

# O Egresso de Secretariado Executivo: Perspectiva Profissional *versus* Formação Acadêmica

## The Secretarial Science's Work: Perspective *versus* Training

Deliana de Souza Faria<sup>a\*</sup>; Odemir Vieira Baeta<sup>bc</sup>; Denilce Aparecida de Faria<sup>a</sup>; Rita de Cássia de Souza<sup>d</sup>

<sup>a</sup>Universidade Federal de Viçosa, MG, Brasil

<sup>b</sup>Universidade Federal de Viçosa, Curso de Secretariado Executivo Trilíngue, MG, Brasil

<sup>c</sup>Universidade Federal de Lavras, Programa de Pós-Graduação em Administração, MG, Brasil

<sup>d</sup>Universidade Federal de Viçosa, Curso de Pedagogia, MG, Brasil

\*E-mail: delianaf@gmail.com

### Resumo

O presente trabalho objetivou realizar uma análise da formação do profissional formado em Secretariado Executivo Trilíngue por uma Instituição Federal de Ensino Superior, por meio de uma triangulação entre a expectativa de ex-alunos do curso, o currículo oferecido na graduação e as Diretrizes Curriculares para a formação deste profissional. Para tanto, foram feitas análises de produções bibliográficas sobre o mercado de trabalho deste profissional, análise da grade curricular do curso oferecido pela Universidade Federal estudada e foram aplicados questionários a ex-alunos do referido curso. De acordo com os resultados obtidos, o curso tem oferecido uma formação satisfatória na opinião dos ex-alunos, e as Diretrizes Curriculares foram seguidas pelo curso, permitindo que este esteja em consonância com as exigências do mercado de trabalho.

**Palavras-chave:** Secretariado Executivo. Mercado de Trabalho. Diretrizes Curriculares.

### Abstract

*The objective of this study is to analyze the Executive Secretary Service course that is offered to graduate students at the Federal University of Viçosa through a triangulate comparison of 1) graduate student's expectations to the course, 2) the offered course syllabus at the university, and 3) the federal guideline for this course. The literature of the course was analyzed, including questionnaires to the graduate students. From the results, we concluded that the course was satisfactory according to the opinion of the graduate students, and that the syllabus equipped the students with expected requirements, preparing the graduate students for the job market.*

**Keywords:** Secretarial Science. Labor Market. Curriculum Guidelines.

## 1 Introdução

O presente trabalho objetivou realizar uma análise da formação do profissional formado em Secretariado Executivo Trilíngue por uma Instituição Federal de Ensino Superior - IFES brasileira, por meio de uma triangulação entre a expectativa de ex-alunos do curso, o currículo oferecido na graduação e as Diretrizes Curriculares para a formação deste profissional.

Foram abordados de forma mais específica os seguintes temas: histórico do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal pesquisada e o seu currículo; diretrizes curriculares e a avaliação do curso pelos egressos da área, objetivando uma análise da perspectiva do mercado de trabalho *versus* formação recebida na universidade; foi realizado o confronto da teoria proposta para este profissional com a realidade de sua formação a partir das expectativas dos formados na área.

## 2 Material e Métodos

### 2.1 Referencial teórico

A competição e a globalização criaram uma nova realidade na qual as empresas precisavam cada vez mais

buscar diferenciais para se manterem no mercado, assim procuravam profissionais capacitados e preparados para agir em diversas situações. Neste contexto, surgiram os cursos de Secretariado Executivo, objetivando contribuir na formação de profissionais treinados capazes de assessorar de forma eficiente e eficaz os altos administradores.

A primeira instituição a criar o curso de Secretariado Executivo do Brasil foi a Escola de Administração da Universidade Federal da Bahia - UFBA, em 1969 (SABINO; ROCHA, 2004). Sucessivamente, os cursos de Secretariado Executivo foram significativamente ampliados em todo o País. E em 30 de setembro de 1985, a profissão teve sua regulamentação aprovada e ganhou força, em 1988, com a criação da FENASSEC – Federação Nacional de Secretários.

Uma grande conquista para o curso foi a Regulamentação da Profissão de Secretário Executivo, garantida pela Lei 7377, de 30 de setembro de 1985 e pela Lei 9261, de 10 de janeiro de 1996. Além do Código de Ética dos Secretários Brasileiros, publicado no Diário Oficial da União de 7 de julho de 1989.

No século XXI, espera-se ainda mais deste profissional, que também deve ser empreendedor, assessor, executante, polivalente e possuir uma visão holística.

### 2.1.1 Curso de secretariado executivo trilingue: catálogo de graduação

O curso de Bacharel em Secretariado Executivo Trilingue da Universidade Federal de Viçosa começou como Bacharelado em Letras – habilitação Secretariado Executivo Bilingue em 1991 e, devido a mudanças na estrutura curricular, em 1997, o curso deixou de ser uma habilitação da Letras, para ser um curso independente com nova nomenclatura, com autorização número CEPE-333 de 17-7-98 e reconhecido em 12/6/2003 com o número PM 1446. Até o ano de 2007, o catálogo de graduação do curso contemplava as línguas portuguesa, inglesa e francesa. A partir de 2008, devido às exigências do Ministério da Educação - MEC, para permanecer com a nomenclatura trilingue, foi acrescentado o espanhol, além de algumas outras mudanças no quadro de disciplinas do curso, com a criação de matérias específicas para este campo de atuação.

