

Competências técnicas ou duráveis? A visão do secretário executivo *versus* a visão do empregador

Keila Raquel Wenningkamp*, Aline Kerber da Silva**, Keila Cristina de Oliveira***

Resumo

O objetivo deste estudo foi analisar se o curso de graduação em Secretariado Executivo da Unioeste – Toledo/PR propicia melhorias para a empregabilidade de seus formandos. Especificamente, teve-se o intuito de: *i*) analisar se a formação superior em Secretariado Executivo da Unioeste auxilia no desenvolvimento de competências duráveis; *ii*) investigar a visão de acadêmicos e empregadores sobre quais competências são determinantes para a contratação e atuação do secretário executivo. Para tanto, sobre a empregabilidade, utilizou-se o referencial encontrado na literatura. Em termos metodológicos, tratou-se de uma pesquisa qualitativa pelo fato de ser um estudo de caso. Como instrumentos de investigação, adotaram-se a pesquisa documental, a partir dos planos de ensino, a entrevista, realizada com docentes do curso, e o questionário, para investigar a opinião de acadêmicos e empregadores. Os resultados apontaram que o curso de graduação em Secretariado Executivo da Unioeste auxilia, com veemência, para o desenvolvimento de competências duráveis e, portanto, proporciona melhorias no que se refere à empregabilidade do

profissional de secretariado ali formado. Além disso, na opinião de acadêmicos e empregadores, as competências duráveis sobrepõem-se às técnicas.

Palavras-chave: Curso de Secretariado Executivo. Empregabilidade. Competências duráveis.

Introdução

Vivencia-se no atual contexto do mercado de trabalho, uma preocupação cada vez maior no que se refere à contratação e manutenção de profissionais qualificados. Sendo assim, a empregabilidade é um dos maiores desafios aos indivíduos, uma vez que isso inclui ser um profissional competente e capaz de manter-se empregável, de forma atrativa, em qualquer organização e ao longo do tempo (CHIAVENATO, 2002).

No entanto, lembra-se que ser competente não se resume apenas em ter pleno conhecimento sobre uma atividade

* Unioeste. *E-mail:* sebkeila@hotmail.com

** Unioeste. *E-mail:* aline-kerber@hotmail.com

*** Unioeste. *E-mail:* keilinha_oliveira@hotmail.com

de, um cargo em específico ou ainda ser um especialista pronto para executar ordens e comandos irrefletidamente. Pelo contrário, tão ou mais importante do que isso, é uma questão de postura e comportamento profissional e cotidiano (SOUZA, 2006).

Entende-se então, que a competência técnica é importante, mas não determinante para conquistar um bom emprego e manter-se nele, haja vista que, além dessa, são necessárias as competências chamadas duráveis. Segundo Chiavenato (2002), as competências duráveis são aquelas que nunca se tornarão obsoletas e que se traduzem, principalmente, em atitudes e posturas das pessoas – mas que são mais difíceis de serem ensinadas e aprendidas. Por outro lado, as competências técnicas são mais fáceis de serem obtidas, porém, podem se tornar retrógradas com o passar do tempo; são aquelas adquiridas por meio de formação acadêmica e cursos extracurriculares. O que se percebe nos dias de hoje, é uma tendência cada vez maior na valorização das competências duráveis pelo mercado de trabalho.

Diante disso, decorrem algumas reflexões: os cursos de graduação em Secretariado Executivo auxiliam, de alguma forma, no desenvolvimento das competências duráveis? Qual a visão dos acadêmicos e empregadores sobre as competências (técnicas ou duráveis) mais importantes para a contratação e atuação desse profissional?

Nesse sentido, o objetivo deste estudo é analisar se o curso de graduação em Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Oeste do Paraná

(Unioeste) auxilia para a melhoria da empregabilidade de seus formandos. Especificamente, objetiva-se: *i)* analisar se a formação superior em Secretariado Executivo oferecida pela Unioeste propicia o desenvolvimento e/ou melhoria das competências duráveis; *ii)* investigar a visão de alguns acadêmicos e empregadores sobre as competências determinantes para a contratação e atuação do secretário executivo.

Tem-se por pressuposto que o curso de graduação em Secretariado Executivo da Unioeste auxilia sim no desenvolvimento de competências duráveis, e que tanto na visão de acadêmicos como de empregadores, essas assumem papel primordial para a contratação e atuação do profissional. Dessa forma, este estudo justifica-se pela atual e crescente preocupação com a empregabilidade, aqui, em especial, dos profissionais de secretariado executivo, assunto que é muito discutido na área de gestão secretarial e, além disso, busca contribuir a respeito das indagações levantadas anteriormente.

Por fins metodológicos e estruturais, este trabalho é composto por mais quatro seções, além desta introdução. Na segunda seção, são abordados aspectos referentes à empregabilidade, além de discorrer sobre competências técnicas e duráveis. Na terceira seção, abordam-se os procedimentos metodológicos da pesquisa. Na quarta, apresentam-se os resultados finais da pesquisa e na última seção, fazem-se as considerações finais do estudo.

