



UNIVERSIDADE DO SAGRADO CORAÇÃO
Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas
Curso de Secretariado Executivo Bilíngüe

**AS COMPETÊNCIAS COMO FERRAMENTAS DE
TRABALHO DA SECRETÁRIA EXECUTIVA DO
SÉCULO XXI**

JAQUELINE CARDOSO CHAGAS

BAURU
2008

UNIVERSIDADE DO SAGRADO CORAÇÃO
Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas
Curso de Secretariado Executivo Bilíngüe

**AS COMPETÊNCIAS COMO FERRAMENTAS DE
TRABALHO DA SECRETÁRIA EXECUTIVA DO
SÉCULO XXI**

JAQUELINE CARDOSO CHAGAS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas como parte dos requisitos para obtenção do título de bacharel em Secretariado Executivo Bilíngüe, sob orientação da Prof^a. Esp. Ana Cristina Maia de Araújo Acosta.

BAURU
2008

Chagas, Jaqueline Cardoso

C4336c

As competências como ferramentas de trabalho da secretária executiva do século XXI / Jaqueline Cardoso Chagas – 2008.

26f.

Orientadora: Profa. Esp. Ana Cristina Maia de Araújo Acosta.

Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Secretariado Executivo Bilíngüe) - Universidade do Sagrado Coração - Bauru - SP.

1. Conhecimento 2. Habilidades 3. Atitude 4. Competências I. Acosta, Ana Cristina Maia de Araújo II. Título

JAQUELINE CARDOSO CHAGAS

**AS COMPETÊNCIAS COMO FERRAMENTAS DE TRABALHO DA
SECRETÁRIA EXECUTIVA DO SÉCULO XXI**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas como parte dos requisitos para obtenção do título de bacharel em Secretariado Executivo Bilingüe, sob orientação da Prof^a. Esp. Ana Cristina Maia de Araújo Acosta.

Banca Examinadora:

Prof^a. Esp. Ana Cristina Maia de Araújo Acosta
Orientadora

Prof^a. Dr^a. Léa Silvia Braga de Castro Sá
Membro da Banca

Prof^o. Ms. Helerson de Almeida Balderramas
Membro da Banca

Bauru, 21 de Novembro de 2008.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a quem me dedicou à vida, minha fiel amiga, companheira de todos os momentos, minha mãe. Também **ao meu amado esposo**, por seu amor e carinho, por sua paciência e, principalmente, pela compreensão quando, por necessidade de dedicar-me às atividades acadêmicas, não pude estar ao seu lado. E, por fim, **a minha querida irmã**, por estar sempre ao meu lado me incentivando e dando apoio.

AGRADECIMENTOS

*“Grandes realizações são possíveis quando se dá importância aos pequenos
começos”*

Lao-tsé

Agradeço, em primeiro lugar, a Deus pelo dom da vida.

À minha mãe, por estar sempre ao meu lado, ao meu esposo pelo apoio e incentivo e aos meus familiares.

À minha adorada mestra e orientadora deste trabalho, Prof^a. Esp. Ana Cristina Maia de Araújo Acosta, por todo o carinho ao longo desta jornada.

Aos professores do Curso de Secretariado Executivo Bilíngüe, pelos ensinamentos e total dedicação. Obrigado por fazerem parte da minha história.

A Prof^a. Dr^a. Léa Silvia Braga de Castro Sá, coordenadora do Curso, por todo o carinho e pela dedicação que sempre direcionou a todas nós e ao nosso Curso.

As minhas colegas de turma, agora colegas de profissão, que estiveram comigo nesta trajetória acadêmica. Obrigado por todos os momentos que vivemos ao longo desta jornada.

Aos funcionários da Universidade, principalmente aos do Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas.

E aos dirigentes da Universidade do Sagrado Coração, representados pela Magnífica Reitora Irmã Elvira Milani e pelo Delegado-chanceler Rodrigo Rocha.

Obrigado a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para que este momento se tornasse real.

“O sucesso nasce do querer. Sempre que o homem aplicar a determinação e a persistência para um objetivo, ele vencerá os obstáculos e, se não atingir o alvo, pelo menos fará coisas admiráveis”.

José de Alencar

RESUMO

O modelo das competências profissionais começa a ser discutido no mundo empresarial tendo como foco não só a posse dos saberes disciplinares escolares ou técnico-profissionais, mas a capacidade de mobilizá-los para resolver problemas e enfrentar os imprevistos na situação de trabalho. Desta forma, os componentes não organizados da formação, como as qualificações tácitas ou sociais e a subjetividade do trabalhador assumem extrema importância. Sabendo-se que o enfoque das competências invade o mundo organizacional, notou-se a necessidade de uma pesquisa sobre o tema, o que tornará possível a verificação das possibilidades de construção de competências, de ampliação dos níveis de qualificação, de real autonomia de concepção e decisão, de participação e de exercício da subjetividade no trabalho, colaborando, assim, com a adoção do modelo das competências essenciais para a formação da Secretária Executiva do século XXI.

