

**CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO: AS
COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO FORMADO PELO
IFPI - CAMPUS TERESINA CENTRAL**

Rhayron Christian Gonçalves do Nascimento¹
Orientador (a): Francisca Kélvia Lustosa da Silva²

RESUMO

O mercado de trabalho está mais competitivo e exigente, estimulando os profissionais de secretariado a buscar desenvolvimento maior de competências para serem inseridos no campo organizacional. O estudo trata de uma pesquisa quantitativa e descritiva. Nesse sentido, a pesquisa aborda quais competências do profissional estão sendo absorvidas pelas organizações e quais destas qualificações os profissionais têm mais desenvolvido no decorrer de sua carreira; o levantamento de dados também identificou quais os níveis de escolaridade deles e a existência de busca por formação em outra área, tendo em vista que isso soma como busca por mais competências. O instrumento de coleta foi um questionário enviado pela internet via formulário do Google forms (serviço gratuito para criar formulários online) aos profissionais formados pela instituição. A pesquisa teve um alcance de quarenta e cinco pessoas, onde um total de vinte e três ex-alunos participaram da pesquisa, dentro do período de novembro de 2019 a dezembro de 2019. Os resultados mostraram que aqueles indivíduos que obtêm um leque maior de competências tendem a ter mais êxito em sua carreira na profissão, no que diz respeito à colocação no mercado e desenvolvimento de seu perfil profissional.

Palavras-chave: Competências. Profissionais. Organizações. Mercado. Secretariado.

1 INTRODUÇÃO

A abordagem da pesquisa é delimitada sobre as competências do profissional de secretariado formado pelo IFPI – *Campus* Teresina Central. O profissional de secretariado possui várias funções atribuídas a seu encargo. Para atender a estas é necessário que ele desenvolva inúmeras competências que se enquadram em seu perfil. Diante de inúmeras alterações ocorridas no mundo organizacional, como a

¹ Graduando do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí, Campus Teresina Central. E-mail: rhayronnascimento@gmail.com

² Orientadora: Especialista em Gestão Empresarial – IFPI. Professora substituta do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí, Campus Teresina Central. E-mail: francisca.kelvia@ifpi.edu.br

globalização e a inclusão da sociedade no mundo empresarial; em meio a essa era de conhecimento e informação, cria-se uma necessidade de aperfeiçoamento do perfil profissional do indivíduo a ser inserido no mercado de trabalho. Para enfrentar essas constantes mudanças, as organizações passam a buscar colaboradores multifuncionais com visão ampla e que busquem melhoria contínua para desempenhar atividades específicas ou várias funções. A regulamentação da profissão, em setembro de 1985, contribuiu para o reconhecimento e a valorização da atividade. A profissão foi regulamentada pela Lei 7.377, em 30 de setembro de 1985, no governo do presidente da república José Sarney. Logo a profissão de secretariado foi potencializada com o surgimento de cursos de nível superior, o que torna a formação e o preparo para o mercado de trabalho cada vez mais completo.

Para atender de forma eficiente e eficaz a estas necessidades empresariais, espera-se dos candidatos ao mercado que busquem adquirir conhecimento por meio do estudo e persistência. A formação acadêmica tem impacto direto na atuação do profissional, o indivíduo deve somar suas competências à organização; logo ele poderá obter reconhecimento à medida que realiza suas tarefas de forma satisfatória.

O profissional de secretariado adquire competências técnicas no percurso de seu trajeto pessoal, profissional, acadêmico entre eles: o domínio de língua estrangeira, conhecimentos de informática, comunicação, cultura em geral, visando estar “antenado” dentro do contexto empresarial e global. No art. 4º da lei 7 377, de 30 de setembro de 1985, lê-se sobre as atribuições do secretário executivo:

I- planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II- assistência e assessoramento direto a executivos; III- coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IV- redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; V- interpretação e sintetização de textos e documentos; ⁴VI- taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro; VII- versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa; VIII- registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas; IX- orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia; X- conhecimentos protocolares. (BRASIL, 1985).

A escolha do tema tem o intuito de contribuir com os discentes da área a terem uma visão mais ampla de seu papel no ambiente empresarial e de como sua qualificação se torna um ponto decisivo para estes serem absorvidos pelo mercado.