Referencial teórico

Com base nos questionamentos levantados neste artigo, acredita-se na importância de analisar a relação entre a formação recebida pelo profissional de secretariado executivo e a visão desses profissionais, bem como a de seus empregadores, no que diz respeito às competências mais exigidas pelo atual mercado de trabalho: competências técnicas ou competências duráveis. Isso tudo, especialmente devido às transformações gradativas pelas quais o mercado de trabalho tem passado, exigem que os profissionais busquem estar sempre atualizados e preparados para os desafios organizacionais. Para tanto, este tópico objetiva discorrer sobre empregabilidade e competências para que, no seguinte, possa-se falar sobre possíveis competências propiciadas pela graduação em Secretariado Executivo da Unioeste – especificamente, as competências duráveis.

Aspectos conceituais e caracterizadores da empregabilidade

No atual cenário mercadológico, a empregabilidade é um dos maiores desafios para todo e qualquer profissional, pois exige sempre mais preparação e consciência sobre sua atuação. Dessa forma, o termo empregabilidade sugere manter-se constantemente atualizado com as demandas das empresas, estimulando o desenvolvimento de competências e habilidades, tornando o indivíduo alguém atraentemente empregável ao longo do tempo (CHIAVENATO, 2002).

No entanto, nem sempre foi assim. Mellati, Nunes e Da Silva (2008) ressaltam que antigamente as empresas contratavam profissionais com o objetivo de treiná-los de acordo com suas necessidades, isto é, os moldavam. Assim, o indivíduo ingressava no mercado de trabalho aprendendo uma profissão, ou então seguia a mesma carreira de seus antecessores, com os quais aprendia as tarefas que exerceria no futuro.

Hoje, a carreira tornou-se responsabilidade de cada indivíduo e as empresas abandonaram a antiga postura paternalista de garantia de emprego eterno. Ou seja, se antes as organizações seguravam um colaborador em função apenas da dedicação, lealdade e garra, agora, a luta individual pela sobrevivência e crescimento dentro da empresa é incumbência única e quase que exclusivamente do profissional (CHIAVENATO, 2002).

Nesse sentido, há uma preocupação constante em manter-se com um alto nível de empregabilidade. Segundo Chiavenato, o termo empregabilidade significa:

o conjunto de competências e habilidades necessárias para alguém conquistar e manter sua colocação dentro de uma empresa. Significa a capacidade de obter e de reter um emprego de maneira sempre firme e válida. Como a natureza do emprego está mudando, essa capacidade deve necessariamente incluir flexibilidade e inovação do interessado para acompanhar esse processo irreversível (2002, p. 86).

Ou seja, a adaptação é um fator importante, pois o profissional que não se adequar a esse contexto está destinado a perder seu lugar no mercado de trabalho para um outro que esteja mais

bem preparado e enquadrado nessas novas perspectivas.

Ainda sobre empregabilidade, Carrieri e Sarsur (2004) citam que ter empregabilidade é ser capaz de conseguir emprego em qualquer organização, independentemente do momento que vivencia o mercado de trabalho. Assim, capacidade de ter empregabilidade é relacionada com a conquista de diferenciais, quais sejam, falar mais de uma língua, ter conhecimento de diferenças culturais e saber tomar decisões em uma estrutura de globalidade.

Especificamente, sobre a atuação do secretário executivo, Durante e Santos (2010) citam que, no passado, a atuação desse profissional baseava-se quase que exclusivamente em tarefas técnicas, regidas por uma postura passiva, mas, com o passar dos tempos, tal postura foi se transformando, devido, principalmente, à busca constante por uma qualificação que visasse atender as necessidades tanto do mundo corporativo como para a promoção do desenvolvimento pessoal e profissional.

Segundo Santos e Moretto (2011), os antigos funcionários, quando incapazes de se qualificar ou de adquirir novas competências, correm o risco de serem trocados por novos profissionais, com mais qualificação. Porém, essa perspectiva deve ser analisada também no sentido da contratação de novos profissionais, ou seja, no processo de recrutamento e seleção.

Nesse sentido, cabe uma compilação feita por Camargos e Souza:

O dinamismo no mercado de trabalho exige que sejam considerados no processo seletivo as atitudes e os comportamentos dos trabalhadores frente às diversas situações do dia a dia, tornando evidente a necessidade de analisar outros aspectos para obter sucesso na seleção e no preenchimento da vaga, até como forma de se evitar alta rotatividade por falta de adequação do candidato escolhido ao perfil que a organização precisa (2009, p. 2).

Dessa forma, considerando o processo contínuo de mudanças, em ciclos cada vez mais curtos, o profissional de secretariado deve buscar se aperfeiçoar e se aprimorar sempre, tanto em nível técnico quanto no âmbito pessoal (MARTINS; GENGHINI; TODOROV, 2011).

Chiavenato (2002) corrobora com tais colocações quando afirma que o primeiro cuidado, portanto, é analisar a atividade profissional de forma ampla e profunda a fim de verificar quais as habilidades e competências são necessárias para que o indivíduo seja bem-sucedido.

