

A influência dos conhecimentos extracurriculares na carreira do secretário executivo

Jamille Muniz Feitosa*, Rosimeri Ferraz Sabino**

Resumo

Este trabalho trata sobre o conhecimento extracurricular para a carreira do secretário executivo. A busca por conhecimento tornou-se uma atitude relevante para se manter no mercado de trabalho. O aperfeiçoamento do profissional vai além dos conhecimentos específicos obtidos na universidade e, com a competitividade do mundo dos negócios, surge a necessidade de adquirir conhecimentos extracurriculares. Assim, adotando-se a técnica de estudo de caso, buscou-se verificar se esses conhecimentos podem influenciar a carreira do profissional de Secretariado no estado de Sergipe. Para isso, avaliou-se o perfil exigido pelo mercado de trabalho sergipano, quais os conhecimentos solicitados e se o aprendizado obtido na universidade é suficiente para que o secretário conquiste o sucesso em sua carreira. Explorou-se, ainda, a conceituação e exemplificação dos conhecimentos extracurriculares, verificando a opinião dos discentes do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe e de profissionais atuantes no mercado quanto a esses conhecimentos.

Nessa perspectiva, elaborou-se as análises diante das exigências dos gestores para as demandas e o perfil do secretário em Sergipe.

Palavras-chave: Carreira. Conhecimento extracurricular. Secretariado.

Introdução

O mundo dos negócios passa, atualmente, por grandes mudanças decorrentes da globalização e dos avanços tecnológicos. Embora tais avanços já venham acontecendo ao longo da história, sua velocidade e dimensão caracterizam o cenário das últimas décadas. Com isso, o mercado de trabalho sofreu impactos significativos e teve que se adaptar às novas perspectivas das organizações. Há décadas atrás, o mercado buscava profissionais especialistas, ou seja, aqueles que dominavam determinada especialidade. Hoje, as empresas estão

* Bacharel em Secretariado Executivo e secretária. *E-mail:* jamille.ufs@gmail.com

** Doutoranda em Educação, docente no curso de Secretariado Executivo da UFS. *E-mail:* rf.sabino@gmail.com

mais exigentes, buscando profissionais capazes de desenvolver várias atividades diferentes. Além de qualificadas, as organizações buscam pessoas comprometidas com o aperfeiçoamento constante.

Em meio a tantas reestruturações, encontra-se o profissional, que sofre todas essas mudanças e precisa se adequar aos novos parâmetros para continuar competitivo. As empresas continuam a necessitar de serviços, entretanto, hoje, o vínculo empregatício permanece somente se as necessidades da organização estiverem sendo satisfeitas. Ou seja, o profissional precisa se esforçar para cumprir as exigências das empresas quanto à qualificação, adaptabilidade e aprendizado contínuo.

Os perfis profissionais estão mudando constantemente. Novas atividades e novos conceitos são impostos como condição de empregabilidade. Ao longo dos últimos anos, o secretário executivo teve que se adaptar à dinâmica das organizações, com conseqüente transformação de seu perfil. Assim, a busca por conhecimento tornou-se uma atitude relevante para se manter no mercado de trabalho.

O aperfeiçoamento do profissional vai além dos seus conhecimentos específicos. Com o mundo dos negócios cada vez mais competitivo, surge a necessidade de “pensar além do diploma”, ou seja, ir além da formação obtida na universidade e adquirir conhecimentos extracurriculares. Os profissionais têm o desejo de permanecer inseridos no mercado de trabalho e acreditam na formação universitária para alcançar esse objetivo. As empresas, por sua vez, desejam alguém altamente preparado para o novo cenário

dos negócios. A integração de saberes múltiplos e heterogêneos passa, assim, a compor as competências para as carreiras (LE BOTERF, 2003).

Desse modo, o conhecimento extracurricular é o objeto de estudo desta pesquisa, buscando verificar se esse pode influenciar a carreira do profissional de Secretariado no estado de Sergipe. Para isso, avaliou-se o perfil exigido pelo mercado de trabalho sergipano, quais os conhecimentos solicitados e se o aprendizado obtido na universidade é suficiente para que o secretário conquiste o sucesso. Explorou-se, ainda, a conceituação e exemplificação dos conhecimentos extracurriculares, verificando a opinião dos discentes em Secretariado Executivo do curso da Universidade Federal de Sergipe quanto a esses conhecimentos e colocando a análise sobre esse fator diante das exigências dos gestores para o perfil do secretário em Sergipe.

Referencial teórico

O perfil do profissional de Secretariado no Brasil, historicamente, alterou-se consideravelmente. A partir da década de 1990, o secretário passou a ter um desempenho polivalente, com atuação dinâmica, exercendo função de assessoramento, com poder decisório e atuação em equipe. Hoje, é descrito como um profissional empreendedor, pró-ativo, dinâmico, culto, participativo, conhecedor de tecnologia. É um gestor do fluxo de informação, conhecedor de gestão estratégica, discreto, ético e interessado:

Com avanços dos recursos tecnológicos, mudou a forma de trabalho nos escritórios, as organizações passaram a buscar intensamente a qualidade total e a valorização do cliente, redefinindo o papel dos que secretariam, atribuindo a estes mais autonomias na execução das tarefas. (RIBEIRO, 2002, p. 36-37).

