



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO

CHRISLAYNE DOS SANTOS NASCIMENTO
JOSÉ ANDERSON DO LIVRAMENTO FREIRE DA SILVA

MERCADO DE TRABALHO E ATUAÇÃO SECRETARIAL:
DESDOBRAMENTOS DO CENÁRIO LABORAL PARA OS ESTUDANTES DE
GRADUAÇÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UFPE NUM CONTEXTO PÓS
PANDÊMICO

RECIFE
2023

CHRISLAYNE DOS SANTOS NASCIMENTO
JOSÉ ANDERSON DO LIVRAMENTO FREIRE DA SILVA

**MERCADO DE TRABALHO E ATUAÇÃO SECRETARIAL:
DESDOBRAMENTOS DO CENÁRIO LABORAL PARA OS ESTUDANTES DE
GRADUAÇÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UFPE NUM CONTEXTO PÓS
PANDÊMICO**

Artigo apresentado à Banca Examinadora da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo, sob orientação da Prof^a Msc. Simone Dias de Azevedo.

RECIFE
2023

CHRISLAYNE DOS SANTOS NASCIMENTO
JOSÉ ANDERSON DO LIVRAMENTO FREIRE DA SILVA

**MERCADO DE TRABALHO E ATUAÇÃO SECRETARIAL:
DESDOBRAMENTOS DO CENÁRIO LABORAL PARA OS ESTUDANTES DE
GRADUAÇÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UFPE NUM CONTEXTO PÓS
PANDÊMICO**

Artigo apresentado à Banca Examinadora da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo, sob orientação da Prof^a Me. Simone Dias de Azevedo.

Aprovado em: 23/04/2023

BANCA EXAMINADORA

Prof^a Dr. Cibelle Da Silva Santiago
(Examinador Externo)
Universidade Federal da Paraíba

Prof^a Dr. Geyza D'Ávila Arruda
(Examinador Interno)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof^a Me. Simone Dias de Azevedo
(Orientadora)
Universidade Federal de Pernambuco

RECIFE
2023

MERCADO DE TRABALHO E ATUAÇÃO SECRETARIAL: DESDOBRAMENTOS DO CENÁRIO LABORAL PARA OS ESTUDANTES DE GRADUAÇÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UFPE NUM CONTEXTO PÓS PANDÊMICO

**Chrislayne dos Santos Nascimento
José Anderson do Livramento Freire da Silva
Orientadora Simone Dias de Azevedo**

RESUMO

A pandemia da covid-19 trouxe sérias consequências aos âmbitos social e econômico da população, afetando sua cotidianidade e o modo de produção e funcionamento das organizações. O distanciamento social fez com que inúmeros empreendimentos adequassem suas modalidades de trabalho aos meios digitais e tecnológicos para darem continuidade aos seus negócios e permanecerem atuantes no mercado. A problemática em questão neste trabalho está diretamente associada ao cenário mercadológico e laboral que se apresenta ao estudante de graduação em Secretariado Executivo na atualidade e em como tal fato tem influenciado o perfil profissional requerido por este mercado. O estudo buscou assinalar as competências, habilidades e atitudes demandadas aos estudantes de Secretariado Executivo da UFPE no contexto de uma realidade pós-pandêmica. A pesquisa pautou-se nas teorias difundidas por Durand, Fleury e Fleury e Brandão acerca das definições de competência e de suas respectivas dimensões: conhecimento, habilidades e atitudes. Quanto à metodologia adotada no desenvolvimento do estudo de caso em questão, esta classifica-se como uma pesquisa quanti-qualitativa. Além do levantamento bibliográfico, utilizou-se do emprego de formulários online para a coleta dos dados necessários ao estudo, possuindo como análise destes dados o uso do programa da Microsoft Excel para tabulação das respostas fechadas e aplicação da análise de conteúdo nas questões abertas. Entre os principais resultados obtidos, está a busca das organizações por um profissional com competências ligadas à proatividade, colaboratividade, flexibilidade, criatividade, que se adapte a diferentes contextos, que utilize inovação, tenha domínio na comunicação digital, conhecimentos de TI e habilidades comportamentais.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Mercado de trabalho. Pós pandemia. Estudantes de graduação.

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, o mercado de trabalho tem passado por mudanças significativas, especialmente no que concerne ao advento da pandemia do SARS-CoV-2 no ano de 2020, trazendo impactos inéditos na esfera mercadológica e econômica mundial.

A realidade da ocasião não somente privou a sociedade de usufruir de sua liberdade de ir e vir com a instauração do isolamento social e das medidas sanitárias, mas limitou-a de desempenhar determinadas atividades laborativas, requerendo das organizações e de seus respectivos funcionários, novas formas de produzir e comercializar seus bens e serviços.

Neste sentido, inúmeros empreendimentos se viram obrigados a recorrer à reestruturação de seus processos produtivos para permanecerem atuantes no mercado. Trabalhos que eram realizados na modalidade totalmente presencial foram afetados, sendo desempenhados de maneira remota ou híbrida - dentro de sua possibilidade -, tornando necessária a aquisição de novos conhecimentos nos âmbitos tecnológico e virtual por parte dos colaboradores para o desenvolvimento e aprimoramento de suas atividades na esfera digital.

Segundo Meirelles (2021), as transformações no mercado de trabalho impulsionadas pela pandemia da Covid -19 aceleraram o processo de mudança digital de muitos segmentos organizacionais e da sociedade.

Além disso, de acordo com um levantamento realizado em maio de 2022, a partir de uma amostra de 2.650 empresas de médio e grande portes, pelo Centro de Tecnologia da Informação Aplicada (FGVCia), da Escola de Administração de Empresas de São Paulo, da Fundação Getúlio Vargas (FGV EAESP), em relação ao ano de 2021, o Brasil apresentou um grande avanço relacionado a investimentos de empresas no que tange às tecnologias da informação, onde os “resultados medidos comprovam uma antecipação do processo de Transformação Digital e Uso da TI nas empresas com tempo de existência de 1 a 4 anos.” (MEIRELLES, 2022).

