dados da pesquisa, 2023.

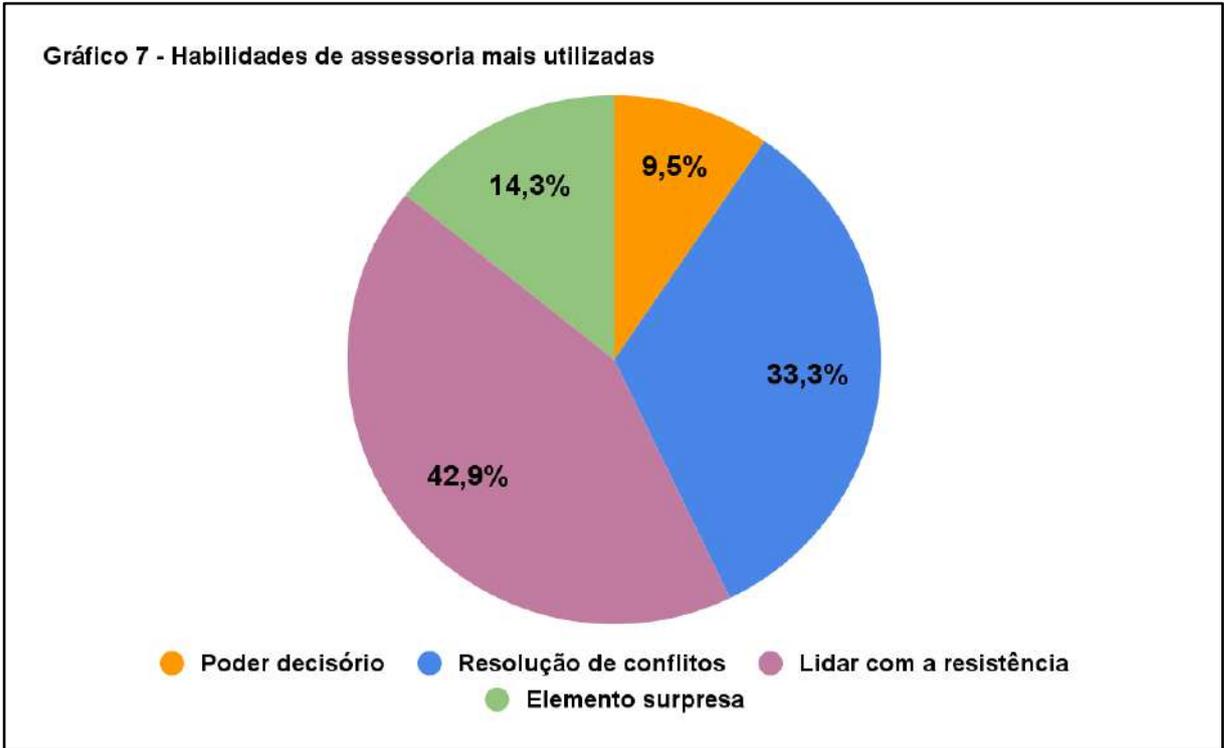
Na questão seguinte os integrantes da equipe foram perguntados se acreditam que a formação acadêmica contribui para o seu desempenho profissional e foi unânime a predominância que o curso superior é relevante para o desenvolvimento profissional. O resultado considera que o conhecimento teórico e prático são importantes para a construção da vida profissional do estudante, o qual aprende o conteúdo em sala de aula, podendo replicar dentro da academia as ações e o conhecimento aprendido na Instituição.

**Gráfico 6 - Habilidades técnicas secretariais mais utilizadas**



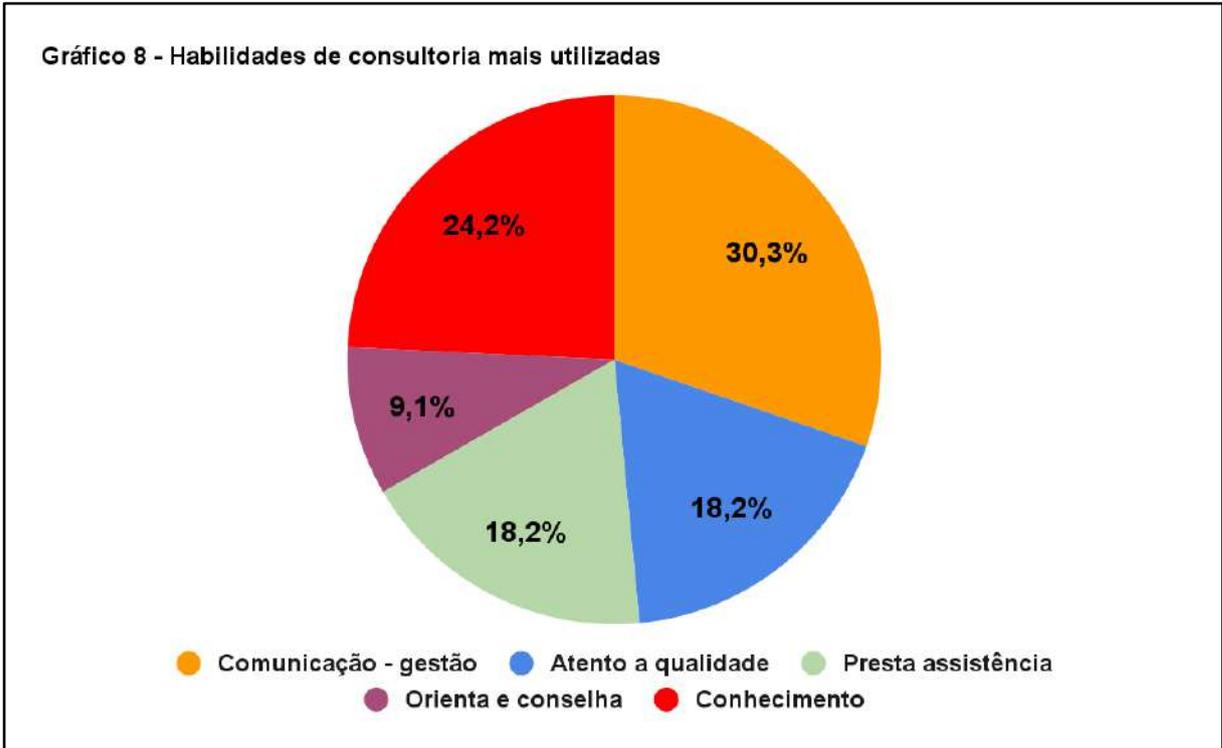
Fonte: dados da pesquisa, 2023.

Na questão subsequente são citadas as habilidades técnicas secretariais mais frequentes na profissão do secretariado. Todas as habilidades técnicas abordadas foram mencionadas pelos entrevistados do Programa de Extensão, mas de todas as citadas ficou provado que realizar atendimento telefônico (convite a palestrantes e assuntos direcionados), *WhatsApp* (alinhamento e ajustes de procedimentos com a equipe no antes e pós-evento), *e-mail* (envio de convites a comunidade acadêmica - interna e externa) e entrega de certificados, mídias sociais (divulgações dos eventos - pautas e assuntos abordados e interação com os seguidores) são as prioridades habituais da equipe com 25,7%. A utilização do *WhatsApp*, mídias sociais como as habilidades técnicas mais utilizadas pode refletir o acesso instantâneo às informações de forma a manter a comunicação mais ágil entre a equipe, podendo ter uma melhor interação já que os eventos e instruções são dinâmicos.



Fonte: dados da pesquisa, 2023.

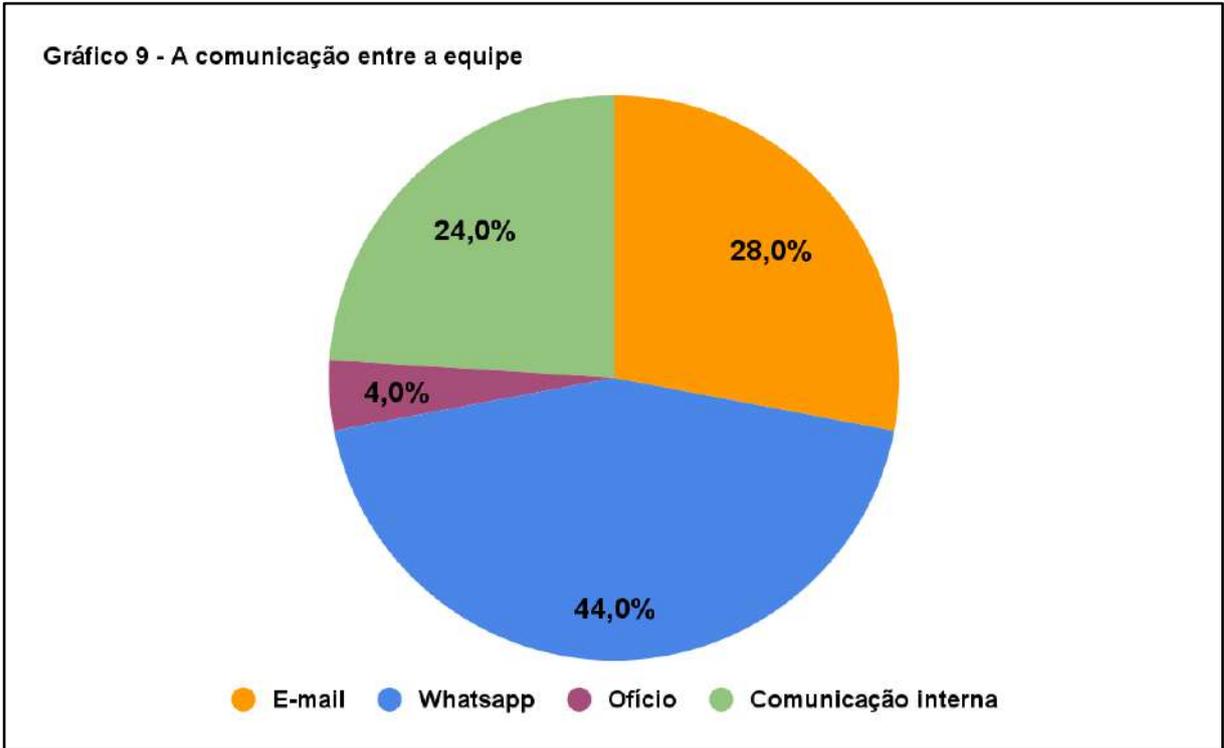
A 7ª questão faz referência às habilidades de consultoria mais recorrentes na profissão de secretariado. Todas as habilidades de consultoria foram mencionadas pelos entrevistados do Programa de Extensão, mas de todas as citadas ficou confirmado que os integrantes da equipe conseguem lidar com a resistência resultando em 42,9%. O resultado apontou que lidar com a resistência é a habilidade de assessoria mais utilizada nas rotinas de atividades no Programa de Extensão, refletindo a maneira como as atividades são conduzidas, bem como as rotinas de produção e execução dos eventos.



Fonte: dados da pesquisa, 2023.

A questão seguinte trata das habilidades de assessoria mais aplicadas na profissão de secretariado. Todas as habilidades de assessoria foram declaradas pelos entrevistados do Programa de Extensão, mas de todas apresentadas ficou comprovado que 30,3% dos que compõem a equipe têm boa comunicação com a gestão do Programa de Extensão. A boa comunicação com a gestão do Programa de Extensão lidera as respostas e os integrantes da equipe possuem facilidade em comunicar-se com a gestão do Programa, reforçando a ideia de que existe um direcionamento mútuo na condução dos procedimentos necessários para as realizações dos eventos.

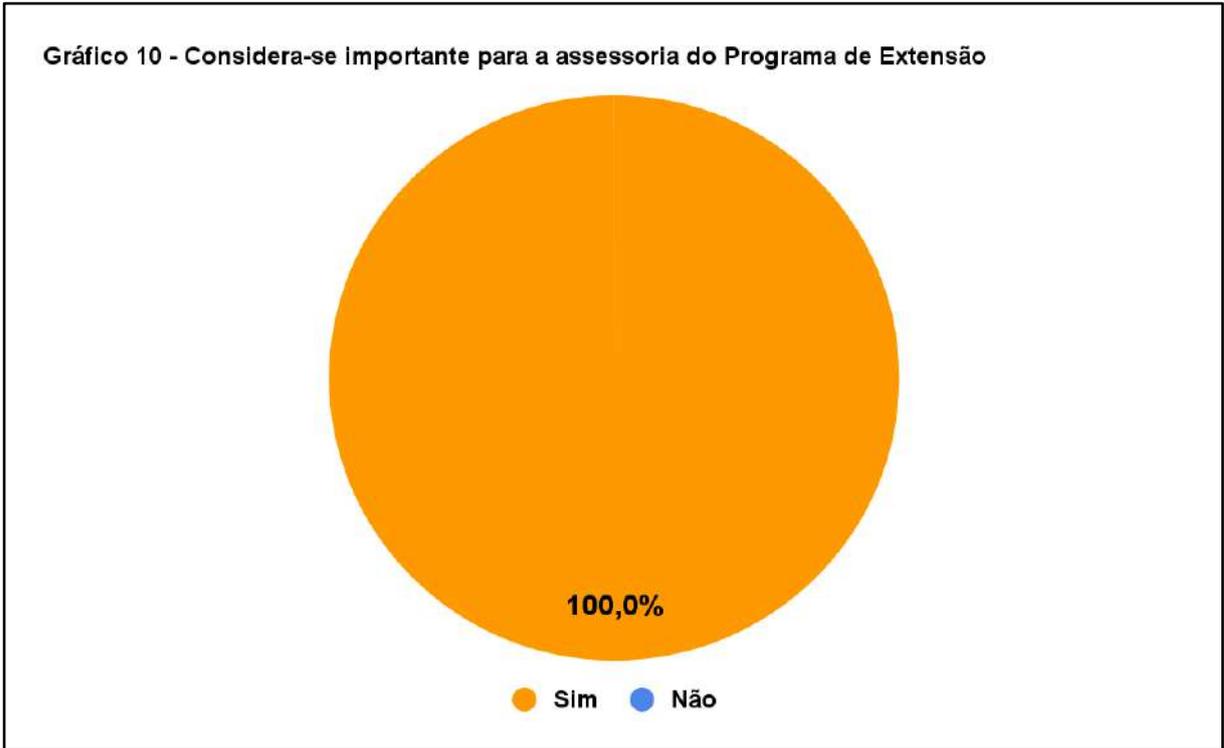
Assim, reforçando o pensamento de que a comunicação organizacional tem como o objetivo aprimorar os resultados esperados com a utilização da comunicação escrita e verbal, proporcionando transparência das informações e agilidade para criar e/ou executar atividades conforme o alinhado junto à gestão.



