

As ferramentas da prática da gestão secretarial utilizadas pelos profissionais de secretariado executivo egressos da Universidade do Estado do Pará

Joanes Barros Caldas*, Maria Fabiana Silva Santos**

Resumo

O presente artigo tem como objetivo analisar o nível de utilização das ferramentas da prática da gestão secretarial dentro das organizações pelos profissionais de secretariado executivo egressos da Universidade do Estado do Pará (Uepa). A pesquisa pauta-se na abordagem quantitativa e os resultados alcançados por meio de análise estatística descritiva. Os resultados alcançados foram de grande relevância para compreendermos como as ferramentas da prática da gestão secretarial são utilizadas pelos egressos da Uepa no campo de trabalho. Vislumbrou-se que os egressos possuem bons conhecimentos das ferramentas a eles apresentadas e as utilizam parcialmente, em diferentes níveis de frequência, levando a perceber que a formação na Uepa ainda é deficiente em relação à gestão secretarial e não prepara profissionais aptos a utilizar, em sua totalidade, as ferramentas disponíveis nas atividades de assessoria. Esta pesquisa permitiu também a compreensão de que a necessidade de inclusão da disciplina no referido curso é latente e que é necessário revisar o assunto em posteriores pesquisas.

Palavras-chave: Formação profissional. Gestão secretarial. Secretariado executivo.

Introdução

Saber não é tudo, melhor, é nada
em si e fazer é tudo!

Jacques Rancière¹

Diante do advento da globalização e das constantes mudanças que ocorrem no cenário econômico e social mundial, com o rápido crescimento dos mercados e expansão constantes das empresas, buscando novos consumidores nas mais diversas regiões do mundo e somando-se a isso um processo ininterrupto de extinção e surgimento de novas profissões, faz-se necessário, tanto empresas, governos e mesmo as profissões, adaptarem-se aos moldes do mundo e principalmente às mudanças que esses moldes sofrem quase que diariamente.

Nesse sentido, a profissão de secretário executivo, segundo relatório da Organização das Nações Unidas (ONU), é uma das que mais cresce no mundo (FENASSEC, 2012). Assim, é o momento dessa profissão tomar as rédeas do próprio crescimento e buscar desenvolver-

* Secretário executivo SRTE/Pa nº 668. E-mail: joanescaldas@ig.com.br

** Secretária executiva, especialista em Gestão de Marketing, professora da Universidade do Estado do Pará. E-mail: gillybeanwitch@gmail.com

-se, de modo que possa aproveitar todas as oportunidades que o mundo do trabalho globalizado está lhe oferecendo. Para isso é necessário, antes de tudo, ser uma profissão com um campo de atuação e uma área de estudo bem definida.

Recente estudo mostra a necessidade de o profissional de secretariado executivo delimitar sua própria área do conhecimento (NONATO JÚNIOR, 2008). A delimitação do objeto de estudo das ciências da assessoria veio num momento em que grandes demandas clamavam por essa delimitação como meio para continuar o crescimento da profissão de secretariado. Assim, o objeto de estudo das ciências da assessoria foi dividido em quatro eixos e num desses eixos está englobada a gestão secretarial (NONATO JUNIOR, 2009, p. 159), que é a temática maior deste artigo.

A proposta deste artigo é observar a maneira como os profissionais secretários executivos egressos da Uepa utilizam-se da gestão secretarial na execução de suas atividades nas organizações. A gestão secretarial ainda é uma temática com poucos estudos teóricos (DURANTE; FÁVERO, 2009) que elucidem seus conceitos, objetivos e formas de atuação. Assim, este trabalho pretende verificar os níveis de utilização das ferramentas da prática da gestão secretarial dentro das organizações.

Estabeleceu-se a seguinte questão problema para que seja possível estudar de maneira mais plausível o assunto: como os secretários executivos egressos do curso de bacharelado em Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade do Estado do Pará utilizam as ferramentas de gestão secretarial nas organizações?

Diante da questão problema deste artigo, buscar-se-á verificar o grau de conhecimento, a frequência de utilização e o nível de aptidão dos sujeitos da pesquisa na utilização das ferramentas de gestão secretarial nas organizações. Como hipótese para essa pesquisa pode-se propor a ponderação sobre os profissionais de secretariado executivo egressos da Uepa utilizarem ou não a maioria das ferramentas de prática da gestão secretarial dentro das organizações.

