

Competências Secretariais no Mercado de Trabalho Contemporâneo: Um Estudo de Caso Internacional

Secretarial Skills in the Contemporary Labor Market: An International Case Study

Fernanda Cristina Sanches-Canevesi¹, Ivanete Daga Cielo², Carla Maria Schmidt³ e Samantha Frohlich⁴

^{1,2,3}Universidade Estadual do Oeste do Paraná, UNIOESTE

⁴Universidade Federal do Paraná, UFPR

Como citar: Sanches-Canevesi, F. C., Cielo, I. D., Schmidt, C. M. & Frohlich, S. (2024). Competências Secretariais no Mercado de Trabalho Contemporâneo: Um Estudo de Caso Internacional. *Connection Scientific Journal*, 6(1), 1-18. <https://doi.org/10.51146/csj.v6i1.74>

Recebido em: 2024-02-14. **Aceite em:** 2024-06-05. **Publicado em:** 2024-07-13.



Resumo

O perfil e as competências do profissional de secretariado têm se alterado ao longo do tempo, impulsionados por transformações em diversos âmbitos e por evoluções no ambiente corporativo, de modo que as mudanças nas características profissionais se apresentam como um continuum. Isto é, os secretários passaram a ter atribuições e responsabilidades diferentes daquelas que, até então, determinavam suas funções e sua posição na empresa. Nesse contexto, este estudo possui o objetivo de investigar como se caracterizam as atuais competências de um profissional de secretariado atuante no mercado de trabalho internacional. Para atingir este objetivo, foi realizada uma pesquisa qualitativa, caracterizada como um estudo de caso único, realizada a partir de entrevista semiestruturada com uma assistente executiva de uma Instituição de Ensino Superior (IES) localizada na Arabia Saudita. A pesquisa foi ancorada na abordagem teórica de competências secretarias. Estudos dessa natureza são relevantes, pois discutem aspectos conceituais da função secretarial, ressaltando a importância do ajuste de perfil e competências às novas demandas de mercado, prerrogativas para o crescimento profissional e continuidade da profissão. Os principais resultados demonstram que o secretário necessita ser dinâmico para conseguir atuar e prosperar no mercado de trabalho contemporâneo e, para tanto, demanda de diversas habilidades, dentre elas, as de cunho comportamental, bem como, outras de caráter mais técnico e tecnológico. Ademais, no caso em questão, as *soft skills* se mostraram fundamentais para o desempenho da profissão secretarial.

Palavras-chave: metodologia ágil, indústria automotiva, projeto, gerenciamento de projetos

Abstract

The profile and skills of the secretarial professional have changed over time, driven by transformations in different areas and by developments in the corporate environment, so that changes in professional characteristics appear as a continuum. That is, secretaries now have duties and responsibilities that are different from those that, until then, determined their functions and position in the company. In this context, this study aims to investigate how the current skills of a secretarial professional working in the international job market are characterized. To achieve this objective, qualitative research was carried out, characterized as a single case study, carried out based on a semi-structured interview with an executive assistant from a Higher Education Institution (HEI) located in Saudi Arabia. The research was anchored in the theoretical approach of secretarial skills. Studies of this nature are relevant, as they discuss conceptual aspects of the secretarial function, highlighting the importance of adjusting profile and skills to new market demands, prerogatives for professional growth and continuity of the profession. The main results demonstrate that the secretary needs to be dynamic to be able to operate and prosper in the contemporary job market, and that to do so, he demands various skills, including those of a behavioral nature, as well as others of a more technical and technological nature. Furthermore, in the case in question, soft skills proved to be fundamental for the performance of the secretarial profession.

Keywords: secretariat, profile and skills, job market

Da mesma forma que em outras áreas de trabalho do universo corporativo, cada vez mais, novas competências são requeridas ao profissional de Secretariado. Isso porque vive-se em um mundo de grandes disrupções, que possui uma dinâmica que muda de forma acelerada. Ademais, as organizações são cada vez mais complexas e dinâmicas, o que contribui para a adaptabilidade e desenvolvimento de novas competências profissionais, obrigando, de certa forma, os indivíduos inseridos nessas organizações a saírem da zona de conforto em relação às suas competências profissionais e se desafiarem constantemente tornando-se protagonistas das transformações do perfil profissional (Branchi & Carrasco, 2019; Garcia, 2021).

No caso dos secretários executivos, de acordo com Cielo, Dourado, Schmidt & Sanches-Canevesi (2021), as mudanças no perfil e competências são um *continuum*. Ao longo do tempo, impulsionados por mudanças em diversos âmbitos e por aquelas do próprio ambiente corporativo, os secretários executivos passaram a ter atribuições e responsabilidades diferentes daquelas que, até então, determinavam suas funções e sua posição na empresa. A participação no processo decisório aumentou, exigindo-lhes, além de conhecimentos técnicos acerca da profissão, uma visão mais ampla dos cenários em que a empresa se insere. Nesse contexto, o trabalho desses profissionais deixou de ser apenas técnico e operacional para assumir funções executivas na estrutura organizacional de uma empresa.

Para Calaes (2020, p. 14), “uma das certezas é de que tudo muda e de forma acelerada e que a adaptabilidade se tornou uma *soft skill* essencial para o sucesso ou mesmo permanência no mercado de trabalho”. Agostinho (2016) apregoa que o mundo vive uma era exponencial, que segue sua evolução e coloca os profissionais diante de velhos e novos desafios. É a era da Revolução 4.0 ou 5.0, da transformação digital, do surgimento de novas tecnologias, de um mundo marcado pelo ambiente de volatilidade, incertezas, complexidade, ambiguidade, que impacta os relacionamentos pessoais de cada indivíduo e forma de atuação, tanto dentro como fora das empresas. Ou mesmo como apregoa Bauman (2001): “mundo líquido”.