Fonte: dados da pesquisa, 2023.

Quanto aos recursos da comunicação dentro do Programa de Extensão Harmonização, Bem-Estar e Saúde Mental, percebe-se que o resultado encontrado está em conformidade com a ideia do autor Siqueira (2012), que observa que a comunicação organizacional é um dos quatro campos de atuação secretarial.

Os resultados demonstraram que a comunicação organizacional vem sendo influenciada pelo uso contínuo do *WhatsApp*, em substituição às outras ferramentas de comunicação interna, vigentes no Programa de Extensão. Esse dado é pertinente, pois constata a importância do ponto de vista e a interação da equipe na aplicação desse instrumento como o principal meio de comunicação.

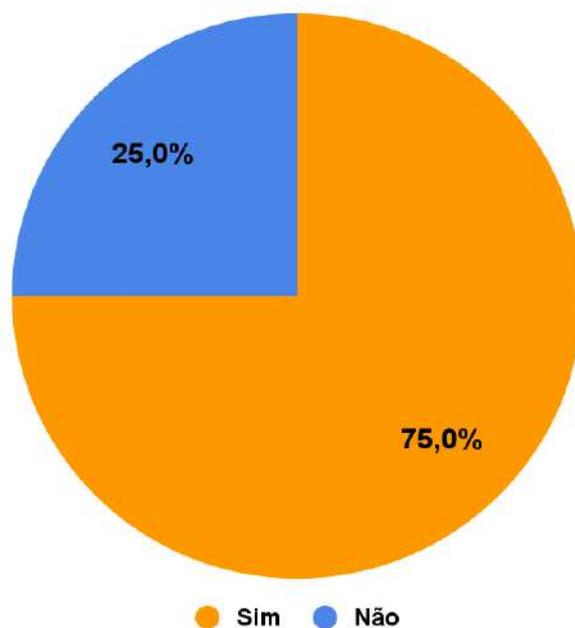


Fonte: dados da pesquisa, 2023.

Foi indagado aos entrevistados, como membros da equipe executora, se os mesmos consideram-se importantes para a assessoria do Programa de Extensão. 100% dos membros entrevistados perceberam-se como importantes para o desenvolvimento da assessoria ao Programa. Por tratar-se de uma gestão democrática todos os participantes conseguem aplicar as atribuições de assessoria dentro do Programa de Extensão.

Tais atribuições foram citadas por Ribeiro (2001, p. 49) quando reitera que o profissional de Secretariado precisa “ter iniciativa, ser um solucionador de problemas, programador de tempo, de rotinas, de comunicações, de soluções, ser polivalente para assessorar qualquer área da empresa e atuar em vários campos”.

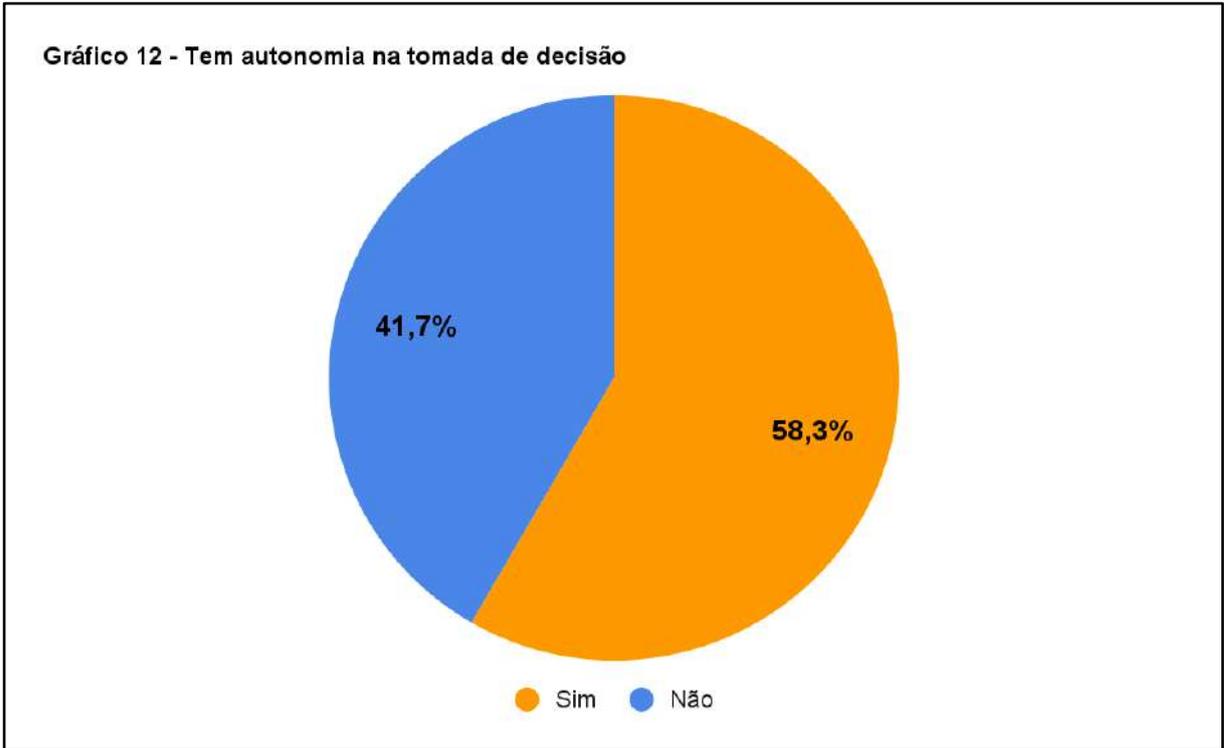
**Gráfico 11 - Considera-se importante para a consultoria do Programa de Extensão**



Fonte: dados da pesquisa, 2023.

Na questão subsequente foi questionado aos entrevistados, na condição de integrantes da equipe executora do Programa de Extensão, se os mesmos consideram-se importante para a consultoria do Programa de Extensão. A entrevista conclui que 75% dos integrantes da equipe executora identificam a sua importância na consultoria do Programa. Por tratar-se de consultoria, foi constatado que a equipe consegue ser o agente facilitador dos processos, e conseguem trabalhar em conjunto, ressaltando a importância de lidar com resistência na consultoria.

O resultado apontou que 25% da equipe do Programa de Extensão não observaram a importância da consultoria como método indicador de aperfeiçoamento das atividades, podendo evidenciar a possibilidade de um entendimento maior por parte da equipe executora sobre os processos na execução das atividades, isto é, os processos das atividades realizadas pela equipe foram previamente alinhados e monitorados pela Coordenadora e Vice-coordenadora do Programa de Extensão, oferecendo, desta maneira, uma maior segurança na execução das atividades.



Fonte: dados da pesquisa, 2023.

Na última questão foi perguntado à equipe executora sobre a autonomia na tomada de decisão na atividade exercida. A entrevista afirma que 58,3% dos componentes da equipe declararam que têm autonomia na tomada de decisão nas atividades do Programa de Extensão.

Em relação ao resultado da pesquisa, verificou-se que a equipe executora do Programa de Extensão Harmonização, Bem-Estar e Saúde Mental relacionam os recursos secretariais nas atividades realizadas. Esse conhecimento ficou cristalino quando foram questionados sobre quais habilidades técnicas secretariais, comunicação entre a equipe, a importância dada aos membros da equipe ao secretariar o Programa de Extensão. Com a gestão do Programa de Extensão aberta ao conhecimento dos integrantes da equipe executora, pode-se compreender a relação de confiança entre gestão e equipe executora.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O trabalho buscou apresentar como os CHA's são importantes para a execução das atividades de um Programa de Extensão. Anunciando as diversidades de recursos utilizados e, conseqüentemente, as aplicações na área de conhecimento secretariais.

O planejamento do estudo de caso como pesquisa-diagnóstico possibilitou a moderação das questões utilizadas na entrevista, a coleta dos dados, a análise dos resultados e a conclusão deste estudo.

No que refere-se à efetividade, as autoras depararam-se com a resistência por parte da equipe executora em não contribuir com a pesquisa, visto que o Programa de Extensão Harmonização, Bem-Estar e Saúde Mental possui 23 integrantes e desses apenas 65,7% colaboraram com as entrevistas.

Em resposta aos objetivos propostos inicialmente, e em resposta à questão de pesquisa demarcada, observou-se que a equipe executora no Programa de Extensão Harmonização, Bem-Estar e Saúde Mental desenvolveu tanto as competências como as habilidades e atitudes estudadas no Curso de Secretariado Executivo da UFPE. Deste modo, o estudo demonstrou que os graduandos do Curso de Secretariado Executivo (91,7%) que compuseram a equipe executora do Programa de Extensão tiveram maior conhecimento teórico e prático das rotinas administrativas e secretariais, possuindo o maior domínio das atividades cotidianas de um Programa de Extensão em relação aos estudantes de outros cursos.

Com base em tais observações, foi possível perceber que o Programa de Extensão Harmonização, Bem-Estar e Saúde Mental contemplou a sua legislação - Decreto nº 19.851/31, art. 42 - e suas diretrizes baseadas nos princípios de extensão universitária atualmente no Brasil como: Interação dialógica, Interdisciplinaridade e interprofissionalidade, Impacto na formação do estudante, Impacto e transformação social, Indissociabilidade ensino-pesquisa-extensão.

O estudo apontou a notabilidade do uso dos recursos secretariais na utilização de suas atividades e a importância das CHA's no Programa de Extensão. E reconhece a necessidade de inclusão da temática na criação de novas pesquisas voltadas ao Secretariado Executivo, levando o estudo à discussão acadêmica de forma mais ampla e detalhada.

## **REFERÊNCIAS**

ALIAGA, M.; GUNDERSON, B. **Interactive Statistics**. Thousand Oaks: Sage, 2002.

BOND, M. T.; OLIVEIRA, M. **Manual do Profissional de Secretariado: o secretário como gestor**. 2. ed. Curitiba: Ibpeex, 2011

BORTOLOTTI, Márcia Fernanda Pasa; WILLERS, Ednilse Maria. **Profissional de Secretariado Executivo: Explicação das principais características que compõem o perfil.** Revista Expectativa, 2005, 4.1.

BORTOLOTTI, M. F. P; WILLERS, E. M. **Profissional de Secretariado Executivo: Explicação das principais características que compõem o perfil.** Revista Expectativa. Vol. 4, n. 4. pp. 45-56. 2005.

BRASIL. **Decreto n. 19.851**, de 11 de abril de 1931, disponível em: <<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1930-1939/decreto-19851-11-abril-1931-505837-publicacaooriginal-1-pe.html>>. Acesso em: 25 fev. 2023.

BRASIL (2003). **ProExt-Apresentação.** Disponível em: <[BRASIL. \*\*Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996.\*\* Disponível em: <\[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\\_03/leis/l9394.htm\]\(https://www.planalto.gov.br/ccivil\_03/leis/l9394.htm\)> Acesso em: 11 de mar. 2023.](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=12241&ativo=488&Itemid=487/proext-apresentacao#:~:text=O%20Programa%20de%20Extens%C3%A3o%20Universit%C3%A1ria,com%20%C3%AAnfase%20na%20inclus%C3%A3o%20social.></a> Acesso em : 14 mar. 2023.</p></div><div data-bbox=)

Brasil. **Resolução CES nº 3**, de 23 de junho de 2005. Diário Oficial da União, Brasília,DF. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003\\_05.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf)>. Acesso em: 10 mar. 2023.

CARAVANTES, Geraldo Ronchetti. **Teoria geral da administração: pensando & fazendo.** 4. ed. Porto Alegre: AGE, 2003.

CASTELLS, M. **Comunicación y poder.** Madri: Alianza Editorial, 2009, p.23.

CAVALCANTI, M.; MELLO, A.A. **Diagnóstico organizacional: uma metodologia para pequenas e médias empresas.** São Paulo: Loyola, 1981

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática.** 3. ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

COUTINHO, Helen Rita Menezes. **Organização de eventos – Manaus : Centro de Educação Tecnológica do Amazonas**, 2010, p. 22. Disponível em <[http://proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/321/Organizacao\\_de\\_Eventos\\_COR\\_FICHA\\_capa\\_ISBN\\_20110127\\_1\\_.pdf?sequence=1](http://proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/321/Organizacao_de_Eventos_COR_FICHA_capa_ISBN_20110127_1_.pdf?sequence=1)> Acesso em: 01 de mar. 2023.

EAGLY, A. H.; CHAIKEN, S. **The psychology of attitudes**. Orlando, FL: Harcourt Brace Jovanovich, 1993.

ENAP (2019). **Gestão de competências**. Disponível em <<https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6493/1/M%C3%B3dulo%201%20-%20Gest%C3%A3o%20por%20compet%C3%Aancias.pdf>> Acesso em: 14 mar.2023

GIORNI, Solange. **Consultoria: um pilar do profissional de Secretariado** / Solange Giorni. - Belo Horizonte: Ophicina de Arte & Prosa, 2016.

GOODE, W. J.; HATT, P. **Métodos em Pesquisa Social**. São Paulo. Companhia Editora Nacional, 1979.

HAMAM, Roosevelt. **O Evento integrando o mix da comunicação**. In: KUNSCH, Margarida. **Obtendo resultados com relações públicas**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002, p. 107-114.

KLOSS, Claudia Tonioti et al. **As competências secretariais como ferramenta de consultoria**. *Revista Expectativa*, v. 17, n. 2, p. 1-23, 2018.

LE BOTERF, G. **Compétence et navigation professionnelle**. Paris: Éditions d'Organisation, 1999.

