

Consultoria Secretarial: um Estudo Sobre a Percepção dos Concluintes e Egressos em Secretariado da UFPE Sobre a Atuação do Secretário como Consultor em sua Área

Secretarial Consultancy: A Study on the Perception of Graduates and Graduates in UFPE Secretariat About the Secretary's Performance as Consultant in his Areas

Chussy Karlla Souza Antunes¹, Andrea Cristina de Lima Correia², Mary Jane Cunha³ e Renato Silva do Nascimento⁴

^{1,2,3,4}Universidade Federal de Pernambuco, UFPE

Como citar: Antunes, C. K. S., Correia, A. C. L., Cunha, M. J., & Nascimento, R. S. (2019). Consultoria Secretarial: Um Estudo Sobre a Percepção dos Concluintes e Egressos em Secretariado da UFPE sobre a Atuação do Secretário como Consultor em sua Area. *Connection Scientific Journal*, 2(1), 42-52. <https://doi.org/10.51146/cs.j.v2i1.29>.

Recebido em: 2019-03-08. **Aceite em:** 2019-05-02. **Publicado em:** 2019-07-12.



Resumo

Esta pesquisa analisou a percepção dos alunos e egressos de cursos de secretariado sobre a atuação do secretário como consultor em sua área. Teve abordagem quali-quantitativa; objetivos exploratórios/descritivos; em seu corpus teórico adotou Nonato Júnior (2009), Sabino e Rocha (2004) para a temática atuação profissional, e Antunes (2013a; 2013b; 2016), Block (2013) e Oliveira (2009) na temática consultoria; e para levantar os dados utilizou-se da aplicação de questionários. Ao final obteve como resultado a existência de uma visão distorcida, tanto por parte dos alunos como dos egressos, sobre o entendimento de consultoria secretarial. Confundem a consultoria empresarial com a secretarial, pois não tem claro o objeto de ação da consultoria secretarial e priorizam conhecimentos de outras áreas em detrimento dos específicos da formação secretarial, essenciais para uma consultoria específica – a secretarial.

Palavras-chave: consultoria secretarial, formação, secretariado executivo

Abstract

This research analyzed the perception of learners and graduates of secretarial courses about the secretary's role as a consultant in the area. The research was performed under qualitative and quantitative approach; exploratory / descriptive objectives. Considering the theoretical corpus Nonato Jr. (2009) was adopted; Sabino and Rocha (2004) for the theme professional performance and Antunes (2013a; 2013b; 2016), Block (2013) and Oliveira (2009) on the theme of consultancy. In order to collect the data, questionnaires were used. The reached result was the existence of a distorted view, both on the part of students and graduates, about the understanding of secretarial consultancy. Business and secretarial consultancy are often confused, and it happens because it is not clear the main purpose of secretarial consultancy and, at the same time, prioritize the knowledge of others areas to the detriment of those specific themes for the secretarial training, essential for a specific consultancy - the secretarial one.

Keywords: secretarial consultancy, training, executive secretariat

É perceptível no cenário mercadológico atual a importância para o profissional de secretariado em estar atualizado sobre as exigências demandadas nas empresas e as oportunidades do mercado de trabalho. As organizações buscam por profissionais competentes e efetivos a fim de colaborarem na busca de seus objetivos. O fornecimento de consultoria secretarial, propositiva ou informacional (Antunes, 2013), aparece como um dos novos atributos esperados dos secretários que amplia o seu rol de competências, mas ao mesmo tempo abre espaço para um novo nicho de atuação, oportunidade de trabalho.

Nesse sentido, reportamo-nos inevitavelmente para uma adequada e clara formação do secretariado executivo. Sabe-se que, conforme as Diretrizes Curriculares Nacionais [DCN], os cursos devem preparar os alunos e futuros profissionais em conformidade a seu perfil profissiográfico, contudo não se sabe a visão desses profissionais sobre essas novas competências, nem oportunidades de atuação.

Nesse contexto, surge nosso questionamento de pesquisa: Qual a percepção dos alunos e egressos dos cursos de secretariado sobre a atuação do secretário como consultor em sua área? Diante disso, o objetivo foi de levantar a percepção de alunos e profissionais de secretariado sobre a atuação em consultoria secretarial.