Além disso, segundo Mellati, Nunes, Da Silva (2008), para que o futuro colaborador possa perceber a necessidade de atualizar-se, é imprescindível, inicialmente, analisar o quanto detém das habilidades, atitudes e conhecimentos desejados pelas organizações, uma vez que, assim, estará consciente de seus pontos fortes e daqueles que ainda necessitam ser aprimorados. Nesse mesmo panorama, os autores citam que cada indivíduo é diferente, o que leva todos à possibilidade de ampliar as competências distintas, dependendo de seus conhecimentos, habilidades, atitudes e experiências vividas.

Sendo assim, para Chiavenato (2002), as bases da empregabilidade – ou seja, algumas competências que o indivíduo precisa incorporar ao comportamento profissional e cotidiano – são sempre necessárias, embora as empresas requeiram maior ou menor dose delas. As competências propostas pelo autor contemplam os seguintes fatores: *i)* aprender a aprender: significa modificar o comportamento pela incorporação de novos conhecimentos, atitudes, habilidades e competências; *ii)* desenvolver habilidades e competências pessoais: isto é, analisar a atividade profissional com amplitude e profundidade para verificar quais as habilidades e competências são necessárias para que a pessoa seja bem-sucedida; *iii)* agregar valor e contribuir para a empresa, para o cliente ou para a comunidade: nesse item, é preciso agregar valor ao negócio e ao cliente; *iv)* ser responsável: assumir compromissos com a empresa ou o cliente e responder por esses; *v)* ser leal e confiável: significa criar valor ao negócio, trazer contribuições efetivas para a empresa; *vi)* ter iniciativa pessoal e senso empreendedor: o que representa estar preparado para a ação – para o fazer acontecer.

Pode-se observar que dentre as competências citadas acima, a maioria não é específica de um cargo ou atividade, pelo contrário, são competências relacionadas à postura e ao comportamento profissional. Por isso, no tópico a seguir discorre-se sobre as competências técnicas e competências duráveis.

Competências técnicas versus competências duráveis

De acordo com Chiavenato (2004) existem três tipos de habilidades: técnicas, humanas e conceituais. As primeiras referem-se à utilização do conhecimento, métodos, equipamentos e técnicas para a realização de tarefas profissionais. Em seguida, as competências humanas estão ligadas ao trabalho com pessoas e facilidade no relacionamento interpessoal e grupal; além disso, soma-se, ainda, a capacidade de motivar, coordenar, liderar, comunicar e resolver conflitos pessoais e grupais. Por fim, as conceituais estão relacionadas com a visão da organização como um todo, a facilidade de trabalhar com ideias e conceitos, teorias e abstrações, a capacidade de pensar, raciocinar, diagnosticar um problema ou ainda formular alternativas para solucionar esse problema.

Com base nisso, entende-se que as competências podem ser amplamente subdivididas em técnicas e duráveis. As habilidades técnicas referem-se a conhecimentos específicos sobre determinada área, cargo ou atividade que, por sua vez, tornam-se rapidamente obsoletos e ultrapassados. Por outro lado, as competências duráveis são as que nunca se tornarão obsoletas e se apresentam, principalmente, nas atitudes e posturas das pessoas (CHIAVENATO, 2002).

É possível compreender que enquanto as competências técnicas podem ser mais facilmente aprendidas e ensinadas, as competências duráveis não seguem essa mesma regra, pois exige-se

maior esforço de ambos os lados – quem aprende e quem ensina, ou seja, por se tratar de características intrínsecas do indivíduo, nem sempre é fácil de modificar. Portanto, as competências duráveis também podem ser entendidas como competências comportamentais.

Chiavenato (2002) corrobora com isso quando afirma que mudar a cabeça dos indivíduos, transformar atitudes e posturas ou ainda modificar o comportamento humano é mais difícil do que ensinar uma nova tecnologia. Nessa perspectiva, pode-se entender que as competências duráveis estão sendo mais valorizadas do que as competências denominadas técnicas. Assim, torna-se mais importante que empresa busque profissionais que saibam trabalhar em equipe, se comunicar, que tenham espírito criativo, sejam inovadores, tenham visão do futuro, entre outras capacidades pessoais. Segundo o mesmo autor, a tecnologia deixou de ser o problema principal, hoje, o problema é lidar com pessoas e por isso, mudar a cultura e o comportamento é o maior desafio contemporâneo.

No que se refere às competências do profissional de secretariado executivo, Mellati, Nunes, Da Silva (2008) dizem que as competências técnicas são aquelas que se adquirem com o decorrer de sua trajetória pessoal, acadêmica e profissional, tais como domínio de línguas estrangeiras, conhecimentos em informática, oratória, cultura geral, buscando estar informado sobre o contexto empresarial e mundial. E, ainda, de acordo com os autores, as competências comportamentais consistem na capacidade do secretário

executivo interagir com os sujeitos de toda a equipe da empresa, ter visão de negócio e contribuir para um resultado positivo. Isso envolve iniciativa, criatividade, flexibilidade, relacionamento interpessoal, liderança, negociação, motivação, entre outras.

