



GESTÃO UNIVERSITÁRIA: O PERFIL E AS COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO NAS INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR

GABRIELA COSTA DE OLIVEIRA

Universidade Federal de Santa Catarina

gabriela_sec2@hotmail.com

CAMILA PAGANI

Universidade Federal de Santa Catarina

pagani.camila@gmail.com

RESUMO

O presente estudo tem por objetivo contextualizar e discutir o perfil e as competências do profissional de Secretariado Executivo no âmbito das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), com o intuito de identificar se a sua atuação tem contribuído para a melhoria da gestão universitária e na consecução dos objetivos organizacionais. A justificativa para a escolha do tema deve-se às mudanças que a profissão de Secretariado vem sofrendo a partir do processo de globalização e à inserção de profissionais da área no serviço público, em especial, nas IFES. O aumento da competitividade assim como o avanço tecnológico que ocorreram nas organizações nas últimas décadas acarretaram a necessária transformação deste profissional quanto às suas competências e por uma postura mais proativa. Foi utilizada uma abordagem dedutiva, a partir da realização de pesquisa bibliográfica e webgráfica em livros e artigos científicos, utilizando-se o método de investigação qualitativo, com a finalidade de pesquisa pura e descritiva. Foi possível, a partir deste estudo, identificar as atribuições do profissional de Secretariado no exercício da função pública nas IFES, confirmando sua importância no desenvolvimento das atividades inerentes à gestão universitária e necessidade de constante atualização deste profissional.

Palavras-chave: Secretariado Executivo; Serviço Público; IFES; Perfil; Competências.

INTRODUÇÃO

O processo de globalização, iniciado a partir do final do século XX, e o surgimento de novas tecnologias propiciaram às organizações uma série de transformações políticas, econômicas e sociais. Esses fatores possibilitaram um aumento na competitividade e tornaram necessários a instantaneidade das informações e o dinamismo dos processos no mercado de trabalho.

Inseridas neste processo, as instituições públicas vêm buscando profissionais mais flexíveis, integrados às novas expectativas da sociedade e com um perfil mais proativo para comporem seus quadros funcionais. Tal perfil visa tornar a rotina administrativa mais eficiente e moderna no que tange ao alcance de seus objetivos na prestação de serviços à sociedade, apesar das rotinas burocráticas, das normas, da centralização e de sua estrutura hierarquizada. Para tanto, essas organizações vêm selecionando esses profissionais através de concursos públicos cada vez mais complexos e concorridos e melhorando seus critérios de avaliação de desempenho.

Nessa perspectiva encontra-se o profissional de Secretariado Executivo, cuja inserção no setor público no Brasil, em especial nas IFES, é recente, devido ao seu perfil de assessoria administrativa, à sua visão holística e à sua capacidade de gerenciar informações e otimizar recursos tecnológicos. Leal (2015) afirma que a realização de concursos para o cargo de secretário-executivo no âmbito das IFES somente foi autorizada após a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-administrativos em Educação (PCCTAE), através da Lei 11.091, de 11 de janeiro de 2005.

A profissão de Secretariado vem sofrendo uma série de mudanças com o advento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) e com a competitividade, decorrentes do processo de globalização. O caráter de subordinação e subserviência atribuído ao profissional de Secretariado, construído durante o período da Primeira e da Segunda Guerra Mundial, no século XX, bem como a execução de tarefas limitadas a servir café, atender telefonemas, anotar recados, datilografar, arquivar documentos, dentre outras rotinas secretariais, vem sendo substituído nas últimas décadas pelo caráter multifuncional e proativo dos profissionais que hoje atuam nas organizações.

Nesse sentido, o presente trabalho visa contextualizar e discutir, a partir da bibliografia disponível sobre o tema, o perfil e as competências (conhecimentos, habilidades e atitudes), do profissional de Secretariado Executivo no âmbito das IFES, com o intuito de identificar se a sua atuação tem contribuído para a melhoria da gestão universitária e na consecução dos objetivos organizacionais.

Nesse sentido, serão abordados o perfil e as competências do profissional de secretariado nas IFES, a importância da qualificação profissional no serviço público, o surgimento e a evolução da profissão de Secretariado em cada período histórico, e as mudanças que ocorreram diante de novas exigências advindas da sociedade.

O escopo do presente trabalho de pesquisa, em resposta ao problema formulado, é discutir o novo perfil e as competências do profissional de secretariado no contexto das IFES. Tem-se como objetivos específicos estabelecidos apresentar o perfil do servidor público justificando a importância da qualificação deste profissional, descrever a origem e o histórico da profissão e do profissional de Secretariado e identificar as atribuições do profissional de Secretariado Executivo no exercício da função pública na gestão universitária.

