

Os conhecimentos necessários à formação acadêmica em consultoria secretarial

Chussy Karlla Souza Antunes*, Maria de Fátima dos Santos Fernandes de Araújo**

Resumo

Este artigo teve como objetivo identificar quais os conhecimentos oferecidos nos cursos de Secretariado Executivo que contribuem para a formação e o desenvolvimento das competências necessárias à atuação em consultoria secretarial. Foram utilizados, como base teórica os autores: Silva (2005), Antunes (2010), Castro (2011) e as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Secretariado Executivo. Sua abordagem foi qualitativa, de caráter exploratório. Os procedimentos adotados caracterizaram-se como pesquisa bibliográfica e documental. A análise documental foi de cunho comparativo, sendo comparadas as matrizes curriculares de dois cursos de Secretariado Executivo, um da iniciativa pública e um da privada, respaldadas nas diretrizes curriculares nacionais para o curso. Como resultado, foi possível identificar os conhecimentos necessários à formação e à construção da competência para atuação em consultoria secretarial. Percebeu-se, ainda, que a melhor forma de ensino é por competência e, para tanto, necessita ser

desenvolvida em um laboratório específico de secretariado, proporcionando aos discentes a prática de seus conhecimentos. Esse resultado divergiu da hipótese inicial, em que se acreditava apenas incluir no currículo do curso uma disciplina específica em consultoria secretarial para ter a formação em consultoria secretarial.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Conhecimentos. Consultoria secretarial.

Introdução

O mercado de trabalho caracteriza-se por sua instabilidade e competitividade, assim, é cada vez mais importante que os profissionais busquem se qualificar no intuito de desenvolver alternativas que possibilitem aumentar sua empregabilidade. Além disso, precisam se manter atentos quanto às mudanças na sua profissão para atender as exigências do mercado.

* Mestrado em Gestão Pública - Universidade Federal de Pernambuco; Especialista em Planejamento Educacional e Administração Escolar - Universidade Federal de Pernambuco; Especialista em Ciência Política: Teoria e Prática Política no Brasil - Universidade Católica de Pernambuco; Secretária Executiva - Escola Superior de Relações Públicas; Professora da Universidade Federal da Paraíba; Membro da Comissão Assessora de Avaliação da Área de Secretariado Executivo - MEC/ENADE; Avaliadora Ad Hoc de Cursos Superiores - MEC/INEP Sócia Fundadora da ASPBSE - Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado. Consultora da área secretarial. UFPB. *E-mail:* chussysa@ccae.ufpb.br

** Bacharel em Secretariado Executivo Bilíngue - UFPB. *E-mail:* fatimafernandesaraujo@gmail.com

No caso do(a) profissional de secretariado, o desenvolvimento da profissão ao longo dos anos mostra como a preocupação em acompanhar as demandas do mercado de trabalho o fizeram evoluir tecnicamente. As várias conquistas da categoria como a Lei de Regulamentação Profissional, o Código de Ética, a Institucionalização da Federação Nacional de Secretários e Secretárias e, recentemente, as Diretrizes Curriculares Nacionais ratificam o(a) Secretário(a) Executivo(a) em nível de desempenho profissional diferenciado, capaz de atuar como assessor empresarial, cogestor, empreendedor e consultor em sua área. A formação necessária a essa última área de atuação será o foco de estudo desta pesquisa, pois aponta para uma nova alternativa de inserção dos secretários no mercado.

Em muitos cursos de secretariado não há uma disciplina direcionada para a formação do secretário como consultor secretarial e os alunos, bem como alguns profissionais ficam com a sensação de não terem recebido o conhecimento adequado para o desenvolvimento dessa competência. Por isso acredita-se, que com a inserção de uma disciplina específica de consultoria secretarial, esse sentimento desapareceria, mas ficam questionamentos como: em cursos que não possuem essa disciplina, quais os conhecimentos necessários para o desenvolvimento dessa competência? Qual a melhor maneira de ensino? Que formação deve possuir o docente para esse fim? A partir desses questionamentos, o objetivo desta pesquisa foi investigar quais seriam os conhecimentos oferecidos nos cursos de Secretariado Executivo que contribuem para o desenvolvimento

das competências necessárias à atuação em consultoria secretarial.

A pesquisa foi desenvolvida tendo um caráter qualitativo, exploratório, apoiada por um levantamento bibliográfico e análise documental, por meio de uma comparação entre as disciplinas das Matrizes Curriculares de dois cursos de Secretariado Executivo, um da iniciativa pública – Universidade Federal da Paraíba (UFPB) e um da iniciativa privada – Escola Superior de Relações Públicas de Pernambuco (ESURP). Os cursos foram escolhidos por serem bacharelados e possuem escritório experimental com prática de consultoria secretarial. Para alcançar o objetivo geral, a pesquisa teve como objetivos específicos levantar, dos projetos de curso da UFPB (2006) e ESURP (2009), a relação das disciplinas comuns direcionadas à formação em consultoria secretarial; relacionar, com base nos planos das disciplinas, ementários equivalentes da comparação entre as disciplinas das duas instituições; identificar os conteúdos convergentes para o desenvolvimento das competências à consultoria secretarial e, ao final, analisar os conteúdos necessários à formação do profissional para atuar em consultoria secretarial.

Percebe-se no(a) secretário(a) executivo(a), como prestador de serviços em consultoria secretarial, um campo fértil de pesquisa a ser explorado. Já existem pesquisas com foco nas atividades de consultoria (FEITOSA; PEDERNEIRAS, 2010), sobre as atitudes necessárias a um consultor (OLIVEIRA, 2009) e sobre as habilidades necessárias a uma consultoria secretarial (CRASTO, 2011), mas há uma lacuna sobre quais

conhecimentos são necessários à formação em consultoria secretarial, o que justificou esta pesquisa.