Palavras-chave: conhecimento, habilidades, atitude, competências.

ABSTRACT

The model of professional skills begin to be discussed in the business environment, focusing not only the possession of scholar or technical-professionals knowledges, but the ability to mobilize them to solve problems and cope with the unexpected situation in the workplace. Thus, non-organized components of training, as tacit or social skills and worker's subjectivity assume paramount importance. Knowing that the focus of organizational skills invades the world, it was noted the need for research on the topic, what will make it possible to check the possibilities of building skills, extension of educational qualifications, of real autonomy for design and decision, of participation and the pursuit of subjectivity at work, working, so, with the adoption of the model of the essential skills for the formation of the Executive Secretary of XXI century.

Key words: knowledge, abilities, attitude, skills.

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| INTRODUÇÃO | 9 |
| CAPÍTULO 1 - A SECRETÁRIA EXECUTIVA..... | 10 |
| 1.1 A Secretária Executiva: origem e história da profissão..... | 10 |
| 1.2 A regulamentação e o reconhecimento do profissional de Secretariado no Brasil..... | 11 |
| 1.3 A evolução da Secretária Executiva ao longo dos anos | 12 |
| CAPÍTULO 2 - A SOCIEDADE DO CONHECIMENTO | 13 |
| 2.1 A origem da era Pós-Industrial | 13 |
| 2.2 O Capital Humano | 13 |
| 2.3 A expansão do conhecimento: uma necessidade..... | 15 |
| CAPÍTULO 3 - COMPETÊNCIAS..... | 17 |
| 3.1 Sobre competências | 17 |
| 3.2 O perfil das competências técnicas e comportamentais..... | 19 |
| 3.3 O equilíbrio entre competências técnicas e comportamentais..... | 21 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 23 |
| REFERÊNCIAS..... | 25 |

INTRODUÇÃO

O mercado de trabalho atual vive um momento de transformação. Os valores e a cultura são varridos para dar lugar ao que se denomina Sociedade do Conhecimento. A competitividade está cada vez mais acirrada, assim como o aumento de profissionais em busca de uma colocação no mercado.

A riqueza virá do conhecimento e só terão oportunidades e sobreviverão ao competitivo mercado profissional aqueles que souberem usar o conhecimento e, a partir dele, encontrar uma nova forma de atuação e relação com a sociedade.

Como se chegar à valorização dos saberes em ação, da inteligência prática dos colaboradores, independente de títulos ou diplomas; uma maior polivalência dos trabalhadores, que lhe permite lidar com diferentes processos e equipamentos, assumir diferentes funções através da construção de competências individuais e coletivas?

Em um ambiente extremamente competitivo em que se encontram as pessoas e organizações, o maior desafio deve ser o desenvolvimento de competências essenciais, sendo fundamental que as pessoas reconheçam a importância e a necessidade da busca contínua por aperfeiçoamento e autonomia.

Neste novo cenário mercadológico pode-se destacar a atuação do Secretário Executivo que, em sua própria formação, tem um perfil profissional que o capacita a adaptar-se ao que é novo, acompanhando as tendências e também as mudanças organizacionais.

CAPÍTULO 1 - A SECRETÁRIA EXECUTIVA

1.1 A Secretária Executiva: origem e história da profissão

O primeiro referencial da profissão de Secretário surgiu nas civilizações antigas, das atividades dos escribas (homens que dominavam a escrita, faziam as contas, arquivavam, redigiam as ordens) a serviço de seus senhores. Nesta época foi desenvolvida a taquigrafia (século IV a.C.), invenção atribuída a Tirão – que foi um escravo alforriado que desempenhava as funções de Secretário.

Na Idade Média as atividades eram restritas aos monges nos mosteiros. No período que compreende os anos de 1400 e 1700, com a Revolução Comercial e o mercantilismo, reaparece a necessidade do Secretário, porém muito discretamente.

A Revolução Industrial (1760) significou o desenvolvimento do maquinário nas indústrias. A nova estrutura empresarial exigiu as funções de assessoria administrativa, consolidando o papel do Secretário, sendo que a função era exercida quase que exclusivamente por homens (PORTELA; SCHUMACHER, 2006).

Após as duas guerras mundiais (1914-1918 e 1939-1945) e com a falta de mão-de-obra masculina, as mulheres assumem seus papéis profissionais de uma forma mais liberada, passando a ser reconhecidas por si mesmas e pelo mundo empresarial, principalmente na Europa e nos Estados Unidos. Desta forma, os homens se afastaram da profissão.