MANFREDI, S. M. **Trabalho, qualificação profissional - das dimensões conceituais e políticas.** Educação & sociedade, Campinas, set. 1998. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/es/a/DyMQBvNTdc9R9jY7ff6nnHg/?lang=pt>>. Acesso em 28 jan. 2023.

MARCONDES, D. **Iniciação a história da filosofia: dos pré-socráticos a Wittgenstein.** 13. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2010.

MEDEIROS, João Bosco. **Manual de secretária /** João Bosco Medeiros, Sonia Hernandes. - 12. Ed. - São Paulo: Atlas, 2010.

MIYAMOTO, Masahiro. **Administração de congressos científicos e técnicos.** São Paulo: Pioneira/EDUSP, 1987, p.17.

MORALES, J.F., MOYA, M., REBOLLOSO, E., FERNÁNDEZ-DOLS, J.M., HUICI, C., MARQUES, J., PÁEZ, D. y PÉREZ, J.A. (1994). **Psicología Social.** Madrid, McGraw Hill.

NAKANE, Andrea. **Técnicas de organização de eventos.** Rio de Janeiro: Infobook, 2000.

NONATO JR., Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em Secretariado Executivo: a fundação das ciências da assessoria.** Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009, p. 173.

RIBEIRO. Nilzenir de Lourdes Almeida. **Secretariado: Do Escriba ao Gestor. Um estudo sobre o novo perfil do profissional de secretariado;** São Luís: [s.n.] 2002.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio do curso de administração: guia para pesquisas, projetos, estágios e trabalho de conclusão de curso.** São Paulo: Atlas, 1999.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado: do escriba ao web writer.** Rio de Janeiro: Brasport, 2004, p. 50.

SANTIAGO, Cibelle; GOUVEIA, Joseilme Fernandes; ARRUDA, Alberto Santos. **Secretariado Executivo na UFPB: da formação à atuação profissional**. João Pessoa: Editora UFPB, 2020.

SILVA, M. do C. P. (2013). **Convergência e Interatividade Midiática nos Eventos Institucionais na Distinção de Agentes e Sujeitos Sociais**. Revista Científica do Departamento de Comunicação Social Da UFMA, São Luís - MA, Ano XIX, n. 12, 69-80, p. 79. Disponível em: <<https://periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/cambiassu/article/view/18482/10051>>. Acesso em: 25 de jan. de 2023.

SIMÕES, Roberto Porto. **Relações Públicas: Função Política**. São Paulo: Summus, 1995, p.170.

SIQUEIRA, M. Técnicas secretariais: essência para área secretarial. **Excelência: a Revista da Fenassec**, Recife, ano 8, n.35, p. 08-09, jul./ set. 2012a.

TRIVIÑOS ANS. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Atlas; 1987.

UFPE. **Programa de Harmonização, Bem-estar e Saúde mental**. Disponível em: <[https://www.ufpe.br/agencia/noticias/-/asset\\_publisher/dlhi8nsrz4hK/content/programa-de-harmonizacao-bem-estar-e-saude-mental-abre-enquete-virtual-para-elaboracao-do-segundo-ano-de-atividades/40615](https://www.ufpe.br/agencia/noticias/-/asset_publisher/dlhi8nsrz4hK/content/programa-de-harmonizacao-bem-estar-e-saude-mental-abre-enquete-virtual-para-elaboracao-do-segundo-ano-de-atividades/40615)>. Acesso em 17.02.2023

UFPE.. **Curricularização/Creditação da Extensão**. Disponível em: <<https://www.ufpe.br/proexc/curricularizacao>>. Acesso em: 13 de mar. 2023

VELOSO, Dirceu. **Organização de eventos e solenidades**. Goiânia: AB, 2001.

YIN, R. K. (2005). **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre, RS: Bookman.

YIN, R. K. (2010). **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4a ed. Porto Alegre: Bookman.

ZANELLA, Luiz Carlos. **Manual de organização de eventos: planejamento e operacionalização**. 4. ed. – São Paulo: Atlas, 2008, p.1.

## ***Capítulo 9***

---

# **O SECRETÁRIO EXECUTIVO NA ASSESSORIA DA GESTÃO PÚBLICA: DESAFIOS, RESPONSABILIDADES E INFLUÊNCIAS NA TOMADA DE DECISÃO**

DOI:10.29327/5444378.1-9

Ana Luiza de Souza Farias  
Elaine Gomes Martins  
Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva

# **O SECRETÁRIO EXECUTIVO NA ASSESSORIA DA GESTÃO PÚBLICA: DESAFIOS, RESPONSABILIDADES E INFLUÊNCIAS NA TOMADA DE DECISÃO**

Ana Luiza de Souza Farias <sup>1</sup>

Elaine Gomes Martins <sup>2</sup>

Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva<sup>3</sup>

## **RESUMO**

Na administração pública, o secretário atua como um elo de comunicação efetivo entre diferentes setores internos e os agentes externos à organização, facilitando a tomada de decisões integradas. Deste modo, a presença do secretário na equipe contribui para a eficácia no gerenciamento e gestão das informações e resultados. Optamos por uma abordagem qualitativa, buscando compreender as experiências e perspectivas desses profissionais. A pesquisa foi conduzida na Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes, em Pernambuco, através de entrevistas semiestruturadas com duas secretárias executivas, juntamente com a pesquisa bibliográfica de livros, revistas e artigos científicos que tratam da gestão pública, da assessoria secretarial e do processo decisório. A análise dos dados foi realizada utilizando uma abordagem qualitativa, uma vez que se concentrava na compreensão das experiências e perspectivas dos secretários assessores na esfera pública. Com isso, foi possível chegar às conclusões de que esses profissionais desempenham um papel significativo na tomada de decisões, oferecendo opiniões e contribuições para resolver problemas e agilizar processos. No entanto, enfrentam desafios como pressões políticas e a necessidade de equilibrar interesses diversos. Concluímos que, apesar das limitações, os secretários executivos são peças-chave na gestão pública, promovendo a eficiência e colaborando para o sucesso organizacional.

**Palavras-chave:** SECRETARIADO; processo decisório; assessoria; gestão Pública.

## **ABSTRACT**

In public administration, the secretary acts as an effective communication link between different internal sectors and external stakeholders, facilitating integrated decision-making. Thus, the presence of the secretary on the team contributes to the effectiveness in managing and overseeing information and outcomes. We opted for a qualitative approach, aiming to understand the experiences and perspectives of these professionals. The research was conducted at the Jaboatão dos Guararapes City Hall, in Pernambuco, through semi-structured interviews with two executive secretaries, along with bibliographic research of books, magazines, and

---

<sup>1</sup> Graduanda em Secretariado Executivo pela UFPE. E-mail: luiza.souzaf@ufpe.br

<sup>2</sup> Graduanda em Secretariado Executivo pela UFPE. E-mail: elaine.gomesmartins@ufpe.br

<sup>3</sup> Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva. Mestre em Administração. Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Recife - Pernambuco, Brasil, roberta.aragao@ufpe.br

scientific articles addressing public management, secretarial support, and decision-making processes. Data analysis was performed using a qualitative approach, as it focused on understanding the experiences and perspectives of executive secretaries in the public sphere. Consequently, it was possible to conclude that these professionals play a significant role in decision-making, providing opinions and contributions to problem-solving and streamlining processes. However, they face challenges such as political pressures and the need to balance diverse interests. We conclude that, despite the limitations, executive secretaries are key players in public management, promoting efficiency and contributing to organizational success.

**Keywords:** SECRETARIAT; decision-making; advisory; public management.

## 1 INTRODUÇÃO

A gestão pública, representa um conjunto de estratégias e ações administrativas coordenadas pelo governo, materializa-se como um produto social multifacetado, cujas instruções tangíveis e intangíveis reverberam profundamente no tecido da sociedade. O profissional de secretariado, por meio de suas competências e habilidades, desempenham um papel estratégico na assessoria à gestão pública, influenciando diretamente os processos decisórios que abrangem desde tarefas cotidianas até questões de elevada complexidade, conforme a explicação de Bortolotto e Willers (2007, p. 46):

[...] muitas foram as mudanças que ocorreram na função de secretário até chegar a ser uma profissão reconhecida por lei (Lei 7377, de 30/09/85 e Lei 9261, de 11/01/96). Evoluiu, paralelamente, a uma constante (re)construção das atividades administrativas devido à chegada do computador e das tecnologias de informação e de comunicação.

No âmbito da gestão pública, o papel do secretário executivo tem sido cada vez mais reconhecido como essencial. Como facilitador e mediador, o secretário executivo desempenha um papel importante na eficácia das operações governamentais, garantindo uma comunicação fluida entre os setores internos, externos e contribuindo para a tomada de decisões integradas. Apesar da importância do papel do secretário executivo, há uma lacuna na literatura em relação ao seu envolvimento específico no processo de tomada de decisão na gestão pública.

O planejamento ajuda a criar estruturas para o processo de tomada de decisão. O planejamento define as atividades que orientam a vinculação de recursos e o desempenho da empresa. A falta de

planejamento pode acarretar diversas perdas em diferentes setores. Para as grandes empresas, a falta de planejamento pode gerar prejuízo financeiro, para as pequenas empresas, imagina-se que o prejuízo pode ser maior (Carvalho 2012, p.13).

Nesse contexto, o papel do secretário executivo, atuando como assessor nas tomadas de decisões, tem ganhado destaque em sua área de atuação. Dotado de amplo conhecimento sobre a organização em que trabalha, o secretário executivo desempenha o papel de facilitador, atuando como mediador entre aqueles que tomam as decisões. Essa função se torna fundamental para garantir uma gestão eficaz e harmoniosa das operações da instituição pública (Maximiano, 2009; Robbins, 2009).

Segundo o autor Nonato Júnior (2009), os profissionais de Secretariado Executivo assumem o papel de gestores do conhecimento e da informação. Eles possuem diversas competências, como habilidades de comunicação, proficiência na escrita e leitura, além de conhecimentos em informática. Esses profissionais têm a capacidade de atuar em diferentes áreas da empresa, mas estão sempre próximos do nível estratégico, confiantes para o processo decisório.

Diante da necessidade de compreender a relação do profissional de Secretariado Executivo neste processo, esta pesquisa abordou as seguintes questões: Qual o papel e os principais desafios enfrentados pelos secretários que atuam enquanto assessores no processo de tomada de decisão na gestão pública?

Considerando as atividades, competências e habilidades pertinentes à atuação do secretário executivo na esfera pública atual, o objetivo geral do presente trabalho foi investigar os principais desafios atrelados à tomada de decisão que são encontrados na administração pública. Com isso, decorreram os seguintes objetivos específicos: Identificar as competências necessárias ao profissional de Secretariado para desempenhar seu papel na coleta, análise e apresentação de informações relevantes na Prefeitura do Jaboaão. Investigar os desafios e obstáculos enfrentados pelo profissional no processo de tomada de decisão na gestão pública e analisar estratégias para superá-los. Examinar casos em que a presença do profissional teve impacto positivo no processo decisório na Prefeitura do Jaboaão.

Essa pesquisa adquiriu importância ao explorar a atividade secretarial, englobando tanto os aspectos teóricos quanto às aplicações no setor público. Ela buscou aprofundar a percepção sobre o comportamento e o papel desempenhado pelo profissional de Secretariado

Executivo e contribuir para o avanço do conhecimento científico destinado à profissão. Devido ao seu perfil polivalente, o profissional de secretariado possui conhecimento e competência para atuar nas mais diversas áreas

[...] O profissional de Secretariado Executivo está revendo e aprimorando suas competências nas diversas gestões. Dentro desta realidade, é possível entender o profissional de Secretariado Executivo como coparticipante na gestão de processos e responsável por contribuir nas tomadas de decisões na organização. Devido ao perfil polivalente e multifuncional este profissional é capaz de ser flexível, atuante e mediador nas relações organizacionais, atuando como facilitador dos processos (Mascarenhas; Sepulveda; D'assumpção, 2011, p.190).

Agregando conhecimento em consonância com outras pesquisas, a exemplo das instruções conduzidas por Bruno (2006) em "O poder de influência do profissional de secretariado no processo decisório das organizações". O papel do secretário executivo tem evoluído ao longo dos anos. Com a digitalização e globalização, as responsabilidades e desafios enfrentados por esses profissionais também mudaram, impactando a tomada de decisão. Existe uma notável falta de estudos aprofundados sobre o papel do Secretário Executivo na gestão pública, mais especificamente, em relação ao processo de tomada de decisão.

Esta pesquisa visa oferecer insights valiosos sobre como esses profissionais contribuem para a eficiência das decisões governamentais.

A pesquisa contribuiu para uma compreensão mais profunda do papel desempenhado pelo secretário executivo na gestão pública. Isso significa que as atividades, responsabilidades e impacto desse profissional na esfera pública serão melhor compreendidos.

## **1.1 Tese**

A presença do profissional de Secretariado Executivo desempenha um papel significativo na melhoria da eficácia do processo de tomada de decisão na gestão pública. Atuando como coletor, analista e apresentador de informações relevantes, contribui para a integração das decisões e para uma gestão mais eficiente nos resultados.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Nesta seção, foram apresentados os conceitos ligados à atuação do secretário executivo no processo decisório. Foram investigados tanto o seu desempenho no processo de tomada de decisões como sua participação no setor público. O objetivo foi compreender as significativas contribuições desse profissional para direcionar decisões no contexto da esfera pública.

### **2.1 O processo decisório**

O processo de tomada de decisão desempenha um papel importante na formulação de estratégias para alcançar vantagens competitivas e aprimorar o desempenho organizacional. Esse processo engloba a avaliação de alternativas e critérios fundamentados em informações essenciais, com o objetivo de garantir que os gestores optem pela melhor alternativa, conforme Certo (2005), que define a tomada de decisão como o processo de escolha da melhor alternativa.

Oliveira (2000), observa que o processo decisório requer uma visão ampla das alternativas disponíveis, levando em consideração o conjunto complexo de consequências que podem surgir como resultado da tomada de decisão. Essa abordagem abrangente é essencial para garantir uma compreensão completa das instruções de cada escolha, confiante para a tomada de decisões mais fundamentadas.