Quanto à adesão massiva da prática do *home office* no período da pandemia, segundo dados do Instituto Brasileiro de Economia da Fundação Getúlio Vargas (Ibre-FGV), 67,4% dos trabalhadores formais estariam realizando trabalho de forma remota (PINHEIRO *et al.*, 2021, p. 9).

Além da incorporação de novas tecnologias e da incorporação da modalidade de trabalho *home office* nas organizações em períodos pandêmicos, observa-se também um crescimento no *e-commerce*:

Antes da crise sanitária que obrigou o fechamento das lojas físicas, o *e-commerce* representava, em média, 9,2% da receita. Mas, em julho do ano passado, com apenas quatro meses de pandemia, essa marca mais do que dobrou e foi para 19,8%. E, em junho deste ano, já estava em 21,2%. (EXAME.COM, 2021)

A expansão do *e-commerce* impulsionou a presença das empresas nas mídias sociais:

De acordo com a 9ª edição da pesquisa “O Impacto da Pandemia de Coronavírus”, elaborada pelo Sebrae, em parceria com a Fundação Getúlio Vargas (FGV), sete em cada dez empresas já atuam nas redes sociais, aplicativos ou internet para impulsionar suas vendas. Em maio, bem no início da pandemia, esse percentual era de 59%. (DIÁRIO DO COMÉRCIO, 2021)

Levando-se em conta o supracitado contexto epidêmico, considerando a retomada da sociedade e das organizações para um “novo normal”, este estudo de caso teve como objetivo geral identificar os conhecimentos, habilidades e atitudes demandadas aos estudantes de Secretariado Executivo da UFPE no contexto de uma realidade pós pandêmica, levando em consideração as mudanças ocorridas no mercado de trabalho e as perspectivas futuras para essa área.

Como objetivos específicos têm-se: contextualizar o cenário mercadológico/laboral a partir dos impactos oriundos da COVID-19; conceituar as definições de competência, habilidade e atitude, relacionando-as à atuação do secretário executivo; e identificar os desdobramentos para o campo de atuação do Secretariado Executivo num cenário pós pandemia.

As delimitações do estudo abordaram a realidade dos estudantes de graduação em Secretariado Executivo que estão prestes a ingressar no mercado de trabalho, bem como as mudanças mais significativas que ocorreram após a pandemia nesta esfera. Além disso, foram considerados os impactos no cenário mercadológico local e as percepções dos graduandos da área sobre essas mudanças.

Frente às incertezas relacionadas às oportunidades de trabalho e ao novo perfil profissional requisitado pelo mercado, geradas pela instabilidade econômica e por uma conjuntura pós-pandêmica, a justificativa para este estudo encontra-se pautada na relevância por uma compreensão acerca das competências profissionais requisitadas por este cenário mercadológico emergente e seus impactos na inserção profissional dos estudantes de graduação de Secretariado neste novo ambiente, haja vista também a sua pertinência para as rodas de discussões no âmbito acadêmico do Secretariado Executivo, assim como sua importância na construção de novos parâmetros de atuação secretarial nas organizações nesta atualidade. Assim, espera-se contribuir para a compreensão acerca das competências fundamentais para o exercício do papel do secretário executivo nesta nova dinâmica de trabalho.

Diante do exposto, esta pesquisa apresenta a seguinte pergunta: **Quais as competências, habilidades e atitudes demandadas aos estudantes de Secretariado Executivo da UFPE no contexto de uma realidade pós pandêmica?**

2 REFERENCIAL LITERÁRIO

2.1 Breve historicização do Secretariado Executivo

A profissão do Secretariado possui uma data imprecisa para sua iniciação. A princípio, acredita-se que os primeiros secretários a surgir foram os escribas, sendo uma das categorias profissionais da época que mais se assemelhavam em relação ao desempenho de atividades de Assessoria (NONATO JÚNIOR, 2009).

No geral, esta atividade era predominantemente desempenhada pelo sexo masculino. Em consequência de suas atividades, os escribas possuíam privilégios pelo trabalho desempenhado, geralmente exercidos em grandes áreas da administração do ambiente laboral.

Embora seja uma profissão antiga no mundo, o secretariado surge no Brasil na década de 50, com o advento de grandes multinacionais adentrando ao país e,

por sua vez, incluindo a presença de mulheres no desempenho de suas atividades, possibilitada pelo irrompimento da Segunda Guerra Mundial onde, em decorrência do serviço militar prestado pelos homens nos campos de guerra, muitas funções desenvolvidas por estes passam agora a serem assumidas e absorvidas pela mão de obra feminina (FERREIRA, 2011).

Ainda de acordo com Ferreira (2011), funções como: datilografia, telefonia e arquivamento processual tornam-se majoritariamente efetuadas por mulheres, atividades estas que revivem a ideia do poder exercido pelos antigos escribas, onde o fator gerencial assumia sua importância na sociedade antiga, tornando-se agora o princípio da assessoria refletida e aperfeiçoada na sociedade contemporânea.

Müller, Oliveira e Cegan (2015) afirmam que o Secretariado Executivo é uma profissão que está em constante mudança e sempre se adequando às exigências do mercado. Com regulamentação em 30 de setembro de 1985, pela Lei 7.377/85, e complementada pela Lei 9.261/96, o seu reconhecimento demonstra uma grande vitória, por meio de muitas conquistas e transformações que foram buscadas para que esses ideais fossem alcançados, no decorrer dos anos, pela categoria profissional dos secretários.

As modificações cotidianas dos contextos socioeconômicos e empresariais impulsionaram o secretariado para a atualização de suas vertentes e, com isso, atualmente, nota-se um perfil profissional bastante completo, conhecedor de áreas diversas como Economia, Contabilidade e Empreendedorismo, agindo na Co-gestão e Assessoria de maneira concisa e precisa.

Em sua totalidade, o Secretário Executivo é, segundo Santos e Moretto (2011), um profissional comunicativo, que utiliza-se da aplicação de habilidades como: inteligência emocional, comunicação, gestão e de processos.