Construção de competências profissionais

Definindo competências

Vários autores, em diferentes áreas do conhecimento, têm apresentado conceituações e definições do termo competência. Boterf, por exemplo, afirma que:

[...] as competências podem ser consideradas como uma resultante de três fatores: o saber agir, que supõe o saber combinar e mobilizar os recursos pertinentes; o querer, ou vontade

de agir, que se refere à motivação e ao envolvimento do indivíduo; e o poder agir, que remete para a existência de um contexto, de uma organização do trabalho e de condições sociais que tornam possíveis e legítimas o assumir de responsabilidades e de riscos, por parte do indivíduo (1998, p. 150).

Direcionando ao profissional de Secretariado, Medeiros define competência “[...] como um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que justificam um alto desempenho, acreditando-se que as melhores *performances* estão fundamentadas na inteligência e na personalidade das pessoas” (2006, p. 3). No Quadro 1, apresentam-se outras definições de competências, a partir de diferentes autores:

Quadro 1 – Definições de competências

Dutra, Hipólito e Silva (2000, p. 164)	“[...] capacidade de a pessoa gerar resultados dentro dos objetivos estratégicos e organizacionais da empresa, traduzindo-se pelo mapeamento do resultado esperado (<i>output</i>) e do conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para o seu atingimento (<i>input</i>)”.
Ruas (2004, p. 5)	“capacidade de combinar e mobilizar adequadamente recursos já desenvolvidos do que de um <i>stock</i> de conhecimentos e habilidades (perspectiva mais próxima da noção de qualificação)”.
Takahashi e Fischer (2008, p. 8)	“competência está relacionada à capacidade de combinar e mobilizar adequadamente (de forma apropriada ao evento) os recursos, e não apenas à capacidade de ter uma gama de conhecimentos e habilidades”.
Bianco e Gonçalves (2008, p. 11)	“competência é conjunto de conhecimentos, habilidades (saber-fazer), experiências, comportamentos (atitudes) que o trabalhador realiza no ambiente profissional”.

Fonte: do autor.

É perceptível a existência de várias definições de competências, como observado acima, porém, neste trabalho, adotou-se o conceito de competências de Antunes (2010), que em seu artigo

“Construção das competências essenciais do profissional de Secretariado Executivo” define competências em dois momentos; no primeiro momento, Antunes apresenta as competências

essenciais para a profissão de secretariado como “as que dão sustentação a profissão, o alicerce, e estão associadas a conhecimentos específicos e relevantes para o exercício profissional” (2010, p. 5). No segundo momento, a autora fala das competências transversais como “aquelas associadas a conhecimentos que permeiam outras áreas, mas ajudam a dar sustentação ou nas características à competência que deseja construir”, ou seja, as competências essenciais. Antunes descreve as quatro competências essenciais do(a) secretário(a) como sendo o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes para atuar como “Assessor, Cogestor, Empreendedor e Consultor” (2010, p. 7). Além de apresentar as quatro competências essenciais à sua formação, a autora afirma que “um dos maiores equívocos é acreditar que um profissional competente é aquele que adquiriu conhecimento” (2010, p. 3), pois as competências são formadas pelo conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes, não basta ter apenas o conhecimento, há necessidade de aplicá-lo com atitudes profissionais exigidas pelo mercado de trabalho, ou seja, praticá-lo ainda na academia.

Deffune e Depresbiteris afirmam também que “ser competente não significa necessariamente habilitar-se para competir, mas habilitar-se para participar, colocar, construir, conviver” (2002, p. 27). As autoras trazem uma nova abordagem ao significado de competências; afirmam que a competência deverá ser formada ao longo da vida dos trabalhadores, em cursos formais ou em atividades informais, desenvolvendo os conhecimentos tácitos, que são gerados a

partir da prática dos profissionais no coletivo de seus trabalhos. Neste trabalho, focaremos na competência que deverá ser construída em cursos formais.

Competências no processo de formação do(a) Secretariado(a) Executivo(a) para atuação em consultoria

O perfil dos profissionais de secretariado passou por várias transformações ao longo do tempo. Para Silva et. al.:

Pode-se dizer que a mudança de perfil do profissional foi acontecendo paulatinamente, possibilitando-o atuar em parceria com o executivo, auxiliando na tomada de decisões. Com essa mudança no perfil e com as novas atribuições impostas aos secretários foi preciso intensificar a formação desses profissionais. (2012, p. 142, grifo nosso).

Para os autores, a fim de acompanhar as transformações impostas pelas inovações tecnológicas e sociais, criou-se a necessidade de nova qualificação profissional, cujo objetivo é atender às novas demandas do mercado. Nesse sentido, as Instituições de Ensino Superior (IES) têm um papel fundamental. Segundo Antunes, “mapear os conhecimentos/disciplinas para a construção dessas competências dos secretários tem se tornado um dos grandes desafios das IES” (2011, p. 9). Essas instituições precisam trabalhar em parceria com as organizações, acompanhando formandos, tomando cuidado em relação ao conhecimento que será ofertado para a construção das competências profissionais (ANTUNES, 2011).

Segundo Silva et al.,

Para que a formação do profissional de secretariado contemple os requisitos das Diretrizes Curriculares Nacionais o ensino deve ser centralizado nas habilidades e competências que são requeridas pelos profissionais (2012, p. 143).