Sua peculiaridade se deve ao fato de ser a única Instituição Federal de Ensino Superior a oferecer o curso na região sudeste. Apesar de ser reconhecido como um dos melhores cursos de Secretariado Executivo do país, o curso de Secretariado Executivo Trilingue desta instituição não possui, até o momento, nenhum registro de seu histórico de criação, com os motivos e causas que levaram à necessidade de implantação. A partir de conversas informais com professores da área, soubemos que os cursos de Secretariado Executivo são resultantes, dentre outros fatores, das novas exigências do mercado de trabalho motivadas pelas mudanças socioeconômicas decorrentes do fenômeno da globalização.

O currículo do curso atualmente oferecido nesta IFES foi aprovado em 2008. Apesar de ainda continuar com a nomenclatura de Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo Trilingue: Português, Francês e Inglês, a estrutura curricular já contempla novas disciplinas específicas, incluindo o Espanhol. As disciplinas obrigatórias exigem 2.745 horas/aula, as disciplinas optativas 240 horas/aula e o estágio supervisionado 480 horas, totalizando 2.985 horas de dedicação. O prazo mínimo para a conclusão do curso são três anos e meio, e o máximo sete anos. O currículo do curso abrange disciplinas da área de administração, psicologia, direito, economia, sociologia e arquivística, além das específicas para o cargo e as relativas às línguas estrangeiras.

### 2.1.2 Diretrizes curriculares

Podemos definir as Diretrizes Curriculares Nacionais como normas obrigatórias que visam orientar o planejamento curricular das escolas e sistemas de ensino, fixadas pelo Conselho Nacional de Educação por meio da Câmara de Educação Básica.

Conforme Medeiros e Hernandes (2006), são antigos os cursos de formação de técnicos em secretariado no Brasil. Porém, com a vinda das multinacionais e o desenvolvimento do parque industrial brasileiro, foi imprescindível preparar

melhor os profissionais para o mercado de trabalho. A partir da década de 70, surgiram os primeiros cursos de 3º grau em Secretariado Executivo. E em setembro de 1985, a lei nº 7.377, assinada pelo Presidente José Sarney, regulamentou a profissão, que teve o seu Código de Ética publicado no Diário Oficial da União, em sete de julho de 1989 (MEDEIROS; HERNANDES, 2006).

Os cursos de Secretariado Executivo chegaram à universidade para enfrentar exigências de uma profissão que se tornou indispensável nas organizações e cuja amplitude de ação vai muito além da esperada anteriormente. A participação desse profissional é, nos dias de hoje, muito mais intensificada pela grande responsabilidade que deles se exige (BIANCHI; ALVARENGA; BIANCHI, 2003, p.4).

Desta forma, a escolha da estrutura curricular passou a ser feita de acordo com as áreas de atuação, habilidades, competências e os perfis desejados para o egresso. “As propostas elaboradas pelos especialistas do Ministério da Educação, nas quais se incluem as realidades regionais, são importantes nessa amostragem” (BIANCHI; ALVARENGA; BIANCHI, 2003, p.9).

Deste modo, a Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação, através dos Pareceres CES/CNE 776/97 e 583/2001, convocou as instituições de ensino superior para que realizassem ampla discussão com a sociedade científica e demais interessados, para proporem sugestões para a elaboração das Diretrizes Curriculares Nacionais dos Cursos de Graduação.

Para a elaboração dos Currículos Mínimos

O referencial enfocou a concepção, a abrangência e os objetivos dos referidos currículos, fixados por curso de graduação, ensejando as respectivas formulações de grades curriculares, cujo atendimento implicava fornecer diplomas profissionais, assegurado o exercício das prerrogativas e o direito de cada profissão (BRASIL, 2004).

Nesta elaboração, percebeu-se que determinadas diretrizes poderiam ser consideradas comuns aos cursos de graduação, enquanto outras atenderiam à natureza e às peculiaridades de cada curso.

As Diretrizes Curriculares criadas pelo Conselho Nacional de Educação objetivam:

Servir de referência para as instituições na organização de seus programas de formação, permitindo flexibilidade e priorização de áreas de conhecimento na construção dos currículos plenos. Devem induzir à criação de diferentes formações e habilitações para cada área do conhecimento, possibilitando ainda definirem múltiplos perfis profissionais, garantindo uma maior diversidade de carreiras, promovendo a integração do ensino de graduação com a pós-graduação, privilegiando, no perfil de seus formandos, as competências intelectuais que reflitam a heterogeneidade das demandas sociais (BRASIL, 2004).

Da mesma maneira, as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Secretariado Executivo visam promover a formação de profissionais que atendam à heterogeneidade das mudanças sociais, acompanhando as novas tecnologias e demandas, com conhecimento intelectual suficiente e

adaptável às necessidades emergentes. Por isso, sua elaboração teve importante contribuição das sugestões e propostas encaminhadas pelos participantes do *Fórum de Profissionais, Estudantes e Docentes de Secretariado*, realizado de 25 a 27 de abril de 2002, em Foz do Iguaçu, PR, pela FENASSEC, acrescentando ainda as remetidas pela mesma entidade através do Ofício - PRE 55/2003, de 20-11-2003, contendo uma “Proposta para Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Secretariado Executivo”, aprovada em 15-11-2003, em Aracaju/SE.

Como pode ser visualizando nos conteúdos curriculares da LDB,

Os cursos de graduação em Secretariado Executivo deverão contemplar, em seus projetos pedagógicos e em sua organização curricular, os seguintes conteúdos interligados:

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

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

III - Conteúdos Teórico-Práticos: laboratórios informatizados, com as diversas interligações em rede, estágio curricular supervisionado e atividades complementares, especialmente a abordagem teórico-prática dos sistemas de comunicação, com ênfase em softwares e aplicativos (BRASIL, 2004).