Conforme o exposto, acredita-se na relevância de se estudar se os cursos de graduação em Secretariado Executivo auxiliam também para o desenvolvimento de competências duráveis, uma vez que o ensino das competências técnicas considera-se como certo e indiscutível neste trabalho. Para tanto, antes de abordar os resultados da pesquisa, torna-se importante esclarecer que, para este estudo, as competências duráveis são definidas como competências pessoais, principalmente relacionadas ao comportamento do indivíduo.

Procedimentos metodológicos

Em termos metodológicos, este estudo pode ser definido como um estudo de caso com abordagem qualitativa. As pesquisas que utilizam uma metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de um determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, além de possibilitar, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos (RICHARDSON, 2007).

Em se tratando do estudo de caso, Goldenberg (2003) cita que essa metodologia reúne uma maior quantidade de informações detalhadas, por meio de diversas técnicas de pesquisa com o

intuito de aprender a totalidade de uma situação e descrever a complexidade de um caso concreto.

Para a elaboração do estudo de caso do curso de Secretariado Executivo da Unioeste, inicialmente, utilizou-se a pesquisa documental – dados secundários – a partir da leitura e interpretação dos planos de ensino das disciplinas ofertadas em 2013, com o intuito de obter indícios de que o curso auxiliaria no desenvolvimento de competências duráveis. Para essa análise dos planos de ensino, utilizou-se a técnica de análise de conteúdo, que pode ser entendida como um método que busca classificar palavras, frases, ou mesmo parágrafos em categorias de conteúdo (ROESCH, 2006).

Posteriormente, como forma de complementar, confirmar ou refutar as informações colhidas pela primeira análise, realizou-se uma entrevista não estruturada com professores do curso. Por último, utilizaram-se dados primários – questionários – para avaliar a opinião de alguns acadêmicos do quarto ano e alguns empregadores sobre quais as competências, dentre as técnicas e duráveis, eram primordiais para a contratação e atuação do profissional de secretariado.

Ressalta-se que o motivo de escolher os acadêmicos do quarto ano do curso de Secretariado Executivo foi pelo fato de esses já possuírem entendimento de todas as disciplinas da graduação, contudo, cabe apontar que a pesquisa contou com poucos questionários respondidos. Foram apenas seis acadêmicos e seis empregadores que devolveram o questionário, o que pode apresentar certa limitação ao

estudo no que se refere à possível ampliação e generalização do resultado obtido para o último objetivo proposto, a saber: a visão de acadêmicos e empregadores sobre as competências mais importantes para o secretário executivo. No entanto, não se trata de uma limitação metodológica ou estrutural que possa prejudicar as conclusões deste estudo.

Resultados e discussão

O curso de Secretariado Executivo da Unioeste e as competências duráveis

O primeiro passo para verificar se o curso de ensino superior em Secretariado Executivo da Unioeste auxilia no desenvolvimento de competências duráveis do profissional, foi relacionar todas as disciplinas oferecidas pelo curso em 2013, resultando num total de 30 disciplinas, subdividas em: oito no primeiro ano, sete no segundo, sete no terceiro e oito no quarto ano.

Verificada a estrutura curricular do curso, seguiu-se à análise dos planos de ensino de todas as disciplinas relacionadas, nos quais, estudaram-se as ementas, os objetivos e os conteúdos programáticos com o intuito de pontuar quais disciplinas poderiam propiciar o desenvolvimento das chamadas competências duráveis.

Nesse ponto, cabe destacar que a técnica utilizada foi a análise de conteúdo, tendo como unidade de análise a palavra. Isto é, com base nas leituras preliminares (especialmente feitas para

o referencial teórico e baseadas, principalmente, em trabalhos de Chiavenato - 2002), elencaram-se diversas palavras que resumem as competências duráveis e, com base nessas, buscou-se identificar quais poderiam ser estimuladas pelas disciplinas do curso. Entre essas palavras, as principais foram: criatividade, trabalho em equipe, liderança, flexibilidade, postura, ética, comprometimento, visão crítica, visão empreendedora, iniciativa, responsabilidade, honestidade, perfil inovador, consciência, motivação e proatividade. Ressalta-se que se ob-

servaram também palavras com sentido similar às citadas, isto é, analisaram-se as palavras que apresentavam também o mesmo contexto ou significado.

Findando a análise de todos os planos de ensino constatou-se, de modo geral, que diversas disciplinas contribuem para o desenvolvimento das competências relacionadas à postura e comportamento profissional e cotidiano. Na Tabela 1, são apresentadas as principais, juntamente com as competências que se puderam extrair da análise de conteúdo.

Tabela 1 – Disciplinas que mais contribuem para o desenvolvimento de competências duráveis, segundo pesquisa nos planos de ensino do curso de Secretariado Executivo da Unioeste

Disciplina	Competências
Técnicas de Secretariado Executivo I	Pontualidade; responsabilidade; princípios éticos; consciência profissional; respeito à dignidade da pessoa humana; honestidade no trabalho; lealdade; postura profissional; visão crítica; comprometimento.
Gestão Secretarial Executiva	Inteligência emocional; trabalho em equipe; respeito às diferenças individuais; motivação; proatividade; relacionamento interpessoal; espírito de equipe; espírito de liderança; flexibilidade; idoneidade.
Empreendedorismo	Visão empreendedora; autogerenciamento; perfil inovador; criatividade; determinação; ética; iniciativa.
Assessoria e Consultoria Empresarial	Postura profissional; comportamento ético; inovação; relacionamento interpessoal.
Estágio Supervisionado em Secretariado Executivo I e II	Comportamento profissional; atitude ética; proatividade; motivação; responsabilidade.

