

**FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO PAULO – FATEC-SP  
AUTOMAÇÃO DE ESCRITÓRIO E SECRETARIADO**

**MARIANA YURIKO DE SOUZA**

**AS LÍNGUAS ESTRANGEIRAS COMO VANTAGEM COMPETITIVA PARA OS  
PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO INSERIDOS EM EMPRESAS GLOBAIS  
NO SÉCULO XXI**

**São Paulo  
2015**

**MARIANA YURIKO DE SOUZA**

**AS LÍNGUAS ESTRANGEIRAS COMO VANTAGEM COMPETITIVA PARA OS  
PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO INSERIDOS EM EMPRESAS GLOBAIS  
NO SÉCULO XXI**

Trabalho de conclusão de curso apresentado a  
Faculdade de Tecnologia de São Paulo, ao Curso de  
Automação de Escritório e Secretariado como parte das  
exigências para a graduação.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Cathia Lima Petroni

**São Paulo**

**2015**

## FICHA DE CATALOGRÁFICA

SOUZA, Mariana Yuriko

As Línguas estrangeiras como vantagem competitiva para os profissionais de secretariado inseridos em empresas globais no século XXI / Mariana Yuriko de Souza. São Paulo, 2015.

71 p.

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação – Faculdade de Tecnologia de São Paulo – SP, Curso Superior de Tecnologia em Automação de Escritório e Secretariado.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Mestre Cathia Lima Petroni

## RESUMO

Este trabalho tem por objetivo efetuar uma abordagem analítica e reflexiva sobre os requisitos necessários para conquistar uma posição no mercado globalizado atual atuando como um profissional de Secretariado Executivo. Neste século, devido à globalização, o ambiente empresarial sofreu diversas evoluções, adaptações e transformações em decorrência das novas tecnologias, concorrências e relações sociais. Para tanto, este trabalho busca desenvolver o assunto relacionado à globalização e suas evoluções tecnológicas durante a trajetória do profissional de secretariado descrevendo o desenvolvimento da economia mundial. Em seguida, aborda a evolução histórica da atuação do profissional de secretariado identificando as transformações ocorridas no âmbito de trabalho e suas implicações no contexto globalizado e, principalmente, uma reflexão referente à importância do domínio das línguas estrangeiras, habilidades e competências indispensáveis para o secretário. Por fim, uma pesquisa de campo junto aos profissionais de secretariado para ter um contato mais próximo da realidade de suas vivências com a finalidade de averiguar e compreender suas opiniões e situações reais. Assim esta pesquisa poderá servir de fonte de referência para os futuros e atuais profissionais de secretariado que desejam se antecipar e procurar meios para se qualificar e atender a demanda do mercado no século XXI.

**Palavras-chave:** Secretariado Executivo; Línguas Estrangeiras; Globalização.

## **ABSTRACT**

This research aims to make an analytical and reflective approach regarding the requirements to maintain a foothold position in today's globalized market acting as a professional Executive Secretariat. In this century, due to globalization, the business environment has undergone several changes, adaptations and transformations as a result of new technologies, competitions and social relations. Therefore, this work intends to demonstrate the issues related to globalization and its technological developments during the history of the professionals of secretariat, describing the expansion of the world economy. Then it continues with the historical evolution of the occupation of secretariat identifying the changes occurred in the work scope and its implications in the global context and mainly a reflection concerning the importance of the foreign languages, skills and competencies necessary for the secretary. Finally, a field survey of secretarial professionals to have a closer contact to the reality of their livings in order to ascertain and understand their opinions and real situations. This research may serve as a reference source for future and current secretarial professionals wishing to anticipate and seek ways to qualify and meet the market demand in the XXI century.

**Keywords:** Executive Secretariat; Foreign Languages; Globalization.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Escala geológica do tempo.....	15
Figura 2 – Arvore genealógica do homem.....	17
Figura 3 - Crânio do Sahelanthropustchadensis.....	17
Figura 4 - Crânio do Australopithecus.....	18
Figura 5 - Crânio do Homo habilis.....	18
Figura 6 - Crânio do Homo erectus.....	19
Figura 7 - Crânio do Homo neanderthalensis.....	20
Figura 8 - Crânio do Homo Sapiens.....	20

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Faixa etária.....	50
Gráfico 2 – Grau de instrução.....	51
Gráfico 3 – Registro em carteira de trabalho.....	52
Gráfico 4 – Tempo de empresa.....	52
Gráfico 5 – Principais fatores pelos quais trabalham na empresa.....	54
Gráfico 6 – Graduação no curso de Secretariado Executivo.....	55
Gráfico 7 – Nível de conhecimento de línguas estrangeiras.....	57
Gráfico 8 – Procedência das empresas.....	58
Gráfico 9 – Domínio da língua nativa da empresa.....	59
Gráfico 10 – Percepção do diferencial para conseguir promoção ao dominar a língua nativa.....	60
Gráfico 11 – Faixa salarial.....	61
Gráfico 12 – Conhecimento das habilidades e deficiências.....	62
Gráfico 13 – Qualidades para o cargo.....	63

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 - Matriz Curricular da Faculdade de Tecnologia de São Paulo.....	44
Tabela 2 - Matriz Curricular da Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado.....	45
Tabela 3 - Matriz Curricular da Universidade São Judas Tadeu.....	46



# SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	11
1. A IMPORTÂNCIA A RESPEITO DA COMPREENSÃO DA GLOBALIZAÇÃO E EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA NA TRAJETÓRIA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO .....	14
1.1 A Origem do Homem.....	14
1.1.1 A Evolução Humana.....	16
1.1.1.1 Sahelanthropustchadensis: 7 milhões de anos atrás .....	17
1.1.1.2 Australopithecus: 4,2-1,0 milhões de anos .....	18
1.1.1.3 Homo habilis: 1,9-1,8 milhão de anos .....	19
1.1.1.4 Homo erectus: 1,8 milhão de anos - 300 mil anos .....	19
1.1.1.5 Homo neanderthalensis: 150 mil - 30 mil anos.....	20
1.1.1.6 Homo Sapiens: 100 mil anos até a atualidade.....	20
1.2 Entendendo o homem e a sociedade através das Eras Históricas .....	21
1.2.1 Pré-História.....	22
1.2.2 Idade Antiga .....	22
1.2.3 Idade Média .....	22
1.2.4 Idade Moderna.....	23
1.2.5 Idade Contemporânea .....	23
1.3 Entendendo a Globalização e as Evoluções das Tecnologias nas Empresas .....	24
1.3.1 EraAgropastoril .....	24
1.3.2 APrimeira Etapa da Revolução Industrial .....	25
1.3.3 A Segunda Etapa da Revolução Industrial .....	27
1.3.4 A Terceira Etapa da Revolução Industrial.....	28
1.4 Empregabilidade versus Globalização e Revolução Tecnológica.....	30
2. A EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO .....	33
2.1 História da profissão.....	33
2.2 Mudanças no cenário empresarial e perfil do profissional de secretariado.....	34

2.3 A formação acadêmica do profissional de secretariado executivo .....	39
2.4 Instituições do curso de secretariado executivo .....	42
3 PESQUISA DE CAMPO .....	49
3.1 Resultados e interpretação dos dados.....	50
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	65
REFERÊNCIAS .....	67

## INTRODUÇÃO

O processo de globalização, na sua essência, surgiu para atender o capitalismo na busca por novos mercados, quebrando barreiras territoriais vigentes e estreitando as relações comerciais entre países e empresas. Hoje, a globalização é facilmente perceptível por conta da expansão da tecnologia que proporciona o intercâmbio de relações culturais e econômicas entre inúmeros países de uma forma mais rápida e eficiente em comparação há algumas décadas atrás.

Por estes motivos, o mercado de trabalho continua a sofrer transformações até os dias de hoje, tanto quantitativamente como qualitativamente. Desta maneira, o profissional de secretariado precisa se readequar para enfrentar estes novos desafios para se inserir e se manter dentro de um mercado de trabalho cada vez mais competitivo.

Esse fenômeno da globalização e da consequente necessidade de uma comunicação eficiente tornou o aprendizado de um segundo idioma uma necessidade básica essencial para os profissionais de secretariado e também para profissionais de qualquer outra área. A língua inglesa, considerada hoje como um idioma internacional devido as inúmeras ex-colônias inglesas que foram espalhadas pelo mundo e pelo atual poder dos Estados Unidos, juntamente com outros idiomas como, por exemplo: Alemão, Espanhol, Francês, Japonês e mais recentemente o Mandarim significam para o mercado empresarial globalizado no longo prazo: crescimento, desenvolvimento e, além disso, acompanhar as rápidas mudanças que vem ocorrendo neste novo século.

Hoje, as instituições de ensino conscientes da importância dos idiomas no contexto social e profissional vêm inserindo adicionalmente em suas grades curriculares do curso de secretariado executivo matérias com línguas estrangeiras. O conhecimento do idioma inglês e espanhol são itens que precisam estar integrados ao perfil do profissional ou futuro profissional por mais jovem que ele seja. A realidade do atual mercado nos mostra claramente a grande importância dada aos idiomas estrangeiros, principalmente ao inglês e espanhol, na qual estes deixam de ser itens complementares e passam a ser itens indispensáveis.

É preciso destacar que esta grande competitividade no mercado de trabalho gera uma necessidade de se buscar uma graduação profissional na área, pois a formação acadêmica é o diferencial nas etapas seletivas para preenchimento de novos postos de trabalho, sendo

divididos aqueles que optaram pelo curso de Secretariado Executivo e aqueles que não buscaram aperfeiçoar seus conhecimentos.

Atuando no mercado de trabalho como assistente executiva, tenho percebido que fazer uso de uma ou várias línguas estrangeiras não é mais um diferencial para a profissão, mas sim uma necessidade dos novos tempos para atender as crescentes demandas sociais e profissionais. Percebi também que as empresas estão mais exigentes no quesito acadêmico, procurando profissionais que vão além da conclusão do ensino superior. Nesse sentido, esta pesquisa tem como objetivo geral: demonstrar os requisitos necessários para se manter e garantir sua posição no mundo globalizado. Os objetivos específicos são: Identificar as mudanças ocorridas nos cenários empresariais, as habilidades pessoais exigidas para a função de secretariado, analisar a necessidade de ser multilíngue e reconhecer a indispensabilidade da atualização do conhecimento.

Este trabalho acadêmico se caracterizou como um estudo de natureza qualitativa de caráter exploratório baseado em levantamentos bibliográficos e de natureza quantitativa pelos dados coletados por meio da aplicação de questionários.

Exploratório, pois foi utilizado entre outros autores Medeiros e Ribeiro que são especialistas e possuem uma gama de conhecimento na área de secretariado e administração para o enriquecimento deste trabalho ampliando o conhecimento da temática e aprofundando para um melhor entendimento do assunto.

Para o levantamento bibliográfico foi adotado a estratégia de pesquisa documental, tomando como fonte de dados, artigos, periódicos acadêmicos, livros bibliográficos, sites e material institucional tais como diretrizes curriculares estabelecidas pelo Ministério da Educação sobre os cursos de graduação superiores.

Através dos autores, neste trabalho serão abordados: a evolução humana e a sociedade desde a origem do homem, a globalização e as evoluções tecnológica, a evolução da história e atividades da profissão do secretariado, as inovações e mudanças ocorridas no cenário empresarial e no perfil do Secretário Executivo durante as últimas décadas, serão abordados também as matrizes curriculares das instituições na atualidade e como elas estão se adaptando em relação às exigências do mercado para formar os futuros profissionais.

Todos estes materiais são de procedência idônea e adequada para o propósito do trabalho científico e foram utilizados para revisão de literatura pertinente ao estudo, bem como para analisar os currículos dos cursos de Secretariado Executivo.

Para finalizar este trabalho foi utilizada uma pesquisa de campo com o intuito de demonstrar através dos profissionais que estão atualmente empregados, os pontos importantes para conseguir garantir o seu posto de trabalho ou melhorar a sua posição no mercado, almejando contribuir para ampliar o entendimento dos requisitos necessários para o sucesso e contribuir para que os profissionais busquem o auto-aprimoramento para se adequarem à modernização e às exigências globais.

## **1. A IMPORTÂNCIA A RESPEITO DA COMPREENSÃO DA GLOBALIZAÇÃO E EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA NA TRAJETÓRIA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO**

Para uma melhor compreensão do assunto a ser abordado sobre a convivência, desenvolvimento das sociedades e as transformações ocorridas durante décadas, este trabalho inicia-se com a origem da humanidade desde a época do surgimento da espécie até a espécie humana atual.

### **1.1 A Origem do Homem**

Há cerca de 100 mil anos a espécie humana surgiu, porém os seus antepassados apareceram há aproximadamente 4 milhões de anos. A história do Homo Sapiens é muito recente comparado com o tempo de existência da Terra que surgiu por volta de 4,6 bilhões de anos.

A família dos hominídeos inclui a espécie humana e os símios que são chimpanzés, gorilas e orangotangos, mas no passado existiram outros hominídeos, conhecidos pelos fósseis descobertos em várias localidades da Terra. A partir da análise dos fósseis é possível descobrir quando as espécies extinguíram antes da era dos seres humanos. Sendo assim, represento em um gráfico a linha de tempo. (MESQUITA FILHO, 2009).

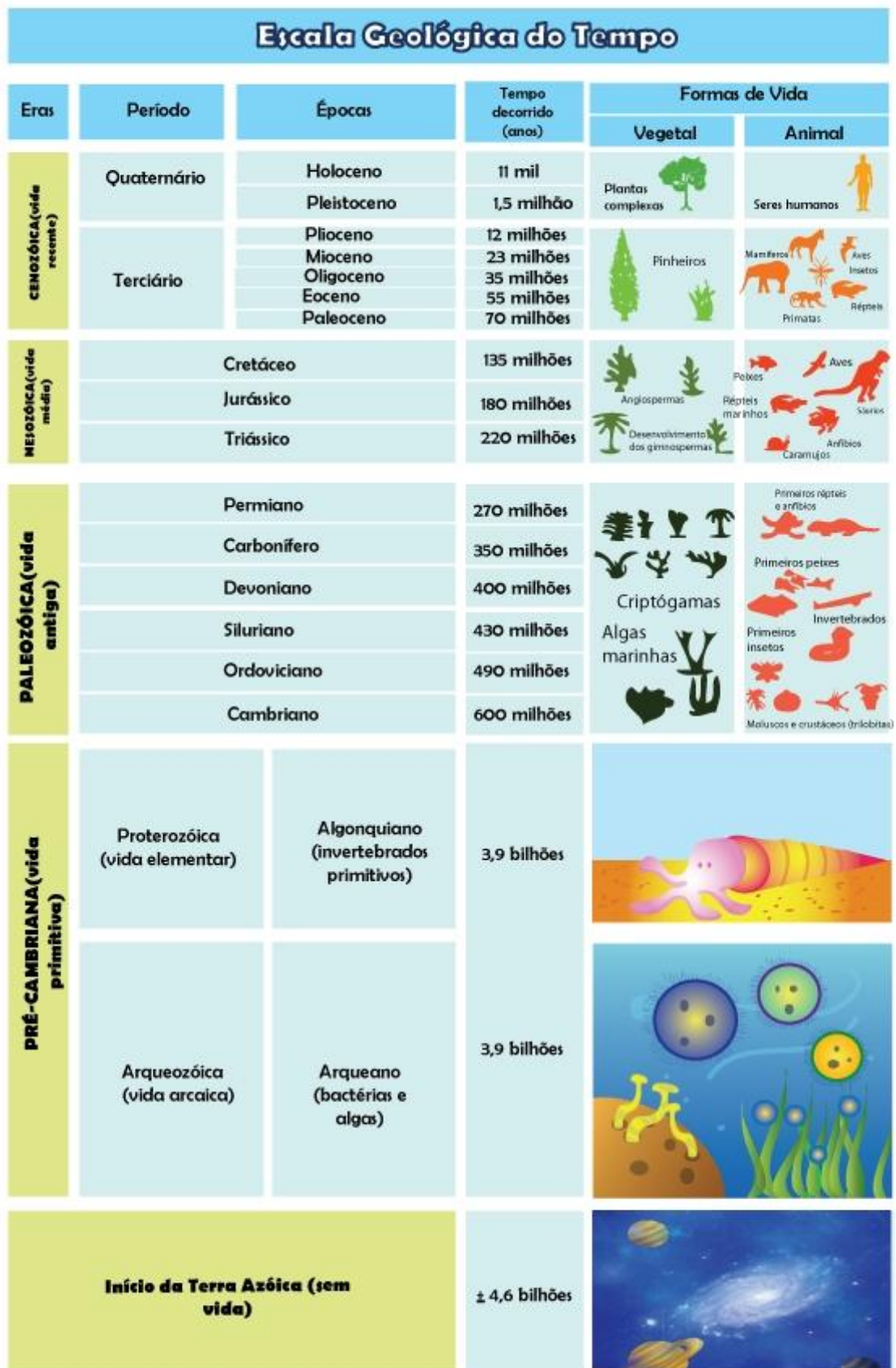


Figura 1 – Escala geológica do tempo

De acordo com SOARES (2014), o gráfico acima é dividido em Eras, Períodos e Épocas que refletem os acontecimentos da história geológica e biológica da Terra que foi se acumulando ao longo dos séculos, possibilitando a sua construção e divisão das Eras: Pré-Cambriana, Paleozóica, Mesozóica e Cenozóica.

Dentre essas quatro eras, iremos concentrar a nossa atenção na Era Cenozóica que significa “Vida recente” na qual, sua principal característica é o surgimento de novas espécies depois de um meteoro ter atingido a terra e extinguindo os dinossauros. A principal espécie durante esse período foi a dos mamíferos e cerca de 1,8 milhões de anos surgiram os primeiros ancestrais do homem. (PETRIN, 2012).

### **1.1.1 A Evolução Humana**

O mais antigo dos antepassados que pertencem ao ser humano são do gênero *Sahelanthropus tchadensis* que pela análise do crânio foi descrita em 2002 pelo paleontologista francês, Michael Brunet, como sendo a linhagem humana mais antiga com 7 milhões de anos e representa o elo que separou a linhagem dos chimpanzés da linhagem humana. (www.avph.com.br, 2014).

O estudo da teoria da evolução humana é baseado em esqueletos descobertos e estudos arqueológicos. Todos esses estudos foram alicerçados em ossos encontrados com pesquisa e a utilização de alta tecnologia de computadores que conseguiram gerar imagens da suas possíveis aparências e conseguiram deduzir como eles viviam. (MARTINS, 2013).