Todavia, as transformações impostas pelos desafios do mundo contemporâneo fazem com que as competências necessárias para prosperar no mercado de trabalho também estejam mudando. Nesse novo contexto, a capacidade de adaptabilidade e agilidade nas tomadas de decisões envolvendo pessoas, processos, tecnologia e estrutura, torna-se traço fundamental do perfil profissional de secretários executivos, isso porque os mercados e os modelos de negócios podem mudar de forma significativa em curto espaço de tempo. Um dos exemplos mais significativos da necessidade de competências quanto à adaptabilidade, foi em relação ao que ocorreu com a pandemia de Covid-19, momento de descontinuidade de processos já estabelecidos nas organizações e no mundo do trabalho, acelerando ainda mais o ritmo das mudanças que já estavam ocorrendo e a urgência de agilidade, adaptabilidade e transformação (Costa, 2020; Maia, Müller & Bernardo, 2020).

Reinventar-se rapidamente às demandas organizacionais e aos novos modelos de negócios, buscando soluções ágeis, criativas e inovadoras para conseguirem sobreviver é premissa nesse chamado novo mercado de trabalho. De acordo com o Relatório do *World Economic Forum* (2020), práticas que deram certo até os anos de 2020 não são mais garantia de acerto profissional para o futuro. O relatório aponta também que o maior entrave

para a manutenção dos empregos não é a tecnologia, mas, sim, a capacidade adaptativa dos colaboradores e das organizações por meio de mudança de cultura, pensamentos, atitudes e processos há anos arraigados.

Portanto, a questão que se impõe é: como se caracterizam as atuais competências necessárias para que um profissional de secretariado executivo consiga atuar e prosperar no mercado de trabalho? Assim, este estudo objetiva investigar como se caracterizam as atuais competências de um profissional de secretariado atuante no mercado de trabalho internacional.

Este artigo, sem a pretensão de esgotar o assunto, discute alguns aspectos conceituais da função secretarial, ressaltando a importância do ajuste de perfil e competências às novas demandas de mercado, tendo como base a premissa de que ser mutável e adaptável é prerrogativa para o crescimento profissional e continuidade da profissão. Com isso, a pesquisa visa tecer discussões que possam contribuir para o campo secretarial tendo como tema central o passado e o futuro da profissão.

Assim sendo, e para atingir o objetivo proposto, a investigação está estruturada em cinco partes centrais. Além desta introdução, na segunda, apresenta-se uma breve reflexão sobre a evolução da profissão de secretariado, abordando aspectos em relação às mudanças no mercado de trabalho e as novas competências requeridas a esse profissional no contexto atual apresentado. A metodologia adotada é demonstrada na terceira parte. A quarta parte apresenta os principais resultados encontrados. As conclusões e as sugestões para pesquisas futuras compõem a quinta parte. Por fim, as referências encerram o estudo.

Referencial Teórico

Competências do Profissional de Secretariado

A dinamicidade do mercado de trabalho impulsionada pela revolução 4.0, inteligência artificial e demais mudanças tecnológicas e sociais, requer dos profissionais um rol diverso de competências, características para se manterem e prosperarem em suas profissões, independente do ramo de atuação (Tessarini & Saltorato, 2018).

Isso posto, aos secretários executivos, por exemplo, de acordo com Amaral, Baldan, Batista, Carmo, Helmer, Teixeira Da Silva & Leão (2012), essas novas demandas e exigências se fazem presentes, talvez em maior grau do que as demais funções. Logo, as tecnologias e aplicativos existentes no mundo organizacional, além de se tornarem poupadoras de mão de obra, podem executar tarefas de cunho operacional, exigindo, assim, novas competências a esses profissionais para que não se tornem substituíveis (Mesquita, Oliveira & Sequeira, 2019).

Em termos conceituais, de acordo com Saupe (2006), competências associam-se ao verbo de ação, isto é, praticar ações fundamentadas em conhecimentos, desenvolvidas conforme necessidade do profissional, para melhorar seu desempenho em suas atividades, considerando o ambiente em que está inserido. Já para Medeiros (2006, p. 3), as competências profissionais podem ser definidas 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”. Em complemento, Moreira et al. (2020) também apresentam as dimensões da competência como “conhecimentos, habilidades e atitudes” e evidenciam a influência de duas correntes teóricas principais: a norte-americana e a francesa. A perspectiva americana está associada à

capacidade e desempenho do indivíduo para executar certa atividade ou agir em determinada situação. Já a perspectiva francesa materializa a ação e evidencia que é preciso conhecimento sobre aquilo que se irá realizar.

Especificamente em relação às competências do secretário executivo, Antunes (2010), menciona que estão divididas em duas partes: as competências essenciais, ou seja, aquelas que dão sustentação a profissão e estão associadas a conhecimentos específicos e relevantes para o exercício profissional; e as competências transversais, relacionadas a conhecimentos e comportamentos que transpõem outras áreas, ou seja, as competências essenciais. Em uma linguagem contemporânea, essas competências podem ser relacionadas às “*hard skills*”, adquiridas através capacitações técnicas que os profissionais podem comprovar por meio de diplomas, certificados, entre outros e as “*soft skills*”, ou seja, são as competências de cunho interpessoal e intangíveis que um profissional necessita na contemporaneidade (Silva, Santiago, Gouveia & Arruda, 2021).

Para Bortolotto e Willers (2005, p. 46), essas competências viabilizem a ocupação de funções junto aos gestores e às equipes de trabalho, tornando-os capazes de “intervir, identificar problemas e resolvê-los, propor soluções para os problemas que surgem no ambiente de trabalho, analisar dados, informações e trabalhar em equipe”. Adicionalmente ao postulado pelos autores supracitados, Andrade e Garbelini (2015) destacam que os secretários executivos devem ter suas competências agrupadas de modo a exercer de maneira satisfatória as funções de assessor, gestor e empreendedor nas organizações. Ademais, a esses profissionais estão atribuídas atividades relativas ao desempenho de funções gerenciais, como planejamento, organização, controle, liderança, administração de informações, responsabilidades em comunicação, questões sobre negociações empresariais, além de executar atividades rotineiras de escritório administrativo. Com competências que perpassam as *hard skills*, o profissional é um executor e gestor nas organizações, uma vez que sua formação é composta, além do desenvolvimento de técnicas de trabalho, de competências gerenciais e humanas, possibilitando o pleno exercício da profissão.