A escolha dessa temática justifica-se, pois, a pesquisa e o debate em consultoria secretarial, ainda estão embrionários na academia e no mercado.

Para tanto, levantamos junto aos alunos concluinte e egressos de uma IES sua percepção, realizando uma análise partindo do particular para deduzir o geral. A metodologia adotada foi de natureza aplicada, com uma abordagem quali-quantitativa, os objetivos foram de natureza exploratório/descritiva. Houve previamente uma pesquisa bibliográfica para construção do aporte teórico e posteriormente foram levantados dados, através do uso de questionários, caracterizando-se como uma pesquisa empírica.

O artigo encontra-se estruturado em seis sessões, a primeira é esta introdução. Na segunda e terceira parte, expomos o corpus teórico da pesquisa abordando respectivamente a atuação do profissional de secretariado e consultoria secretarial, na quarta sessão descrevemos a metodologia adotada na pesquisa, seguida da apresentação e análise dos dados e, finalmente, a sexta com as considerações apresentando os resultados da pesquisa.

A Atuação do Profissional de Secretariado

A função secretarial é historicamente uma das mais antigas (Sabino, 2004; Nonato Júnior, 2009). Nas primeiras civilizações, o escriba poderia ser considerado um “ancestral” do profissional de secretariado, ou seja, aquele que atuava nas funções secretariais. Ele atuava em uma das maiores patentes, pois possuía conhecimento de letrado, em que ler e escrever naquela época além de ser algo valioso, era restrito (Baines & Malik, 2008, p. 198). Para atuar em suas inúmeras atribuições exigiam do escriba excelente escrita, domínio em matemática, arquitetura, administração, economia, arquivologia, domínio e conhecimento das leis e normas.

Assim como do escriba, é exigido dos secretários atuais para sua atuação, conhecimentos diversificados e constante desenvolvimento. Em nenhum momento da história, desde os primórdios até os dias atuais, podemos dizer que a profissão e o profissional de secretariado ficaram inertes, pelo contrário, mantiveram-se sempre em

constante mudança e aperfeiçoamento. Os profissionais sustentaram-se atualizados, atendendo a necessidade do mercado de acordo com sua realidade em resposta as mudanças sociais, econômicas, históricas e culturais.

As influências mercadológicas modificaram e aperfeiçoaram o *modus operandi* e o campo de atuação do profissional de secretariado. Com o desenvolvimento e aperfeiçoamento da tecnologia e do contexto empresarial, esses trabalhadores são desafiados a atuarem além do tradicional, seus limites e sua capacidade de desempenhar atividades superaram as operacionais, tornaram-se gerenciais. As grandes corporações têm esse profissional em destaque junto a seus gestores.

Em recente pesquisa, Pereira (2015) evidenciou a importância do profissional de secretariado no mundo, no qual apontou que 15% desses colaboradores estão se capacitando por meio de um mestrado, e em nosso país, pelo menos 13% estão inseridos em um curso de pós-graduação, o que nos mostra constante aperfeiçoamento pelos profissionais até os dias atuais.

De acordo com Sabino e Rocha (2004, p. 10), um levantamento divulgado pela Organização das Nações Unidas [ONU] menciona que o secretariado executivo é a terceira profissão que mais cresce em todo o mundo. Os profissionais do Brasil são considerados um dos mais completos devido a sua formação diferenciada (The Guardian, 2001).

Um dos fatores que fazem o profissional do Brasil ser considerado um dos mais completos foi a Lei 7.377, de 30/09/1985, modificada pela Lei 9.261, de 10/01/1996, que regulamenta as atividades por nível de atuação, técnico e bacharel em secretariado, e as atividades que devem ser desempenhadas por esses profissionais.

Outro fator é a formação superior do Brasil na área. As Instituições de Ensino Superior [IES] têm seus projetos pedagógicos guiados e avaliados pelas DCN. Entendemos diretriz como norma, indicação, ou instrução que serve de orientação, ou seja, podemos dizer que diretrizes seriam regras que guiam um padrão o qual deverá ser mantido (Ferreira, 2008).