No entanto, segundo D'Elia (1997), não basta ser profissional em uma única área restrita. Evoluir é estar em constante relação com os acontecimentos do mundo, por meio de informações, leitura de jornais, revistas, livros, buscando novos conhecimentos. Sendo assim, as empresas passam a buscar por profissionais com esse perfil evoluído. E para acompanhar todas essas mudanças, o profissional de Secretariado Executivo precisa adaptar-se e buscar atender às novas exigências do mercado em que atua.

A mudança no mercado de trabalho é um exemplo significativo da reestruturação pela qual passa o mundo dos negócios. A segurança ou o sentimento de estabilidade de modelos de contratação do passado chegou ao fim. O profissional deve buscar a sua empregabilidade, e com tantas modificações no mercado, o indivíduo não pode se manter atrelado a apenas uma organização, mantendo os seus conhecimentos restritos ao espaço onde atua. O novo profissional deve possuir as habilidades para o cargo, ser bem informado e competitivo para que possa garantir sua inserção profissional, preparando-se não somente para um ramo ou empresa, mas para todos em que poderá contribuir com seu trabalho.

Em meio a essas reestruturações do mundo dos negócios, e como objeto

de estudo deste trabalho, está o profissional de Secretariado. As organizações possuem exigências cada vez maiores quanto ao nível de qualificação de seus funcionários. Sendo assim, para manter a empregabilidade e criar uma trajetória profissional, o secretário deve manter-se atualizado tanto em sua, quanto em outras áreas acadêmicas. Conforme Veiga, a “empregabilidade é compreendida como a condição daquele profissional que está apto a entrar e manter-se no mercado de trabalho, e que possui flexibilidade para se adaptar às constantes mudanças.” (2007, p. 37).

O profissional de Secretariado empregável é aquele que vai além de sua área do conhecimento e amplia sua visão de aprendizado. Torna-se, portanto, primordial ao secretário, adquirir novos conhecimentos, desenvolver suas competências e administrar suas oportunidades de trabalho.

Com base no artigo 4º da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, atualizada pela Lei nº. 9.261, de 10 de janeiro de 1996, a qual regulamenta o exercício do secretário, percebe-se que esse profissional detém muitas atribuições, caracterizando a sua multifuncionalidade e, portanto, possuindo inúmeras competências que podem ser executadas em diferentes funções. As competências do secretário vão desde a elaboração e arquivamento de documentos (técnicas secretariais) até a gestão de pessoas e assessoramento de executivos.

O secretário, muitas vezes, atua em um nível estratégico, sendo responsável em tomar decisões. É nesse sentido que, segundo Garcia (2000), esse profissio-

nal deve assimilar aptidões técnicas ou competências, durante seu processo de formação, para ter bom desempenho na execução de suas atividades, deve acompanhar, também, o processo de mudança organizacional, adaptando-se às multifunções exigidas para se atender ao perfil da empresa.

Vive-se em uma época de extrema valorização do talento humano, com ênfase para o domínio de informações. No caso do secretário, não basta desenvolver suas atividades exatamente como lhe fora ordenado ou ensinado. Hoje, esse profissional está sendo desafiado a dominar informações, que na maioria das vezes, não foram abordadas em seu curso universitário. Na opinião de Azevedo e Costa (2006), o especialista em determinadas tarefas está sendo substituído por aquele com visão abrangente, que conhece a totalidade dos projetos da empresa. O secretário acompanha esse processo de mudança organizacional, adaptando-se às multifunções exigidas para se encaixar no novo perfil da organização. De acordo com essas autoras:

É exigido dessa nova profissional conhecimentos e habilidades em áreas diversificadas, como administração, economia, contabilidade, finanças, *marketing*, matemática financeira, legislação, recursos humanos, domínio da língua portuguesa, domínio dos idiomas estrangeiros, tecnologia da informação, cultura geral, além de todas as técnicas profissionais necessárias para a execução do trabalho. (AZEVEDO E COSTA, 2006, p. 145).

Observa-se assim, que o mercado de trabalho mudou e está mais exigente, cabendo ao secretário dominar assuntos como política, geografia, tecnologia e

economia, alguns dos conhecimentos que contribuem para capacitá-lo ao ambiente empresarial.

O profissional de Secretariado interliga vários membros da organização, por exemplo, os executivos, com quem convive diariamente, sendo-lhe exigido o conhecimento da política da empresa e ter fácil adaptação aos novos meios. Os executivos e o secretário formam uma equipe. Sendo assim, fica claro a necessidade do secretário executivo buscar conhecimentos que venham a aperfeiçoar seu perfil profissional. Ao desenvolver e ampliar seus conhecimentos, compreendendo assuntos diferentes de sua área como: *marketing*, contabilidade, publicidade, atualidades e outros, esse profissional demonstra o seu interesse em manter-se bem informado e com disposição para equiparar seu nível de informações aos do executivo que assessora. Ter o domínio dessas informações “extras” facilita a comunicação entre as partes, a resolução de problemas e a melhor fluidez das rotinas administrativas, pois, quanto melhor a comunicação, maior a qualidade dos resultados obtidos (SABINO; ROCHA, 2004).