O surgimento das teorias administrativas permitiu a valorização das funções secretariais, tornando a Secretária parte integrante da dinâmica da equipe gerencial.

No Brasil, na década de 50, começa-se a perceber a atuação da Secretária na estrutura empresarial brasileira executando apenas algumas técnicas secretariais. Neste período, houve a implantação de cursos voltados para a área, como datilografia e Técnico em Secretariado (PORTELA; SCHUMACHER, 2006).

1.2 A regulamentação e o reconhecimento do profissional de Secretariado no Brasil

Nos anos 60, mesmo com o início de treinamento gerencial, a Secretária permanece executando tarefas insignificantes. Em meados da década de 60 iniciou-se o movimento da categoria por melhores condições de trabalho. Surgiu o “Clube das Secretárias”.

Em 15 de dezembro de 1970 o “Clube das Secretárias” se transformou na “Associação das Secretárias do Rio de Janeiro” – 1ª associação civil criada com o objetivo de reunir e agrupar a classe, visando à conscientização e ao aprimoramento profissional. A profissional Secretária passou a ser vista como um membro ativo da gerência, participando de programas de desenvolvimento. As associações de classe começam a atuar em todo o Brasil, buscando imprimir uma nova imagem e uma nova visão profissional (PORTELA; SCHUMACHER, 2006).

Ainda na década de 70, em 20 de setembro de 1977, a Lei 1421/77 instituiu o dia 30 de setembro de 1977 como o “Dia Nacional da Secretária” (pelo aniversário de Lílian Scholes, filha de Charles Scholes, inventor da máquina de escrever).

A década de 80 foi um marco para a categoria; pois, em 30 de setembro de 1983, foi aprovado o Código de Ética da Secretária Brasileira. Dois anos depois, em 30 de setembro de 1985, foi sancionada a Lei nº 7.377/85 que regulamentou a profissão de Secretário, uma vitória para a classe. Com a Lei foram estabelecidos os critérios para o exercício da profissão de Técnicos em Secretariado e Secretário Executivo (PORTELA; SCHUMACHER, 2006).

A profissionalização fez com que a Secretária passasse a exercer sua profissão com muito mais responsabilidade, buscando maior aprimoramento, conscientização profissional, formação técnica e aperfeiçoamento cultural.

Depois da regulamentação, a classe ganhou forças com a criação de sindicatos para representá-la.

Ainda na década de 80, em 1988, na cidade de Curitiba, Paraná, criou-se a Fenassec (Federação Nacional de Secretárias e Secretários).

Com a regulamentação, garantiu-se o direito de que só pessoas especializadas exerçam a profissão, evitando assim que profissionais de outras áreas atuem nesta função.

1.3 A evolução da Secretária Executiva ao longo dos anos

Nos anos 50, a Secretária executava apenas algumas técnicas secretariais como taquigrafia, datilografia, arquivo, atendimento telefônico e anotação de recados.

Na década de 60 houve uma valorização na mentalidade do empresário brasileiro. Ter uma Secretária passou a ser um status.

Nos anos 70, a Secretária é vista como um membro ativo na gerência, participando de programas de desenvolvimento mais elaborados e sua atuação passa a ser mais dinâmica e abrangente, ganhando mais respeito nas organizações.

Os anos 80 foi um despertar da era da qualidade e da informática. A ação entre chefes e Secretárias passou a ser conjunta (administração participativa), um time de dois. O trabalho passa a ser em equipe (PORTELA; SCHUMACHER, 2006).

Em meados da década de 90 e início do novo milênio, as megatendências obrigam um repensar destas profissionais. Desaparece a moça elegante, bem vestida e apenas digitadora. Nasce um novo perfil: gestor, empreendedor e consultor. Para as Secretárias, a era da competência, de profissionais polivalentes e atualizadas, com capacidade produtiva e em busca de resultados, que não só recebem ordens, mas que orientam e dão opiniões também.

As Secretárias deixam de ser uma propriedade particular do gerente a quem assessoram e passam a ser um membro da organização.

CAPÍTULO 2 - A SOCIEDADE DO CONHECIMENTO

2.1 A origem da era Pós-Industrial

A título de delimitação, embora carecendo de maior precisão, pode-se dizer que a sociedade pós-industrial nasceu com a Segunda Guerra Mundial, a partir do aumento da comunicação entre os povos, com a difusão de novas tecnologias e com a mudança da base econômica. Um tipo de sociedade já não baseada na produção agrícola, nem na indústria, mas na produção de informação, serviços, símbolos (semiótica) e estética.

A sociedade pós-industrial provém de um conjunto de situações provocadas pelo advento da indústria, tais como o aumento da vida média da população, o desenvolvimento tecnológico, a difusão da escolarização e difusão da mídia.

