

A INSERÇÃO DA MENTORIA NO PERFIL SECRETARIAL: DESENVOLVENDO NOVAS COMPETÊNCIAS

Yasmim Danniele Silva Barros¹
Simone Dias de Azevedo²

RESUMO

O presente trabalho propôs entender, à luz do estudo de caso e análise bibliográfica, as conceituações da mentoria, abordando um contexto inovador para o perfil do profissional de Secretariado. Através da análise organizacional, o tema mentoria é abordado juntamente com a importância na eficácia da comunicação para desenvolvimento de vantagens empresariais e acadêmicas. O processo da mentoria para o profissional de Secretariado, abrange a possibilidade de desenvolver novas competências, pois, atualmente tal profissional tem desenvolvido um papel importante nas organizações. Este estudo visou investigar as competências do Secretário Executivo na formação e no desenvolvimento organizacional, para tornar-se um agente facilitador e cooperador. Haja vista que as diversas culturas organizacionais estão trabalhando e, utilizando a mentoria como ferramenta para inovar o desenvolvimento e o melhoramento da cultura empresarial.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Mentoria Secretarial. Novas Competências

1 INTRODUÇÃO

Na busca de abordar a pluralidade dos profissionais de secretariado, entende-se que existem processos para o desenvolvimento e um deles é a linguagem, pois, eles necessitam alcançar diversos níveis dentro e fora de uma organização, de maneira que facilite a sua comunicação. Como citado por Souza (2008, p. 18), “A linguagem é o que caracteriza e marca o homem, trata-se de restaurar nas ciências humanas o espaço do sentido. O sentido da palavra é o caminho para o resgate daquilo que no homem é sujeito, no qual ele não se anula e não se desfaz”.

Durante o desenvolvimento do profissional dentro de uma organização, é fundamental que, muitas vezes, o Secretário Executivo exerça alguns papéis que demandam experiências. Nessa tentativa de desenvolvimento, existem algumas metodologias de Recursos Humanos que buscam desenvolver pessoas, abordando pesquisas, e uma delas demonstra que os benefícios de um mentor na carreira de pessoas podem torná-las sucedidas, ou seja, buscam desenvolvê-los através de experiências compartilhadas.

O objetivo deste trabalho é compreender a mentoria para o perfil do profissional de Secretariado Executivo. Este estudo visou investigar as competências desse profissional na formação e no desenvolvimento organizacional, para tornar-se um agente facilitador e cooperador. Haja vista que as diversas culturas organizacionais estão trabalhando e, utilizando a mentoria como ferramenta para inovar o desenvolvimento e o melhoramento da cultura empresarial.

De acordo com Mandelli e Loriggio (2016, p. 32) “Um líder precisa ser, antes, um modelo e exemplo. Portanto, antes de olhar para os liderados à procura dos pontos de evolução, é preciso olhar no espelho e encontrar o que pode ser feito”.

Para Botti e Rego (2007, p. 368) “Mentor é a designação dada a um profissional mais experiente, ao qual cabe guiar, orientar e aconselhar um jovem — a quem chamaremos "mentorado" — no início de sua carreira”.

É citado por eles que o mentor tem um papel relevante para o desenvolvimento do ser humano, pois ele crescerá em diversos âmbitos. Segundo Botti e Rego (2007, p. 368):

Estabelece uma relação complexa e multifacetada com o jovem profissional, buscando o desenvolvimento interpessoal, psicossocial, educacional e profissional. É uma relação de troca e de reciprocidade, que se firma por meio de um plano de desenvolvimento pessoal e na qual o ganho não é apenas unilateral, pois o mentor também aprende e cresce com a maneira do jovem encarar a vida.

1.1 JUSTIFICATIVA

No que tange a inserção da mentoria no perfil secretarial, observa-se que o tema abrange grande relevância para a área, visto que os secretários são profissionais voltados a mudanças. Portanto, a mentoria demonstra a importância na eficácia da comunicação para desenvolvimento de vantagens empresariais e acadêmicas, assim como desenvolver novas competências, pois, atualmente tal profissional tem um papel importante nas organizações.

A mentoria (mentoring) vem sendo reconhecida mundialmente como um dos melhores métodos para desenvolvimento do indivíduo em diversas dimensões da vida, inclusive o trabalho e a carreira. Em sua forma básica, trata-se de um relacionamento transformacional pelo qual uma pessoa (mentor/mentora) influencia o desenvolvimento cognitivo, social ou emocional de outra (mentorado). No meio do potencial de resultados trazidos por programas de mentoria está o sucesso de funções gerenciais, desenvolvimento gerencial, redução de *turnover*, o crescimento da produtividade e o aumento da comunicação entre todos os níveis e setores da organização” (ZEY, 1997 apud FARIA *et al.*, 2013)

O presente trabalho apresenta relevância no campo da ciência para os profissionais de Secretariado Executivo, visto que engloba assuntos relacionados às competências, desenvolvimento e inovação para a área, compreendendo que, a mentoria é uma método de ensino ministrado por pessoas experientes em uma área específica. Dessa maneira, o profissional de secretariado tem a possibilidade de dominar o conhecimento através desses ensinamentos e crescer na empresa ou na carreira, uma vez que a mentoria traz diversas possibilidades de atuação, seja do empreendedorismo ou um emprego mais formal.

Em face aos dados apresentados, nota-se que a contribuição da pesquisa para a sociedade é de grande relevância, pois possibilita direcionamento e avanços nos diversos campos do saber. Assim, a presente pesquisa proporciona uma contribuição para a sociedade, seja ela dentro da comunidade acadêmica, no mercado de trabalho ou em outras esferas. Visto que o tema central é investigar outras possibilidades de carreira e inovação no mercado.