Assim, o que se verifica por parte das Universidades, Diretrizes curriculares, Associação de Secretários e empresas é a conciliação de duas características básicas: teoria e prática. A primeira desenvolvida nos cursos de graduação, seguindo a estrutura curricular proposta, e a segunda obtida através dos estágios e práticas escolares, desenvolvidas fora do ambiente acadêmico.

As Diretrizes curriculares preveem a formação de bacharéis em Secretariado Executivo:

Com sólida formação geral e humanística, com capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada, aptos para o domínio em outros ramos do saber, desenvolvendo postura reflexiva e crítica que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas, com observância dos níveis graduais de tomada de decisão, capazes para atuar nos níveis de comportamento microorganizacional, mesoorganizacional e macroorganizacional. O curso de graduação em Secretariado Executivo deve ensinar a formação com sólidos domínios acadêmicos, científicos e tecnológicos de seu campo de atuação, competente para assessorar a instituições em suas relações nacionais e internacionais, apto ao eficaz desempenho de múltiplas relações de acordo com as especificidades da organização, gerenciando informações e comunicações internas e externas (BRASIL, 2004).

Percebemos, pelo exposto acima, que as Diretrizes curriculares do curso de graduação em Secretariado Executivo estão em consonância com o perfil requerido pelo mercado de trabalho, pois visam à formação de profissionais capacitados e adaptados para atender às demandas exigidas atualmente.

## 2.2 Metodologia

A metodologia utilizada foi qualitativa, para análise bibliográfica e documental; e quantitativa descritiva referente à análise dos questionários aplicados aos alunos do referido curso. A bibliografia utilizada também serviu como embasamento teórico e como auxílio na análise dos dados coletados nos questionários, bem como na comparação de todas as informações levantadas com as Diretrizes curriculares do curso de Secretariado Executivo.

O problema deste trabalho é o cruzamento das perspectivas: formação oferecida num curso de graduação e a percepção de ex-alunos deste curso sintetizada nas seguintes questões: Como os alunos que formaram avaliam o curso? Qual é a relação entre as Diretrizes Curriculares e a formação recebida em uma Universidade Federal?

Justifica-se esta investigação científica como um esforço para revelar a relação entre a teoria com a prática, ou seja, o que foi delimitado pelas Diretrizes curriculares e o catálogo do curso de graduação de um curso de Secretariado Executivo, classificado com um dos melhores do Brasil, ou seja, o que o mercado espera deste profissional e como os egressos da área percebem esta relação. Trata-se de uma análise da função secretarial e da adequação do curso em relação ao mercado de trabalho.

A pesquisa em questão ocorreu na área de Educação, especificamente na relação entre educação e trabalho, estudou-se as Diretrizes curriculares, catálogo de graduação e a formação dos egressos.

É uma área para a qual um estudo sobre a formação desta profissional é importante devido às mudanças existentes na profissão nos últimos anos. A função secretarial vem se configurando como essencial em nossas instituições e indústrias, em função do grande número de profissionais que atualmente exercem (WILLERDING, 1995, p.15).

O curso de Secretariado Executivo Trilíngue, oferecido pela universidade pública pesquisada, é resultante, dentre outros fatores, das novas exigências do mercado de trabalho no qual o profissional da área deve ter conhecimento das novas tecnologias de informação, capaz de se adaptar às mudanças e ser multifuncional. Dessa forma, os cursos voltados para a formação do Secretário Executivo precisam se adequar às necessidades reais do país, formando profissionais capacitados e condizentes com o perfil exigido pelas empresas.

Este trabalho utilizou a pesquisa documental, ao realizar um levantamento da regulamentação profissional (BRASIL, 1996) e das Diretrizes Curriculares (BRASIL, 2004) da profissão de Secretariado Executivo.

A amostragem caracteriza-se por ser não-probabilística e intencional, pois foram escolhidos apenas estudantes que formaram no referido curso, uma vez que estes teriam melhores condições de avaliar a formação obtida durante a graduação. Desta forma, o instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário, que consiste em “uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito

e sem a presença do entrevistador” (MARCONI; LAKATOS, 2008). A população escolhida foram os estudantes formados no curso de Secretariado Executivo de uma Instituição Federal de Ensino Superior - IFES.

Para análise dos dados, foi fundamental a busca por um rigor metodológico e imparcialidade para que a pesquisa obtivesse bons resultados. Por isso, algumas respostas foram transcritas *ipsis litteris* dos questionários.

Utilizou-se a categorização e tabulação de respostas, que foi criada inicialmente como uma técnica de pesquisa com vistas a uma descrição objetiva, sistemática e quantitativa de comunicações e atualmente é cada vez mais empregada para análise de material qualitativo de entrevistas de pesquisa (MACHADO, 1991).

A partir destes levantamentos, obtidos através do estudo bibliográfico e dos questionários, foi realizada uma análise comparativa entre as expectativas do mercado de trabalho e a dos profissionais formados na área com as Diretrizes Curriculares propostas para o curso, bem como o currículo oferecido nesta IFES. Desta forma, a “análise comparativa extrapola as regularidades ou constâncias de mais de um caso, buscando suas semelhanças ou diferenças e está centrada na realidade complexa e concreta de uma organização” (BRUYNE; HERMAN; SCHOUTHEETE, 1991).