Formação do profissional do secretariado executivo: diretrizes curriculares nacionais para os cursos de graduação em secretariado executivo *versus* projeto político pedagógico do curso de bacharelado em Secretariado Executivo Trilíngue da Uepa

As Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) são estabelecidas pelo MEC com base na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) (BRASIL, 2011b). As DCNs são normas obrigatórias e contêm a organização, os objetivos, as características e a duração dos cursos, seja em qual nível for.

As DCNs para os cursos de graduação em Secretariado Executivo foram estabelecidas pela resol. nº 03 da Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação, de 23 de junho de 2005. Reza a supracitada resolução em

seu art. 5º, sobre a organização curricular e projeto pedagógico dos cursos de graduação em Secretariado Executivo, que devem contemplar campos interligados de formação com conteúdos básicos, específicos e teórico-práticos. Sobre os conteúdos específicos para os cursos de secretariado executivo, no inc. II do art. 5º, diz que são:

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 (BRASIL, 2005, p. 3 - grifo nosso).

Como mostrado, a gestão secretarial integra o núcleo dos conteúdos específicos exigidos para formação de nível superior em Secretariado Executivo, sendo o estudo dela essencial para a formação dos profissionais que exercerão atividades na área no mercado de trabalho. E, configurando-a como domínio específico do campo de atuação em secretariado e envolve a articulação entre teoria e prática, além do domínio de conhecimentos de outros campos do saber. Do mesmo modo, pode-se observar a inserção da gestão secretarial no projeto político pedagógico (PPP) do curso de bacharelado em Secretariado Executivo Trilíngue da Uepa.

O projeto político pedagógico é um documento que detalha objetivos, diretrizes e ações do processo educativo a ser desenvolvido em um determinado meio acadêmico, expressando as exigências legais do sistema educacional, bem como as necessidades, os propósitos e as

expectativas da comunidade acadêmica (APRENDIZES..., 2012).

O atual PPP do curso de bacharelado em Secretariado Executivo Trilíngue da Uepa foi reformulado no ano de 2004. A respeito da gestão secretarial, esse PPP estabelece que ela faz-se integrante dos componentes contemplados na organização curricular do curso, constando como conteúdo específico e abrangendo conteúdos relacionados às ciências sociais aplicadas e das ciências humanas. Os conteúdos específicos são definidos no referido PPP na seção 3.3, que estabelece os conteúdos curriculares, em seu subitem II, que diz:

II - CONTEÚDOS ESPECÍFICOS: Compreendem estudos das Técnicas Secretariais e de *Gestão Secretarial*, abrangendo os conteúdos relacionados às teorias das Organizações, ao Desenvolvimento de Recursos Humanos e à Ética Profissional, além do domínio de pelo menos de 02 línguas estrangeiras e o aprofundamento da Língua Nacional (UNIVERSIDADE..., 2004 - grifo nosso).

Contudo, no desenho curricular do curso, definido pelo mesmo PPP, não há uma disciplina específica que alcance todas as necessidades de ensino-aprendizagem da gestão secretarial, ficando o conteúdo disperso em meio a uma pluralidade de conceitos e conhecimentos produzidos em outras disciplinas e pouco relacionados com o saber e o fazer das ciências da assessoria. Dessa forma, por muitas vezes, fica impressa a ideia de que o secretariado executivo é uma área menor que não possui conteúdo próprio, quando, na verdade, a multidisciplinaridade permite a formação do perfil generalista desse profissional, indispensável para as organizações nos

dias atuais, conforme destacou Nassif ao ressaltar que

os profissionais que dominarão no futuro serão os *generalistas*, aqueles capazes de estabelecer relações entre realidades aparentemente distribuídas e que saibam desenvolver uma visão sistêmica e estruturada (1997, p. 3 - grifo nosso).

Ciências da assessoria

A atividade de assessoria tem seu início na origem humana, pois sendo o homem um animal social produz seus conhecimentos ora assessorando, ora sendo assessorado (NONATO JÚNIOR, 2009). Assim, infere-se que a atuação da assessoria se dá em todo ato em que se produz algo com o auxílio de outrem, seja suprimindo lacunas do conhecimento do auxiliado, seja ajudando a tratar e a relacionar uma grande quantidade de informação, que pode ser transformada em conhecimento. Ademais, toda atividade exercida depende da assessoria, visto que um homem sozinho não consegue compilar e processar grande quantidade de informações num curto período de tempo.