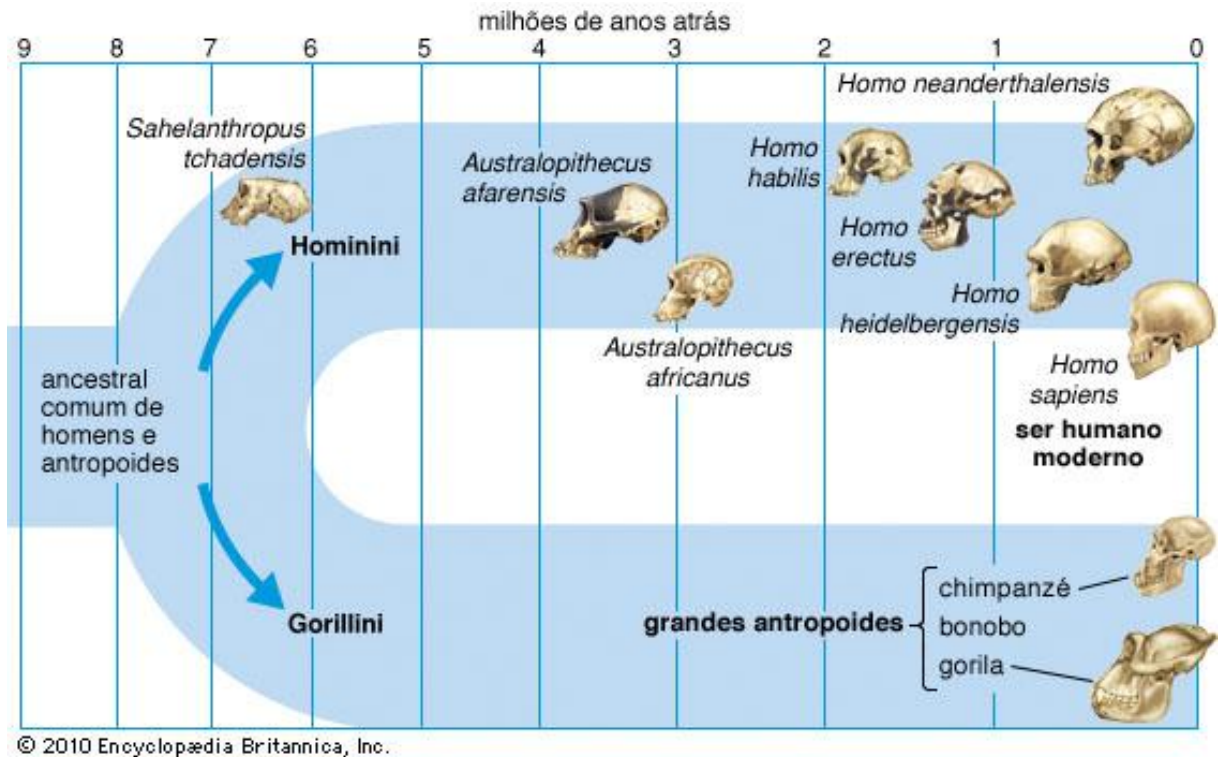


Figura 2 – Arvore genealógica do homem

Os principais antepassados da espécie humana são:



Figura 3 - Crânio do Sahelanthropustchadensis

#### 1.1.1.1 Sahelanthropustchadensis: 7 milhões de anos atrás

Apresentava característica do crânio símias primitivas com pequena caixa craniana com uma capacidade entre 320 a 380 cm<sup>3</sup> semelhantes aos dos atuais chimpanzés, porém com características dentárias de homínídeos modernos. Viviam no deserto da África Saheliana. O

palentologista, Brunet, interpretou a locomoção bipedal do Sahelanthropus devido a posição da saída da medula espinhal do crânio, todavia, a mal conservação do crânio e sem nenhum osso fóssil de esqueleto do Sahelanthropus descoberto, sua forma de locomoção não pode ser confirmada. (MESQUITA FILHO, 2009).



Figura 4 - Crânio do Australopithecus

#### **1.1.1.2 Australopithecus: 4,2-1,0 milhões de anos**

O cérebro era um pouco maior que os chimpanzés atuais com as mandíbulas grandes e o crânio e membros inferiores do corpo eram quase iguais aos humanos atuais. Caminhavam erguidos, ainda que não por muito tempo. Estatura em torno de 1,5 m. Alimentavam-se a base de frutos, sementes e raízes. Viviam na África, na savana ou em bosques abertos. (MARTINS, 2013).



Figura 5 - Crânio do Homo habilis

### **1.1.1.3 Homo habilis: 1,9-1,8 milhão de anos**

Também caminhavam erguidos e seu cérebro era um pouco maior que o dos Australopithecus, suas mandíbulas grandes, em proporção ao seu crânio. Dieta carnívora. Habitavam a savana africana. Fabricavam ferramentas de pedra muito rudimentares. (MESQUITA FILHO, 2009).

Seu lobo frontal era desenvolvido possibilitando o pensamento lógico e raciocínio. Na época em que os Habilis viviam, houve enormes mudanças climáticas e com a sua capacidade de pensamentos e habilidades, conseguiram sobreviver e se adaptar a situações dando continuidade ao desenvolvimento da humanidade. (MARTINS, 2013).



Figura 6 - Crânio do Homo erectus

### **1.1.1.4 Homo erectus: 1,8 milhão de anos - 300 mil anos**

Possuía o tamanho do cérebro duas vezes maior ao de um chimpanzé. Sua postura natural era ereta. Sua dieta era onívora. Habitava zonas quentes e frias. Dominou o fogo e possuía conhecimento em fabricação de ferramentas um pouco mais elaboradas. (MESQUITA FILHO, 2009).

Possuía a região social do cérebro bem desenvolvida e acredita-se que os Erectus abandonaram totalmente a vida nas árvores e se juntavam em grupos para sobreviver. Com a habilidade de andar em duas pernas, eles eram capazes de caçar de maneira eficaz, conseguindo a alimentação necessárias para sustentar a quantidade de energia que o cérebro maior consumia. (MARTINS, 2013).



Figura 7 - Crânio do Homo neanderthalensis

#### **1.1.1.5 Homo neanderthalensis: 150 mil - 30 mil anos**

Possuíam as características físicas parecidas com os seres humanos atuais, ainda que com aspecto mais grotesco. Possuíam cérebro maior, e a mandíbula mais forte. É uma espécie irmã da espécie humana atual. Seu alimento principal era a carne. Habitava zonas frias, inclusive regiões de tundra. Foi o primeiro hominídeo a enterrar seus mortos. (MESQUITA FILHO, 2009).



Figura 8 - Crânio do Homo Sapiens

#### **1.1.1.6 Homo Sapiens: 100 mil anos até a atualidade**

O ser humano atual. Os humanos são onívoros. Primeiro hominídeo que realizou manifestações artísticas e a vaidade. Objetos da época mostram colares e coisas do gênero criados e utilizados por eles. Em meio a tantas adversidades, o homem com sua capacidade de adaptação e convivência conseguiu sobreviver e migrou para todos os cantos do mundo. (MESQUITA FILHO, 2009).

O Homo Sapiens tem a capacidade de se adaptar, utilizar ferramentas e a conviver socialmente. Há 140 mil anos, a terra sofreu a uma grande seca e graças a sua capacidade de adaptação, o homem migrou para o litoral e conseguiu sobreviver comendo não somente carnes, mas frutas e outros tipos de alimentos. (MARTINS, 2013).

Com um cérebro poderoso e corpo compacto, os Homo Sapiens conseguiram se adaptar a qualquer situação, mesmo nas mais complicadas. Desta forma, a evolução conseguiu criar um ser capaz de passar adiante seus genes, mesmo com as intempéries do mundo. (MARTINS, 2013).

Em termos evolutivos não foi a adaptação dos homens primitivos que correspondeu à necessidade ambiental e sim ao longo dos milhões de anos a seleção natural agiu sobre diversas mutações para transformar e chegar na espécie humana que existe hoje. (CARTOLA, 2012).

Segundo as teses evolutivas de Charles Darwin, a seleção natural ocorre quando as características favoráveis com propriedades benéficas ao contexto ambiental são hereditariamente passadas para as gerações sucessivas fortalecendo-as para sobreviver, e as características desfavoráveis ao longo do tempo e gerações se tornam menos comuns. (GROSSMANN, 2012).

O termo seleção natural não se configura a sobrevivência do mais forte, pois não privilegia, necessariamente, o mais forte e sim o mais apto. Nesse contexto o mais apto pode ser o mais rápido, o mais forte, o maior, ou outras características. (GROSSMANN, 2012).

## **1.2 Entendendo o homem e a sociedade através das Eras Históricas**

Os historiadores e antropólogos dividiram o passado da humanidade para que possamos entender melhor a evolução do homem. Desta forma, a seguir serão apresentados as formas de sociabilização, convivência em comunidade, os registros artísticos e religiosos e o desenvolvimento da economia para compreendermos a complexa evolução do homem na área social, política, econômica e cultural através das principais Eras Históricas.

### **1.2.1 Pré-História**

O período chamado Pré-História é definido como o momento da história da humanidade na qual o homem ainda não havia criado a escrita. Esse nome se deu pelos historiadores do século XIX que definiram que para contar uma História era necessário algum tipo de documento escrito. (PINTO, 2014).

A forma de comunicação dos humanos eram desenvolvidas através de símbolos, desenhos e gestos. Nessa época, pela capacidade de criar armas para caça e por viver em grupos, inicia-se os primeiros registros de convivência em sociedade. (www.infoescola.com).

### **1.2.2 Idade Antiga**

Por volta de 4000 a.C. iniciou a escrita e foi a era na qual o homem começa a estabelecer leis e regras para governar determinados locais e criar os Estados, desenvolvendo os primeiros sinais de vida urbana. As regras serviam para garantir uma sociedade organizada e estável. Nessa época originam as principais religiões, tais como cristianismo, judaísmo, confucionismo e budismo. Houve grandes avanços teóricos na filosofia grega nos campos da astronomia, história e matemática através das idéias de Aristóteles, Platão e Sócrates. (www.infoescola.com).

Essas civilizações foram fundamentais para o desenvolvimento da escrita, agricultura e da civilização hidráulica que são as construções de diques e sistemas de irrigação, entre outros. (CARVALHO, 2014).

### **1.2.3 Idade Média**

Essa era se iniciou no século V, com a desintegração do Império Romano e terminou com o fim do Império Romano do Oriente no século XV, com a queda do Império Bizantino. O mundo não era interligado como na atualidade, assim os contatos entre os povos eram precários e, até em alguns casos, inexistentes. (www.sohistoria.com.br).

A economia feudal baseava-se na agricultura, os europeus viviam no campo, buscavam sua auto-suficiência restrita as suas propriedades. Moedas existiam na Idade Média, porém pouco utilizada, era comum a troca de mercadorias e produtos. (www.suapesquisa.com).

A sociedade desta época era rigidamente hierarquizada e a religião, a Igreja Católica, teve importante papel como mediadora e influenciadora do modo de pensar e dos comportamentos sociais, interferindo nas decisões do Estado e exigindo devoção de seus fiéis. Para conquistar forte influências religiosas pelo mundo, empreendeu diversas cruzadas pelo Oriente Médio. Os historiadores consideram esse período como "Idade das Trevas" pela pouca produção literária e falta de registros históricos. (www.infoescola.com).

O acesso a educação era para poucos, pois somente os filhos dos nobres estudavam e grande parte da população medieval era analfabeta, não detinha acesso a escolas e livros. (www.suapesquisa.com).

#### **1.2.4 Idade Moderna**

Apesar de os historiadores não entrarem em um consenso sobre a data de início da Idade Moderna, é conhecida por ter se iniciado no século XV até XVIII, quando houve a queda da Constantinopla pelos turcos em 1453, e chegou ao fim com a Revolução Francesa, em 1789. (www.infoescola.com).

Esses acontecimentos trouxeram novos prismas para o pensamento econômico, político, filosófico e religioso da época, servindo de grandes influências nos dias de hoje. Houve a mudança do modelo econômico do feudalismo para o capitalismo. (Idade-moderna.info).

#### **1.2.5 Idade Contemporânea**

Segundo Pinto (2014), a Idade Contemporânea foi compreendida entre a Revolução Francesa de 1789 aos dias atuais, marcada pelas transformações profundas na organização da sociedade e também por conflitos de amplitude mundial.

A Revolução Francesa deu início ao amadurecimento das idéias iluministas, que destaca a importância da razão e a consolidação do regime capitalista no ocidente, contribuindo para o progresso científico na busca de novos conhecimentos para melhor entender o homem e a sociedade. (www.sohistoria.com).

A Idade Contemporânea é marcada pelas maiores catástrofes já registradas na história, tais como a Primeira e Segunda Guerra Mundial, a Guerra Fria, a criação da bomba atômica, as guerras de Independência das nações, entre outras. (www.infoescola.com).

Nesse período o homem buscou novas alternativas para a convivência social, através da sociologia de Karl Marx, o sistema comunista, e a reivindicação pela quebra de Estado disseminado pelos anarquistas. As nações como os Estados Unidos e o continente europeu que eram mais ricos, tornaram-se detentoras das decisões mundiais e assim o capitalismo se consolidou como hegemonia no sistema político e econômico global. (www.infoescola.com).

As mudanças vêm ocorrendo gradativamente no mundo empresarial por décadas, e ao longo desse tempo as organizações humanas passaram por diversas etapas. Desta forma, em cada uma destas etapas as organizações e os profissionais sofreram drásticas transformações e se atualizaram para conseguir acompanhar estas mutações.

### **1.3 Entendendo a Globalização e as Evoluções das Tecnologias nas Empresas**

Destacam-se, portanto, a Era agropastoril, a Era Industrial e a Era Pós-Industrial.

#### **1.3.1 Era Agropastoril**

De acordo com Bowditch (2009), na sociedade agrária o homem tinha como principal atividade o trabalho na agricultura, artesanato, na fazenda ou no seu lar, pois o trabalho e o comércio eram atividades consideradas pouco dignas. Estes trabalhos eram realizados por cidadãos pouco respeitáveis e escravos. Naquela época os militares defendiam a integridade do Estado, e quando necessário, atacavam outros povos para capturar escravos para que trabalhassem para o Estado.

Com o passar dos anos a mão-de-obra escrava foi substituída por lavradores e artesãos. Embora os escravos tivessem sido libertados, estes continuavam dependentes das elites, que em geral, eram donos das terras e, além disso, eram obrigados a pagar pesados impostos aos



governantes para que pudessem exercer suas atividades profissionais. Devido à sociedade desta época ser de uma natureza estática, as pessoas tinham suas situações de vida predestinadas e essas regras eram aceitas sem questionamento. Os métodos de trabalho eram, usualmente, passados de pai para filho e não havia qualquer perspectiva de alteração deste panorama. (TOMÁS, 2008).

Grande parte da riqueza provinha da terra e, portanto, esta Era foi marcada pela atividade pastoril e agrícola. O modo de produção foi evoluindo gradativamente ao longo do tempo com o aprendizado e a aplicação de tecnologias na manufatura e artesanato. Com o Feudalismo, na Idade Média, houve a inserção de novas tecnologias através de equipamentos avançados para a época, métodos adequados para o trabalho e preparo profissional das pessoas, ocasionando a redução substancial de desperdício do desempenho humano e melhoras econômicas. (ERAS ECONÔMICAS, 2011).

Segundo Zuffo (2003), “A Era Agropastoril, o trabalho foi árduo e sobretudo braçal, porém não era organizado em empregos assalariados caracterizados por cargos ou funções, com tarefas específicas altamente especializadas, como o foi nas Eras Industrial e Pós-Industrial.” Desta forma, o autor explica que nas cidades, o trabalho era desenvolvido de forma artesanal, autônomo, ou pelo trabalho puramente artístico ou intelectual. A intensidade, o horário e a época da realização dos serviços dependiam apenas da demanda das necessidades locais. A principal característica do trabalho nesta época era sua sazonalidade e generalidade.

A Era Agropastoril é considerada a mais longa de todas as eras, que durou desde o início da humanidade até a Primeira Revolução Industrial.

### **1.3.2 A Primeira Etapa da Revolução Industrial**

A Era Industrial teve início no século XVIII (1760 a 1860), devido a um conjunto de mudanças que aconteceram na Europa. De acordo com o site [Revolucao-industrial.info](http://Revolucao-industrial.info), a Era Industrial é a consequência da reformulação da concepção de trabalho e se caracteriza pela mecanização da produção, pois a grande parte do trabalho exercido pelos operários foram substituídos por máquinas. Essa mudança repercutiu na ordem econômica, política e social da época. A Era industrial foi marcada pelo desenvolvimento do capitalismo industrial assim

como o crescimento da produção de massa e consequentemente o surgimento das novas populações urbanas. O novo sistema transforma as relações sociais e assim surgiram duas classes sociais distintas: a burguesia proprietária dos meios de produção e os proletariados, formado pelos operários que tinham apenas a sua força de trabalho como mão-de-obra em troca de salários. ([www.revolucao-industril.info](http://www.revolucao-industril.info)).

Segundo o site [www.suapesquisa.com](http://www.suapesquisa.com), a Inglaterra foi precursora na Revolução Industrial devido a diversos fatores, entre eles: possuíam muitas reservas de carvão mineral que tinha como finalidade principal fonte de energia para as máquinas e as locomotivas à vapor e também o minério de ferro na qual era a matéria-prima muito utilizada na época. Além disso, possuía uma rica burguesia que tinha capital suficiente para abrir fábricas, comprar maquinários, matéria-prima e empregar pessoas, tinha ainda um vasto império colonial consumidor. O país possuía uma localização geográfica privilegiada junto ao mar o que facilitava a exploração dos mercados marítimos.

Segundo Becker (1967), a mecanização trouxe desemprego no campo e forçou os agricultores a buscarem trabalho nas fábricas que estavam instaladas nas cidades. A mão-de-obra era abundante com remuneração baixa devido a grande oferta de prestação de serviço. Com a ambição de lucrar mais, os empresários impunham duras condições de trabalho aos operários forçando-os a trabalhar até 15 horas por dia sem aumento de salários e em condições de trabalho precárias, sem segurança, visando aumentar a produção para garantir uma margem de lucro crescente, sendo comum o trabalho de mulheres e crianças.