A Formação para Atuar como Secretário: O Passado e o Presente da Profissão

As práticas de Secretariado são exercidas desde os tempos mais remotos. Segundo Borges (2015), o termo Secretário deriva do latim *secernere*, cujo significado é separar, distinguir ou destacar, assumindo também uma conotação de privado ou confidencial. Esta área do saber, ao longo dos anos, foi se consolidando, configurando-se como uma área essencial no contexto organizacional nos mais diversos países (Correia, 2021).

Nesse contexto, ressalta-se que o secretário executivo contemporâneo precisa desenvolver competências sustentadas por uma formação intelectual diferenciada associada ao aperfeiçoamento das competências secretarias, que passaram de um *status* notadamente técnico para outro mais complexo, o estratégico, sendo considerado um processo de inovação na carreira (Moreira, 2018; Moreira, Rodrigues, Dalmau & Costa, 2020)

Autores como Duncan (2011) dos Estados Unidos, Ngotngamwong (2018) da Tailândia, Cielo, Sanches-Canevesi e Vilas Bôas (2020) do Brasil, Marques (2020) e Correia (2021) de Portugal e Musty (2023) da Indonésia, apontam em seus estudos que a área de Secretariado tem passado por um período de forte evolução. Ao longo dos tempos, o profissional deixou de executar somente funções operacionais passando a ser considerado um assessor

executivo, em face dos conhecimentos adquiridos em várias áreas e domínios, transformando-se num profissional facilitador e conhecedor de informação que interfere em toda a organização. “Assessores eficazes podem fazer enormes contribuições para a produtividade em todos os níveis da organização” (Duncan, 2011, p. 02 - tradução nossa).

Esses estudos também mostram que a profissão possui nomenclaturas distintas, a depender do país, sendo as mais utilizadas: secretária(o), assessora(o) ou assistente (Borges, 2015; Correia, 2021). No Brasil, tem-se secretário (nível técnico) e secretário executivo (nível superior), sendo essa denominação estabelecida pela Lei n. 7.377/85, complementada pela Lei n. 9.621/96, nas quais são descritas também as atribuições desses profissionais. Em Portugal, de acordo com Mesquita, Oliveira e Sequeira (2019), os profissionais de nível básico são denominados de assistentes administrativos, já os de nível superior são designados de assistentes executivos ou secretários executivos. Assim como no Brasil, os profissionais de nível básico ou com formação técnica (ensino médio), possuem ênfase na realização de tarefas operacionais, enquanto os profissionais de nível superior desempenham tarefas que exigem uma comunicação eficiente, capacidade de resolução de problemas, espírito de negociação e dar suporte aos quadros executivos do nível mais elevado da empresa/organização (Brasil, 1985, 1996; Mesquita, Oliveira & Sequeira, 2019).

Nos estudos desenvolvidos nos países citados anteriormente, observou-se que a formação profissional em nível superior para atuar como secretário não é uma exigência universal. Para a maior parte dos países, a formação para o exercício da profissão se dá através de um período de atuação em contexto real de trabalho. Nos Estados Unidos, de acordo com *Bureau of Labor Statistics* (2021), a exigência básica é o ensino médio ou equivalente, e o profissional geralmente aprende suas funções ao longo do tempo no próprio trabalho. Em alguns casos, a exemplo de secretários jurídicos e médicos e assistentes administrativos, esses podem precisar de treinamento adicional para a terminologia específica do setor. Em Portugal, há oferta de formação superior em secretariado com denominação de Curso Técnico Superior Profissional em Secretariado e a existência de programas de mestrado na área, “Mestrado em Assessoria de Administração” ofertado, por exemplo, no Instituto Superior do Porto (Correia, 2021). Já, no Brasil, a formação superior é exigência legal para o exercício da profissão, em se tratando de Secretário Executivo. Segundo o jornal inglês *The Guardian* (2001), secretários brasileiros têm a melhor formação do mundo, sendo o único país onde por lei, em que secretários têm que ser registrados por agências governamentais e em que o título “Secretário Executivo” só pode ser obtido após conclusão de curso superior. Já na Arábia Saudita não há oferta de graduação em secretariado, mas existem certificações para profissionais de secretariado, como as oferecidas pela “*Technical and Vocational Training Corporation*” e “*Certified Board Secretary*”. Portanto, o conhecimento técnico é o suficiente, no entanto, possuir a graduação pode ser diferencial no país.

Entretanto, a formação superior para atuação como secretários executivos no Brasil, vem passando por alterações. Iniciada formalmente em 1943 com o curso de Ensino Técnico, nível médio, a educação formal para Secretários ganha espaço e passa a ser ofertada em 1969 como curso de nível superior (Sabino, 2017). Desde a primeira oferta como curso superior até os dias atuais, dados do e-MEC (2023) apontam o registro de criação de

286 cursos superiores destinados à formação de profissionais de secretariado, incluindo cursos de bacharelado, tecnólogos e sequenciais, nas modalidades presenciais e a distância. Do total de cursos criados, 148 foram de bacharelado em Secretariado Executivo, 03 sequenciais em Secretariado e 135 de Tecnologia em Secretariado.

Ao longo dos anos, todavia, a formação foi assumindo novos contornos e a criação de cursos de bacharelado ofertados, de forma prioritária no país até 2010, passou a perder forças, dando espaço para cursos de Tecnologia em Secretariado. Dados do e-MEC (2023) apontam que nos últimos anos (de 2020 a 2022), foram criados 31 novos cursos de Secretariado no país. Desse total, 27 cursos de Tecnologia em Secretariado e 04 de bacharelado. A essa exponencial expansão e mudança de formato, tem-se a ampliação de políticas voltadas ao fomento da educação profissional de nível superior, aliado às mudanças no perfil do jovem brasileiro, que busca cada vez mais por rapidez no processo formativo (Oliveira & Lima, 2022).

Os dados do e-MEC apontam também a migração dos cursos ofertados na modalidade presencial para a distância. De 2020 até 2022, do total de cursos criados, apenas 03 eram em formato presencial (01 bacharelado e 02 tecnólogos). A educação a distância (EaD), de acordo com Oliveira e Lima (2022), vem se consolidando na educação superior em decorrência exatamente do contexto econômico, político, social e educacional nacional e internacional, intensificado e agravado pela pandemia da Covid-19 em todo o mundo.