Após a década de 1950, ocorreram avanços significativos para os profissionais de secretariado no mundo do trabalho em conformidade com o desenvolvimento dos paradigmas da ciência e tecnologia. As últimas décadas do século passado trouxeram uma enorme revolução no fazer e no saber dos assessores (NONATO JÚNIOR, 2009) ao redor do mundo, pois

os conhecimentos empíricos e teóricos em Secretariado Executivo tornaram-se constantemente mais complexos, demandando que se estabeleçam teorizações e discussões com os saberes científicos (NONATO JÚNIOR, 2008).

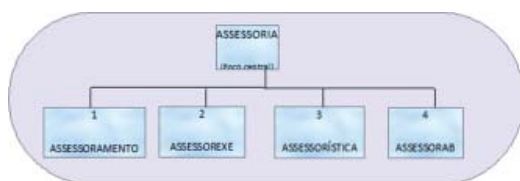
A partir desse ponto e após a aglutinação de uma década de pesquisas na área de secretariado, Nonato Júnior (2009) elaborou e propôs uma teoria geral do secretariado e a fundação das ciências da assessoria, abordando os conceitos centrais e os principais eixos norteadores para o desenvolvimento da pesquisa e dos conhecimentos em secretariado. O que se apresenta nesta e nas próximas seções deste artigo.

A demarcação teórica das ciências da assessoria

Nas ciências da assessoria, a delimitação ocorreu em volta do objeto *assessoria* e suas múltiplas relações com as outras disciplinas. Para entender a articulação dos conhecimentos das ciências da assessoria com outras áreas, faz-se necessário compreender que “as assessorias estão presentes em toda parte, desde a gestão organizacional até as práticas dos trabalhos de campo” (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 154). Desse modo, relaciona-se diariamente com outras áreas, seja dos domínios técnicos, táticos, executivos, estratégicos, seja dos investigativos (NONATO JÚNIOR, 2009).

A partir daí, o autor afirma que se compreende por ciências da assessoria “o domínio do conhecimento científico que estuda o conjunto de questões epistemo-

lógicas, interdisciplinares, tecnológicas, teóricas e práticas ligadas ao objeto de estudo das Assessorias” (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 165). Destaca-se que o objeto de estudo das ciências da assessoria está organizado num foco central que se desdobra em quatro eixos (NONATO JÚNIOR, 2009), quais sejam: assessoramento, assessoraxe, assessorística e assessorab.



Fonte: Adaptado de Nonato Júnior, 2009.

Figura 1 - Objeto de estudo das ciências da assessoria

Pondera-se que a gestão secretarial está compreendida dentro do eixo 2 – Assessoraxe e enfatiza-se a relação que os estudos realizados na área têm com as questões da assessoria executiva empresarial. Desse modo, nas próximas seções aborda-se a gestão secretarial, seus conceitos, objetivos e algumas das ferramentas da prática da gestão secretarial.

Gestão secretarial

Conceitos da gestão secretarial

De acordo com Durante e Fávero (2009, p. 14), a gestão secretarial está inserida no contexto da globalização, ganhando destaque nos últimos vinte anos, em vista do que foi incluída nas

Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de graduação em Secretariado Executivo (BRASIL, 2005), bem como no desenho curricular de tais cursos. Contudo, a temática é pouco abordada em trabalhos científicos e empíricos, não estando definidos os meios pelos quais os profissionais de secretariado executivo podem dela utilizar-se ou quais técnicas administrativas (ferramentas) podem ser consideradas e estudadas na área de gestão secretarial. Nas palavras de Durante e Fávero:

Temos consciência de que muitos são os riscos ao tratar dessa temática, por ser incipiente no campo teórico e empírico, logo, com poucos estudos científicos; igualmente, por ser uma temática interdisciplinar, que abrange especialmente as ciências sociais e humanas, o que facilita a sua compreensão e interação, mas também dificulta a construção de uma identidade sólida (2009, p. 14).

Diante dessa situação, buscou-se na literatura existente identificar os conhecimentos específicos das ciências sociais e humanas usados pelos profissionais de secretariado executivo.