Isso corrobora para o aumento do nível de delegação e o enriquecimento de tarefas, levando o secretário a auxiliar os executivos de uma forma mais eficiente. Um secretário que demonstre bom nível intelectual tem uma visão sistêmica dos fatos, o que ocasiona ganho de tempo para que os executivos se preocupem com outros assuntos. Sendo o secretário um profissional que assessora o executivo, transmitindo-lhe informações e executando as tarefas que lhe são confiadas,

espera-se que esse tenha capacidade para desempenhar as funções de assistente, podendo ser avaliado além dos conhecimentos de sua área de atuação. O domínio de conhecimentos extracurriculares, objeto desta pesquisa, auxilia o secretário a dar continuidade a um trabalho iniciado pelo executivo, sem perda de qualidade, visto que esse profissional estaria em nível intelectual semelhante. Dessa forma, o profissional de Secretariado qualifica-se para desenvolver as atividades, porque dominará o que faz e, também, conhecerá o trabalho desempenhado pelo executivo. Isso o estimulará a adquirir mais conhecimento. O secretário e o executivo, interagindo de maneira igualitária, com referência aos conhecimentos, geram benefícios à organização como melhores decisões, entrosamento profissional e ganho de tempo.

Conhecimento

De acordo com Veiga (2007, p. 19), “cada vez mais as organizações necessitam que seus profissionais se qualifiquem no menor tempo possível, a fim de acompanhar o ritmo acelerado das mudanças.” O sucesso da empresa está diretamente ligado ao seu quadro de pessoal, seu principal ativo, responsável pelo seu crescimento e competitividade. Por essa razão, as empresas vêm dando uma grande importância ao aperfeiçoamento constante dos seus profissionais (TEIXEIRA FILHO, 2000).

Para conquistar o mercado de trabalho, os profissionais sentem a necessidade em atualizar os conhecimentos específicos do seu ramo de atividade e

estudo, mas o que muitos não percebem é que precisam ampliar sua visão de aprendizado. O mercado precisa de sujeitos com o conhecimento multidisciplinar, preocupados com o aperfeiçoamento contínuo. Alguém que além de dominar os conhecimentos de sua área, preocupe-se, também, em entender e analisar outros assuntos. A compreensão sobre o que está acontecendo no mundo, nas searas da política, economia, meio ambiente, permite ao indivíduo obter conhecimentos extracurriculares, aqueles que nem sempre estão representados em seu currículo profissional.

Esse tipo de conhecimento abrange os aprendizados que não constam nos currículos dos cursos de graduação, mas que podem facilitar, e muito, o acesso a uma vaga de emprego. Cursos de idiomas, participação em seminários e leituras diversas geram para o indivíduo conhecimentos relevantes, que podem assumir um lugar de destaque em sua formação. É impossível querer entender tudo, mas deve ser do interesse do indivíduo tentar compreender o maior número de informações, principalmente, aquelas que enriqueçam sua intelectualidade. E tais conhecimentos fundamentais não provêm apenas da formação acadêmica. Para satisfazer os requisitos do mercado, muitos profissionais recorrem aos conhecimentos extracurriculares.

Ao ingressar na universidade o aluno depara-se com um currículo formal a ser seguido, disciplinas ofertadas pela instituição, um aprendizado específico à área, e cabe ao estudante pesquisar fora da matriz do curso assuntos diversos, ou seja, ampliar seus conhecimentos,

elevando o nível cultural. O termo cultura nos remete a várias definições, conforme Santos:

Cultura está muito associada a estudo, educação, formação escolar. Por vezes, ao se falar de cultura para se referir unicamente às manifestações artísticas, como o teatro, a música, a pintura, a escultura. Outras vezes, ao se falar na cultura da nossa época ela é quase identificada com os meios de comunicação em massa, tais como rádio, o cinema e a televisão. Ou então cultura diz respeito às festas e cerimônias tradicionais, as lendas e crenças de um povo, ou a seu modo de se vestir, à sua comida, a seu idioma. **A lista pode ser ampliada.** (1987, p. 17, grifo nosso).

Neste trabalho, trata-se a cultura como a soma de conhecimentos do indivíduo em áreas distintas. Fatos históricos, teorias, atualidades e geografia são informações que contribuem para entender as transformações da sociedade. Para Mcgee e Prusak (1994) o valor da informação é determinado exclusivamente pelo usuário, ou seja, cabe ao profissional utilizar uma estratégia para identificar uma combinação de informações úteis que o qualifiquem para o competitivo mercado de trabalho, sendo a definição dessa estratégia focada em uma combinação equilibrada entre suas competências e o ambiente onde o profissional irá desempenhar suas atividades.

Já o conhecimento é um recurso abstrato, que tem valor considerável à realidade das organizações, pois é por meio dele que as atitudes inovadoras são colocadas em prática. E para produzir bons resultados, esse saber deve ser sempre renovado, sofrer adaptações para continuar atualizado. No entanto, é

importante definir e distinguir os conceitos de dado, informação e conhecimento, termos fundamentais para entender o teor deste trabalho. Havendo uma dificuldade de apresentar um único conceito para esses elementos, apresentam-se definições elaboradas por diversos autores.

Davenport e Prusak (1998) definem dados como “observações sobre o estado do mundo”, tais observações podem ser feitas por meio de pessoas ou com o uso de tecnologia. Esses autores consideram dados os registros estruturados de transações, sem significado inerente e desprovidos de qualquer tratamento lógico ou contextualização, não fornecendo qualquer base para a tomada de ação.