Esse novo formato de formação superior (cursos de Tecnologia e a distância) foi impulsionado pela consolidação das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs), difusão da internet, a unificação do campo econômico mundial, mediante a globalização do capital, bem como implementação de políticas, programas e ações para a área de tecnologias educacionais (Oliveira & Lima, 2022).

Esses dados permitem inferir que há um deslocamento da formação de bacharelado presencial para curso de formação em Tecnologia em Secretariado, na modalidade a distância. Ou seja, de certa forma, a formação de secretariado passa a assumir, mesmo que de forma tímida, os contornos da profissão como são delineados no restante dos países em que a atividade secretarial é desempenhada, uma formação mais técnica e em menos tempo.

Procedimentos Metodológicos

Para atingir o objetivo deste artigo - investigar como se caracterizam as atuais competências de um profissional de secretariado atuante no mercado de trabalho internacional - desenvolveu-se um estudo qualitativo, tendo sido adotada a estratégia de estudo de caso único. Segundo Stake (1995), esta estratégia representa o estudo de um fenômeno que é simultaneamente particular e complexo, investigando a natureza e a história do caso, do mesmo modo que seu contexto (físico, econômico, político, legal, entre outros) e os aspectos que tornam as suas especificidades claras e relevantes.

O estudo de caso foi realizado com a Assistente Executiva que trabalha diretamente com o Diretor Executivo do Departamento de Projetos Especiais, o qual também ocupa o cargo de Vice-Presidente do Setor de Inovação, em uma Instituição de Ensino Superior (IES) localizada na Arábia Saudita. O diretor é responsável por gerenciar diversos projetos na referida IES, entre os quais, cerca de 300 funcionários estão envolvidos.

No que tange à coleta de dados, realizou-se uma entrevista semiestruturada em outubro de 2022, orientada por um roteiro fundamentado na literatura apresentada e no objetivo delineado. A entrevistada assinou um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) de forma a garantir o sigilo quanto à sua identificação e autorização do uso dos dados para a pesquisa. A entrevista ocorreu em uma sala de reuniões nas dependências da IES, sendo gravadas mediante consentimento e, posteriormente, transcritas. Enfatiza-se que as entrevistas foram conduzidas em inglês e traduzidas para o português pelas autoras. Para melhor visualização, dispõe-se, na Figura 1, as informações referentes ao roteiro de entrevista.

Figura 1

Roteiro da Entrevista

Questões originais (inglês)	Questões traduzidas (português)
1. <i>What is your academic background?</i>	Qual é a sua formação acadêmica?
2. <i>How long have you been working as an executive assistant/secretary?</i>	Há quanto tempo trabalha como assistente/secretária executiva?
3. <i>Which words would you use to describe the role of an executive assistant and why?</i>	Que palavras usaria para descrever o papel de um assistente executivo? Por que?
4. <i>Which soft skills do executive assistants need to be successful?</i>	Quais <i>soft skills</i> os assistentes executivos necessitam para serem bem-sucedidos?
5. <i>Which methods do you use to handle different tasks and meet deadlines?</i>	Quais métodos você utiliza para lidar com tarefas simultâneas e cumprir prazos?
6. <i>Which methods do you use to communicate clearly with executives?</i>	Quais métodos você utiliza para se comunicar claramente com os executivos?
7. <i>What tools or applications do you frequently use in your daily work life?</i>	Quais ferramentas ou aplicativos você utiliza frequentemente no seu dia a dia no trabalho?
8. <i>How do you stay motivated to perform at your best?</i>	Como você se mantém motivada para desempenhar o seu melhor?

Fonte: As autoras (2023).

Após a organização das transcrições, procedeu-se à análise do estudo, que foi elaborado por meio da técnica de análise de conteúdo, por permitir a interpretação de aspectos subjetivos referentes ao teor dos dados coletados (Saldaña, 2016). Seguindo o protocolo delimitado por Bardin (2011), a análise foi dividida em três momentos. O primeiro referiu-se à pré-análise e consistiu na organização dos dados e das concepções iniciais a respeito da forma de proceder a análise em si. No segundo momento as pesquisadoras realizaram a leitura dos materiais, codificando e categorizando-os, levando em consideração a literatura, além dos temas emergentes em campo. Por fim, procedeu-se com a análise qualitativa dos dados coletados.

Resultados e Discussões

Com base nas respostas obtidas por meio de entrevista realizada com uma profissional que atua em ambiente internacional, como Assistente Executiva de Diretoria Executiva do Departamento de Projetos Especiais em uma universidade da Arábia Saudita, apresentam-se as principais evidências relativas às competências

atualmente requeridas ao profissional de secretariado. As respostas são apresentadas em dois blocos, um relativo ao perfil da entrevistada e outro especificamente sobre as competências dessa profissional.

Perfil da Entrevistada

A profissional é graduada em Relações Internacionais e atua há 8 anos em uma IES na Arábia Saudita. Atualmente, é Assistente Executiva do Diretor Executivo do Departamento de Projetos Especiais, realizando atividades relacionadas a atendimentos presenciais à comunidade universitária e externa, por e-mail, telefone e aplicativos de mensagens. Conforme apontado na literatura (Correia, 2021), a nomenclatura “assistente” é uma das terminologias utilizadas para a designação do profissional de secretariado, sendo, inclusive, a mais comum no contexto internacional.

Em termos de atuação profissional, já desenvolveu atividades como Coordenadora de Projetos e Assistente de Projetos no *Red Sea Center* e suas principais funções eram: organizar viagens, compras, agendas e calendários, organizar reuniões e coordenar as atividades administrativas do departamento. Igualmente, já atuou como supervisora de equipes nos Estados Unidos, Itália e Arábia Saudita, demonstrando um perfil multifuncional, global e ajustado às distintas demandas atuais do mercado, o que está em conformidade com o postulado por Silva *et al.* (2021), quando mencionam sobre as competências dos profissionais de secretariado.