Corroborando, Robbins (2010, p.167), defende que "a tomada de decisão ocorre como resposta a uma situação problemática. Um problema se manifesta quando uma discrepância é identificada entre o estado atual das circunstâncias e o estado desejado [...]." Além disso, Chiavenato (2003) ressalta que toda decisão envolve seis elementos:

1. O tomador de decisão: A pessoa que faz uma escolha ou opção entre várias alternativas.
2. Os objetivos: As metas que o tomador de decisão busca alcançar por meio de suas ações.
3. As preferências: Consistem nos critérios que o tomador de decisão utiliza para guiar sua escolha.
4. A estratégia: O percurso de ação que o tomador de decisão escolhe para atingir seus objetivos.
5. A situação: São os aspectos do ambiente que envolve o tomador de decisão,

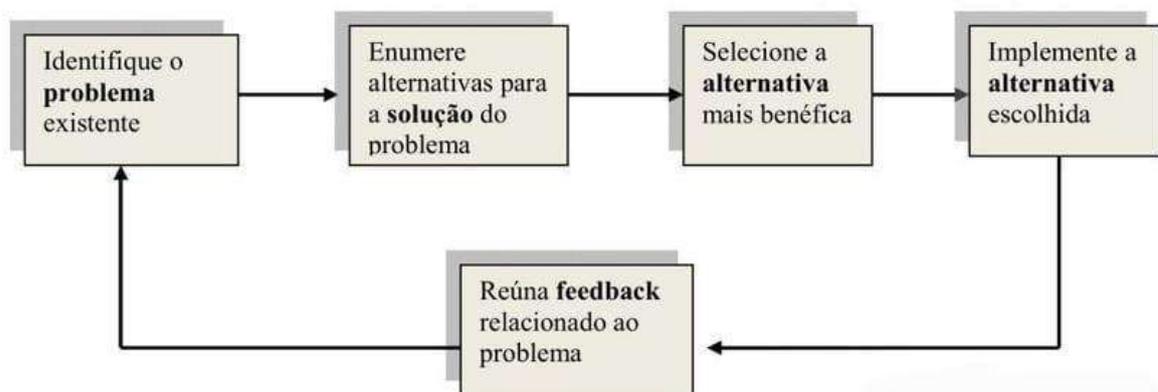
incluindo aqueles que podem estar além de seu controle, conhecimento ou compreensão, e que têm impacto sobre suas escolhas.

6. O resultado: A consequência de uma estratégia.

Nesse contexto, o processo de tomada de decisão, conforme delineado por Gomes (2007), engloba situações nas quais profissionais se deparam com a necessidade de fazer escolhas alcançando objetivos, sendo influências tanto internas quanto externas ao ambiente organizacional. Do âmbito estratégico ao operacional, os indivíduos no contexto empresarial estão continuamente tomando decisões, muitas vezes de maneira inconsciente (Robbins, 2009).

Pesquisadores, Certo (2005), Chiavenato (2010), Maximiano (2009) e Robbins (2010) destacam que o processo de tomada de decisão é uma atividade suscetível a erros, uma vez que é influenciado pelas características pessoais e percepções do tomador de decisão. Para minimizar esses erros e alcançar resultados mais eficazes, eles sugerem seguir um processo organizado e sistemático, que inclui as seguintes etapas (Figura 1):

**Figura 1 - O Processo de tomada de decisão**



**Fonte:** Os autores (2024), Adaptado de Certo, 2005.

Segundo Moritz e Pereira (2010), vários acadêmicos no campo da Administração descreveram diferentes abordagens à tomada de decisão. Os autores resumiram essas abordagens da seguinte maneira:

- a) Abordagem Clássica - aqueles que tomam decisões primeiro definem os objetivos e, em seguida, elaboram os meios para alcançá-los.
- b) Abordagem Comportamentalista - enfoca o amplo comportamento dos indivíduos na empresa, levando os gestores a tentar prever esse comportamento

para evitar situações indesejadas.

c) Abordagem Normativa - concentra-se na determinação do que deve ser feito como preocupação central.

d) Abordagem Racional - busca maximizar os objetivos da alta administração e seus acionistas.

A importância de seguir um processo organizado e sistemático para minimizar erros e alcançar resultados eficazes nas decisões. Mencionando diferentes abordagens decisórias, como a clássica, comportamentalista, normativa e racional, que oferecem diferentes perspectivas sobre como as decisões são tomadas nas organizações.

Na seção referente às abordagens da tomada de decisão, a pesquisa utilizou a "Abordagem Clássica" como referência teórica fundamental para compreender os diferentes aspectos do processo decisório nas organizações. Essa abordagem clássica postula que os decisores primeiro definem os objetivos e, em seguida, elaboram os meios para alcançá-los. Essa perspectiva oferece uma base sólida para analisar a tomada de decisão e foi fundamental para investigar o papel do secretário executivo no contexto da gestão pública.

## **2.2 A assessoria secretarial e a gestão pública**

Borges (2009), ao falar do secretário executivo, defende que essa profissão sempre esteve atrelada à confiabilidade, responsabilidade e discrição. Tais características permanecem constantes, independente se ele atua na esfera pública ou privada, e junto à adaptabilidade essas características incubem aos secretários uma posição chave nas organizações em que se inserem. Nas palavras de Santos (2014), esse profissional:

desenvolve a sua atividade na área do apoio administrativo e da assessoria direta e que se pauta pela eficiência, pela compreensão e visão sistêmica da organização onde desempenha a sua atividade e que contribui de forma proativa e assertiva para a obtenção dos objetivos estratégicos organizacionais (Santos, 2014, p. 13).

Na administração pública brasileira, os problemas de ineficiência atribuídos à alta burocratização não são recentes. Uma análise histórica revela que a rigidez estrutural, a resistência às mudanças, o formalismo excessivo e a ineficiência no atendimento são legados do modelo administrativo burocrático. Atualmente, o modelo gerencial de administração

pública é aderido na tentativa de combater as discussões advindas do modelo burocrático e alcançar maior eficiência e eficácia aos processos (Silva, 2016).

E é nesse contexto da gestão pública direcionada à maximização do bem-estar social e à eficácia e efetividade dos processos que o secretário assessor vem a atuar. Veiga (2023, p. 343) comenta que "este profissional se insere justamente em um de contexto de modernização e de preocupação com a melhoria nos serviços prestados pelo estado aos seus contribuintes".

O autor acrescenta, ainda, que os secretários executivos, enquanto assessores na esfera pública, têm conquistado mais espaço nesse setor ao atuarem como co-gestores e figuras importantes "na efetivação do sistema de gestão pública, à medida em que empenham seus esforços na missão de auxiliar na adequação aos novos parâmetros de organização e prestação de serviços" (Veiga, 2023, p. 345).

Esse profissional é capaz de desenvolver múltiplas atividades, uma vez que a polivalência está inserida em suas competências. Ele também é versátil, pois pode atuar executando tarefas simples e rotineiras ao passo que é capaz de demonstrar liderança e conhecimento científico no trato das mais diversas questões, na mediação de conflitos e no pensamento estratégico (Camargo *et al.*, 2015).

### **2.3 O secretário assessor no processo decisório**

O papel do secretário executivo é fundamental nas organizações, contribuindo para o alcance de objetivos, facilitando a realização de iniciativas e promovendo eficiência comunicacional. Neiva e D'Elia (2009) destacam a necessidade de gerir com qualidade e agilidade o fluxo de informações ao trabalhar junto ao poder decisório. Nonato Júnior (2009) fala da assessoria secretarial como o ato de promover a interligação de realidades, conhecimentos, pessoas, níveis hierárquicos ou inter-relacionais.

Bazerman e Moore (2014), apontam como o processo decisório se insere nas mais variadas esferas e escalas, com as organizações sendo um espaço em que a tomada de decisões se mostra constante, podendo serem tomadas de forma individual ou de forma coletiva, serem simples, complexas, específicas, estratégicas, de efeito imediato, de curto ou de longo prazo. Bruno (2006) aponta que nesse contexto o secretário participa assumindo riscos, tendo um papel efetivo na dinâmica organizacional e, por fim, influenciando no processo decisório.

No entanto, algumas organizações desconhecem a evolução do papel do secretário executivo, limitando suas funções e desvalorizando sua contribuição para a gestão. Tais

organizações assim confundem a profissão com uma função, desvalorizando os seus secretários ao entenderem que a totalidade do trabalho desenvolvido por eles é simples e básica o suficiente para ser realizado por qualquer outro, depreciando assim o papel do secretariado na gestão das organizações.

Tal pensamento é também alimentado pelo modelo de liderança centralizada e autocrática, onde o chefe não pede a opinião de seus subordinados, apenas decide o que acha melhor e ordena que a coloquem em prática sem direitos a opiniões (Camargo *et al.*, 2015). Essa forma de liderança vem a ser fonte de desmotivação da equipe e estagnação do processo de inovação da organização.

Também aborda como algumas organizações subestimam esse papel, limitando-o a tarefas simples, devido a modelos de liderança centralizada. No entanto, reconhece-se que os secretários desempenham um papel importante na dinâmica organizacional e no processo decisório, quando posicionados de forma adequada.

### **3 METODOLOGIA**

A abordagem qualitativa foi escolhida para esta pesquisa devido à sua capacidade de explorar e compreender as experiências e perspectivas dos secretários e assessores na esfera pública. Esta abordagem permitiu uma análise detalhada das nuances do processo de tomada de decisão. Ao optar pela abordagem qualitativa, buscamos ir além da simples identificação de padrões, visando uma compreensão mais rica e holística do assunto estudado.

Além disso, a pesquisa foi classificada como de natureza aplicada, pois é “[...] motivada pela necessidade de resolver problemas concretos, mais imediatos, ou não. Tem, portanto, finalidade prática [...], motivada basicamente pela curiosidade intelectual do pesquisador e situada, sobretudo, no nível da especulação.” (Vergara, 2007, p. 47). Já que a atuação dos secretários executivos é de extrema relevância para o funcionamento eficiente do setor público, e compreender como eles influenciam as decisões é de interesse prático.

A escolha da pesquisa descritiva foi para enfatizar a resolução de problemas práticos e a exposição das características da atuação dos secretários executivos no setor público, buscamos contribuir para a prática profissional e para a compreensão do papel desses profissionais na tomada de decisão governamental. Já que para Vergara (2007, p. 47) “[...] expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também

esclarecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação”.

Com relação aos procedimentos técnicos usados para a coleta e análise de dados, foram utilizados a revisão bibliográfica, além de uma entrevista semiestruturada. Nesse método, o entrevistador utilizou um guia ou roteiro para conduzir a entrevista, mantendo uma flexibilidade de desviar do roteiro pré-definido, permitindo que o entrevistado abordasse subjetivamente a questão em discussão.

As entrevistas foram realizadas de maneira remota, utilizando as ferramentas *Meet e Google Forms*, após acordos prévios sobre a disponibilidade de horários dos entrevistados. Esta pesquisa direcionou-se a profissionais do campo do Secretariado Executivo e consistiu em um conjunto de dez questões abertas. Essas questões iniciais serviram como ponto de partida para gerar novas indagações durante o processo.

Os roteiros de entrevista incluíram questões relacionadas ao tema em estudo, com o propósito de alcançar os objetivos específicos deste trabalho de pesquisa. Os participantes da pesquisa foram selecionados entre profissionais que possuíam formação acadêmica na área de Secretariado Executivo e que estão ou já atuaram no setor público, desempenhando atividades relacionadas à assessoria secretarial. Procuramos esses profissionais em plataformas como LinkedIn e nos nossos ambientes de trabalho.

A escolha da esfera pública como cenário de estudo teve como objetivo possibilitar uma compreensão mais profunda da atuação e influência do secretário executivo frente aos desafios e influências que afetam a tomada de decisão no setor público. A análise dos dados coletados foi conduzida por meio da transcrição de trechos das entrevistas semiestruturadas realizadas com os participantes do estudo.

Adotamos a técnica de análise de discurso, conforme recomendado por Vergara (2010). Essa abordagem permitiu uma compreensão mais aprofundada da pesquisa, indo além do que é explicitamente declarado ou escrito. Ela abriu espaço para diversas interpretações e demanda que o pesquisador seja sensível na identificação e interpretação das subjetividades subjacentes nos discursos dos participantes sob investigação.

## **4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

### **4.1 Caracterização da Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes**

O órgão público selecionado para este estudo foi a Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes, localizada no estado de Pernambuco. Responsável pela gestão e condução das políticas públicas no município, este órgão desempenha as funções do Poder Executivo local.

A administração municipal do Jaboatão é composta por uma diversidade de setores e departamentos, cada um encarregado de áreas específicas da gestão pública municipal. Estes setores variam desde o planejamento urbano até questões como saúde, educação, assistência social e infraestrutura.

Sua estrutura inclui o Gabinete do Prefeito, secretarias municipais lideradas por secretários nomeados, e conselhos municipais compostos por representantes da sociedade civil e do poder público. Essa organização oferece um contexto relevante para investigar a influência do profissional de Secretariado Executivo no processo decisório.

#### **4.1.1 Caracterização dos Entrevistados**

Antes de discutir as contribuições e competências dos Secretários Executivos, é importante entender o perfil dos entrevistados que participaram deste estudo. Ambas as entrevistadas possuem formação em Secretariado Executivo e atuam em setores administrativos específicos da Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes. A Secretária 01 é responsável pelo setor administrativo jurídico, sendo uma funcionária concursada com mais de 15 anos de experiência na instituição. Por outro lado, a Secretária 02 é contratada e trabalha no setor administrativo de finanças, acumulando mais de 3 anos de serviço na prefeitura.

A diferença no status de contratação e o tempo de serviço pode influenciar suas percepções sobre o papel dos Secretários Executivos no processo decisório e suas estratégias para lidar com desafios. Portanto, essa contextualização sobre a trajetória profissional das entrevistadas contribui para uma compreensão mais abrangente das contribuições e competências discutidas posteriormente.