Dessa forma, é importante que a sociedade tenha acesso a essas informações de uma forma facilitada e acessível, para que possa se beneficiar delas. Além disso, as pessoas podem colaborar com o planejamento do novo conhecimento, trazendo aos pesquisadores problemas reais que se deparam nos seus campos de atuação. (USP, 2021)

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este artigo tem por objetivo apresentar o referencial teórico da pesquisa e amparar as contribuições para os processos de mentoria. Assim, investigou-se no âmbito do conhecimento as principais referências na definição do conceito, dimensões e elementos, da mentoria para o profissional de Secretariado, abrange a possibilidade de desenvolver novas competências, pois, atualmente tal profissional tem desenvolvido um papel importante nas organizações.

2.1 MENTORIA

Na Grécia Antiga o termo “mentor” era utilizado para um personagem da Odisséia, de Homero. Apresentado como um sábio e amigo leal de Ulisses, Rei de Ítaca. No processo das guerras de Tróia, Ulisses deixa seu filho sob a proteção do mentor. A partir desse momento surgem as definições, utilizando palavras como “conhecimento”, “inspiração” e “ensinamento” para designar esse profissional ou conselheiro. Afinal, o seu maior papel desde a Grécia Antiga até os dias atuais é, ajudar e apoiar outras pessoas em sua jornada de desenvolvimento.

Na definição de Botti e Rego (2007, p. 368), entende-se mentoria como:

Mentor (do latim mentor, oris, do antropólogo grego Mentor) é hoje aquele que serve como experiente conselheiro, como guia e sábio. É aquele que estimula, inspira, cria ou orienta ideias, ações, projetos e realizações. A palavra é derivada (por metonímia) de Mentor, personagem da Odisséia, poema escrito por Homero no século VIII.

Procurando desvendar a palavra “mentoria”, para o entendimento de como o termo surgiu, encontram-se diversas definições, com análises e históricos diferentes.

Mentoring, segundo uma definição liberal, pode ser entendido como o processo de desenvolvimento de profissionais experientes em uma ou mais áreas, apoiando-se mutuamente à medida que crescem. Pode ser um processo individual, grupal ou coletivo, mas esses mentores precisam estar preparados para a sessão, pois mentoria não é apenas ajudar, dar apoio, mas também deve ser entendido como uma jornada para inspirar, capacitar e resolver problemas. (SPERANDIO, 2019, p. 01).

Ademais, pode se entender como o compartilhamento de conhecimento, ou seja, alguém alcançou resultados em determinado assunto, e obteve grandes experiências, afinal, ele experimentou pessoalmente ou presenciou técnicas que funcionam na prática e outras

técnicas que não funcionam. Através da vasta experiência deste mentor, ele poderá compartilhar seus conhecimentos com seus mentorados, utilizando suas próprias técnicas, ensinar como gerenciar situações relacionadas a sua área, para o seu mentorado alcançar resultados. Assim, dotar os seus formandos de uma visão e permitir que, a partir desse momento, possam surgir novas estratégias de sucesso no campo da investigação.

Para Azevedo (2003, p. 36) “O processo de mentoria melhora os canais de comunicação existentes e estabelece novos, podendo servir para aumentar a produtividade, incentivar os indivíduos e também diminuir o *turnover*. “

Conforme Botti e Rego (2007, p. 368) “O uso contemporâneo do termo mentor tem origem nos Estados Unidos e foi motivado pelos empresários da década de 1970 pelo movimento feminista e pelo desenvolvimento das escolas de negócios nas universidades americanas.”

Investigou-se que nos negócios existe um crescimento e importância da mentoria, seja para a produção de artigos ou o desenvolvimento em especial das mulheres em suas carreiras. Mas esse assunto, ao longo dos anos, continuou crescendo, em especial em três áreas, a dos negócios, a do desenvolvimento de jovens-adultos e a do cenário acadêmico. (BOTTI; REGO, 2007).

Partindo para os dias atuais, o processo de mentoria obteve grandes avanços, mas por diversas vezes existem equívocos em relação à área, muitas vezes associada ao papel de Coach, Consultor e até Assessor.

É importante notar que há uma diferença entre *mentoring* e *coaching*. O perfil do coach em sua estrutura, busca atender, realizar aspirações, ou seja, ele será o mentor, tutor, que irá atender seus mentorados. Porém, o que difere é que esse profissional precisa entender sobre comportamentos, pessoas, para eficácia em seus atendimentos, e qualificar esses profissionais. Enquanto a mentoria vem com abordagens, experiências e habilidades que serão trazidas para seu mentorado.

De acordo com Azevedo (2003, p.28):

No *coaching*, há um aumento de conhecimento do iniciante e ensino sobre como navegar eficientemente no mundo corporativo. O colega mais experiente sugere estratégias específicas para alcançar objetivos de trabalho, e as aspirações da carreira. Em estágios iniciais, um gerente mais experiente ajuda o menos experiente, fornecendo conselhos em questões inerentes à nova posição na hierarquia. O colega que está na organização há mais tempo possui experiência; o novo gerente possui o status, porém limitação de conhecimento, devido à nova situação.

No que se refere à consultoria e assessoria, os perfis se diferem por abordagens e inserções diferentes dentro da organização. O consultor irá encontrar, apresentar ou abordar soluções para o determinado problema que lhe foi passado, mas não estará envolvido nas execuções internas, enquanto o assessor analisa o problema e construirá soluções que funcionam para a organização.

2.2 MENTORIA NAS ORGANIZAÇÕES

Para Chiavenato (2004, p. 372) Cultura organizacional é o conjunto de hábitos, crenças, valores e tradições, interações e relacionamentos sociais típicos de cada organização. Representa a maneira tradicional e costumeira de pensar e fazer as coisas, que são compartilhadas por todos os membros da organização.

De acordo com Chiavenato (2008, p. 177) “A cultura organizacional pode ser um fator de sucesso ou de fracasso das organizações. Ela pode ser flexível e impulsionar a organização, como também pode ser rígida e travar o seu desenvolvimento.

O conceito de cultura começa com a antropologia, Ela estuda diferentes culturas para entender como as pessoas se relacionam umas com as outras. Bem, as organizações são feitas de pessoas e, como tal, têm a sua própria cultura.