A entrevistada relatou que também já teve a pretensão de ser pesquisadora e fazer doutorado para realizar uma investigação focada nas relações internacionais entre os Estados Unidos e o Oriente Médio. Entretanto, mesmo não tendo persistido nos interesses voltados à pesquisa, a assistente relata estar satisfeita e realizada com a função atual: “Estou feliz por ser uma Assistente Executiva. Gosto de ajudar a minha equipe (...)” (ENTREVISTADA, 2022 - tradução nossa).

Ao traçar o perfil da entrevistada, percebe-se a presença de algumas das características dos secretários executivos mencionadas por Bortolotto e Willers (2005), tais como: trabalho em equipe, determinação, agilidade, flexibilidade e solucionador de problemas. Essas e outras competências ficam evidentes no decorrer das falas da entrevistada e são apresentadas no tópico seguinte.

As Competências Profissionais

No que tange às competências profissionais, quando questionada sobre a descrição de um assistente executivo (Questão 3), a entrevistada elencou os seguintes aspectos como sendo fundamentais para esse profissional:

- Responsabilidade: “sua equipe precisa saber que você é responsável, que você está lá para ajudá-los a resolver os problemas a qualquer momento”;
- Ética: “significa que você leva em consideração as necessidades e os interesses de sua equipe e do projeto no qual você está trabalhando”;
- Eficiência: “tudo precisa ser feito respeitando os prazos que o projeto possui”;

- Previsibilidade: “isso significa que você de alguma forma vai prever as necessidades de sua equipe, ou do seu gerente. Isso pode se aplicar para viagens, reuniões de trabalho, recepções de convidados e demais situações (...). Isso significa ser um solucionador de problemas que se antecipa aos fatos”;
- Solucionador de problemas: “uma equipe quando está atuando num projeto, seja grande ou pequena, possui problemas para solucionar. Nesse momento, o assistente executivo precisa estar lá para ajudá-los a encontrar a solução. Um assistente executivo tem muitas conexões com a maior parte do departamento em uma organização, compras, finanças, RH, gestão de instalações, biblioteca. Então nesse momento, poderá ajudar sua equipe a resolver o problema de maneira fácil, rápida”;
- Trabalho em equipe: “normalmente, um assistente executivo trabalha sozinho. Organiza o dia, tem uma programação, mas às vezes você precisa trabalhar com sua equipe. Você pode ajudá-los a resolver conflitos, administrar a parte administrativa e deixá-los focados para resolver o problema relacionado ao projeto ou relacionado aos cargos deles. O assistente executivo pode ter um papel muito importante quando atua em equipe e para nós é fácil porque temos conexões, contatos e sabemos como fazer, de maneira fácil e realmente muito rápida pois sabemos os caminhos”.

Portanto, a entrevistada ressalta que “o assistente executivo é uma peça coringa dentro de qualquer organização/setor, pois possui muitas habilidades técnicas que o fazem ser proativo e dinâmico” (ENTREVISTADA, 2022 - tradução nossa).

Na sequência (Questão 4) questionou-se a respeito das *soft skills* consideradas importantes para a atuação do profissional. As respostas são apresentadas na Figura 2.

Figura 2

Soft Skills Importantes para o Profissional

Competências	Fala da Entrevistada
Gerenciamento de tempo	“Você precisa ser muito bom para administrar a agenda do seu chefe e fazer as alterações necessárias.”
Resolução de problemas	“É o mais importante, porque quando você trabalha em um departamento que possui diversos projetos acontecendo ao mesmo tempo, em algumas situações, você terá que lidar com problemas. Reclamar não resolve. Você precisa estar lá e dizer ‘vamos ver o que podemos fazer’. É importante tentar encontrar uma saída para a resolução do problema. Isso facilita muito a vida da sua equipe.”
Comunicação	“Você precisa ser um bom comunicador. Esteja lá todas as manhãs. Diga bom dia para sua equipe. Peça, pergunte se eles precisam de ajuda, seja pessoalmente ou por <i>e-mail</i> . Comunique-se com sua equipe, com seus <i>stakeholders</i> . Faça perguntas, mesmo que às vezes pareçam simples para você. Peça instruções se for algo novo que você desconhece como fazer.”

Competências	Fala da Entrevistada
Pensamento crítico	“Às vezes você precisa ser crítico no seu pensamento porque tem problemas que talvez não te deixem pensar com clareza. Então comece a pensar criticamente questionando-se: o que eu vou fazer se eu estiver nessa situação? Como posso ajudar minha equipe? O que posso fazer para agilizar o processo? ou seja, é preciso ter pensamento crítico.”

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Os achados permitem inferir que as competências comportamentais se mostram fundamentais para o desempenho exitoso das funções inerentes ao profissional de secretariado. Tal contexto já era apontado anteriormente por Antunes (2010) e Silva *et al.*, (2021), quando mencionam a importância de competências transversais, relacionadas a conhecimentos e comportamentos, ou seja, as chamadas *soft skills*.

Na sequência, investigou-se sobre os métodos que a entrevistada utiliza para lidar com tarefas simultâneas e cumprir prazos (Questão 5), bem como para se comunicar claramente com os executivos (Questão 6). Sobre esses aspectos, descrevem-se os fragmentos da entrevista:

Um dos meus métodos é preparar uma lista de coisas para fazer, com base nas prioridades e organizadas com base nos prazos. Outro, é gerenciar a agenda. Para um assistente executivo, a agenda é a parte mais importante, porque é dinâmica, muda frequentemente. Todo o tempo chegam solicitações de reuniões, que precisam ser canceladas ou adiadas. A agenda nunca é estática. Todos os dias podem mudar (ENTREVISTADA, 2022 - tradução nossa).

A entrevistada comenta ainda que a organização da agenda ajuda o assistente executivo a organizar sua lista de prioridades: “*Outra coisa que faço é colocar lembretes no email, de atividades que preciso acompanhar em uma semana*”. Ela Menciona também sobre a importância de realizar reuniões com o executivo para fins de organização das atividades do dia. Ademais, acrescenta sobre a importância do estabelecimento de métodos de controle eficaz do tempo. Ainda, de acordo com ela: “É importante ter um cronograma, porque trabalhar com prazos não é tão fácil quando você tem muitos projetos rodando ao mesmo tempo e seu executivo está realmente muito ocupado”. Para tanto, a entrevistada sugere ter uma lista de tarefas e o uso de diversas ferramentas, a exemplo de quadro impresso, aplicativos remotos, agenda eletrônica, ou até mesmo escrever sua lista de tarefas. “Eu costumo escrever tudo e colocar post-it em todos os lugares, apenas para ter os lembretes. Isso pode ajudar muito.” Essas características podem gerar contribuições para a produtividade da organização, visto que torna os processos mais eficazes e rápidos (DUNCAN, 2011).