Além de oferecer uma amostra do mercado o mais próximo possível do perfil deste profissional.

Esta pesquisa foi desenvolvida com a finalidade de investigar se os profissionais de secretariado formados pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI) entre 2008 – 2019 estão adquirindo na formação superior as competências básicas para atender às necessidades do mercado.

A presente pesquisa foi realizada com um questionário de perguntas de múltipla escolha com os seguintes pontos de destaque: competências, sexo, idade, ano de conclusão no curso, nível de escolaridade, possibilidade de formação em outra área, e se estes indivíduos trabalham ou não. O questionário foi enviado para os participantes da pesquisa por meio de redes sociais, via link (comando clicável que redireciona para a pesquisa na internet) no WhatsApp e Instagram (aplicativos de mensagens instantâneas e chamadas de voz para smartphones e computador), com a coleta de respostas armazenada em formulário eletrônico. Verificou-se como a formação foi utilizada pelos ex-alunos formados na área, pondo em análise quais as habilidades e técnicas que são mais procuradas pelo mercado. Como também podem ser visualizadas quais habilidades mais utilizadas por estes profissionais atualmente.

A pesquisa teve início no IFPI – *Campus* Teresina Central na coordenação do curso de tecnologia em secretariado para obter-se o maior número possível dos nomes de alunos formados no curso. A delimitação do local foi intencional, visto que esta é a única instituição no Estado do Piauí que disponibiliza o curso a nível superior e presencial, logo o estudo agregou valores didáticos e acadêmicos à instituição e aos que buscam por formação e conhecimento na área.

2 VISÃO GERAL DO MERCADO DE TRABALHO PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Dentro de cada área profissional existe uma necessidade de saber quais as competências exigidas da profissão para absorção do indivíduo formado que ainda não está inserido no mundo empresarial. O mercado hoje tem uma visão específica sobre que tipo de pessoa tende a somar no meio organizacional. Pelo simples fato de constantes mudanças no perfil dos profissionais e no perfil desejado pelas empresas, logo haverá sempre a constante necessidade de adquirir conhecimentos e habilidades específicas para ser incluído dentro de uma empresa.

Ao apontar que os profissionais de secretariado, “que até então eram reconhecidos por servirem café, atender ao telefone, anotar recados e serem o cartão de visitas da empresa passaram a atuar em parceria com seus executivos, ocupando cada vez mais os cargos com funções gerenciais” Werner e Oliveira (2014, p. 17).

Ou seja, ao longo do tempo a profissão de secretariado evoluiu juntamente com o mercado de trabalho.

Inseridos em um mercado de trabalho cada vez mais dinâmico, competitivo e avançado tecnologicamente, profissionais são selecionados por suas competências, seus conhecimentos associados a habilidades e atitudes. Um profissional em constante evolução, adaptável ao mercado de trabalho em que está inserido é capaz de realizar seu trabalho com dinamismo e flexibilidade, assim pode ser definido o profissional de secretariado executivo.

Possuir um bom currículo continua sendo um dos requisitos importantes para que o profissional seja contratado. Mas as grandes companhias passaram a adotar além de tradicionais exigências, os modelos de análise de competências que são decisivos na conquista de uma vaga ou ascensão profissional (GRION e PAZ, 2002, p. 36).

Esta gama de possibilidades é mais provável de ser alcançada através de busca por qualificação.

3 AS CARACTERÍSTICAS DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

O perfil do profissional de secretariado é composto por inúmeras características que precisam ser desenvolvidas, ou aprimoradas constantemente. As atividades de secretaria são mais bem desempenhadas quando o profissional da área possui e demonstra domínio de técnicas que somam a maior produtividade dentro da organização a qual está alocado. Logo, uma pessoa é eficiente quando ela promove a ação para produzir um efeito. Portanto a tomada de decisão sempre requer o intuito de alcançar um objetivo traçado.

A forma de mensurar qualidade do profissional pode ser analisada pela entrega de tarefas e resultados, isso diz muito sobre a capacidade de agir e cumprir metas. Um documento que contempla as competências para o profissional em estudo são as Diretrizes Curriculares Nacionais para o Secretariado Executivo (Resolução Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação n. 3, 2005) dispõe:

Art. 4º O curso de graduação em Secretariado Executivo deve possibilitar a formação profissional que revele, pelo menos, as seguintes competências e habilidades: 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, crítica 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 intergrupais;
 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.