A amostra da pesquisa foi de 36,84% dos alunos formados no curso de Secretariado Executivo da referida IFES, abrangendo os egressos dos anos de 2000 a 2006, com formatura entre os anos de 2005 a 2010. Para estes, foi enviado, via *e-mail*, um questionário e 75% foram devolvidos no prazo estabelecido (O questionário foi enviado no dia 19 de agosto de 2010 com data limite para resposta dia 07 de setembro de 2010), o que podemos considerar uma taxa de retorno significativa para a condução da pesquisa.

O questionário utilizado foi semi-estruturado e de múltipla escolha. Foi composto de vinte e uma questões, separadas por três tópicos: dados de identificação do sujeito, curso de Secretariado Executivo e mercado de trabalho. Tais questões buscaram obter informações quanto à percepção dos ex-alunos de Secretariado Executivo da IFES em questão sobre o curso e suas expectativas sobre o mercado de trabalho. Neste artigo, encontram-se sintetizadas somente as principais questões, devido à extensão da pesquisa.

A técnica de análise de dados foi a estatística descritiva, com análise de conteúdo que descreve as características dos dados obtidos (CAVANHA FILHO, 2008). Alguns dados foram representados em forma de gráficos que permitem uma descrição imediata do fenômeno, além de possibilitar uma visualização geral, atrativa e expressiva do conjunto de informações (FERRÃO, 2005). Além dos gráficos para auxiliar na apresentação dos dados, foi feita a representação escrita que, de acordo com Marconi e Lakatos (2008), é a apresentação dos dados que foram coletados sob a forma de texto.

Tais métodos foram escolhidos por permitirem uma melhor visualização dos dados coletados nos questionários.

### 3 Resultados e Discussão

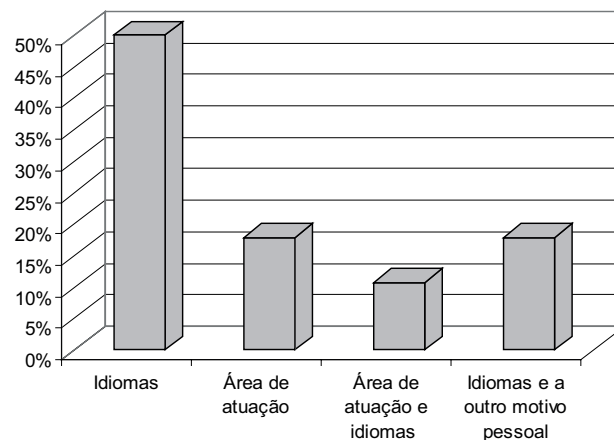
#### 3.1 Análise dos questionários

Participaram da pesquisa 36% dos profissionais formados entre o período de 2005 a 2010, na Universidade Federal de Viçosa, com variação de idade entre 22 a 50 anos. Destes, 50% com idade em torno dos 25 anos, sendo 92,85% do sexo feminino e apenas 7,14% do sexo masculino. Estes últimos dados evidenciam a identificação da profissão com o gênero feminino, como revelam os autores abaixo:

Ao escrever um livro de orientação para o Curso de Secretariado Executivo, uma dificuldade que se apresenta é qual a melhor forma de se dirigir a esse estudante. A tendência que se nota ao se consultar bibliografias, sites e revistas é que essas publicações são direcionadas para as secretárias; todavia, a proposta do Ministério da Educação (MEC) para o curso coloca, como é em nossa língua portuguesa, toda a referência no gênero masculino (BIANCHI; ALVARENGA; BIANCHI, 2003, p.26).

Para saber o motivo pela escolha do curso pelos ex-alunos, entre as três alternativas que o questionário oferecia: área de atuação, idiomas e outros – que seria preenchida pelo respondente – 50% dos entrevistados afirmaram ter escolhido a profissão apenas pelos idiomas oferecidos; 17,85% o preferiram devido à área de atuação; 10,71% marcaram simultaneamente área de atuação e idiomas e 17,85% optaram devido aos idiomas e a outros motivos pessoais citados na mesma proporção, de 3,57% para cada item, sendo estes: *status* da profissão em grandes empresas; baixo número de candidato por vaga no vestibular e estrutura curricular diversificada. Apenas 17,85% dos entrevistados não responderam que os idiomas os levaram a escolher o curso, o que demonstra a importância da língua estrangeira para a escolha da profissão, conforme figura abaixo.

**Figura 1:** Aspectos que influenciaram a escolha pelo curso de Secretariado Executivo Trilíngue.



Fonte: Dados da pesquisa.

Sobre o estágio supervisionado, de acordo com 82,14% dos ex-alunos pesquisados a carga horária foi suficiente, pois: “nesse período puderam aprender o necessário e



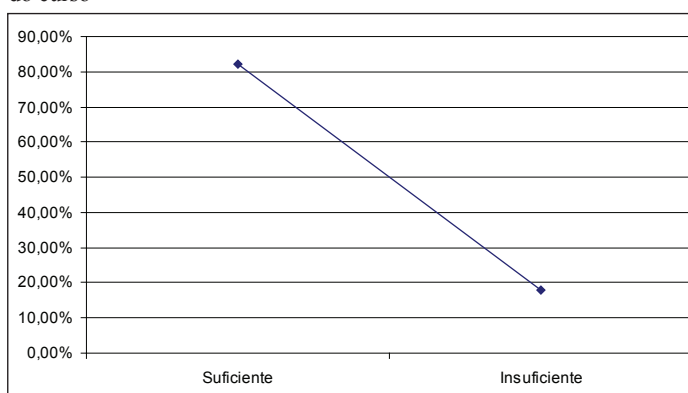
exercer todas as atividades referentes à função de Secretário Executivo”, “o que complementou a teoria aprendida e permitiu distinguir as funções da Secretária da Secretária Executiva e trouxe maior experiência e segurança na tomada de decisão e execução das tarefas”. E ainda, alguns excederam o tempo de 450 horas previsto no currículo do curso e, desta forma, “puderam aprender muito mais e se tornar cada vez mais autônomos”.