## 4.2 Contribuições dos Secretários Executivos

A entrevista teve início abordando a participação e a influência do secretário executivo no processo decisório, com base no órgão público estudado. A análise concentrou-se nas contribuições desses profissionais, suas competências essenciais e as estratégias adotadas para enfrentar desafios durante o processo decisório. As contribuições dos secretários executivos para o processo decisório são fundamentais e podem ser observadas em suas experiências e práticas cotidianas. Durante a entrevista, as secretárias destacaram o papel significativo que desempenham no processo decisório da organização, sendo regularmente consultadas e oferecendo suas opiniões e contribuições para auxiliar na tomada de decisões por parte de seus gestores.

A Secretária 01 destacou essa dinâmica ao afirmar: *"Meu gestor sempre me inclui nas resoluções de alguns assuntos pontuais, já que trabalhamos sozinhos no setor. Por exemplo, sempre vou à Controladoria e ao tribunal de contas pegar e olhar algumas documentações para a resolução mais rápida do problema"*.

Já a Secretária 02 destacou sua participação em *"Sempre sou consultada sobre redigir textos, decretos, ofícios, assim como questões de organização do setor e situações de decisão sobre aprovações de processos"*. Como seu gerente participa de muitas reuniões e está frequentemente ocupado, ela toma iniciativa nessas situações para evitar acumulação de atividades. Esses relatos corroboram a ideia de que o perfil do profissional de secretariado evoluiu, concedendo-lhe maior autonomia na tomada de decisão (Durante, 2012).

As contribuições dos secretários executivos para o processo decisório são evidenciadas por meio de suas experiências e práticas cotidianas. A secretária 02 relembrou uma situação marcante: *"Certa vez, vivenciei um episódio que me marcou profundamente. Após cinco anos da contração de uma dívida, o contribuinte foi surpreendido com a cobrança do imposto referente a ela. Intrigada, ponderei sobre a situação e constatei que a cobrança era indevida, pois contrariava uma lei específica que a impedia. Naquele momento, eu ocupava o cargo de secretária chefe executiva e, ao tomar conhecimento do caso, levei-o ao meu superior. No entanto, ele discordou da minha interpretação da lei e insistiu na cobrança do imposto. Dias depois, ele retornou ao meu setor, reconhecendo seu erro e me agradecendo por tê-lo alertado sobre a lei. Ele também salientou a importância da minha perspicácia e leitura atenta da legislação, que evitou um grande problema para a gestão como um todo, especialmente para*

*ele, como gerente.*" Esse episódio ilustra como os secretários executivos podem contribuir para a eficácia do processo decisório ao identificar e resolver problemas de forma proativa.

Por sua vez, a Secretária 01 destaca a importância de um ambiente de trabalho organizado para facilitar a tomada de decisões e agilizar os processos. *"Acredito que um ambiente de trabalho organizado faz toda a diferença. Saber onde está cada coisa, cada documento, é fundamental. Precisamos ter tudo em mãos e saber onde está para facilitar a tomada de decisões e agilizar os processos. Atualmente, utilizamos o sistema OC para envio de informações, organizei o arquivo no computador em ordem alfabética para facilitar o meu trabalho e o de quem precisar acessar os documentos."*

Esses relatos evidenciam que os secretários executivos desempenham um papel fundamental no processo decisório, contribuindo para a eficácia e a eficiência das decisões tomadas pela organização. Suas habilidades, competências e iniciativas são essenciais para garantir um fluxo de trabalho suave e eficaz, contribuindo assim para o sucesso da gestão pública.

### **4.3 Competências essenciais identificadas**

A segunda parte da entrevista explorou as competências necessárias do Secretário Executivo na participação da tomada de decisão. O objetivo era compreender como o profissional utiliza suas habilidades e conhecimentos para auxiliar os gestores nesse processo. As respostas dos participantes revelaram abordagens variadas e fundamentais para navegar por períodos de transição e promover a colaboração e eficiência.

Quando questionadas sobre as competências essenciais para auxiliar o secretário executivo, ambas as secretárias enfatizaram a importância da comunicação. A Secretária 02 afirmou: *"Acredito que a base de uma secretária é sua comunicação, até porque, será com essa habilidade que passará informações relevantes"*. Essa visão está alinhada com autores como Lima e Cantarotti (2010), que destacam a comunicação como uma competência fundamental para o sucesso do profissional de secretariado.

Além da comunicação, outras competências fundamentais foram mencionadas pelas entrevistadas como importantes para auxiliar o secretário executivo no processo de tomada de decisões que abrangem uma variedade de habilidades essenciais. A secretária 01 menciona que *"Sempre procuro identificar e filtrar informações relevantes para a organização, como notícias sobre o mercado, mudanças na legislação. Isso facilita muito o trabalho do meu líder,*

*pois ele pode se concentrar em tomar decisões estratégicas sem ter que se preocupar em buscar e analisar todas as informações*". Essa competência demonstra a capacidade de pesquisa e análise de informações para fornecer suporte eficaz ao processo decisório, permitindo que os gestores se concentrem em questões estratégicas.

A secretária 02 também destacou: *"As habilidades de leitura e escrita também são muito importantes. Sempre antes de redigir um ofício ou fazer a aprovação de algum processo, meu chefe imediato pede para eu ler antes para garantir que o texto esteja claro, conciso e correto"*. Essa citação ressalta a importância da habilidade de comunicação escrita para garantir a clareza e precisão das informações transmitidas, refletindo a responsabilidade do secretário executivo na produção de documentos oficiais e na comunicação eficaz dentro da organização.

O conhecimento específico sobre a área de atuação, aliado ao profissionalismo, desempenha um papel fundamental na capacidade do secretário executivo de tomar decisões embasadas e confiáveis. De acordo com Lima e Cantarotti (2010), às competências secretariais incluem negociações, gerenciamento de informações, funções gerenciais como planejamento, organização, controle e direção, gestão secretarial e comunicação. Isso evidencia a ampla gama de habilidades necessárias para o exercício eficaz da função de secretariado executivo.

Nesse contexto, o assessoramento direto aos gestores organizacionais confere ao secretário executivo uma posição privilegiada para influenciar no processo decisório, como afirmado por Bruno (2006). A combinação dessas competências permite que o secretário executivo desempenhe um papel estratégico na organização, fornecendo suporte crucial para a tomada de decisões informadas e éticas no ambiente complexo da gestão pública.

#### **4.4 Desafios enfrentados e estratégias adotadas**

Na entrevista, foram destacados diversos desafios enfrentados pelos Secretários Executivos no processo de tomada de decisão, bem como as estratégias adotadas para lidar com essas situações. Em relação aos desafios enfrentados, a Secretária 01 destacou a pressão por resultados imediatos e a falta de diálogo entre as partes. Ela observou que *"É comum haver a expectativa de resultados rápidos, sem levar em conta a profundidade do problema. As pessoas só querem resultados rápidos, sem se importar com a qualidade"*. Esses desafios demandam do profissional de secretariado a capacidade de gerenciar o tempo, priorizar tarefas e promover a comunicação eficaz para garantir decisões mais assertivas e bem fundamentadas.

Durante a entrevista, a Secretária Executiva 02 destacou um desafio significativo enfrentado na gestão pública. Ela ressaltou que *"na gestão pública, cargos comissionados podem sofrer pressão política, o que gera o risco de imparcialidade. Essa pressão dificulta a tomada de decisões baseadas em critérios técnicos, pois o ocupante do cargo comissionado se sente obrigado a atender a interesses políticos em detrimento do bem público e das práticas administrativas"*. Essa situação cria um ambiente desafiador para os Secretários Executivos, que precisam equilibrar as demandas políticas com suas responsabilidades éticas e profissionais.

Para enfrentar esse desafio, a Secretária Executiva 02 destacou a importância de manter a integridade e o compromisso com a missão da organização, mesmo diante das pressões externas. Ela enfatizou a necessidade de buscar orientação ética e legal quando confrontada com dilemas éticos na tomada de decisões, priorizando suas responsabilidades e executando suas tarefas com cuidado e atenção. Além disso, ressaltou a importância de se adaptar e superar as dificuldades encontradas, mantendo o foco no interesse público e na ética profissional.

A Secretária Executiva 01 compartilhou sua estratégia para lidar com questões que demandam a atenção da alta gestão da autarquia *"Com o tempo, a familiaridade com as situações facilita a identificação de problemas. Após identificá-los, sempre os repassava ao meu chefe imediato. Evito ir à chefia maior sem antes passar por ele, exceto em casos de sua ausência e quando ele autoriza previamente a resolução de problemas por mim. Nessas ocasiões, procuro sempre solucioná-los."*

A abordagem da Secretária Executiva 02, que se orienta pelo regimento interno da entidade e busca soluções para os problemas com pelo menos duas opções, reflete a capacidade do secretário executivo de gerenciar demandas do serviço público, conforme observado por Oliveira e Lohmann (2010). Eles destacam que o secretário executivo está preparado para lidar com essas demandas com qualidade, sendo capaz de avaliar, traçar estratégias e buscar soluções para resolver problemas. Essa citação resalta a importância da preparação e das habilidades do secretário executivo para enfrentar os desafios da gestão pública de forma eficaz e responsável.

As descobertas desta pesquisa destacam os desafios enfrentados pelos Secretários Executivos na gestão pública, como pressões por resultados imediatos e interferências políticas. As estratégias adotadas incluem manter a integridade, buscar orientação ética e comunicar-se eficazmente. Isso resalta a importância de habilidades interpessoais e éticas na tomada de decisões responsáveis.

Diante disso, nota-se que os secretários desempenham um papel importante em várias etapas do processo de tomada de decisão. Elas ajudam a definir problemas, coletam e avaliam dados, oferecem alternativas e auxiliam na implementação das decisões. Sua influência é significativa tanto em suas áreas de atuação quanto no suporte à alta gestão. Ao gerenciar informações e buscar soluções, elas facilitam o trabalho dos gestores e contribuem para o sucesso da organização.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente artigo foi motivado pelo interesse em investigar os principais desafios atrelados à tomada de decisão que são encontrados pelo secretário executivo assessor atuante na gestão pública, especialmente no contexto da Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes, assim como a influência destes no processo decisório da administração pública e como ele vem a ser um colaborador para a efetividade e otimização dos processos.

Os resultados revelaram que os secretários executivos desempenham de facilitador nas tomadas de decisões integradas, atuando como elo de comunicação efetivo entre diferentes setores internos e externos à organização. Sua presença na equipe contribui para o gerenciamento eficaz das informações e resultados, promovendo a eficácia na gestão pública.

A pesquisa, conduzida na Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes, em Pernambuco, através de entrevistas semiestruturadas com duas secretárias executivas, aliada à revisão bibliográfica, permitiu uma compreensão mais profunda das experiências e perspectivas desses profissionais. Optamos por uma abordagem qualitativa, buscando explorar as nuances do processo de tomada de decisão e compreender a atuação dos secretários executivos na esfera pública.

Conclui-se, para tanto, que o profissional de Secretariado desempenha um papel importante na gestão pública enquanto assessores e sua evidente contribuição no processo de tomada de decisão. Apesar disto, é clara a necessidade de incentivo a participação destes profissionais, além da ampliação das oportunidades que envolvam cada vez mais o secretário enquanto assessor nas decisões da organização, uma vez que o profissional é um dos grandes responsáveis pelo gerenciamento de informações que podem ser úteis para este processo.

Ao trazer este olhar para as contribuições da assessoria secretarial na gestão pública e os desafios encontrados pelos secretários que atuam nessa esfera, espera-se motivar mais

pesquisas na área e estimular a abertura de espaços nos órgãos públicos para que os secretários inseridos nestas organizações venham a ter participação mais ativa no processo.

## **REFERÊNCIAS**

BATISTA, E. C.; MATOS, L. A. L.; NASCIMENTO, A. B. A entrevista como técnica de investigação na pesquisa qualitativa. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, [S. l.], v. 11, n. 3, p. 23–38, 2017.

BAZERMAN, M.; MOORE, D. **Processo Decisório**. 8. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 2014.

BORGES, M. J. **Secretariado: uma visão prática**. Lisboa: Lidel, 2009.

BORTOLOTTI, M. F. P.; WILLERS, E. M. Profissional de Secretariado Executivo: explanação das principais características que compõem o perfil. **Revista Expectativa**, [S. l.], v. 4, n. 1, 2007.

BRUNO, I. M. **O poder de influência do profissional de secretariado no processo decisório das organizações**. 2006. 151f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Mestrado em Administração, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2006.

CAMARGO, M.; NASCIMENTO, L.; BÜHRER, V.; MARTINELLI, G.; BAHLS, T. A evolução da área secretarial às ciências da assessoria. **Revista Expectativa**, v. 14, n. 1, 2015.

CAVALCANTE, M. F. R.; DURANTE, D. G. Participação do secretário executivo na tomada de decisão. **Revista Expectativa**, [S. l.], v. 14, n. 1, 2015.

CARVALHO, R. E. **A importância da tomada de decisão: e as dificuldades encontradas no momento de decidir**. 2012. 54f. Trabalho de Conclusão de Curso – Graduação em Administração, Universidade de Brasília, Brasília –DF 2012.

CERTO, S. C. Tomada de decisões. **Administração moderna**. 9. ed. São Paulo: Pearson, 2005.

CHIAVENATO, I. **Comportamento organizacional**: a dinâmica do sucesso das organizações. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DURANTE, D. G. **Tópicos especiais em técnicas de secretariado**. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2012.

GOMES, L. F. A. M. **Teoria da decisão**. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

MASCARENHAS, M. H. S; SEPULVEDA, F. A. M.; D'ASSUMPCÃO, E. S. Sistema de gestão integrada: a atuação do secretário executivo. São Paulo - **GeSec. Revista Eletrônica**, v. 2, n. 1, p.177-192, 2012.

MAXIMIANO, A. C. A.; **Introdução à Administração**. Ed. Compacta. São Paulo: Atlas, 2009.

MORITZ, G. O; PEREIRA, M. F. **Processo Decisório**. Florianópolis, Livro texto de EaD para o Curso de Adm. a distância, CAD/UFSC, 2010.

NASCIMENTO, F. P. **Metodologia da pesquisa científica**: teoria e prática: como elaborar TCC. Brasília: Thesaurus, 2016.

NEIVA, E. G; D'ELIA, M. E. S. **As novas competências do profissional de secretariado**. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.