Essas diretrizes sinalizam a busca por aperfeiçoamento do profissional de secretariado que já indicavam uma postura que sobrepuja apenas o solucionador de problemas. Nesse sentido, a forma como são conduzidas as disciplinas na sala de aula, bem como os objetivos nelas propostos estão diretamente relacionados ao desenvolvimento de competências que traduzem um profissional inovador e visionário; por exemplo a disciplina de práticas secretariais que está diretamente ligada ao desenvolvimento de habilidades e competências na prática.

Nesse contexto, Medeiros e Hernandes (2012) citam algumas atitudes que precisam ser desenvolvidas pelo profissional de secretariado:

É necessário que o profissional de secretariado tenha competência técnica e interpessoal, habilidades de liderança, relação com os clientes internos e externos à organização, seja líder que participa das tomadas de decisões; possua domínio de informática e seja responsável. (Medeiros & Hernandes, 2012, p. 26).

3.1 AS COMPETÊNCIAS ANALISADAS NA PESQUISA

As competências selecionadas para aplicação da pesquisa foram escolhidas de acordo com a Matriz Curricular do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado do IFPI (*Campus* Teresina Central) que em sua grade de disciplinas descreve as técnicas, conhecimentos, aspectos comportamentais e competências do perfil deste profissional conforme segue: Língua Portuguesa, Técnicas de Secretariado, Redação Técnica e Oficial, Metodologia Científica, Instituições de Direito Público e Privado, Espanhol Aplicado, Inglês Aplicado, Taquigrafia, Comunicação Organizacional, Teoria Geral da Administração, Gestão Secretarial, Marketing Pessoal, Gestão de Pessoas, Ética Profissional, Psicologia Organizacional, Organização e Métodos, Cerimonial, Relações Públicas e Humanas, Gestão de documentação e Arquivo, Contabilidade Aplicada, Planejamento Estratégico, Práticas Secretariais, Métodos e Técnicas de Pesquisa em Secretariado, Sistema de Informações, Etiqueta e Empreendedorismo.

As inúmeras atribuições do profissional de secretariado descritas no art. 4º da lei 7 377, de 30 de setembro de 1985, definem bem a visão global ao qual a pessoa desta profissão deve ser capacitada. Finda que o quadro de disciplinas na instituição está justamente alinhado afim de que o indivíduo obtenha estas competências.

4 METODOLOGIA

A pesquisa tem cunho descritivo; tal pesquisa observa, registra, analisa e ordena dados, sem manipulá-los, isto é, sem interferência do pesquisador. Procura descobrir a frequência com que um fato ocorre, sua natureza, suas características, causas, relações com outros fatos. Assim, para coletar tais dados, utiliza-se de técnicas específicas, dentre as quais se destacam a entrevista, o formulário, o questionário, o teste e a observação (PRODANOV e FREITAS, 2013, p. 52). Assim, para coletar tais dados, utilizaram-se técnicas específicas, dentre as quais se destacou a utilização do questionário para produção dos dados.

A fim de organizar as informações obtidas, o estudo desenvolveu-se com a abordagem quantitativa, pois foram utilizados recursos e técnicas de estatísticas, porcentagem para traduzir os números em conhecimentos gerados para o leitor. Assim “o método estatístico passa a se caracterizar por razoável grau de precisão, o que o torna bastante aceito por parte dos pesquisadores com preocupações de ordem quantitativa” (GIL, 2008, p. 17). Resumindo é composta por variáveis de números.

Em relação aos procedimentos deste estudo e visando os objetivos da pesquisa, foi realizado o estudo bibliográfico, pois todas as pesquisas necessitam de

um referencial teórico. Segundo Gil (2008, p. 50), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Partindo disso foi feito um estudo bibliográfico para levantar fontes de autores, artigos, livros como recurso de conhecimento a respeito do assunto discutido no artigo.