Seguindo esse raciocínio, Chiavenato (2008, p. 177) aborda que:

A parte mais visível da cultura - a ponta externa do *iceberg* -, em que estão os padrões e estilos de vida, comportamento dos funcionários, é a mais fácil de mudar. Contudo, no nível invisível estão os valores compartilhados e pressuposições desenvolvidos ao longo da história da organização. Esse segundo nível é mais difícil para mudar. As mudanças no primeiro nível - os padrões e estilos de comportamento - ao longo do tempo provocam mudanças nas crenças mais profundas. A mudança cultural emerge a partir do primeiro nível e, gradativamente, afeta o segundo nível.

No que tange à gestão estratégica, Herrero (2019, p. 3) aponta que a sua essência “é elaborar por meio de uma abordagem inovadora e criativa, uma estratégia competitiva que assegura o êxito da organização nos negócios atuais, ao mesmo tempo em que constrói as competências essenciais necessárias para o sucesso nos negócios de amanhã.”

Nesse âmbito de investigação para melhor compreensão da acepção de competência, buscou-se respostas através do dicionário, onde foi possível entender que é definida como sendo a “Capacidade decorrente de profundo conhecimento que alguém tem sobre um assunto: recorrer à competência de um especialista.” e até “[Jurídico] Atribuição, jurídica ou

consuetudinária, de desempenhar certos encargos ou de apreciar ou julgar determinados assuntos.” (COMPETÊNCIA, 2018).

Na análise de Queiroz (2008, p. 21) “Competência é o conjunto de conhecimentos, habilidades, e atitudes correlacionadas que em ação agregam valor ao indivíduo e à organização ao que denominamos de entrega.”

Após o entendimento do assunto, nota-se que as habilidades estão entrelaçadas com as competências e uma dessas é a liderança, ela será um processo de desenvolvimento para a mentoria. Em suma, é o ato de direcionar, desenvolver, ensinar e coordenar os membros. Por esse motivo a mentoria está intrinsecamente ligada ao processo de liderança.

O *mentoring* é utilizado para acelerar o crescimento das empresas e também manter um elo sólido entre colaboradores e organizações. Uma direção promissora no mundo dos negócios, afinal, visa impulsionar as organizações a atingirem seus objetivos analisando a humanidade, em sua natureza, culturalmente os seres humanos prestam orientações uns aos outros, no intuito de facilitar o caminho para a tomada de decisões. Atualmente, essa prática recebe o nome de *mentoring*, muito utilizada e respeitada.

Os discursos incentivadores, contribuem para o desenvolvimento de um indivíduo ou equipe e ganham espaço no mundo *business* como uma tendência inovadora, tendo em vista que a mentoria ajuda a motivar e elevar a produtividade por meio de ferramentas aplicadas por um profissional especialista no assunto.

Com o crescimento dessa ferramenta de estudo e desenvolvimento, algumas empresas estão aplicando dinheiro nessas técnicas e nos novos perfis profissionais. Existem dados que informam que os mentorados conseguiram cerca de 35% novas posições dentro da organização, após a mentoria. Essa ação permite que pelo menos 30% da população do Brasil esteja assumindo grandes posições hierárquicas.

O *mentoring* amplia a visão e mostra novas possibilidades, desafios e soluções, os líderes mantêm vínculos fortes com outros estrategistas das empresas, como por exemplo o mentorado.

2.3 FORMAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

A análise do histórico da profissão mostra que os escribas são conhecidos como os mais antigos secretários da história, afinal eles dispunham de conhecimento e do poder, considerados como um grande mérito. Ferreira (2011, p. 21).

A história da profissão trata de luta e persistência, seja desde a época dos escribas, grupo que detinha de conhecimentos, práticas e domínio na escrita, ou também, no processo para incluir uma secretária mulher na época de Napoleão Bonaparte. Entre outros fatores históricos que marcaram a jornada desta profissão.

Ao longo de sua trajetória, o profissional de secretariado esteve envolvido em ações significativas, como a criação da Federação Nacional das Secretárias e Secretários, em 31 de agosto de 1988.

De acordo com Lieuthier (2020, p. 23) “A partir dessa data, todas as causas relativas à profissão e aos profissionais de secretariado na esfera nacional, passaram a ser de competência da Federação Nacional das Secretárias e Secretários (FENASSEC).

É indiscutível o crescimento da profissão, bem como o reconhecimento do mercado, pela sua importância ao atuar como agente facilitador e de resultados junto aos níveis decisórios das empresas de todos os segmentos, no setor privado ou público. (D’ELIA; AMORIM, 2020).

Com o desenvolvimento da tecnologia e a modernização do perfil, conforme citado por Mota e Magalhães (2020, p. 19) “Os currículos escolares de secretariado, em todos os níveis, oferecem aos educandos um leque de competências técnicas voltadas à área de negócios e de linguagens, cujas propostas curriculares sintetizam o poder de alta performance desse profissional.”

Ao longo da jornada, a profissão ganhou pontos de destaque, padronizando eventos e explorando diversas possibilidades. Uma delas é o evento internacional, o que ocasiona um *network* com diversos secretários e possibilita uma discussão e entendimento dos perfis acadêmicos e profissionais nas mais variadas universidades do país e internacionais. Nesse contexto, as autoras D’Elia e Amorim (2020, p. 33) trazem uma análise da profissão:

Com o processo de globalização da nossa profissão é precursor ao período oficialmente conhecido como tal. A realização de eventos internacionais já ocorria no início da década de 90, o que possibilitou um intercâmbio muito rico com outras entidades da categoria, bem como traçar um paralelo entre os pontos convergentes e divergentes.

Através de todo esse contexto de inovações e mudanças, entende-se que o perfil sofreu uma modificação para acompanhar o novo mundo. O que resultou em um perfil com novas competências. Conhecidas como: Gestão, Empreendedorismo, Assessoria e Consultoria.

Sobre o sistema secretarial e seus subsistemas, Antunes, Arruda e Sena (2017, p. 25) abordam que:

Na atualidade, o profissional de secretariado tem sob sua responsabilidade o assessoramento de diversas áreas da organização e, por essa razão, a condução do sistema secretarial exige um profissional devidamente habilitado para o alcance dos resultados organizacionais. Se as técnicas secretariais não forem bem desenvolvidas ocorrerão grandes problemas e a eficácia da gestão do sistema será comprometida.