A sociedade pós-industrial se diferencia muito da anterior e isso se percebe claramente no *setor de serviços*, que absorve hoje cerca de 60% da mão-de-obra total, mais que a indústria e a agricultura juntas, pois o trabalho intelectual é muito mais freqüente que o manual e, a criatividade, mais importante que a simples execução de tarefas. Antes era a padronização das mercadorias, a especialização do trabalho, agora o que conta é a qualidade da vida, a intelectualização e a desestruturalização do tempo e do espaço, ou seja, fazer uma mesma coisa em tempos e lugares diferentes (simultaneidade).

2.2 O Capital Humano

As organizações passam por um momento de mudanças no que diz respeito à importância dada aos capitais humanos, mais valorizados a cada dia. Para entender um pouco mais dessa nova dinâmica, vale fazermos uma reflexão sobre a crescente importância dada a temas como o conhecimento, que eram deixados de lado por conta da relevância dada aos Capitais Financeiros e Materiais.

No passado, os gestores das empresas se preocupavam em obter os melhores recursos materiais para a construção de uma infra-estrutura que lhes

possibilitassem alcançar altos índices de produção. Isso, por sua vez, lhes permitia obter ótimos resultados econômicos, já que teriam cada vez mais excedentes para comercializar. Essa forma de pensar e administrar os negócios predominou por quase dois séculos, tendo seu início na época da Revolução Industrial. Por volta da metade do século passado, estudiosos começaram a voltar sua atenção para um dos fatores mais importantes dentro de qualquer organização: a influência do homem e de suas capacidades transformadoras.

Com o desenvolvimento das Ciências Humanas, a organização começou a ser analisada não só por sua capacidade produtiva e lucratividade, mas também pelo capital humano, a ela agregado. Nesse ponto, vale lembrar que essa expressão “capital humano” reúne em si os conceitos de Educação, Inovação, Criatividade e Conhecimento, entre outros aspectos intangíveis. Quando bem trabalhados, esses ativos gerados pelo esforço humano podem impulsionar uma organização para o sucesso, em todos sentidos. Atualmente, esses recursos, tidos como parte do subjetivo humano, representam a nova fronteira a ser ultrapassada para quem deseja obter vantagem competitiva.

Para acompanhar este novo processo de desenvolvimento do mundo em que os serviços e a criatividade dão o tom, o capital físico, que era a variável-chave do crescimento econômico, perde lugar hoje para o capital humano, representado pelo *conjunto de capacitações* que as pessoas adquirem através da *educação*, de *programas de treinamento* e da própria *experiência* para desenvolver seu trabalho com competência, bem como pelo *desenvolvimento de várias competências* do ponto de vista profissional. A teoria do Capital Humano foi desenvolvida na década de 60 por dois economistas que mais tarde receberiam o prêmio Nobel (Theodore Schultz e Gary Becker). Segundo essa teoria, pode-se dizer, de forma resumida, que o progresso de um país é alavancado pelo investimento em pessoas.

Essa nova sociedade que está se formando, e que tem por base o capital humano ou intelectual, é chamada de *Sociedade do Conhecimento*.

O *pensar* é, portanto, o *grande diferencial entre as pessoas e as sociedades*. Mas o que é o *pensar*?

Pensar é aprender a ser livre, responsável e honrado. Pensar é esforço e inconformismo, para com o mundo e também para consigo mesmo. Pensar é duvidar e criticar, não de forma altaneira ou presunçosa, senão por desejo do bem comum. Pensar é ter o tempo de poder fazê-lo. Pensar não é repetir

ou reproduzir. Pensar é ativar o que de nobre há no ser humano, porque pensar é também sentir e intuir (LUCCI, acesso em 12 out. 2008).

A frase de Descartes não é de todo certa: não se trata de "penso, logo existo", mas penso, logo vivo. Viver é encontrar seu próprio caminho e evitar permanentemente a tentação do fácil. O fácil é não pensar.

Diante desse quadro, é óbvio que as profissões também passem por um processo de mutação bastante espetacular. Lucci (acesso em 12 out. 2008) destaca que no perfil do profissional do futuro, as características mais valorizadas são:

- Formação - global e sólida;
- Conhecimentos extra - computação, domínio de várias línguas;
- Polivalência - condições de atuar em várias áreas;
- Cultura ampla - domínio de informações culturais e tecnológicas;
- Capacidade de inovação - predisposição para mudanças;
- Atualização - reciclagem contínua dentro da atividade;
- Capacidade analítica - postura crítica, interpretação antecipada das necessidades futuras da sociedade e
- Interação - emoção e razão integradas facilitarão o desempenho.