Para o alcance da finalidade deste estudo se faz necessária a utilização de um método. Segundo Cervo, Berviam e Silva (2007, p. 27) o “método é a ordem que deve se impor aos diferentes processos necessários para atingir um certo fim ou um resultado desejado”. O método de abordagem utilizado neste trabalho é dedutivo, a partir da realização de pesquisa

bibliográfica e webgráfica em livros e artigos científicos. De acordo com Andrade (2005, p. 131) “a dedução é o caminho das consequências, pois uma cadeia de raciocínio em conexão descendente, isto é, do geral para o particular, leva à conclusão”.

No que tange aos objetivos gerais, o presente trabalho é considerado como descritivo, ou seja, será realizada uma descrição das características dos fatos analisados, sem intervenção das pesquisadoras. Neste caso, conforme explicam Cervo, Berviam e Silva (2007) para que o interlocutor seja capaz de visualizar e compreender o que é observado pelo pesquisador, a descrição deve ser precisa e clara.

Dentro do trabalho descritivo, utilizar-se-á o método de investigação qualitativo, uma vez que nesta pesquisa não serão empregadas técnicas estatísticas, sendo a sua finalidade caracterizada como pura. Conforme destacam Barros e Lehfeld (2007), a pesquisa pura, conhecida também como teórica, implica em um estudo de fatos determinados sem intervenção ou transformação da realidade social.

No que diz respeito aos procedimentos técnicos, o trabalho será desenvolvido através de pesquisa bibliográfica e webgráfica, em livros e artigos, especificamente a respeito da profissão de Secretariado, suas habilidades e competências, das transformações desta profissão e sobre as mudanças ocorridas nas últimas décadas na gestão das IFES brasileiras.

A IMPORTÂNCIA DA QUALIFICAÇÃO DO NOVO SERVIDOR PÚBLICO

A evolução do novo serviço público frente às transformações oriundas do processo de globalização propicia novas exigências da sociedade, bem como mudanças ocorridas no perfil profissional do servidor público. O advento de novas tecnologias da informação e as recentes transformações de ordem política, social e econômica, ocasionaram um significativo aumento da competitividade no mundo corporativo e deram origem a novos paradigmas na esfera pública. Segundo Bond (2007), o Estado, estando inserido em uma sociedade, teve que se adequar a essas novas necessidades.

O acesso às informações em tempo real, possibilitado pelas novas tecnologias digitais, faz com que o cidadão torne-se cada vez mais consciente de seus direitos e mais exigente com os serviços prestados pelas instituições públicas. Esse cidadão passa então a ter uma participação mais ativa, no lugar do comportamento passivo e a cobrar a correta aplicação dos recursos pelo poder Público. Dentro dessa perspectiva, Bento (2003, p. 92) ressalta que “o cidadão reivindica o direito de participar diretamente no processo de formulação de políticas e na implementação e gestão dos serviços públicos”.

Além das transformações advindas do fenômeno da globalização, as mudanças na gestão pública no contexto brasileiro decorrem da grande crise da década de 1980, durante o processo de redemocratização do país, quando a abertura da economia ao mercado, à globalização e ao capitalismo, segundo Bond (2007), acabaram por redefinir os papéis do Estado e da burocracia. A autora enfatiza outro aspecto importante neste processo de transformações da Administração Pública no Brasil, a adesão às práticas neoliberais no Brasil a partir do governo de Fernando Henrique Cardoso. A lógica neoliberal pode ser entendida como uma restrição ou rejeição da intervenção do Estado sobre a economia, a liberdade de mercado e da iniciativa privada e a livre concorrência.

Foi durante o governo de Fernando Henrique que, dentro da perspectiva neoliberal, foi aprovado em 1995, o Plano Diretor da Reforma do Estado, quando a Administração Pública passa a atuar como gestora em substituição ao perfil substancialmente burocrático na prestação de serviços.

Nesse contexto, Bresser Pereira (1997) afirma que aspectos resultantes da globalização contribuíram para o processo da reforma estatal, uma vez que influenciaram a relativa perda da autonomia do Estado. Dentre os principais aspectos podemos citar o rompimento ou

enfraquecimento das barreiras criadas pelos estados nacionais com relação ao mercado e o desenvolvimento econômico dos países dependentes da competitividade internacional. Bresser-Pereira, ex-ministro da Administração e da Reforma do Estado, do Governo de Fernando Henrique Cardoso, discorre sobre a lógica e os mecanismos de controle a reforma do Estado ocorrida a partir da segunda metade da década de 1990. Segundo ele,

A globalização impôs, assim, uma dupla pressão sobre o Estado: de um lado representou um desafio novo – o papel do Estado é proteger seus cidadãos, e essa proteção estava agora em cheque; de outro lado, exigiu que o Estado, que agora precisava ser mais forte para enfrentar o desafio, se tornasse também mais barato, mais eficiente na realização de suas tarefas, para aliviar o seu custo sobre as empresas nacionais que concorrem internacionalmente. (BRESSER PEREIRA, 1997, p. 14-15).