Os 17,85% que disseram ser pequena a carga horária do estágio no curso argumentam que “o estudante precisaria de mais tempo para se adaptar e conciliar à realidade o que aprendeu durante a graduação”. Cabe ressaltar que mesmo que uma parte considere a carga horária pequena, a maioria

extrapola essa exigência mínima, pois há casos de estagiários que integralizaram mais de 3000 horas. Desta maneira, as “450 horas permitiriam apenas ter uma noção do trabalho de um Secretário Executivo”. Outros acreditam que “poderiam ter aprendido mais se tivessem tido a oportunidade de estagiar em empresas maiores e mais dinâmicas”. Da mesma forma, há quem defenda que “cada experiência é diferente e cada empresa tem sua peculiaridade”, portanto “é diferente o aprendizado obtido em empresas particulares, públicas, instituições, ONG’s, etc”.

Desta maneira, para a maioria dos investigados, o tempo previsto para o cumprimento do estágio supervisionado foi satisfatório, conforme demonstra Figura 2.

**Figura 2:** Satisfação frente à carga horária do estágio supervisionado do curso



Fonte: Dados da pesquisa.

Quando questionados sobre as dificuldades enfrentadas durante o estágio supervisionado, 42,85% disseram que não a enfrentaram e 57,14% relataram que suas dificuldades foram: “lidar com a gestão de pessoas; mudança de diretoria; hierarquização organizacional e adaptação ao ambiente de trabalho; “organização de viagens e eventos”; “ter que realizar diferentes tarefas simultaneamente”; “trabalhar sob pressão”; “trabalhar com a diretoria; superar timidez”; “lidar com pessoas de personalidades diferentes”; “trabalhar em multinacional que, em momento algum, se dispôs a ensinar, exigindo profissionais com experiência e remunerando mal”; “falta de pessoas para orientar o estagiário, uma vez que este deveria ser assistido”; “falta de preparo para atuar na área financeira e na parte administrativa”; “dificuldades iniciais de imersão nas políticas e cultura da organização dificuldade de relacionamento com a supervisora, que não repassava informações pertinentes à realização das atividades”; Além disso, “algumas vezes a teoria vista em sala não condiz com a realidade do dia a dia na empresa e enfrentamos barreiras ao tentar colocar a teoria em prática devido à resistência dos demais colaboradores que não gostariam de sair de suas zonas de conforto”. Infelizmente, o que temos percebido é que as empresas que disponibilizam profissionais habilitados ou não para a supervisão *in loco* são raríssimas, mesmo sendo

uma exigência legal. Verifica-se, ainda, que muitas empresas encaram as atividades de estágio como “mão de obra barata”.

Ao serem interrogados se mudariam/retirariam alguma disciplina da grade curricular, 50% responderam que sim, sendo que, destes, 46,42% incluíram como disciplinas obrigatórias: matemática financeira, disciplinas das áreas de administração e economia voltadas para o secretariado; línguas estrangeiras com foco empresarial; disciplinas de gestão de empresas; redação empresarial, para setores públicos e privados, arquivística prática e utilização de espaços virtuais; técnicas, tecnologias e teoria geral do secretariado aplicada à realidade do mercado. “Informática e Ética deveriam ser mais específicos para nossa área de atuação, aprofundando mais no pacote *Office*, no caso da Informática”. No caso da “Ética, deveriam ser abordados temas como discricção, pressão no trabalho, limites, ética no relacionamento ‘diretor x secretária’, entre outros”. Além disso, “ex-alunos do curso poderiam ser chamados para compartilhar suas experiências e falar do cenário que vivenciam diariamente nas organizações”.

Segundo a pesquisa, as disciplinas que deveriam ser retiradas seriam “Leitura e Produção de Texto I e II”, já que não constam na nova matriz curricular; “as matérias muito específicas do curso, como técnicas e tecnologia da comunicação, entre outras, e colocaria mais matérias

de administração, pois a realidade das empresas exige conhecimentos nesta área”. “Tiraria a disciplina de Ética e colocaria mais disciplinas da área financeira”.

A outra metade, ou seja, 50% responderam que não mudariam a estrutura e 25% justificaram seu posicionamento, sendo que a maioria alegou, apesar de não conhecer plenamente a nova matriz, acreditar que “as modificações atendem melhor às exigências do mercado”. Outros afirmaram que “não retirariam nenhuma, mas acrescentaria como obrigatórias *Marketing I*, Organização, Sistemas e Métodos e Gerenciamento de Sistemas de Informação”.

O equilíbrio dos posicionamentos revela que o curso tem atendido às expectativas, embora precise melhorar em alguns aspectos. E algumas das disciplinas citadas, já foram inseridas e/ou retiradas na nova matriz.

Quanto ao tempo dedicado às línguas estrangeiras do curso, 50% o consideram satisfatório, sendo que 35,71% justificaram que o tempo é suficiente, porém alegam que o modo como os conteúdos são trabalhados nem sempre são satisfatórios. E, em alguns anos, “a substituição de professores, a falta de didática e de métodos para estimular o aprendizado e despertar a curiosidade, também afetaram o andamento da matéria”. Mas, “a carga horária, anterior, e o empenho pessoal permitiram aprender o inglês e o francês”. Entretanto, “não existe nenhum curso que o tempo em sala será o suficiente para dar ao estudante fluência”, assim “é importante que o estudante sempre se dedique, pois há sempre alguma coisa na qual a pessoa pode se aperfeiçoar”.