NONATO, R. J. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo**: a função da ciência da assessoria. Fortaleza: Expressão, 2009.

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas, Organizações e Métodos**: uma abordagem gerencial. (11ª ed.). São Paulo: Atlas, 2000.

OLIVEIRA, J. G. R; LOHMANN, M. R. O profissional de Secretariado Executivo no suporte à gestão escolar. **revista intersaberes**, [S. l.], v. 5, n. 9, p. 133–143, 2012.

ROBBINS, S.; JUDGE. T; SOBRAL. F. **Comportamento organizacional**: teoria e prática no contexto brasileiro. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2010.

SANTOS, P. M. Secretariado: um fator de competitividade organizacional. **Atas das V Jornadas**. ESTGL [CD-ROM], 2012.

SANTOS, P. M. Secretariado: **Uma visão estratégica para a competitividade**. Viseu: Edições Esgotadas, 2014.

SILVA, I. As disfunções do modelo de administração burocrática e as dificuldades de se implantar o modelo gerencial. **Revista Jus. Navigandi**, Teresina, p. 21, n. 4758, 2016.

VEIGA, J. S. Assessoria Executiva na Gestão Pública – Estudo de Caso nos Conselhos de Profissão da Região Sul do Brasil. **Revista Interdisciplinar da FARESE**, [S. l.], v. 4, 2023.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2007.



# *Capítulo 10*

---

## **ASSESSORAMENTO MUNICIPAL: O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO COMO POTENCIALIZADOR DA GESTÃO**

DOI:10.29327/5444378.1-10

Larissa Barbosa de Espindola  
Monalliza Juliany Marques da Silva  
Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva

## **ASSESSORAMENTO MUNICIPAL: O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO COMO POTENCIALIZADOR DA GESTÃO**

Larissa Barbosa de Espindola <sup>1</sup>  
Monalliza Juliany Marques da Silva <sup>2</sup>  
Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva <sup>3</sup>

### **RESUMO**

Os municípios desempenham um papel crucial na oferta de serviços públicos, e a gestão municipal envolve tanto o Executivo quanto o Legislativo. O profissional de Secretariado Executivo desempenha um papel fundamental na assessoria, contribuindo para a eficácia da gestão municipal. Esta pesquisa visa analisar o impacto da disponibilidade e qualificação desses profissionais no assessoramento de líderes municipais e sua contribuição para a eficácia da gestão pública. A pesquisa científica, segundo Soares (2011), é um estudo planejado com metodologia crucial para sua caracterização como científica, motivada pela identificação de lacunas nas literaturas sobre o tema. Esta pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, aplicada, exploratória e descritiva, visando familiarizar-se com o problema e aprimorar ideias. Utilizou entrevistas semiestruturadas como instrumento de coleta de dados, realizadas nas Secretarias do município de Paulista-PE. O roteiro das entrevistas incluiu perguntas fechadas e abertas para entender o perfil dos participantes e analisar o impacto do profissional de Secretariado Executivo no setor público municipal. Seis secretários(as) foram escolhidos como participantes, garantindo anonimato. Aspectos éticos, como consentimento informado e respeito pela dignidade humana, foram fundamentais na condução da pesquisa para garantir sua integridade e validade. Os resultados preliminares revelam uma lacuna significativa em termos de regulamentação e reconhecimento adequados para os profissionais de Secretariado Executivo, culminando na ocupação desses cargos por indivíduos de outras áreas. Essas descobertas preliminares ressaltam a necessidade urgente de uma revisão e fortalecimento das políticas de recrutamento e desenvolvimento profissional nesse setor, visando aprimorar a eficácia da gestão pública municipal.

**Palavras chaves:** Secretariado Executivo, Assessoria e Gestão Pública.

---

<sup>1</sup>Graduanda em Secretariado Executivo pela UFPE.

<sup>2</sup>Graduanda em Secretariado Executivo pela UFPE.

<sup>3</sup>Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva. Mestre em Administração pela UFPE

## **ABSTRACT**

Municipalities play a crucial role in offering public services, and municipal management involves both the Executive and Legislative branches. The Executive Secretariat professional plays a fundamental role in advising, contributing to the effectiveness of municipal management. This research aims to analyze the impact of the availability and qualifications of these professionals in advising municipal leaders and their contribution to the effectiveness of public management. Scientific research, according to Soares (2011), is a planned study with a crucial methodology for its characterization as scientific, motivated by the identification of gaps in the literature on the topic. This research adopted a qualitative, applied, exploratory and descriptive approach, aiming to become familiar with the problem and improve ideas. Semi-structured interviews were used as a data collection instrument, carried out in the Secretariats of the municipality of Paulista-PE. The interview script included closed and open questions to understand the profile of the participants and analyze the impact of the Executive Secretariat professional on the municipal public sector. Six secretaries were chosen as participants, guaranteeing anonymity. Ethical aspects, such as informed consent and respect for human dignity, were fundamental in conducting the research to guarantee its integrity and validity. Preliminary results reveal a significant gap in terms of adequate regulation and recognition for Executive Secretariat professionals, culminating in the occupation of these positions by individuals from other areas. These preliminary findings highlight the urgent need to review and strengthen recruitment and professional development policies in this sector, aiming to improve the effectiveness of municipal public management.

**Keywords:** Executive Secretariat, Advisory and Public Management.

## **1 INTRODUÇÃO**

Os municípios desempenham um papel essencial na colaboração com a União e Estados na oferta de serviços públicos cruciais para o bem-estar da população. Isso abrange uma diversidade de áreas, incluindo educação, saúde, meio ambiente, habitação, saneamento básico e segurança, entre outras (Rodembusch, 2010).

No contexto municipal, coexistem dois poderes fundamentais: o Executivo, responsável pela governança, e o Legislativo, encarregado de fiscalizar as finanças públicas, aprovar leis e julgar autoridades. O prefeito, como representante do Executivo, desempenha um papel central na administração municipal, estabelecendo relações construtivas com outras esferas governamentais (Castro, 1999).

A gestão pública passou por transformações significativas devido às reformas gerenciais do Estado, buscando métodos modernos e eficientes de administração. O gestor público passou a enfrentar demandas crescentes por inovação e flexibilidade em suas funções de assessoramento, planejamento e tomada de decisões (Kanaane, 2010; De Lima, Monteiro, Rocha, 2023).

Nonato Júnior (2009) defende que a assessoria, como campo de conhecimento científico, estuda relações e práticas de assessoramento, desempenhando um papel fundamental na eficácia da gestão pública, especialmente para o profissional de secretariado executivo. Nesse cenário, o profissional de Secretariado desempenha não apenas suas competências tradicionais, como controle de agenda e elaboração de redações oficiais, mas também atua como assessor, recorrendo a práticas de fundamentos como planejamento, organização, direção e controle, visando maior eficiência no desempenho de suas atividades (Sabino, Rocha, 2004; Dos Santos *et al.*, 2023).

Compreender as diversas funções do secretariado executivo, incluindo a assessoria, representa um desafio, especialmente na esfera pública, onde esses profissionais podem exercer um papel central na administração municipal, atuando como intermediários entre gestores e comunidade, e facilitando a interação com órgãos públicos e cidadãos De Lima, Monteiro, Rocha, (2023). A assessoria secretarial, fundamentada em princípios de planejamento e controle, desempenha um papel vital na eficiência das atividades administrativas locais.

Além disso, os profissionais de Secretariado Executivo estão constantemente em busca de aprimoramento, desenvolvendo habilidades que vão além das adquiridas na formação acadêmica. Eles buscam se destacar no mercado de trabalho, não apenas por suas competências tradicionais, mas também por sua capacidade de análise crítica e adaptação às demandas em constante evolução da gestão pública. Essa abordagem proativa reflete o compromisso desses profissionais com o avanço da ciência e tecnologia, fortalecendo sua posição como peças-chave na eficácia da administração pública local.

Diante do exposto, esta pesquisa busca identificar o Assessoramento Municipal: O Profissional de Secretariado Executivo como potencializador da gestão. Assim, a problemática central desta pesquisa busca destacar: "Como a disponibilidade e qualificação do profissional de Secretariado Executivo influenciam no assessoramento de líderes no setor público municipal e de que forma sua atuação pode contribuir para a eficácia da gestão pública?"

Essa questão destaca a relevância da pesquisa no aprimoramento do papel do secretariado

executivo na gestão municipal. A pesquisa tem como objetivo geral analisar o impacto da disponibilidade e qualificação do profissional de Secretariado Executivo no assessoramento de líderes no setor público municipal, bem como investigar de que forma sua atuação pode contribuir para a eficácia da gestão pública. Isso não só revela desafios e oportunidades, mas capacita os profissionais a moldar um futuro mais eficiente na administração pública local.

Além de revelar desafios e oportunidades, esta pesquisa capacita os profissionais a moldar um futuro mais eficiente na administração pública local, contribuindo para um campo de trabalho ainda pouco explorado e enriquecendo o conhecimento neste domínio. A metodologia adotada é qualitativa, exploratória e descritiva, com uma pesquisa de campo utilizando entrevistas semiestruturadas como principal instrumento de coleta de dados.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Serão apresentados, nesta seção, os fundamentos teóricos sobre o estudo do papel estratégico do profissional de secretariado executivo no assessoramento de líderes no setor público municipal da Prefeitura do Paulista-PE. A bibliografia que será utilizada como referência nesta pesquisa abordará fundamentos do assessoramento, às competências do profissional secretário executivo na esfera pública e assessoria executiva na gestão pública.

### **2.1 Fundamentos do Assessoramento**

Com o avanço da profissão, o papel do secretário expandiu-se, permitindo atuar em diversos setores dentro de uma mesma empresa. Isso inclui atividades de gestão executiva, onde o profissional assume responsabilidades de cogestão ao lado de seu gestor, administrando processos e pessoas.

A assessoria, dentro desse contexto de cogestão, surge da necessidade histórica de organizar, selecionar e encaminhar fontes de conhecimento humano. Assessorar requer conhecimentos específicos e uma visão holística da realidade organizacional, permitindo ao profissional de secretariado oferecer assistência eficaz na resolução de problemas.

Segundo Nonato Júnior (2009, p.82), as práticas e funções da assessoria secretarial estão vinculadas com as obrigações realizadas pelos escribas no império romano e na Grécia. Os

escribas eram homens sábios e com muitos conhecimentos em diferentes áreas, como por exemplo, tinham o entendimento de várias línguas, contabilidade e arquivista, além disso, era responsável pela escrita de decretos e leis, tradução de leis e cartas escritas em outras línguas.

Portanto (Santos *et al.*, 2023), argumentou que ao longo das décadas se fez necessário que os conhecimentos secretarias fossem cientificamente fundamentados. Mediante isso, as habilidades secretariais passaram a ser objeto de discussões que envolvem várias perspectivas conceituais.

De acordo com Nonato Junior (2011) a assessoria é “O ato de acompanhar, promover e otimizar a resolução direta do trabalho de outro profissional, providenciando-lhe suporte ao desenvolvimento de suas atividades é uma ação de assistência que, por sua vez, tem grande importância no cotidiano dos secretários e secretárias”. Com base na definição de Nonato Junior (2011), às atividades de assessoramento secretarial podem incluir: Gerenciamento de agendas, organização de reuniões e eventos, gestão de documentos e arquivos, coordenação de viagens e logística, comunicação interna e externa, suporte na elaboração de relatórios e apresentações e assessoria na tomada de decisões. Essas atividades representam uma parte do amplo espectro de responsabilidades que os profissionais de assessoramento secretarial podem assumir, contribuindo significativamente para melhorar a eficiência e a produtividade no ambiente de trabalho.

## **2.2 As competências do Profissional de Secretariado Executivo na esfera Pública**

O profissional do Secretariado Executivo é de suma importância para um melhor funcionamento dos órgãos governamentais. As competências que abrangem o secretário executivo têm uma ampla gama de responsabilidades, que vão desde o apoio à alta administração até ao gerenciamento de recursos e processos. Neste contexto, pode-se verificar a validação da definição de McClelland (1973) sobre o conceito de competências, que é abordado como a integração de conhecimento, habilidades e atitudes, frequentemente referido como CHA (Conhecimento, Habilidades e Atitudes).

Os conhecimentos, habilidades e atitudes é um conjunto de competências que abrange características necessárias seja no ambiente de trabalho ou na vida pessoal de cada indivíduo. Como pode-se observar essa triologia é dividida em categorias:

- Conhecimento (C): O conhecimento está relacionado ao saber, tudo que se aprende na

escola, em livros, universidade e no trabalho.

- Habilidades (H) :É tudo o que de fato é aprendido e utilizado no decorrer da vida. É colocar em prática o que se tem de teoria.

- Atitudes (A): A atitude, por sua vez, é o que leva as pessoas a decidirem se irão ou não exercitar as habilidades de determinados conhecimentos.

Abaixo, pode-se observar como o Profissional de Secretariado desempenha suas funções em conformidade com as diretrizes curriculares, essas habilidades citadas são de cunho significativo para atividades exercida pelos secretários no setor público municipal como está descrito na Resolução N° 3, de 23 de junho de 2005, que trata do curso de graduação em Secretariado Executivo:

Nas Diretrizes curriculares nacionais da resolução N°3, de 23 de junho de 2005: Art. 4º O curso de graduação em Secretariado Executivo deve possibilitar a formação.

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

- I - Capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações;
- II - Visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e intersetoriais;
- III - Exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção;
- IV - Utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais;
- V - Habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão;

Foram citadas acima algumas funções desempenhadas pelo Profissional de Secretariado, conforme estabelecido nas diretrizes curriculares da Resolução N° 3/2005. As atividades apresentadas são executadas no âmbito do setor público municipal, visando aprimorar o desempenho e a eficiência dentro da organização.

Esses são apenas alguns exemplos de como as competências e habilidades do profissional de secretariado executivo podem ser aplicadas na gestão municipal para garantir o bom funcionamento da administração e o atendimento às necessidades da comunidade.