Mesmo com a parca produção a respeito da gestão secretarial, a temática é vivenciada no cotidiano dos secretários executivos. Recentemente, no 2º Encontro Nacional de Acadêmicos de Secretariado (Enasec),² foram publicados três artigos tratando do assunto em questão (SILVA, 2011; HAAS et al., 2011; VAZ; DURANTE, 2011), todos tratavam de assuntos que cada vez mais instigam e desafiam esse profissional no desenvolvimento de suas atividades laborais. Seguindo a mesma tendência, só foram encontrados dois livros sobre a temática na literatura brasileira (DURANTE;

FÁVERO, 2009; PORTELA; SCHUMACHER, 2009), no entanto, percebeu-se que todos os autores hesitam em propor conceitos que definam a gestão secretarial, fazendo com que não seja possível estabelecer uma conceituação exata para a gestão secretarial embasados em autores e publicação já lançadas. Os conceitos, objetivos, ferramentas e técnicas da gestão secretarial estão enraizados no saber e no fazer dos profissionais de secretariado espalhados por todos os cantos do país, tanto que há produção tratando das várias facetas da gestão secretarial, tais como sua importância para a gestão de processos (HAAS et al., 2011) e para a gestão de projetos (SILVA, 2011). Diante dessa situação, e como não se pode prosseguir sem um conceito, considerou-se, para os fins deste artigo, gestão secretarial como toda atividade de assessoria desenvolvida em âmbito organizacional, na qual o profissional de secretariado assessoria a um ou mais executivos e é responsável por colaborar na execução e efetivação das funções gerenciais e outros procedimentos administrativos que requeiram sua atuação enquanto fornecedor de informações, vistoriador e alinhador de processos.

Objetivos da gestão secretarial

Por ser uma temática principiante na formação de seus conceitos teóricos, assim como toda a estrutura das ciências da assessoria o é, como ressaltam Durante e Fávero (2009), os objetivos da gestão secretarial também são de difícil aceitação. Contudo, as DCNs para os cursos de graduação em Secretariado Executivo,

resolução do Conselho Nacional de Educação nº 03 de 23/05/2011, determinam, em seu art. 3º, que o “perfil desejado” para o profissional de secretariado executivo requer “capacitação e aptidão para compreender as questões que envolvam sólidos domínios científicos, acadêmicos, tecnológicos e estratégicos” para assegurar “eficaz desempenho de múltiplas funções de acordo com as especificidades de cada organização” (BRASIL, 2005) no mercado de trabalho. Para isso, o profissional faz uso de diversos recursos e conhecimentos disponível nas áreas de administração e gestão, buscando trazer para o contexto de organização da secretaria os conceitos dessas áreas, bem como aplicá-los de maneira integrada, maximizando suas potencialidades para dar conta das diversas nuances inerentes ao desenvolvimento de suas atividades como gestor secretarial. Nas ciências humanas encontra pressupostos teóricos que balizam e apoiam as interações do gestor secretarial com os demais partícipes de seu ambiente de trabalho, visto que, segundo Durante e Fávero (2009, p. 14), a gestão secretarial é “uma temática interdisciplinar, que abrange especialmente as ciências sociais e humanas”.

Desse modo, pode-se considerar como objetivos da gestão secretarial: utilizar os conhecimentos das áreas das ciências sociais e das ciências humanas no contexto secretarial, aplicando-os de maneira integrada e maximizando suas potencialidades, bem como desenvolvendo-os de modo a buscar “a construção de uma sólida identidade” (DURANTE; FÁVERO, 2009, p. 14) para a gestão secreta-

rial, enquanto assessoria ao desempenho das atividades vislumbradas por cada uma dessas ciências; desenvolver no gestor secretarial competências sociais e humanas visando à atuação eficiente num ambiente repleto de interrupções e contradições.

De acordo com Durante e Fávero:

A atuação do Gestor Secretarial é repleta de *interrupções e contradições* e é caracterizada por relações interpessoais [...]; nessas interações recebe, compartilha e dissemina informações de inúmeras naturezas, negocia acordos, busca parcerias, *gerencia conflitos e toma decisões* (2009, p. 15 - grifo nosso).

Assim, considera-se que a gestão secretarial faz uso do que chamaremos rudemente de “ferramentas” das ciências sociais e humanas em sua práxis.