Os 50% dos participantes da pesquisa, que se mostraram insatisfeitos com o tempo destinado aos idiomas, defendem que a carga horária e a didática são insatisfatórias, porque: “para ser trilingue de verdade, tem-se que estudar por mais tempo e com dedicação as línguas envolvidas no curso”. Além disso, “deveria direcionar mais para o lado empresarial, conversação e com foco também em tradução”. Mas, “sabemos que quatro anos de estudo não são suficientes para nos tornar fluentes em três idiomas; por isso, todos mereciam maior carga horária”, inclusive “o espanhol que deveria ser estudado desde o início do curso sem prejudicar a carga horária do francês”. Desta forma, nesta questão, alguns defenderam a necessidade de maior carga horária para os idiomas, uma vez que “para conseguir uma boa colocação no mercado de trabalho, é necessário possuir fluência, ao menos, no idioma inglês, e os alunos que não fazem cursos de idioma além dos oferecidos pelo curso, não saem fluentes” ou os que defenderam que a carga horária é “exagerada e se o aluno quiser, ele faz um intercâmbio, ou estuda sozinho, porque quem tem interesse pelo curso, pressupõe-se que o aluno já tenha conhecimento prévio de idiomas”.

Ao serem questionados se acreditam que o curso de Secretariado Executivo Trilingue forma profissionais aptos para as exigências do mercado de trabalho atual, 60,71% acreditam que sim e 25% destes justificam que, havendo dedicação do aluno, ele alcança boa desenvoltura nos idiomas,

melhora muito sua redação e postura diante do trabalho. Além disso, segundo estes, “os alunos que formam nesta instituição estão acima da média geral, pelo renome da universidade e porque temos uma boa formação teórica, bons professores, e o curso proporciona ferramentas para a inserção do egresso no mercado (estágios, *networking*, etc)”. Entretanto, “cabe a esse profissional aproveitar tais oportunidades, uma vez que as disciplinas dão o conhecimento multidisciplinar necessário, mas as habilidades e competências são adquiridas no contato direto com o trabalho”, e “o que definirá um bom profissional será o perfil e a vontade de aprimorar cada vez mais”.

Os 10,71% afirmaram que o curso não prepara suficientemente para o mercado de trabalho e argumentaram que foram os estágios que os prepararam para a realidade da profissão e que falta ao curso conhecimentos aprofundados de administração, informática e direito, pois “essas matérias não existem de maneira satisfatória em nossa grade curricular e são a exigência atual das empresas”.

Os dados mostram que a grande maioria confia na formação que o curso oferece, todavia, a capacitação do profissional dependerá mais de seu desempenho e força de vontade do que somente da formação obtida no ambiente acadêmico.

Dos questionados, 67,85% atuam como Secretários Executivos entre 2 meses e 5 anos, sendo que destes 27,77% atuam há 5 anos na área.

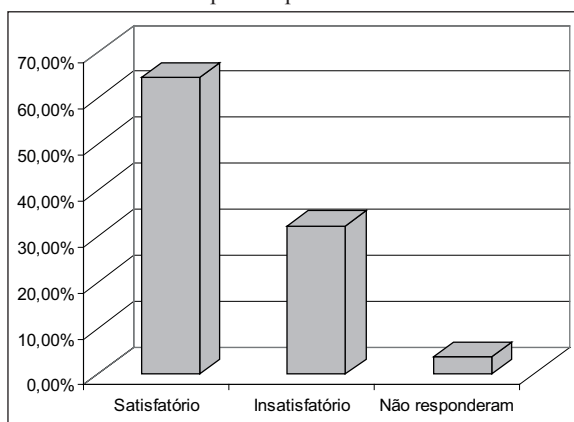
Os 32,14% que não atuam como Secretários justificam que “ainda aguardam uma oportunidade, porque entrar no mercado não é nada fácil”, ou porque direcionaram suas “especializações para outra área de atuação”, ou porque estão desempregados; ou porque descobriram que “não possui vocação para atuar como Secretário Executivo”, ou porque “a remuneração para recém-formados é considerada muito baixa”; ou porque atuam como tradutor; ou ainda, porque “embora exerçam funções de secretariado, são registrados na carteira de trabalho como auxiliar administrativo”.

Dos pesquisados que exercem cargos de Secretários Executivos, 57,14% atuam como Secretário de diretoria, 21,42% como Secretária de gerência e 21,42% não responderam. A maioria, 64,28% trabalham no setor privado, 25% no setor público e 10,71% não responderam esta questão.

Quanto ao mercado de trabalho para o profissional de Secretariado Executivo, 3,57% não responderam e 64,28% acreditam que está satisfatório. Os que acreditam que está satisfatório opinam que “houve uma valorização da profissão, maior respeito; e que em todas as áreas, há necessidade de um profissional de secretariado”. Entretanto, o que ocorre em alguns casos, é a “opção por profissionais não formados na área, devido a questões financeiras, visto que o salário de um Secretário Executivo é superior ao de um Técnico ou de um Recepcionista, e abrem mão, desta forma, da melhor qualidade e eficiência do trabalho”. Por isso, “algumas vezes este profissional opta em trabalhar em qualquer área, devido a sua formação multidisciplinar”, embora, muitas vezes se sujeite a salários menos satisfatórios. Mas, ainda assim,

“atualmente, a demanda por profissionais multifuncionais tem crescido” e o profissional de Secretariado Executivo “apresenta as competências necessárias apesar do nível de exigência com relação aos profissionais também ter aumentado muito, por isso, o nível do emprego depende da competência/ oportunidade do profissional”. Além disso, “há possibilidade de crescimento também no setor público, porque esta esfera está abrindo cada vez mais concursos para esse tipo de profissional”. Segue, em gráfico, o percentual de satisfação dos profissionais pesquisados.