Com um perfil inovador, busca novos cenários de mercado, reflete a imagem da competitividade e autodisciplina para que seu adensamento permaneça fiel ao padrão do Secretariado, fazendo com que o aprimoramento de seu exercício profissional caminhe sempre em conjunto com as perspectivas do mercado de trabalho.

Portanto, tratando-se das inúmeras mudanças ocorridas durante todo o percurso histórico do secretariado executivo, este profissional mostrou-se pronto para o abraçar das novidades tecnológicas e tendências que permeiam a esfera do mercado de trabalho.

(...) o mercado oferece oportunidades para profissionais capacitados, com formação multidisciplinar, para compreenderem e trabalharem remotamente com as tecnologias existentes. Portanto, identifica-se uma oportunidade na área secretarial, pois profissionais do Secretariado Executivo utilizam de tecnologias e são instruídos, em sua formação, direcionados para aceitar desafios, assumir riscos, gerenciar o tempo da melhor maneira e inovação em seus serviços e práticas. (PAES, 2015, apud KOLLING; FROHLICH; VIGORENA, 2022, p. 82)

Na visão do campo profissional e com a imposição da pandemia, os Secretários Executivos que tiveram seu campo de prática no ambiente administrativo, depararam-se com uma nova perspectiva, o trabalho remoto.

Assim, as rotinas foram alteradas e adequadas entre atividades profissionais e serviços domésticos, demandando deste profissional um perfil mais flexível, independente, organizado, resiliente e com um ótimo domínio no uso de tecnologias

e das mais variadas ferramentas digitais, exigências essas que se tornaram intensificadas no contexto da pandemia.

Dito isto, no que concerne ao trabalho remoto e as competências secretariais mais requisitadas nesta modalidade laborativa, segundo Silva e Lima (2022, p.8) estão a “boa comunicação e o estabelecimento de rotinas”.

De acordo com as autoras, “o profissional de secretariado, como agente facilitador e agente de mudanças, pode agir de forma que auxilie a organização nas etapas de comunicação no atendimento aos clientes.” (SILVA; LIMA, 2022, p. 10), sendo esta uma das realidades que permeiam o cotidiano dos profissionais que desempenham o trabalho remoto, tendo em vista que com o uso crescente das tecnologias e meios de comunicação digitais, o secretário precisará identificar as principais necessidades dos clientes por intermédio destes canais, e viabilizar soluções para que tais necessidades sejam atendidas. Para isto, o uso de uma boa comunicação torna-se imprescindível no atendimento ao cliente.

Além disso, a instituição de rotinas fixas com prazos e horários pré determinados auxiliam o profissional de secretariado no desempenho de suas atividades, à medida que corroboram para o desenvolvimento de habilidades voltadas ao gerenciamento do tempo, no aumento do desempenho no trabalho, auxiliando também no controle da ansiedade.(MAIA, MÜLLER; BERNARDO, 2020).

No entanto, no que remete ao secretariado executivo, observa-se por intermédio da história de consolidação da profissão que este profissional com o decorrer dos anos e dos períodos históricos, com as particularidades próprias de cada época, tem-se mostrado bastante flexível e competente frente às constantes mudanças com relação ao seu campo de atuação, precisamente nas áreas de tecnologia e assessoria, âmbitos estes que requerem muito aprendizado e evolução contínua do conhecimento e do aprimoramento de suas técnicas.

Consequentemente, levando-se em consideração o surgimento de novas demandas nos diversos segmentos da sociedade, o mercado de trabalho vem adequando suas exigências em relação ao perfil laboral mais requisitado pelas organizações, de maneira a suprir suas necessidades e lacunas existentes, especialmente em tempos pós pandemia.

Para isto, no que remete à atuação profissional do secretário executivo em tempos hodiernos, o desenvolver das competências ligadas ao fazer secretarial, a saber, a aquisição e desenvolvimento de novos conhecimentos, habilidades e atitudes, tornam-se cruciais para sua efetivação no mercado de trabalho contemporâneo e pós pandêmico.

Portanto, para um melhor entendimento deste assunto, a próxima seção se incubirá de, primariamente, categorizar o que vem a ser a “Competência” e as suas dimensões: “Conhecimento, Habilidade e Atitude” (CHA's), relacionando-os, posteriormente, à atuação do secretário executivo.

2.2 Definindo competência e suas dimensões

No decorrer da história, o termo “competência” tem ganhado inúmeras definições por diversos autores e estudiosos quanto aos seus aspectos e significado. Ao final do período que compreende a Idade Média, o presente termo estava atrelado relativamente à essência da linguagem jurídica, referindo-se “à faculdade, atribuída a alguém ou a alguma instituição, de apreciar e julgar certas questões” (BRANDÃO; GUIMARÃES, 2001, p. 9).

Em decorrência do irrompimento e desenvolvimento do modelo de gestão por competências, nas últimas décadas, esta palavra passou a ser difundida fortemente em meio a debates teóricos e estudos de cunho organizacional. Dito isto, torna-se perceptível a existência de algumas vertentes teóricas, das quais destacam-se as linhas de pensamento difundidas por autores norte americanos e franceses.

A despeito dos autores norte-americanos, a exemplo de McClelland (1973) e Boyatzis (1982), estes consideravam a competência como um conjunto de “características subjacentes à pessoa, que permitem a ela realizar determinado trabalho ou lidar com uma dada situação”.(BRANDÃO, 2007, p. 150).

Acerca dos autores franceses, como Le Boterf (1999) e Zarifian (1999), estes associavam a “competência não a um conjunto de atributos da pessoa, mas sim às suas realizações em determinado contexto, ou seja, àquilo que o indivíduo produz ou realiza no trabalho” (DUTRA, 2004, apud BRANDÃO, 2007, p. 150).

Cabem ser ressaltadas no vigente artigo as contribuições oferecidas por Durand (1998) e Fleury e Fleury (2001) relacionadas à conceituação de competência, nos quais atribuem a esta uma nova nuance de significados pertinentes à atualidade.