2.3 A expansão do conhecimento: uma necessidade

Cada vez mais, para criar e estabilizar posição de vantagem competitiva sustentável, as melhores organizações estão investindo na aplicação de conceitos como aprendizagem, conhecimento e competência. A criação ou aquisição de conhecimento pela organização sobre suas ações representa um recurso intangível capaz de lhe conferir vantagem competitiva. Esse conhecimento é derivado das interações desenvolvidas em processos de aprendizagem que ocorrem no ambiente organizacional. Quanto mais especificidades esse conhecimento demonstrar em relação à organização, mais ele se tornará o fundamento de suas competências essenciais e, em conseqüência, um importante ativo estratégico.

Num cenário em que a concorrência entre empresas acontece em nível mundial, a Secretária, graças a seu potencial intelectual, passou a ser considerada um dos maiores ativos das organizações. Por meio da mescla de conhecimentos, habilidades e atitudes a Secretária torna-se, então, peça fundamental para o

sucesso da missão e atividade da empresa. O problema é como fazer isso na prática.

Para fazer mais com menos como manda a realidade atual, as pessoas precisam ser mais flexíveis e menos “amarradas” a estruturas e sistemas rígidos. O alinhamento dos valores intrínsecos com a visão de futuro e, ao mesmo tempo, a redução do efeito do caos alheio é o grande desafio.

A Secretária de sucesso tem certos atributos pessoais em comum: é disciplinada no atendimento, na pontualidade e no cuidado com a aparência, sabe lidar com as pessoas e lidera sem exercer nenhuma pressão. É leal ao executivo e à organização para a qual trabalha e demonstra confiança nas pessoas, deixando que elas cumpram com suas tarefas sem interferência. Transforma seu local de trabalho num clima saudável, gerando melhores resultados.

Medeiros (2001) relata que o ser humano é o melhor negócio que qualquer empresa pode utilizar para superar seus próprios desafios. As pessoas integradas na organização contribuem na geração de resultados financeiros satisfatórios.

Por isso, além das competitividades que as empresas enfrentam, é preciso preocupar-se com a composição do quadro de funcionários e suas expectativas.

Davis (1992) cita que, no século XIX e no século XX, alegava-se que os empregados apenas queriam dinheiro; assim, acreditava-se que salário gerava motivação direta e imediata.

A motivação trata-se de um dos aspectos mais importantes no estudo do homem com seu trabalho. Uma pessoa motivada realizará qualquer atividade com muito mais qualidade e eficiência. É por isso que as empresas se preocupam em motivar seus colaboradores através de programas específicos (MUSSAK, 2003).

Todo funcionário trata o próprio trabalho como grande oportunidade de sua vida de perceber o investimento da empresa em sua carreira. Existirá, naturalmente, uma vontade de fazer muito mais do que a obrigação, como forma de retribuição às chances de crescimento como profissional e como pessoa.

CAPÍTULO 3 - COMPETÊNCIAS

3.1 Sobre competências

Historicamente, pode-se reportar ao final da Idade Média, quando a expressão “competência” pertencia essencialmente à área jurídica. Assim, a competência era a capacidade atribuída a alguém ou a uma instituição para apreciar e julgar certas questões. Por extensão, o termo veio a designar o reconhecimento social sobre a capacidade de alguém se pronunciar a respeito de um assunto específico. Mais tarde, passou a ser utilizado de forma mais genérica, principalmente na linguagem das organizações, para qualificar a pessoa capaz de realizar determinada atividade produtiva com efetividade.

Chamamos de competência a integração e a coordenação de um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes (*C.H.A.*) que, na sua manifestação, produzem uma atuação diferenciada. Ela não se restringe a uma área específica da empresa, está difundida de forma ampla em toda a organização.

A competência integra as diversas dimensões humanas quando se trata de desenvolver uma atividade. A ação humana envolve atendimento de necessidades (desejos, emoções, uma tarefa do trabalho, comer, etc) e isto provoca a criação de conhecimentos e habilidades. O conjunto de crenças e valores subjacentes, em tudo que realizamos, vai determinar um modo de ser do indivíduo no mundo. É exatamente este modo de ser, justificado pelas crenças, que vai determinar o grau de motivação para realizar uma dada atividade.

A competência é uma característica subjacente a uma pessoa que pode ser relacionada com desempenho superior na realização de uma tarefa ou em determinada situação.

A discussão sobre competência tem crescido nos últimos anos nas empresas, nas escolas e na sociedade de maneira geral. Conforme Fleury e Fleury (2000, p. 17), “competência é um saber agir responsável e reconhecido, o que implica em mobilizar, integrar, transferir conhecimento, recursos, habilidades que agregam valor à organização e valor social ao indivíduo”.