**Figura 3:** Percentual de satisfeitos e insatisfeitos com o mercado de trabalho para os profissionais formados



Fonte: Dados da pesquisa.

Os 32,14% que defendem que o mercado ainda não está satisfatório, justificam que “há avanços na iniciativa privada, mas a profissão ainda precisa de muito reconhecimento, porque o mercado às vezes não o valoriza”, pois os empresários ainda “não tem conhecimento do seu perfil e da sua importância para a organização”. Em termos de concurso público, “o registro no Ministério do Trabalho e Emprego não é exigido, portanto as vagas destinam-se a secretários e bacharéis em Letras (que muitas vezes não possuem o registro profissional), sem contar as poucas vagas oferecidas

ao profissional de secretariado”. “Tem-se muitas vagas no setor privado, mas com a popularização dos cursos técnicos e virtuais de secretariado, a maioria das empresas acaba oferecendo baixa remuneração que não é condizente com a função desempenhada”. Além disso, “por ser um cargo de confiança, ainda existem pessoas que são contratadas para exercerem esta função mesmo sem formação, tirando a oportunidade daqueles que estudaram para atuar no mercado”. Desta maneira, podemos resumir que, de forma geral:

Infelizmente não contamos com uma atuação forte de nosso sindicato, o que faz com que vagas destinadas a graduados na área sejam preenchidas por pessoas que não têm formação. Isso acontece tanto na esfera privada quanto na pública, tanto é verdade que são quase inexistentes concursos nesta área, e não é por causa da falta de trabalho para secretários(as) acontece que nosso curso não é defendido nem ao menos pela própria Universidade Federal de Viçosa, que apesar de possuir vários cargos internos para secretariado prefere fazer concursos para técnicos administrativos ou outros semelhantes. (Entrevistado Q13)

A pesquisa revelou que os fatores que mais destacam o profissional de Secretariado Executivo dentro do mercado de trabalho, de acordo com os ex-alunos do curso, são: 35,71% Multifuncionalidade, 32,14% Idiomas, 7,14% Relacionamento interpessoal, 7,14% Disciplina, 3,57% Pró-atividade, 3,57% Organização, 3,57% Iniciativa e 7,14% Outros fatores.

A multifuncionalidade do Secretário Executivo se deve, principalmente, à sua formação generalista e a sua capacidade de assessorar executivos de ramos e ciências diversas. O idioma é o que torna este profissional ainda mais necessário, tendo em vista a concorrência e a globalização, fazendo-se necessário o intercâmbio com outras línguas e culturas.

A última questão do questionário pedia aos entrevistados que, se quisessem, acrescentassem algo à pesquisa e 42,85% dos pesquisados responderam. As anotações foram relativas a preconceitos e dificuldades enfrentadas e sugestões para os profissionais da área e para o curso.

As anotações foram as seguintes, conforme consta, *ipsis litteris*, nos Quadros 1 e 2.

**Quadro 1:** Depoimentos sobre os preconceitos e dificuldades enfrentadas na profissão

Entrevistado Q1	Acredito que ainda há muito preconceito com os homens na profissão, vide o meu caso, que não consegui sequer o estágio nas empresas conveniadas. Enfim, o mercado é bom e promissor, mas as melhores vagas estão nos grandes centros.
Entrevistado Q2	Infelizmente há ainda muito desconhecimento e um certo preconceito com a profissão em si, mas acredito que estamos ficando cada vez mais preparados para o mercado de trabalho e temos iniciativa o suficiente para sempre aprender mais, de maneira a contribuir positivamente com o trabalho e o crescimento profissional e pessoal.
Entrevistado Q3	A única coisa que foi traumática no meu curso foi a monografia, quando foi exigido de mim algo que não me foi oferecido durante o curso. No decorrer dos anos não fomos incentivados a redigir textos científicos e fazer pesquisa, mas na monografia nos foi cobrado algo a nível de mestrado. E faltou profissionalismo da parte de alguns professores, que eram imaturos e cobravam mais maturidade de nós.
Entrevistado Q4	Bom, hoje já no mercado de trabalho, vejo que o profissional ainda não tem seu reconhecimento. Isso me frustra bastante, uma vez que passamos tanto tempo na faculdade para que muitos pensem que qualquer um esteja apto para atuar como secretária executiva. Muitas vezes me perguntaram pra que estudar tanto para ser secretária se isso qualquer um pode fazer. No meu atual trabalho, duvido de qualquer um desempenharia minha função com tanta facilidade. Apesar de achar que a minha grade curricular não era boa o suficiente, não posso negar que me ajudou muito na trajetória até aqui.

Fonte: Dados da pesquisa.

**Quadro 2:** Sugestões para o aprimoramento do curso

Entrevistado Q5	Uma sugestão é oferecer algumas disciplinas da área social, psicológica, e alguma coisa a mais sobre administração de empresas e de informática, pois, a secretária lida com muitos assuntos e principalmente lida com o público e precisa saber se relacionar melhor para atender melhor.
Entrevistado Q6	Volto a sugerir a participação de ex-alunos do curso na vida acadêmica dos estudantes, em forma de depoimentos, palestras e participação em eventos.
Entrevistado Q7	Mais visitas a empresas durante a graduação, para tentar ter maior noção real de mercado.
Entrevistado Q8	Conhecimento bem embasado, iniciativa e atualização são fundamentais para uma boa secretária. Estágio em duas empresas privadas seria ótimo! Forneceria a famosa experiência no currículo e ampliaria o conhecimento dos estudantes.