Quanto aos métodos de comunicação, a respondente afirma que prefere a comunicação face a face, em especial, no que tange às reuniões diárias realizadas entre elas. “Todas as manhãs vou ao escritório do executivo e revisamos as reuniões e obrigações do dia. Isso ajuda muito na organização”.

Em acréscimo, a entrevistada ressalta a importância de o profissional fazer questionamentos ao executivo quando necessário. Nesse sentido, ela afirma que:

Por exemplo, às vezes seu executivo irá receber pessoas que são diplomáticas, membros da realeza ou pessoas muito importantes que vêm visitá-lo, então é bom ter instruções de como organizar a visita VIP, que exige cumprir protocolos específicos. É necessário verificar se eles precisam fazer um tour em suas instalações, se precisam ficar hospedados na Universidade etc. e providenciar o que for necessário com antecedência, para não haver intercorrências (ENTREVISTADA, 2022 - tradução nossa).

Pelo discutido, percebe-se que a capacidade de comunicação é muito exigida no atual contexto mercadológico da profissão. Destaca-se que, no Brasil, essa competência é um componente curricular obrigatório e fomentado nos cursos de formação superior de secretariado, aspecto então, positivo, dados os relatos da importância dessas competências em âmbito global.

A questão seguinte investigou sobre ferramentas e aplicativos utilizados frequentemente no trabalho pela assistente internacional. Seguem as considerações da entrevista:

- *Microsoft Teams*, plataforma utilizada pela universidade para chamadas de vídeo - “minha principal ferramenta”;
- Compartilhamento de arquivos em rede;
- Edição de arquivos compartilhados em grupo;
- Chat interno para contactar qualquer pessoa da universidade;
- Agenda compartilhada, usada para agendar reuniões presenciais e *online*. “Eu possuo acesso compartilhado a agenda de toda a minha equipe, então sempre que preciso agendar alguma reunião, basta consultar as agendas da equipe e isso facilita o meu dia”;
- *Microsoft To Do List*, *Word*, *Power Point* e *Excel*;
- *Microsoft Visio* para trabalhar com os organogramas;
- *Adobe Acrobat Editor*, o que permite editar arquivos em PDF.;
- *Teams*, o *Zoom* e *WEbEx* para reuniões de vídeo;
- *The World Clock* e o *Greenwich Mean Time*, aplicativos da internet usados para agendamento de reuniões com pessoas de diferentes países e fusos horários variados. “Esses aplicativos me ajudam a encontrar os horários mais razoáveis para agendar as reuniões”;
- *DocuSign* para registro de assinaturas digitais. “Esse aplicativo é utilizado visto que não temos o hábito de imprimir documentos na universidade”;
- *Aplicativo QuillBot*, para revisão de texto em inglês.

“Esses aplicativos todos são fundamentais, por isso é importante para um assistente executivo possuir domínio das ferramentas tecnológicas e agilizar as atividades diárias.” (ENTREVISTADA, 2022 - tradução nossa). A fala da entrevistada remete a importância que as *Hard Skills* possuem no cotidiano profissional, pois facilitam o desempenho das atividades com eficiência e agilidade. Novamente, tais competências compõem o rol curricular de formação do profissional secretário no contexto brasileiro a abrem lacunas para a discussão nos demais países

sobre a importância da formação para o desempenho das atividades secretariais (a exemplo de: Duncan, 2011; Ngotngamwong, 2018; Cielo, Sanches-Canevesi & Vilas Bôas, 2020; Marques, 2020; Correia, 2021; Musty, 2023).

Igualmente, o uso desses aplicativos abre lacunas para uma discussão mais ampla sobre as novas configurações da formação superior em Secretariado no Brasil: centrada em cursos de tecnologia e na modalidade EaD. Nessa nova modalidade de educação, pela própria natureza de interconexão com as TDICs, talvez, o uso de tecnologias e demais ferramentas e aplicativos seja uma realidade mais próxima dos alunos, facilitando o seu uso tanto em contextos educacionais quanto no mundo corporativo. Autores como Cezar e Ferreira (2016), coadunam com esse pensamento ao mencionarem que a educação superior sofre implicações do mundo do trabalho e da lógica de políticas públicas que estimulam, não só a formação tecnológica, como também a oferta de cursos a distância.

Para além disso, ao final da entrevista buscou-se compreender quais fatores se tornam elementos de estímulo e motivação para a profissional desempenhar o seu trabalho com qualidade e busca de eficiência. Nesse aspecto, ela descreve que: “Tenho curiosidade”, “gosto de ajudar a minha equipe - isso me dá razão para ir todos os dias ao trabalho”, sinto “oportunidade de crescer, a partir de participação em treinamentos, conferências e *workshops*”. Estes aspectos elencados me “ajudam todos os dias a fazer o meu trabalho da melhor maneira”.

Em relação a esse relato, cabe dizer que estar motivado para a busca contínua de aquisição de novas competências é fundamental para o profissional de secretariado, que necessita emergir em projetos, interagir com pessoas e utilizar ferramentas atuais diariamente. Afinal, novas competências surgem constantemente e os profissionais precisam estar motivados, a fim de não ficarem estáticos frente às novas demandas e competências requeridas pelo mercado contemporâneo.

De modo geral, os resultados da entrevista apontam que o profissional de secretariado precisa ser dinâmico para conseguir atuar e prosperar no mercado de trabalho internacional contemporâneo. Nesse sentido, o secretário necessita apresentar uma diversidade de competências, entre elas, as de cunho comportamental, bem como, outras de caráter mais técnico e tecnológico. Ademais, no caso em questão, as *soft skills* se mostraram fundamentais para descrever o papel de um assistente ou secretário atual.