O universo da pesquisa trata-se do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí. Iniciou-se no IFPI – *Campus* Teresina Central a busca na coordenação do curso de tecnologia em Secretariado para o levantamento de nomes de discentes formados pela instituição entre 2008 – 2019. Uma amostra de quarenta e cinco participantes com idade entre 20 e 60 anos, onde quinze são do sexo feminino e oito masculino; que teve acesso ao questionário por meio de link enviado via WhatsApp e Instagram; desses quarenta e cinco, vinte e três optaram por respondê-lo, sendo este o critério de inclusão e exclusão da investigação para as perguntas.

Ainda sobre o método de obtenção de dados, o questionário, segundo Gil (2008, p.121) pode ser definido:

Como a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc.

Para a coleta de dados, elaborou-se um questionário do Google forms (serviço gratuito para criar formulários online), com quatorze perguntas de múltipla escolha, que apresenta uma série de respostas possíveis; coleta esta que ocorreu entre os meses de novembro e dezembro de 2019. Para obtenção dos resultados, foi utilizada a técnica documentação indireta como recurso bibliográfico de livros, revistas, publicações avulsas.

Concluída a fase de coletas, construiu-se a tabulação e o processamento dos dados, de modo a obter recursos suficientes para a compreensão da realidade analisada e a proposta de uma resposta à problematização construída. Ficam evidentes os resultados encontrados e as comparações que foram realizadas dentro do exame.

Os procedimentos adotados nesta pesquisa foram: revisão literária, validação de roteiro de pesquisa junto ao orientador, estudo e análise dos dados coletados, tabulação e manifestação dos resultados.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Diante do referencial teórico apresentado, apresenta-se a seguir a discussão e análise dos resultados referentes às competências do profissional de secretariado formado pelo IFPI – *Campus* Teresina Central, bem como possíveis competências a serem desenvolvidas, e perspectivas sobre algumas delas.

A pesquisa foi elaborada com base nas seguintes competências: conhecimento de outro idioma, criatividade e inovação, uso dos padrões de ética e etiqueta social, organização e dinamismo (trabalho em equipe), estabelecimento de metas e poder de persuasão (foco em resultado), comunicação e relacionamento interpessoal, visão global, gestão de documentos e arquivos. Foram estudados também que outros meios os profissionais buscam para adquirir competências. Isso pode ser visto no nível de escolaridade dos ex-alunos, e na investigação de busca por outra formação acadêmica também coletada nesta pesquisa.

O artigo esclareceu e localizou alguns pontos bem desenvolvidos e outros que precisam ser aprimorados no quesito competência do profissional estudado. Composto por vinte e três entrevistados, vinculado a isto, vimos que dezoito destes atuam no mercado e cinco não; quase 80% estão inseridos em alguma empresa. O segundo item de destaque é o nível de escolaridade que logo se torna o pontapé para aquisição de competência dentro do artigo. Com quatorze graduados, oito especialistas e um mestre, provou-se que a procura por aprimoramento quanto em nível de escolaridade ainda não é um ponto de destaque na área.

Sabe-se que o domínio de outra área de formação se enquadra ligeiramente como fator de adquirir mais competências, logo foram analisados dados concernentes a esse ponto, apontando que um total de quinze entrevistados possui formação em outra área além de secretariado e oito não possuem outra formação. Com isto ficou claro que o recurso de busca por outra formação ainda não é tão utilizado como forma de adquirir mais competências.

Para compreender melhor os objetivos da pesquisa, foram analisadas as respostas coletadas de algumas perguntas do questionário aplicado aos participantes. Como descrito no Gráfico 1:

Gráfico 1



Fonte: Dados da pesquisa 2019.

Pode ser visualizado no Gráfico 1, que as competências mais estudadas pelos participantes em seu período como discentes foram a de comunicação e relacionamento interpessoal com dezenove do total de entrevistados, seguida da gestão de documentos e arquivos contando com dezessete dos entrevistados. Segundo, Sousa (2006, p. 62), A comunicação é fundamental quer para que uma estrutura seja derrubada e substituída por outra quer para a reprodução cotidiana dessa estrutura.

Gráfico 2



Fonte: Dados da pesquisa 2019.