Ferramentas da gestão secretarial

É extremamente fácil a quem quer que seja identificar as ferramentas de um metalúrgico, carpinteiro ou pedreiro, a saber: máquina de solda, serrote, desempenadeira, martelo, nível etc. Em sua raiz etimológica, a palavra “ferramenta” deriva do latim *ferramenta*, plural de *ferramentum*. Ferreira (1999), no *Novo Aurélio do século XXI*, define ferramenta como “1. Utensílio de ferro de um trabalhador.” e “3. Conjunto de utensílios de uma arte ou ofício”. Além de parafrasear essas definições, Houaiss e Villar (2009, p. 887) também definem ferramenta como “3. Qualquer instrumento necessário à prática profissional” e “4. Meio para alcançar um fim”.

Observa-se que tais ferramentas não são necessariamente forjadas por tais

profissionais, contudo conferem aos respectivos profissionais capacidade para realizar seu trabalho, visto que, sem elas, não realizariam adequadamente seu trabalho. Do mesmo modo ocorre com o gestor secretarial que necessita dispor de vários instrumentos de outras áreas para realizar adequadamente suas atividades, utilizando-os como meios para alcançar seu objetivo maior: receber, disseminar e compartilhar informações de diversas naturezas [fontes], buscando parcerias, gerenciando conflitos e tomando decisões (DURANTE; FÁVERO, 2009, p. 15).

Assim, para efeito de uso na gestão secretarial, este trabalho considera ferramenta como toda e qualquer habilidade utilizada pelo gestor secretarial no desenvolvimento de suas atividades no contexto de uma secretaria, sendo um conhecimento adquirido no curso de graduação em Secretariado Executivo.

Ferramentas de práticas da gestão

Este trabalho considera como ferramentas de práticas da gestão aquelas oriundas, em seu princípio conceitual, da área das ciências sociais aplicadas e que, em suas práticas, as ciências da assessoria têm utilizado seus conceitos. Todos os conhecimentos já desenvolvidos e teorizados acerca das várias práticas de gestão, como gestão de qualidade, gestão de *marketing*, gestão estratégica, gestão de carreira, gestão de pessoas e gestão da informação, serão aqui considerados como ferramentas, pois são indispensáveis para que as atividades de gestão secretarial sejam desenvolvidas com êxito.

Assim, busca-se analisar qual o grau de conhecimento, frequência de utilização e nível de aptidão com esses recursos dos gestores secretariais formados pela Uepa.

Ferramentas de práticas comportamentais

As que aqui denominamos de “ferramentas de práticas comportamentais” são aqueles conhecimentos que têm seu princípio conceitual na área das ciências humanas e em cujas práticas as ciências da assessoria têm utilizado seus conceitos. Conhecimentos acerca de liderança, motivação organizacional, postura ética, de empreendedorismo e de qualidade de vida no trabalho são essenciais para o desenvolvimento das atividades do gestor secretarial. Assim, é necessário analisar como esses conhecimentos são utilizados por esses gestores e quais as características de cada um deles que se relacionam e em que se diferenciam no fazer e no saber das ciências da assessoria.

Nesses termos, busca-se analisar qual o grau de conhecimento, frequência de utilização e nível de aptidão com esses recursos dos gestores secretariais formados pela Uepa, na condição de gestor secretarial.

Procedimentos metodológicos

A natureza da pesquisa realizada neste artigo foi a de pesquisa aplicada, com enfoque na pesquisa de campo, propondo-se a realizar um levantamento das ferramentas da prática da gestão se-

cretarial utilizadas pelos profissionais de secretariado executivo egressos da Uepa.

A forma de abordagem, por sua vez, deu-se por meio da pesquisa quantitativa e de caráter exploratório e adotou-se o levantamento com método de operacionalização e busca pelas respostas às questões apresentadas nesta pesquisa.

O universo da pesquisa realizada consiste em todos os egressos do curso de bacharelado em Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade do Estado do Pará. De acordo com as informações fornecidas pela Coordenação de Registro e Controle Acadêmico (CRCA) do Centro de Ciências Sociais e Educação (CCSE), *campus* onde funciona o referido curso, oito turmas graduaram-se até 2011, com o total de 132 alunos, que receberam o título de bacharel em Secretariado Executivo Trilíngue.

Seria possível ter uma pesquisa com todos os sujeitos do universo, no entanto este artigo pretendeu alcançar, para a consecução dos objetivos de trabalho, no mínimo, 15% dos sujeitos do universo de pesquisa, percentual que corresponde a aproximadamente vinte indivíduos. O procedimento para a seleção dessa amostra foi aleatório.