Zuffo (2003, P. 66) diz que:

A Era Industrial trouxe consigo a divisão do trabalho em tarefas super especializadas, criando cargos e funções repetitivos e o emprego assalariado permanente. Embora a transição fosse mais lenta do que hoje, a mudança foi extremamente drástica, alterando, inclusive, o sentido semântico das palavras “emprego” e “trabalho”. O trabalho estilo formigueiro foi, portanto, nessa época desenvolvido e disseminado, para atender às necessidades da crescente industrialização, a qual busca, sem cessar, maior produtividade humana. Partia-se para a robotização mecânica do trabalho humano numa estrutura, pode-se dizer, quase antinatural.

Os centros urbanos começam a ficar lotados, ocasionando fortes mudanças demográficas, transformando o modo de vida da sociedade. Essas más condições de trabalho tiveram como resultado, a revolta dos operários que se manifestaram depredando máquinas e instalações fabris que deu início a segunda etapa da Revolução Industrial. (SÓ HISTÓRIA, 2009).

### 1.3.3 A Segunda Etapa da Revolução Industrial

A segunda etapa da Revolução Industrial ocorreu no período entre 1860 a 1900 e consiste nos avanços tecnológicos sobre tudo na Europa, Estados Unidos e no Japão, na qual revolucionaram a maneira das sociedades viverem, se organizarem e se relacionarem uma com as outras e que, eventualmente, se espalhou para outros lugares tornando-se assim um fenômeno global. (PADOVANI, 2014).

Segundo o site [www.brasile scola.com](http://www.brasile scola.com) a tecnologia para essa etapa tem suas bases nos ramos de aço, metalurgia, eletricidade, eletromecânica, petroquímica e motor à explosão. Os desenvolvimentos destas tecnologias induziram a exploração de novos mercados pelos cientistas e a aceleração do ritmo industrial.

De acordo com Becker (1967), O aço fora utilizado pela sua maior resistência e maleabilidade. A técnica de invenção do “processo de Bessemer” em 1855, técnica que permitia a produção de uma quantidade maciça de aço a partir de um subproduto do minério de ferro, resultando num aço de melhor qualidade e quase oito vezes mais barato. Desta maneira, houve uma revolução no sistema ferroviário, pois ao substituir os componentes de ferro pelo aço, reduziram os custos e manutenção dos trens. A indústria do petróleo tinha como maior produto o querosene, com isso houve melhoria na iluminação pública, anteriormente muito precária e baseada em recursos escassos. A turbina a vapor inventada por Charles Parsons em 1884, também teve um grande peso na revolução dos transportes, pois permitiu reduzir em 90% o tamanho dos motores em relação aos anteriores.

Foi fundado em 1903, por Henry Ford, a Ford Motor Company, na qual surgiu um novo modelo produtivo, o fordismo, que consistia em linhas de montagem mecanizadas, de maneira a produzir peças padronizadas em massa que resultasse em um produto barato, de qualidade e que pudesse ser comprado pelos próprios operários a um custo baixo. Esse modelo eliminava a necessidade do operário pensar e esta concepção separou o trabalho intelectual do manual (operacional). Logo após, foi introduzido o Taylorismo, outro modelo produtivo, que tem como ênfase os estudos dos movimentos e rotinas humanas com técnicas manuais precisas e repetitivas. (PADOVANI, 2014).

A imensa expansão da produtividade industrial, diante do mercado consumidor relativamente modesto gerou um descompasso entre a oferta e a procura na economia, motivo pelo qual o mercado estava fortemente limitado pelo baixo poder aquisitivo, nível educacional

reduzido e a grande concentração de riquezas. Em nível mundial, tais descompassos provocaram tensões comerciais entre os países, dando início a Primeira Guerra Mundial e mais tarde a depressão mundial em 1929. No final da década 1920, buscando uma solução para o descompasso entre o consumo estagnado e a produção crescente gerou o boicote dos compradores, originando o estreitamento do mercado, os industriais americanos proclamaram ao público a terminar com o boicote para que o dinheiro voltasse a circular na economia. Apesar desta crise econômica, prosseguiu o progresso científico-tecnológico aceleradamente entre as décadas 1930 e 1940. (ZUFFO, 2003, p. 69-70).

De acordo com o artigo Eras Econômicas (2011), a partir de 1950 iniciou-se a Era do Capital é conhecida também como etapa de Transição. As empresas que tinham um ambiente empresarial estável e previsível, estrutura organizacional hierárquica alta e centrada que buscava padronização do desempenho das pessoas, com precisão e eficiência as relações de trabalho até então, agora passa através do desenvolvimento tecnológico a proporcionar condições de produzirem em grande escala de produção, a estrutura organizacional passa a ser matricial. Com o advento dessa tecnologia os negócios em nível local se tornaram regional, os que eram do nível regional se expandiu para nacional e conseqüentemente o que era nacional se tornou internacional. Com essas intensas mudanças culturais, sociais, econômicas e tecnológicas tornaram o ambiente vulneráveis as mutações que acarretam em mudanças rápidas e em curto prazo. Essa alteração convergiu em uma nova realidade para os administradores, pois provocaram inovações de novos conceitos, modernas tecnológicas de comunicação e conhecimento.

#### **1.3.4 A Terceira Etapa da Revolução Industrial**

A partir da segunda metade do século XX, após a Segunda Guerra Mundial, correspondeu ao processo de profundas evoluções e inovações no campo tecnológico desencadeado pela junção entre conhecimento científico e produção industrial conhecida como Revolução Técnico-Científica.

Segundo Branco et al. (2005), a globalização é o resultado da evolução da técnica e da ciência, da eficiência dos meios de transportes e telecomunicações e caracteriza-se pela

liberdade de comercialização e circulação de mercadorias, capitais e serviços entre os países encurtando as distâncias.

As grandes realizações desse período são o desenvolvimento de atividades na indústria com a aplicação de altas tecnologias para todas as etapas produtivas. Assim, nesta etapa, houve o desenvolvimento das seguintes áreas, tais como: informática, computadores e softwares; telecomunicações, que viabiliza as transmissões de sinal de televisão e rádio, telefone fixo e móvel e a internet; a microeletrônica, que fabrica chips e produtos eletrônicos; a robótica, que cria robôs para indústria; indústria aeroespacial, que fabrica aviões e satélites; biotecnologia, que produz medicamentos, alimentos, plantas e animais manipulados geneticamente, entre outros segundo [www.mundoeducacao.com](http://www.mundoeducacao.com).

Segundo o site [www.mundoeducacao.com](http://www.mundoeducacao.com), as tecnologias em cada um desses setores são imprescindíveis para os avanços nos demais, pois contribui diretamente ou indiretamente para o desenvolvimento de outra tecnologia, ocorrendo uma estreita relação de interdependência entre suas formas de aplicação. Nas sociedades capitalistas, sobretudo nas mais industrializadas, a criação de tecnologias altamente sofisticadas melhora o desempenho e a produtividade do trabalho, cria produtos de melhor qualidade e barateia os custos de produção das empresas.

De acordo com Zuffo (2004), as tecnologias de informação e comunicação vêm transformando o modo de pensar das pessoas, mudando os paradigmas impulsionados pelo grande poder de interação que ela proporciona. Essa revolução é responsável pela integração entre a tecnologia, ciência e produção. Hoje as novas descobertas científicas são voltadas para o mercado para proporcionar uma melhoria e transformar o cotidiano das pessoas.

A inserção e o constante aprimoramento de tecnologias promovem uma produção dinamizada, trabalho intensificado, criação de produtos e mercadorias de melhor qualidade para concorrer em um mercado cada vez mais competitivo, gerando a redução de custos. Deste modo, esse processo gera maiores lucros para os donos das empresas que futuramente serão investidos no desenvolvimento de novos produtos e na criação de novas tecnologias de ponta para a indústria. ([www.mundoeducacao.com](http://www.mundoeducacao.com)).

Segundo o site [www.geomundo.com.br](http://www.geomundo.com.br), as revoluções tecnológicas, principalmente nas telecomunicações e na informática, promoveram o processo de globalização, estreitando as relações comerciais entre os países e as empresas. A globalização também propiciou o desenvolvimento dos meios de comunicação e transporte, que proporcionou a diminuição da

distância entre territórios. Como algumas das principais consequências da globalização, podem ser destacadas: a relativa descentralização industrial, a consolidação do sistema capitalista financeiro, avanços nos setores da tecnologia e ciências, expansão e formação das multinacionais e a terceirização da economia.

As transformações tecnológicas não transformam somente os meios de produção e as indústrias, ele muda o próprio espaço geográfico e as relações humanas, tanto no âmbito estrutural como cultural, desta forma pode-se dizer que o grande motor da Globalização da atualidade é a Revolução Técnico-Científica. ([www.brasilecola.com](http://www.brasilecola.com)).

Segundo Eras Econômicas (2011), essa Era tem a internet como a ferramenta mais poderosa, e assim a informação tornou um artigo de primeira necessidade para este século. A busca incessante de inovação e mudanças originou a necessidade de informações rápidas e atualizadas para agregar conhecimento aos profissionais. Desta forma, ocorreram mudanças nas empresas não apenas estruturais, mas principalmente culturais e comportamentais, valorizando o papel das pessoas que nelas trabalham.

A Terceira Revolução Industrial foi decisiva para a consolidação da presente fase do capitalismo e a divisão internacional do trabalho, chamado globalização. Intensificou as relações econômicas e culturais entre os países e muitos estudiosos analisam este atual mundo como um espaço interligado e globalizado. (ZUFFO, 2004).

#### **1.4 Empregabilidade versus Globalização e Revolução Tecnológica**

Segundo Garcia (2004), a Terceira Revolução Industrial difere das anteriores sob vários aspectos. O aumento da produtividade do trabalho, tanto na indústria como em prestação de serviços trouxe a substituição do trabalho humano pelo do computador. Pode ser observada a transferência de uma série de operações da mão de obra de funcionários que atendem ao público para o serviço de auto-atendimento aumentando os empregos dos microcomputadores.

A Terceira Revolução Industrial tem um efeito controverso, pois ela parece descentralizar o capital e esta descentralização é justificada por dois motivos: a maior flexibilidade que o computador oferece no âmbito produtivo e pelo barateamento dos

equipamentos do próprio computador. Nesse sentido as empresas são coagidas pela pressão do mercado a se desintegrar das atividades complementares terceirizando-as no mercado concorrencial ao menor preço. (GRACIA, 2004).

Durante todas as revoluções industriais milhões de pessoas com repertório limitado de conhecimento e que cumpriam tarefas rotineiras foram expulsas do emprego acarretando no acentuado aumento de desemprego. Os trabalhadores perderam suas qualificações à medida que as máquinas e aparelhos permitiram obter com menores custos os resultados produtivos que até então precisavam da intervenção da mão-de-obra humana. (GARCIA, 2004).

Ornellas (2002) diz que os preceitos de que a empresa lhe dará um emprego vitalício com estabilidade e plano de carreira em troca da oferta de lealdade e dedicação do empregado, já não existe mais. Assim gerando um sentimento de falta de bons empregos que é partilhado praticamente por todos os países desenvolvidos e semi-desenvolvidos, principalmente os assalariados formais da classe média. (GARCIA, 2004).

As formas de trabalho passaram por redefinições profundas gerando a relação de trabalho pouco duradoras, no sentido de que o período de permanência do funcionário em uma empresa fica cada vez mais curto e conseqüentemente aumentando as exigências sobre as competências e habilidade destes. (ORNELLAS, 2002).

Para que as empresas funcionem adequadamente, elas necessitam de equipes profissionais de várias profissões em tempo integral que prestem serviços, como por exemplo, a de contabilidade, de informática, de vigilância, de recepção, de limpeza etc. e assim a empresa empregava estas equipes. Porém hoje, as empresas preferem terceirizar estes serviços para deixar de pagar o tempo desperdiçado, tanto quando a equipe fica ociosa como quando tiver que trabalhar além da jornada normal pagando horas extras. Assim a empresa-cliente tem a vantagem da flexibilidade com a empresa que presta serviço e menor custo do trabalho. (GARCIA, 2004).

Segundo Sanches (2008) a empregabilidade é o desenvolvimento de habilidades e competências desenvolvidas através de conhecimento específico e pela multifuncionalidade, as quais tornam o profissional apto a manter o emprego ou encontrar um novo emprego quando demitido.

Nesse contexto, os trabalhadores que se encontram desempregados estão nessa situação não por falta de emprego no mercado e sim porque não se adequaram as novas

exigências e perfil de qualificações exigidas pelos novos conceitos de produção das empresas. (GARCIA, 2004).

O mercado exige uma educação de qualidade, referindo se a capacidade de construir conhecimento e atualização constante para manter o espírito inovador capaz de atuar com autonomia crítica e criativa e ser uma peça indispensável de um projeto moderno e do próprio desenvolvimento. (GARCIA, 2004).

No mundo globalizado com um mercado em constantes mudanças e atualização dos profissionais, o profissional precisará ser capaz de atuar em qualquer ambiente organizacional com competências e habilidades diversas exercendo novas funções. Caso não consiga, será considerado ultrapassado e não terá valor para o mercado de trabalho. (SANCHES, 2008).

O profissional precisa estar em constante reflexão sobre suas competências, habilidades, seu potencial e sempre se atualizar para que não seja deixado para trás por ser considerado desqualificado. A realidade atual é a constante busca por profissionais qualificados que consigam atuar em situações diversas com talento, competência profissional, inteligência emocional, flexibilidade, idoneidade, saúde física e mental. Deste modo, é necessário que o profissional de qualquer área seja consciente de sua atuação, pois caso contrário não atenderá as exigências do mercado de trabalho. (ORNELLAS, 2002).

Através da evolução do homem e da sociedade percebe-se que os acontecimentos ocorridos durante esse tempo provocou grandes mudanças na sociedade e ao comportamento do homem. A globalização e a mudança tecnologia geraram transformações sociais com dependência tecnológica, as quais trouxeram benefícios que melhoraram sua forma de trabalho e o convívio social, porém trouxe prejuízos também. Nesse contexto, a tecnologia gerou crescimento, produtividade, produtos mais baratos, o que gera mais empregos, mas ela é prejudicial quando a intenção é de substituir o trabalho com o objetivo de puramente aumentar o lucro acarretando no desemprego dos profissionais.

Para que possamos compreender a vantagem competitiva dos profissionais que dominam outros idiomas estrangeiros, no capítulo 2 serão abordados a evolução histórica da profissão do secretariado, as mudanças no cenário empresarial e o perfil do profissional de secretariado, a formação acadêmica do profissional de secretariado executivo, o currículo das instituições que oferecem o curso de secretariado e suas grades curriculares.



## **2. A EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO**

A tecnologia e a globalização estão relacionadas ao desenvolvimento da economia e a evolução do trabalho. As empresas foram obrigadas a exigirem mais dos seus colaboradores para oferecer um serviço de qualidade para os clientes, neste sentido, os obrigaram a buscarem constante atualização intelectual e as línguas para se manter qualificado no mercado altamente competitivo e global.

### **2.1 História da profissão**

A história da profissão de secretariado e suas funções se originaram nas civilizações antigas quando no Egito e na Mesopotâmia surgiu a necessidade de controlar as atividades administrativas e econômicas, assim os escribas eram encarregados de todos os registros. No baixo Império Romano, os escribas exerciam funções como copistas, contadores, fiscais, entre outras atividades e passaram a assumir importante papel nos escritórios da administração pública. (RIBEIRO, 2002).

Dessa forma a relação dos escribas das antigas civilizações estabeleceu uma afinidade com o profissional de secretariado, pois as tarefas executadas naquela época são muito evidenciadas nas funções e perfis do secretariado executivo da atualidade, porém essa função era exercida somente pelo sexo masculino. (RIBEIRO, 2002).

De acordo com Ribeiro (2002), devido à escassez de mão-de-obra masculina que fora direcionada para as batalhas da primeira e segunda guerra mundial, as empresas na Europa e nos Estados Unidos passam a recrutar mulheres para suprirem essas vagas. No Brasil, a atuação da mulher começa com a chegada das multinacionais na década de 50, porém limitam-se a execução de algumas técnicas secretarias básicas como: atendimento telefônico, datilografia, taquigrafia e arquivo.

No final da década de 60, houve uma mudança na valorização da mentalidade dos empresários, assim os executivos passam a exigir uma nova postura dando início aos treinamentos específicos para os secretários. O primeiro Curso Superior em Secretariado Executivo fora criado na Universidade Federal da Bahia em 1969 e assim, na década de 70, o

secretário passa a fazer parte de programas de desenvolvimento mais elaborados dentro de uma organização. (RIBEIRO, 2002).

Nos anos 80, foi o início da era da qualidade e da informática, os chefes e os secretários passam a trabalhar em equipe na forma de administração participativa. Durante essa época, ocorreram diversos eventos que afetaram os secretários, tais como a aprovação da Lei nº 7.377, de 30/09/1985 em que a profissão foi regulamentada. Posteriormente alterada pela Lei nº 9.261, de 10/01/96 que exigia a formação em curso superior de secretariado, técnico em secretariado ou portador de conclusão do curso em nível de 2º grau para exercer a função secretarial. Em 1988 FENASSEC – Federação Nacional de Secretários, em Curitiba foi criada. No ano seguinte, no dia 7 de julho de 1989 a união de Sindicados publicaram o código da Ética Profissional. (RIBEIRO, 2002).

Nos anos 90, com o advento dos recursos tecnológicos, as organizações passaram a buscar a qualidade total e a valorização do cliente, assim mudou-se a forma de trabalhar no escritório. A reengenharia trouxe essa transformação atribuindo aos secretários mais autonomia na execução das tarefas. Na atualidade, nos anos 2000, o mercado exige que o secretário seja empreendedor, polivalente, assessor, negociador. A profissional vem acompanhando as mudanças do cenário empresarial, adaptando-se às exigências do mercado e participando ativamente nas atividades da empresa. Até o período de pós-guerra a presença masculina no cargo secretarial havia desaparecido, mas a partir da década de 80, eles voltam a executar a função. (RIBEIRO, 2002).

## **2.2 Mudanças no cenário empresarial e perfil do profissional de secretariado**

Hoje vivenciamos uma das mais rápidas e profundas transformações sociais enfrentadas pelo homem e essa transformação se dá pela evolução das tecnologias de informação e a migração destas para outros setores produtivos e de serviços. O mundo hoje está mais complexo, as mudanças estão ocorrendo com uma grande velocidade e se as pessoas não procurarem se adaptar e buscar conhecimento necessário elas estarão fadadas ao fracasso seja no ambiente profissional como na sociedade de modo geral. (ZUFFO, 2004).