Segundo Nonato Júnior (2011, p. 6), “Assim, uma vez que a assessoria é o cerne do fazer secretarial em nível amplo e maduro, ela é também a trilha que demanda pesquisas e estudos para que se compreenda a rede de relações e definições contidas nas práticas secretariais.”

No tocante à Gestão Secretarial, é apresentado por Nonato Júnior (2011, p. 7) que “para que seja entendida como um processo de gestão efetivamente pertencente ao secretariado ela deverá se diferenciar de outras áreas da gestão, debruçando-se sobre o objeto de interesse do Secretariado Executivo.”

Em continuidade sobre Gestão Secretarial, Nonato Júnior (2011, p. 7) indica que:

Gestão para as assessorias (elaborada para o uso desta categoria); Gestão pelas assessorias (feita a partir dos secretários); Gestão com as assessorias ou em co-gestão (cooperada com secretários e outros gestores); Gestão das assessorias (pertencente ao saber secretarial); Gestão nas assessorias (produzida em trabalho e/ou ambiente de Secretariado); Gestão até as assessorias (elaborada para dialogar com profissionais secretários); Gestão a partir das assessorias (partindo da realidade secretarial concreta); Assessoria-Gestão (dinamizada enquanto rede de gerenciamento secretarial). (NONATO, 2011, p. 7)

A graduação de secretariado executivo nas universidades proporciona aos seus discentes um campo de estudo muito vasto, no qual esse secretário poderá se especializar e prestar serviços ou até iniciar sua carreira profissional como pesquisador. Na análise do perfil secretarial e suas atuações, Marçal e Barbosa (2020, p. 105) apontam que:

O secretário executivo é hoje um assessor executivo e administrador de informações que auxilia o executivo na organização e no processamento da informação. Possui prática das rotinas de escritórios, habilidade para assumir responsabilidades sem supervisão direta, iniciativa, autonomia para tomar decisões e solucionar problemas. O que está em alta hoje são as competências intelectuais e comportamentais.

2.4 MENTORIA COMO PERFIL SECRETARIAL

Considera-se que “A epistemologia, portanto, tem como eixo central analisar, dar legitimidade a novas teorias, quando procura conhecer suas bases, sua origem, quando

conceitua, válida e busca conhecer a articulação daquele conhecimento com outras áreas e suas especificidades.” Conforme destaca o autor, (FERREIRA, 2011, p. 54).

O profissional de secretariado executivo, consegue analisar que a mentoria vem se desenvolvendo dentro das organizações, também como um campo de atuação para o empreendedorismo, gestão e o desenvolvimento da liderança. Os especialistas estão adquirindo mais conhecimentos e revolucionando o mercado com novas propostas. Afinal, como é abordado por Pontes (2021, p. 20): “em uma era competitiva, o crescimento de qualquer empresa é proporcional ao crescimento de talento.”

O secretário, em sua graduação, percorre diversas disciplinas, adquirindo conhecimentos e ampliando suas habilidades e competências. Esse discente pode se especializar nessa área enquanto estudante, pois ao auxiliar os membros de seu período, começa a entender o sentido da mentoria. Assim, investindo em uma futura carreira e potencializando suas aptidões. Na visão de Pontes (2021, p. 20) Os talentos são os espíritos de uma empresa. Eles abrem a porta do conhecimento a todos.

Portanto, o secretário pode encontrar a mentoria como um novo espaço e oportunidade de carreira, seja na organização ou como empreendedor.

Contudo, existem profissionais que já estão no mundo *business* com experiências que foram adquiridas ao longo da sua jornada profissional. Esses secretários, possuem as competências necessárias para serem mentores dentro das organizações, afinal, ele consegue ter uma análise ampla da organização, muitas vezes, sendo considerado a peça chave de uma empresa, pois, a sua formação permite que ele esteja integrado a todas as áreas desse ambiente.

Sendo assim, se esse secretário utilizar de técnicas como a de gestão de pessoas para entender o cenário o qual está inserido, ele conseguirá traçar planos eficazes e eficientes que estarão alinhados a estratégias de desenvolvimento e plano de carreiras para os seus mentorados, e ainda esse profissional poderá tornar-se um empreendedor dessa área.

Segundo Pontes (2021, p. 20) “A área de recursos humanos, vista como estratégica, passa a ter necessidade de incorporar novas práticas transformacionais, trabalhando aliada às estratégias organizacionais para poder manter e desenvolver talentos.”

3 COMPETÊNCIAS

Na análise de Resende (2003), o campo das organizações as pessoas são peças fundamentais para construção da sociedade e seu desenvolvimento. As competências sempre estiveram entrelaçadas a esses pontos, atualmente tornando-se mais evidente, até um requisito fundamental para a formação e desempenho dessas pessoas e organizações.

Nas décadas de 60, 70 e 80, pesquisas nos U.S.A, espalharam pelo mundo a novidade da Avaliação do Mérito no trabalho, novidade esta que atraiu a atenção positiva da cúpula diretiva das organizações não só americanas, como também de outros países. A experiência posterior a respeito do assunto deixa de lado o conceito de mérito para então adotar o de desempenho. Muitos esforços foram feitos para tornar possível medir com precisão o desempenho das pessoas no trabalho organizacional. (BERGAMINI, 2012, p. 12).

Para Resende (2003), as mudanças de paradigmas revelam que o mundo passa por grandes transformações, em todos os aspectos, sejam eles comportamentais ou sociais no século XX. Nesse quesito as competências destacam-se por ganhar mais prestígio que a erudição e até as competências como atributos mais relevantes das pessoas.