### **2.3 Assessoria Executiva na Gestão Pública**

Conforme foi destacado anteriormente, os líderes do setor público municipal têm a responsabilidade de administrar e gerenciar grandes organizações governamentais. Para que, desse modo seja possível alcançar a eficiência e a qualidade nas atividades administrativas, é essencial que esses gestores mantenham um alto nível de organização em aspectos como

agendamento, circulação de documentos e planejamento de eventos.

Desse modo, se faz necessário a assessoria executiva que tem como principal finalidade prestar assistência direta a alta administração de uma instituição, seja ela uma empresa privada ou um órgão público, de modo a fornecer apoio ao gerenciamento técnico de informações que influenciarão a tomada de decisão do (a) administrador (a), com o objetivo de solucionar problemas e gerar resultados satisfatórios para a organização. É um dos pilares do profissional de secretariado executivo realizar o assessoramento dentro e fora das organizações, seja no âmbito operacional,

tático, executivo, intelectual ou interdisciplinar, destacando-se como assessor.

O papel assessor do secretário executivo merece ser destacado, porque ele atua como agente facilitador da gestão, diante disso, estar bem assessorado se tornou um grande diferencial, e de acordo com Nonato Júnior (2009), pois a prática da assessoria se evidencia quando facilita o controle e a coordenação da organização e oferece valiosas vantagens organizacionais.

Dentre as competências do secretário executivo, assessorar é uma das competências mais importantes, pois de acordo com Nonato Júnior (2009) o profissional de Secretariado Executivo, tem como base de atuação o ato de assessorar, independente da natureza da organização, o qual vai interligar realidades, conhecimentos, pessoas, níveis hierárquicos ou inter-relacionais. A assessoria exige deste profissional proatividade, bons relacionamentos interpessoais, pois tudo isso irá mostrar efetividade do profissional.

Com isso, a assessoria municipal tem uma função crucial dentro da estrutura administrativa de uma cidade. Ela consiste em um grupo de profissionais responsáveis por fornecer suporte técnico e consultoria para os diversos setores da administração pública local. Isso inclui assessorar o prefeito e os secretários municipais na tomada de decisões, elaborar projetos, acompanhar a legislação vigente, analisar dados e informações relevantes para a gestão municipal, além de promover a integração entre diferentes órgãos e entidades. O objetivo principal da assessoria municipal é contribuir para o desenvolvimento e a melhoria da qualidade de vida da população, atuando de forma eficiente e transparente na gestão dos recursos públicos.

### 3 PROCEDIMENTO METODOLÓGICOS

Na definição apresentada por Soares (2011), a pesquisa científica é descrita como um estudo planejado, onde a metodologia utilizada para abordar o problema investigado é fundamental para caracterizá-la como científica. Este estudo foi realizado porque foi observado pelas autoras deste artigo, que havia lacunas nas literaturas a serem exploradas em relação ao tema.

Neste item encontra-se a construção metodológica da pesquisa classificada na abordagem qualitativa, e de natureza aplicada, exploratória e descritiva que, de acordo com Gil (2009), tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema e torná-lo mais explícito, aprimorar ideias ou descobertas de intuições.

Com o propósito de atender aos objetivos propostos, utilizou como instrumento de coleta de dados entrevistas semiestruturadas, segundo Selltiz *et al* (1987), esse tipo de entrevista tem um índice de respostas mais abrangente, uma vez que é mais comum as pessoas aceitarem falar sobre determinados assuntos de uma forma mais interativa entre o entrevistador e o entrevistado, favorecendo respostas espontâneas. As entrevistas foram desenvolvidas nas Secretarias Licitações, Compras e Contratos, Administração, Infraestrutura, Meio Ambiente, Executiva da Mulher e Administração das Regionais no município do Paulista-PE. As entrevistas foram em média de 10 a 20 minutos, durante o período do dia 22 de janeiro de 2024 a 31 de janeiro de 2024, no turno da tarde.

No roteiro das entrevistas, as perguntas foram realizadas presencialmente e todo o diálogo foi gravado com a autorização das entrevistas assinado pelos(as) entrevistados(as), a primeira parte do roteiro contém cinco perguntas fechadas, que visa conhecer o perfil dos entrevistados e busca colher informações quanto ao gênero, vínculo com a instituição, nível de escolaridade, idade e tempo de serviço. A segunda parte foi composta por 08(oito) questões abertas para analisar o impacto da disponibilidade e qualificação do profissional de Secretariado Executivo no assessoramento de líderes no setor público municipal, bem como investigar de que forma sua atuação pode contribuir para a eficácia da gestão pública. Perguntas relacionadas a quem assessora agenda, qual profissional organiza pautas para reuniões e arquiva documentos. A base para essas questões, foram as disciplinas as quais os discentes de Secretariado Executivo

aprendem durante a sua graduação.

A seleção dos participantes foi feita a partir dos seguintes critérios: **a)** Exercer a função de secretário(a) da pasta no município do Paulista/PE; **b)** Ocupar cargo de liderança; **c)** Possuir cargo comissionado ou efetivo; **d)** Aceitar participar da pesquisa. Com base nesses requisitos, foram escolhidos seis servidores: seis secretários(as), distribuídos em setores específicos no âmbito da regional investigada. Com o intuito de manter em sigilo as identidades dos participantes nesta pesquisa, os entrevistados serão denominados de participantes 01, 02, 03, 04, 05, 06.

Os aspectos éticos da pesquisa científica desempenham um papel crucial na garantia da integridade e do respeito ao longo do processo de investigação. Esses aspectos abrangem uma vasta gama de questões morais, princípios e valores que orientam as ações das pessoas em diversos contextos sociais, culturais e profissionais. Assim, os aspectos éticos da pesquisa científica são fundamentais para assegurar que as investigações sejam conduzidas de maneira responsável e respeitosa. Alguns pontos-chave incluem: Consentimento informado, Respeito pela dignidade humana e Respeito pela dignidade humana. Ao seguir esses princípios éticos, os pesquisadores podem garantir a integridade e a validade de seus estudos, promovendo a confiança pública na ciência e protegendo o bem-estar dos participantes e da comunidade em geral.

## **4 DISCUSSÃO DE RESULTADOS**

Neste capítulo será apresentado o resultado das análises da pesquisa realizada na Prefeitura Municipal do Paulista/PE na Secretaria de Licitações, Compras e Contratos, Secretaria de Administração, Secretaria de Administração das Regionais, Secretaria Executiva da Mulher, Secretaria de Meio Ambiente, e Secretaria de Infraestrutura.

### **4.1 Lócus de investigação**

A Prefeitura Municipal do Paulista abriga 17 secretarias, são elas: Secretaria de Administração, Secretaria de Administração das Regionais, Secretaria de Assuntos Jurídicos, Secretaria de Articulação Política, Secretaria de Desenvolvimento Econômico Agropecuária e Pesca, Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Tecnologia e Meio Ambiente, Secretaria de

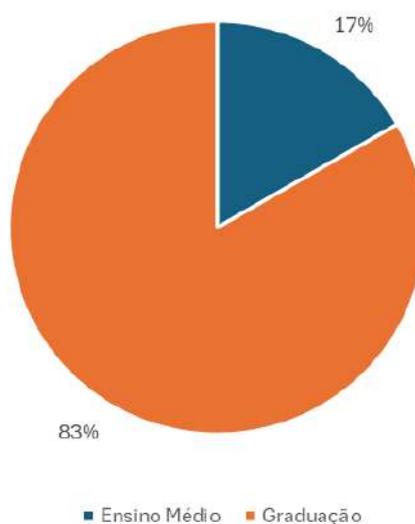
Educação, Secretaria de Finanças, Secretaria de Infraestrutura, Secretaria de Obras e Serviços Públicos, Secretaria Executiva da Mulher, Secretaria de Planejamento e Gestão, Secretaria de Políticas Sociais e Direitos Humanos, Secretaria de Projetos Especiais e Habitação, Secretaria de Saúde, Secretaria de Turismo, Cultura, Esportes e Juventude e Secretaria de Segurança Cidadã, Mulher e Mobilidade.

Abriga também outros setores ou órgãos como: Controladoria Geral, Gabinete do Prefeito, Ouvidoria Geral, Previdência Municipal do Paulista, Procuradoria Geral e Vigilância Sanitária. Nesta pesquisa foram alcançadas 06 (seis) secretarias, são elas: Secretaria Licitações, Compras e Contratos, Secretaria de Administração, Secretaria de Infraestrutura, Secretaria de Meio Ambiente, Secretaria Executiva da Mulher.

Secretaria de Administração das Regionais. Essas secretarias foram selecionadas pois havia uma disponibilidade dos secretários(as) para serem entrevistados na data e hora marcada. Tipo de amostra, não probabilística.

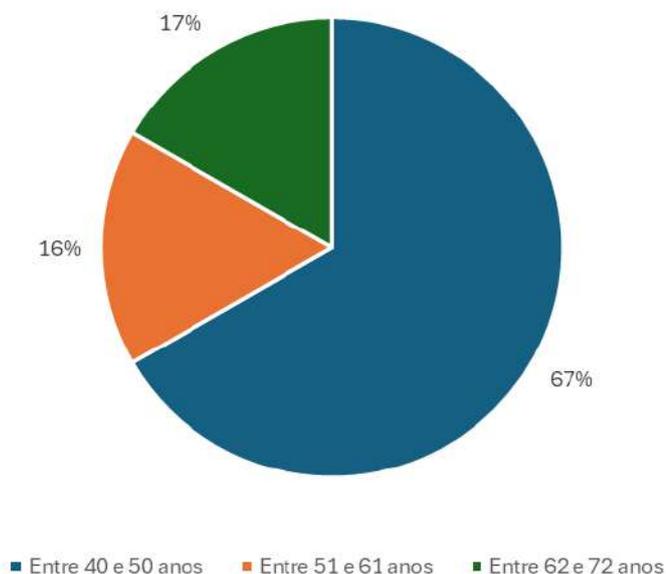
#### 4.1.1 Características dos participantes

**Gráfico 1 – Escolaridade**



**Fonte:** Dados das pesquisas de (2024)

**Gráfico 2 – Faixa etária**



**Fonte:** Dados das pesquisas de (2024)

A pesquisa foi realizada com seis participantes contratados sob o regime comissionado. Dentre esses participantes, observou-se uma diversidade em relação à escolaridade e à faixa etária. Em termos de formação acadêmica, um único participante, correspondendo a 17% do grupo, possui apenas Ensino Médio, enquanto os demais, representando 83%, possuem Ensino Superior. Essa predominância de indivíduos com formação superior reflete um perfil educacionalmente qualificado dentro do grupo pesquisado.

Quanto à faixa etária, a maioria dos participantes se encontra entre 40 e 50 anos. Essa concentração em uma faixa etária específica sugere uma certa uniformidade nesse aspecto dentro do grupo.

#### **4.1.2 Normas que regem o assessoramento municipal**

O assessoramento municipal geralmente é regido por normas e diretrizes institucionais específicas estabelecidas pela prefeitura. Isso pode incluir critérios de seleção baseados em qualificações acadêmicas, experiência profissional relevante e habilidades específicas necessárias para o cargo. Além disso, algumas prefeituras podem seguir legislações municipais ou estaduais que regulamentam o processo de contratação e as responsabilidades dos assessores municipais.

No Decreto nº 71.235, de 10 de outubro de 1972, versa sobre direção e assessoramento de superiores e estabelece normas e diretrizes relacionadas à organização e funcionamento da administração pública brasileira. Este decreto estabelece regras específicas para a estruturação das funções de direção e assessoramento dos superiores hierárquicos, visando promover eficiência e eficácia na gestão pública.

Neste artigo, exploraremos algumas diretrizes fundamentais contidas neste decreto, as quais servem como alicerces para o eficaz assessoramento de executivos nos âmbitos federal e municipal. De acordo com o Artigo 1º do Decreto mencionado, o Grupo - Direção e Assessoramento Superiores, designado pelo código DAS-100, engloba os cargos de provimento em comissão relacionados às atividades de planejamento, orientação, coordenação e controle, no mais alto nível da hierarquia administrativa dos órgãos da administração Federal direta das Autarquias federais, visando à formulação de programas, normas e critérios para os demais escalões hierárquicos. Como podemos observar no Decreto Nº 71.235, de 10 de outubro de 1972:

Nível 4 - Direção geral de órgãos da Presidência da República, compreendendo atividades de assessoramento jurídico, de política de medicamentos e de pesquisa em âmbito nacional; direção geral do Ministério Público da União; direção geral do órgão central normativo do sistema de pessoal civil; direção geral do órgão de Polícia Federal; direção dos órgãos central e setoriais do sistema de planejamento, coordenação e orçamento dos Ministérios civis e do órgão central do sistema de administração financeira, contabilidade e auditoria; direção do órgão central de administração tributária federal e arrecadação de tributos.

Nível 3 - Atividades de direção geral do órgão jurídico do Ministério da Fazenda e do Ministério Público junto à Justiça especializada; de direção do órgão incumbido da realização de estudos e pesquisas visando ao planejamento integrado dos transportes nacionais; de direção de Autarquias federais incumbidas do ensino superior, de estudos e pesquisas de alto nível relacionados com energia nuclear, do desenvolvimento do País no plano nacional ou regional e da previdência e assistência de âmbito nacional e atividades de direção de Autarquia incumbida da impressão de valores e cunhagem de moedas.

Nível 2 - Atividades de direção dos órgãos setoriais de segurança e informações do sistema de administração financeira, contabilidade e auditoria; do sistema de pessoal civil, do sistema de administração tributária federal e arrecadação de tributos; de chefia dos Gabinetes de Ministros de Estado e de dirigente de Órgão integrante da Presidência da República; atividades

de Subprocurador-Geral do Ministério Público junto à Justiça comum; de direção de estabelecimento de ensino superior compreendendo unidades de pesquisas ou hospitalares; de direção dos órgãos centrais da estrutura organizacional dos Ministérios civis encarregados de funções de administração de atividades específicas e auxiliares; de direção das unidades de segunda linha dos Órgãos integrantes da Presidência da República; de direção de órgão autônomo integrante do Gabinete Civil da Presidência da República; de direção de Autarquia incumbida da pesquisa social para o desenvolvimento do País no plano nacional ou regional e do ensino médio federal, bem com atividades de assessoramento jurídico aos Ministros de Estado e ao Diretor-Geral do Departamento Administrativo do Pessoal Civil e de Assessoramento direto, no tocante às suas funções específicas, aos Ministros de Estado e ao Diretor-Geral do Departamento Administrativo do Pessoal Civil.