De acordo com Zuffo (2004), para que as empresas não ficassem para trás, foi necessário inovar cada vez mais e melhorar a forma de trabalho para buscar a competitividade, dando um foco maior no que o mercado exige e no quadro de funcionários que compõe a organização, pois estes são os bens mais valiosos da organização.

Hoje, o profissional de Secretário Executivo tem um papel estratégico auxiliando os executivos e gerentes na tomada de decisões, além de um excelente atendimento ao cliente externo e interno, trabalham de forma eficiente em não somente o seu setor como também em toda a organização. (KAJIHARA et al. 2005).

Segundo Bortolotto e Willers (2013), independentemente do tempo de profissão que o profissional de Secretariado Executivo tenha, é importante que ele aplique diariamente suas habilidades e técnicas secretariais, e se preocupe em aperfeiçoá-las constantemente, para assegurar a eficácia dos resultados. Os secretários devem manter uma rotina bem planejada e organizada, pois quanto mais organizada for, melhor será o seu desempenho.

Os profissionais de secretariado são exigidos habilidades específicas, como: comunicação assertiva, capacidade de lidar com conflitos, de trabalhar em equipe, de supervisionar seus subordinados, de coordenar uma tarefa, de tomar decisões, de resolver problemas, de melhorar a qualidade e produtividade do trabalho e ter um bom relacionamento interpessoal, discrição e principalmente ética profissional. (RIBEIRO, 2010).

Kajihara et al. (2005) afirma que mesmo o profissional de secretariado tenha todos os requisitos acima, é essencial que ela domine um segundo ou terceiro idioma. Com o estabelecimento de organizações multinacionais, é comum que além do inglês e português os funcionários tenham contato com a língua nativa da empresa.

Certamente o secretário em seu campo de trabalho irá se deparar com a realidade organizacional em uma interação e negociação com outros países. Nesse sentido, uma boa fluência oral, escrita e de leitura em diferentes línguas estrangeiras se torna imprescindível para sua atuação. A ascensão dos países desenvolvidos e também seus idiomas, forçou as empresas nacionais e internacionais a adaptarem-se a uma nova realidade de negociação de produtos e serviços por intermédio de diferentes línguas estrangeiras. E por esses motivos que nas últimas décadas os profissionais que possuem proficiência em línguas estrangeiras estão sendo valorizados. (SANTOS, 2012).

Bortolotto e Willers (2013) dizem que com o advento da tecnologia muitas mudanças ocorreram no perfil e função do secretário. Houve evolução nas atividades administrativas

devido a expansão do uso da internet, a chegada dos computadores e das tecnologias de informação e de comunicação.

Ao passo que foram apresentadas novas situações e novas tecnologias, os profissionais tiveram que renovar e se adaptar seu modo de executar as atribuições inerentes ao seu cargo. Com a incorporação de novas competências e habilidades, tornaram os profissionais capazes de intervir, identificar e resolver problemas e apresentar soluções para imprevistos que surgem no ambiente de trabalho e assim permitindo que estes profissionais ocupassem um espaço junto aos dirigentes e às equipes de trabalho. (BORTOLOTTI; WILLERS, 2013).

Tais mudanças foram necessárias para acompanhar a evolução do conhecimento, da ciência e das relações humanas, a internacionalização do comércio, a reconfiguração das estruturas organizacionais, o avanço tecnologia, da globalização e da era da informação, permitindo, assim, a sobrevivência do profissional no mercado de trabalho. (BRUN, 2014, p. 32).

O mercado hoje segue com uma estrutura organizacional nova e enxuta, buscando além de profissionais com qualificação técnica para atender as atuais exigências dentro da regulamentação do mercado, profissionais que saibam desenvolver competências e habilidades que tragam resultados para as organizações. (BRUN, 2002).

Assim, de acordo com Bortolotto e Willers (2013), o mercado exige profissionais que devem ser aptos a atuarem como:

- Assessor: através da aplicação de técnicas secretariais ser um agente executor e multiplicador de resultados para executivos e equipes.
- Gestor: exercitar as atribuições e responsabilidades das funções de secretariado Executivo e aplicando as competências gerenciais que incluem planejamento, organização, implantação, controle e avaliação dos programas de desenvolvimento.
- Empreendedor: promover idéias e práticas inovadoras, através da criação, promoção e implantação de soluções que aperfeiçoem o trabalho, tanto no aspecto individual, quanto no coletivo.
- Consultor: identificar pontos críticos e propor estratégias de melhoria através da análise e entendimento da cultura organizacional, transformando-as em oportunidades.

O papel do secretário é de suma importância para o bom andamento empresarial, devido às habilidades e competências como agente de mudança que o profissional possui, ter uma visão estratégica e boa comunicação. Também é necessário que este profissional seja

apto a trabalhar em equipe, tenha visão global e local dos desafios enfrentados pela empresa e ser um impulsionador para tomada de decisões. (BONZANINI, 2010).

Segundo Brun (2012), o profissional de secretário sempre foi um profissional multifuncional utilizando recursos que possibilitassem agilidade, rapidez e eficácia, sempre desenvolvendo várias funções ao mesmo tempo no seu meio de trabalho, assim a evolução da tecnologia foi sempre muito bem recebida pelas atividades desses profissionais, pois ela possibilitou a otimização do tempo e a facilidade na execução das tarefas. No início, as funções secretariais eram restritas as tarefas mecânicas, no entanto, hoje o leque de atividades foi ampliado tornando o secretário um profissional mais ativo e participante.

Atualmente o profissional de secretariado além de assessorar mais de um executivo, ele também trabalha com outros profissionais secretariais e membros de outros departamentos, dividindo o mesmo espaço físico e exigindo inteligência emocional para lidar com novas situações decorrentes deste convívio. Com o avanço tecnológico, foi proporcionado aos profissionais mais tempo para planejar e montar ações estratégicas para a organização como também agregou às suas atividades o gerenciamento de compromissos pessoais e profissionais de seus chefes. (BRUN, 2012).

Devido a informatização nas empresas os processos agora são administrados por softwares. Segundo Ribeiro (2002, p. 35), “Os recursos tecnológicos permitem que o secretário conclua com êxito e rapidez tarefas que outrora tomavam a maior parte do tempo, liberando-o dos velhos trabalhos repetitivos.”. Desta forma, o computador com seus softwares específicos, facilitaram a execução de tarefas como digitação, formatação, correção e impressão de documentos; os bancos de dados desenvolvidos para a empresa manter o controle de clientes, estoque, funcionários e informações contábeis; aplicativos de comunicações instantâneas e vídeo conferência foram introduzidos, integrando todos os componentes da reunião através da tele do computador independentemente do local onde estiverem, agilizando a tomada de decisão e reduzindo custos de viagens; possibilitou o compartilhamento da agenda do executivo, com várias outras pessoas em tempo real; e a internet trouxe facilidades como armazenamento, compartilhamento e envio de arquivos através de nuvens. (RIBEIRO, 2002).

E essas tecnologias mudam e se adaptam com muita rapidez, podendo extinguir e aparecer outros programas de software a qualquer momento. Segundo Brun (2012), com a assimilação da mudança no perfil mais empreendedor e desenvolvimento tecnológico, os próprios profissionais estão buscando cursos que proporcione a atualização intelectual de

modo a dominar assuntos, programas e sistemas relativos à sua área de atuação para poder acompanhar a demanda do mercado.

As redações dos textos profissionais hoje não são mais redigidas pelos executivos, o secretário tem a autonomia de fazer um texto sem a intervenção do gestor, tanto na sua língua materna quanto em outro(s) idioma(s). Nesse sentido, o domínio de outro idioma atualmente é pré-requisito para o exercício da profissão. Ressaltando que a escolha do aprendizado da segunda língua deve ir ao encontro das necessidades da comunicação da empresa. (BRUN, 2012).

Segundo Brun (2012), um detalhe importante que deve ser mencionado é a boa aparência que o profissional de secretariado deve continuar a apresentar. O vestuário, maquiagem, higiene pessoal continuam sendo observados e requisitados para atuar na alta administração das organizações.

O mercado exige que o secretário atue como multiprofissional, assumindo papéis polivalentes para administrar informações com competência, criatividade, conhecimento, espírito empreendedor, gerenciar pessoas utilizando inteligência emocional para enfrentar obstáculos e criar um ambiente de interação dentro da organização. (RIBEIRO, 2010).

De acordo com Brun (2012), a evolução das técnicas secretarias determinou o novo perfil do profissional de Secretariado Executivo, e para se adequar a esse novo perfil, os secretários precisaram buscar qualificação tanto na área intelectual quanto no emocional por meio de graduações em instituições superiores, cursos de idiomas, informática, liderança, relacionamento interpessoal, leitura de jornais e revistas, troca de experiências com outros profissionais.

Procurar incessantemente novas fontes de conhecimentos, estar sempre bem informada sobre o que acontece no mundo, enriquecer sua linguagem para melhor se comunicar, melhorar suas relações interpessoais, adaptar-se ao meio profissional, vigiar suas emoções, ampliar seus horizontes de interesses, são algumas das formas de preparar-se para o mercado de trabalho. (MEDEIROS; HERNANDES, 2003).

Assim, Brun (2012) adiciona que após a qualificação do aprendizado, é necessário que os secretários continuem se reciclando permanentemente, afinal, ela é vital para a atualização e desenvolvimento do profissional para o exercício da profissão e acompanhar as tendências mercadológicas e organizacionais para se manter no mercado.

## 2.3 A formação acadêmica do profissional de secretariado executivo

Com a complexidade das organizações, a intensificação das situações nas empresas e consequentemente com as mudanças significativas no perfil do profissional de secretariado, os executivos passam a exigir a atuação de profissionais com formação acadêmica específica da área de Secretariado Executivo para compor o quadro de suas equipes nas organizações. (STECE et al. 2003).

[...] as empresas procuram profissionais que tenham em seu perfil a capacidade de gerenciamento, habilidade para tomar decisões, relacionar-se com todos os níveis hierárquicos, bem como capacidade para entender o negócio e as estratégias da organização. O profissional de hoje, é um solucionador de problemas em quem o executivo confia e delega atividades extremamente importantes, com toda confiança. [...] pede também o domínio de determinados conhecimentos e habilidades, particularmente as relativas a finanças, economia, marketing, relações humanas no trabalho e idiomas. (BORTOLOTTI; WILLERS, 2013, p. 47).

Desta forma, as instituições de ensino superior do país vêm acompanhando o processo evolutivo da profissão de secretariado. Estas instituições vêm ofertando o bacharelado em Secretariado Executivo com o propósito de preparar e capacitar os profissionais para as novas demandas do mercado através de uma formação interdisciplinar, abrangente, sólida e atualizada. (GERARDIN, 2012).

De acordo com Steceet al. (2013), no Brasil o órgão responsável pela instituição das Diretrizes Curriculares Nacionais é o Ministério da Educação (MEC) representado pelo Conselho Nacional de Educação (CNE).

Reckziegel (2011) afirma que a estrutura curricular do curso de Secretariado Executivo prima pelo perfil de um novo profissional que desempenhe um trabalho interdepartamental, com noções sobre administração, línguas, informática entre outras disciplinas específicas no aprendizado acadêmico.

Parágrafo único. O bacharel em Secretariado Executivo deve apresentar sólida formação geral e humanística, com capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada, ser apto para o domínio em outros ramos do saber, desenvolvendo postura reflexiva e crítica que fomenta a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas, com observância dos níveis graduais de tomada de decisão, bem como capaz para atuar nos níveis de comportamento microorganizacional, mesoorganizacional e macroorganizacional. (BRASIL. Resolução Nº 3, de 23 de junho de 2005).

Cada instituição tem sua missão e filosofia, desta forma as instituições têm certa autonomia sobre a organização e a formação das grades curriculares de seus cursos, porém a formatação do curso sempre será pautado em cumprir os parâmetros mínimos que estão presentes nas diretrizes curriculares. (GERARDIN, 2012).

Art. 5º Os cursos de graduação em Secretariado Executivo deverão contemplar, em seus projetos pedagógicos e em sua organização curricular, os seguintes campos interligados de formação:

I – Conteúdos básicos: estudos relacionados com as ciências sociais, com as ciências jurídicas, com as ciências econômicas e com as ciências da comunicação e da informação;

II – Conteúdos específicos: estudos das técnicas secretariais, da gestão secretarial, da administração e planejamento estratégico nas organizações públicas e privadas, de organização e métodos, de psicologia empresarial, de ética geral e profissional, além do domínio de, pelo menos, uma língua estrangeira e do aprofundamento da língua nacional;

III – Conteúdos teórico-práticos: laboratórios informatizados, com as diversas interligações em rede, estágio curricular supervisionado e atividades complementares, especialmente a abordagem teórico-prática dos sistemas de comunicação, com ênfase em softwares e aplicativos. (BRASIL, Parecer CNE/CES nº 67/2003).

Segundo Steceet al. (2013) a Diretriz trata sobre a estrutura mínima que cada curso deve possuir orientando sobre a organização curricular, como as disciplinas, trabalho de conclusão do curso, estágio e também a estrutura com as exigências de laboratórios específicos para que a instituição possa desenvolver competências e habilidades necessárias para os discentes de acordo com o perfil delimitado para aquela profissão. Como o secretariado é uma profissão regulamentada, a lei de regulamentação da profissão também deve se constituir em fonte de informação e embasamento para formação do curso.

Durante a faculdade, um dos requisitos para graduação é a participação do discente no Estágio Supervisionado. Durante o estágio o aluno deve praticar o que aprendeu na teoria, familiarizando e compreendendo a forma de conduzir o planejamento de suas atividades, desenvolvimento de suas ações e compreender os hábitos e visões das organizações para conseguir desenvolver as habilidades técnicas em suas relações profissionais, sociais e políticas. O estágio proporcionará uma nova consciência diante das oportunidades e desafios que o futuro Secretário Executivo enfrentará proporcionando-lhe a inserção social e maturidade. (CASTELO, 2008).

O estágio proporcionará ao aluno a oportunidade de entrar em contato com as organizações empresariais no mundo real, os discentes não apenas aprenderão novas informações como também poderão colocar em prática e ampliar seus conhecimentos



adquiridos ao longo do seu curso. Essa experiência é um aprendizado único e enriquecedor. (STECE et al. 2003).

De acordo com Castelo (2008), o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) é um trabalho científico desenvolvido baseando-se em pesquisas bibliográficas e teóricas, inclui também um relatório baseado em pesquisas, e outro aspecto utilizado é a prática através da atuação em uma empresa ou desenvolvimento de um projeto.

O trabalho de conclusão do curso, nos currículos dos cursos em Secretariado Executivo, é opcional, porém o TCC é adotado pela maioria das instituições, pois é uma forma de fomentar a pesquisa na área secretarial e o desenvolvimento contínuo do profissional, além de ser muito bem visto pelo Ministério da Educação e pelos docentes da área. (STECE et al. 2003).

Devido a essa flexibilidade, embora tendo uma Diretriz única, os cursos de Secretariado Executivo que existem no mercado apresentam grades curriculares diferentes entre si. Essas diferenças são percebidas nos aspectos como nomes das disciplinas, carga horária do curso, currículo semestral, idiomas ofertados, trabalho de conclusão de curso, estágio etc. Todavia, alguns elementos centrais, apesar de terem dominações diferentes estão presentes em todos os cursos, pois são consideradas fundamentais para o desenvolvimento das habilidades e competências dos profissionais. (STECE et al. 2013).

Segundo a Resolução Nº 2, de 18 de junho de 2007, o curso de bacharelado em Secretariado Executivo precisa ter, no mínimo, 2.400 horas/aula.

A Formação Acadêmica é a única forma de garantir o exercício supremo da profissão na execução, superação e atendimento das demandas organizacionais e mercadológicas. O futuro profissional terá condições de agir, articular e planejar estrategicamente somente através do aperfeiçoamento e capacitação desenvolvidas durante a graduação. Apenas com uma Formação Acadêmica sólida como o profissional de Secretariado possuirá base, meios e estrutura para conseguir atender as expectativas de seus superiores. O profissional graduado adquirirá habilidades, competências e experiências para poder lidar com diversas situações, imprevistos e imprevistos do mundo dos negócios e através da determinação e segurança de si mesmo realizará um plano de carreira fundamentado através do desenvolvimento teórico e prático para alcançar seus objetivos. (CASTELO, 2008, p. 55).

## **2.4 Instituições do curso de secretariado executivo**

Todos os cursos universitários têm a sua formação baseada no ensino, na pesquisa e na extensão, uma vez que a suas propostas curriculares são formar alunos conscientes, comprometidos e críticos com os problemas da sociedade. O formando em Secretariado Executivo possui uma formação pluralista em diversas áreas do conhecimento, capaz de atuar eficazmente frente à diversidade. A concepção do currículo faz refletir sobre a complexidade de disciplinas e áreas do conhecimento que têm de capacitar este profissional para poder atuar e se manter empregado no mercado de trabalho. (GERARDIN, 2012).

Com as constantes mudanças nos segmentos organizacionais, o secretariado executivo deixa de ser um simples atendente e passa a ser um assessor, influenciando nas grandes tomadas de decisões. Hoje faz se necessário o amplo conhecimento em diversas áreas, nesse sentido, é importante que o profissional ingresse em uma faculdade, pois o discente abrirá um leque de possibilidades como oportunidades de aprendizado, desenvolvimento profissional e pessoal. (BONZANINI, 2010).

Com um excelente currículo e conhecimento adquirido na graduação, o profissional conseguirá prestar um serviço eficiente com qualidade visando assim o desenvolvimento profissional próprio e o da empresa. O curso de Bacharelado em Secretariado Executivo vem cada ano se reformulando para atender as exigências do mercado, permitindo que o profissional amplie sua área de atuação, abrangendo empresas nacionais e multinacionais de produtos e serviços de vários portes como Instituições Financeiras e Bancárias, Consulados, escritórios de profissionais liberais, Universidades. Dentre essas possibilidades, estes podem atuar em diversos setores da organização e também em outras áreas como em traduções, interpretações, organizações de evento, entre outras. (BONZANINI, 2010).

Para uma pessoa ser considerado um profissional de secretariado executivo é fundamental estar enquadrado nas exigências legais de acordo com Castelo (2008, p.65) “Com a aprovação da Lei e imposições mercadológicas a Formação Acadêmica se tornou obrigatória [...]”.