Grandes e significativas evoluções sociais, políticas, organizacionais e comportamentais só acontecem por efeito da pressão de fortes movimentos, ambientais e conjunturais, resultantes de uma complexa combinação de fatores econômicos, culturais e tecnológicos. Esses movimentos - provocadores de mudanças e avanços importantes na vida em sociedade e nas organizações - se caracterizam por serem de uma certa forma cíclicos, cujas fases recebem nomes variados de períodos, eras ou gerações e, nos tempos mais recentes, verifica-se uma redução de tempo entre eles e dentro dos mesmos. (REZENDE, 2003, p. 4).

Analisando a fala de Resende (2003), esses movimentos são decorrentes do surgimento de grandes necessidades, pois, requer persistência por haver um grande movimento de resistência dentro das organizações.

A verdade é que estão ainda pouco desenvolvidas as culturas da competência, da qualidade e da melhoria contínua. Ou seja, a consciência da importância para as vidas das pessoas e para a vida das organizações destes três valores não está, ainda, na cabeça da maioria das pessoas: não são praticadas de forma natural e espontânea. Por enquanto, somente quando por efeito de gerenciamento (RESENDE, 2003, p. 23).

Para isso, ser exigente com qualidade e produtividade, e saber buscar a melhoria contínua, faz parte do rol de competências modernas não só de gerentes e supervisores, mas de qualquer profissional.” (RESENDE, 2003, p. 26).

3.1 NOVAS COMPETÊNCIAS

A globalização, a expansão da capacidade e os avanços na tecnologia impuseram às organizações a necessidade de agilidade e flexibilidade. Como resultado, a maioria dos administradores e funcionários trabalha hoje em um clima que pode ser definido como “temporário.” (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010).

Ao colocarmos organizações e pessoas lado a lado, podemos verificar um processo contínuo de troca de competências. A organização transfere seu patrimônio para as pessoas, enriquecendo-as e preparando-as para enfrentar novas situações profissionais e pessoais, na organização ou fora dela. As pessoas ao desenvolverem sua capacidade individual, transferem para a organização seu aprendizado, capacitando-a a enfrentar novos desafios. (DUTRA, 2011, p. 24).

Desse modo, Dutra (2011, p. 24) destaca que:

São as pessoas que, ao colocarem em prática o patrimônio de conhecimentos da organização, concretizam as competências organizacionais e fazem sua adequação ao contexto. Ao utilizarem, de forma consciente, o patrimônio de conhecimento da organização, as pessoas validam-no ou complementam as modificações necessárias para aprimorá-lo. A agregação de valor das pessoas é, portanto, sua contribuição efetiva ao patrimônio de conhecimentos da organização, permitindo-lhe manter suas vantagens competitivas no tempo.

Durante o desenvolvimento do texto, observou-se diversas análises sobre competências e sua evolução junto à sociedade. Na concepção de Resende (2003), esses aspectos da competência, habilidade ou aptidão, são como uma produção de soluções de problemas. Desde que esteja associada a um pensamento coeso para que seja aplicado às variáveis da sociedade e organização.

A sociedade atual entende que as informações obtêm grande valor e um diferencial competitivo, ligado ao conhecimento geral, como aborda Resende (2003). Essa informação é de extrema relevância, visto que, o profissional de secretariado executivo precisa estar atento aos novos cenários e constantemente atento às informações.

Organizações excelentes deverão desenvolver e reciclar constantemente as qualificações e competências de todos os seus funcionários, porque os conhecimentos estão ficando obsoletos com muita rapidez. As organizações maiores e mais complexas estão introduzindo sistemas de educação e treinamentos continuados. Muitas estão transformando seus órgãos de treinamentos nas chamadas universidades corporativas, tal a dimensão que está tomando a necessidade de desenvolver continuamente os conhecimentos dos seus empregados. Outras organizações estão criando setores especiais, assessorias ou gerências para fazer “Gestão das informações” ou “Gestão do conhecimento” (RESENDE, 2003, p. 64).

No que tange às competências comportamentais para os profissionais de Secretariado Executivo, Martins e D’Elia (2015), afirmam que no mundo contemporâneo a importância da capacitação está interligada às habilidades necessárias à profissão.

As competências individuais devem estar alinhadas com os intentos estratégicos da organização e suas competências. As competências individuais exigidas não são as mesmas para todas as pessoas que mantêm relação com a organização (DUTRA, 2011, p. 76).

Por esse motivo os profissionais precisam estar atentos e prontos para se qualificar constantemente. Por exemplo: o secretário executivo em seu perfil, necessita obter características relacionadas à ética, comunicação, assertividade, capacidade de negociação, espírito de equipe e polivalente. O que permite adequar-se às novas realidades de mercado.

Apesar do perfil atual exigir constante aperfeiçoamento, concorrências, informações rápidas, entre outros fatores. Ressalta-se que:

As organizações, tal como as pessoas, têm fases de vida envolvendo aprendizado, evolução, maturidade; possuem organismos completos, sofrem influências do meio ambiente, precisam se esforçar muito para sobreviver e obter êxitos. Elas precisam, também como as pessoas, buscar recursos internos e externos para desenvolver-se e vencer suas dificuldades (RESENDE, 2003, p. 172).

Portanto, tal como as pessoas, as organizações empresariais e as demais organizações da sociedade precisam muito dessa ideia de auto-ajuda (RESENDE, 2003, p. 173).

4 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

O método científico parte da observação organizada de fatos, da realização de experiências, das deduções lógicas e da comprovação científica dos resultados obtidos. Para muitos autores, o método científico é a lógica aplicada à ciência (PEREIRA *et al.*, 2018, p. 27).

Esse método direciona para a formação de uma teoria científica, ou seja, proporciona ao estudante elaborar um conjunto de explicações que poderá ser realizado por meio de diversas etapas, para a construção final de sua pesquisa.

Para análise e coleta dos dados deste artigo, baseou-se nos estudos de Gil (2010, p. 3) a pesquisa exige que as ações desenvolvidas ao longo do seu processo sejam efetivamente planejadas. Nesse contexto, foram necessárias abordagens e delimitações da pesquisa, uma delas é o estudo de caso. Segundo Ventura (2007, p. 385) “Como qualquer pesquisa, o estudo de caso é geralmente organizado em torno de um pequeno número de questões que se referem ao como e ao porquê da investigação. É provável que questões como essas estimulam também o uso de experimentos e pesquisas históricas.”