O Gráfico 2, aponta que dezoito participantes acreditam ser a comunicação uma habilidade sua de destaque como profissional de secretariado no presente. Ficou visível que o item de conhecimento em outro idioma é carente entre os profissionais estudados na pesquisa. Ao mesmo tempo, torna-se relevante lembrar as palavras de Kuenzer (2007), a respeito do significado de se estudar uma língua estrangeira e a cultura relacionadas, pois ao fazer parte da vida de qualquer cidadão, contribui para o amadurecimento do domínio da língua materna.

Gráfico 3



Fonte: Dados da pesquisa 2019.

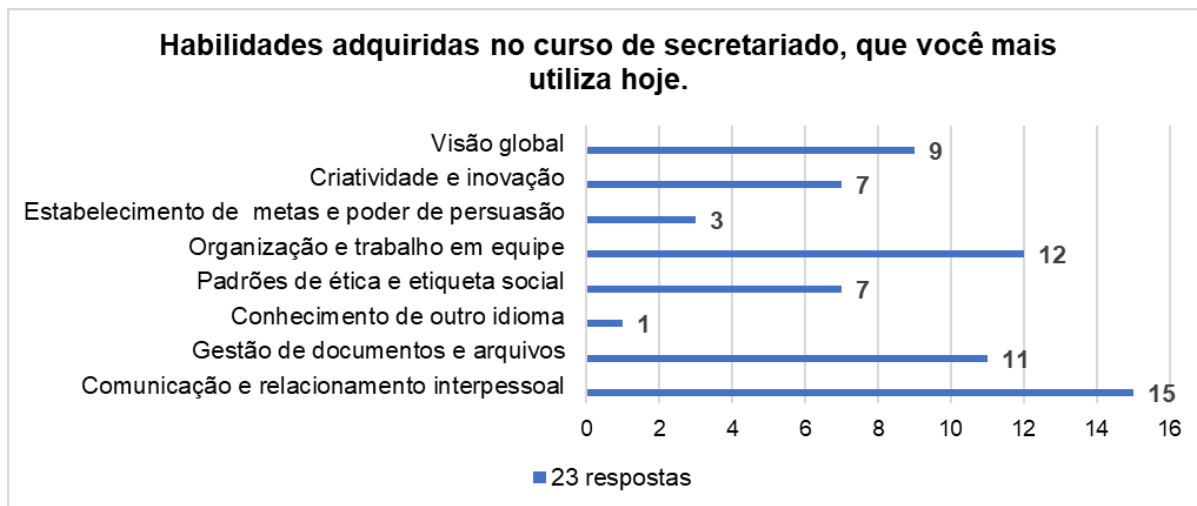
No Gráfico 3, dezoito dos entrevistados acreditam que organização e trabalho em equipe (dinamismo), seria a competência mais atrativa ao mercado de trabalho, dentro do perfil do profissional de secretariado. Trabalhar com grupos é o meio que os gestores têm de fazer mais com menos (SILVERSTEIN, 2013, p.72).

A comunicação se destaca novamente neste item como uma habilidade muito absorvida pelo mercado. Quando bem elaborada e praticada, a política de comunicação pode trazer resultados surpreendentes.

Fazendo um parâmetro entre habilidades adquiridas e habilidades absorvidas pelo mercado de trabalho, respectivamente nos gráficos 2 e 3, constatou-se que a maioria dos entrevistados atende ou se enquadra na competência da comunicação que é, de acordo com a investigação, a segunda competência mais exigida pelas empresas para os profissionais da área. Sobre a mais cotada que é a da organização, os participantes se mostraram seguros quanto a essa atribuição; no gráfico 2, sendo dezessete e no gráfico 3, dezoito, atingiram as expectativas do mercado. Ficou evidente que outras competências, como visão global, ainda precisam ser

aprimoradas, ou seja, trabalhada para melhor desempenho e colocação deste profissional no ambiente corporativo.

Gráfico 4



Fonte: Dados da pesquisa 2019.