Uma pesquisa realizada na área secretarial, por Crasto (2011), revelou que para um profissional de secretariado ser um consultor, precisa desenvolver habilidades intelectuais, relacionais e de liderança, além de possuir uma visão holística sobre a empresa em que atua. Dessa forma, o profissional de secretariado estará se adaptando à nova realidade que envolve a consultoria e às grandes mudanças que o mercado de trabalho impõe a esses profissionais. Ainda segundo Crasto,

[...] as principais competências para que o profissional de secretariado executivo atue como consultor são a capacidade de gerar resultados efetivos, a capacidade de manter confidencialidade de informações e dados sobre a atividade, a capacidade de ouvir eficazmente e a capacidade de busca, análise e síntese de informações, pois esses resultados apontam que as referidas competências estão interligadas ao saber ser e saber fazer que este profissional precisa possuir para conquistar o mercado competitivo (2011, p. 42).

As IES, além de ofertarem cursos formais, devem oferecer oportunidade da prática profissional a esses conhecimentos com estágios e laboratórios especializados, pois essas ferramentas pedagógicas enriquecem e direcionam os recém-formados à atuação para o perfil profissional esperado no mercado, adaptando-os às novas tendências e à inserção mercadológica, no caso desta pesquisa, como consultor secretarial.

Consultoria

O mercado de trabalho tem se mostrado instável e competitivo e, dessa forma promove nos profissionais uma busca maior por qualificação diferenciada, ocasionando um desenvolvimento de alternativas e possibilitando aumento de sua empregabilidade no mercado. Para Junior, “a qualificação e atualização profissional são condições intimamente ligadas à empregabilidade no mercado” (2008, p. 17). Partindo desse pressuposto de empregabilidade diferenciada, é perceptível o crescimento da atividade de consultoria no meio empresarial, tanto por sua importância para o meio, quanto como uma alternativa de atuação profissional. Jacintho afirma que:

[...] o mercado está crescendo e a atividade de consultoria está intensificando sua presença no dia a dia das empresas, constituindo-se um serviço cada vez mais necessário, neste ambiente de incertezas e mudanças no qual estão inseridas (2004, p. 45).

A consultoria tornou-se uma atividade atrativa e vem sendo desenvolvida nas pequenas e grandes organizações. No entanto, essa atividade não é tão fácil como parece (ROGRIGUES, 2002) é preciso que se entenda melhor o que é consultoria e para isso, alguns autores contribuem com suas definições. Jacintho define consultoria como “[...] um processo colaborativo, realizado a quatro mãos, onde empresário e consultor unem esforços em busca da melhoria da organização foco da consultoria” (2004, p. 30). A consultoria também pode ser um fornecimento de determinada prestação de serviço, realizado em geral por um profissional que seja muito

qualificado. Essa prestação é feita por meio de diagnósticos e processos. A sua consolidação depende muito de uma colaboração entre a empresa/cliente e o profissional de consultoria.

Seguindo a mesma linha de raciocínio, Oliveira (2009, p. 4) define a consultoria como “[...] um processo interativo de um agente de mudanças externo à empresa, o qual assume a responsabilidade de auxiliar os executivos e profissionais da referida empresa na tomada de decisões, não tendo, entretanto, o controle da situação”. Crasto define a consultoria como sendo um:

[...] ato de assistir o cliente nas suas necessidades, identificando problemas, decidindo que forma de ajuda se faz necessário, diagnosticando e implementando programas de ação ou mudanças concretas na cultura empresarial, enfim, apoiando a organização no cumprimento de sua missão (2011, p. 17).

Rodrigues afirma que a consultoria “apresenta-se como uma alternativa de fortalecimento às micro e pequenas empresas, promovendo uma série de benéficos a sua contratante” (2002, p. 8). Pode-se ainda encontrar definições de consultoria, categorizadas em consultoria interna e externa. De acordo com Girardi, Lapolli e Tosta (2009, p. 4), a “Consultoria Interna tem assumido papel importante nas organizações como atividade de cunho intelectual, de apoio à gestão e à agilidade das ações da organização”. Essa forma de consultoria pretende solucionar problemas nos diferentes setores internos das organizações. Já Ely define consultoria interna como “um serviço prestado para as empresas que estão passando por algum problema em seu quadro de funcionário, ou gerenciamento” (2003). Ainda

de acordo com a mesma autora, esse tipo de consultoria exige conhecimentos dos princípios que regem as atividades da empresa-cliente. Por isso, para Girardi, Lapolli e Tosta:

A Consultoria Interna proporciona mudanças na organização e soluciona problemas de seus setores sem a necessidade de criação de assessorias permanentes ou de contratação de serviços externos (consultoria externa). (2009, p. 7).

É importante salientar que a consultoria interna, na maioria das vezes, é mais favorável à empresa, pois o profissional que ocupa o cargo de consultor interno será algum funcionário capacitado na área de conhecimento sem necessidade de novas contratações. Já a consultoria externa, segundo Sícoli:

[...] envolve, necessariamente, uma Empresa/Cliente, com suas necessidades de mudança de uma situação atual para outra melhor situação e, por outro lado, um Consultor, com suas habilidades e vontade de ajudar no processo de mudança (2001, p. 1).

Salienta-se que os serviços prestados com a consultoria externa são oriundos de fora da empresa contratante. São muitas as definições sobre consultoria externas, porém, neste trabalho, adota-se o conceito de consultoria de Crasto (2011), anteriormente citada, por estar diretamente relacionada à consultoria na área de secretariado. Contudo, não basta conceituar ou definir consultoria, é preciso conhecer o perfil dos profissionais que podem oferecer esse serviço.

Perfil do consultor

Sícoli define o profissional de consultoria como sendo as

[...] pessoas contratadas para ajudar o Cliente/Empresa solicitante a reduzir a diferença entre seu estado atual e seu estado desejado. O Consultor é um “agente de mudanças”, que pode agir tanto como um “catalisador” das mudanças quanto como um verdadeiro “líder” no processo (2001, p. 1).