A competência possui atrelada ao seu conceito a incorporação de três dimensões, sendo esta formada pelo “conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes interdependentes e necessários à consecução de determinado propósito, dentro de um contexto organizacional específico” (DURAND, 1998, apud BRANDÃO; GUIMARÃES; ANDRADE, 2001, p. 64). Assim, as junções de conhecimento, habilidades e atitudes compõem a competência, comumente intituladas de “CHA’s” pela literatura.

No que tange ao conhecimento, Durand (2000) considera ser esta dimensão correspondente “a uma série de informações assimiladas e estruturadas pelo indivíduo, que lhe permitem “entender o mundo”, referindo-se “ao saber que a pessoa acumulou ao longo da vida.” (DURAND, 2000, apud CARBONE *et al.*, 2009, p. 45). Para Moura e Sobral (2014, p. 6), esta pode ser associada “aos conjuntos estruturados de informações assimiladas pelo indivíduo”. É o saber, o que e por que fazer”.

Quanto à habilidade, “está relacionada à aplicação produtiva do conhecimento, ou seja, à capacidade da pessoa de instaurar conhecimentos armazenados em sua memória e utilizá-los em uma ação” (CARBONE *et al.*, 2009, p. 45) e “é o saber como fazer”, relacionando-se “à capacidade de agir concretamente de acordo com objetivos ou processos predefinidos” (MOURA; SOBRAL, 2014, p. 6).

Por sua vez, a atitude relaciona-se aos “aspectos sociais e afetivos relacionados ao trabalho (DURAND, 2000, apud CARBONE *et al.*, 2009, p. 45), sendo “um sentimento ou à predisposição da pessoa, que influencia sua conduta em relação aos outros, ao trabalho ou a situações” (CARBONE *et al.*, 2009, p. 45), e “está ligada aos aspectos comportamentais, ao querer fazer.” (MOURA; SOBRAL, 2014, p. 6).

Expostas as dimensões da competência consideradas por Durand - conhecimento, habilidade e atitude -, salienta-se também as contribuições realizadas por Fleury e Fleury (2001) a este termo.

Para Fleury e Fleury (2001, p.184), “competência é uma palavra do senso comum, utilizada para designar uma pessoa qualificada para realizar alguma coisa”, sendo definida como “um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem

valor econômico à organização e valor social ao indivíduo.” (FLEURY; FLEURY, 2001, p. 188).

No contexto do valor econômico definido por Fleury e Fleury (2001) associado à competência, tem-se uma visão voltada para a criação de valor nas organizações, dos quais geram vantagem competitiva e de valor econômico à empresa. Quanto ao valor social, segundo os mesmos autores, este pauta-se no fornecimento de contribuições à sociedade por intermédio do exercício da competência, possuindo um caráter de responsabilidade social.

Assim sendo, tais valores econômico e social atribuem valor às organizações e aos indivíduos, “na medida em que contribuem para a consecução de objetivos organizacionais e expressam o reconhecimento social sobre a capacidade das pessoas.” (CARBONE *et al.*, 2009, p. 44).

De acordo com Brandão (2007), ao que remete aos últimos anos, uma nova concepção acerca da terminologia da competência tem surgido e, junto a esta, uma compreensão mais integradora que incorpora as definições defendidas pelas vertentes anteriores.

Acerca desta perspectiva integradora:

A competência, então, é aqui entendida não apenas como o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para exercer determinada atividade, mas também como o desempenho expresso pela pessoa em um dado contexto, em termos de comportamentos e realizações decorrentes da mobilização e aplicação de conhecimentos, habilidades e atitudes no trabalho. (CARBONE *et al.*, 2009, p. 43)

De maneira geral, a competência é entendida como a capacidade de mobilizar conhecimentos, habilidades e atitudes para a realização de tarefas e o alcance de objetivos num determinado contexto, abrangendo não apenas questões de cunho técnico, mas de atitudes que se relacionam ao trabalho e a cognição. (MOURA; SOBRAL, 2014).

2.3 Conhecimento, habilidades e atitudes no Secretariado Executivo

O conhecimento, as habilidades e atitudes são aspectos fundamentais para uma atuação efetiva no mercado de trabalho do Secretariado Executivo, assim como para o desenvolvimento de suas atividades e de seu fazer profissional nas instituições.

Hodiernamente, em virtude das sucessivas mudanças que permeiam a esfera social e econômica da presente conjuntura, no que tange ao cenário mercadológico, este tem requerido dos secretários executivos competências que supram as demandas organizacionais e seus respectivos objetivos nesta dada realidade pós pandemia.

Conforme Santos e Moretto (2011), considerando a esfera do conhecimento e as transformações que acompanham o mercado de trabalho, a crescente busca por esta dimensão tem-se tornado imprescindível no presente contexto, sendo a intelectualidade uma faculdade exigida aos profissionais, a fim de que estes apresentem condições de aprenderem novas informações e o manuseio de novas tecnologias, especialmente àquelas relacionadas às tecnologias da informação e comunicação.

Em virtude do atual contexto que se apresenta ao secretário executivo, a busca por conhecimento necessita ser uma prática constante em sua carreira profissional, seja ela efetivada por meio de especializações acadêmicas, participações em workshops, simpósios e congressos, ou na aquisição de cursos em segmentos diversificados que visem a sua própria qualificação e crescimento intelectual, sendo atrelada a esta aquisição de saber a sua efetivação na prática e fazer profissionais, em seu ambiente de trabalho, sendo na resolução de problemáticas ou na compreensão de determinadas situações e fenômenos.

Assim, concomitante ao conhecimento, as habilidades necessitam estar vinculadas às aplicações práticas dos saberes outrora adquiridos, ou seja, com base em seus conhecimentos e experiências prévias. Neste sentido, ao falar-se da aplicabilidade das habilidades à atuação do secretário executivo, podem ser citadas as “habilidades de comunicação, organização, descrição e capacidade de acompanhar as mudanças do mercado empresarial” (NOBRE, 2013, p. 15).