Especificamente na formação do secretário executivo, a partir da Resolução CES/CNE nº 003/2005, que institui as DCN para os Cursos de Graduação em Secretariado Executivo, temos em seu Artigo 2º, § 2º, que os projetos pedagógicos dos cursos podem admitir linhas de formação específicas: "conforme as 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 profissiográfico do Mercado." (Grifo Nosso).

Nas DCN para os cursos de secretariado fica claro as formas de atuação desse profissional. Temos ainda pontuadas as competências e habilidades que devem ser desenvolvidas em sua formação para sua atuação:

- I - Capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações;
- II - Visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e inter-setoriais;
- III - exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção;

IV - Utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais;

V - habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão;

VI - Domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou inter-grupais;

VII - receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia;

VIII - adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções;

IX - Gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários;

X - Gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais;

XI - capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos;

XII - eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações; e

XIII - iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional (Resolução CES/CNE nº 003, 2005).

Subentendemos a partir das DCN e convergindo para o posicionamento de Antunes (2013a), que o futuro profissional de secretariado deve sair apto a atuar como assessor, cogestor, empreendedor e consultor em sua área.

Ao atuar como um assessor, o profissional de secretariado presta assistência direta ao seu gestor, assessorando-o em suas atividades para atingir os objetivos empresariais, colabora, dessa forma, com o executivo organizando a rotina da área secretarial (Sabino & Marchelli, 2009).

No que se refere às atribuições desse(a) profissional como cogestor, podemos encontrar contribuição em Rodrigues e Carvalho (2004), quando afirmam que os secretários devem ter inteiro conhecimento das funções administrativas, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção. Tais habilidades necessárias permite ao profissional gerenciar com uma visão ampla da organização, tendo a percepção de que a gestão é a ação de mediar os recursos para que dessa forma as metas que foram estipuladas pela organização sejam atingidas com o apoio da área secretarial.

Além de sua atuação como assessor e cogestor, para atender todas as necessidades de sua área, o profissional secretário deve adotar uma postura empreendedora. Atuar de formar empreendedora é ser um profissional com capacidade de idealizar projetos e atividades para sua área ser efetiva em sua assessoria e cogestão.

Já sua atuação em consultoria, apesar do secretário ter perfil e formação adequada, ainda é considerado um nicho novo de atuação no mercado para os secretários (Portela, Schumarcher & Pereira, 2009). A seguir apresentaremos um tópico específico sobre a temática.

Por ser um conjunto de atividades integrantes e interdependente que, conjuntamente, constituem procedimentos específicos para assessoria e consultoria para implantação de ações, processos produtivos e a

tomada de decisões intermediação dentro e entre as áreas funcionais, bem como assimilação e absorção da visão estratégica, maximizando os recursos existentes para o atingimento dos resultados almejados pela organização (Siqueira, 2013, p. 8).

A partir desses entendimentos, o secretário ao levantar as informações existentes no sistema secretarial que não esteja funcionando adequadamente e fundamentado na compreensão exata do seu funcionamento e organização, adquirida em sua formação acadêmica, pode propor uma intervenção especializada com base em sua visão panorâmica de todos os processos operacionais internos da instituição, para obter o gerenciamento adequado dos procedimentos secretariais, no intuito de potencializar a sua ação na busca de resultados efetivos que contribuirão para o alcance dos objetivos organizacionais, ou seja, uma consultoria para melhoria do funcionamento do sistema secretarial.

Sendo assim, o consultor secretarial atua como um agente facilitador, apresentando alternativas inovadoras que promovam o aprimoramento contínuo dos processos no sistema secretarial integrados aos demais sistemas organizacionais.

A consultoria secretarial é considerada por Antunes (2013b) como uma evolução da assessoria secretarial, podendo contribuir além de proposição de melhoria com a prestação de consultoria informacional, através de relatórios consubstanciados, auxiliando para tomada de decisões organizacionais.

Por ser especializada, a consultoria secretarial está direcionada “a uma determinada área, habilitando-se a oferecer soluções específicas” (Portela, Schumacher, Pereira, 2009, p. 38), fazendo com que a atuação do consultor secretarial seja no e para o funcionamento eficaz dos processos do sistema secretarial. Essa consultoria pode ser oferecida na tipologia interna e externa.