Dessa maneira, foram identificadas três plataformas para o estudo e desenvolvimento

deste trabalho. As plataformas selecionadas abordam questões e práticas relacionadas à mentoria, são elas: Acaso, Mentorear e Mentorize. Plataformas importantes para o desenvolvimento de pessoas e carreira. Após análises bibliográficas para conhecimento e domínio do tema, que na visão de Gil (2010, p. 30) A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente.

No decorrer da pesquisa e exploração das plataformas, o objetivo tornou-se analisar os diferentes dados que eram oferecidos pelas ferramentas, as quais prestam serviços de mentoria. Para estruturar o trabalho e seguir as etapas do estudo de caso Gil (2010, p. 37). Consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento.

Gil (2010, p. 38) aborda os diferentes propósitos do estudo de caso, como:

- a) explorar situações de vida real cujos limites não estão claramente definidos;
- b) preservar o caráter unitário do objeto estudado;
- c) descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada investigação;
- d) formular hipóteses ou desenvolver teorias; e
- e) explicar as variáveis causais de determinado fenômeno em situações muito complexas que não possibilitam a utilização de levantamentos e experimentos.

O desenvolvimento e estudo deste artigo se desenvolveu pela pesquisa qualitativa.

De acordo Lima e Moreira (2015, p. 31), a pesquisa qualitativa, ao buscar a compreensão detalhada dos significados e características situacionais do problema ou objeto investigado, permite o aprofundamento e complexificação do fenômeno investigado.

Para entender as abordagens que precisam ser feitas a partir do que foi construído, e delimitar o campo de pesquisa. Para Vidal (2013, p. 5):

O desenvolvimento de uma metodologia comparativa específica e de aperfeiçoamento de técnicas e indicadores aparece como imprescindível neste processo. Quando se trata de comparar unidades diferentes, sejam elas regiões, países ou processos de mudança, a complexidade aumenta devido às diferenças culturais existentes, além da configuração de variáveis, fontes de dados disponíveis produzidas e construídas a partir de diferentes conceitos, técnicas e metodologias utilizadas.

A partir dessa abordagem, delimitou a escolha de uma plataforma para o andamento do estudo de caso, pois, essa abordagem possibilita a visão completa e análise das situações, categorias, cultura, entre outras informações. Como é explicado por Vidal (2013, p. 7):

O método comparativo pode ajudar para que se aprenda com os erros cometidos e com as consequências de determinadas decisões. Ajuda também a tomar a decisão

mais acertada em cada caso. Em terceiro lugar, mostrar as possibilidades e dificuldades pelas quais perpassa cada método, especialmente quando se trata da uniformização de dados secundários obtidos e de construções sociais, posto que, por exemplo, conceitos como o status ou posição social de uma categoria profissional, de um trabalho, a ocupação ou a cultura política, podem ter um significado totalmente diferente de um país para outro. Estes objetivos são ilustrados com diferentes métodos de pesquisa comparativa, centrando-se na análise histórico-comparativa indicada para estudos de mudança social e na análise entre países, indicada para os estudos causais.

A plataforma da Acaso foi escolhida como fonte primária para o estudo e desenvolvimento deste artigo. Desta maneira, como o autor aborda o método comparativo, o qual auxiliou na delimitação do presente veículo, o seu principal intuito é uma análise contextual, uma investigação de fatores internos e externos.

Assim, por meio das referências citadas, estipulou-se critérios comparativos, análises e indicadores que nortearam a pesquisa. O presente trabalho obteve como estudo fundamental apresentar soluções, adquirir conhecimento. Dessa maneira, essa abordagem pode alcançar o seu objetivo final, dentro do curso de Secretariado Executivo.

5 ANÁLISE E DISCUSSÕES

Desse modo buscou compreender e investigar como a Acaso realiza suas atividades associadas à mentoria. A plataforma foi fundada no ano de 2020 com o objetivo de criar conexões, como é dito nos seus veículos sociais, por “acaso”, o que proporcionará ao “indivíduo, um universo de possibilidades, pois irá te direcionar para a sua melhor versão, por meio de um novo universo, onde pessoas de diversas regiões e até países podem criar conexões e elevar ao máximo o potencial pessoal, profissional e também do engajamento da plataforma.” Pois, idealizar e tornar realidade a possibilidade de encontrar pessoas com perfis desenvolvedores e que dominam conteúdos, os quais você almeja se especializar e inserir-se nesse mundo de negócios. Além das infinitas possibilidades que o recurso permite. O mentorado tem a possibilidade de abrir um perfil para ser um mentor de uma área que ele já adquiriu ou está adquirindo experiência.

De acordo com Moraes (1999, p. 2), a análise de conteúdo constitui uma metodologia de pesquisa usada para descrever e interpretar o conteúdo de toda classe de documentos e textos. Essa análise, conduzindo a descrições sistemáticas, qualitativas ou quantitativas, ajuda a reinterpretar as mensagens e a atingir uma compreensão de seus significados num nível que vai além de uma leitura comum.

Para dar seguimento à investigação da plataforma, utilizou-se esses conceitos e

critérios, para entender qual o intuito principal dessa ferramenta e se as suas propostas estariam de acordo com as informações levantadas.

Além das pesquisas, foram feitas testagens ou execução das teorias dentro da plataforma, em busca de entender como seria o funcionamento na prática. Entretanto, o site quando colocado em prática entrega o discurso inicial, de criar conexões e desenvolver o potencial máximo dos inscritos. E, desenvolve habilidades e competências de comunicação, liderança, relacionamento humano, adaptabilidade e proatividade.

Desse modo, ela transmite para além da formação acadêmica, contribuindo sim, para alunos que estão almejando o desenvolvimento enquanto mentor para futura carreira e para as demais classes de secretários que estão em busca de conhecimento e especialização em determinadas áreas. Em especial, para os que estão dentro do mercado de trabalho almejando mudar de carreira, atrás de empreender, ademais para os perfis que sentem interesse em mentorear dentro da sua própria organização e as infinitas possibilidades.