Nível 1 - Atividades de direção de unidades de segunda linha da estrutura organizacional e dos órgãos jurídicos das Autarquias federais incumbidas do ensino superior, do desenvolvimento do País no plano nacional ou regional, da pesquisa científica e tecnológica pura e aplicada, da previdência e assistência de âmbito nacional, do ensino médio federal e da pesquisa social para o desenvolvimento do País no plano nacional ou regional; de direção das unidades de Segunda linha do órgão de Política Federal, atividades de Subprocurador-Geral do Ministério Público junto à Justiça Militar; atividades de chefia do Gabinete de dirigentes de Autarquias federais compreendidas no nível 3; atividades de direção de unidades de primeira linha, integrantes de órgãos centrais de segunda linha dos sistemas de que trata este decreto; bem com atividades de assessoramento, no tocante às suas funções jurídicas e específicas ao Consultor-Geral da República, ao Procurador-Geral da República e quanto às suas funções específicas, aos dirigentes das Autarquias federais e aos dirigentes dos órgãos da Administração direta, compreendidos nos níveis 3 e 2.

#### **4.1.3 Principais responsabilidades e funções do profissional de Secretariado Executivo**

De acordo com as Funções do Profissional de Secretariado de Acordo com as Diretrizes Curriculares, da seção 2.2 - As Competências do Profissional Secretário Executivo na esfera pública, de acordo com Diretrizes curriculares nacionais da resolução N°3, de 23 de junho de

2005: Art. 4º O curso de graduação em Secretariado Executivo deve possibilitar a formação, no inciso III

têm como exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção.

Nas entrevistas, de acordo com respondentes o profissional tem como responsabilidades e funções benéficas para gestão pública municipal: organização, planejamento, segurança, bom acolhimento/atendimento, suporte, participação ativa, liderança, empatia, confiança, controle da agenda, atendimento ao público, ter um bom desempenho, ser competente, não apenas ter o conhecimento, mas também estar disposto a repassá-lo, e no geral ser eficaz e eficiente.

Corroborando com as respostas acima, o entrevistado 05, também menciona em sua fala assuntos relacionados às competências humanas: “Às características de empatia, um acolhimento bom, e tem que entender que o assessor é 'a cara' da secretária, tem que ter comprometimento, tem que estar muito bem preparado pois esse comprometimento não deve ser apenas institucional tem o envolvimento emocional. Vai muito além da parte técnica, tem que ter o lado humanizado. Ter qualidades além do aprendizado acadêmico, tem que exercer as competências humanas.” (ENTREVISTADO 05)

#### **4.1.4 Relação entre disponibilidade e qualificação do profissional e qualidade do assessoramento**

De acordo com entrevistado 02, quem cuida do assessoramento da agenda é um profissional que ocupa o cargo de Secretário Executivo, porém é concluinte do ensino regular (Ensino Médio), o papel realizado por este profissional é muito bem feito, porém acredita-se que com os conhecimentos técnicos adquiridos na graduação de Secretariado Executivo otimizaria o fluxo e o planejamento, tornando mais eficiente e eficaz.

Alguns outros entrevistados relatam nas entrevistas que trazem consigo pessoas que ocupam o cargo de um Secretário Executivo sem formação acadêmica na área, porém com áreas afins como por exemplo: Direito e Administração. Que embora não tenham a grade curricular de um profissional graduado em Secretariado Executivo, desempenham essa função. Algumas dificuldades são encontradas pelo fato de em sua formação acadêmica não ter a cadeira específica

de Técnicas Secretariais e Assessoramento que norteiam como desempenhar as atividades de forma eficiente e eficaz.

Corroborando com o que foi apontado acima, o entrevistado 03, menciona em sua fala referente a quem elabora as pautas das reuniões que: "Não há, próprio secretário da pasta que elabora, define as pautas de acordo com a demanda da Secretaria e com a demanda vinda dos próprios conselheiros. Acredita-se sim na importância do profissional de Secretariado executivo. A sua graduação é em Direito

#### 4.1.5 Desafios e oportunidades para aprimorar o assessoramento municipal

Como base em todo resultado trabalhado, como os profissionais de Secretariado Executivo podem se alocar nesse ambiente? no quadro abaixo observamos quais desafios enfrentados e quais oportunidades encontramos.

**Quadro 2** - Desafios e Oportunidades de Aprimoramento

| DESAFIOS   | OPORTUNIDADES DE APRIMORAMENTO   |
|--|--|
| Falta de uma legislação mais rígida que insira de forma legal e institucional o Secretário Executivo | Criação de leis voltadas para área de Secretariado Executivo, a qual traga a garantia institucionalizada quem em âmbitos de gestão municipal, haja a oportunidade de ter um profissional capacitado para ocupar o lugar de Secretário Executivo formado na área.   |
| Falta de um conselho na profissão  | Os conselhos são formados por profissionais de cada profissão, é eleito pelos seus associados de forma democrática a sua diretoria, que representam os interesses de sua profissão. A principal atribuição é a de registrar, fiscalizar e disciplinar as profissões regulamentadas. No caso dos profissionais de Secretariado Executivo, não há este conselho. Isso dificulta questões para os profissionais dessa área, tendo isso em vista, surge a oportunidade de lutar por um conselho. Mobilizando alunos ainda em sua graduação, e concluintes já formados na área. |

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Esta pesquisa foi realizada a partir de um questionário que teve a finalidade de obtenção das informações do profissional de Secretariado Executivo ou pessoas que realizam atividades de assessoramento na prefeitura do Paulista/PE e a partir da extração das respostas foi realizada a análise de dados, no qual foi estudado como a qualificação do profissional de Secretariado.

Executivo influenciam no assessoramento de líderes no setor público municipal e de que forma sua atuação pode contribuir para a eficácia da gestão pública. Além disso, a pesquisa proporcionou uma análise a respeito das atividades, funções, competências e habilidades que são imprescindíveis à Assessoria Executiva na gestão pública. Assim, mostrando a relevância da necessidade de fazer notório a qualificação do profissional Secretariado Executivo, considerando as dificuldades encontradas de exercer funções e atividades, técnicas e tradicionais.

A coleta de dados foi feita através de entrevistas semiestruturadas presenciais, os entrevistados puderam falar sobre a sua realidade no que se refere ao assessoramento na gestão pública municipal. Deve-se, no entanto, refletir sobre as dificuldades encontradas na Administração Pública municipal, as quais não são exclusivas apenas da Prefeitura do Paulista. Como observado, essas dificuldades muitas vezes estão relacionadas à falta de uma legislação mais abrangente e rigorosa que reconheça e regule adequadamente a atuação dos profissionais do Secretariado Executivo.

Conclui-se, portanto, que os cargos que deveriam ser ocupados por profissionais com formação acadêmica em Secretariado Executivo, acabam sendo ocupados por profissões secundárias, a qual desempenham o papel de assessoramento dos líderes da gestão pública municipal. Com isso, destaca-se a importância de que outros assuntos sejam realizados e para isso, sugere-se pesquisas posteriores em outros municípios, e em outros órgãos da esfera Estadual e Federal, o que permitirá o desenvolvimento de projetos na área assessoramento para o desenvolvimento de programas de melhoria, criações de lei rígidas no que tange a profissão e a criação de um conselho.

As autoras deste artigo, esperam que a partir deste estudo, mais pesquisas sejam realizadas voltadas para o tema, que seja despertado o interesse visto que as competências são múltiplas, essencialmente no assessoramento, assim como é importante que os cargos de liderança, principalmente nos setores públicos municipais, reconheçam e valorizem a profissão de Secretariado Executivo. As mesmas acreditam que esse estudo pode contribuir para a grade curricular do curso de Secretariado Executivo, ao tempo que mostra o quão amplo é o assunto e tão pouco que é explorado, sugerimos que na disciplina de Assessoria na gestão pública, exista 02(dois) módulos. O primeiro módulo, a disciplina em sua forma geral e o segundo, que aborda mais cada esfera da gestão pública Federal, Estadual e Municipal.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Presidência da República. **Manual de Redação da Presidência da República**. 3. ed. Brasília: Presidência da República, 2018.

Câmara Municipal de Guará. **Função e Definição**. Guará, 2023. Disponível em: <<https://www.camaraguara.sp.gov.br/a-camara/funcao-e-definicao/#:~:text=No%20munic%C3%ADpio%20existem%20dois%20poderes,nos%20%C3%A2mbitos%20Estadual%20e%20Federal>>. Acesso em: 23 set. 2023.

Competências dos municípios. **Revista Educação Pública**, 2005. Disponível em: <<https://educacaopublica.cecierj.edu.br/artigos/2/1/competencias-dos>>. Acesso em: 23 set 2023.

DECRETO Nº 71.235, DE 10 DE OUTUBRO DE 1972. **Diário oficial da união**. Disponível em: < [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1970-1979/D71235impressao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1970-1979/D71235impressao.htm) > Acesso em: 15, jan de 2024.

DE LIMA, Aline Aparecida Brandoli; MONTEIRO, Caroline; ROCHA, Carla Marlana. Secretariado executivo e o setor público: uma análise acerca das atribuições dos assessores da gestão executiva municipal no sudoeste do Paraná. **Revista Capital Científico-Eletrônica**

(RCCe),v. 21, n. 3, p. 46-59, 2023. ISSN 2177-4153.

FRANÇA, Sullivan. **O que é CHA: conhecimentos, habilidades e atitudes**. Disponível em: <<https://www.slacoaching.com.br/artigos-do-presidente/conhecimento-habilidades-e-atitudes>> Acesso em :14 set . 2023.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Cidades Pernambuco**, 2023. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pe/paulista/panorama>> . Acesso em 24 set 2023. NONATO JUNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação da assessoria**, Fortaleza, Gráfica expressão,2009.

Paulista (Pernambuco). Disponível em: <[https://pt.wikipedia.org/wiki/Paulista\\_\(Pernambuco\)#Relevo](https://pt.wikipedia.org/wiki/Paulista_(Pernambuco)#Relevo)>. Acesso em: 27 de fev. de 2024.

PAULISTA. **Conheça o Paulista**. Disponível em: <[https://www.paulista.pe.gov.br/site/conheca\\_paulista](https://www.paulista.pe.gov.br/site/conheca_paulista)>. Acesso em: 15 de fev. de 2024.

SANTOS, Chayane Fátima *et al.* Para além da assessoria executiva: um estudo sobre a atuação do secretário executivo. **Revista de Gestão e Secretariado (Management and Administrative Professional Review)**, v. 14, n. 6, p. 10109-10138, 2023.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado: do escriba à web writer**. Rio de Janeiro: Brasport, p. 27-40, 2004

SELLTIZ, Claire et alii. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. Tradução de Maria Martha Hubner de Oliveira. 2a edição. São Paulo:EPU,1987.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado: do escriba à web writer**. Rio de Janeiro: Brasport, p. 27-40, 2004.

SOARES, J.J. **Referências de fonte eletrônica**. Disponível em:

<<https://unidombosco.edu.br/blog/conselhos-profissionais-o-que-sao-e-como-funcionam/#:~:text=Os%20conselhos%20de%20classe%20profissional,e%20disciplinar%20as%20profiss%C3%B5es%20regulamentadas>>. acesso em 29 fev 2024.

Vivemos tempos de mudanças rápidas e profundas, que trazem desafios e oportunidades para todas as profissões. O Secretariado Executivo está no centro dessas transformações, assumindo um papel mais estratégico dentro das organizações modernas. É exatamente nesse contexto que o livro **Temas Contemporâneos na Formação e Atuação do Secretariado Executivo** se torna essencial.

Aqui, reunimos uma seleção de Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC) que refletem as questões mais urgentes e relevantes para a formação e atuação desse profissional. Cada um dos dez capítulos aborda aspectos essenciais que impactam diretamente o Secretariado Executivo hoje, incluindo temas como ética, formação acadêmica, competências exigidas pelo mercado, além de discussões sobre estereótipos e etarismo no ambiente profissional.

A decisão de organizar este livro veio da necessidade de compartilhar com um público maior a importância dessa área, que muitas vezes é subestimada. O Secretariado Executivo exige, além de habilidades técnicas, uma visão ampla das dinâmicas organizacionais, da gestão de informação e da comunicação estratégica. Com isso em mente, este livro busca servir como um elo entre o conhecimento acadêmico e a prática de mercado, trazendo uma reflexão sobre o valor dessa profissão no cenário atual.

Os capítulos são diversos, mas conectados por um fio comum: a necessidade de preparar o profissional para os desafios contemporâneos. Desde a atuação na gestão pública até o assessoramento, os textos convidam o leitor a pensar sobre as habilidades necessárias, como competência comunicativa, inteligência emocional e uso estratégico das tecnologias da informação.

Este livro é direcionado tanto para estudantes que estão começando suas carreiras quanto para profissionais que já enfrentam os desafios diários da profissão. Ao mesmo tempo, também é um recurso valioso para acadêmicos que buscam entender melhor as transformações da área. A mensagem aqui é clara: o Secretariado Executivo tem um papel crucial nas organizações, e esse papel só tende a crescer diante das mudanças que estão por vir.

Minha esperança é que este livro não só informe, mas também inspire. Que cada capítulo seja um convite para pensar de maneira mais ampla sobre o impacto dessa profissão e para desenvolver novas competências que vão além do óbvio. O Secretariado Executivo não é apenas uma função de apoio; ele é parte integrante do sucesso organizacional.

Bem-vindo a essa jornada de aprendizado e atuação.



**EDITORA ENTERPRISING**

www.editoraenterprising.net  
E-mail: [contacto@editoraenterprising.net](mailto:contacto@editoraenterprising.net)  
Tel. : +55 61 98229-0750  
CNPJ: 40.035.746/0001-55

doi 10.29327/5444378

ISBN 9786584546875



9 786584 546875 >