Os dados são informações, quando dotados de relevância e propósito. São resultado de análise, difíceis de serem transmitidos com absoluta fidelidade. Davenport e Prusak (1998, p. 5) acreditam que a informação tem a finalidade de mudar o modo como o destinatário vê algo, exercer algum impacto sobre seu julgamento ou comportamento.

A informação pode ser entendida como um conjunto de dados selecionados e agrupados segundo um critério lógico para o alcance de um determinado objetivo. A informação contém uma mensagem que pode ser analisada, como algo relevante ou não, por seu destinatário. É um dado acrescido de um significado. Já o conhecimento é a informação dotada de contexto, de significado, de interpretação. Assim, o dado (texto, fato, código, imagem, som) dá origem à informação (dados organizados, estruturados e interpretados) que, por sua vez, dá origem ao conhecimento (no qual há uma junção

da informação com o raciocínio, como no caso de regras, processos, modelos). Segundo Davenport e Prusak, “conhecimento é uma mistura fluida de experiência condensada, valores, informação contextual e *insight* experimentado que criam uma estrutura para avaliar e incorporar novas experiências e informações” (1998, p. 6).

Para este trabalho, adota-se o conceito de que a partir da informação absorvida será construído o conhecimento, específico a um contexto e criado por meio da interação entre as pessoas. Pelo conhecimento, o indivíduo tende a mudar comportamentos e o ambiente que o cerca. Completando essa definição, Probst, Raub e Romhardt afirmam que: “as habilidades e o conhecimento são adquiridos lentamente; eles se desenvolvem com o tempo, através de um processo em que somas de informações são reunidas e interpretadas” (2002, p. 24). Ou seja, o conhecimento desenvolve-se por meio da experiência, que inclui o que é absorvido por meio de cursos, livros, revistas ou conversas informais. Ao contrário dos dados e informações, o conhecimento envolve aspectos mais amplos e profundos.

Carreira profissional

O conceito de “carreira” passou a figurar na trajetória profissional dos indivíduos durante o século XIX (CHALANT, 1995). A palavra carreira tem origem no latim *via carraria* e significava “estrada para carros”. Nas edições modernas dos dicionários, esse termo indica uma profissão que apresenta etapas, uma

progressão (BOTTINI, 2005). O termo carreira pode ser utilizado tanto para referir-se à ascensão do indivíduo em sua vida profissional como para enfatizar a estabilidade ocupacional (OLIVEIRA, 1985). London e Stumph descrevem a carreira como:

Carreiras são as sequências de posições ocupadas e de trabalhos realizados durante a vida de uma pessoa. A carreira envolve uma série de estágios e a ocorrência de transições que refletem necessidades, motivos e aspirações individuais e expectativas e imposições da organização e da sociedade. (LONDON e STUMPH, 1982 apud Dutra, 1996, p. 17).

Na opinião de Souza (2002), a carreira ocupacional nos remete às noções de trajetória, percurso, transição e, portanto, de processos de escolhas dirigidos pelos próprios sujeitos, em maior ou menor intensidade e, através dos quais, vão se construindo caminhos nas atividades laborativas. A carreira nas organizações tem sido tradicionalmente associada à ocupação e à profissão, como um caminho a ser trilhado profissionalmente, e que possibilita progresso em posições ao longo do tempo.

Para Chalant (1995), a carreira está associada à sociedade. Segundo esse autor, é difícil tratar-se de carreira sem abordar sobre a sociedade e a cultura, porque a carreira é dependente das aberturas profissionais oferecidas pela sociedade, visto que essa contribui para o nascimento e o desenvolvimento das carreiras. Assim, carreira é um termo definido de várias óticas, pois há diversas e diferentes utilizações para o conceito. Assim, neste trabalho, carreira é abordado como uma evolução profissional. Isso remete a outro ponto que é a gestão de carreira.

A partir da década de 1980, as empresas começaram a se preocupar em gerir a carreira dos seus empregados. Essa preocupação se deu pela profissionalização que ocorria nos países industrializados naquele período, surgindo, assim, a gestão de carreira.

Para Martins, “gerenciar carreira é tomar decisões adequadas e solucionar problemas relativos à vida profissional, processo esse que envolve um constante embate entre desejos e possibilidades, custos e benefícios.” (2001, p. 36). Sobre isso, Dutra (2002, p. 101) acredita que exista uma natural resistência por parte dos indivíduos em assumir a direção de suas carreiras. Conforme o autor, esse fato pode acontecer, pois ainda se conserva a ideia de que a gestão de carreiras cabe às organizações e não ao próprio indivíduo.

A gestão de carreira não é responsabilidade das empresas, mas, sim, do sujeito, o qual deve monitorar as metas e objetivos de sua trajetória profissional. Na competição existente, o profissional deve ser um criador de habilidades com capacidade de inovação constante, agindo de acordo com as exigências propostas pelo mercado. Sua carreira é concretizada ao longo do tempo pelo desafio de lidar com as mudanças no trabalho, com o processo contínuo de aprendizado e planos de ações.