Fonte: resultados da pesquisa (2013).

Como pode ser observado, a pesquisa nos planos de ensino evidenciou que cinco das disciplinas ofertadas pelo curso são as maiores responsáveis por fomentar o desenvolvimento de competências duráveis. No entanto, isso não significa que outras disciplinas não auxiliam,

mas sim, que essas foram as que mais se destacaram.

Como forma de complementar os resultados encontrados por meio da análise dos planos de ensino, entrevistou-se professores do curso de Secretariado Executivo com o intuito de confirmar ou

modificar as conclusões até então encontradas. Assim, a entrevista foi não estruturada e tinha por objetivo conhecer a opinião dos docentes no que se refere às disciplinas que poderiam auxiliar ao desenvolvimento das denominadas competências duráveis, e quais competências poderiam citar. Nesse momento, cabe apontar que os pesquisadores fizeram uma breve tomada conceitual sobre competências duráveis, enfatizando que se tratam daquelas comportamentais e não unicamente técnicas.

A entrevista foi direcionada aos docentes efetivos do curso, que estavam atuando no mês de junho de 2013, o que totalizou oito professores. Além disso, dentre todas as disciplinas do curso, foram selecionadas aquelas já ministradas por esses oito professores, quais sejam: Língua Portuguesa I, II, e III, Língua Inglesa I, II, e III, Língua Espanhola I, II, e III, Técnicas de Secretariado Executivo I e II, Marketing, Administração I e II, Metodologia da Pesquisa para o Secretariado Executivo, Comunicação Empresarial, Gestão Secretarial Executiva, Estágio Supervisionado em Secretariado Executivo I e II; Planejamento e Gestão Estratégica, Empreendedorismo e Assessoria e Consultoria Empresarial.

Dentre essas disciplinas, as que receberam respostas significativas quanto ao estímulo para o desenvolvimento de competências duráveis, foram: Técnicas de Secretariado Executivo I e II, Ad-

ministração I e II, Gestão Secretarial Executiva, Estágio Supervisionado em Secretariado Executivo I e II, Empreendedorismo e Assessoria e Consultoria Empresarial. Isto é, pelo menos nove disciplinas foram apresentadas como propulsoras de competências comportamentais e cotidianas. Contudo, para algumas disciplinas, tais como: Técnicas de Secretariado Executivo I, Gestão Secretarial Executivo e Empreendedorismo, as respostas foram complementadas ou enfatizadas, de forma que cabe apresentá-las na íntegra.

Para a disciplina de Técnicas de Secretariado Executivo I, a resposta foi: *“acredito que é uma das disciplinas em que mais essas competências são destacadas”*. Para as disciplinas de Gestão Secretarial Executiva e Empreendedorismo obteve-se o seguinte: *“Sim, acredito que muito, inclusive”*.

Dessa forma, confirma-se a primeira conclusão obtida pelo estudo dos planos de ensino de que as disciplinas ofertadas pelo curso de graduação em Secretariado Executivo da Unioeste oferecem condições para que as competências duráveis sejam desenvolvidas.

Por conseguinte, propôs-se aos docentes que elencassem quais competências duráveis eram estimuladas nas disciplinas. As respostas (compiladas tal como os docentes responderam) acompanhadas pelas disciplinas que foram mais significativas estão na Tabela 2.

Tabela 2 – Disciplinas que mais contribuem para o desenvolvimento de competências duráveis, segundo os docentes do curso de Secretariado Executivo da Unioeste

Disciplina	Competências duráveis
Técnicas de Secretariado Executivo I	Ética; responsabilidade; comportamento adequado ao ambiente de trabalho; iniciativa; liderança; criatividade; capacidade de administrar conflitos; habilidade de relacionamento interpessoal; motivação e comprometimento.
Técnicas de Secretariado Executivo II	Postura profissional; responsabilidade; inteligência emocional; liderança; trabalho em equipe; motivação.
Administração I e II	Por meio da administração se obtém conhecimento o qual pode ser sociabilizado; a perspectiva da postura de transformar a teoria em prática por meio da inovação e diagnóstico de novas situações; e o envolvimento das atitudes das pessoas as quais se utilizam da motivação, liderança e comunicação para atingir objetivos organizacionais.
Gestão Secretarial Executiva	Postura profissional; responsabilidade; inteligência emocional; liderança; trabalho em equipe; motivação.
Empreendedorismo	Potencial empreendedor; criatividade; inovação; iniciativa; determinação; planejamento; ética; proatividade; correr riscos calculados.
Assessoria e Consultoria	Ética; inovação; comportamento profissional; persuasão; trabalho em equipe.

Fonte: resultados da pesquisa (2013).

Em uma análise comparativa entre as Tabelas 1 e 2, é possível perceber que os resultados obtidos por meio da consulta nos planos de ensino e por meio das entrevistas com os docentes são coerentes. A Tabela 1 (resultados da pesquisa nos planos de ensino) revela que as disciplinas que mais se destacam no incentivo às competências duráveis são: Técnicas de Secretariado Executivo I; Gestão Secretarial Executiva; Empreendedorismo; Assessoria e Consultoria Empresarial; e Estágio Supervisionado em Secretariado

Executivo I e II. Igualmente, a Tabela 2 (resultado da entrevista com os docentes do curso) cita essas mesmas disciplinas, mas inclui ainda as disciplinas de Técnicas de Secretariado Executivo II e Administração I e II. Sendo assim, pode-se aferir que, de fato, o curso de Secretariado Executivo da Unioeste auxilia para o desenvolvimento das chamadas competências duráveis.

Da mesma forma, no que se refere às competências mais estimuladas por essas disciplinas, tanto as informações

obtidas dos planos de pesquisa como as opiniões dos docentes chegam a competências iguais ou muito próximas. Por exemplo, ambas as tabelas apresentam a ética, a responsabilidade, a postura profissional e o comprometimento como características estimuladas pela disciplina de Técnicas de Secretariado Executivo I. Aparecem, ainda, como competências, na disciplina de Gestão Secretarial Executiva, tanto na interpretação dos planos de ensino quanto na resposta fornecida pelos professores, a inteligência emocional, a liderança e o trabalho em equipe.

Assim, conclui-se que as duas formas de investigação (planos de ensino e entrevista com docentes) chegaram à descrição de competências idênticas ou muito similares. Dentre todas as competências citadas, algumas das que mais aparecem são: responsabilidade, postura profissional, ética, trabalho em equipe, comprometimento, liderança, proatividade e criatividade.

Tendo a comprovação de que o curso de Secretariado Executivo da Unioeste auxilia para o desenvolvimento das chamadas competências duráveis e possuindo a relação das características mais estimuladas nas disciplinas, o próximo subtópico tem por objetivo analisar a visão de alguns acadêmicos e empregadores sobre as competências fundamentais para a contratação e atuação do profissional secretário executivo no mercado de trabalho.

Opinião de acadêmicos e empregadores sobre competências técnicas e duráveis

Diante das mais diversas competências comportamentais elencadas como possivelmente desenvolvidas por profissionais de secretariado durante sua formação, buscou-se saber a opinião de acadêmicos do quarto ano do curso de Secretariado Executivo da Unioeste e, também, de empresas que empregam tais profissionais, se as competências duráveis se sobrepõem ou não às técnicas, tanto para contratação quanto para a atuação desse profissional.

A partir disso, relacionou-se 28 competências em um questionário, para que os acadêmicos e os empregadores apontassem as dez mais importantes para a contratação e atuação de um profissional de secretariado. Dessas 28 competências, 14 eram duráveis (baseadas na pesquisa anterior sobre as competências estimuladas no curso de Secretariado Executivo da Unioeste) e as outras 14 se tratavam de competências técnicas, também, especificamente baseadas nos planos de ensino do curso de Secretariado da Unioeste. No Quadro 1, estão as opções apresentadas a acadêmicos e empregadores.

Quadro 1 – Competências técnicas e duráveis relacionadas ao profissional de secretariado executivo

() Atitude ética	() Postura profissional
() Domínio de outra(s) língua(s)	() Organização de viagens
() Pontualidade	() Proatividade
() Gerenciamento de e-mails	() Organização de eventos
() Redação de correspondências oficiais e comerciais	() Atendimento ao público
() Comprometimento	() Iniciativa e determinação
() Inteligência emocional	() Conhecimentos financeiros
() Trabalho em equipe	() Conhecimentos básicos em técnicas estatísticas
() Capacidade de desenvolvimento de funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle	() Habilidade de relacionamento interpessoal
() Organização de reuniões	() Capacidade de administrar conflitos
() Organização de agendas	() Planejamento e negociação de serviços de consultoria
() Responsabilidade	() Organização de arquivos
() Capacidade de liderança	() Visão empreendedora
() Criatividade e inovação	() Entendimento do processo de planejamento estratégico

Fonte: resultados da pesquisa (2013).

Pedia-se aos respondentes desse questionário que apontassem as dez alternativas que consideravam mais importantes no momento da contratação e, ainda, as dez mais importantes para a atuação do profissional de secretariado. Cabe apontar que em nenhum momento os pesquisadores forneceram explicações aos respondentes sobre o que eram as competências técnicas e duráveis ou sobre a sua importância ou valorização no atual mercado de trabalho, uma vez que esse comentário poderia interferir nas respostas.

Entre essas 28 competências, as consideradas duráveis são: atitude ética; pontualidade; comprometimento; inteligência emocional; trabalho em equipe; responsabilidade; capacidade de liderança; criatividade e inovação; postura profissional; proatividade; iniciativa e determinação; habilidade de relacionamento interpessoal; capacidade de administrar conflitos; visão empreendedora. Por outro lado, as consideradas técnicas são: domínio de outra(s) língua(s); gerenciamento de e-mails; redação de correspondências oficiais e co-

merciais; capacidade de desenvolvimento de funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle; organização de reuniões; organização de agendas; organização de viagens; organização de eventos; atendimento ao público; conhecimentos financeiros; conhecimentos básicos em técnicas estatísticas; planejamento e negociação de serviços de consultoria; organização de arquivos; entendimento do processo de planejamento estratégico.

Para apresentar os resultados das competências mais valorizadas, tanto pelos acadêmicos quanto pelos empregadores, observaram-se quais competências receberam o maior número de apontamentos. Além disso, uniram-se as competências que receberam o mesmo número de apontamentos em ordem decrescente.

As primeiras respostas analisadas foram as fornecidas pelos acadêmicos do quarto ano (seis respondentes). As competências mais valorizadas por eles são apresentadas no Quadro 2.

Quadro 02 – Competências mais valorizadas na visão dos acadêmicos

Competências	Quantidade apontamentos para cada competência	Total de apontamentos
Trabalho em equipe; proatividade; capacidade de desenvolvimento de funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle.	05	15
Atitude ética; iniciativa e determinação.	04	08
Domínio de outra(s) língua (s); pontualidade; gerenciamento de e-mails; redação de correspondências oficiais e comerciais; comprometimento; postura profissional; atendimento ao público; habilidade de relacionamento interpessoal.	03	21
Inteligência emocional; organização de reuniões; organização de agendas; responsabilidade; criatividade e inovação;	02	10
Capacidade de liderança; organização de viagens; organização de eventos; conhecimentos financeiros; capacidade de administrar conflitos; entendimento do processo de planejamento estratégico.	01	06
Conhecimentos básicos em técnicas estatísticas; organização de arquivos; planejamento e negociação de serviços de consultoria; visão empreendedora.	00	00
	Total	60

Fonte: resultados da pesquisa (2013).

Do total de 60 apontamentos (dez para cada discente respondente), observa-se que as mais valorizadas por eles são: trabalho em equipe; proatividade; capacidade de desenvolvimento de funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle. Posteriormente, tem-se: atitude ética; iniciativa e determinação. Sendo assim, se for analisar em termos de competências técnicas *versus* competências duráveis, entre as cinco primeiras, quatro são

competências comportamentais e apenas uma técnica. Se considerar as competências que obtiveram quatro apontamentos cada (atitude ética; iniciativa e determinação) percebe-se que, ainda assim, as características duráveis se sobrepõem às técnicas.

Na visão dos empregadores (seis respondentes), as competências mais importantes para a contratação e atuação do secretário executivo são apresentadas no Quadro 3.

Quadro 03 – Competências mais valorizadas na visão dos empregadores

Competências	Quantidade apontamentos para cada competência	Total de apontamentos
Atitude ética; comprometimento.	05	10
Pontualidade; redação de correspondência oficiais e comerciais; trabalho em equipe; capacidade de desenvolvimento de funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle; postura profissional; habilidade de relacionamento interpessoal.	04	24
Responsabilidade; proatividade; atendimento ao público; iniciativa e determinação.	03	12
Gerenciamento de e-mails; inteligência emocional; criatividade e inovação; organização de arquivos.	02	08
Organização de agendas; organização de eventos; conhecimentos financeiros; capacidade de administrar conflitos; entendimento do processo de planejamento estratégico.	05	05
Domínio de outra(s) língua (s); organização de reuniões; capacidade de liderança; organização de viagens; conhecimentos básicos em técnicas estatísticas; planejamento e negociação de serviços de consultoria; visão empreendedora.	00	00
	Total	59

Fonte: resultados da pesquisa (2013).

Referente à opinião dos empregadores, um dos questionários respondidos continha apenas nove competências assinaladas, por isso o total de 59 e não de 60. Se observar as competências que obtiveram cinco e quatro apontamentos cada, tem-se: atitude ética; comprometimento; pontualidade; redação de correspondência oficiais e comerciais; trabalho em equipe; capacidade de desenvolvimento de funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle; postura profissional; habilidade de relacionamento interpessoal. Ou seja, um total de seis. Sendo assim, pode-se visualizar que as primeiras colocadas, também se referem a competências consideradas duráveis.

Retomando a pressuposição apresentada no início deste estudo, qual seja, que o curso de graduação em Secretariado Executivo da Unioeste auxilia para o desenvolvimento de competências duráveis, e que tanto na visão de acadêmicos como de empregadores, essas assumem papel primordial para a contratação e atuação do profissional, observa-se que o pressuposto foi confirmado pelos resultados da pesquisa. No entanto, deixa-se a ressalva de que, devido ao baixo número de acadêmicos e empregadores respondentes, não se pode generalizar que as competências duráveis sempre se sobrepõem às técnicas. Mas, no que se refere ao curso de Secretariado Executivo da Unioeste, confirma-se que as disciplinas oferecidas estimulam o desenvolvimento de competências profissionais e cotidianas, denominadas competências duráveis.

Considerações finais

O objetivo deste artigo foi analisar se o curso de graduação em Secretariado Executivo da Unioeste propicia melhorias para a empregabilidade de seus formandos, especificamente no que se refere ao desenvolvimento de competências duráveis. Além disso, teve-se o intuito de investigar a visão de alguns acadêmicos e empregadores sobre as competências determinantes para a contratação e atuação do secretário executivo.

Com base em consultas nos planos de ensino das disciplinas ofertadas em 2013 e por meio de entrevistas aplicadas aos docentes do curso, concluiu-se que esse auxilia, com veemência, no desenvolvimento das chamadas competências duráveis, proporcionando assim, significativas melhorias na empregabilidade dos profissionais ali formados. Entre as disciplinas que mais se destacam estão: Técnicas de Secretariado Executivo I, Gestão Secretarial Executiva, Empreendedorismo, Administração I e II, Estágio Supervisionado I e II e Assessoria e Consultoria Empresarial. Já no que se refere às principais competências duráveis estimuladas por essas disciplinas, podem-se citar: responsabilidade, postura profissional, ética, trabalho em equipe, comprometimento, liderança, proatividade e criatividade.

Em se tratando da visão de acadêmicos e empregadores sobre quais são as competências mais importantes para a contratação e atuação do profissional de secretariado, concluiu-se que ambos acreditam que as competências duráveis são as primordiais. Ou seja, as opiniões

de acadêmicos e empregadores estão alinhadas sobre a importância e valorização das competências duráveis em comparação às técnicas.

Por fim, levando em consideração a limitação deste estudo que foi: a baixa quantidade de respondentes, tanto de acadêmicos quanto de empregadores, deixa-se como sugestão de pesquisas futuras, até mesmo para esta equipe de pesquisadores, que o estudo seja expandido para egressos de cursos de Secretariado Executivo da Unioeste e para outros diversos empregadores a fim de complementar este trabalho.

Technical or durable competences?

The executive secretary view versus the employer's view

Abstract

The aim of this study was to analyze if the Executive Secretariat degree course of Unioeste - Toledo/Pr provides improvements to the employability of its graduates. Specifically, this study aimed to: *i)* examine if the Executive Secretarial course of Unioeste assists on the development of durable skills; *ii)* investigate the vision of academics and employers on skills which are crucial for the recruitment and performance of the Executive Secretary. For this, a theoretical referential about employability was used. In methodological terms, the research was presented as a qualitative approach, with a case study. As research instruments, it was adopted the documental research, from the curriculum of the course, the interview held with faculty members, and the questionnaire to investigate the views of academics and employers. The results showed that the Executive Secretariat degree course of the Unioeste assists vehe-

mently for the development of durable powers and therefore provides improvements with regard to the employability of its professionals. Moreover, in the opinion of academics and employers, durable skills overlap the techniques ones.

Keywords: Executive Secretarial courses. Employability. Durable skills.

Referências

CAMARGOS, S. C. M. Z.; SOUZA, T. B. Recrutamento e seleção por competências. O binômio qualidade-comportamento como forma de melhoria do processo seletivo. *Anuário da produção científica dos cursos de pós-graduação*. v. 4, n. 4, 2009.

CARRIERI, A. P.; SARSUR, A. M. Percorso semântico do tema empregabilidade: a (re) construção de parte da história de uma empresa de telefonia. *Rev. Adm. Contemp.*, Curitiba, v. 8, n. 1, mar. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552004000100007&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 15 de jun. 2013.

CHIAVENATO, I. *Carreira e competência*. São Paulo: Editora Saraiva, 2002.

CHIAVENATO, I. *Introdução à teoria geral da administração*. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

DURANTE, D. G.; DOS SANTOS, M. E. M. Postura autônoma do secretário: um fator de reconhecimento profissional. In: I ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO, Toledo - PR. *Anais...* Toledo-PR: Universidade Estadual do Oeste do Paraná-Unioeste, 2010.

DOS SANTOS, M. E.; MORETTO, C. F. O mercado de trabalho do secretário executivo no contexto da dinâmica produtiva e do emprego recentes no Brasil. *Secretariado Executivo em Revist@*. Passo Fundo, n. 7, p. 21-35, 2011.

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOLDENBERG, M. *A arte de pesquisar: como fazer uma pesquisa qualitativa em Ciências Sociais*. Rio de Janeiro: Record, 2003.

MELLATI, G. A.; NUNES, C. C.; DA SILVA, N. F. As competências exigidas do profissional de Secretariado. *FAZU em Revista*, Uberaba, n. 5, p. 161-168, 2008.

MARTINS, C. B.; GENGHINI, A. L.; TODO-ROV, M. do C. A. A resiliência na atuação profissional em secretariado. *Secretariado Executivo em Revist@*. Passo Fundo, n. 7, p. 09-21, 2011.

RICHARDSON, R. J. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

ROESCH, S. M. A. *Projetos de estágio e pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso*. São Paulo: Atlas, 2006.

SECRETARIADO EXECUTIVO. *Estrutura curricular e disciplinas*. 2013. Disponível em: <<http://www.secretariadounioeste.com/gradua%C3%A7%C3%A3o/disciplinas/>>. Acesso em: 15 jun. 2013.

SOUZA, J. *Gestão empresarial: administrando empresas vencedoras*. São Paulo: Editora Saraiva, 2006.