Em Schumacher, Portela e Pereira, “consultor é alguém capaz de oferecer soluções para outros empreendedores [...]” (2009, p. 33). Para Block (1991), o consultor é um profissional que possui um comportamento baseado em habilidades técnicas, postura e posição, além da capacidade de influenciar pessoas, grupos ou organizações, mas sem o poder de produzir mudanças ou programas de implementação. Marasini e Neumann acreditam que “o consultor exerce um forte papel junto ao alto escalão das organizações, criando sinergia para a implantação de novos processos, tecnologias e inovação” (2011, p. 3). Já Jacintho afirma que o objetivo do consultor é “efetuar um trabalho de qualidade, ajudando a empresa-cliente na solução dos problemas enfrentados, pois esta é sua missão de vida profissional e sua forma de sustento e manutenção no mercado” (2004, p. 40).

Como constatado, há também diversas abordagens sobre o perfil do consultor, por isso adotou-se, neste texto, o conceito de Schumacher, Portela e Pereira, pois acreditamos que o consultor secretarial apoia e oferece soluções empreendedoras em sua área, colaborando com os executivos, os setores ou as empresas no alcance dos seus objetivos.

Como todo profissional, o consultor necessita reunir um conjunto de características que o auxiliem no seu desenvolvimento profissional. Oliveira (2009, p. 151) define essas três características:

- **Características comportamentais**, que consideram a forma do consultor se posicionar perante as situações que o mesmo provoca ou que são colocadas a sua frente;
- **Características de habilidade**, que consideram, de maneira geral, o nível de *jogo de cintura* que o consultor apresenta para otimizar os resultados inerentes às situações apresentadas. Embora algumas destas características possam ser confundidas com as comportamentais, foi julgada válida sua separação para melhor análise; e
- **Características de conhecimento**, que considera o nível de preparo que o consultor tem para otimizar o resultado inerente à situação apresentada.

Todo o conhecimento adquirido de um consultor precede de uma série de atividades exercitadas ao longo de suas experiências tanto profissionais, quanto pessoais (RODRIGUES, 2002, p. 21). Os profissionais de consultoria dividem-se em consultores internos e externos. Mançica define o consultor interno como um

[...] funcionário de uma organização, especialista num campo de conhecimento e que por seu conhecimento nesta especialidade, por sua habilidade, experiência, postura e posição, pode influenciar diferentes segmentos da organização (pessoas e grupos) mas não possui poder decisório sobre seus clientes para implementação de mudanças (1997, p. 61).

Nesse sentido, pode-se perceber o profissional de secretariado como um consultor interno. Quando ligado a uma instituição, elabora projetos de melhoria em sua área de atuação. Por serem profissionais que trabalham em

empresas e que também podem acompanhar projetos desde a sua fundação até a sua finalização, estão ligados diretamente ao seu superior e às políticas organizacionais da empresa. Portanto, serão mais cobrados e as desconfianças serão maiores em relação ao sucesso do projeto, sejam tais resultados positivos ou negativos. Já o consultor externo, conforme Campiol e Freitas,

[...] vai à organização e passa um período no convívio dos colaboradores da empresa, a fim de diagnosticar alguma disfunção organizacional e sugerir, ao fim de sua análise, possibilidades de restauração do correto funcionamento da empresa. Já em sua modalidade interna, podem ser chamados de assessores, analistas, pesquisadores, conselheiros ou consultores internos (2011, p. 2).

Para Jacintho, “o consultor precisa inicialmente ter um pensamento sistêmico, como forma de entender a realidade à sua volta num cenário marcado cada vez mais pela incerteza, complexidade e mudanças” (2004, p. 50). O consultor externo arrisca-se, ainda, em um mercado maior; além de trabalhar com clientes diversificados, vive dos honorários que recebe do trabalho prestado (SÍCOLI, 2001). As organizações buscam por profissionais externos qualificados

[...] considerando os problemas estruturais que possuem, elas enxergam este profissional como conselheiro, e esperam que este exerça o papel de facilitador e que faça uso de sua habilidade de visualizar o problema dando o conselho certo, de forma adequada e no tempo adequado. (CRASTO, 2011, p. 15).

Assim, percebe-se que, de acordo com essas definições sobre o profissional consultor, é notório em seu perfil a grande influência e capacidade de resolver problemas, porém não lhe cabe a tomada de

decisão para resolver alguma problemática. Mancina conclui que [...] “o sucesso de uma consultoria depende da integração entre as características do cliente, da cultura da empresa, da **competência do consultor** e da escolha adequada de seu papel diante da situação trabalhada” (1997, p. 68, grifo nosso).

Consultoria voltada para o(a) secretário(a) executivo(a)

O profissional de secretariado ao formar-se, poderá atuar em quatro áreas: as gerenciais, de assessoramento, de empreendedorismo e de consultoria. A resolução CES/CNE 003/2005, em seu Artigo 2º, § 2º, afirma que:

Os projetos pedagógicos do curso de graduação em Secretariado Executivo poderão admitir linhas de formação específicas, nas diversas áreas relacionadas com atividades **gerenciais**, de **assessoramento**, de **empreendedorismo** e de **consultoria**, contidas no exercício das funções de Secretário Executivo, **para melhor atender às necessidades do perfil profissional que o mercado ou a região exigirem.** (grifo nosso).

A partir da institucionalização das Diretrizes Curriculares Nacionais (2005), para os cursos de secretariado executivo, afirmando que um secretário pode atuar como consultor, as IES iniciaram um movimento de repensar seus currículos. Sentiram a necessidade de incluir, na formação do secretário, conhecimentos em consultoria para atender a lei e auxiliar os discentes para uma nova modalidade de inserção mercadológica que surgia. Marasini e Neumann afirmam que

O secretário consultor pode atuar de diferentes formas em uma empresa, pois a consultoria empresarial não é um método, não pode ser codificada e conceituada com funções e atividades específicas. Cada consultor oferece um serviço de consultoria que poderá ser identificada através do diagnóstico que realiza em sua empresa-clientes (2011, p. 3).