Verifica-se, dentro desta perspectiva, que há uma tendência nas organizações públicas à incorporação da inovação em seus processos administrativos e suas normas, antes essencialmente burocráticos, ao empreendedorismo e à flexibilização da estrutura organizacional burocrática, tornando-a mais descentralizada e integrada e adaptando-se às novas exigências da sociedade atual. Por conseguinte, essas organizações vêm selecionando novos profissionais para compor seus quadros funcionais através de concursos públicos cada vez mais complexos e concorridos e buscando a melhoria em seus processos de avaliação de desempenho, assunto a ser tratado a seguir.

O atual cenário da Administração Pública requer, portanto, que o Estado atenda às novas demandas da Sociedade Civil com eficiência e eficácia. Para tanto, é necessário que o perfil dos servidores das organizações públicas esteja alinhado às necessidades do público, de forma proativa, empreendedora e flexível.

A administração pública burocrática surgiu com o advento do Estado liberal, cujo objetivo era o de romper com as práticas da administração patrimonialista, na qual não havia distinção entre o patrimônio público e os interesses pessoais, e de defender o interesse público contra o poder arbitrário da monarquia. Nesse contexto, a separação dicotômica do público e do privado era garantida pelo Estado e as relações sociais, por sua vez, passam a ser permeadas pelo exercício da legalidade. Embora a administração pública burocrática tenha sido considerada uma possibilidade superior à patrimonialista, ela revelou-se um modelo não eficiente e que não garantia a otimização dos recursos nem a rapidez dos serviços prestados ao público. Isto porque enfatiza a prática, no controle de processos, no excesso de formalismo, na rigidez da hierarquia e da submissão a normas e procedimentos padronizados.

A necessidade de uma administração pública gerencial, de acordo com Bresser Pereira (1996), cuja característica principal é a eficiência nos serviços prestados ao cidadão, decorre da transformação do Estado liberal em um grande Estado econômico e social do século XX. No âmbito social, assume papel na educação, na saúde, na pesquisa científica, na assistência social, na previdência e na cultura, e no âmbito econômico papéis como a estabilidade da moeda, a regulação do sistema econômico interno e das relações econômicas internacionais e a responsabilidade para com a infraestrutura. Bond (2007, p. 23) afirma que, diante desse quadro, “a gestão burocrática deixa de ser temporal para centrar-se nela mesma, esquecendo as mudanças externas e, tornando-se ineficaz em relação ao que a sociedade vive”.

Quando o termo burocracia é mencionado, a primeira ideia que se tem é a de morosidade no serviço público prestado, além das características de desperdício, falta de flexibilidade e eficiência, atrasos, anomalias no sistema e infinidade de regras. Apesar da conotação negativa do termo, visto popularmente como uma série de normas e procedimentos redundantes, que inviabilizam o funcionamento da máquina administrativa pública, para Max Weber, segundo Maia e Pinto (2007), o principal objetivo da burocracia é o detalhamento antecipado e nos mínimos detalhes de como as coisas devem acontecer, visando a eficiência.

Portanto, no modelo burocrático weberiano a preocupação é com a enumeração de aspectos como a ênfase ao processo e não aos resultados, a eficiência e não a eficácia e a formalidade. A respeito da percepção negativa da burocracia, os autores afirmam ainda que:

O Setor Público, em geral, pode-se dizer que é visto como o estereótipo da burocracia, em face de sua indefinição quanto à estrutura de objetivos. Seu objetivo se volta para a prestação do bom serviço, buscando a consecução de seus objetivos e metas por meio de processos, tarefas e especialização rígida. A reverência inconsciente à autoridade e à especialização traduz-se numa burocracia que não estimula o diálogo, a criatividade, as competências individuais e as relações dos grupos. (MAIA e PINTO, 2007, p. 16).

Considerando que o modelo burocrático se faz necessário em alguns aspectos, pode-se sugerir que ambos os paradigmas, burocrático e gerencial, poderiam ser levados em conta quando se espera um serviço público eficiente e eficaz. A este exemplo, no âmbito profissional, Cardoso (1997, p. 1) sugere que poderia haver uma “modificação de critérios nos concursos públicos e redirecionamento dos treinamentos profissionais - e a construção de novos padrões de relacionamento entre o Estado e a Sociedade Civil”, por exemplo. Bond (2007, p. 34) acrescenta que, além do investimento no ingresso do servidor ao setor público e em seu desenvolvimento profissional, através de treinamentos, o setor público deve “elaborar um sistema remuneratório adequado e incentivos que sejam motivadores ao servidor público”. Contudo, há de se considerar alguns entraves que inibem a capacidade de inovação e restringem uma atuação profissional mais proativa e empreendedora no setor público. Sosmaier (2010) ressalta que “essas barreiras podem estar ligadas a gerências centralizadoras, processos burocráticos, falta de estrutura nas instalações, falta de motivação de colegas mais antigos, dificuldade em aceitar o ‘novo’ ou mesmo desconhecimento da profissão dentro do órgão”. Trata-se de um processo, que tem exigido atenção e dedicação na implementação de mudanças.