Competência para alguns significa o conjunto de qualificações que a pessoa tem para executar um trabalho com um nível superior de desempenho. Isto é, competência é um agregado de conhecimentos, habilidades e atitudes relacionados que afetam mais significativamente o desempenho de um papel ou responsabilidade, que possa ser medido com parâmetros bem-aceitos, e que pode ser melhorado através de treinamento e desenvolvimento.

Coloca-se a competência como sendo um composto de duas dimensões distintas: a primeira, um domínio de saberes e habilidades de diversas naturezas que permite a intervenção prática na realidade, e a segunda, uma visão crítica do alcance das ações e o compromisso com as necessidades mais concretas que emergem e caracterizam o atual contexto social (BELLUZZO, 2006, p. 29).

Conforme Durand (2000 *apud* Belluzzo, 2006), existem três dimensões em relação às competências:

- Conhecimento, compreendendo uma série de informações assimiladas e estruturadas pelas pessoas, que lhes permite entender o mundo, ou seja, o saber acumulado ao longo da vida, derivado da informação que, por sua vez, deriva de um conjunto de dados que, percebidos pela pessoa, têm relevância e propósito e causam impacto em seu julgamento ou comportamento.
- Habilidade, relacionada ao saber como fazer algo ou à capacidade de aplicar e fazer uso inteligente e produtivo do conhecimento adquirido, ou seja, de instaurar informações e utilizá-las em uma ação com vistas a atingir um propósito específico. Considere-se que as habilidades podem ser classificadas em intelectuais (abrangendo essencialmente processos mentais de organização e reorganização de informações) e motoras ou manipulativas (pressupondo uma coordenação neuromuscular).
- Atitude, como terceira dimensão da competência, diz respeito aos aspectos sociais e afetivos relacionados aos estados complexos do ser humano e que afetam o comportamento em relação a pessoas, coisas e eventos, determinando a escolha de um curso de ação.

Em síntese, as competências podem estar relacionadas à formação, capacitação e aptidão dos profissionais (através do desenvolvimento de conceitos, habilidades e atitudes); ações (por meio de práticas de trabalho e capacidade de mobilizar recursos); mobilização (através da articulação de recursos); resultados (busca de melhores desempenhos); perspectiva dinâmica (questionamento

constante); autodesenvolvimento (através do processo de aprendizagem individual no qual a responsabilidade maior do mesmo deve ser atribuída ao próprio indivíduo) e, por fim, à interação (o relacionamento com outras pessoas).

As competências têm sido muito utilizadas nos sistemas produtivos e na atuação dos profissionais qualificados, principalmente no atual cenário mercadológico extremamente competitivo em que se encontram as pessoas e as organizações. E, para atuar efetivamente neste novo cenário, é importante que os profissionais reconheçam a necessidade da busca contínua por aperfeiçoamento e autonomia.

3.2 O perfil das competências técnicas e comportamentais

Todo profissional tem um perfil de competências que compreende competências técnicas e comportamentais. Para Felipe (acesso em 02 abr. 2007), “as competências técnicas estão relacionadas à inteligência intelectual (QI), ou seja, à quantidade de conhecimento formal e acadêmico que o indivíduo conseguiu adquirir”.

As competências comportamentais têm sido foco de muitas atenções no mercado de trabalho, porque o mercado do passado só tinha olhos para as competências técnicas. Se o profissional fosse tecnicamente competente, já possuía os requisitos para ocupar seu lugar no mercado de trabalho. Mas, se competência técnica é pré-requisito, comportamento é o fator de diferenciação.

No mundo organizacional de hoje, o comportamento é um diferencial competitivo para qualquer profissional que tem como meta uma carreira ascendente dentro da empresa. Toda essa ilustração tem por objetivo mostrar que, quando definimos as competências para um determinado cargo, estamos descrevendo todas as características técnicas e comportamentais que o profissional precisa ter para realizar com sucesso todas as suas atribuições.

Para Felipe (acesso em 02 abr. 2007), “as competências comportamentais dizem respeito à inteligência emocional (QE), ou seja, o nível de equilíbrio e adequação como o indivíduo interage com o meio em que está inserido”.

Nos últimos tempos, o conceito de Secretária mudou claramente: ela passou a ser a assistente (*STAFF*) ao ponto de conseguir até assumir com credibilidade algumas responsabilidades da alta direção da organização.

Em seu novo perfil, atribui-se a preocupação com o todo empresarial, com a produtividade e lucros da empresa, ter iniciativa, ser polivalente, negociadora, programadora de soluções, participativa, estabelecadora de limites, conhecedora dos problemas do seu país e do mundo para moldar as expectativas das empresas aos objetivos a serem atingidos pelas pessoas e por toda a organização, prestar assessoria de forma pró-ativa, conhecer tecnologias, estar preocupada com a competitividade, trabalhar com estratégia gerencial, ser gestora dentro do molde generalista (conhecedora das teorias da organização), que saiba “ler” ambientes no trabalho com a finalidade de entender as mudanças e os conflitos (procurando transformar o ambiente e as situações criadas por ele) e conhecer técnicas secretariais com excelência.