Para Case et al. (1997), o conceito de empregabilidade pressupõe que os indivíduos devem se preocupar em agregar conhecimento e informações crescentes em seu histórico profissional. As empresas exigem uma boa qualificação dos seus funcionários, mas devido às mudanças constantes no mundo dos negócios,

a exigência aumenta. Hoje, o mercado busca profissionais com um conhecimento agregado e análise complexa.

A empregabilidade é um termo bastante discutido atualmente, tendo uma relação estreita com a gestão de carreira. O profissional empregável não apenas investe em capacitação, mas também no desenvolvimento de atributos pessoais, que diferenciam os candidatos na competitividade do mercado de trabalho. Exemplos disso são os conhecimentos extracurriculares, que auxiliam o profissional em um mercado de transição contínua. Mcgee e Prusak defendem que:

Para lidar com riqueza e complexidade do ambiente competitivo é necessário que o conhecimento e as perspectivas organizacionais sejam igualmente ricos e complexos. Uma ferramenta para o desenvolvimento dessa riqueza necessária é buscar e adquirir uma multiplicidade de subsídios através de uma leitura ampla. (MCGEE e PRUSAK, 1994, p. 208).

Para Tolfo (2002), a carreira profissional é característica de indivíduos que são motivados para o domínio do conhecimento e da qualificação. Esses indivíduos buscam maior variedade em sua aprendizagem por meio da ampliação de suas leituras, ir além do assunto do seu ramo de atividade. Mcgee e Prusak afirmam ainda que “ampliar sua aprendizagem pode acontecer de forma simples como a leitura ocasional de revistas comerciais publicadas por áreas mais ou menos da sua ou tão complexo como estudar um tópico totalmente diverso como história ou biologia.” (1994, p. 209). Isso remete à ideia de que o profissional deve ampliar sua visão de aprendizado, buscando áreas do conhecimento diver-

sificadas. Hoje, além de estar atualizado em sua área, o profissional deve estar atento à integração de informações, perceber que o conhecimento caminha para uma associação de aprendizados.

Para o profissional de Secretariado, estar atento à integração de conhecimentos variados o torna apto e diferenciado. Atualmente, ter apenas um diploma universitário não é o suficiente para o secretário que ambiciona uma carreira de sucesso. É necessário agregar requisitos que façam o profissional destacar-se no mercado de trabalho. Além dos requisitos essenciais à profissão de secretário como graduação e domínio de idiomas estrangeiros, é preciso atentar-se aos conhecimentos obtidos “além da universidade” e que enriquecem o seu capital intelectual. Sobre isso, Evans (1996, p. 16) menciona que “é importante abordar outras formas de pensar sobre carreira e seu desenvolvimento”. Segundo o autor, no passado, as pessoas viam a carreira como uma escada, subindo degrau por degrau, em níveis de responsabilidades, *status* e salário. Isso está mudando, as carreiras estão se tornando de natureza espiral, em vez de escadas. Para o autor a definição de carreira em espiral atende mais às necessidades das organizações atuais, pois ela possibilita o desenvolvimento de pessoas que têm profundidade e amplitude de habilidades. É um tipo de carreira em que as mudanças constantes possibilitam a realização de atividades novas e diferentes e a progressão por maiores níveis de abstração não se dá de forma linear e sequencial como no desenho tradicional. Os indivíduos que possuem carreira em espiral procuram criatividade, conhecimento e qualidade

de vida. Tal conceito, carreira espiral, seria mais aplicável, porque enfatiza o desenvolvimento pessoal e profissional.

O mundo dos negócios exige profissionais com alto nível de informações. Tais informações precisam ser tão variadas quanto o próprio mercado. Logo, há a necessidade do indivíduo buscar e adquirir uma multiplicidade de informações, por meio de uma leitura ampla. De acordo com Mcgee e Prusak, “A utilidade prática não está no conhecimento específico, mas nas formas alternativas de se encarar o mundo.” (1998, p. 209). A leitura ampla favorece o aprendizado complexo. O indivíduo adquire informações que, muitas vezes, transformam-se em conhecimento alternativo e individual, contribuindo de forma positiva para a organização. As empresas precisam de sujeitos com visão interdisciplinar, que se envolvam com outras áreas, pensando globalmente. O secretário, trabalhando na esfera do poder decisório, necessita dessa visão interdisciplinar.

Para isso, cabe a esse profissional, uma qualificação contínua e variada tanto em sua área de atuação quanto em outras áreas. O novo perfil do secretário é uma realidade que possibilita vários desafios, motivando esse profissional a acompanhar as exigências atuais das organizações, buscando, portanto, conhecimentos extracurriculares.

Metodologia

A metodologia adotada assumiu os pressupostos de Barros e Lehfeld os quais mencionam que essa “[...] corresponde a um conjunto de procedimentos a

serem utilizados na obtenção do conhecimento. É a aplicação do método através de processos e técnicas que garante a legitimidade do saber obtido” (2000, p. 2). Conforme esses autores, o método seria a ordenação dos procedimentos no decorrer da investigação, tornando-se um conjunto de processos ou fases adotados na pesquisa (BARROS; LEHFELD, 2000). Assim, a investigação exploratória, usou a estratégia de estudo de caso, por se adequar às questões do tipo “como”, considerando o foco em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real, de público específico (YIN, 2005). Em sua abordagem, a investigação classificou-se como quantitativa e qualitativa, pois buscou mostrar em números os dados obtidos para, depois, analisá-los, comparando os resultados com o referencial adotado no trabalho. Segundo Gil (1996), considera-se pesquisa quantitativa tudo que pode ser quantificável, traduzindo em números as opiniões e informações para classificá-los e analisá-los. Já a pesquisa qualitativa é aquela em que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito, os quais não podem ser traduzidos em números.