Para um melhor entendimento do papel que representa o servidor público perante a sociedade, faz-se mister mencionar os princípios constitucionais da Administração Pública, quais sejam: legalidade, publicidade, moralidade, impessoalidade e eficiência. Com o objetivo de cumprir este último princípio constitucional, o da eficiência, que está relacionado aos resultados obtidos e à otimização dos recursos utilizados, as organizações têm buscado promover o desenvolvimento continuado do corpo de servidores e, conseqüentemente, maior qualidade e flexibilidade na atuação administrativa. Isto tem sido possível a partir da implementação de políticas de recursos humanos mais abrangentes, da melhor definição de capacitação e treinamento continuados e da valorização do mérito profissional,

Diante desse cenário surge, a partir da década de 1990, sob a forte influência da globalização e do neoliberalismo e com a necessidade da mudança de paradigmas no setor público, o governo empreendedor que, assim como na iniciativa privada, passa a perceber o cidadão como um cliente. Bond (2007) acrescenta que este tipo de gestão não é pautado na centralização do poder, no autoritarismo e na burocratização, mas baseada na busca proativa de resultados e na democracia. A partir do entendimento de que o empreendedorismo está ligado à ideia de iniciativa, de busca pela produtividade e de envolvimento de todas as pessoas no processo de trabalho, podemos afirmar que este tipo de gestão valoriza a autonomia gerencial e a proatividade dos envolvidos.

Para obter uma maior produtividade, em prol da melhoria da sociedade como um todo, na perspectiva de Bond (2007) é necessário enfatizar a capacitação e a valorização de seus profissionais. Esta valorização se dá desde o seu ingresso no setor público, investindo no seu desenvolvimento profissional, elaborando um sistema remuneratório adequado e incentivos motivadores ao servidor público.

No serviço público, a administração de Recursos Humanos passa então a ser substituída pelo termo gestão de pessoas, na medida em que as pessoas passam a ser consideradas as principais responsáveis pelos resultados obtidos nos serviços prestados à população, satisfatórios ou não, e não apenas meros recursos da organização. Desta forma, a importância da qualificação e capacitação profissionais permanentes do servidor público se dá pelo fato de este profissional realizar o atendimento aos usuários internos e externos de uma determinada organização pública, ter conhecimento das técnicas utilizadas e fazer acontecer o serviço público, pois possui a capacidade de mobilização na busca da realização da missão, da visão e dos objetivos.

O profissional de Secretariado Executivo

A profissão de Secretariado possui sua origem na Idade Antiga, segundo alguns estudos apontam, a partir das atividades desempenhadas pelos escribas, homens (exclusivamente) que desenvolviam e dominavam a escrita, redigiam ordens, classificavam e organizavam arquivos, exerciam funções de assessoria, entre outras funções que os classificam como um importante “antepassado” para o surgimento da profissão. Eram considerados confiáveis por seus regentes uma vez que mantinham informações importantes em segredo. Ferreira (2011) destaca, neste âmbito, que o advento da democracia propiciou ao povo o acesso à escrita e à leitura, o que gerou um desprestígio da função dos escribas. Ela salienta, como resultado desse processo, que muitos se tornaram professores, filósofos, escritores, enquanto outros se tornaram escravos dos senhores que tiravam proveito de seus conhecimentos intelectuais. Este último aspecto conferiu ao histórico da profissão um caráter de subserviência.

A partir de 1760, com a Revolução Industrial na Inglaterra, a profissão de secretário, que compreendia as funções administrativas assessoriais e de bancos, continua sendo exercida exclusivamente por homens, enquanto a mulher executava trabalhos pesados e grosseiros.

Com as duas Guerras Mundiais houve a inserção da mulher no mercado de trabalho, ocupando cargos e exercendo funções antes estritamente masculinas até então, devido à ida dos homens para os campos de batalha. A partir de então, o secretariado passa a se afirmar como uma profissão notoriamente feminina.

A partir da década de 1950, as tarefas desempenhadas pela secretária possuíam caráter operacional e de baixo valor intelectual. Dentre elas podemos citar a datilografia de documentos, cujos textos muitas vezes eram ditados por seus superiores, o atendimento telefônico, a organização de arquivos, entre outras atividades rotineiras. Além disso, as secretárias eram contratadas também para servir café e ter boa aparência, muitas vezes, era fundamental.

No Brasil, com o advento do fenômeno da transnacionalização das empresas, entre as décadas de 1960 e 1970, a profissão passa a ser valorizada, tornando-se um símbolo de *status* gerencial, uma vez que a palavra se generalizava para pessoas que fizessem qualquer tipo de serviço:

As grandes empresas multinacionais contratavam várias secretárias, as quais assessoravam os diversos gerentes que ali trabalhavam. As principais atribuições das secretárias eram as de redigir atas em reuniões, operar máquinas de telex e mimeógrafos e executar tarefas ainda bastante operacionais, sem autonomia e liberdade para tomar algum tipo de decisão. (BOND, OLIVEIRA; 2009, p. 19-20).