Esse modelo de plataforma pode ser um grande potencializador de profissionais e um ótimo atributo para os secretários executivos. Pois, além de criar *network*, direciona os secretários a multidisciplinaridade, afinal, dentro da academia esse é o perfil curricular que é exigido desses profissionais.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O *mentoring* é considerado um conjunto de práticas e treinamentos, utilizado como uma nova ferramenta que proporciona evoluções para o novo mundo e seus novos perfis profissionais, em busca de utilizá-los para o desenvolvimento de uma equipe ou indivíduo. Uma área a qual o secretário poderá se integrar e revolucionar com metodologias anteriormente estudadas, mas com uma análise secretarial, ou construir suas próprias metodologias. Afinal, a mentoria não limita o indivíduo nem os seus conhecimentos.

Através da análise dos conteúdos, verificou que dentro das organizações existem os processos de liderança, como aborda Guimarães (2012, p. 2) “Esses novos tempos pedem uma nova organização das pessoas, e, portanto, novos líderes. O desafio da nova liderança é influenciar e mobilizar pessoas para que desenvolvam motivação para o que “deve” ser feito.

Em complemento é citado que o líder enfrenta desafios em sua jornada e uma delas é a procura pelo novo, pelas mudanças e que o seu papel é ajudá-los a esse encontro, para buscarem mudanças no ambiente. (GUIMARÃES, 2012).

Conforme citado, o papel do mentor busca gerar o processo de inovação nos perfis dos profissionais, estimular e encorajar o processo de liderança para possíveis cargos. Estruturada a linha de pensamento, buscou-se entender as plataformas que estavam sendo utilizadas nos meios digitais para facilitar e encorajar o processo das mentorias. Porém, após pesquisas, percebeu-se que seria mais eficaz e interessante definir o estudo em apenas uma ferramenta que proporcionasse os campos que foram abordados no artigo e estivessem de acordo com as perspectivas abordadas pelos teóricos.

Quanto às limitações, por se tratar de uma pesquisa baseada em estudo de caso e análise bibliográfica na área de secretariado e mentoria, o qual busca entender e aproximar a mentoria como uma nova oportunidade para esses profissionais. Porém, por ser uma área relativamente nova, restringiu a pesquisa pela ausência de estudos anteriores na área e o uso de plataformas auxiliares voltadas ao campo da mentoria .

Logo, delimitou-se apenas a plataforma Acaso, como anteriormente citada e explicada, ela é uma plataforma que permite o desenvolvimento e engajamento do mentor e mentorado. Assim, auxiliando também o perfil do secretário executivo na construção de *network*, em suas habilidades e competências. Ressaltando a importância das disciplinas como gestão, empreendedorismo, consultoria, assessoria e comportamento organizacional, pois através dessas disciplinas o discente consegue visualizar seus diferentes papéis e maneiras de atuação dentro de um ambiente empresarial, possibilitando também conduzir mentorias nos mais variados campos para adquirir experiências, revisar assuntos e contribuir com os seus mentorados. Assim como, no mundo business esse profissional já assume o papel de mentor, podendo auxiliar nas grandes organizações e contribuindo com sua vasta experiência.

REFERÊNCIAS

- ANTUNES, C.; ARRUDA, A.; SENA, J.; **Secretariado Executivo: 10 anos Identidade Intelectual na UFPB**. Mamanguape, CCTA, 2017
- AZEVEDO, Simone. **A relação entre mentoria e o Nível de comprometimento Organizacional** dos secretários filiados ao sindicato das secretárias do Estado de Pernambuco. Recife, 2003. Disponível em <RI UFPE: A Relação entre Mentoria e o Nível de Comprometimento Organizacional dos Secretários Filiados ao Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado de Pernambuco>
- BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Competência: a chave do desempenho: A história da competência**. 1. ed. atual. São Paulo: Atlas S.A, 2012. 151 p. v. 1.
- BOTTI, Sérgio; REGO, Sérgio. **Preceptor, Supervisor, Tutor e Mentor: Quais são Seus Papéis?**. Preceptor, Supervisor, Tutor e Mentor: Quais são Seus Papéis?, [s. l.], ano 363, p. 372, 17 abr. 2022. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rbem/a/7SdHGKFv9VMkyBdtqGfLYMv/?format=pdf&lang=pt.>> Acesso em: 15 mar. 2022.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008. 579 p. v. 1.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração: Uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. 3. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. 492 p.1
- D'ELIA, Bete; AMORIM, Magali. **Polêmica do nome: Secretário, Assessor, Assistente**. In: D'ELIA, Bete. **Excelência no Secretariado: a importância da profissão nos processos decisórios**. [S. l.]: Literare Books, 2020. cap. 3.
- D'ELIA, Bete. **Excelência no Secretariado: a importância da profissão nos processos decisórios**. 1. ed. [S. l.]: Literare Books, 2020. 416 p. Disponível em: https://www.google.com.br/books/edition/Excel%C3%Aancia_no_secretariado/9sDoDwAAQBAJ?hl=pt-BR&gbpv=0. Acesso em: 28 mar. 2022.
- DUTRA, Joel Souza. **Competências: Conceitos e Instrumentos para a Gestão de Pessoas na Empresa Moderna**. 1. ed. atual. São Paulo: Atlas S.A, 2011. 206 p.
- FERREIRA, Francisca. **A atuação do secretário executivo do setor: Setor Público: o caso da Universidade Federal do Ceará**. Setor público, CEARÁ, 18 abr. 2022. Disponível em: https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/2791/1/2010_dis_FD Ferreira.pdf. Acesso em: 1 abr. 2022.
- GIL, Antonio. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. [S. l.]: Atlas, 2010. 184 p.
- GUIMARÃES, Gilberto. **Liderança positiva: Para atingir resultados excepcionais**. São Paulo: Évora, 2012. 192 p.v.1

HERRERO, Emílio. *Balanced Scorecard: e a Gestão Estratégica*. [S. l.: s. n.], 2017.