Os instrumentos de coleta adotados foram dois questionários: um voltado aos discentes do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe, com matrículas ativas nos anos entre 2007 e 2010, totalizando 200 alunos, e outro voltado a 26 gestores de segmentos diversos. Além dos questionários, foram realizadas entrevistas com secretários executivos que atuam na área.

O questionário aplicado aos alunos, com seis questões fechadas e uma aberta, obteve 72 respondentes, distribuídos em quatro turmas, sendo dezoito de cada uma. O objetivo foi averiguar a valoração dada pelos estudantes sobre os conhecimentos obtidos além da universidade para a sua carreira, observando os meios utilizados para alcançar tal conhecimento. O questionário aplicado aos gestores foi composto por quatro questões fechadas e uma questão aberta, obtendo-se 14 respondentes, dos segmentos de construção civil, consultoria, educação, finanças, hotelaria e imprensa. O intuito foi verificar a importância dos conhecimentos extracurriculares para o profissional de Secretariado e quais os conhecimentos que os gestores acreditam ser indispensáveis a esse profissional.

Além desses instrumentos, optou-se, como forma de complementação da análise sobre o tema, realizar entrevistas estruturadas, pois conforme Severino, essa técnica permite “que as questões [sejam] direcionadas e previamente estabelecidas, com determinada articulação interna. [Elas] obtêm, do universo de sujeitos, respostas também mais facilmente categorizáveis, sendo assim muito útil para o desenvolvimento de levantamentos sociais” (2009, p. 125). As entrevistas foram compostas por cinco questões, aplicadas a três profissionais formadas no curso superior de Secretariado Executivo. As entrevistadas desempenham a função de secretária executiva, com nível superior concluído há cinco anos, uma é funcionária pública e as outras duas, funcionárias em empresas privadas. As entrevistas tiveram o objetivo de identi-

ficar quais recursos esses profissionais utilizam para se manter informados e verificar a opinião dos respondentes sobre a relevância dos conhecimentos extracurriculares em suas carreiras profissionais, uma vez que já estavam atuando no mercado de trabalho.

Para o tratamento dos dados numéricos coletados, foi utilizado o programa Microsoft Excel®, versão 2007, que oportunizou a organização em tabelas e gráficos para auxiliar na visualização dos resultados. A coleta de informações teve o propósito de comparar as opiniões dos alunos, dos gestores e dos profissionais de Secretariado, para análise e resposta ao problema proposto para a investigação.

Resultados e análises

O universo de discentes respondentes resultou em 82% do sexo feminino e 18% do sexo masculino. O recurso mais utilizado por esse público para a atualização é a internet, seguida pela TV e com menor percentual constaram os jornais e as revistas. Observa-se, assim, que esses discentes priorizam o meio virtual para a aquisição de informações, porém, o uso da tecnologia para tal ação deve ser acompanhado da capacidade de interpretação sobre o valor de tais informações, evitando-se a mera leitura sobre dados, o que torna o indivíduo apenas um usuário da tecnologia (MCGEE e PRUSAK, p. 5, 1994). O volume, dinamicidade e volatilidade da circulação da informação no ambiente virtual exigem a depuração sobre a real contribuição dessas informações ao indivíduo.

O fator mais importante para o sucesso na carreira, na opinião dos estudantes, com 82% das respostas, é “ser bem atualizado em diversas áreas do conhecimento”, comportamento que vai ao encontro das recomendações de Mcgee e Prusak (1994) a respeito da necessidade do indivíduo em preparar-se com multiplicidade de saberes. Nesse aspecto, identificou-se a contradição dos discentes no tocante ao grau de interesse à informação. Sobre isso, 29% dos entrevistados consideram-se “pessoas muito bem informadas”, 67% apontaram que “têm interesse, mas não dispõem de tempo” e 4% “têm interesse somente em assuntos de sua área de atuação”. Estabelece-se, assim, a dúvida sobre o entendimento de “ser bem atualizado”, visto que os discentes não dispõem de tempo para isso ou se restringem a informações da área.

Como comportamento ideal para um secretário, os alunos apontaram, com 95% das respostas “estar atento às novas informações, ser pró-ativo e ter postura ética”, corroborando as competências necessárias a esse profissional, as quais são descritas por D’Elia (1997), enfatizando o comportamento ético e a habilidade para a busca de soluções como inerente à profissão. Já sobre as exigências do mercado de trabalho, na opinião dos estudantes, as mais requisitadas ao profissional de Secretariado, são de 65% para a graduação, as línguas estrangeiras e os conhecimentos sobre assuntos diversos. Na opinião dos alunos, acerca dos conhecimentos extracurriculares, 87,5% apontaram que “são importantes tanto em nível pessoal quanto profissional”.

Observa-se, portanto, que os discentes compreendem a relevância da construção de seu cabedal de conhecimentos a partir de assuntos diversificados e da interação com o meio e suas mudanças (DAVENPORT; PRUSAK, 1998). Dessa constatação, extrai-se a compreensão dos sujeitos de que a preparação para a carreira não se esgota nos estudos formais.