Considerações Finais

Diante das transformações do mercado de trabalho e levando em consideração que as organizações se caracterizam, cada vez mais, como complexas e dinâmicas, evidencia-se a necessidade de um novo olhar para as competências necessárias para prosperar no mundo contemporâneo. Nesse contexto, este estudo apresentou aspectos conceituais da função secretarial, ressaltando a importância do ajuste de perfil e competências às novas demandas de mercado, tendo como base a premissa de que ser mutável e adaptável é prerrogativa para o crescimento profissional e continuidade da profissão.

Por meio dos dados coletados foi possível inferir as principais competências necessárias para o profissional fora do contexto brasileiro, sendo evidenciada a realidade e experiências da entrevistada que atua há 8 anos como Assistente Executiva em uma IES localizada na Arábia Saudita. Dentre as características elencadas pela

profissional investigada para a atuação no mercado de trabalho internacional, destaca-se que se exige que o secretário/assistente executivo seja dinâmico e que domine um rol de competências diversificadas, tanto de cunho comportamental quanto de cunho técnico e tecnológico. Ressalta-se, assim, que as *soft skills* se mostram fundamentais para desempenhar o papel de um assistente ou secretário no mercado contemporâneo.

Os resultados da pesquisa reforçam que os recursos tecnológicos são utilizados diariamente no contexto do trabalho internacional e que o uso da tecnologia é fundamental para buscar a eficiência e a agilidade nas atividades diárias, principalmente na execução de tarefas de cunho operacional. Sendo essas novas demandas e exigências, talvez em maior grau do que as demais funções.

Como outra contribuição deste estudo, observa-se que independente da nomenclatura apresentada ao profissional, seja secretária(o), assessora(o), ou assistente, as atividades desenvolvidas por este profissional são predominantemente as mesmas. Outro fator relevante são as competências requeridas por meio da formação em Secretariado, que são ajustáveis e mutáveis às novas demandas do contexto contemporâneo. Não obstante, pautando-se nos achados da pesquisa, revela-se que as competências exigidas no ambiente internacional não diferem das competências exigidas no mercado de trabalho brasileiro.

Evidenciam-se nas falas da entrevistada a importância das *soft skills*, que consistem nas competências interpessoais e comportamentais que permitem que os profissionais de secretariado executivo se relacionem uns com os outros de forma eficaz. Alguns exemplos são: comunicação, iniciativa, habilidades de resolução de problemas, trabalho em equipe e gestão do tempo. Da mesma forma, nota-se a importância das *hard skills* no dia a dia da profissional entrevistada. Essas, por sua vez, consistem nas técnicas que permitem que os profissionais de secretariado executivo executem suas tarefas de forma eficiente. Dentre elas, inclui-se: o conhecimento de *softwares*, aplicações e tecnologias específicas.

Nesse cenário, e remetendo a discussão central, questiona-se: quais seriam os rumos e possibilidades para o profissional de secretariado em uma sociedade (e mercado) que perpassa por constante processo de transformação? Responder a essa questão talvez seja um desafio um tanto quanto ousado. Determinar, em palavras, o futuro de uma profissão pode ser paradoxal. O fato é que, com base em um olhar para o passado (e para o presente), se podem tirar alguns exemplos e conclusões de caminhos a seguir. Indubitavelmente, os resultados desse estudo tecem considerações que suscitam algumas reflexões sobre a elaboração de ações no presente que possam refletir positivamente no futuro da profissão.

Ancorado na abordagem teórica de competências secretarias, conclui-se que independentemente de as competências secretarias serem *soft* ou *hard skills*, perpassam por uma formação. Desse modo, salienta-se que o caminho para a continuidade da profissão ainda está pautado na importância de uma formação superior para seu exercício, seja essa em cursos tecnológicos e bacharelados. Tendo em vista as novas dinâmicas de mercado, que demonstram os novos contornos que perpassam diversas ocupações, entende-se que a educação superior se mostra fundamental para o desempenho das competências exigidas no mercado de trabalho, mais ainda se considerar-se a inserção de novas tecnologias de informação e comunicação. Ressalta-se ainda a importância de

os profissionais manterem-se em constante atualização profissional, visto que isso possibilita o aprimoramento de competências técnicas e comportamentais.

Por fim, pontua-se que esta pesquisa teve como limitante a realização do estudo com apenas uma assistente executiva da IES em questão. Em pesquisas futuras recomenda-se a aplicação do estudo para um escopo maior de assistentes executivos, tanto da mesma instituição como também, de diferentes países/organizações. Isso pode possibilitar uma visão mais ampla das atividades desempenhadas por profissionais de secretariado globalmente.

Sem a pretensão de esgotar o assunto, considera-se importante ampliar debates e pesquisas científicas na área de Secretariado Executivo que abarque o mercado de trabalho contemporâneo e internacional. Ademais, percebe-se a necessidade de ampliação de estudos relacionados às novas exigências e caracterização dos elementos que emergem da profissão de secretariado, a fim de analisar o perfil e as competências de um grupo de profissionais atuantes no mercado internacional.