A importância das pessoas saberem lidar com suas emoções em situações da vida moderna tem levado o debate sobre inteligência emocional para dentro das organizações. Polêmico ou não, o debate tem mostrado que o ser humano é o verdadeiro diferencial nas empresas. E, para ele poder utilizar todo seu talento, as emoções precisam ter um espaço garantido.

Existem regras de comportamento que todos nós conhecemos, mas que nunca é demais lembrar. Uma Secretária Executiva que deseja ser uma boa profissional deve sempre se recordar de regras básicas, tais como: ter segurança profissional, capacidade de liderança, organização e capacidade de planejamento, moderação perante situações delicadas, agilidade para tomar decisões certas, bom senso e equilíbrio emocional, humildade para admitir seus limites e aceitar críticas, pontualidade em seus compromissos, ser simpática, agradável, prestativa, cooperativa e compreensiva com todos.

A vida em uma empresa é também uma vida em comunidade. Para ter uma boa convivência, a profissional deve ter capacidade de bem se relacionar com os executivos, auxiliares, colegas, visitantes e subalternos.

3.3 O equilíbrio entre competências técnicas e comportamentais

A Secretária Executiva vem ocupando um espaço mais evidente na estrutura organizacional ao mesmo tempo em que parece ter crescido a referência a esta profissional nas organizações modernas, atingindo os objetivos que têm sustentado as grades curriculares dos cursos de Secretariado Executivo no Brasil, os quais buscam dar uma visão mais atuante à Secretária Executiva.

Sendo assim, esta profissional deve ser preparada para desempenhar, com competência, as tarefas peculiares à profissão, contribuindo para a melhoria da qualidade e maior produtividade nas organizações.

Também é preciso mencionar que a Secretária Executiva que pretenda atuar neste contexto organizacional deve buscar eficiência e eficácia nas rotinas e atribuições que são designadas ao seu cargo.

Diante deste novo perfil, a profissional é responsável por várias atividades organizacionais, desde as mais rotineiras (como organizar reuniões, viagens e agenda) até as mais elaboradas (como assessorar projetos, apresentar relatórios, representar o executivo em negociações e eventos) e também quando é acionada para articular e implementar inovações nas atividades gerencias.

A Secretária Executiva é um exemplo de profissional completo por apresentar em seu perfil competências técnicas e comportamentais que a auxiliam no desenvolvimento de suas funções na organização. A profissional busca, também, o equilíbrio necessário entre suas competências e habilidades, uma vez que o foco do seu trabalho não está apenas direcionado ao conhecimento acadêmico adquirido.

Em sua rotina de trabalho, o conhecimento acadêmico e suas habilidades nem sempre são os únicos fundamentos para a realização de suas atividades. Por outro lado, há também momentos que exigem da Secretária Executiva muito mais que técnica. Em muitas situações, sua inteligência emocional é imprescindível diante da sua interação com o meio ao qual está inserida.

O norte-americano Daniel Goleman, jornalista e psicólogo, PhD pela Universidade de Harvard, após publicar o livro “Inteligência Emocional – A Teoria Revolucionária que Redefine o que é Ser Inteligente”, Editora Objetiva -, conseguiu acender ainda mais a polêmica dos conceitos sobre o controle e aproveitamento produtivo das emoções humanas causadoras de polêmicas e geradoras de

mudanças no modo de se enxergar as relações das pessoas no trabalho e com suas próprias vidas.

Goleman (1995) questiona o velho mito de que devemos sobrepor a razão à emoção. Ele sugere a busca de um equilíbrio entre ambas e, mais ainda, que é possível usar inteligentemente a emoção.

Ele propõe em seu livro que podemos lidar com as emoções, assim como lidamos com a matemática e a física, tendo maior ou menor talento segundo nosso grau de Q.E. (quociente emocional). Para ele, o conhecido Q.I. (quociente intelectual) é insuficiente para determinar se alguém poderá ter sucesso ou não na vida, pois mede apenas algumas das funções cerebrais, especialmente a capacidade de fazer conexões lógicas e racionais.

A Secretária Executiva deve ter uma conduta ética e suas atitudes devem visar à busca constante do equilíbrio entre suas competências, transformando-as no alicerce para o sucesso de seu trabalho. Ela deve fundamentar-se na razão e na emoção, mantendo sempre o equilíbrio entre ambas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o desenvolvimento deste trabalho, pode-se observar que a informação e o conhecimento são insumos básicos do desenvolvimento.