No Gráfico 4, a comunicação destacou-se novamente como a competência mais utilizada atualmente pelos participantes, esta habilidade é disparadamente corriqueira na vivência de cada indivíduo. Acolhendo a esse pressuposto, Sousa (2006, p. 28) assume o conceito de comunicação como processo, em razão de que o termo “designa um fenômeno contínuo [...] com sua evolução em interação”.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho buscou destacar quais competências dos profissionais de secretariado formados pelo IFPI – *Campus* Teresina Central, são mais aprazíveis ao ambiente empresarial e a que proporção estas competências estão sendo desenvolvidas e adquiridas por este profissional. Com isto, alguns resultados foram constatados: baixa procura por outra formação acadêmica, certa estagnação em se tratando do nível de escolaridade dos componentes da pesquisa e a grande necessidade de um perfil de profissão multifuncional para esta área.

Constatou-se que boa parte dos ex-discentes atendem às exigências do mercado dentro de seu caráter de profissão. Isso foi verificado pelo baixo número de desemprego na área, onde cinco dos vinte e três entrevistados estavam desempregados de maneira formal. A empregabilidade foi utilizada como recurso que verificou se os mesmos profissionais adquiriram os critérios de qualificação para estarem inseridos no mercado.

Foi comprovado também que as competências mais atraentes ao mercado, são as de maior domínio entre os entrevistados, entre elas se acentuam as de: comunicação, organização e gestão de arquivos. Ainda sobre capacitação, presenciou-se que o conhecimento por outro idioma é uma prática que necessita de aperfeiçoamento, e conseqüentemente, é de grande necessidade a constante busca por domínio em termos de conhecimento de algum outro idioma para o exercício da profissão, além do idioma nativo.

Sendo assim, confirmou-se que no período de 2008 – 2019, o IFPI trabalhou de forma objetiva às competências que eram mais visadas pelo mundo dos negócios, portanto se sabe que a educação tem papel primordial na formação profissional dos indivíduos. Logo aqueles indivíduos que buscam por constante qualificação, na área, estarão aptos e preparados para a realização pessoal e profissional em quaisquer ramos empresariais em que forem requisitados.

SUPERIOR SECRETARIAT TECHNOLOGY COURSE: THE COMPETENCES OF THE SECRETARIAT PROFESSIONAL FORMED BY IFPI - CAMPUS TERESINA CENTRAL

ABSTRACT

The job market is more competitive and demanding, encouraging secretarial professionals to seek greater development of skills to be inserted in the organizational field. The study deals with quantitative and descriptive research. In this sense, the research addresses which competencies of the professional are being absorbed by the organizations and which of these qualifications the professionals have developed more during their career; the data survey also identified their education levels and the search for training in another area, considering that this adds up to the search for more skills. The collection instrument was a questionnaire sent over the internet via Google forms (free service to create online forms) to professionals trained by the institution. The survey had a reach of forty-five people, where a total of twenty-three alumni participated in the survey, from November 2019 to December 2019. The results showed that those individuals who obtain a greater range of competencies they tend to be more successful in their career in the profession, with regard to placing on the market and developing their professional profile.

Keywords: Skills. Professionals. Organizations. Market. Secretariat.

REFERÊNCIAS

BRASIL, Lei nº 7.377, Exercício da Profissão de Secretário, de 30 de setembro de 1985. Institui o Código Civil. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 30 set. 1985. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7377consol.htm Acesso em: 11 mar. 2020.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas S. A., 2008. Atlas. Disponível em: <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9nicas-de-pesquisa-social.pdf>. Acesso em: 11 mar. 2020.

GRION, L.; PAZ, S. **Como ser uma secretária de sucesso**. São Paulo: Érica, 2002.

KUENZER, A. Z.; GRABOWSKI, G. Educação Profissional: desafios para a construção de um projeto para os que vivem do trabalho. **Perspectiva**, Florianópolis, v. 24, n. 1, p. 297-318, 2 jun. 2006. Disponível em: <file:///C:/Users/brend/Downloads/10762-Texto%20do%20Artigo-32514-1-10-20090609.pdf>. Acesso em: 11 mar. 2020

MEDEIROS, J. B.; HERNANDES, S. **Manual da Secretária**. 12. ed. São Paulo: [s. n.], Atlas, 2012.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO CÂMARA DE EDUCAÇÃO SUPERIOR. Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005. **RESOLUÇÃO Nº 3**, Brasília, 2005. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf. Acesso em: 11 mar. 2020.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (Piauí). IFPI. **Matriz curricular do curso superior de tecnologia secretariado**. Teresina, 2010. Disponível em: <https://www.ifpi.edu.br/cursos/documentos-dos-cursos/matriz/mat-sec-tsa.pdf>. Acesso em: 11 mar. 2020.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo - RS: Feevale, 2013. Disponível em: <http://www.feevale.br/Comum/midias/8807f05a-14d0-4d5b-b1ad-1538f3aef538/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>. Acesso em: 11 mar. 2020.