Além delas, podem ser acrescidas a estas habilidades secretarias: o ato de ser assertivo frente a decisões e circunstâncias; a resiliência e efetividade; a capacidade de se antecipar diante de acontecimentos que ainda não ocorreram, a aquisição de inteligência emocional, o desenvolvimento de relacionamentos interpessoais (NOBRE, 2013); o equilíbrio emocional no desempenho das atividades, a delegação de tarefas, a liderança e o trabalhar em equipes (BORTOLOTTI; WILLERS, 2007).

Em decorrência do exposto, as habilidades tornam-se fundamentais para o desempenho efetivo das atividades em diversos contextos profissionais, essencialmente ao secretariado executivo.

Considerando que as atitudes são fundamentadas em crenças e sentimentos que afetam as respostas e comportamentos das pessoas em relação a diversos objetos, situações, trabalhos e indivíduos, Santos (2020) destaca que, no contexto profissional de Secretariado Executivo, as atitudes cruciais incluem: a postura ética, habilidades de articulação, proatividade e criatividade empreendedora.

Somatizam-se a tais atitudes a promoção de práticas, resoluções e ideias inovadoras, além das capacidades de ser um profissional dotado de criatividade e capacidade crítica e reflexiva no desempenho de suas funções laborais. (LIMA; MELO, 2021).

Portanto, ao falar-se das competências e suas dimensões no desempenho das atividades laborativas do secretário executivo - utilizando-se de maneira eficaz dos seus conhecimentos, habilidades e atitudes - estas produzirão grandes resultados e soluções inteligentes ao ambiente organizacional onde este profissional estiver inserido, corroborando, assim, para o alcance dos objetivos e resultados da instituição.

Diante do exposto, a pesquisa apresenta as seguintes hipóteses:

H1: No que tange à esfera do conhecimento, pode-se hipotetizar que os estudantes de graduação em Secretariado Executivo que possuem maior domínio conceitual e prático nos campos da tecnologia da informação, gestão de projetos e comunicação digital, julgam-se melhor capacitados para a concorrência no mercado de trabalho pós pandêmico.

H2: No que concerne às habilidades, a capacidade de adaptação, flexibilidade e resiliência são aptidões altamente valorizadas pelas empresas, na visão dos discentes do curso.

H3: Quanto às atitudes, os estudantes de graduação em Secretariado Executivo que desenvolveram um perfil empreendedor, proativo e colaborativo julgam-se melhor preparados para a concorrência no mercado de trabalho pós pandêmico.

Exposta a breve historização da profissão do secretariado e sua atuação durante as mudanças que irromperam dentro do cenário econômico durante o percurso dos anos, bem como as concepções acerca das dimensões da competência, a saber, o conhecimento, a habilidade e a atitude, e sua relação com o secretariado executivo, a próxima seção irá apresentar os aspectos metodológicos, de coleta e análise de dados adotados no desenvolvimento deste estudo.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Diante da busca por uma definição que potencializasse e corroborasse as proposições levantadas por este segmento de estudo, o presente trabalho configurou-se como uma pesquisa-diagnóstico, o qual se propôs a explorar “o ambiente organizacional e de mercado, levantando e definindo problemas” (ROESCH, 2012, apud LONGARAY; MENA; MUNHOZ, 2016, p. 33), qualifica-se também como um estudo de caso onde, de acordo com Yin (2015, p. 17), é definido como “uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo (o “caso”) em profundidade e em seu contexto de mundo real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto puderem não ser claramente evidentes”.

Como método de investigação científica, o presente trabalho utilizou-se da abordagem quantitativa nos processos de coleta, tratamento e classificação das informações levantadas no decorrer do seu desenvolvimento, levando-se em conta um universo composto pelo quantitativo de 374 discentes regularmente matriculados, no semestre 2022.2, do curso de graduação em Secretariado Executivo da UFPE.

Para além disto, a pesquisa também se configura como qualitativa, que consiste numa análise crítica do tema, “no mundo dos significados, das ações e relações humanas, no lado não perceptível e não captável em equações, médias e estatísticas” (MINAYO *et al.*, 2009, p.21-22). Em outras palavras, a pesquisa qualitativa instiga o pesquisador a não limitar-se apenas aos dados numéricos, mas, a partir destes dados existentes, realizar interpretações que auxiliarão na sua análise, buscando trabalhar o seu objeto de pesquisa em sua totalidade, adentrando na interpretação de dados.

A diferença entre abordagem quantitativa e qualitativa da realidade social é de natureza e não de escala hierárquica. Enquanto os cientistas sociais que trabalham com estatística visam a criar modelos abstratos ou a descrever e explicar fenômenos que produzem regularidades, são recorrentes e exteriores aos sujeitos, a abordagem qualitativa se aprofunda no mundo dos significados. Esse nível de realidade não é visível, precisa ser exposta e interpretada, em primeira instância, pelos próprios pesquisados.(MINAYO, 2006, apud MINAYO *et al.*, 2009, p. 22)

No que tange ao instrumento utilizado para a coleta de dados em campo, utilizou-se a aplicação de um questionário via Google Forms, endereçados aos estudantes de graduação de Secretariado da UFPE, a fim de serem realizadas perguntas direcionadas a investigação das competências requeridas pelo mercado pós pandemia.

Tais perguntas eram relacionadas ao perfil destes estudantes, como: idade, gênero, ano, tempo de atuação na empresa/instituição, acrescidas também de perguntas voltadas ao perfil profissional na presente conjuntura. Por questionário, Marconi e Lakatos (2003, p. 201) definem esta técnica como “um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”, sendo após o seu preenchimento devolvido ao pesquisador.

A utilização de pesquisas por meio de formulários online tornou-se uma prática comum na contemporaneidade. A facilidade de aplicabilidade, juntamente com o amplo alcance territorial proporcionado pela internet, corroborou para a obtenção de um vasto conjunto de dados coletados. Essa abordagem foi amplamente adotada em diferentes campos do conhecimento, visto que ofereceu um meio eficiente e acessível para a realização de pesquisas.