As novas tecnologias, os novos mercados, as novas mídias e os novos consumidores da chamada Era da Informação e do Conhecimento conseguiram transformar o mundo em uma grande sociedade, globalizada e globalizante; mas o homem, diante dessa nova realidade, continua o mesmo: íntegro na sua individualidade, na sua personalidade, nas suas aspirações, na defesa de seus direitos, na busca da sua felicidade e de suas realizações, e no comando desta mudança, como o único ser dotado de vontade, inteligência, conhecimento e competência, é capaz de compreender os desafios e definir os passos que direcionarão seu próprio futuro.

Mas, apesar da velocidade que essas mudanças profissionais vêm impondo ao mundo, é preciso estar atento a duas importantes atitudes para poder conduzir nossas vidas dentro de certo padrão de equilíbrio.

A primeira é que o trabalho contemporâneo é caracterizado por uma exagerada ambição; somos vítimas da impaciência revolucionária que tudo deseja, e imediatamente. Assim se explicam as revoluções, que têm em mira resultados gigantescos e imediatos, à custa, muitas vezes, da violação das leis naturais. E, contudo, a História ensina-nos que não é a revolução, mas sim o trabalho humano constante e tranqüilo que nos impele no caminho do progresso. Desgraçadamente, o homem confia demasiado nas forças da revolução e destrói prematuramente as suas próprias forças, escravizando-as à febre de criar. Deseja alcançar no mais curto espaço de tempo possível tudo aquilo que só pode dar fruto completo dentro dos limites estabelecidos pelas leis naturais.

A estatística mata-nos, subjuga-nos e desmoraliza-nos com a fascinação dos números. Estamos sempre a perguntar: "Quantos?" e esquecemo-nos do "Como?". A cura desse mal sobrevirá justamente quando a pergunta "quanto" se veja substituída por "como", ou seja, quando nos pusermos acima do êxito momentâneo.

A outra atitude diz respeito à ética, ou seja, à atitude que deve pautar nossas vidas e nossas disputas nessa sociedade globalizada e altamente competitiva.

Francis Bacon afirmava que “o homem pode tanto quanto sabe”. E, partindo deste ponto de vista, pode-se afirmar que esta deve ser a conduta de uma Secretária Executiva que busca ter êxito neste novo cenário mercadológico, onde a competitividade é cada vez maior, assim como o número de profissionais em busca de uma colocação no mercado.

O profissional de Secretariado Executivo tem importante papel no cenário corporativo ao qual está inserido e, para tanto, necessita desenvolver diferenciais que lhe garantam a tranquilidade necessária para o desenvolvimento de suas funções. E os resultados que deseja alcançar só serão atingidos se souber, com inteligência, usufruir das competências que o capacita.

REFERÊNCIAS

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Construção de Mapas: desenvolvendo competências em informação e comunicação**. Bauru: Autores Brasileiros, 2006.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif. **A Informação e o Conhecimento na Biologia do Conhecer: uma abordagem cognitiva para os estudos sobre inteligência empresarial**. 2002. 97f. Tese (Doutorado em Ciências da Informação) - Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.

DAVIS, Keith. NEWSTROM, John W. **Comportamento Humano no Trabalho**. São Paulo: Pioneira, 1992.

FELIPPE, Maria Inês. **Entrevista por Competência**. Disponível em: <<http://www.mariainesfelippe.com.br/artigos/artigos.asp?registro=49>>. Acesso em: 02 abr. 2007.

FLEURY, Afonso; FLEURY, Maria Tereza Leme. **Estratégias Empresariais e Formação de Competências**. São Paulo: Atlas, 2000.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. 36. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

LUCCI, Elian Alabi. **A Era Pós-Industrial, a Sociedade do Conhecimento e a Educação para o Pensar**. Disponível em: <<http://www.hottopos.com/vidlib7/e2.htm>>. Acesso em: 12 out. 2008.

MEDEIROS, José Rafael de. **O amor renovando o trabalho**. 3. ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2001.

MUSSAK, Eugenio. **Metacompetência: uma nova visão do trabalho e da realização pessoal**. São Paulo: Editora Gente, 2003.

PORTELA, Keyla C. A.; SCHUMACHER, Alexandre José. **Ferramentas do Secretário Executivo**. 1. ed. Santa Cruz do Rio Pardo: Editora Viena, 2006.

ROCHA, Hélio M. R. **A Importância do Capital Humano para o Sucesso dos Projetos nas Organizações**. Disponível em:

<http://www.ietec.com.br/ietec/cursos/area_gestao_de_projetos/2008/09/03/2008_09_03_0001.2xt/materia_clipping/2007_12_17_0351.2xt/dtml_boletim_interna>.

Acesso em: 12 out. 2008.

SELTIZ, C. et al. **Métodos de Pesquisa nas Relações Sociais**. São Paulo: Ed. Herder, 1965.