SILVERSTEIN, B. **Gerenciando Pessoas**: Desvende os segredos de liderança dos grandes gestores. 1. ed. Rio de Janeiro: Senac, 2013.

SOUSA, J. P. **Elementos de Teoria e Pesquisa da Comunicação e dos Media**. 2. ed. Porto: Revista e ampliada, 2006. 823 p. Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt/pag/sousa-jorge-pedro-elementos-teoria-pequisa-comunicacao-media.pdf>. Acesso em: 11 mar. 2020.

WERNER, A.; OLIVEIRA, V. S. **Secretariado Executivo e Relações Públicas: uma parceria de sucesso**. 1. ed. Curitiba: InterSaberes, 2014.

APÊNDICE – QUESTIONÁRIO

QUESTIONÁRIO SOBRE HABILIDADES ADQUIRIDAS PELO SECRETÁRIO.

Questionário referente à trabalho de conclusão de curso (TCC). O quadro de perguntas visa levantar dados a respeito das competências adquiridas pelo profissional de secretariado dentro e fora do curso, com objetivo de verificar como os profissionais estão sendo absorvidos no mercado de trabalho.

1. Nome completo *: _____

2. E-mail *: _____

3. Idade *

20 a 30 anos de idade

31 a 40 anos de idade

41 a 60 anos de idade

61 a 80 anos de idade

Outro

4. Sexo *

Feminino

Masculino

5. Nível de Escolaridade *

marcar apenas um item

Graduação

Especialista

Mestre

Doutor

6. Você é formado em outra área além de Secretariado? *

Sim

Não

7. Caso tenha respondido "sim" qual é esta outra área? *

marcar todos que se aplicam

Ciências Agrárias

Ciências humanas e suas tecnologias

Ciências Biológicas

Ciências exatas

Cursos Tecnólogos

Licenciaturas

Cursos técnicos

Não sou formado em outra área

8. Atualmente você está inserido no mercado de trabalho? *

Sim

Não

9. Se "sim" qual ramo de atuação? *

marcar apenas um item

Administração e áreas afins

Saúde

Jurídico

Comércio

Tecnologia da informação

Indústria

Educação e áreas afins

Outros

Não atuante

10. Na sua visão quais competências do profissional de secretariado foram trabalhadas em seu período como discente? *

marcar todos que se aplicam

Aprendizado de outro idioma

Comunicação e relacionamento interpessoal

Foco em resultado e persuasão

Gestão de documentos e arquivos

Criatividade e inovação

Organização e trabalho em equipe

Ética e etiqueta social

Visão global

11. Quais dessas competências, você acredita ser uma habilidade sua como profissional de secretariado? *

marcar todos que se aplicam

Conhecimento de outro idioma

Criativo(a) e inovador(a)

Utiliza bem os padrões de ética e etiqueta social

Organizado(a) e dinâmico(a)

Estabelecimento de metas e poder de persuasão

Comunicação e relacionamento interpessoal

Visão global

Gerir documentos e arquivos

12. Quais das competências do(a) secretário(a), você acredita ser absorvida pelo mercado? *

marcar todos que se aplicam

Criatividade e inovação

Conhecimento de outro idioma

Comunicação e relacionamento interpessoal

Gestão de documentos e arquivos

Organização e trabalho em equipe

Estabelecimento de metas e poder de persuasão

Visão global

Utilizar bem os padrões de ética e etiqueta social

13. Quais habilidades, adquiridas no curso de secretariado, você mais utiliza hoje? *

marcar todos que se aplicam

Comunicação e relacionamento interpessoal

Gestão de documentos e arquivos

Conhecimento de outro idioma

Padrões de ética e etiqueta social

Organização e trabalho em equipe

Estabelecimento de metas e poder de persuasão

Criatividade e inovação

Visão global

14. Qual o ano de conclusão no curso *: _____