A respeito dos formulários online e de seus resultados produzidos, estes podem ser identificados ainda no processo de construção da coleta das informações (CAMPOS *et al.*, 2018, apud ANDRES *et al.*, 2020, p.5). Assim, o andamento da pesquisa pode ser observado durante a execução real, facilitando a extração desses dados fornecidos pela plataforma.

Frente ao universo amostral da pesquisa que corresponde a população estudantil do curso de secretariado ($n = 376$), o documento debruçou-se sobre as estatísticas descritivas, considerando número expressivo de questionários aplicados em meio a este universo estipulado (HAMDAN, 2014) para a análise dos dados. É importante salientar que a coleta de dados como a escolha amostral teve sua composição a partir da estatística sobre o tamanho de amostra (Equação 1).

$$n = \frac{\sigma^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{\varepsilon^2 (N-1) + \sigma^2 \cdot p \cdot q} \quad (1)$$

onde: n = Tamanho da amostra
 σ^2 = Nível de confiança escolhido
 p = Porcentagem qual o fenômeno se manifesta
 q = Porcentagem suplementar
 N = Tamanho populacional
 ε^2 = Erro máximo permitido

Desafios encontrados acerca da busca amostral, aplicou-se o nível de confiança padrão de 95%, erro padrão de 7% e população referente a 374, encontrando uma população estabelecida de 129 e, ao implementar os questionários sobre os disponíveis, encontrando e recolhendo 142 respostas, estando em encontro às recomendações estabelecidas na estatística descritiva. Ademais, instigou-se frente aos conceitos de média (Equação 2), moda e mediana, como também os valores máximos e mínimos, presentes na descrição da ciência.

$$\bar{x} = \frac{\sum(X_i)}{n} \quad (2)$$

onde: n = tamanho da amostra

$\sum(X_i)$ = Somatório dos valores da amostra

\bar{x} = média aritmética.

As aplicações alusivas ao uso das estatísticas diante de dados amostrais não é nova, sendo utilizada em diversas pesquisas frente às informações dos estudos

das Ciências Sociais Aplicadas. Correio e Correio (2019) utilizou, junto aos conceitos e discussões sobre Governança Corporativa, as definições supracitadas para apresentação de informações relevantes das práticas administrativas adquiridas.

Nos tempos atuais, onde a pandemia do COVID-19 assolou vidas e modificou o modo do trabalho e do secretariado ao longo do mundo, Muller *et al.* (2021) utilizou-se da estatística para demonstração das percepções dos profissionais do Secretariado; exemplos que inferem a capacidade da metodologia ser utilizada concomitantemente a área em pesquisa, entregando e amparando novas decisões.

No que se refere ao método para o tratamento e análise dos dados obtidos via formulário, utilizou-se o programa Microsoft Excel, com o intuito da realização da tabulação dos dados obtidos nas questões fechadas e na construção de gráficos. Para questões abertas, o método empregado foi o da análise de conteúdo, no qual consiste:

num conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objectivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens. (BARDIN, 1977, p. 42, apud MENDES; MISKULIN, 2017, p. 1052)

Desta forma, devida à problemática tratada no referido artigo ser algo diretamente ligado às competências, habilidades, atitudes e ao novo perfil laboral requisitado pelo mercado de trabalho aos estudantes de Secretário Executivo da UFPE na atual conjuntura pós pandemia, a pesquisa partiu do aspecto do levantamento bibliográfico em livros e artigos científicos concernentes às temáticas: mercado de trabalho, cenário pós pandemia, competências, habilidades, atitudes e perfil profissional secretariais; lançando o fundamento adequado para o levantamento de informações necessárias para o embasamento de toda a pesquisa e para a construção e desenvolvimento do estudo de campo.

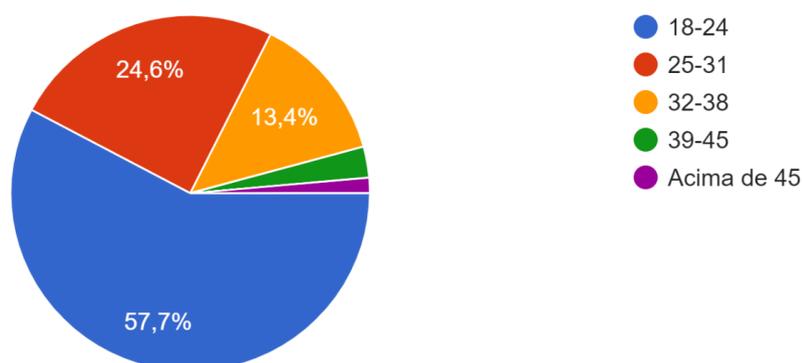
3.1 Resultados e Discussões

Apresentado o arcabouço teórico que fundamenta o estudo vigente, a presente seção tem por finalidade realizar a exposição das análises e resultados obtidos por meio da aplicação da pesquisa de campo entre os discentes de graduação em Secretariado Executivo da UFPE.

3.2 Perfil dos entrevistados

Em relação ao perfil dos entrevistados, o Gráfico 1 apresenta as idades dos mesmos:

Gráfico 1 - Perfil dos entrevistados



Fonte: Autoria própria.

Acerca da implementação do formulário, a pesquisa foi aplicada para todo o universo, representado pelo quantitativo de 374 discentes, no entanto uma amostra de 142 estudantes (equivalente ao percentual de 38%) submeteu-se a responder o referido formulário, dos quais: 57,7% possuem idade entre 18 a 24 anos, seguidos de 24,6% entre 25 a 31 anos, 13,4% de 32 a 38 anos, 2,8% entre 39 a 45 anos e 1,4% acima dos 45 anos.

Portanto, considera-se um público universitário majoritariamente jovem, levando-se em conta que a população universitária é predominantemente composta por estudantes que acabaram de concluir o ensino médio entre a idade de 17 e 18 anos, caracterizando uma faixa etária comum entre os estudantes brasileiros (TORRES, 2018).