A partir deste ponto serão analisados os currículos de três universidades renomadas na capital São Paulo que possuem o curso de Secretariado Executivo. Uma de regime público (Estadual) e duas privadas. O intuito dessa análise é demonstrar que cada instituição vem

atualizando suas grades curriculares de acordo com a exigência do mercado, inserindo línguas como pré-requisito.

Abaixo foram descritas as informações referentes às três instituições de ensino superior pesquisadas, identificando cada uma como Instituição I - Faculdade de Tecnologia de São Paulo (FATEC), Instituição II - Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado (FECAP) e Instituição III - Universidade São Judas Tadeu (USJT) que serão apresentadas as matrizes curriculares as quais após análise foram agrupadas de acordo com o domínio previsto na Resolução nº 3 de 2005 em seu artigo 3:

O curso de graduação em Secretariado Executivo deve ensinar como perfil desejado do formando, capacitação e aptidão para compreender as questões que envolvam sólidos domínios científicos, acadêmicos, tecnológicos e estratégicos, específicos de seu campo de atuação, assegurando eficaz desempenho de múltiplas funções de acordo com as especificidades de cada organização, gerenciando com sensibilidade, competência e discrição o fluxo de informações e comunicações internas e externas. (BRASIL, Resolução nº 3 de 2005).

Instituição I - A Faculdade de Regime Público-Estadual. A referida faculdade tem como nomenclatura do curso, Automação de Escritório e Secretariado, desenvolve suas atividades abordando quatro idiomas: português, inglês, espanhol e a escolha de francês ou alemão. Para integralizar o curso, o discente deve cumprir 2.880 horas totais de disciplinas obrigatórias, além disso, 240 horas referente ao Estágio Supervisionado e 160 horas referente ao Trabalho de Graduação. O curso oferece semestralmente 40 vagas no Concurso Vestibular para os turnos Matutino e Noturno e tem duração de 3 anos.

Segundo o site [fatecsp.br](http://fatecsp.br), o profissional de secretariado formado nessa instituição será apto a:

O profissional em Automação de Escritórios e Secretariado está habilitado a planejar, organizar, dirigir e controlar os serviços de secretaria, principalmente em ambientes automatizados. Assiste e assessora diretamente os executivos de sua empresa. Utiliza tecnologias inerentes à organização de uma secretaria (informática, microfilmagem, etc.). Detém conhecimento para coletar informações para a consecução dos objetivos da empresa; redige textos profissionais especializados, inclusive em uma língua estrangeira, utilizando recursos computacionais; interpreta e sintetiza textos e documentos; traduz e verte em idioma estrangeiro. Aplica conhecimentos protocolares e planeja, dirige e controla o processo de comunicação da empresa. (FATECSP.BR).

De maneira geral, ao longo dos anos o curso de Automações de Escritório e Secretariado da Instituição I, tem passado por diversas reformulações matriz curricular, a sua última atualização ocorreu no primeiro semestre de 2013. O currículo proporciona aos alunos

condições essenciais para ser inserido nas organizações de caráter público e/ou privada, proporcionando-lhes condições de empregabilidade e competência para conseguir se adaptar às mudanças estruturais.

O curso oferece uma grade curricular contemplando disciplinas tais como:

Tabela 1 - Matriz Curricular da Instituição I

Domínio Acadêmico	Domínio Estratégico	Domínio Tecnológico	Domínio Científico
Eletiva I (Francês ou Alemão)	Administração Contábil Financeira	Informática I	Metodologia Científica
Eletiva II (Francês ou Alemão)	Administração de Recursos Humanos	Informática II	Trabalho de Conclusão do Curso
Eletiva III (Francês ou Alemão)	Administração Geral	Análise de Sistemas para Automação de Escritórios I	Estágio Supervisionado
Eletiva IV(Francês ou Alemão)	Organização, Sistemas e Métodos I	Análise de Sistemas para Automação de Escritórios II	
Eletiva V (Francês ou Alemão)	Organização, Sistemas e Métodos II	Análise de Sistemas para Automação de Escritórios III	
Língua Portuguesa I	Estatística I	Análise de Sistemas para Automação de Escritórios IV	
Língua Portuguesa II	Estatística II		
Língua Portuguesa III	Matemática Financeira I		
Língua Portuguesa IV	Matemática Financeira II		
Língua Portuguesa V	Mercado Financeiro		
Inglês I	Lógica Matemática		
Inglês II	Mercadologia		
Inglês III			
Inglês IV			
Inglês V			
Inglês VI			
Espanhol I			
Espanhol II			
Espanhol III			
Espanhol IV			
Espanhol V			
Tecnologia em Secretariado I			
Tecnologia em Secretariado II			
Tecnologia em Secretariado III			

Tecnologia em Secretariado IV			
Tecnologia em Secretariado V			
Sociologia do Trabalho			
Direito			
Arte e Cultura dos Povos			
Economia e Desenvolvimento Sustentável			
Estágio Supervisionado			

Fonte: Adaptado do site da Faculdade de Tecnologia de São Paulo

Instituição II - A Faculdade de Regime Particular. A referida faculdade tem como nomenclatura do curso: Secretariado Executivo Trilíngue, desenvolve suas atividades abordando três idiomas: português, inglês, espanhol. Para integralizar o curso, o discente deve cumprir 2.490 horas totais de disciplinas obrigatórias, além disso, 300 horas referente ao Estágio Supervisionado e 150 horas referente ao Trabalho de Graduação. O curso oferece semestralmente 100 vagas no Concurso Vestibular para o Noturno e tem duração de 3 anos.

Segundo site fecap.br, o curso de Secretariado Executivo Trilíngue na FECAP oferece:

Formação sólida nas Línguas Inglesa e Espanhola; Articulação entre teoria e prática. O curso é permeado por trabalhos multidisciplinares que articulam teoria e prática em diversas disciplinas, possibilitando, aos alunos, verdadeira vivência no mundo empresarial; Ampla formação na área gerencial, que propicia o surgimento de empreendedores. (FECAP.BR).

O curso oferece uma grade curricular contemplando disciplinas abaixo:

Tabela 2 - Matriz Curricular da Instituição 2

Domínio Acadêmico	Domínio Estratégico	Domínio Tecnológico	Domínio Científico
Língua Espanhola I	Fundamentos de Administração	Informática e Sistemas de Informação	Metodologia Científica e Técnicas de Pesquisa
Língua Espanhola II	Fundamentos da Contabilidade		Trabalho Multidisciplinar de Curso I
Língua Espanhola III	Marketing		Trabalho Multidisciplinar de Curso II
Língua Espanhola IV	Métodos Quantitativos		Pesquisa
Língua Inglesa I	Organização de Eventos		
Língua Inglesa II	Psicologia Empresarial		
Língua Inglesa III	Relações Internacionais		
Língua Inglesa IV	Relações Públicas e Humanas		

Língua Inglesa V	Fundamentos da Economia		
Língua Inglesa VI	Empreendedorismo		
Língua Portuguesa I			
Língua Portuguesa II			
Língua Portuguesa III			
Comunicação e Expressão Verbal			
Comunicação e Expressão Verbal II			
Direito Empresarial			
Ética Profissional			
Gestão de Pessoas			
Introdução à Gestão Secretarial			
Gestão Secretarial			
Sociologia			
Estágio Supervisionado			

Fonte: Adaptado do site da Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado

Instituição III - A Faculdade de Regime Particular. A referida faculdade tem como nomenclatura do curso, Secretariado Executivo, desenvolve suas atividades abordando três idiomas: português, inglês e espanhol. Para integralizar o curso, o discente deve cumprir 2.400 horas totais de disciplinas obrigatórias, além disso, 360 horas referente ao Estágio Supervisionado e 120 horas referente ao Trabalho de Graduação. São oferecidas semestralmente 90 vagas no Concurso Vestibular para o noturno e tem duração de 3 anos.

De acordo com o site usjt.br, o curso oferece ao aluno as seguintes habilidades:

[...] Capacita o Secretário a adotar providências, tomar decisões e assumir responsabilidades dentro dos limites de sua competência e atribuições. Para atender a um mercado cada vez mais exigente, o curso de Secretariado Executivo oferece uma formação ampla, [...] O profissional deve exercer o papel de um verdadeiro assessor, capaz de resolver problemas complexos diariamente. [...] (USJT.BR).

A seguir, apresenta-se a grade curricular utilizada pela Instituição III:

Tabela 3 - Matriz Curricular da Instituição III

Domínio Acadêmico	Domínio Estratégico	Domínio Tecnológico	Domínio Científico
Língua Espanhola I	Administração Aplicada	Introdução à Informática	Metodologia da Pesquisa
Língua Espanhola II	Administração de Recursos Humanos	Automação de Escritórios	

Língua Espanhola III	Análise Contábil e Financeira		
Língua Inglesa I	Economia Aplicada		
Língua Inglesa II	Marketing		
Língua Inglesa III	Matemática e Estatística		
Língua Portuguesa I	Relações Internacionais		
Língua Portuguesa II	Teorias da Administração		
Língua Portuguesa III			
Cerimonial e Protocolo			
Cultura Geral			
Direito Fundamental			
Ética Profissional			
Psicologia			
Sociologia			
Técnicas Secretariais I			
Técnicas Secretariais II			
Técnicas Secretariais III			
Estágio Supervisionado			

Fonte: Adaptado do site da Universidade São Judas Tadeu

Analisando as instituições de ensino superiores mencionadas acima, é possível perceber que todas elas atendem a Resolução nº. 2/2007, na qual determina que a integralização dos cursos de Secretariado Executivo devem possuir a carga horária mínima de 2.400 horas e assim como o período mínimo de 3 ou 4 anos. Importante ressaltar que a confecção da grade curricular respeita o parecer CNE/CES nº 67/2003 na qual contempla em sua organização curricular e projeto pedagógico os campos interligados de formação em várias áreas do conhecimento com conteúdo básico, específico e teórico-práticos nas quais as matérias foram escolhidas de acordo com a missão e filosofia de cada instituição focando seus esforços no desenvolvimento de conteúdos acadêmicos das disciplinas analisando as exigências atuais para a função do Secretariado Executivo.

O número total de disciplinas ofertadas pelas instituições foram 51 matérias Instituição I, 36 matérias Instituição II e 29 matérias Instituição III. Nota-se que a quantidade de disciplinas dispostas na Instituição I é bem maior do que nas outras, consequentemente a Instituição I possui uma carga horária maior de integralização do curso do que das outras duas universidades de regime privado tendo a proporção de carga horárias de 2.880 : 2.490 : 2.400 respectivamente.

Nota-se que todas as instituições possuem em suas grades curriculares as línguas portuguesa, inglesa e espanhola, pois todas as instituições entendem que o português por ser a língua brasileira é de extrema importância que o discente domine, já o inglês e espanhol são os idiomas mais falados em todo o mundo corporativo e as instituições reconhecem que as empresas estrangeiras instaladas no Brasil buscam profissionais que se comuniquem bem no idioma inglês e tenham também o conhecimento do espanhol para lidar com clientes, fornecedores e até mesmo com outras filiais ao redor do globo.

Vale destacar que a Instituição I teve uma perspectiva, a longo prazo, acima das outras instituições mencionadas, pois em sua grade curricular é oferecido também as línguas francesa e alemã. Tendo em vista que o Brasil tem recebido investimento de empresas francesas e alemãs, e os dois idiomas têm ganhado visibilidade e sendo exigidas por grandes companhias.

A disciplina de Estágio Supervisionado e TCC são disciplinas que as três instituições obrigatoriamente possuem tendo em vista seu papel que está diretamente ligado a atuação do profissional, levando a teoria aprendida à prática.

Com essa análise comparativa perceber-se a preocupação das Instituições de Ensino Superior na formação consistente de seus acadêmicos, considerando diversificar suas disciplinas as quais uma se alia a outra área do conhecimento, ofertando aos alunos uma formação pluralista e abrangente tornando-os aptos a ingressarem no mercado de trabalho.



### 3 PESQUISA DE CAMPO

A técnica utilizada para a pesquisa de campo foi o questionário online. Para a confecção deste utilizei o programa da Microsoft, na qual possui a opção do questionário virtual aplicado através de página no World Wide Web. Um dos motivos pela escolha deste método foi pelo fato das pessoas preferirem preencher o questionário na tela ao impresso. (SCHNEIDERMAN, 1998).

Marconi e Lakatos (1999) definem o termo questionário como sendo um "instrumento de coleta de dados constituído por uma série de perguntas, que devem ser respondidas por escrito".

Segundo Richardson (1999), existe três categorias de perguntas, que são: pergunta aberta, o interrogado responde livremente usando suas próprias palavras; pergunta fechada, não permite que o interrogado expresse suas idéias ou opiniões porque as perguntas são pré-definidas; pergunta mista, é uma combinação de perguntas abertas e fechadas que são utilizadas quando deseja obter uma justificativa, contribuição ou parecer do interrogado, além da resposta fechada padrão. O questionário aplicado enquadrrou-se na categoria mista que abrangeu um total de 19 perguntas.

De acordo com Richardson (1999), a forma de pesquisa eletrônica demonstra que este meio está ficando cada vez mais popular entre os pesquisadores, pois apresentam algumas vantagens como: conseguem atingir um maior número de pessoas simultaneamente abrangendo uma área geográfica mais ampla, economiza tempo e viagens do pesquisador, obtém grande número de dados com menor tempo, obtém respostas mais rápidas, exatas e organizadas no software utilizado e o fato do respondente poder concluir os questionários da maneira que for mais conveniente, no tempo e local de cada um. Mas pode apresentar certas desvantagens como, por exemplo: a baixa taxa de devolução, pois geralmente os formulários são respondidos e devolvidos somente pelas pessoas mais interessadas em colaborar.

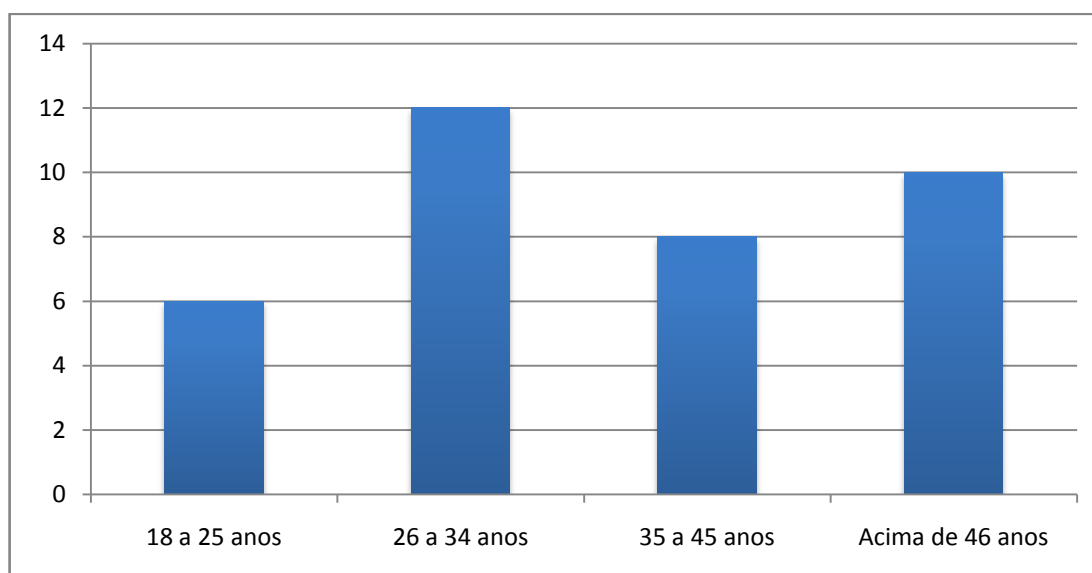
A pesquisa foi iniciada em meados de Abril de 2015 até dia 15 de Maio de 2015, através de pedidos para responder os questionários enviados aos grupos dos Secretários Executivos na rede social. Estes espaços privados chamados de grupos são espaços nos quais apenas membros com os mesmos interesses conseguem visualizar e acompanhar o que é publicado naquele grupo. Desta forma, foi um método simples e eficaz para coletar dados compartilhando o pedido para maior número de pessoas da área de secretariado.

Apesar do aumento do número de usuários da Internet a cada ano, nem sempre as pessoas acessam as redes sociais, desta forma, outra opção que auxiliou a conseguir mais questionários respondidos foi com a ajuda do Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo (SINSESP), de modo que os convites via e-mail, foram enviados para pessoas cadastradas neste órgão.

### 3.1 Resultados e interpretação dos dados

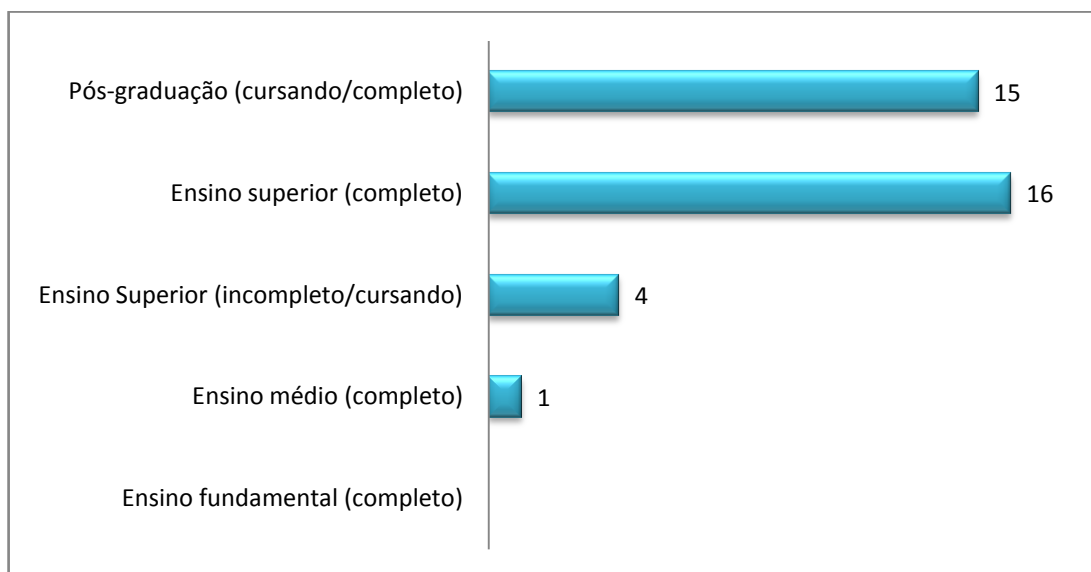
Os questionários foram respondidos por 35 mulheres, não havendo a participação de homens secretários. Segundo a pesquisa realizada pelo Araujo (2007), apesar do aumento na quantidade dos profissionais homens nesta área no mercado de trabalho, a sociedade ainda se orienta para a manutenção de profissionais, campos de atuação e atividades exclusivamente femininos e masculinos, um fato que ocorre muito fortemente na área do secretariado.