Na consultoria secretarial interna o profissional de secretariado deve diferenciar a sua atuação como secretário na organização e sua atuação como consultor, respeitando as hierarquias existentes e se posicionando de acordo com a cultura e política da organização. Nela ele tem como vantagem o conhecimento de toda a realidade organizacional por participar efetivamente dos procedimentos administrativos dela.

Já na consultoria externa, o profissional de secretariado apresenta maior índice de imparcialidade por não acompanhar o cotidiano organizacional, tem maior autonomia para correr riscos, respaldados na carga de experiência e conhecimento obtidos de projetos executados em outras organizações (Oliveira, 2009).

Em ambos os casos, é fundamental a compreensão por parte do profissional de secretariado consultor que apresentar proposições, projetos e ideias não significa deliberar, essa é do gestor da organização.

Para tanto, requer do profissional de secretariado características imprescindíveis como: ter visão holística, possuir o domínio de todos os processos do sistema secretarial, ter o pensamento estratégico conduzindo situações e pessoas na resolução de conflitos, estar estruturado em princípios éticos transmitindo confiança e segurança, ser realista, porém otimista na busca de mudanças que tragam inovação e solução, sabendo trabalhar com aspectos quantitativos e qualitativos em tempo hábil (Antunes, 2016).

Metodologia

A metodologia adotada foi de natureza aplicada, com uma abordagem quali-quantitativa, porque consideramos que há uma relação dinâmica entre o mundo real e aquilo que está sendo estudado. Consideramos, ainda, que existe um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a sua subjetividade, que não pode ser traduzido em números. Ou seja, os fenômenos foram interpretados segundo a atribuição de significados essenciais no processo de pesquisa. Triviños (1987, p. 120) afirma que, se por um lado, a pesquisa qualitativa compreende atividades de investigação que podem ser denominadas específicas, por outro lado, podem ser caracterizadas por traços comuns. Esta ideia pode ajudar a ter uma visão mais clara aonde pode chegar um pesquisador que tem por objetivo atingir uma interpretação da realidade do ângulo qualitativo.

Quanto aos objetivos, a pesquisa foi exploratória e descritiva. Exploratória porque visou uma maior familiaridade com o problema para torná-lo explícito, nesse sentido envolveu levantamento bibliográfico sobre o tema em questão, e descritiva porque através dos dados levantado pelos questionários com pessoas envolvidas na realidade pesquisada; realizamos uma análise que colaborou com a nossa compreensão. Conforme Gil (2002), a pesquisa exploratória é desenvolvida no sentido de proporcionar uma visão geral acerca de determinado fato, e a pesquisa descritiva descreve as características de determinadas populações ou fenômenos, além de registrar, analisar, classificar e interpretar os fenômenos estudados procurando identificar os fatores determinantes.

Nesse sentido, pela pesquisa bibliográfica foram utilizados aportes de Nonato Júnior (2009), Sabino e Rocha (2004) para a temática atuação profissional, e Antunes (2013a, 2013b, 2016), Block (2013) e Oliveira (2009).

Aplicamos questionários junto aos alunos concluintes e egressos do curso de secretariado da UFPE, que conteve 11 questões relacionadas de forma lógica com o problema central. Segundo Triviños (1978, p. 137), o pesquisador precisa caracterizar um grupo de acordo com seus traços gerais (atividades ocupacionais que exercem na comunidade, nível de escolaridade, estado civil etc.). Por esse motivo, optamos pelo curso de secretariado da UFPE por sua relevância histórica, primeiro curso de Secretariado a ser reconhecimento no Brasil (Nonato Júnior, 2009).

A amostra temporal no curso (anos de 2015 e 2016) se deve ao fato do Curso está em processo de mudanças: a) atualização de seu corpo docente com a entrada de mais dois professores graduados em secretariado executivo; e b) adoção de novas estratégias de gestão pela coordenação do curso (como a adoção de palestra de integração, esclarecendo aos alunos a identidade interdisciplinar de sua formação), podendo ter uma variação nas respostas entre concluintes e egressos.