Ferreira (2011) afirma que na década de 1970, inicia-se a formação de uma classe, com treinamentos para a profissão e com o reconhecimento do primeiro curso superior de Secretariado Executivo no Brasil.

Em 1985, foi promulgada a Lei 7.377, que passa a regulamentar a função de secretariado, definindo as duas categorias da profissão: o secretário-executivo, do qual é exigido o curso superior para atuação na área, e o técnico em secretariado, cujo nível de formação exigido é o de ensino médio. A partir de então, o profissional que possuir formação técnica de nível médio ou graduação está apto a obter o registro profissional da Superintendência Regional do Trabalho e Emprego (SRTE).

Em 1987, o Ministério do Trabalho, através da Portaria 3.103, reconhece a profissão como Categoria Diferenciada (ALMEIDA; ROGEL; SHIMOURA, 2010). Bond e Oliveira (2009) salientam o surgimento, ainda na década de 1980, da Federação Nacional das Secretárias (FENASSEC) e a publicação do Código de Ética do Profissional de Secretariado em 1989. Este código pode ser considerado uma conquista muito importante para a categoria no que diz respeito à sua atuação profissional.

Embora a regulamentação da profissão tenha sido importante no que diz respeito à valorização, algumas empresas na época, com o intuito de burlar a Lei, acabavam por contratar pessoas sem a qualificação exigida e não capacitadas, para exercer as atividades e de Secretariado.

Em meados da década de 1990, inicia-se um discurso sobre a possibilidade de extinção da profissão de Secretariado. Entretanto, o avanço tecnológico propiciou a substituição de equipamentos considerados “velhos” como o mimeógrafo, máquina de datilografia, telex, entre outros, por equipamentos mais modernos e eficazes. Tal mudança alterou o perfil do secretário de operacional para gerencial, otimizando, assim, o seu tempo.

A partir do ano 2000, algumas empresas passam a utilizar o conceito de gestão por competências, que se baseia na ideia de que o trabalhador é peça-chave da organização, e as exigências de suas qualificações passam a ser maior para o exercício do cargo. (BOND; OLIVEIRA, 2009). A definição mais apropriada e conhecida para o termo competência, quando aplicado às organizações hoje em dia, é “conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes”. Dentre as principais competências exigidas ao secretário-executivo, encontram-se: visão global, iniciativa, proatividade, criatividade, polivalência, empreendedorismo, resiliência, capacidade de análise, postura crítica, gerenciamento de informações, otimização de recursos, liderança, domínio tecnológico, conhecimento de outros idiomas, orientação para o cliente e, muitas vezes, disponibilidade para viagens. Segundo Ferreira (2011) “a incorporação de novas competências e habilidades permitiu-lhes ocupar mais espaço junto aos dirigentes e às equipes de trabalho”.

Embora a profissão de Secretariado tenha passado por mudanças significativas, pelo risco de extinção há duas décadas e não possua um órgão regulador em forma de conselho (um desafio contemporâneo posto à profissão), ela acompanhou as inovações e imposições do mercado de trabalho, adaptando-se e correspondendo à altura às novas exigências mercadológicas, consolidando-se como uma profissão estruturada, resistente a mudanças e em constante desenvolvimento e crescimento.

Cabe então uma análise da recente inserção do profissional de Secretariado e de seu perfil e suas competências no âmbito das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES).

O perfil e as competências do profissional de Secretariado Executivo no âmbito das IFES

A gestão pública passou, nas duas últimas décadas, a se preocupar com o desempenho dos seus servidores, buscando profissionais qualificados para atuarem em seus diversos setores, com o objetivo de obter melhoria contínua na prestação dos serviços, com eficiência e eficácia. Essa demanda decorre das mudanças oriundas do processo de globalização e das práticas neoliberais inseridas no contexto brasileiro a partir do Governo de Fernando

Henrique Cardoso. Para Guimarães (2000, *apud* FERREIRA, 2011, p. 66) “o desafio que se coloca para a nova administração pública é como transformar estruturas burocráticas, hierarquizadas e que tendem a um processo de insulamento em organizações flexíveis e empreendedoras”.