Gráfico 1 – Faixa etária



Essa pesquisa conseguiu abranger profissionais de todas as faixas etárias com um número razoável de cada para efetuar a análise, não dando foco somente em uma faixa específica.

Gráfico 2 – Grau de instrução

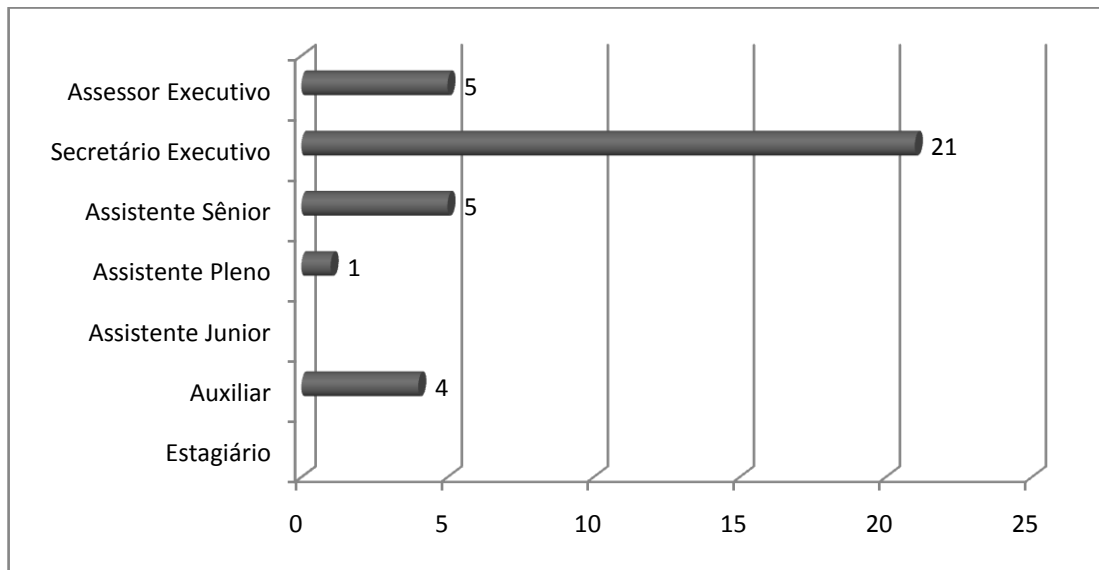


O gráfico acima apresenta o grau de instrução dos participantes, na qual 1 pessoa completou somente o ensino médio sem dar continuidade ao ensino superior; 4 pessoas estão atualmente cursando uma instituição de nível superior; 16 pessoas já concluíram o ensino superior e 15 pessoas possuem a pós-graduação.

Entre as 15 pessoas que possuem pós-graduação 4 delas não têm o curso de secretariado executivo em sua formação superior e entre as 16 pessoas que possuem ensino superior completo 3 delas também possuem outra área de formação. Percebe-se que a maioria das pessoas mesmo formadas em outras áreas possui a consciência da importância e a necessidade de se atualizarem e se especializarem em sua área de atuação como secretária.

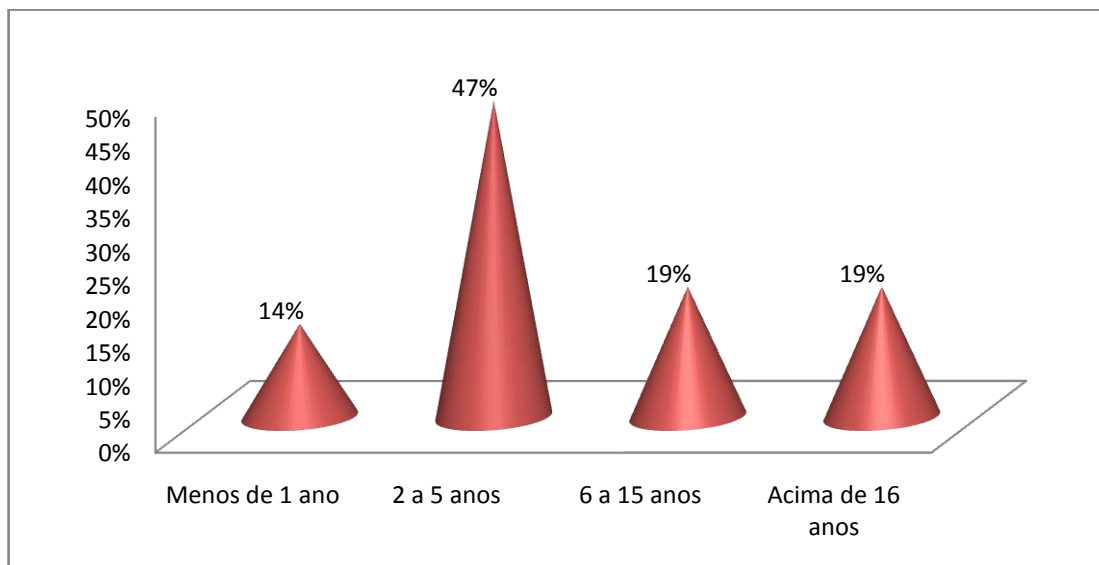
O aumento da competitividade, aliado ao contínuo avanço da tecnologia, fez com que os conhecimentos tenham um ciclo de renovação cada vez mais curto e desta forma, os profissionais citados acima optaram pela educação continuada para evitar a sua desatualização técnica, para não perder a capacidade de exercer a profissão com eficiência e por fim, para que elas não se sintam incapaz profissionalmente.

Gráfico 3 – Registro em carteira de trabalho



Conforme é demonstrado no gráfico, as entrevistadas executam funções relacionadas ao assessoramento de executivos ou departamentos, tendo assim em seus registros em carteira os cargos que vão de auxiliar a assessor executivo. Do total de participantes da pesquisa, 5 pessoas trabalham registradas como assessor executivo; 21 pessoas possuem registro de secretário executivo; 5 pessoas como assistente sênior; 1 pessoa atua como assistente pleno e 4 pessoas registradas como auxiliar.

Gráfico 4 – Tempo de empresa



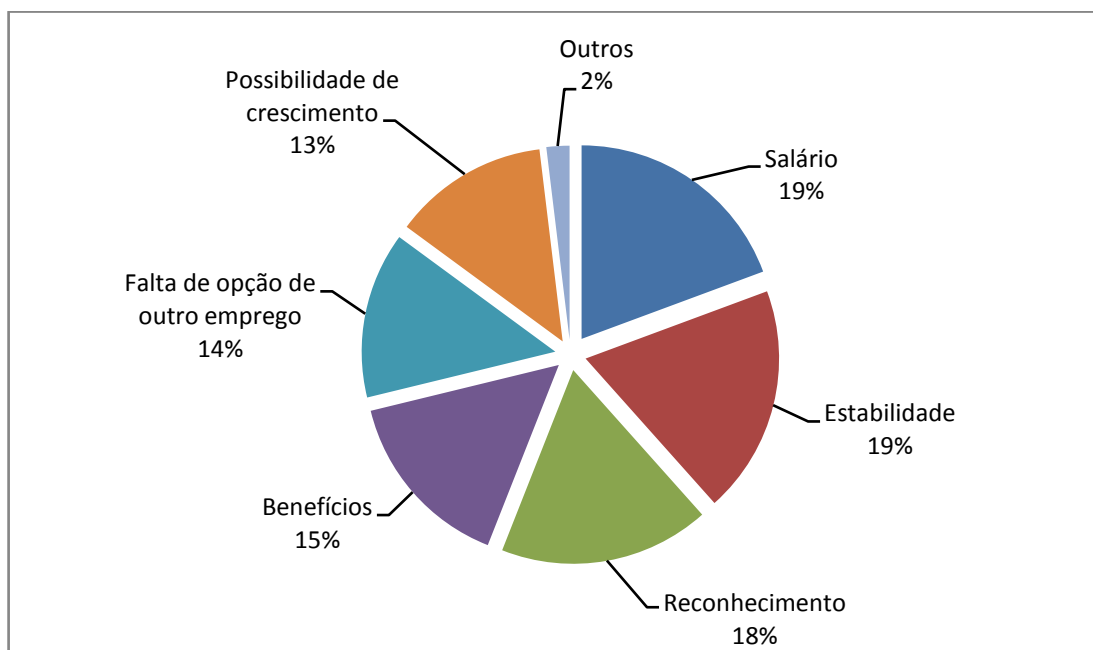
Buscou-se demonstrar no gráfico acima, o tempo que o participante trabalha na empresa e pelas informações coletadas 14% tem menos de 1 ano na organização; 47% trabalham na empresa entre 2 a 5 anos; 19% encontram-se empregados entre 6 a 15 anos; e 19% continuam firme na empresa depois de tantos anos.

Percebe-se que o tempo de casa da maioria das participantes estão entre 2 a 5 anos, e segundo RHlink.com, a alta taxa de rotatividade se dá pelo fato de as pessoas preferirem trabalhar em empresas que possuem a combinação de reconhecimento e recompensa que a conduz à realização pessoal. A rotatividade está vinculada ao ambiente da maioria das empresas que não tem mudança nas tarefas diárias dos funcionários, tornando o trabalho chato, a prática do modelo hierarquizado de gestão e a "gestão de pessoas" inadequada pela maioria dos chefes.

Ao longo dos anos, o profissional por não ver perspectiva de melhora e de se realizar profissionalmente acaba se desmotivando com a função que exerce fazendo com que estes busquem oportunidades em outras empresas onde esperam preencher essa lacuna. (RHLINK.com).

De acordo com Moreira (2014), algumas corporações já consideram profissionais com quatro anos de casa como funcionários antigos no quadro. O aumento do número de rotatividade é devido a mudança da mentalidade dos trabalhadores, na qual, não aguardam pacientemente que as empresas lhe concedam oportunidades e tomam iniciativa quando não estão satisfeitos com o rumo de suas carreiras.

Gráfico 5 – Principais fatores pelos quais trabalham na empresa



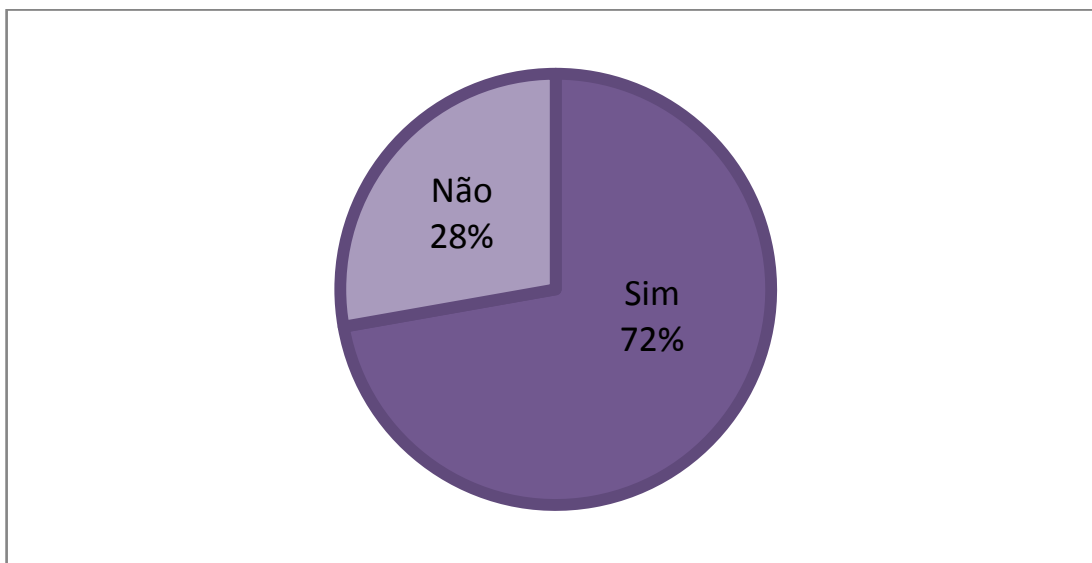
O gráfico acima buscou demonstrar os motivos pelas quais elas permanecem trabalhando na empresa e constatou que os principais motivos são pelo salário, estabilidade e reconhecimento com 19%, 19% e 18% respectivamente e em seguida por benefícios (15%), falta de opção de outro emprego (14%), possibilidade de crescimento (13%) e outros (2%).

Sorio (2007) explica que o salário é sim um fator motivador para os profissionais identificando que, indiretamente, ele contribui para as necessidades humanas. Desta forma, as pessoas procuram salários que permite não só a satisfação de necessidades fisiológicas e de segurança, mas também das condições para a satisfação das necessidades sociais, auto-estima e de auto-realização.

O salário não é o único componente que agrega satisfação profissional, existem outros fatores que acabam somando e compondo esse sentimento no trabalho como representados no gráfico, bem como existem outras verbas de crédito como, por exemplo, remuneração variável, bônus, gratificações etc. (SORIO, 2007).

De acordo com Marques (2014), o reconhecimento do funcionário por parte da empresa é parte essencial na vida de todo ser humano. Ao ser reconhecido a tendência é que o colaborador se sinta mais motivado e proativo provocando um crescimento na empresa, pois contará com um time disposto a encarar e superar obstáculos de uma maneira criativa e eficaz.

Gráfico 6 – Graduação no curso de Secretariado Executivo



Para entender um pouco melhor sobre os participantes da pesquisa, foram feitas perguntas a respeito de suas formações acadêmicas e observaram-se que 72% possuem a graduação no curso de secretariado executivo e o restante dos 28%, 17% atuam como secretárias, mas possuem formação em outra área, tais como: administração, turismo, direito e física e os 11% não possuem formação no nível superior ou atualmente estão cursando secretariado ou curso em outra área. Dentre esses 17%, algumas participantes compartilharam os motivos pela qual atuam na função de secretariado mesmo não sendo formada na área ou o que as levou a ingressar no curso de secretariado. Estes motivos são:

- Estudou licenciatura em física na USP por 3 anos, porém atuando como secretária interessou-se na área e assim trancou o curso de física e iniciou o curso de secretariado em outra faculdade;
- Atua na área por mais de 10 anos, gosta muito da profissão e se identifica mais do que com a sua graduação anterior;
- Formou-se no curso de Administração, porém hoje percebe que foi falta de informação e lamenta não ter ingressado no curso de secretariado logo na primeira graduação;
- Esta cursando a graduação em secretariado para agregar à sua formação, pois possui somente o curso técnico;
- Cursou turismo, pois foi a única opção que a agradou na época, formada procurou o curso de secretariado e obteve o diploma;
- Cursou secretariado para aperfeiçoar o conhecimento na área na qual já trabalhava.

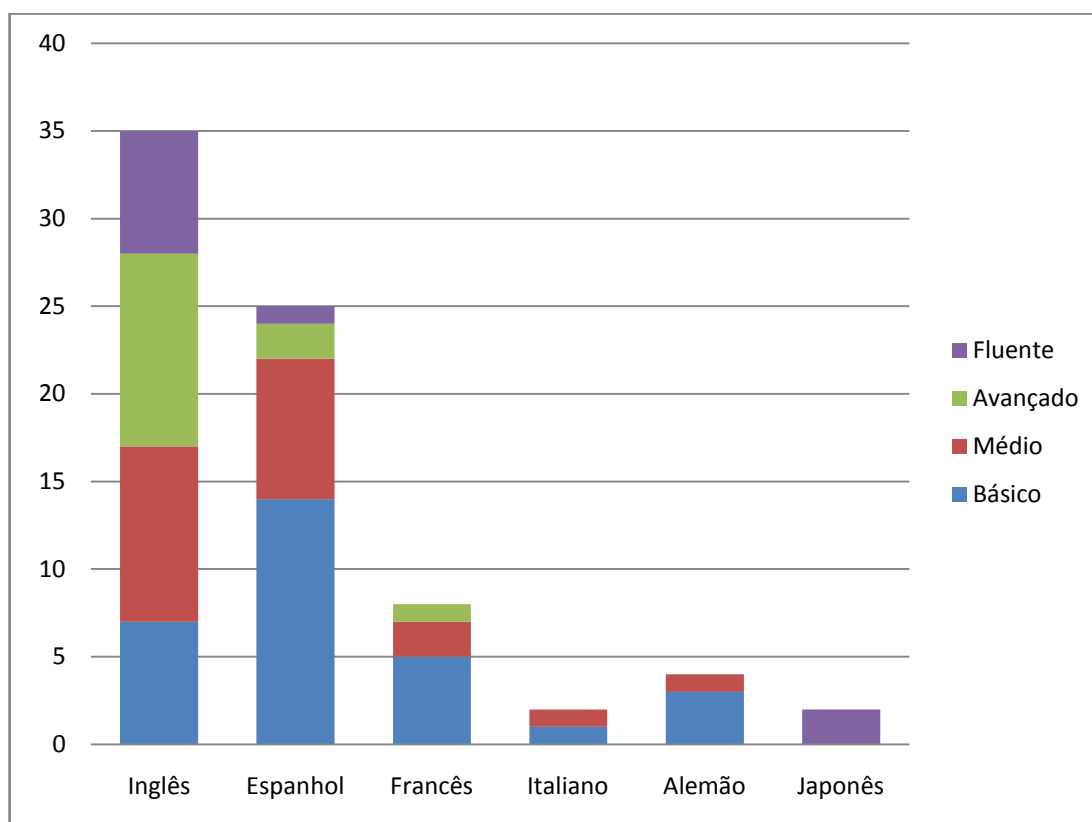
Dos 72% que têm formação em secretariado 50% cursou pós-graduação e algumas delas possuem até 2 pós-graduações, que abrangem: MBA ou especialização em Gestão Empresarial, Assessoria Executiva, Comunicação, Planejamento, Recursos Humanos, Administração Financeira, Controladoria, Programação Neurolinguística, Psicologia Organizacional e Mestrado. Mesmo aquelas que possuem nível superior em outras áreas, algumas cursaram pós-graduação na área de Recursos Humanos, Gestão de Pessoas nas Organizações e Assessoria Executiva.