Para as autoras Freitas e Campiol, o(a) secretário(a) executivo(a) atuando como consultor “[...] trabalhará os entraves do processo de comunicação integrada, problemas com a realização de eventos, arquivos ineficientes e demais demandas inerentes à sua profissão” (2011, p. 2). Esse profissional, por ter a sua formação multidisciplinar, vem desenvolvendo o trabalho de consultoria no que tange à gestão secretarial, não desempenhará a consultoria que os profissionais de outras áreas desempenham. Para Schumacher, Portela e Pereira, o(a) secretário(a) executivo(a) como consultor interno poderá desenvolver algumas atividades como:

[...] realizar diagnósticos da situação da empresa onde trabalha, prever possíveis problemas, opinar, aconselhar, propor soluções, influenciar e auxiliar os executivos, promovendo estabilidade, sustentabilidade e alcance dos objetivos almejados (2010, p. 9).

O(a) secretário(a) executivo(a) desenvolverá consultoria específica apenas em sua área de atuação, apontando os problemas e apresentando soluções para alcance dos resultados organizacionais. Para que os discentes tenham uma formação que permita essa atuação no mercado é preciso que as IES, além de oferecer uma educação aprimorada com infraestrutura adequada, possuam uma Matriz Curricular na qual reflitam o conjunto de conhecimentos necessários a essa construção de competências.

Matriz curricular para o desenvolvimento de competências na formação do Secretariado Executivo

Matriz curricular: definição e finalidade

Na educação formal, em IES, o desenvolvimento das competências profissionais inicia-se no planejamento do curso e na elaboração do projeto pedagógico de curso, o qual deve refletir sobre o profissional que vai formar. Para isso, a sua estrutura, matriz curricular, deve ser guiada pela legislação vigente e contemplar as competências profissionais a serem desenvolvidas em um tripé: competências desejadas pelo mercado/região, perfil profissional esperado (o egresso) e objetos de conhecimentos (conteúdos) a serem repassados.

Para Silva, a Matriz Curricular “[...] contém um elenco de disciplinas, listadas com suas respectivas cargas horárias, agrupadas em determinada ordem lógica, em sistemas geralmente semestrais ou anuais, que devem possibilitar a evolução da aquisição do conhecimento, transformando em aprendizagem” (2003, p. 36). Silva e Pacheco definem a palavra currículo como a que “deriva do verbo latim *Currere* (correr), significa carreira, pequena caminhada a percorrer” (2005, p. 2). Já Franco define currículo como “[...] um saber constituído por elementos científicos, sociais e empíricos que vão se constituindo na história da humanidade e vão se configurando como campo cultural

da sociedade e de determinados grupos” (2010, p. 22). Ainda em Silva e Pacheco,

Um currículo pautado em Competências mescla e integram conhecimentos gerais, profissionais, experiências de vida e de trabalho que normalmente são explorados isoladamente. Com essa integração o indivíduo adulto, por exemplo, será capaz de estar preparado para a mobilidade permanente que tem ocorrido nos dias atuais com as atividades profissionais onde poderá exercer diferentes ocupações na mesma empresa, ou em outra, bem como o subemprego, o trabalho autônomo, etc. (2005, p. 8).

Segundo Silva, a Matriz Curricular “[...] deve ser organizada de tal forma que o aprendizado numa etapa anterior possa ser utilizado como suporte e ponto de partida para uma etapa subsequente, com a finalidade de que haja a evolução do aluno na sua formação profissional” (2003, p. 36). Vale salientar que o currículo não se trata apenas de um programa de conteúdos, mas de um percurso a ser realizado para que assim se atinjam os marcos estabelecidos para a formação do indivíduo (FRANCO, 2010). Para completar esse pensamento, o autor fala do currículo como uma forma de potencializar saberes escolares para o vasto conhecimento do mundo, fazendo assim a escola-vida e não somente uma forma de compreensão da vida; superando a lógica utilitarista, ressignificando a integração dos saberes, tornando-se um instrumento para articular respostas didáticas, pedagógicas e políticas ao processo de ensino.

Adota-se aqui, a definição de Silva e Pacheco (2005), por trazer uma associação pautada em competências como uma aquisição de conhecimentos, possibilitando a preparação do indivíduo para

mobilidade permanente dos dias atuais, em um mundo em que o profissional poderá exercer diferentes ocupações. Nesse sentido, se bem elaborada e em consonância com a legislação pertinente, a matriz curricular pode preparar o(a) secretário(a) executivo(a) para atuar no mercado de trabalho também como consultor em sua área.

Para o (a) futuro (a) profissional de Secretariado poder atuar conforme o perfil esperado, é necessário que o projeto pedagógico do curso em que está matriculado possa atendê-lo(la) preparando-o(a) para os interesses de mercado (regionalidade). É necessário, também, apresentar uma formação que esteja de acordo com todas as novas competências profissionais difundidas pela categoria, o que lhe permite atuar como assessor, gestor, consultor e empreendedor, podendo assim fazer uso das competências essenciais para exercer sua profissão (ANTUNES, 2010, p. 2).

As Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de Secretariado Executivo apresentam um detalhamento dos conteúdos para as competências que devem ser desenvolvidas, classificando-os em conteúdos básicos, específicos e teórico-práticos.

Antunes (2010) mapeou as disciplinas necessárias para construir as competências essenciais do profissional de secretariado. Analisando seu trabalho, especificamente no que diz respeito à competência para que o secretário possa atuar como consultor, a autora afirma ser necessário o aprendizado das disciplinas descritas no Quadro 2.