LIEUTHIER, Bernadete. **Fenassec: O grande despertar**: De sua criação ao conselho profissional. *In*: EXCELENCIA no Secretariado: a importância da profissão nos processos decisórios. [S. l.]: Literare Books, 2020. cap. 2.

LIMA, Maria; MOREIRA, Vanessa. **A pesquisa qualitativa em geografia**. Qualitativa, Campos dos Goytacazes, p. 28-55, 2015. Disponível em: Caderno Prudentino de Geografia, Presidente Prudente, n.37, v.2, p.27-55, ago./dez. 2015. Acesso em: 22 fev. 2022.

MANDELLI, Pedro; LORIGGIO, Antônio. **Exercendo liderança**: O papel central do líder, sua motivação, proatividade e equilíbrio emocional. 1. ed. Petrópolis - RJ: Vozes, 2018. 208 p. v. 1. ISBN 978-85-326-5926-2. Versão digital.

MARÇAL, Maria; BARBOSA, Jessica. **Empreendedorismo e secretariado executivo**: uma proposição de reflexões críticas e de ações a partir de alunos estagiários. E de organizações concedentes de estágios na área, [s. l.], 2020. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/1057/pdf>. Acesso em: 7 abr. 2022.

MARTINS, Cibele Barsalini; D'ELIA, Bete. **Modelos de gestão no contexto do profissional de secretariado**: Competências secretariais em uma perspectiva comportamental. UFSC: [s. n.], 2015. 250 p. ISBN 978-85-7988-258-6.

MENTORING: As melhores conexões acontecem por acaso.. **Aca.so**, Disponível em: <https://www.erlich.com.br/solucoes-em-mentoring/> . Acesso em: 04, mar.2020

MENTORIA on-line. **Mentorize**, . Disponível em: [<Mentorize | A Sua Mais Nova Plataforma de Mentoria On-line>](https://www.mentorize.com.br/) . Acesso em:01, mar. 2022.

MENTORING: **Relacionamentos que fazem crescer**. Erlich Mentoring, Disponível em: <https://www.erlich.com.br/solucoes-em-mentoring/> . Acesso em: 04, mar.2020.

MENTORIA: **Gerações e novas lideranças**. Uol, São Paulo, 14, julho de 2021. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2021/07/14/mentoria-nas-empresas-aproxima-geracoes-e-desenvolvem-novas-liderancas.htm#:~:text=Os%20mentorados%20ganham%20apoio%20para,da%20empresa%20ap%C3%B3s%20a%20mentoria>. . Acesso em: 06, fev. 2022

MORAES, Roque. **Análise de conteúdo**. Revista Educação, Porto Alegre, ano 2014, p. 1-12, 1999. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4125089/mod_resource/content/1/Roque-Moraes_Analise%20de%20conteudo-1999.pdf. Acesso em: 25 mar. 2022.

MOTA, Angela *et al.* **Excelência no secretariado**. A importância da profissão nos processos decisórios, [s. l.], 2020. Livro digital.

MOTA, Angela; MAGALHÃES, Valdete. **O "invejável currículo" dos projetos pedagógicos**. *In*: D'ELIA, Bete *et al.* Excelência no secretariado: a importância da profissão nos processos decisórios. 1. ed. [S. l.: s. n.], 2020. cap. 1. Disponível em: https://www.google.com.br/books/edition/Excel%C3%Aancia_no_secretariado/9sDoDwAA

QBAJ?hl=pt-BR&gbpv=0. Acesso em: 31 mar. 2022.

NONATO, Raimundo. **Objeto de estudo em secretariado executivo**: horizonte para a pesquisa das assessorias. objeto de estudo em secretariado executivo:: horizonte para a pesquisa das assessorias, [s. l.], 2011. Disponível em: <https://docero.com.br/doc/cxn0xs5>. Acesso em: 10 fev. 2022.

PEREIRA, Adriana. **Metodologia da pesquisa científica**. Rio Grande do Sul: 1, 2018. Disponível em: https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/358/2019/02/Metodologia-da-Pesquisa-Cientifica_fina_l.pdf. Acesso em: 1 mar. 2022.

PONTES, Benedito. **Avaliação de desempenho**: Métodos clássicos e contemporâneos avaliação por objetivos, competências e equipes. 14. ed. São Paulo: LTr, 2021. 232 p.

QUEIROZ, Cláudio. **As Competências das Pessoas**: Potencializando seus talentos. 5. ed. [S. l.]: DVS, 2008. 110 p.

RESENDE, Enio J. **O livro das competências**: Desenvolvimento das competências. 2. ed. atual. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003. 248 p. v. 1.

ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Filipe. **Comportamento Organizacional**: Teoria e prática no contexto brasileiro. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010. 633 p. v. 14. ISBN 978-85-7605-569-3.

SOUZA, Solange. **Infância e linguagem**: Bakhtin, Vygotsky e Benjamin. 11. ed. atual. São Paulo: Papyrus, 2008. 173 p. v. 1

VENTURA, Magda. **O Estudo de Caso como**. Modalidade de Pesquisa, [s. l.], 2007. Disponível em: [o_estudo_de_caso_como_modalidade_de_pesquisa \(1\).pdf](#). Acesso em: 5 abr. 2022.

VIDAL, Joseph. **Metodologia Comparativa**. e Estudo de Caso, [s. l.], 2013. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.18542/papersnaea.v22i1.11320>. Acesso em: 21 mar. 2022.

USP Ciência aberta. **Ciência e sociedade**, [s. l.], 2021. Disponível em: <https://cienciaaberta.usp.br/ciencia-e-sociedade/>. Acesso em: 7 set. 2022.

ZEY, M. G. *et al.* **A existência de mentoria** nas empresas e seus benefícios. mentoria, [s. l.], 9 dez. 2013. disponível em: <http://www.eventosufrpe.com.br/2013/cd/resumos/r1738-1.pdf>. acesso em: 5 set. 2022.