Para tanto, lançou-se mão do questionário de perguntas fechadas como instrumento de coleta de dados, elaboradas de acordo com a escala de diferencial semântico que utiliza perguntas que medem a intensidade da opinião e da reação do informante. Esse instrumento também é conhecido como “Escala Likert”.

Os questionários foram aplicados no período de 19 de novembro a 20 de de-

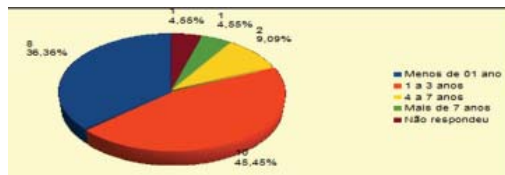
zembro de 2011. Os sujeitos da pesquisa são os egressos do curso de bacharelado em Secretariado Executivo Trilíngue da Uepa, contatados via internet, oportunidade em que lhes foi fornecido um *link* que direcionava ao questionário de pesquisa. Para a aplicação desses questionários, foi utilizada a ferramenta de edição de formulários do *Google Docs*,³ que permite a elaboração de questionário *on-line* que pode ser compartilhado com os sujeitos da pesquisa.

Apresentação e análise dos resultados

Conforme comprovam os dados da pesquisa, foram enviados questionários a 62,12% dos sujeitos do universo de pesquisa. Obteve-se o total de 21 respostas recebidas, o que representa apenas 16,66% do universo de pesquisa, caracterizando-a como amostra aleatória.

Ao prosseguir com a análise das respostas referentes às questões socioeconômicas do questionário, foi constatado que os sujeitos investigados, em sua maioria, apresentavam faixa etária entre 20 e 29 anos. Verificou-se também que a maior parte dos pesquisados são do sexo feminino e observou-se que os pesquisados buscavam continuar com sua formação em nível de pós-graduação, reciclando e atualizando conhecimentos ao longo da vida. Conforme consta nas DCNs, os cursos de secretariado executivo devem possibilitar a formação de profissionais que revelem, entre várias outras competências e habilidades, conforme enumerado no art. 4º, “vontade de aprender” e “abertura às mudanças”.

Salientou-se que grande parte dos investigados informaram (Figura 1) que exercem suas atividades no atual emprego há menos de um ano (36,36%) ou de 1 a 3 anos (45,45%).



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2011).

Figura 1 - Tempo de função dos pesquisados

Nesta seção são apresentados os resultados extraídos das questões específicas dos questionários aplicados aos sujeitos da pesquisa. Optou-se por agrupar os resultados com base na divisão já feita neste trabalho, que define as ferramentas de prática de gestão e as ferramentas de prática comportamentais, para melhor compreender o grau de conhecimento e utilização de cada uma dessas categorias e para não se estender excessivamente na apresentação dos resultados.

Condizente com as especificações referidas, ao assuntar-se sobre as ferramentas de práticas de gestão (Tabela 1), constatou-se, pelo cálculo do índice, que os sujeitos da pesquisa alegam que têm conhecimentos das referidas ferramentas e que pretendem utilizá-las em suas práxis, apresentando para todas as ferramentas índice superior a 0,50 (conhece e pretende utilizar). Ressalta-se que o índice que mais se aproximou da variável “conhece e utiliza parcialmente” diz respeito à ferramenta de prática de

gestão de pessoas (0,68). E gestão de *marketing* é a ferramenta que apresenta menor índice e, portanto, mais proximidade com a variável “conhece e pretende utilizar” (0,50).

Tabela 1 - Índice das ferramentas de práticas de gestão

Ferramentas	Índice	Desvio padrão
Gestão estratégica	0,66	0,35
Gestão de pessoas	0,68	0,40
Gestão de <i>marketing</i>	0,52	0,33
Gestão de carreira	0,59	0,30
Gestão da informação	0,63	0,21
Gestão de qualidade	0,55	0,38

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2011).

Frisa-se que todas as ferramentas mostradas na tabela apresentam nível de desvio padrão elevado, o que denota que há uma variância alta nas respostas e que essas foram heterogêneas.

Ao observar as ferramentas de práticas comportamentais (Tabela 2), pode-se constatar que os sujeitos investigados asseguram ter conhecimentos delas e utilizam parcialmente as de práticas comportamentais referentes à liderança (0,80), à postura ética (0,97) e à motivação organizacional (0,75), ao passo que, é importante destacar, a postura ética se aproxima do índice 1, que concerne a conhecimento e utilização plena.