Quadro 2 - Disciplinas que contribuem para a construção da competência essencial do profissional de secretariado em consultoria secretarial

Tecnologia da informação e comunicação	Pensamento econômico contemporâneo
Técnicas de estágio e projetos	Processo decisório
Introdução às relações públicas	Língua portuguesa
Teoria da comunicação	Produção de textos
Comunicação, expressão e oratória	Redação Empresarial
Marketing pessoal	Ética profissional
Ciências contábeis	Gestão secretarial
Comunicação organizacional	Fundamentos e técnicas secretariais
Metodologia científica	Estágio supervisionado monográfico

Fonte: adaptação de Antunes (2010).

Com base no apresentado até agora e tomando como referência a pesquisa de Antunes (2010), que mapeou as disciplinas necessárias para formação do secretário consultor, realizou-se uma análise comparativa nas matrizes curriculares de dois cursos de secretariado executivo para responder quais os conhecimentos oferecidos nesses cursos podem contribuir para a formação das competências necessárias à atuação em consultoria secretarial.

Levantamento e análise dos dados

Seguindo os objetivos proposto neste estudo, após a análise documental, baseada nos projetos de curso da UFPB (2006) e da ESURP (2009), e nas Diretrizes Curriculares Nacionais para curso de Secretariado Executivo, foram relacionadas as disciplinas necessárias para formação em consultoria secretarial comuns às duas IES e equivalentes aos estudos de Antunes (2010). A partir desse ponto, foram analisados os ementários dessas disciplinas equivalentes, bem como seus conteúdos programáticos, chegando assim aos conhecimentos necessários à formação em consultoria secretarial (Quadro 3).

Percebeu-se que a maioria das disciplinas que fazem parte do currículo da

ESURP e são pré-requisito de conhecimento para desenvolver consultoria secretarial (no estágio supervisionado) têm equivalência em conteúdo quando comparadas com as disciplinas que faziam parte do currículo da UFPB e são pré-requisito de conhecimento para desenvolver consultoria secretarial (na extensão). Contudo, ao analisar os conteúdos/conhecimentos trabalhados nessas disciplinas e na tentativa de classificação, seria necessário o agrupamento desses conteúdos por área de conhecimento e não por nome de disciplinas, uma vez que, em alguns casos, uma disciplina da ESURP equivalia a mais de uma do currículo da UFPB. Não haveria condições de equivalência se considerada a nomenclatura da disciplina. Esse fato também foi observado em outros currículos de cursos de secretariado investigados brevemente, a nomenclatura das disciplinas em nível nacional via internet. O fato de uma disciplina na matriz da ESURP equivaler a mais de uma disciplina da UFPB em conteúdo provocou a necessidade de retomar a investigação e a análise para diagnosticar o motivo. Observou-se então, que isso acontece porque o curso da ESURP é realizado em três anos e voltado apenas para a inserção mercadológica, sintetizando os conteúdos ministrados, já o curso da UFPB é realizado em quatro anos

e meio e, além de preparar para a inserção mercadológica, desenvolve alunos pesquisadores com um forte perfil voltado para atividades de pesquisa e de extensão. Por

esse motivo, as ementas das disciplinas da UFPB são mais densas e pulverizadas em mais de uma disciplina, em comparação com as disciplinas da ESURP.

Quadro 3 – Conhecimentos à formação em consultoria secretarial por áreas de conhecimentos

Área de conhecimento	Conhecimento a serem trabalhados
Comunicação	Domínio da norma culta e dos recursos expressivos do idioma; Leitura e interpretação; Técnicas de leitura e de redação; Análise e discussão de textos; Elementos da comunicação verbal e não verbal; A importância da linguagem oral; Processos de formação de palavras do Português; O processo comunicacional nas organizações; Modelos e perspectivas da comunicação organizacional; As estratégias comunicacionais; Comunicação como ferramenta estratégica nas sociedades globalizadas. Interações comunicativas; Atividades de compreensão e expressão; Organização de ideias e sequência lógica; Domínio social da comunicação, capacidade de linguagem e tipologias textuais; Os gêneros textuais do universo empresarial e oficial (formulários) e a linguagem técnica: uso, características e fatores de textualidade; Elaboração de textos: artigos e trabalhos para congressos, entre outros; Relações públicas; Pesquisa de opinião pública; Público: tipos e características; Imagem institucional; Relacionamento interno e externo; O objeto da comunicação social; Falar em público, falar ao telefone, análise de notícias do mundo empresarial, vigilâncias ao bom uso das línguas portuguesa, inglesa e espanhola nas comunicações na empresa; Voz e dicção; Domínio do medo de falar em público; Apresentação, postura e gesticulação.
Administração	Globalização e a nova estrutura da ordem social; Mudanças organizacionais; Desenvolvimento organizacional; Tipos de empresas; Teoria e funções administrativas; Processos administrativos; O processo administrativo: elaboração e acompanhamento; O marketing empresarial; Planejamentos gerenciais; Estudo e análise das linhas de ação; Elaboração de Projetos empresariais; Processo decisório: tomada de decisão; Chefia e liderança; Autoridade e poder; Teoria da motivação humana; Condução das atividades gerenciais; Gestão de resultados.
Específica	Regulamentação da Profissão; Fundamentos da ética profissional ao secretariado; Código de Ética do secretário; Técnica secretarial - Redação técnica e correspondências (cartas, memorandos, convites e semelhante, outros); Padronização dos textos organizacionais; Arquivo e documentação: conceitos, valores, importância e gestão; Técnica secretarial: telefone, recepção, controle de agenda, reuniões, controle e follow-up, viagens, tipos de documentação e gerenciamento de arquivos; Práticas secretariais no suporte e assessoramento; Funções administrativas em uma visão secretarial; Gestão do processo de trabalho – rotina e administração do tempo; Técnicas da informação para a organização; Gestão dos processos informacionais para assessoramento; A informação como matéria-prima para a decisão; Alternativas eficazes para a solução de problemas; Apresentação de fatos e dados de forma coerente e precisa; Acompanhamento e assessoria em projetos; Importância do relatório administrativo; Tipos de pesquisa e elaboração de projetos de na área de secretariado; O marketing empresarial e o apoio das atividades de secretariado; Relacionamento chefe/secretário executivo; Liderança: convívio social; Grupos de trabalho e coordenação de equipes
Exatas	Sociedade da informação; Tecnologias da informação; Internet e redes de computadores; Interface organização/públicos via internet; Comunicação dirigida na internet; Bases de dados corporativos; Fundamentos do sistema econômico: numa visão geral da evolução do capitalismo a nível internacional; A antiga e a nova divisão do trabalho e seus efeitos sobre a economia brasileira; Tipos de sociedade comerciais; Interpretação e concepção de informações gerenciais no âmbito dos resultados apurados pela contabilidade; Contabilidade básica; Relatórios contábeis.
Geral	Economia mundial e brasileira; A dimensão política dos processos econômicos; Ética do ser humano, da sociedade e do ambiente de trabalho; Ética organizacional, valores e normas; Conhecimento: natureza e tipos de conhecimento; Transmissão do conhecimento; Busca de informações para a construção do saber; Formas de comunicação de pesquisa; Contribuição para compreensão e análise dos problemas contemporâneos nacionais; Visão crítica do processo de globalização; Aprendizagem; Problemas sociopsicológico da organização; Normas da ABNT.