Nessa linha, destaca-se a profissão de Secretariado Executivo devido ao seu caráter multifuncional, embora sua inserção nas instituições públicas seja recente. Leal e Fiates (2013) afirmam que o secretário-executivo dotado de um perfil proativo e autônomo encontra amplo espaço para atuação nos mais diversos nichos organizacionais no cenário organizacional contemporâneo, caracterizado pela dinamicidade e diversidade. Sosmaier (2010) acrescenta que este profissional pode assumir o papel de conciliador dos interesses, das ideias e das necessidades de todas as partes envolvidas. Além disso, Almeida, Rogel e Shimoura (2010) destacam que, neste contexto, o profissional de Secretariado pode desenvolver suas habilidades de liderança, comunicação, criatividade, equilíbrio emocional e pode adquirir também a capacidade de assessorar e de exercer o papel de cogestor nos processos decisórios, utilizando a tecnologia a seu favor.

No âmbito das IFES, especialmente nas universidades públicas, esse perfil exigido é o mesmo. As universidades são organizações importantes no contexto em que se inserem e para desenvolvimento da sociedade. Para tanto elas precisam se legitimar de forma dinâmica, apresentando profissionais competentes e dispostos a atender ao público com eficiência e eficácia. Neste cenário as IFES requerem uma reconfiguração dos seus atuais sistemas de gestão de pessoas, na maioria baseados em cargos (ALBUQUERQUE, OLIVEIRA, 2011)

Os recursos tecnológicos tornam-se aliados do profissional de Secretariado no exercício de suas funções, uma vez que tarefas como fazer cálculos, redigir documentos e relatórios, obter e transmitir informações, entre outras atividades, podem ser feitas em poucos minutos, o que não era possível no passado. Dessa forma,

(...) o Secretário Executivo deverá ser um agente multiplicador de seus conhecimentos gerenciais, influenciando os seus colegas a buscarem mudanças que melhorem a qualidade dos serviços executados, execução esta que, por vezes, tem por obstáculos a falta de recursos financeiros e/ou a ineficiência na aplicação destes, a burocracia, as práticas obsoletas, a dificuldade em se adequar a um novo contexto de relações sociais em um mundo economicamente complexo, a ausência de profissionais qualificados, dentre outros. (FERREIRA, 2011, p. 66).

O acesso desse profissional no setor público é realizado através de concurso público. Souza (2000, *apud* FERREIRA, 2011, p. 69) afirma que concurso público é o “instrumento através do qual o Poder Público *lato sensu* escolhe, objetivamente falando, dentre os inscritos o candidato que mais se destacar na somatória das notas obtidas nas diversas etapas do certame”. Trata-se, pois, de uma ferramenta que apura aptidões pessoais empenhadas para ocupar uma vaga específica. Dentre as principais atividades descritas para o cargo de Secretariado Executivo nos editais de diversas instituições públicas, destacam-se a elaboração de documentos oficiais em português e, eventualmente, em idioma estrangeiro, o atendimento a usuários internos e externos, o assessoramento de direções, marcação e cancelamento de compromissos, a elaboração de convocações e de atas, o controle de correspondências e arquivos, a organização de cerimoniais e eventos, a supervisão de equipes de trabalho e a utilização de recursos de informática, entre outros. No caso de instituições públicas de ensino superior, consta na lista de atribuições também o assessoramento nas atividades de ensino, pesquisa e extensão.

O principal requisito observado nos editais, além de todas as condições previstas para todos os cargos em geral, para investidura no cargo de secretário-executivo é possuir curso superior de Secretariado Executivo, com registro na Superintendência Regional do Trabalho (SRTE). Em alguns casos, é solicitado o conhecimento em informática, inglês e espanhol.

O Ofício Circular nº 015/2005/CGGP/SAA/SE/MEC, de 28 de novembro de 2005, encaminhado pela Coordenação Geral de Gestão de Pessoas do Ministério da Educação aos dirigentes das IFES, estabelece os requisitos para investidura no cargo de Secretariado Executivo por meio de concurso público, bem como a descrição das atividades para o cargo. Os requisitos de qualificação para ingresso no cargo são curso superior em Letras ou Secretariado e o registro profissional. No que tange às atividades típicas do cargo, além das descritas no parágrafo anterior, podemos citar o gerenciamento de informações, o auxílio na execução de tarefas administrativas e em reuniões, coordenação e controle de equipes e atividades e organizar viagens.

Os principais conteúdos sobre os quais as provas versam são: conhecimentos específicos (legislação específica que inclui a Lei de Regulamentação da profissão de Secretariado, Código de Ética do Profissional de Secretariado, Código de Ética do Servidor Público Civil – Decreto nº. 1.171, Regime Jurídico dos Servidores Civis da União - Lei 8.112, técnicas secretariais, Gestão Secretarial); Língua Portuguesa (modos de organização textual, interpretação de textos, regência nominal e verbal, ortografia e acentuação gráfica, pontuação, redação oficial, entre outros conteúdos); matemática e inglês, em alguns casos.