Segundo Olabuenaga e Ispizúa (1989), a análise de conteúdo é uma técnica para ler e interpretar o conteúdo de toda classe de documentos, que analisados adequadamente nos abrem as portas ao conhecimento de aspectos e fenômenos da vida social de outro modo inacessível. Nesse sentido e conforme Moraes (1999), é um método usado para descrever e interpretar o conteúdo de toda classe de documentos e textos, no caso os dados contidos nos questionários aplicados. Essa análise conduziu a descrições sistemáticas, qualitativas ou quantitativas, e interpretação das respostas para a compreensão de seus significados.

Apresentação e Análise dos Dados Levantados

Foram enviados 116 questionários para alunos de uma turma de concluintes e duas de egressos do curso de Secretariado da UFPE (devido a delimitação temporal dessa pesquisa, anos de 2015 e 2016), no período 10 a 17 de maio (uma semana). Desse total, retornaram 13, acreditamos por desativação ou mudança de endereço eletrônico o que resultou em um total de 103 questionários encaminhados, dos quais obtivemos retorno de 50%, sendo respondentes 32% de concluintes, 17% de egressos e 1% não autorizou o termo de livre e esclarecido, sendo desconsiderado da análise.

O questionário foi dividido em duas partes, a primeira para identificação do perfil da amostra e a segunda direcionada a temática estudada.

Nossa amostra foi composta por 92% do sexo feminino e 8% masculino, o que confirma ainda a predominância feminina na profissão; a maioria está na faixa etária entre 26 e 35 anos equivalente a 63%; destes 66,7% foram respondentes discentes concluintes do curso e 33,3% egressos. Verificamos ainda, que dessa amostra apenas 64,7 % estão atuando na função secretarial.

Ao indagarmos sobre as atividades secretariais desenvolvidas constatamos que um número elevado de 33%, mesmo tendo formação de bacharelado, desenvolve apenas funções operacionais, de técnico em secretariado. Esse dado nos remete às seguintes análises mercadológicas: a primeira nos faz questionar se os executivos não possuem conhecimento sobre as competências de um secretário executivo limitando-o a atividades operacionais, relacionadas ao secretário técnico e a segunda de que os secretários formados não estão exercendo o seu perfil profissiográfico recebido, ficando acomodado às atividades operacionais, o que repercute negativamente na imagem da profissão.

Ao questionarmos aos respondentes o que entendem como atividade em consultoria secretarial, verificamos que a maioria entende consultoria numa perspectiva empresarial, porque a maioria tem a compreensão da consultoria secretarial na perspectiva externa. Entretanto, o secretário também atua como consultor interno, nas proposições de projetos de melhoria para o sistema secretarial no qual está inserido e no fornecimento de informações consolidadas ao executivo para o processo decisório.

Indo além e questionando sobre as habilidades requeridas de um secretário para atuar como consultor, percebemos que as respostas conduzem as fases de execução de uma consultoria (55,6%) reforçando a percepção de consultoria empresarial, contudo há pouca incidência sobre as habilidades comportamentais e de conhecimento especializado da área imprescindível a uma consultoria secretarial.

Questionando sobre quais disciplinas contribuem com conhecimentos na formação para atuação de consultoria secretarial. Verificamos outro fator que reforça a visão dos respondentes na direção da consultoria empresarial em detrimento da secretarial, pois a maior incidência recaiu sobre as disciplinas da área de administração de empresas e a consultoria secretarial, por ser especializada e direcionada a uma determinada área, deveria recair sobre as disciplinas específicas do curso.

Por fim, ao indagar se o respondente se considerava apto a realizar uma consultoria secretarial, 62,3% considera-se apto, contudo, verificamos incoerência por haver uma visão distorcida sobre o que de fato é uma consultoria secretarial. Essa distorção está a partir do momento que os respondentes confundem consultoria empresarial com secretarial e ao dar maior ênfase aos conhecimentos de administração em detrimento aos secretariais.

Considerações Finais

Esta pesquisa teve por objetivo levantar a percepção de alunos e profissionais egressos de secretariado da UFPE sobre a atuação em consultoria secretarial.

Foi possível perceber uma visão distorcida sobre o entendimento de consultoria secretarial. Essa distorção se dá porque há uma confusão no entendimento da consultoria empresarial com a secretarial, pois estes não têm claro o objeto de ação da consultoria secretarial. Apesar da consultoria secretarial ser oferecida às organizações e dentro delas, ela tem suas especificidades, ou seja, seu objeto de ação é a área secretarial e o da consultoria empresarial é a organização como um todo.