Fonte: do autor.

Foi solicitado ainda, via e-mail, as duas IES que respondessem um questionário simples contendo duas perguntas diretas e abertas: Qual o método de ensino? Qual a formação do docente que lecionam as disciplinas (ou equivalentes) relacionadas no Quadro 2.

Como resultado obteve-se que, nas duas IES havia o uso de laboratório específico em serviços secretariais para essa prática, ou seja, consultoria secretarial. Entretanto, na primeira IES, era uma prática curricular e na segunda, uma prática de extensão. Quanto à formação dos docentes para as disciplinas, nas duas IES, tais matérias eram ministradas por professores com formação adequada, entretanto, a prática em consultoria era sempre realizada por docente com formação na área secretarial e com experiência em consultoria, ou seja, os dois cursos de Secretariado possuem escritório experimental/laboratório para prática em consultoria, condizente assim, com o ensino por competência.

Considerações finais

Iniciou-se esta pesquisa com o intuito de saber quais os conhecimentos ofertados pelas IES ajudam na formação do secretário(a) executivo(a) para que tenha condições de atuar na área de consultoria secretarial. Conseguiu-se levantar esses conhecimentos e também verificar a melhor maneira de ensino, além de diagnosticar a não necessidade de uma disciplina específica de consultoria, pois esse conhecimento está mais relacionado à prática do que ao repasse teórico de uma disciplina específica.

A partir da análise documental das duas IES estudadas, chegou-se aos conhecimentos necessários à formação em consultoria secretarial, expostos anteriormente no Quadro 3. Pelas entrevistas, verificou-se que o melhor modo do ensino/aprendizagem para a consultoria secretarial está no ensino por competência e para isso há necessidade da coexistência de laboratório específico em secretariado, uma vez que ensinar por competência exige saber colocar em prática os conhecimentos repassados. Apenas incluir uma disciplina específica de consultoria não atenderia o desenvolvimento da atuação em consultoria secretarial. Há necessidade de um conjunto de conhecimentos complementares e transversais. Esses conhecimentos distintos de várias áreas do saber, preferencialmente, devem ser ministrados por professores com formação correlacionada, entretanto, a prática em consultoria secretarial deverá sempre ser realizada por docente com formação e experiência na área secretarial.

Foi possível perceber ainda, que a área de consultoria vem crescendo gradativamente nas organizações e possibilita ao profissional de secretariado ter outra opção de atuação. Sugere-se, diante da identificação dos conhecimentos necessários à formação em consultoria secretarial, realizada nesta pesquisa, pesquisas futuras às outras três áreas de atuação do Secretariado Executivo: empreendedurismo, assessoramento e cogestão.

The necessary knowledge for the academic development in secretarial consultancy

Abstract

This paper aims to identify the knowledge offered in the courses of the Executive Secretariat who contribute to training and development the skills necessary for the performance in secretariat consultancy. Were used as a theoretical basis on the authors: Silva (2005), Antunes (2010), Castro (2011) and the National Guidelines of Secretariat Executive Course. His approach was qualitative and exploratory. The procedures adopted characterized as literature and documentary. The document analysis had a comparative nature, were compare two matrices curriculum of courses Executive Secretariat one as a public and another as a private initiative, supported in national guidelines curriculum for the course. As a result, it was possible to identify the knowledge necessary to training and build the competence to work in a secretariat consultancy. It was noticed also that the best way is by education and competence both need to be developed in a specific secretariat lab, giving students practice of their knowledge. This result differed from the initial hypothesis, where believed that was enough to include in the curriculum of the course one specific discipline about secretarial consultancy to the beginning formation of consultancy secretariat.

Keywords: Executive Secretary. Knowledge. Secretariat consultancy.

Referências

ANTUNES, C. K. S. Construção das competências essenciais do profissional de secretariado executivo. In: I ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 2010, Toledo. *Anais...* Toledo - PR: UNIOESTE, 2010. v. 1.

BIANCO, M. F.; GONCALVES, O. A. As Competências nas organizações - avaliar, remunerar e gerir: uma real possibilidade?. In: III SEMINÁRIO INTERNACIONAL ORGANIZAÇÕES E SOCIEDADE: INOVAÇÕES E TRANSFORMAÇÕES NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA, 2008, Porto Alegre - RS. *Anais...* Porto Alegre: EDIPUC, 2008.