Tabela 6 - Índice das ferramentas de práticas comportamentais

Ferramentas	Índice	Desvio padrão
Liderança	0,80	0,59
Postura ética	0,97	0,83
Motivação organizacional	0,75	0,49
Empreendedorismo	0,67	0,50
Qualidade de vida no trabalho	0,65	0,53

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2011).

Considerando as ferramentas de prática comportamentais que permeiam os conhecimentos teóricos de empreendedorismo e qualidade de vida no trabalho, ficaram, respectivamente, com índice 0,67 e 0,65, que dentro da escala utilizada concernem a conhecimento e pretensão de utilizar as referidas ferramentas. Ressalta-se que nesse caso o desvio padrão foi considerado muito alto, mostrando a grande variância nas respostas obtidas.

A hipótese da pesquisa declarava que os profissionais de secretariado executivo egressos da Uepa utilizam a maioria das ferramentas de prática da gestão secretarial nas organizações. Como se pode observar, essa afirmação é confirmada nos dados obtidos com a pesquisa de campo, pois, para a maioria das ferramentas da prática da gestão secretarial investigadas, obteve-se índice suficiente para embasar essa afirmação, ressaltando-se a variação dos índices entre as ferramentas investigadas, demonstrando maior utilização para algumas e menor para outras. No entanto, numa abordagem geral, a hipótese supracitada continua com sua confirmação assegurada pelos dados da pesquisa.

Considerações finais

No estudo que ora se conclui, buscou-se compreender como são utilizadas as ferramentas da prática da gestão secretarial pelos profissionais de secretariado executivo egressos da Uepa. De acordo com esta pesquisa, observou-se que essa prática é de extrema relevância para o secretariado executivo, especialmente para o curso de bacharelado em Secretariado Executivo da Uepa. Constatou-se também que nas DCNs os cursos de graduação em Secretariado Executivo e Gestão Secretarial se fazem presentes; e que a gestão secretarial foi incluída no PPP do curso de bacharelado em Secretariado Executivo Trilíngue da Uepa como conteúdo específico, embora não constitua disciplina específica.

Como complemento, a pesquisa de campo mostrou que os conhecimentos inerentes à gestão secretarial estão presentes na formação dos profissionais de secretariado executivo egressos da Uepa nos conteúdos programáticos de diversas disciplinas, apurando-se, assim, que o nível de conhecimento das ferramentas da prática da gestão secretarial pode ser considerado bom. Entretanto, sua frequência de utilização ainda é parcial, o que denota que esses conceitos ainda não fazem efetivamente parte das atividades dos profissionais formados pelo curso pesquisado.

A partir daí, pode-se considerar que os profissionais de secretariado egressos da Uepa não estão totalmente aptos em trabalhar como gestores secretariais, visto que a aptidão é uma combinação de teoria e prática em que o indivíduo

conhece e desenvolve determinado procedimento com habilidade e destreza.

Diante de todo o apresentado, conclui-se que a gestão secretarial é primordial para o desenvolvimento da práxis em assessoria executiva e que seus conceitos estão enraizados no fazer e no saber dos assessores.

Concluiu-se também que o curso de bacharelado em Secretariado Executivo da Uepa não faz honra a esse importante ponto na formação dos profissionais de secretariado executivo, deixando os conteúdos pertinentes à gestão secretarial distribuídos numa enorme quantidade de disciplinas alocadas nos quatro anos do curso. Tal fato denota dois problemas na formação dos egressos da Uepa:

- 1 - os conhecimentos inerentes a cada ferramenta da prática da gestão secretarial não são relacionados com o fazer e o saber dos assessores, deste modo, ao aprender sobre consultoria, por exemplo, o estudante não vincula os preceitos necessários para ser consultor com as atividades de consultoria na área secretarial;
- 2 - a falta de entendimento para relacionar os conceitos divididos em disciplinas diferentes leva a que os estudantes não percebam o aprendizado da gestão secretarial no decorrer do curso. Por isso, também houve a necessidade de se delimitar no questionário as atividades relacionadas à gestão secretarial.

Por fim, recomendamos pesquisas posteriores para verificar a aplicabilidade da inclusão da disciplina gestão secretarial como componente curricular

do curso de bacharelado em Secretariado Executivo da Uepa e pesquisas sobre outras possíveis ferramentas que relacionam conceitos com a gestão secretarial.