Isso se comprovou, também, na questão mais relevante para a pesquisa, a partir da qual se buscou conhecer a opinião dos estudantes sobre se os conhecimentos adquiridos na universidade são suficientes para o profissional de Secretariado alcançar uma carreira de sucesso, obtendo-se 91% das respostas “não são suficientes”. Pelo fato de essa questão possibilitar uma livre justificativa, buscou-se categorizá-la nos termos mais frequentes: “amplo”, “exigências”, “universidade” e “sucesso”, podendo-se compilar na assertiva “Apenas a universidade não supre as exigências para tornar-se um profissional de sucesso. É preciso um amplo conhecimento em diversos assuntos.”.

Já sobre os 14 gestores respondentes, quando perguntados sobre qual a característica de maior valoração para um secretário executivo, responderam “postura ética” e “profissional bem atualizado em diversas áreas do conhecimento”, com 50% em cada resposta. As características mais apreciadas por esses gestores na contratação de um secretário executivo, com unanimidade nas respostas são: amplo conhecimento em diversas áreas, comportamento profissional e formação acadêmica. Verifica-se, assim, a valoração dada pelos gestores não somente aos

saberes abstratos e/ou teóricos, mas aos aplicados no cotidiano das empresas, corroborando que o conhecimento como fator econômico é relevante ao ambiente competitivo da organização (TEIXEIRA FILHO, 2000).

Em prosseguimento, foi explicado aos gestores sobre a grade curricular para a formação dos secretários executivos da UFS, buscando-se averiguar se os conhecimentos trabalhados no curso eram suficientes diante de suas demandas. Com 64% das respostas, os gestores entendem que não, pois esse profissional necessita de outros saberes como forma de se manter atualizado e acompanhar as mudanças do mercado de trabalho. Averiguou-se, então, quais os conhecimentos que esses gestores consideram indispensáveis para o secretário suprir as necessidades de suas empresas. Obtiveram-se os seguintes percentuais: 100% para idiomas (inclusive português), 71% para relações humanas, 57% para tecnologia e 50% para gestão. A última questão aos gestores, de resposta aberta, buscou identificar algum conhecimento considerado relevante e que não houvesse sido constado em perguntas anteriores. Categorizando-se os termos de maior incidência, sintetizaram-se as respostas à: “atualidades políticas e economia mundial”, “relação de conflitos” e “trabalho em equipe”. Observa-se que os conhecimentos necessários aos gestores advêm da capacidade do indivíduo de obter e gerar saberes sob diversas formas, conforme prevê Teixeira Filho (2000): por comparação, pela experimentação, por outros conhecimentos e por meio do convívio com outras pessoas.

Sobre as entrevistas com as três secretárias executivas já atuantes no mercado de trabalho, foram apontados como recursos de informação: os sites, revistas, livros e cursos. Buscando-se, também, a opinião dessas sobre a suficiência dos conhecimentos universitários para o sucesso na carreira. A análise sobre o conteúdo das respostas permitiu sintetizar as opiniões de que “os egressos necessitam de outras informações que venham fazer o diferencial em sua vida profissional, como idiomas estrangeiros, tecnologia e conhecimentos aprofundados em administração”. Constata-se a aproximação das respostas das profissionais às dos discentes e gestores. O secretário, portanto, deverá estar atento às inovações e mudanças para melhor desempenhar sua função, construindo o fluxo de seu conhecimento sobre variados meios que o permitam conquistar e absorver novos saberes, servindo-lhe como componente para a carreira (FLEURY, 2002).

Considerações finais

A sociedade do conhecimento é uma sociedade de aprendizagem. O sucesso profissional depende da capacidade do indivíduo de manter-se aprendendo sobre sua área de atuação e expandindo sua aprendizagem por outras áreas do conhecimento também.

Partindo do pressuposto de que o perfil e atribuições do secretário executivo são complexos e não se restringem às atividades rotineiras de um escritório, mas está, sim, interligado a toda organização, procurou-se demonstrar que a busca contínua por conhecimento tornou-

-se fator relevante para a carreira desse profissional.

A análise da opinião dos gestores evidenciou que o mercado de trabalho demonstra-se exigente quanto ao perfil do secretário, sendo o acompanhamento de novas informações e a capacidade de absorção de saberes diversos um dos requisitos solicitados à empregabilidade. Já por parte dos alunos, observa-se que conhecem a necessidade de estarem atualizados em diversas áreas do conhecimento para conquistar uma carreira de sucesso, porém sem uma clara estratégia sobre como agir para esse objetivo. Outro resultado relevante observado sobre esse público, por meio das respostas à questão subjetiva, é de que há consciência de que apenas os conhecimentos adquiridos na universidade não são suficientes para obter êxito na carreira profissional. Esse fato relaciona-se aos conhecimentos extracurriculares, tema desta pesquisa, a qual a maioria dos alunos acredita serem importantes, pois contribuem para a construção de um diferencial na trajetória profissional.

Os gestores participantes da investigação corroboraram que a formação do secretário executivo não se esgota nos bancos acadêmicos, necessitando de conhecimentos obtidos além da grade curricular do curso, evidenciando-se, assim, uma demanda por conhecimentos extracurriculares. Isso caracteriza a influência desses conhecimentos na carreira do secretário executivo, pois o mercado de trabalho exige que esse profissional busque conhecimentos variados e diferenciados.