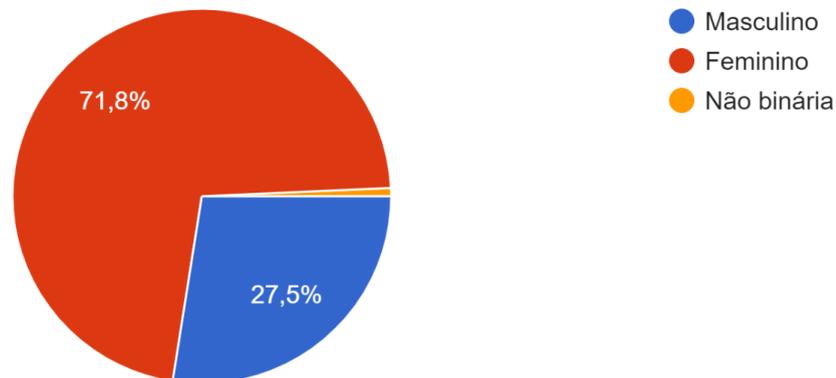
Entre os entrevistados, no que diz respeito ao tempo de atuação profissional nas organizações, a pesquisa revelou que 50,4% atuam a menos de 1 ano, sendo esta uma característica particular da população essencialmente jovem, que está iniciando sua vida e carreira profissional, obtendo os primeiros contatos com o ambiente de trabalho.

Além disso, segundo um estudo realizado pela Kantar Ibope Media (2022), tornou-se mais frequente a busca pelo investimento nos estudos entre pessoas com idade entre 20 a 34 anos, demonstrando um crescimento de 69% durante os anos de 2002 a 2022. Somatiza-se também a este fenômeno a saída tardia da casa dos pais entre indivíduos de 25 a 34 anos, para morar sozinho ou com um companheiro, totalizando uma alta de 137% em relação há 10 anos atrás, segundo dados do mesmo estudo.

Este fato evidencia que muitos jovens têm priorizado a sua educação e a qualificação profissional nos tempos atuais em detrimento de sua inserção imediata na esfera mercadológica ou na realização de jornadas integrais de trabalho após a conclusão do ensino médio, demonstrada em sua permanência na casa dos pais por um período maior, situação esta favorável à aquisição de novos conhecimentos e especializações aplicados aos estudos desses estudantes universitários.

Quanto ao gênero dos participantes, 71,8% correspondem ao sexo feminino, como demonstrado no gráfico a seguir (Gráfico 2):

Gráfico 2 - Informações sobre os gêneros dos participantes



Fonte: Autoria própria.

A predominância do gênero feminino no exercício secretarial da presente contemporaneidade, compreende-se, historicamente, que a inserção da mulher na esfera mercadológica fora possível em decorrência do contexto das duas Guerras Mundiais, no século XX, onde, em virtude da migração da mão-de-obra masculina para os campos de batalha em caráter do serviço militar, as atividades que antes eram desempenhadas por homens, em sua ausência, passam agora a serem assumidas por mulheres. Com o advento das grandes mudanças que permeavam o contexto da economia mundial somadas às Revoluções Comercial e Industrial, o papel do secretário é retomado, agora exercido pelo gênero feminino (FERREIRA, 2011).

No entanto, com o advento do processo de globalização e da dinâmica administrativa, ressurgiu a figura do gênero masculino no exercício da profissão do secretariado executivo (BARROS, 2011), o que explica a retomada de sua presença, ainda embora em pequena proporção, dentro do escopo secretarial.

3.3 Secretariado e a prestação de serviços

Relativa às questões que se relacionam ao ramo de atuação das empresas em que os discentes desenvolvem suas atividades laborativas, constatou-se que cerca de 70,42% dos entrevistados atuam em empresas do 3º setor de portes grande, médio e pequeno, demonstrando que a essência da profissão está essencialmente ligada à prestação de serviços dentro destas instituições.

Neste contexto, a essência do trabalho secretarial é assegurar que as demandas administrativas e operacionais das organizações sejam atendidas de forma eficiente e eficaz, corroborando para o alcance de seus objetivos e metas.

Desta maneira, o secretário executivo, por meio da “assessoria prestada em várias atividades da empresa, principalmente na condução do auxílio da vida empresarial do seu superior” (BECKER; CEOLIN, 2011, p. 5), promove o suporte administrativo necessário para a consecução das tarefas diárias como “agenda, organização de reuniões e viagens, atendimento telefônico, arquivo, atendimento a clientes”, além de outras atividades mais específicas ligadas à “cogestão, desenvolvimento de projetos”. (KLOSS *et al.*, 2018, p. 3).

Sendo assim, o trabalho do secretário pode fornecer suporte administrativo para as empresas de serviços, ajudando em tarefas como gerenciamento de

agendas, organização de documentos, atendimento telefônico, entre outras competências inerentes ao seu exercício profissional, sendo o seu desempenho essencial para o pleno funcionamento dos processos administrativos e cotidianos da instituição onde se está inserido, além de promover a gestão de processos e a sua otimização, culminando no aumento de sua eficiência, sendo também capacitado para a realização do mapeamento dos processos existentes, identificando falhas e, por conseguinte, propondo soluções para a melhora da produtividade e qualidade dos serviços prestados.

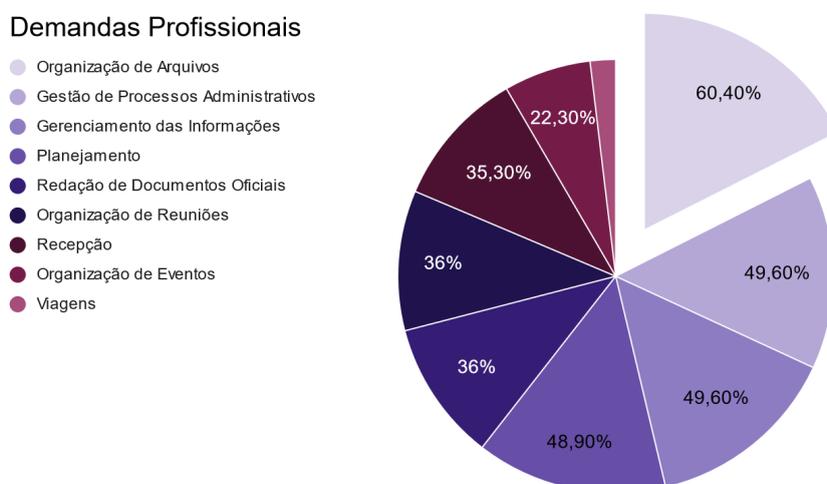
3.4 Demandas profissionais

Quanto às demandas profissionais requisitadas aos discentes nos períodos anterior e posterior à pandemia, constatou-se que não houve variabilidade das demandas referente a estes períodos, sendo as atividades requeridas antes do período pandêmico as mesmas solicitadas posteriormente.