No que diz respeito às competências no ambiente organizacional, elas englobam o tripé “conhecimento, habilidades e atitudes”. O conhecimento está associado ao conjunto de informações e saber assimilados pelo indivíduo. As habilidades estão associadas à capacidade de agir de acordo com os objetivos predefinidos de uma Unidade. As atitudes individuais ou organizacionais estão relacionadas à determinação e à dedicação para a conquista de um objetivo, fortemente influenciadas pela cultura organizacional. Para Leal e Fiates (2013, p. 36), “essas três dimensões estão inter-relacionadas e são interdependentes; uma é ineficaz sem a outra.”.

Além das competências técnicas, outras competências do profissional de Secretariado, conhecidas como comportamentais, valorizadas em organizações públicas e privadas, podem ser citadas: a capacidade de comunicação, ansiedade, proatividade, comprometimento e responsabilidade, liderança, gerenciamento de informações, ética e a mais importante delas nos dias atuais, a habilidade de adaptação às mudanças decorrentes das exigências do mercado de trabalho e dos cidadãos.

Devido a uma série de entraves burocráticos e à centralização das tomadas de decisões, o profissional de Secretariado Executivo possui importante papel na busca da conciliação e mediação das transformações, especialmente no setor público. A facilidade de adaptação a novas rotinas administrativas e a incorporação de novas competências vem permitindo a este profissional uma maior autonomia ao passo que faculta a ele a possibilidade de cada vez mais ocupar cargos junto aos gestores, participando do processo decisório e atuando como agente de mudanças. Sosmaier (2010) ressalta que se faz necessária ao secretário executivo certa perícia em gestão de pessoas, inteligência emocional, comportamento humano e relacionamento pessoal. A autora afirma ainda que fica sob sua responsabilidade a implementação de valores contemporâneos rumo à modernização da Gestão Pública.

O que se tem observado é que o profissional de Secretariado na Administração Pública, em especial na gestão universitária, tem buscado qualificar-se com frequência tanto em sua área como em outras áreas profissionais como administração, psicologia, direito, entre outras. Assume o papel, muitas vezes, de cogestor, além de postura crítica e de comportamento que extrapola o âmbito das organizações públicas, atuando como facilitadora em parcerias e projetos com outras instituições e empresas, bem como permanecendo em contato com o público.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo objetivou a contextualização e a discussão, a partir da literatura disponível sobre o assunto, sobre o perfil e as competências do profissional de Secretariado Executivo no âmbito das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), com vistas a identificar tema proposto nesta pesquisa. Para tanto, buscou-se traçar o perfil deste profissional, apresentando histórico da profissão de Secretariado bem como contextualizando o serviço público no Brasil, adaptado às novas exigências da sociedade.

O referencial teórico permitiu, com o objetivo de responder o problema de pesquisa, uma análise da evolução da Administração Pública, do perfil do servidor público e da profissão de Secretariado, com ênfase no contexto brasileiro e das IFES. Foi possível verificar que, embora a inclusão do cargo de secretário-executivo seja recente no serviço público, sua versatilidade e adaptabilidade às mudanças ocorridas nas últimas décadas, em decorrência do processo de globalização, ao mesmo tempo que propiciam seu acesso às organizações públicas, ainda fazem, em alguns momentos, com que este profissional enfrente desafios e barreiras no que diz respeito aos aspectos burocráticos enfrentados, uma vez que sua atuação nestes órgãos pode ficar limitada a tarefas operacionais, impedindo uma maior autonomia profissional.

No cenário de globalização e necessário atendimento às demandas dos cidadãos, o servidor público passa a ter um papel mais importante, em substituição ao perfil essencialmente burocrático na prestação de serviços. Para acesso ao serviço público, a seleção deste profissional passa por concursos públicos cada vez mais complexos e mais concorridos. Sua estabilidade é garantida a partir de processos de avaliação de desempenho do estágio obrigatório e sua progressão profissional pode ser obtida a partir de capacitação e qualificação contínuas.

Foi traçado também um breve histórico da origem e da evolução da profissão de Secretariado, ressaltando os aspectos que levaram ao reconhecimento e à regulamentação da profissão no Brasil. Foram identificadas as competências e atribuições do profissional de Secretariado Executivo no exercício da função, apontando os aspectos positivos de sua atuação e as barreiras encontradas no desenvolvimento de suas competências técnicas.

Por fim, a partir do estudo apresentado, considera-se que o objetivo geral desta pesquisa foi alcançado, visto que a carreira do profissional de Secretariado Executivo pode ser considerada bastante promissora no âmbito das organizações públicas, em especial, das IFES, dado o seu caráter multifuncional e a sua adaptabilidade face às mudanças ocorridas na sociedade. Conclui-se, portanto, que este profissional tem muito contribuir para o processo de modernização da gestão universitária, sendo legítima sua participação neste ambiente, desde que esteja em constante capacitação e atualização e disposto a atender às demandas da Sociedade Civil cada vez mais exigente, com otimização dos recursos públicos, eficiência, eficácia e proatividade.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Walkíria Gomes de, ROGEL, Geórgia T. S., SHIMOURA, Alzira da Silva. Mudanças de Paradigmas na Gestão do Profissional de Secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 46-68, jan./jun. 2010

ANDRADE, M.M. **Introdução á Metodologia do Trabalho Científico**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2005. 174 p.