Outro fato que nos fez chegar a essa conclusão foi quando minimizam a importância dos conhecimentos específicos da formação em secretariado e são esses conhecimentos que os tornam especialistas na área secretarial e com *know how* para aplicação adequada de suas especificidades.

Esperamos ter contribuído, mesmo que de forma discreta, com a pesquisa na área secretarial sobre a temática consultoria. Acreditamos que esta pesquisa pode colaborar no tange a formação secretarial, visto que traz dados que podem servir de insumos para ações pedagógicas junto às instituições formadoras com a intensão de minimizar dessas distorções.

Para estudos futuros, sugerimos pesquisas sobre a prática secretarial em consultoria, pois detectamos que 24% dos nossos respondentes conhecem algum profissional de secretariado atuando como consultor.

Referências

- Antunes, C. K. S. (2016). *Curso de Extensão em Consultoria Secretarial*. Apostila (Curso de Extensão). Universidade Federal de Pernambuco, CCSA.
- Antunes, C. K. S. (2013). Tendência da atuação profissional consultoria secretaria: uma nova visão de realidade. In D'Elia, Amorim & Sita. (Orgs). *Excelência no secretariado: a importância da profissão nos processos decisórios*. São Paulo: Ed. Ser Mais.
- Antunes, C. K. S., & Araújo, M. F. S. (2013). *Os conhecimentos necessários à formação acadêmica em consultoria secretarial*. In Anais do Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo. João Pessoa, JP, Brasil, 3.
- Baines, J. & Malik, J. (2008). *Cultural Atlas of Ancient Egypt*. London: Andromeda Oxford Limited.
- Block, P. (2013). *Consultoria Infalível. Um guia prático, inspirador e estratégico*, (3ª ed.). São Paulo. Ed. M. Books do Brasil Editora Ltda..
- Ferreira, A. B. H. (2008). Diretrizes. In A. B. H. Ferreira. *Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa*. Curitiba: Ed. Positivo.
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa* (4ª ed.). São Paulo. Ed. Atlas.
- The Guardian. (2001). *How PA skills are regarded around the world*. Recuperado em 10 fevereiro, 2016, de https://www.theguardian.com/money/2001/apr/30/officehours2#article_continue
- Moraes, R. (2013). *Análise de conteúdo*. Revista Educação, Porto Alegre.
- Nonato Júnior, R. (2009). *Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a Fundação das Ciências da Assessoria*. Fortaleza: Expressão Gráfica.
- Olabuena, J. I. R., & Ispizua, M. A. (1989). *La descodificación de la vida cotidiana: métodos de investigación cualitativa*. Bilbao, Universidad de deusto.
- Oliveira, D. P. R. (2009). *Manual de consultoria empresarial. Conceitos, metodologia, práticas*. São Paulo. Ed Atlas. 8ª ed.
- Paredes, F. (2016). Consultoria Empresarial: os melhores consultores do Brasil apresentam casos práticos e seus benefícios após trabalhos profissionais notáveis. São Paulo. Ed Ser Mais.
- Pereira. L. M. (2015). A importância do profissional de secretariado executivo dentro das organizações no Brasil e no mundo. <http://goo.gl/dFeaQZb>.
- Portela, K.C. L., Schumarcher, A. J. & Pereira, S. A. (2009). O profissional de secretariado executivo no mercado de consultoria organizacional. In Portela, K. & Schumarcher, A.. (Orgs.). *Gestão Secretarial: o desafio da visão holística*. Cuiabá: Ed. Adeptus.
- Resolução nº 03, de 23 de junho de 2005*. (2005). Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo. Ministério da Educação. Brasília-DF.
- Rodrigues, M. T. (2004). O processo de trabalho da Secretária Executiva. In Carvalho, A. P. (Org). *Talentos Brasileiros do Secretariado Executivo*. São Paulo.
-

Sabino, R. F. & Rocha, F. G. (2004). *Secretariado do escriba ao web writer: a história, a evolução e as competências do Secretariado no 3º milênio*. Rio de Janeiro. Ed. Brasport.

Triviños, A. N. S. (1987). *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas.