

O MERCADO DE TRABALHO E A FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Luis Cláudio Dallier Saldanha¹

RESUMO: Análise da influência e das determinações que o mercado de trabalho exerce nas práticas pedagógicas relacionadas com a formação do profissional de Secretariado Executivo. Avaliação crítica das possibilidades e respostas das Instituições de Ensino diante das demandas do mercado.

PALAVRAS-CHAVE: prática pedagógica; profissional de Secretariado Executivo

ABSTRACT: Analysis on the influence and the determination performed by the labor market in pedagogical practice relating to the Executive Secretarial professional. Critical evaluation on the possibilities and answers from Educational Institutions towards market needs.

KEY-WORDS: pedagogical practice; Executive Secretarial professional

1. INTRODUÇÃO

Na elaboração de Projetos Pedagógicos para cursos de Secretariado Executivo, depara-se muitas vezes com a questão do mercado de trabalho como elemento definidor ou preponderante na formação do futuro profissional. A partir da constatação de que o curso deve contribuir para que seus egressos tornem-se profissionais com sólida formação, permitindo-lhes o desenvolvimento pleno das atividades da profissão, assumem-se quase sempre discurso e prática pedagógicos que se conformam aos limites, interesses e imposições do mercado.

¹ Coordenador do Curso de Secretariado Executivo da FADISC, Doutor em Educação (UFSCar). dallier@linkway.com.br

Na tentativa de formar profissionais que sejam relevantes e tenham preparo adequado diante das demandas do mercado ou do mundo do trabalho, é possível muitas vezes cair-se na armadilha de uma formação ou projeto pedagógico subserviente a uma visão reducionista que concebe o aluno apenas como um futuro profissional a ser aceito no universo empresarial, negligenciando-se outras dimensões da formação integral do sujeito que não correspondem aparentemente ao exercício estrito da profissão.

Se o mercado muda e o egresso de um curso superior além de um profissional é também um ser com outras necessidades e aspectos humanos fundamentais, então sua formação ainda que não deva prescindir de sua dimensão profissional, considerando-se o mundo do trabalho, não pode se reduzir a ela, encarando a formação universitária como apenas preparação para o trabalho.

O processo de formação do profissional de Secretariado Executivo deveria partir de uma perspectiva de educação crítica e transformadora, não se tornando a instituição de ensino meramente uma reprodutora dos padrões do mercado, sujeitando-se de forma nada crítica às demandas do mercado. Isso nos remeteria a uma concepção sócio-histórica do profissional que desejamos formar.

Neste artigo, ainda que de forma breve e não aprofundada, objetiva-se esboçar algumas reflexões e respostas a algumas questões relacionadas com a formação do profissional de Secretariado Executivo no contexto das exigências e da realidade do mercado de trabalho.

2. AS DEMANDAS DO CONTEXTO

O profissional de Secretariado Executivo insere-se num contexto que passa por rápidas transformações. O uso crescente de novas tecnologias, com destaque para a informática; as crises econômicas e as instabilidades do mercado financeiro; as conseqüências locais da economia e capital globalizados; a redefinição do trabalho; as novas faces e desafios da empregabilidade; a transnacionalidade de muitas empresas; a fusão de organizações e o crescente contato com aspectos culturais e sociais de outras regiões do mundo: tudo isso demanda do curso de Secretariado Executivo posturas que respondam aos desafios que lhe são apresentados ou impostos.

Assim, parece inevitável concluir que se requer diante desse quadro um profissional altamente qualificado e competitivo, capaz de buscar continuamente formas de atualização profissional, com sólida formação sócio-cultural e aberto a outras culturas. Em outras palavras, diante das mudanças, das crises e dos desafios e oportunidades que se renovam, faz-se necessário um profissional crítico, ético, criativo e flexível.

Além dos aspectos relacionados com a globalização, as crises do mercado financeiro e o caráter dinâmico da vida profissional e sócio-cultural, há uma série de demandas mais vinculadas ao desempenho da profissão no âmbito circunscrito da empresa e região em que se trabalha ou das atividades que o profissional desenvolve.

As mudanças tecnológicas, sociais e políticas geram alterações nas formas de gestão das instituições públicas e privadas. Isto requer um profissional preparado e atento às mudanças nas técnicas, procedimentos e atividades ligadas às suas responsabilidades e ao seu desempenho.

Tem-se insistido, ainda, que este profissional não se reduz a procedimentos técnicos, sendo um atendente, telefonista, recepcionista ou operador de equipamentos de escritório. Mais do que isso, o profissional de Secretariado Executivo deve atuar de forma relevante nas intermediações dos processos decisórios das organizações, desempenhar adequadamente sua função de assessor de executivos, estabelecer e gerenciar processos de comunicação eficazes, implementar soluções de problemas e cooperar na gestão das organizações.

O profissional de Secretariado Executivo não se limitaria a procedimentos técnicos, mas avançaria para a supervisão e gestão desses processos. Assim, para muitos seria mais adequada a construção de um perfil profissional *generalista especializado*, ou seja, um profissional “que possui uma forte especialidade sem desconhecer as implicações do que faz para toda a organização de uma forma interconectada” (ANDRADE & AMBONI, 2002).

Mas a preparação para este mundo de mudanças não pode deixar de analisar criticamente a própria realidade marcada pela incerteza, insegurança e ausência de previsibilidade em relação ao futuro.

Essa realidade, que por um lado deve levar as instituições de ensino a estarem atentas aos desafios concretos da formação de um profissional que enfrentará um cenário de transformações constantes, deve também levar-nos a

atentar para o fato de que “nesse processo somos jogados em correntes de competição, obrigados a *lançar os dados todos os dias* e seguir o resultado do dia na expectativa do dia seguinte” (FREITAS, 2004).

3. QUAL PERFIL DE EGRESSO?

Na elaboração do projeto pedagógico de um curso de graduação, ganha destaque a descrição do perfil do egresso, ou seja, a declaração dos objetivos em relação ao profissional que se deseja formar.

Quanto a esse aspecto não se pode deixar de notar que muitas vezes o perfil esboçado não passa de uma repetição repleta de elementos comuns e indistintos de curso para curso, numa tentativa de se impressionar as comissões de avaliação do MEC ou mesmo de apenas cumprir com a obrigação de declarar o que se deseja em relação ao futuro profissional.

É preciso ponderar que o perfil de egresso que se deseja num curso de Secretariado Executivo não está desconectado ou fora da própria condição da instituição e do contexto socioeconômico e político. Deve-se lembrar que num mundo em que a educação é seguidamente concebida como fornecedora de mão-de-obra qualificada para o mercado, assumindo muitas vezes posturas e práticas ligadas ao mundo da produção, “a escola é a grande caixa-preta industrial, seu *input* são os alunos ignorantes, seu *output* são os alunos diplomados, ou melhor, alguns como produtos com o selo do controle de qualidade, outros destinados ao submercado ou simplesmente refugados” (RAMOS-DE-OLIVEIRA, 1997).

Não se deve elaborar um perfil de profissional de Secretariado Executivo cujos parâmetros são alimentados e referendados apenas pelo mercado. No estabelecimento das competências e habilidades desse profissional, não se pode simplesmente ignorar as condições sócio-históricas que fazem parte do contexto de um processo de formação, deixando de considerar os problemas que compõem o próprio exercício da profissão.

Esse aspecto se torna mais relevante ainda quando se constata a necessidade de se solidificar o processo de construção da identidade do profissional de Secretariado Executivo. Num contexto em que esse profissional continua atrelado

principalmente à figura ou estereótipo da antiga secretária, é preciso contribuir para que os cursos de graduação ganhem densidade acadêmica e científica.

Faz-se também necessário orientar o egresso para se posicionar frente ao mercado e à própria sociedade a partir de uma formação e consciência profissional que se coadune com a tradição e a qualidade que um ensino superior deve ter. Na verdade, as instituições de ensino devem chamar para si parte preponderante desse processo, não deixando que apenas os sindicatos e, às vezes, posturas corporativistas contribuam para a formação da identidade do profissional de Secretariado Executivo.

4. O MERCADO NAS RELAÇÕES PEDAGÓGICAS

Na consideração do perfil do profissional que se quer formar, não se pode ainda deixar de levar em conta a própria relação que se estabelece com o aluno na IES. O fato da maioria esmagadora dos cursos de Secretariado Executivo ser oferecida por instituições privadas coloca o problema da relação entre aluno e as instâncias e educadores da IES, numa distorção pedagógica em que o aluno aparece como um cliente.

Além disso, a própria instituição de ensino muitas vezes é vista e compreendida tanto por alunos quanto professores como uma organização e não realmente uma instituição de ensino. A educação acaba sendo entendida como serviço e não mais como um direito. De acordo com Chauí:

Uma organização difere de uma instituição por definir-se por uma prática social determinada por sua instrumentalidade: está referida ao conjunto de meios (administrativos) particulares para obtenção de um objetivo particular. Não está referida a ações articuladas às idéias de reconhecimento externo e interno, de legitimidade interna e externa, mas a operações definidas como estratégias balizadas pelas idéias de eficácia e de sucesso no emprego de determinados meios para alcançar o objetivo particular que a define. (...) A instituição social aspira à universalidade. A organização sabe que sua eficácia e seu sucesso dependem de sua particularidade. Isso significa que a instituição tem a sociedade como seu princípio e sua referência normativa e valorativa, enquanto a organização tem apenas a si mesma como referência, num processo de competição com outras que fixaram os mesmos objetivos particulares. Em

outras palavras, a instituição se percebe inserida na divisão social e política e busca definir uma universalidade (ou imaginária ou desejável) que lhe permita responder às contradições impostas pela divisão. Ao contrário, a organização pretende gerir seu espaço e tempo particulares aceitando como dado bruto sua inserção num dos pólos da divisão social, e seu alvo não é responder às contradições e sim vencer a competição com seus supostos iguais. (CHAUI, 2003)

Uma implicação dessa visão da IES como organização e não instituição pode ser identificada no próprio perfil de egresso que se quer formar, seja ele declarado no projeto pedagógico ou implementado de fato na prática educacional. O profissional acaba sendo formado por critérios apenas externos, “sob a lógica da competitividade entre as organizações ou entre os professores, em que a qualidade (é) produto da própria competição e não uma construção coletiva, a partir de indicadores legitimados socialmente pelos atores” (FREITAS, 2004).

5. PROBLEMAS E PERSPECTIVAS NA FORMAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

Nem sempre o discurso da qualidade na formação do profissional de Secretariado Executivo e o imperativo da preparação para o mercado de trabalho correspondem à própria situação verificada nos cursos.

A preparação para o trabalho, ainda que seja uma forma reducionista de educação, nem mesmo é contemplada adequadamente muitas vezes nos projetos e práticas pedagógicas dos cursos. Não é difícil se constatar que alguns projetos pedagógicos são apenas respostas limitadas às exigências das Diretrizes Curriculares para os cursos.

As diretrizes curriculares para os cursos de Secretariado Executivo, aprovadas pelo MEC recentemente, devem ser consideradas na elaboração e implementação dos projetos pedagógicos também de modo crítico e criativo.

A própria redação do texto ao propugnar a flexibilidade deve ser entendida como a abertura da possibilidade de ser construir alternativas inovadoras no campo das propostas pedagógicas e de formação do profissional.

A superação do currículo mínimo e a proposta de elementos norteadores presentes nas Diretrizes Curriculares precisam ser recebidas como desafio à criatividade e à contextualização dos cursos de graduação em Secretariado

Executivo. Ao mesmo tempo, não se pode ignorar a advertência que se tem feito aos riscos do aligeiramento, do caráter programático e conteudista da formação do profissional presentes nas Diretrizes Curriculares (cf. FREITAS, 1999).

Um dos problemas na formação do profissional de Secretariado Executivo pode ser identificada na produção do mercado editorial voltado para esta área, se é que de fato existe mercado editorial para o Secretariado Executivo.

O que se verifica é uma literatura predominantemente técnica e a falta de publicações de qualidade e de densidade científica, uma vez que parece haver no mercado editorial uma percepção de que livros de qualidade para esta área “não vendem”.

Sem querer lançar toda culpa no mercado editorial, deve-se reconhecer também que a área de Secretariado Executivo é ainda insipiente na produção de conhecimento científico.

Mas nada deixa de ser notório que um dos problemas na formação e práticas de aprendizagem na área de Secretariado Executivo reside na limitada literatura acadêmico-científica específica a essa área. Boa parte das obras utilizadas como bibliografia para conteúdos relacionados com a formação do profissional de Secretariado Executivo é, na verdade, textos técnicos e na maioria das vezes de duvidosa base teórica e científica.

Quando as disciplinas do curso de Secretariado Executivo apresentam interfaces ou mesmo situam-se em outras áreas, como Psicologia, Economia, Contabilidade etc., até se apresentam bibliografias com certo estofo teórico e qualidade didática. Mas quando se trata da bibliografia específica de disciplinas como Recursos Secretariais ou Técnicas de Secretariado, prevalecem os títulos que apresentam conteúdos com um tratamento simplesmente técnico ou meramente informativo

Não se deve ignorar ainda que, muitas vezes, a própria redução da formação do profissional de Secretariado Executivo à transmissão de informações sobre sua futura atividade profissional encontra-se atrelada à natureza dos livros usados nas disciplinas afins.

Pode-se até argumentar que disciplinas como essas são realmente técnicas, mas o contexto acadêmico ainda que não deva negligenciar os aspectos técnicos e informativos, a eles não se reduzem. A base teórica, filosófica e científica para as

técnicas e práticas restritas à área de Secretariado Executivo deveriam estar presentes nas disciplinas e práticas de aprendizagem.

Se muitos eventos na área de Secretariado refletem um clima de pouco ou quase nenhum rigor acadêmico-científico no seu conteúdo e programação, os livros e até mesmo muitas disciplinas não ficam tão longe dessa realidade.

O fomento à pesquisa e atividades acadêmicas na área de Secretariado Executivo, além do incentivo a publicações de reconhecida qualidade, deve ser uma busca constante a fim de se criar “massa crítica” e uma cultura que valorize a construção do conhecimento numa área na qual ainda predomina o tecnicismo.

Outro foco de problemas na formação do profissional e que apresenta uma clara e direta relação com o mercado diz respeito ao estágio supervisionado. Os estágios muitas vezes são sinais evidentes da exploração de mão-de-obra barata por parte do mercado, numa relação entre escola e empresa que está longe dos objetivos pedagógicos que poderiam ser alcançados na prática profissional prevista nos projetos pedagógicos.

Não é difícil constatar que o modo como os alunos desenvolvem o estágio e a relação que mantêm com as empresas em que estagiam trazem a marca da subserviência dos objetivos educacionais e pedagógicos aos interesses particulares e limitados do mundo empresarial, excetuando-se alguns casos.

Diante disso, procedimentos críticos e reflexivos nas práticas profissionais que compõem as atividades do estágio curricular supervisionado devem ser encorajadas. É preciso que se desafie o aluno a construir um conhecimento crítico da empresa ou organização em que realiza o estágio, por meio de observação-reflexão. Isso o ajudaria não somente a integrar os conteúdos das aulas com a prática, mas, também, possibilitaria uma inserção no mundo do trabalho a partir de uma visão crítica, participativa e dialética.

Os relatórios de estágio, que comumente não passam de descrições das atividades realizadas, deveriam servir de instrumento de verdadeira avaliação e crítica da inserção do aluno no mundo do trabalho; levando-o a desenvolver não uma acomodação às exigências e realidades do mercado, mas, antes, ajudando-o a lidar dialeticamente com a relação que deve estabelecer com o mundo do trabalho.

6. RELAÇÕES COM O MERCADO

Diante das críticas que se faz a uma sujeição dos processos de formação e ensino-aprendizagem ao mercado de trabalho, pode parecer que se colocam duas opções excludentes que levariam os alunos ou a se prepararem adequadamente para a vida ou para o mercado. Mas a preparação para a vida não exclui necessariamente uma formação que também prepare criticamente o aluno para o mercado que ele enfrentará quando sair da universidade. Isso porque se preparar para o mercado não significa obrigatoriamente conformar-se de forma não crítica às exigências e realidades do mundo do trabalho.

Uma política de relacionamento com o mercado pode se justificar em função de algumas necessidades:

- a- manter um canal de diálogo aberto com a sociedade a fim de enfrentar o desafio de construir um conhecimento acadêmico e científico que não seja alienado e irrelevante diante da realidade encontrada no contexto organizacional;
- b- tornar conhecido o curso de Secretariado Executivo num contexto que ainda não o conhece satisfatoriamente, além de se aprofundar o conhecimento e as discussões sobre a profissão de secretariado executivo;
- c- manter alunos e professores sintonizados com as demandas e avaliações que o mercado tem a oferecer, a fim de se forjar uma resposta crítica e ao mesmo tempo pertinente;
- d- desenvolver projetos de parceria e cooperação com empresas da iniciativa privada e instituições públicas e, ainda, implementar programas de concessão de bolsas de estudo e trabalho.

Um projeto ou política de aproximação das instâncias do mercado de trabalho deve ser do tipo “mão-dupla”: é preciso ouvir o mercado e, também, se fazer ouvir

por ele. A relação deve ser dialógica, marcada por um esforço de compreensão mútua e crítica, além da cooperação nos projetos que não comprometam os princípios e objetivos pedagógicos da instituição de ensino.

Como o mercado não é o porta-voz de toda a verdade sobre a formação profissional ou uma realidade que não possa ser questionada, não se deve abrir mão de se estimular uma postura crítica tanto em relação ao mercado quanto ao próprio curso e ambiente acadêmico, que por sua vez também não detém toda verdade e recursos para a formação do profissional.

Também é preciso reafirmar e compreender que não se deve reduzir a formação do aluno ao mercado e às suas necessidades atuais, uma vez que o mercado muda e nem sempre a futura atividade profissional do aluno será em áreas ou nichos antes previstos. Sabe-se que, após a conclusão de um curso superior, nem sempre se exerce a profissão relativa a este curso. Outras vezes, a própria profissão relacionada com o curso passa por profundas alterações. Por isso, a formação não deve ser somente para o mercado; mas, para a vida.

Finalmente, é preciso considerar que se por um lado o mercado apresenta desafios e necessidades ao processo de ensino-aprendizagem, por outro lado, a universidade deve continuamente rever as agendas e imperativos do mercado e oferecer novas perspectivas e direcionamentos críticos que recolorem valores e conhecimentos que contribuam para a construção do bem-estar e da justiça no mundo do trabalho.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, R. B.; AMBONI, N. **Projeto pedagógico para cursos de administração**. São Paulo: Makron Books, 2002.

FREITAS, Helena Costa Lopes. A reforma do Ensino superior no campo de formação dos profissionais da educação básica: as políticas e os movimentos dos educadores. **Educação e Sociedade**, Campinas, n. 68, p. 17-44, 1999.

FREITAS, Luiz Carlos de. A avaliação e as reformas dos anos de 1990: novas formas de exclusão, velhas formas de subordinação. **Educação e Sociedade**, Campinas, v. 25, n. 86, p. 133-170, abr. 2004.

RAMOS-DE-OLIVEIRA, Newton. Reflexões sobre a educação danificada. In: ZUIN, A. A., PUCCI, B., RAMOS-DE-OLIVEIRA, N. (Org.). **A Educação Danificada: contribuições à teoria crítica da educação**. Petrópolis, RJ: Vozes; São Carlos, SP: Universidade Federal de São Carlos, 1997.