Como complemento investigativo, a entrevista com as secretárias executivas demonstrou que para ter um diferencial no mercado de trabalho, possibilitando êxito na carreira, faz-se necessário adquirir aprendizados extracurriculares. Portanto, a interação entre os conhecimentos adquiridos na universidade e aqueles obtidos fora dela atribui a esse profissional uma visão muito mais ampla de mundo. Um profissional que busca por conhecimentos como geografia, finanças, política, história, ou seja, alguém que vai ao encontro de assuntos fora da sua área de atuação, demonstrando ser empenhado em seu próprio conhecimento, um indivíduo que compreende que para garantir sua empregabilidade precisa ampliar seu leque de conhecimentos e acompanhar as oportunidades e desafios do mercado. Confirma-se, assim, que os conhecimentos extracurriculares influenciam a trajetória e empregabilidade e, conseqüentemente, a carreira do secretário executivo.

The influence of extracurricular knowledge in the executive secretary career

Abstract

This work deals with the extracurricular knowledge for career executive secretary. The search for knowledge has become an important attitude to stay in the labor market. The improvement of professional goes beyond their expertise. With the competitiveness of the business world, there is a need to think beyond the degree and go beyond the training received in college, extracurricular acquiring knowledge. Thus, adopting the technique of

case study, sought to determine whether such knowledge can influence the career of the professional secretariat in the state of Sergipe. To do so evaluated the profile required by Sergipe's labor market, which required knowledge and if learning at the university obtained is sufficient for the secretary win success in your career. It was also explored the concept and exemplification of curricular knowledge, verifying the opinion of students from the Executive Secretary of the Universidade Federal de Sergipe and professionals working in the market and analysis on the requirements of managers to the demands and the secretary profile in Sergipe .

Keywords: Career. Extracurricular knowledge. Secretariat.

Referências:

- AZEVEDO, I.; COSTA, S. I. *Secretária: um guia prático*. 6. ed. São Paulo: Senac, 2006.
- BARROS, A. J. da S.; LEHFELD, Neide A. S. *Fundamentos de metodologia científica: um guia para a iniciação científica*. São Paulo: Makron Books, 2000.
- BOTTINI, F. F. *Carreira e qualidade de vida: relação entre carreira e qualidade de vida no trabalho do serviço público federal*. 2005. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Administração, Economia e Contabilidade, Universidade de São Paulo. São Paulo, 2005.
- CASE, T. A; CASE, S.; FRANCINATO, C. *Empregabilidade: de executivo a consultor bem-sucedido*. São Paulo: Makron Books, 1997.
- DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. *Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam seu capital intelectual*. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- D'ELIA, M. E. S. *Profissionalismo não dá para não ter*. São Paulo: Gente, 1997.

- DUTRA, J. S. In: FLEURY, M. T. L. (Org.) *As pessoas na organização*. São Paulo: Gente, 2002.
- _____. *Administração de carreiras: uma proposta para repensar a gestão de pessoas*. São Paulo: Atlas, 1996.
- EVANS, P. Carreira, sucesso e qualidade de vida. *Revista de Administração de Empresas*. São Paulo, v. 36, n. 3, p. 14-22, jul./ago./set. 1996.
- GARCIA, E. V. *Noções fundamentais para a secretária*. 2. ed. São Paulo: Summus, 2000.
- GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- LE BOTERF, G. *Desenvolvendo a competência dos profissionais*. Porto Alegre: Artmed, 2003.
- MARTINS, H. T. *Gestão de carreiras na era do conhecimento: abordagem conceitual e resultados de pesquisa*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.
- MCGEE, J. V.; PRUSAK, L. *Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica*. Rio de Janeiro: Campus, 1994.
- OLIVEIRA, J. B. A. e. *Ilhas de competência: carreiras científicas no Brasil*. São Paulo: Brasiliense, 1985.
- RIBEIRO, N de L. A. *Secretariado: do escriba ao gestor*. São Luis: Edfama, 2002.
- SABINO, R. F.; ROCHA, F. G. *Secretariado: do escriba ao web writer*. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.
- SANTOS, J. L. dos. *O que é cultura*. 6. ed. São Paulo: Brasiliense, 1987.
- SEVERINO, A. J. *Metodologia do trabalho científico*. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2009.
- SOUZA, J. *Cenários empresariais*. Feira de Santana: UEFS, 2002.
- TEIXEIRA FILHO, J. *Gerenciando conhecimento: como a empresa pode usar a memória organizacional e a inteligência competitiva no desenvolvimento de negócios*. Rio de Janeiro: Senac, 2000.
- TOLFO, S. da R. *A carreira profissional e seus movimentos: revendo conceitos e formas de gestão em tempos de mudanças*. Santa Catarina, 2002. Disponível em: <<http://pepsic.bvs-psi.org.br/pdf/rpot/v2n2/v2n2a03.pdf>>. Acesso em: 14 de jul. de 2010.
- VEIGA, R. D. *Guia de Secretariado: técnicas e comportamento*. São Paulo: Érica, 2007.
- YIN, R. K. *Estudo de caso: planejamento e método*. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.