BARROS, Aidil Jesus da S., LEHFELD, Neide Aparecida de S. **Fundamentos da metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. 160 p.

BENTO, Leonardo Valles. **Governança e Governabilidade na Reforma do Estado: Entre eficiência e democratização**. Barueri, SP: Manole, 2003. 260 p.

BOND, Maria Thereza. **Práticas profissionais na gestão pública**. Curitiba: Ibplex, 2007. 139 p.

BOND, Maria Thereza, OLIVEIRA, Marlene de. **Manual do profissional de secretariado, v. 1: conhecendo a profissão**. Curitiba: Ibplex, 2009. 132 p.

BOND, Maria Thereza, OLIVEIRA, Marlene de. **Manual do profissional de secretariado, v. 3: Secretário como Cogestor**. Curitiba: Ibplex, 2009. 95 p.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

BRESSER, Luís Carlos Bresser. **A Reforma do Estado nos anos 90: lógica e mecanismos de controle**. Brasília: Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado, 1997. 58 p. (Cadernos MARE, v. 1).

_____. Da Administração Pública Burocrática à Gerencial. **Revista do Serviço Público**. Brasília, mai. 1996. Acesso em: 18 fev. 2014. Disponível em <<http://blogs.al.ce.gov.br/unipace/files/2011/11/Bresser1.pdf>>

CARDOSO, Regina Luna Santos. Competências Críticas para a Redefinição do Perfil do Funcionário Público. (Ou Quem Está na Lista de Schindler?). **4º Concurso de Casos e Textos sobre Administração Pública**. ISAPE - Instituto Superior de Administração Pública Estadual, Rio de Janeiro, 12 p. nov. 1997.

CERVO, Amado Luiz, BERVIAM, Pedro Alcino, SILVA, Roberto da. **Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. 164 p.

CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO RIO GRANDE DO SUL. **Edital de Concurso Público nº 01/2014**. Acesso em 22 jan. 2014. Disponível em: <<http://site.pciconcursos.com.br/arquivo/1245042.pdf>>

FERREIRA, Francisca Daniele. **A ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO NO SETOR PÚBLICO: o caso da Universidade Federal do Ceará**. Dissertação – Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior. Universidade Federal do Ceará. Fortaleza, 2011. Acesso em: 4 mar. 2014. Disponível em <http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/2791/1/2010_dis_FDFerreira.pdf>

LEAL, Fernanda Geremias. **Competências secretariais requeridas pela Universidade Federal de Santa Catarina**. Dissertação – Mestrado em Administração. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2015. Acesso em 5 set. 2016. Disponível em <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/134915/334096.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>

LEAL, Fernanda Geremias, FIATES, Gabriela Gonçalves Silveira. Competências dos secretários executivos de uma universidade pública federal: uma análise a partir da perspectiva dos gestores. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 4, n. 3, p. 30-57, jul./dez. 2013. MAIA, Francisco Sérgio Nobre, PINTO, Maria Vanda Lima. **Disfunções burocráticas em Gestão de Pessoas**.

Trabalho de Conclusão de Curso – Pós-Graduação em Gestão de Pessoas. Brasília, 2007. Acesso em: 6 fev. 2014. Disponível em <<http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2055758.PDF>>

MEC. Ofício n.º 15/2005/CGGP/SAA/SE/MEC, de 28 de novembro de 2005. Descrição dos cargos técnico-administrativos em educação. Ministério da Educação, 2005

MOREIRA, Kátia Denise, OLIVO, Luis Carlos Cancellier. O profissional e Secretariado Executivo como mediador de conflitos. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 3, n. 1, p. 30-53, jan./jun. 2012.

NOGUEIRA, Rosana Maria César Del Picchia de Araújo, OLIVEIRA, Joyce de Souza Ferreira de. Profissionalismo e Secretariado: História da Consolidação da Profissão. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 01-24, jul./dez. 2013.

SOSMAIER, Marisa. O profissional de Secretariado e as barreiras na Gestão Pública. In: **A Secretária que faz**. 2010. Acesso em 15 jan. 2014. Disponível em <<http://a-secretaria-que-faz.blogspot.com.br/2010/10/o-profissional-do-secretariado-e-as.html>>

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ. **Concurso Público**. Edital nº 05/2011. Acesso em 22 jan. 2014. Disponível em <<http://www.ufpi.br/arquivos/File/Edital%20Concurso%20Secretario%20Floriano.pdf>>

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Concurso Público para provimento de vagas para a carreira técnico-administrativa em educação na UFSC**. Edital nº 80/DDPP/2011. Acesso em 22 jan. 2014. Disponível em <http://antiga.coperve.ufsc.br/concursos/ddpp/2011/edital/edital_completo.pdf>