Fonte: Dados da pesquisa.

#### 4 Conclusão

O curso de Secretariado Executivo da Instituição Federal de Ensino Superior estudada foi criado para atender à demanda do mercado por estes profissionais. Atualmente, é o único curso a oferecer formação em três idiomas distintos da língua materna por uma universidade federal pública na região sudeste do Brasil. A organização interna da instituição também permite ao estudante de Secretariado Executivo contato indireto e direto com outras áreas do conhecimento, a partir das disciplinas obrigatórias, optativas e através dos estágios extracurriculares nos mais diversos departamentos.

Para continuar como bacharelado e com a nomenclatura trilingue, o curso fez uma reestruturação na sua matriz curricular, atendendo às novas exigências estabelecidas pelo Ministério da Educação e Saúde - MEC. Tais mudanças agradaram a alguns, mas foi motivo de crítica para outros, principalmente devido à redução na carga horária dos idiomas. Contudo, tais alterações atendem às Diretrizes curriculares e estão em consonância com as exigências do mercado, uma vez que foram criadas para atender a demanda brasileira e levaram em consideração a opinião de profissionais da área.

Ademais, a pesquisa revelou que o curso forma profissionais com senso crítico, capazes de opinar para a melhoria do curso, avaliando este em relação à realidade vivenciada nos estágios e empresas e propondo alterações para que possa melhorar, adequando-se constantemente às exigências atuais do mercado.

De acordo com a perspectiva geral dos ex-alunos questionados, o curso forma Secretários Executivos conscientes da sua importância, dispostos a lutar por melhores condições, que sabem da necessidade de atualização constante e da interdisciplinaridade para a função, capazes de perceber as mudanças nos ambientes e atuar favoravelmente na solução de problemas.

A partir deste estudo, realizando uma triangulação entre a formação, o mercado de trabalho, as Diretrizes curriculares e a perspectiva dos ex-alunos, podemos concluir que todos estes pontos mais convergem do que divergem, na medida em que apresentam um objetivo comum: atender à demanda do mercado de maneira satisfatória. Desta forma, percebemos que a área tem crescido, contudo, faltam maior conhecimento e valorização da profissão.

Desta maneira, a sugestão é que novos estudos sejam realizados nesta área, como forma de estimular a pesquisa e proporcionar uma avaliação contínua do curso, permitindo assim, a análise e melhoria constante deste e de seus profissionais.

#### Referências

- BIANCHI, A.C.M.; ALVARENGA, M.; BIANCHI, R. *Orientações para estágio em secretariado*: trabalhos, projetos e monografias. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
- BRASIL. *Conselho Nacional de Educação*. Parecer nº CES/CNE 0102, de 11 de março de 2004. Diretrizes Curriculares nacionais ao curso de Secretariado Executivo.
- BRASIL. *Lei nº 9.394*, de 20 de dezembro de 1996. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Brasília: MEC, 1996.
- BRASIL. *Lei nº 9.261*, de 10 de janeiro de 1996. Regulamenta o exercício da profissão de Secretariado.
- BRASIL. *Ministério do Trabalho*. Secretaria de Formação e Desenvolvimento Profissional. Educação profissional: um projeto para o desenvolvimento sustentado. Brasília: SEFOR, 1995. 24 p.
- BRASIL. *Lei nº 7.377*, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário.
- BRUYNE, P.; HERMAN, J.; SCHOUTHEETE, M. *Dinâmica da pesquisa em ciências sociais*: os polos da prática metodológica. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1991.
- CAVANHA FILHO, A.O. *Estatística básica*. 2008. Disponível em: <<http://www.ebooksbrasil.org/adobeebook/estbasica.pdf>>. Acesso em: 3 set. 2013.
- FENASSEC – Federação Nacional das Secretárias e Secretários. *Lei e Regulamentação*. 2010. Disponível em: <http://www.fenassec.org.br/index.html>. Acesso em: 26 jun. 2013.
- FERRÃO, R.G. *Metodologia científica para iniciantes em pesquisa*. Vitória: Incaper, 2005.
- LAKATOS, E.M.; MARCONI, M.A. *Metodologia científica*. São Paulo: Atlas, 2008.
- MACHADO, M.N.M. *Entrevista de pesquisa*: a intervenção entrevistador/entrevistado. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Pelotas, 1991.
- MARCONI, M.A.; LAKATOS, E.M. *Técnicas de pesquisa*: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. São Paulo: Atlas, 2008.
- MEDEIROS, J.B.; HERNANDES, S. *Manual da secretária*: técnicas de trabalho. São Paulo: Atlas, 2006.
- SABINO, R.F.; ROCHA, F.G. *Secretariado*: do escriba ao web writer. A história, a evolução e as novas competências do Secretariado do 3º Milênio. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.
- TORQUATO, G. *Cultura – poder – comunicação e imagem*:



fundamentos da nova empresa. São Paulo: Pioneira. 1991.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. *Secretariado Executivo*. 2008. Disponível em: <[www.dasecretariado.ufba.br](http://www.dasecretariado.ufba.br)>.

Acesso em: 10 out. 2013.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA. Pró-Reitoria de Ensino. *Catálogo de graduação 2008*. Viçosa: UFV, 2008.