De acordo com Herrero (2014), os selecionadores dão preferência a quem possuem pós-graduação voltada para a área da vaga oferecida, assim percebe-se que hoje a pós graduação não é mais um diferencial, e sim quase que o mínimo esperado. O que os selecionadores observarão é se existe no candidato a atitude de buscar aprender mais independente se esse caminho é através de escolas ou sendo autodidata.

Hoje não existe mais uma data para encerrar os estudos, estamos na Era do Conhecimento e se o candidato quiser ter espaço nas organizações do século 21 a escolha inteligente é continuar se atualizando. O mundo assumiu um trajetória acelerada de mudanças, assim as empresas esperam poder contar com os profissionais que busquem o auto-desenvolvimento o tempo todo. (LUZ, 2013).



Gráfico 7 – Nível de conhecimento de línguas estrangeiras



Ao perguntar qual seria o nível de conhecimento de língua estrangeira, foi possível construir o gráfico acima, e logo percebemos que todas têm conhecimento da língua inglesa e a maioria possui o nível médio para fluente. O espanhol vem em segundo lugar com a metade das pessoas possuindo o nível básico e a outra metade com níveis variados. Já as outras línguas como francês, italiano, alemão e japonês poucas pessoas as dominam.

Dentre essas pessoas, algumas possuem 2, 3 ou até 4ª línguas e para melhor entender essas informações foram detalhadas abaixo:

- 2 pessoas que possuem 4 idiomas encontram-se na faixa dos 18 a 25 anos de idade e 1 com na faixa dos 35 a 40 anos.
- 6 pessoas dentre todas as faixas etárias dominam 3 línguas.
- 23 pessoas possuem 2 línguas
- 4 pessoas tem o conhecimento de apenas 1 língua.

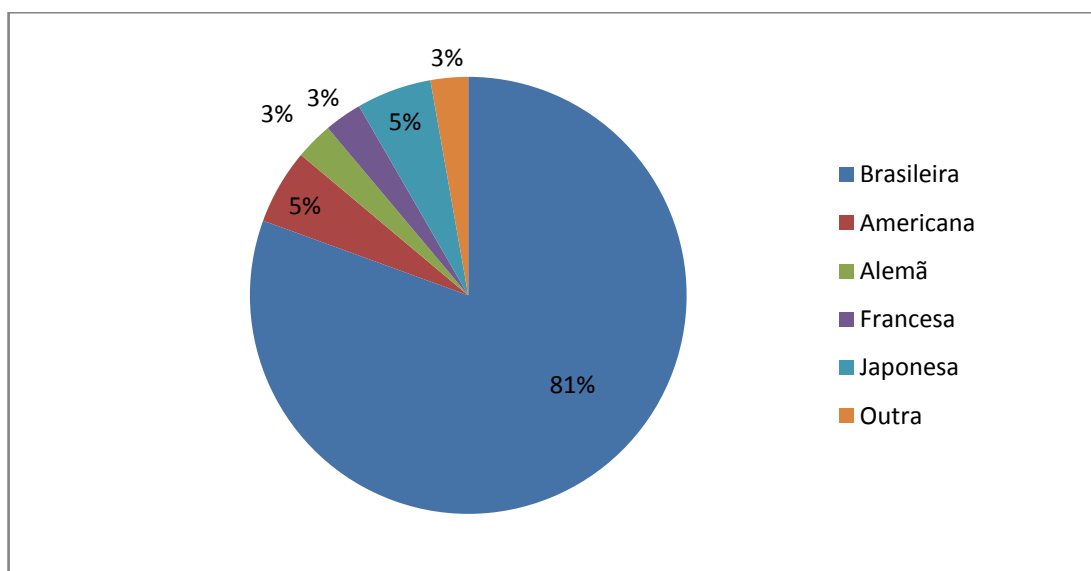
Percebe-se que embora novas no mercado de trabalho algumas candidatas já possuem 4 idiomas, claro, algumas línguas avançadas e outras básicas.

De acordo com pesquisas desenvolvidas pelas consultorias de recrutamentos revelam que para 90% das empresas brasileira de grande porte, a fluência em inglês é requisito fundamental na hora de escolher o candidato a ser contratado. Hoje o idioma é mais valorizado que outros tipos de especialização ou MBA que o profissional possa ter, pois é muito mais rápido e fácil a empresa treinar as capacidades técnicas de um novo funcionário do que uma pessoa aprenda um novo idioma. (HALF, 2015).

O aprendizado de outro idioma estrangeiro está ligado ao desenvolvimento cognitivo do indivíduo, nesse sentido quando uma nova língua é aprendida consequentemente aprende-se sobre a cultura, entendimento da diversidade, o respeito às diferenças e estar conectado em nível global para se comunicar e conhecer pessoas de diferentes lugares favorecendo a ampliação do networking. (HALF, 2015).

Dominar o terceiro idioma é ter visão estratégica, pois cada vez mais as empresas brasileiras vão precisar de profissionais com fluência em outros idiomas, mesmo que aparentemente não seja uma necessidade imediata para a empresa, ao contratar profissional fluente em outras línguas pode contribuir para o fechamento de futuros negócios. (HALF, 2015).

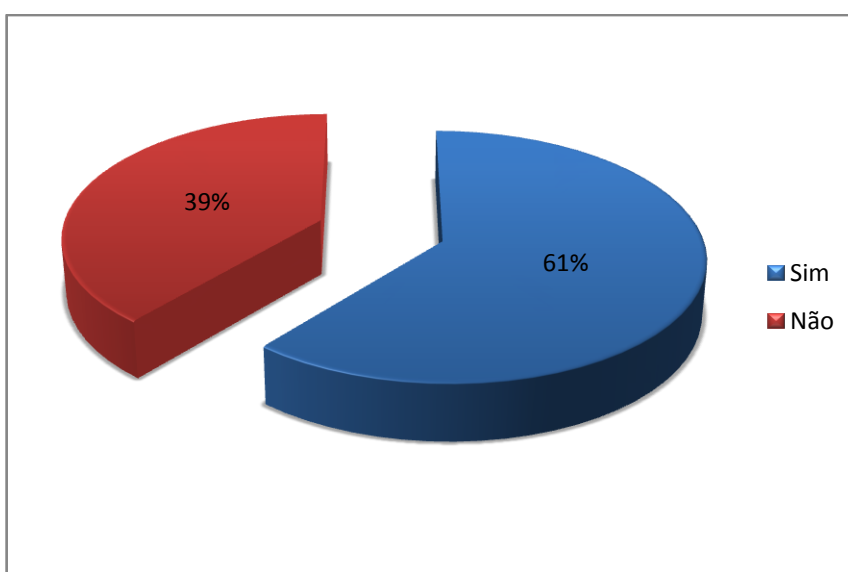
Gráfico 8 – Procedência das empresas



A maioria das pessoas trabalha em empresa Brasileira, compondo os 81%, e o restante se dividem na seguinte forma: 5% Americana; 3% Alemã; 3 % Francesa; 5% Japonesa; e 3% outras.

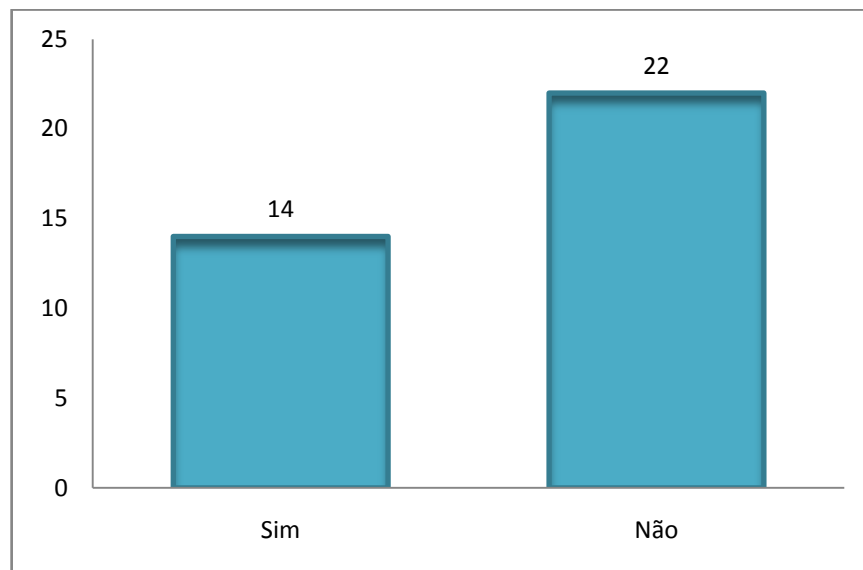
Ao ser perguntado se o domínio da língua nativa da empresa seria motivo de destaque entre aqueles funcionários que não tinham este domínio, a maioria respondeu que Sim, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 9 – Domínio da língua nativa da empresa



É interessante destacar que, ao contrário da pergunta anterior, quando perguntado se acreditava se ao saber a língua nativa da empresa é um diferencial para conseguir uma promoção ou ficar menos sucinto a uma demissão em relação aos funcionários que não dominam esta língua, a maioria responderam que Não, conforme demonstra o gráfico a seguir.

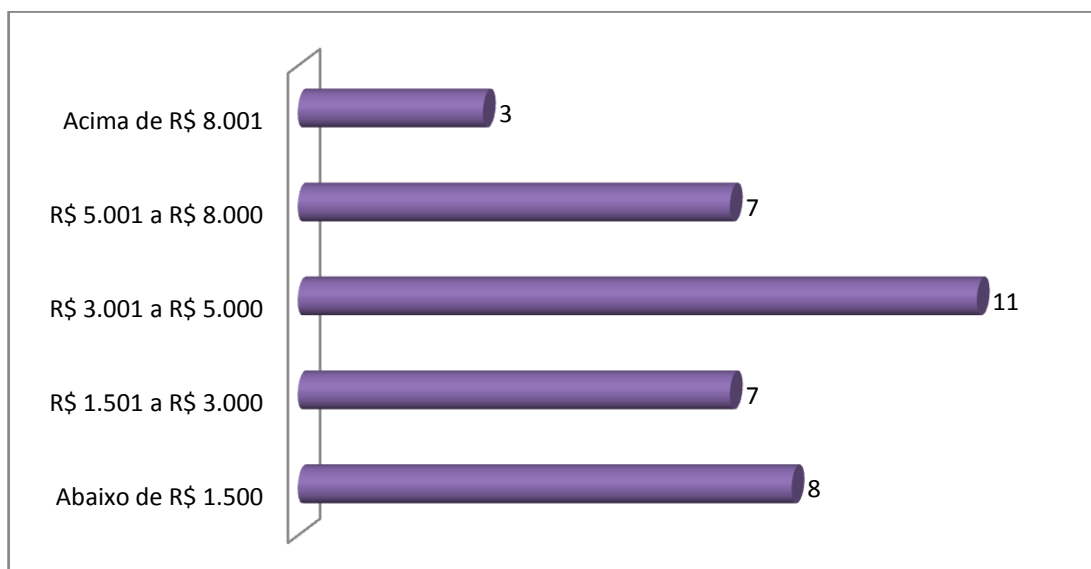
Gráfico 10 – Percepção do diferencial para conseguir promoção ao dominar a língua nativa



Analisando melhor as informações obtidas, foi possível verificar que independente se as pessoas possuem a fluência na língua materna da empresa, algumas pessoas concordam e outras não, conforme a seguir:

- 2 pessoas fluentes em japonês e trabalham em empresa japonesa, 1 concorda e defende o fato da língua poder ajudar na promoção ou se destacar entre aqueles que não a possuem, já a outra pessoa não acha que isso influencia.
- 1 pessoa que trabalha em empresa alemã que não domina a língua materna da empresa acredita que não influencia ou tem diferencia.
- 1 pessoa que tem somente o básico na língua francesa e trabalha na empresa francesa também acredita não contar a questão do domínio da língua na hora de ser avaliado.
- 1 pessoa com inglês fluente na empresa americana acredita que saber a língua materna é essencial. Em contra partida, outra pessoa na mesma situação acredita que não.
- Entre as 17 pessoas que trabalham na empresa brasileira, 11 acreditam que saber outro idioma é um ponto forte para o funcionário na hora de conseguir uma promoção ou na hora de ser avaliada para uma possível demissão.

Gráfico 11 – Faixa salarial



O gráfico acima demonstra a faixa salarial de cada uma das participantes. Pessoas que recebem um salário acima de R\$ 8.001 nesta pesquisa, 1 está entre 26 a 34 anos e as outras 2 tem acima de 46 anos e trabalham na empresa há mais de 16 anos. As outras faixas de salário, o tempo de casa e as idades das pessoas são muito variados, tem pessoas que estão menos de um ano na empresa, mas por ter experiência na função é recrutada com um salário condizente com a experiência dela.

De acordo com Paschoal (2014), o salário tem sido um fator crítico nas relações entre organizações e trabalhadores. Outros fatores importantes existem nessa relação, mas ao longo dos anos apesar das transformações ocorridas nesse campo, este fator é ainda crucial. Para uma grande maioria dos funcionários, o salário significa a própria subsistência e pretendem sempre elevá-los para poder viver melhor, já para as empresas a folha de pagamento significa uma grande parcela dos seus custos que visam sempre minimizar para poderem competir melhor.

Ao serem questionadas sobre conhecer suas habilidades e deficiências profissionais e se conseguiria em até 3 anos fortalecer a primeira e superar a segunda as respostas foram a seguir:

Gráfico 12 – Conhecimento das habilidades e deficiências



67% acreditam que sim, conseguirá em 3 anos fortalecer suas habilidades e superar suas deficiências, 5% acham que não, e os 28% não tem certeza apesar de estar se esforçando para que isso aconteça.

Dando continuidade, foi perguntado se acreditava estar preparadas para ser competitivo no mercado de trabalho, caso tenha que passar por uma entrevista para um novo emprego e 83% responderam que sim e 17% não. Algumas das pessoas que responderam não estar preparadas informaram suas opiniões e motivos a respeito:

- Precisa adquirir uma formação de nível superior e estudar outros idiomas;
- Não concorda com muitas das atuais exigências do mercado;
- Está enferma, com uma doença grave, e está em tratamento médico;
- A falta da fluência em inglês para poder se sair bem na entrevista;
- Acomodou-se na função e na empresa.

Segundo Balthasar (2012), os profissionais qualificados são disputados pelas empresas independente do momento econômico do país, assim ao ouvir uma nova proposta de emprego algumas variáveis podem acentuar o desejo de mudança de emprego, principalmente se há algum tipo de insatisfação no emprego atual.

Neste cenário, a remuneração não aparece como principal fator, porque as propostas financeiras têm se mantido equilibradas de uma empresa para outra. Conforme o momento profissional que a pessoa está vivendo, as variáveis tais como: o desafio, oportunidade de

crescimento, clima de trabalho, remuneração, porte da empresa, têm nível de relevância diferente na hora de tomar a decisão. (SOUZA, 2014).

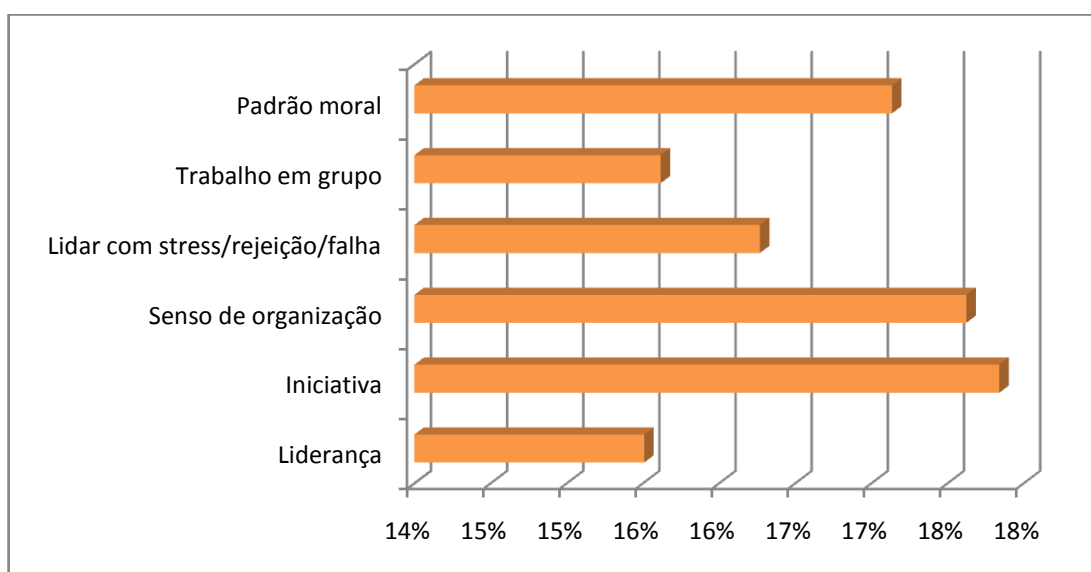
Mudar de empresa nem sempre é garantia de realização profissional, por isso ao identificar a vontade de trocar de emprego, é fundamental se acalmar e criar um plano de ação para garantir que essa transição ocorra de maneira mais proveitosa possível. Se a frustração for realmente a situação atual, então é recomendado que programe cada instante dessa mudança, passar pela escolha de cursos de qualificação e até a reformulação do currículo. (SOUZA, 2014).

De acordo com Kernchen (2009) é de extrema importância que seja avaliado se essa oportunidade é compatível com o projeto de vida do indivíduo, pois é preciso garantir que o trabalho ofertado tenha de fato a ver com o perfil profissional.

Porém, executar as mesmas atividades por vários anos não é algo necessariamente negativo, mas se a pessoa sentir que não está mais aprendendo ou se sentir estagnada, provavelmente seja o momento para buscar outro trabalho mais desafiador. (SOUZA, 2014).

Foi perguntado sobre o grau de importância das qualidades necessárias para se ocupar o cargo de Secretário Executivo e o gráfico abaixo demonstra quais qualidades são necessárias para que se destaque no seu cargo.

Gráfico 13 – Qualidades para o cargo



Os principais, segundo os entrevistados são: ter iniciativa, ter senso de organização e ter um padrão moral.

Atender a expectativa das empresas hoje requer qualidade, esforço e dedicação por parte do funcionário. As exigências sempre são muitas e a tendência é aumentar. As principais qualidades que o profissional deve ter para manter sua empregabilidade em alta são: liderança, comunicação, responsabilidade e decisão, visão do todo, administração do tempo, facilidade com tecnologia, bons valores, elegância e cordialidade. (REGI, 2011).