The tools of the secretarial management practice used by the executive secretary graduates of the State University of Pará

Abstract

The present article aims to analyze the level of use of the Tools of Secretarial Management Practice by professionals within organizations by the Executive Secretary of graduates of the Universidade do Estado do Pará (Uepa). The research is guided in the quantitative approach and the results achieved by means of descriptive statistical analysis. The results were of great importance in understanding how the Tools of Secretarial Management Practices are used by Executive Secretary graduates of Uepa in the field of work. He saw that the graduates have good knowledge of the tools presented to them and use them in part, at different levels of frequency, leading to perceive that training in Uepa is still deficient in relation to the Management Secretarial and does not prepare professionals to use in its entirety, the available tools in advisory activities. This research also made us realize that the need for inclusion of the subject in that course is latent and it is necessary to revisit the subject in subsequent research.

Keywords: Executive secretary. Professional training. Secretarial management. Tools.

Referências

APRENDIZES virtuais. Projeto Político Pedagógico. Disponível em: <<http://www.moodle.ufba.br/mod/book/view.php?id=14893>>. Acesso em: 3 jan. 2012.

BRASIL. Ministério da Educação e Cultura. *Diretrizes curriculares nacionais para os cursos de graduação em secretariado executivo*. Resolução nº 03 da Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação, de 23 de junho de 2005.

_____. Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996. *Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional* (LDB). Disponível em: <www.bd.camara.gov.br>. Acesso em: 15 dez. 2011b.

DURANTE, Daniela Giareta; FÁVERO, Altair Alberto. A escrita e a reconstrução do conhecimento: enfoque na gestão secretarial. In: _____ (Org.). *Gestão secretarial: formação e atuação profissional*. Passo Fundo: Ed. da Universidade de Passo Fundo, 2009. cap. 1, p. 7-20.

FENASSEC. *Relatório da ONU*. Disponível em: <<http://www.fenassec.com.br/>>. Acesso em: 5 jan. 2012.

_____. *Resolução do IV Fórum Nacional de Debates sobre Competências Profissionais: níveis de atuação*. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_forum_debates_resolucoes_4.pdf>. Acesso em: 6 jan. 2012b.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Novo Aurélio Século XXI: o dicionário da língua portuguesa*. Totalmente rev. e ampl. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

HAAS, Janaína Ramires et al. *O secretário como facilitador na automação de um processo de negócio*. Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo (2.: 2011: Passo Fundo, RS). A evolução da profissão por meio da pesquisa [recurso eletrônico]. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2011. 1 CD-ROM: color.; 4 ¾ pol.

HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro de Sales. *Dicionário Houaiss da língua portuguesa*. Elaborado pelo Instituto Antônio Houaiss de Lexicografia e Banco de Dados da Língua Portuguesa S/C Ltda. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009.

NASSIF, Luís. As empresas do futuro. *Folha de São Paulo*, São Paulo, 3 ago. 1997. Dinheiro, p. 3. Disponível em: <<http://acervo.folha.com.br/fsp/1997/08/03/73>>. Acesso em: 20 dez. 2011.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. *Epistemologia do secretariado executivo: por uma teoria do conhecimento em secretariado*. 2008. Disponível em: <www.fenassec.com.br>. Acesso em: 10 out. 2011.

_____. *Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências das assessorias*. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

PORTELA, Keyla Christina Almeida; SCHUMACHER, Alexandre José (Org.). *Gestão secretarial: o desafio da visão holística*. Cuiabá: Adeptus, 2009. (Coleção Secretarial).

SILVA, Nôga Simões de Arruda Corrêa da. *O gestor secretarial alavancando projetos*. Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo (2.: 2011: Passo Fundo, RS). A evolução da profissão por meio da pesquisa [recurso eletrônico] Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2011. 1 CD-ROM: color.; 4 ¾ pol.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO PARÁ. Centro de Ciências Sociais e Educação. *Projeto Político Pedagógico do Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo Trilíngue*. Belém, 2004.

VAZ, Caroline de Fátima Matiello; DURANTE, Daniela Giareta. *Gestão do conhecimento secretarial e suas implicações para a organização*. Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo (2.: 2011: Passo Fundo, RS). A evolução da profissão por meio da pesquisa [recurso eletrônico] Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2011. 1 CD-ROM: color.; 4 ¾ pol.