Referências

- Agostinho, D. A. F. G. (2016). *O Ciclo Formativo na Abylos Trends&Consulting* (Doctoral dissertation, Universidade de Lisboa (Portugal)).
- Amaral, J. C. D. D., Baldan, A. M. E., Batista, V. R., Carmo, L. R. D., Helmer, S. A. G., Silva, E. P. T. D., & Leão, M. E. V. (2012). Profissional de secretariado: competências e habilidades no mundo corporativo. *Pós em revista do centro universitário Newton Paiva, Belo Horizonte*, (6).
- Andrade, M. T. R., & Garbelini, V. M. P. (2015). O profissional de secretariado e as competências demandadas pela responsabilidade social. *Revista Organização Sistêmica*, 7(4), 22-41.
- Antunes, C. K. S. (2010). Construção das competências essenciais do profissional de secretariado executivo. In Anais do 1º Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo (ENASEC), Toledo, Brasil. Toledo: UNIOESTE. Recuperado de <https://abpsec.com.br/abpsec/?mdocs-file=3735>
- Bardin, L. (2011). Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70. *Brasil.(2014a)*.
- Bauman, Z. (2001). Modernidade líquida. Rio de Janeiro: Ed. Jorge Zahar.
- Borges, M. J. (2015). Secretariado - Uma visão prática. Lisboa: ETEP.
- Bortolotto, M. F. P., & Willers, E. M. (2005). Profissional de Secretariado Executivo: Explanação das principais características que compõem o perfil. *Revista Expectativa*, 4(1).
- Branchi, T. M., & da Silva Carrasco, C. (2019). A influência do mundo vuca na contabilidade e nos modelos de negócios no Brasil. *Brazilian Journal of Development*, 5(1), 309-322.
- Brasil. (1985). Lei n. 7.377, de 30 de setembro de 1985. Brasília. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis
- Brasil. (1996). Lei n. 9.261, de 10 de janeiro de 1996. Brasília. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9261.htm
- Bureau of Labor Statistics of the United States. (2021). Occupational Outlook Handbook: Secretaries and Administrative Assistants. Retrieved from <https://www.bls.gov/ooh/office-and-administrative-support/secretaries-and-administrative-assistants.htm>
- Cales, D. (2020). Adaptabilidade. In L. Antunes (Ed.), *Soft Skills*. São Paulo: Literature Books International.
- Cezar, T. T., & Ferreira, L. S. (2016). A relação entre educação e trabalho: um contexto de contradições e a aproximação com a educação profissional. *Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação*, 2141-2158.
- Cielo, I. D., Dourado, L., Schmidt, C. M., & Sanches-Canevesi, F. C. (2021). Impactos da Indústria 4.0 na atuação dos profissionais de Secretariado Executivo. *SCRIBES-Brazilian Journal of Management and Secretarial Studies*, 2(1).
- Cielo, I. D., Sanches-Canevesi, F. C., & Bôas, C. B. L. C. V. (2020). Perspectivas, avanços e projeções para a implantação da Pós-Graduação Stricto Sensu em Secretariado Executivo. *SCRIBES-Brazilian Journal of Management and Secretarial Studies*, 1(2).
-

- Correia, A. R. F. (2021). *Breve retrato do secretariado administrativo/executivo virtual em Portugal* (Doctoral dissertation).
- Costa, S. D. S. (2020). Pandemia e desemprego no Brasil. *Revista de Administração Pública*, 54, 969-978.
- Duncan, M. J. (2011). The case for executive assistants. *Harvard Business Review*, 89(5), 88-91.
- E-MEC. (s.d.). Ministério da Educação. Instituições de Educação Superior e Cursos Cadastrados. Retrieved from <http://emec.mec.gov.br>
- Garcia, S. *Gestão 4.0: disrupção e pandemia*. Editora Blucher.
- Maia, F. L., Müller, R., & da Silva Bernardo, K. A. (2020). O trabalho remoto no secretariado: panorama da realidade brasileira a partir do cenário do COVID-19. *Revista Expectativa*, 19(2), 118-137.
- Marques, A. P. (2020). Secretariado - História e evolução da profissão. Recuperado de <https://www.asp-secretarias.pt/2020/10/28/secretariado-historia-e-evolucao-da-profissao/>
- Medeiros, I. B. O. (2006). Competências individuais: um estudo de caso da gestão por competências em sua dimensão humana em pequena empresa. Em Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 3. Recuperado de [https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos06/715_Artigo%20Competencias%20Individuais%](https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos06/715_Artigo%20Competencias%20Individuais%20)
- Mesquita, A., Oliveira, L., & Sequeira, A. (2019). The future of the digital workforce: current and future challenges for executive and administrative assistants. In *New Knowledge in Information Systems and Technologies: Volume 1* (pp. 25-38). Springer International Publishing.
- Moreira, K. (2018). *Proposição metodológica para o desenvolvimento de competências secretariais no contexto da gestão universitária. 2018. 301p* (Doctoral dissertation, Tese (Doutorado). Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio-Econômico, Programa de Pós-Graduação em Administração, Florianópolis).
- Moreira, K. D., Rodrigues, L. M. A., Dalmau, M. B. L., & Costa, A. M. (2020). Metodologia para o desenvolvimento de competências secretariais no contexto da gestão universitária. *Revista De Gestão E Secretariado*, 11(1), 151-175. <https://doi.org/10.7769/gesec.v11i1.1043>
- Musty, B. (2023). Analyzing the changing role of professional secretary in dealing with the impact of digital technology (A case study on professional secretaries in Indonesia). *International Journal of Business, Economics, and Social Development*, 4(1), 12-19.
- Ngotngamwong, R. (2018). An exploration into the world of secretaries and administrative assistants. *Business Review*, 10(1), Jul.-Dec.
- Oliveira, J. F., & Lima, D. C. B. P. (2022). As políticas públicas estatais e o campo da educação a distância: disputas e perspectivas em torno da qualidade. *Education Policy Analysis Archives*, 30, 32-32.
- Sabino, R. F. (2017). A configuração da profissão de secretário em Sergipe: educação, atuação e organização da área (1975-2010).
- Saldaña, J. (2021). The coding manual for qualitative researchers. *The coding manual for qualitative researchers*, 1-440.
-

- Saupe, R., Benito, G. A. V., Wendhausen, A. L. P., & Cutolo, L. R. A. (2006). Conceito de competência: validação por profissionais de saúde. *Saúde em Revista, Piracicaba*, 8(18), 31-37.
- Silva, T. N., Santiago, C. S., Gouveia, J. F., & Arruda, A. S. (2021). As Soft Skills necessárias para atuar nos pilares da profissão de Secretariado Executivo. In *Anais do VII Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo (ENASEC)*, Florianópolis, Brasil. Florianópolis: ABPSEC.
- Stake, R. E. (1995). *The art of case study research*. sage.
- Tessarini, G., & Saltorato, P. (2018). Impactos da indústria 4.0 na organização do trabalho: uma revisão sistemática da literatura. *Revista Produção Online*, 18(2), 743-769.
- The Guardian. (2001, April 30). How PA skills are regarded around the world. Retrieved from https://www.theguardian.com/money/2001/apr/30/officehours2#article_continue
- World Economic Forum. (2020). The Future of Jobs Report 2020. Disponível em: https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2020.pdf
-