Segundo Lima (2014) a iniciativa é a qualidade que diferencia um funcionário ativo, notável, com visão empreendedora, do mediano. Para o profissional é necessário o conhecimento e o poder de iniciativa, pois para ter sucesso, precisa ter iniciativa, ousadia e criatividade. É essa qualidade que o mercado busca no profissional. A manobra de trabalhar "conforme o salário" não leva o profissional a lugar algum, no entanto, esse indivíduo pode até obter benefícios provisórios, mas em longo prazo será o mais prejudicado.

A iniciativa é uma das competências a serem desenvolvidas e praticadas em sua trajetória pela superação. Assim uma pessoa tímida pode sim desenvolver essa característica, tudo depende do desejo dessa pessoa de ser percebida como especial e ter a vontade de mudar. (LIMA, 2014).



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na busca por identificar os requisitos necessários para conquistar e permanecer no posto de Secretário Executivo em um mundo globalizado, este artigo procurou apresentar a importância do domínio das línguas estrangeiras pelos profissionais de Secretariado Executivo, uma vez que, com o avanço da globalização, os secretários executivos sentiram o impacto das mudanças e precisaram se adaptar a elas aprimorando seus conhecimentos no campo da comunicação e a utilização de recursos tecnológicos modernos dentro das organizações empresariais e/ou instituições.

Para contextualização deste tema foram apresentados nos primeiros dois capítulos: um breve histórico da profissão, as mudanças ocorridas nas empresas, o cenário econômico, as mudanças das funções de secretariado desde sua origem, a importância da constante busca de novos conhecimentos, a necessidade do domínio de línguas estrangeiras, a empregabilidade relacionada a globalização e suas revoluções tecnológicas. No terceiro capítulo foi realizada uma pesquisa com os profissionais de várias regiões que atualmente exercem a função de secretariado para saber suas opiniões, entender um pouco da realidade da área e apresentar dados analíticos sobre o tema deste trabalho.

Através da pesquisa documental, bibliográfica e os questionários aplicados conseguiu-se trazer uma visão geral de como os profissionais de secretariado enchem as oportunidades disponíveis no mercado de trabalho e quais as dificuldades encontradas para se manter atualizado e empregado na situação atual.

A análise das resoluções, currículos e projeto pedagógico proporcionou a compreensão de que o MEC com suas Diretrizes Curriculares Nacionais determina que o curso de graduação em secretariado garanta uma formação adequada aos futuros profissionais. As instituições equacionam suas grades para atender as exigências e necessidades do perfil do Secretário Executivo no mercado de trabalho e as diretrizes ao mesmo tempo. Com este estudo foi possível compreender melhor as habilidades e formações mínimas que o curso de graduação em secretariado exige, onde é possível afirmar que as grades curriculares apresentadas neste trabalho estão de acordo com as Diretrizes Curriculares Nacionais especificadas pelo MEC. É perceptível que a formação acadêmica do profissional de Secretariado Executivo é eficiente, compatível com as exigências do mercado de atuação secretarial.

Para desempenhar adequadamente a função de Secretariado Executivo, é preciso aproveitar toda a estrutura e informação disponibilizada durante a vida acadêmica, buscar leituras e participação em cursos e encontros profissionais para o enriquecimento da formação profissional.

Com este estudo foi possível concluir que o perfil atual do profissional de Secretariado exige uma postura aberta a mudanças, com rápidas adaptações ao mercado de trabalho, pensamento inovador, buscando novos conhecimentos e desenvolvendo suas competências. Todas estas qualidades pessoais, competências e experiências analisadas na pesquisa demonstraram ser de extrema importância para o perfil do profissional de secretariado no desenvolvimento de suas atividades diárias.

Constatou-se que tanto as qualidades pessoais quanto as competências adquiridas no âmbito escolar e empresarial são necessárias para se destacar, mas atualmente uma das principais demandas do mercado refere-se à necessidade de os secretários possuírem bom conhecimento de línguas estrangeiras, principalmente o idioma inglês, assim como de uma segunda ou a terceira língua, sendo este um fator de grande relevância para a inserção e permanência no mercado de trabalho. Assim, percebe-se que hoje o conhecimento em línguas tem um grau de importância mais elevado do que conhecimento técnico, por exemplo.

O secretário executivo moderno deve se preparar para assumir cada vez mais compromissos e é notório que suas responsabilidades estão distantes dos serviços rotineiros operacionais e burocráticos do passado. A atenção se faz necessária nos assuntos dos quais envolvem quando assessorar executivos e utilizar as ferramentas intelectuais e técnicas nas quais dispõem para trabalhar com eficiência a variedade de informação e conhecimentos que nos são cobradas a todo o tempo.

Espera-se que este artigo possa conscientizar e contribuir para uma reflexão acerca da real importância do domínio de línguas estrangeiras por parte dos profissionais para a atuação como Secretários Executivos no mercado de trabalho cada vez mais exigente e competitivo do século XXI.

## REFERÊNCIAS

ARAUJO, Daiana Gossmann. **O espaço ocupado pelo sexo masculino no ramo do secretariado executivo**. São Leopoldo. 2007.

BALTHASAR, Angelica. PATI, Camila. **Por que as pessoas mudam de empresa e depois querem voltar?** 2012. Disponível em: <<http://www.televendasecobranca.com.br/gestao/por-que-as-pessoas-mudam-de-empresa-e-depois-querem-voltar-8482/>>. Acessado em: 28/05/2015

BORTOLOTTI, Márcia F. P.; WILLERS, Ednilse M. **Profissional de Secretariado Executivo**: Explicação das principais características que compõem o perfil. 2013. Disponível em: <<http://www2.unifap.br/executivo/files/2013/06/perfil-secretario-executivo.pdf>>. Data de acesso: 28/09/2014.

BECKER, Idel. **Pequena história da civilização ocidental**: Com breves esquemas, em apêndice, sobre a história do Brasil. 2 ed. São Paulo: Nacional, 1967.

BOWDITCH, James L. **Elementos de comportamento organizacional**. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

BONZANINI, Suzana H. S. **O profissional de secretariado executivo nas relações internacionais**. 2010. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/28#.VEUf-vnF-gw>>. Data de acesso: 28/09/2014.

BRANCO, Anselmo L.; LUCCI, Elian A.; MENDONÇA, Cláudio. **Território e Sociedade no Mundo Globalizado**. São Paulo: Saraiva, 2005.

BRASIL. Ministério da Educação. **Resolução nº 2, de 18 de junho de 2007**. Dispõe sobre carga horária mínima e procedimentos relativos à integralização e duração dos cursos de graduação, bacharelados, na modalidade presencial. Diário Oficial da União. Brasília, 19 de junho de 2007, Seção 1, p.6. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/2007/rces002\\_07.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/2007/rces002_07.pdf)>. Data de acesso 12/09/2014.

BRASIL. Ministério da Educação. **Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005. Diretrizes curriculares nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo**. *Diário Oficial da União*. Brasília, 4 de julho de 2005, Seção 1, p. 20. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003\\_05.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf)>. Data de acesso: 12/09/2014.

BRASIL. Conselho Nacional de Educação. **Parecer CNE/CES nº 67/2003, aprovado em 11 de março de 2003. Referencial para as Diretrizes Curriculares Nacionais – DCN dos Cursos de Graduação**. Brasília, DF. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0067.pdf>>. Data de acesso: 12/09/2014.

BRUN, Adriana, CECHET Graziela, NEUMANN Susana. **Gestão secretarial: a evolução das funções do profissional de secretariado e a efetividade da inteligência emocional nos processos de trabalho**. Revista do Secretariado Executivo. Passo Fundo. 2012

CARTOLA, Agencia de Conteúdo. **O Homo Sapiens e o homem primitivo**. 2012. Disponível em: <<http://www.terra.com.br/noticias/educacao/infograficos/caracteristicas-homo-sapiens/>>. Acessado em: 16/03/2015.

CARVALHO, Leandro. **Idade Antiga**. 2014. Disponível em: <<http://www.brasilecola.com/historiag/civilizacoes.htm>>. Acessado em: 17/03/2015.

CASTELO, Márcia J. **A formação acadêmica e a atuação profissional do Secretário Executivo**. XVI CONSEEC, 2008. Disponível em: <[http://www.fenassec.com.br/consec\\_3\\_lugar.pdf](http://www.fenassec.com.br/consec_3_lugar.pdf)>. Data de acesso: 25/09/2014.

ERAS ECONÔMICAS. 2011. Disponível em: <<http://www.trabalhosfeitos.com/ensaiosEras-Econ%C3%B4micas/17924.html>>. Data de Acesso: 21/09/2014.

GARCIA, Fernando Coutinho. **Globalização, Emprego e Empregabilidade**. 2004. Disponível em: <<http://www.revistas.unifacs.br/index.php/rgb/article/view/191/199>>. Acessado em: 03/03/2015.

GERARDIN, Ubirajara J.; MONTEIRO, Aneridis A.; GIANI, Viviana C. **Currículos de Secretariado Executivo: Algumas reflexões**. 2012. Disponível em: <[http://revista.gesec.org.br/ojs-.4.5/index.php/secretariado/article/view/53#.VDCKYmddX\\_E](http://revista.gesec.org.br/ojs-.4.5/index.php/secretariado/article/view/53#.VDCKYmddX_E)>. Data de acesso: 20/09/2014.

GROSSMANN, Cesar. **Seleção natural: O que é?** 2012. Disponível em: <<http://hypescience.com/selecao-natural-fatos/>>. Acessado em: 16/03/2015.

HALF, Robert. **Língua inglesa deixa de ser diferencial e passa a ser exigência no mercado de trabalho**. 2015. Disponível em: <<http://www.cclinet.com.br/6944/lingua-inglesa-deixa-de-ser-diferencial-e-passa-a-ser-exigencia-no-mercado-de-trabalho/>>. Acessado em: 28/05/2015

HERRERO, Rodrigo. **Por que devo fazer uma pós-graduação?** 2014. Disponível em: <<http://www.fael.edu.br/noticias/por-que-devo-fazer-uma-pos-graduacao/>>. Acessado em: 28/05/2015

KAJIHARA, Carla S.; RIOS, Laurice L.; BARBOSA, Maricelia F. **A importância da língua inglesa para o profissional de secretariado no mundo globalizado**. AES 2005 53, FATEC São Paulo, 2005.

KERNCHEN, Angelica. **Existe hora certa para mudar de emprego?** 2009. Disponível em: <<http://www.catho.com.br/carreira-sucesso/noticias/motivacao/existe-hora-certa-para-mudar-de-emprego>>. Acessado em: 28/05/2015

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 1991. 270 p.

LIMA, Maria de. **A iniciativa faz a diferença**. 2014. Disponível em: <<http://www2.uol.com.br/canalexecutivo/artigosv.htm>>. Acessado em: 28/05/2015

LUZ, Marcia. **Afinal, por que é importante cursar uma pós-graduação?** 2013. Disponível em: <<http://jovemexecutivo.blog.br/index.php/afinal-por-que-e-importante-cursar-uma-pos-graduacao/>>. Acessado em: 28/05/2015

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MARTINS, Diego. **A História da evolução do homem que poucos conhecem**. 2013. Disponível em: <<http://minilua.com/historia-evolucao-homem-que-poucos-conhecem>>. Acessado em: 16/03/2015.

MARQUES, José Roberto. **Como o reconhecimento ajuda na motivação profissional**. 2014. Disponível em: <<http://www.ibccoaching.com.br/tudo-sobre-coaching/lideranca-e-motivacao/o-reconhecimento-e-a-motivacao-profissional/>>. Acessado em: 28/05/2015

MEDEIROS, João B.; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária**. São Paulo: Atlas, 2003.

MESQUITA FILHO, Júlio de. **Etapas evolutivas: Os primeiros hominídeos**. 2009. Disponível em: <<http://www2.assis.unesp.br/darwinnobrasil/humanev2a.htm>>. Acessado em: 16/03/2015.

MOREIRA, Wellington. **Como as empresas encaram a alta rotatividade de pessoal**. Disponível em: <[Rh.com.br](http://Rh.com.br)>. Acessado em: 28/05/2015

ORNELLAS, Pessoas São a Diferença. **A era da empregabilidade**. 2002. Disponível em: <http://www.ornellas.com.br/a-era-da-empregabilidade>. Acessado em: 02/03/2015.

PASCHOAL, Luíz. **As múltiplas facetas do salário**. 2014. Disponível em: <<http://www.luizpaschoal.com.br/artigos/as-multiplas-facetado-salario>>. Acessado em: 28/05/2015

PINTO, Tales dos Santos. **Pré-História**. 2014. Disponível em: <<http://www.mundoeducacao.com/historiageral/prehistoria.htm>>. Acessado em 17/03/2015.

RECKZIEGEL Marisa B. Secretário de escola: **Formação acadêmica em Secretariado Executivo pode ser um diferencial?** 2011. Disponível em: <<http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/1733>>. Data de acesso: 12/09/2014.

REGI. **As qualidades imprescindíveis para ser uma boa Secretária Executiva**. 2011. Disponível em: <<http://www.supersecretariaexecutiva.com.br/secretariado/as-qualidades-imprescindiveis-para-ser-uma-bo-secretaria-executiva>>. Acessado em: 28/05/2015

RHlink. **Por que a taxa de rotatividade das empresas é tão alta?**. 2014. Disponível em: <[www.rhlink.com.br/noticias/taxa-de-rotatividade-das-empresas](http://www.rhlink.com.br/noticias/taxa-de-rotatividade-das-empresas)>. Acessado em: 28/05/2015

RIBEIRO, Nilzenir de L. A. **Secretariado: Do Escriba ao Gestor**. São Luís: Edfama, 2002.

RIBEIRO, Ligia. **Secretária Executiva | Gestora e Líder: novo perfil da secretária executiva**. 2010. Disponível em:

<[http://www.catho.com.br/cursos/index.php?p=artigo&id\\_artigo=1208&acao=exibir](http://www.catho.com.br/cursos/index.php?p=artigo&id_artigo=1208&acao=exibir)>. Data de acesso: 05/10/2014.

RICHARDSON, Robert Jarry et al. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999

SANCHES, Larissa Rolim. **Empregabilidade: uma exigência profissional**. 2008. Disponível em: <http://meuartigo.brasescola.com/atualidades/empregabilidade-uma-exigencia-profissional.htm>. Acessado em: 02/03/2015.

SANTOS, Marcos P. **Importância do domínio de línguas estrangeiras pelos profissionais de secretariado executivo para atuação no mercado de trabalho em tempos de globalização: Uma abordagem crítico-reflexiva**. 2012. Disponível em: <[http://revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/82#.VDG8HGddX\\_E](http://revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/82#.VDG8HGddX_E)>. Data de acesso: 25/09/2014.

SORIO, Washington. **O salário é fonte de motivação?** 2007. Disponível em: <<http://noticias.uol.com.br/economia/carreiras/ultnot/infomoney/2007/04/16/ult4229u359.jhtm>>. Acessado em: 28/05/2015

SOUZA, Amanda Khal. **O que pesa na hora de trocar de emprego** 2014. Disponível em: <<http://revista.penseempregos.com.br/noticia/2014/03/o-que-pesa-na-hora-de-trocar-de-emprego-4459790.html>>. Acessado em: 28/05/2015

SÓ HISTÓRIA. **Revolução Industrial**. 2009. Disponível em: <<http://www.sohistoria.com.br/resumos/revolucaoindustrial.php>>. Acessado em: 25/09/2014.

SOARES, Marina Bento. **Tempo geológico**. 2014. Disponível em: <[http://www.ufrgs.br/paleodigital/Tempo\\_geologico1.html](http://www.ufrgs.br/paleodigital/Tempo_geologico1.html)>. Acessado em: 16/03/2015

STECE, Vanderleia; CEGAN, Edilaine; LIMA, Thereza C. S.; BOGUSLAWSKI, Ana M. **Características do curso superiores de tecnologia e bacharelado em secretariado: Um estudo com base na interpretação das diretrizes curriculares**. 2013. Disponível em: <[http://www.revistagesec.org.br/ojs2.3.8/index.php/secretariado/article/view/233#.VCRi7\\_IdWgw](http://www.revistagesec.org.br/ojs2.3.8/index.php/secretariado/article/view/233#.VCRi7_IdWgw)>. Data de acesso: 25/09/2014.

TOMÁS, Arnaldo P. **Gestão estratégica de pessoas, nas organizações do conhecimento**. 2008. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/gestao-estrategica-de-pessoas-nas-organizacoes-doconhecimento/26264/>>. Data de acesso: 12/09/2014.

ZUFFO, João A. **A sociedade e a economia no novo milênio: Livro II – Macroeconomia e Empregos**. Barueri, São Paulo: Manole, 2003.

ZUFFO, João A. **A sociedade e a economia no novo milênio: Livro III – A Infroeconomia**. Barueri, São Paulo: Manole, 2004.

PETRIN, Natália. **Era Cenozóica**. 2012. Disponível em: <<http://www.estudopratico.com.br/era-cenozoica-caracteristicas-periodo-terciario-e-quaternario/>>. Acessado em: 16/03/2015.

PADOVANI, Pedro. **Segunda Revolução Industrial**. 2014. Disponível em:  
<<http://rachacuca.com.br/educacao/historia/segunda-revolucao-industrial/>>. Acessado em:  
05/10/2014.

<http://www.historiadomundo.com.br/idade-moderna/revolucao-industrial.htm>

<http://revolucao-industrial.info/>

<http://www.suapesquisa.com/industrial/>

<http://blog.newtonpaiva.br/pos/e6-a06-profissional-de-secretariado-competencias-e-habilidades-no-mundo-corporativo/>

<http://www.fatecsp.br/?c=secretariado>

<http://www.usjt.br/cursos/graduacao/secretariado.php>

[http://www.fecap.br/portalinstitucional/graduacao/secretariado\\_executivo.php](http://www.fecap.br/portalinstitucional/graduacao/secretariado_executivo.php)

<http://www.mundoeducacao.com/geografia/terceira-revolucao-industrial.htm>

<http://www.geomundo.com.br/revolucao-tecnologica.htm>

<http://www.infoescola.com/historia/eras-historicas/>

<http://www.sohistoria.com.br/ef2/medieval/>

<http://idade-moderna.info/>

<http://www.suapesquisa.com/idademedia/>

<http://www.avph.com.br/homens.htm>