BLOCK, P. *Consultoria: o desafio da liberdade*. São Paulo. Makron, 1991.

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.

CRASTO, M. C. S. S. *Consultoria organizacional: o Secretário Executivo como Agente de Resultados*. Mamanguape, 2011. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo) Universidade Federal da Paraíba.

DEFFUNE, D; DEPRESBITERIS, L. *Competências, habilidades e currículos da educação profissional: crônicas e reflexões*. São Paulo: SENAC São Paulo, 2000.

DUTRA, J. S.; HIPÓLITO, J. A. M.; SILVA, C. M. *Gestão de pessoas por competências: o caso de uma empresa do setor de telecomunicações - RAC*, v. 4, n. 1, jan./abr. 2000:161-176.

ELY, R. *Consultoria em Relações Públicas*. Porto Alegre, 2003. Projeto Experimental IV-Monografia (Habilitação em Relações Públicas) Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul- Faculdade de Comunicação Social.

ESURP. *Projeto Pedagógico do curso de Secretariado*. Recife. Pernambuco. 2009.

FEITOSA, M. G. G; PEDERNEIRAS, M. *Consultoria organizacional - teorias e práticas* São Paulo: Editora Atlas, 2010.

FRANCO, Alexandre de Paula. Organização do trabalho pedagógico no ensino superior: alternativas e desafios para o trabalho educativo. *Revista de Formación e Innovación Educativa Universitária*, Pontevedra: Educación Editora, v. 3, nº. 1, p. 21-32, 2010.

- FREITAS, L. F. de; CAMPIOL, M. R. D. Consultoria secretarial: uma nova área de atuação do secretário executivo. In: II ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 2011, Passo Fundo. *Anais...* Passo Fundo: Editora da Universidade de Passo Fundo, 2011. p. 12-27.
- GIRARDI, D. M.; LAPOLLI, E. M.; TOSTA, K. C. B. T. A consultoria interna de recursos humanos como prática catalizadora da gestão do conhecimento organizacional. *Revista de Ciências da Administração (CAD/UFSC)*, Florianópolis: UFSC, v. 11, p. 151-176, 2009.
- JACINTHO, P. R. B., BECKER, P. R. *Consultoria Empresarial: procedimentos para aplicação na micro e pequena empresa*. 2004. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, Santa Catarina. 2004.
- JUNIOR, P. C. *A possibilidade da carreira de profissionais de secretariado em cargos de gestão nas empresas- públicas privadas em Campo Grande e Mato Grosso*, 2008. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo) Instituto de Ensino Superior da Funlec - IESF. 2008
- LE BOTERF, G. *De la Competence à la Navigation Professionnelle*. Paris. Les Éditions D'Organisation. 1998.
- MANCIA, L. T. S. *Os desafios do modelo de consultoria interna: uma experiência gaúcha*. 1997. 184p. Dissertação (Mestrado em Administração) Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRS, Porto Alegre. 1997.
- MEDEIROS, I. B. O. Competências individuais: um estudo de caso da gestão por competências em sua dimensão humana em pequena empresa. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 2006, Resende. *Anais...* Resende, 2006.
- OLIVEIRA, D. P. R. *Manual de consultoria empresarial: conceitos, metodologia e práticas*. 8. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2009.
- RODRIGUES, A. G. *O papel do consultor administrativo externo no fortalecimento do negócio*. Belém-PA: UFPA – Centro Sócio-Econômico, Departamento de Administração, 2002.
- RUAS, R.; ANTONELLO, C. S.; BOFF, L. H. (Orgs.). *Os novos horizontes da gestão - aprendizagem organizacional e competências*. 1. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004. v. 1. 222 p.
- SCHUMACHER, A. J.; PORTELA, K. C. A.; PEREIRA; S. A. (Orgs.). Coleção Secretarial, volume I. *Gestão secretarial: o desafio da visão holística*. Cuiabá: Ed. Adeptus, 2009.
- SCHUMACHER, A. J.; PORTELA, K. C. A.; PEREIRA; S. A. O profissional de secretariado executivo no mercado de consultoria organizacional. In: I ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 2010, Toledo. *Anais...* Toledo - PR : UNIOESTE, 2010. v. 1.
- SÍCOLI, C. R. *Consultoria externa os dilemas das empresas e dos consultores*. Disponível em: <http://www.gestaodepessoas.com.br/artigos_arquivos/ARTIGOCONSULTORIA_EXTERNA-Dilemas_Empresas_Consultores.pdf>. Acesso em: 02/12/2012.
- SILVA, A. C., & PACHECO, J. A. (2005). Organização curricular por competências no Ensino Superior. Dificuldades e possibilidades. In B. SILVA & L. ALMEIDA (Org.). *Atas do VIII Congresso Galaico-Português de Psicopedagogia*. Braga: Centro de Investigação em Educação da Universidade do Minho, p. 2929-2941, 2005.
- SILVA, M. E. T. Proposta metodológica para a revisão ou construção de grades curriculares compatíveis com a formação profissional para o mercado e para o desenvolvimento regional. *Revista Acadêmica Ciências Agrárias e Ambientais*, Curitiba, Paraná, v. 1, n. 1, p. 33-40, 2003.
- TAKAHASHI, A. R. W.; FISCHER, A. L. *Aprendizagem organizacional e desenvolvimento de competências organizacionais: proposta metodológica para exploração conceitual e empírica*. E & G. Economia e Gestão, v. 8, p. 112-132, 2008.
- UFPB. *Projeto Político Pedagógico de curso de Secretariado Executivo Bilingue*. Mamanaupe. Paraíba. 2006.