Dentre as atividades elencadas pelos estudantes estão: atendimento telefônico, organização de arquivos, gestão de processos administrativos, gerenciamento de informações, redação de documentos oficiais, organização de reuniões, eventos e viagens, recepção, planejamento e gerenciamento de projetos, intérprete de documentos em língua estrangeira, controle de plataforma financeira, realização de pesquisas econômicas e a liderança.

No entanto, ressalta-se que as atividades, majoritariamente, mais requeridas dentre os participantes são inerentes à profissão do secretariado, a saber, as técnicas secretariais, sendo as de maior percentagem: atendimento telefônico (63,3%), organização de arquivos (60,4%), gestão de processos administrativos (49,6%), gerenciamento de informações (49,6%), planejamento (48,9%), redação de documentos oficiais (36%), organização de reuniões (36%), recepção (35,3%), organização de eventos (22,3%) e viagens (6,5%), como ilustrado no gráfico abaixo (Gráfico 3):

Gráfico 3 - Informações sobre as demandas profissionais



Fonte: Autoria própria.

A técnica secretarial:

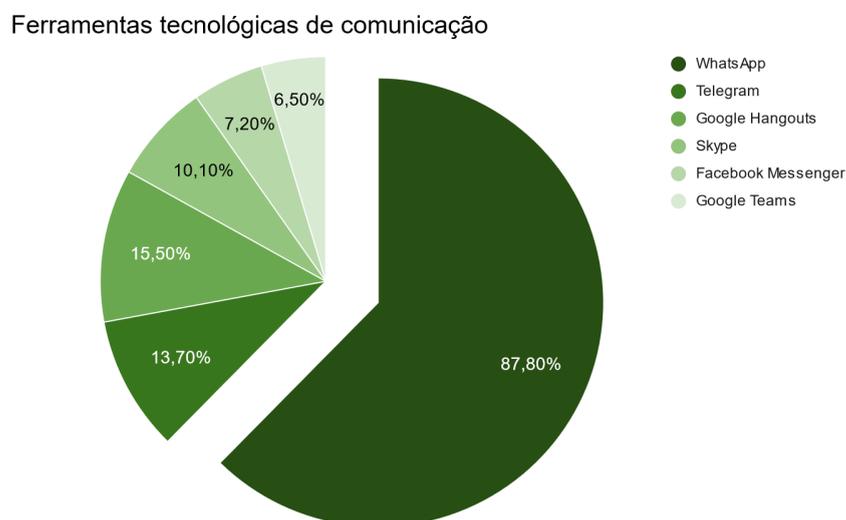
designa toda intervenção técnica e tecnológica que se produz ao longo das atividades operacionais realizadas nos trabalhos de assessoria. As técnicas secretariais incluem: intervenção profissional, uso de tecnologia, elaboração e gestão de documentos, utilização de equipamentos físicos e virtuais e organização de atividades de escritório. (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 173).

Logo, as técnicas secretariais são um conjunto de habilidades e procedimentos que são utilizados pelos secretários para desempenhar suas funções de forma assertiva e eficiente. Tais técnicas são inerentes ao exercício da profissão do secretário, incluindo habilidades de comunicação, organização, gerenciamento de tempo, atendimento ao cliente, elaboração de relatórios, documentos, assim como o uso de ferramentas e tecnologias, cabendo, assim, ao secretário executivo usá-las de acordo com as necessidades da empresa e do setor em que estiver atuando.

3.5 Ferramentas tecnológicas de comunicação

Em relação ao uso das ferramentas tecnológicas de comunicação no cotidiano profissional, 94,2% afirmam utilizar diariamente tais ferramentas. Dentre as mais utilizadas estão: WhatsApp (87,8%), Telegram (13,7%), Google Hangouts (11,5%), Skype (10,1%), Facebook Messenger (7,2%) e Google Teams (6,5%), sendo elucidado no seguinte Gráfico 4:

Gráfico 4 - Informações acerca das ferramentas tecnológicas de comunicação



Fonte: Autoria própria.

Em meio à versatilidade de plataformas que facilitam o meio de comunicação entre indivíduos e organizações, com a presente pesquisa foi observado um aumento significativo na utilização do Whatsapp, sendo este a plataforma predominante em utilização pelos discentes em relação a outros meios de comunicação digitais afins no período anterior a pandemia e após a esta.

De acordo com Kinast (2019), acerca do lançamento do Whatsapp, este coincide com as necessidades que as pessoas possuíam por aquilo que o aplicativo

tinha a oferecer. Ao ser introduzido no mercado, o Whatsapp foi capaz de preencher uma lacuna na comunicação digital, e rapidamente conquistou a adesão do público.

Uma vez que as pessoas se familiarizaram com as funcionalidades do aplicativo, tornou-se desafiador abandoná-lo para adotar outra plataforma de comunicação, a exemplo do Telegram.

Inobstante, o uso do Telegram, de acordo com os dados coletados, não obteve um crescimento significativo durante este período de transição pandêmica, mantendo seu percentual 13,4% entre os participantes. De acordo com Eisenmann (2020), o aplicativo traz uma série de benefícios como capacidade de armazenamento de grandes arquivos, flexibilização com grupos com até 200.000 membros, possui plataforma aberta para reestruturação e utilização de bots de aperfeiçoamento para outros usuários e não compartilha dados pessoais com terceiros, o que pode ser de crescente interesse para muitos usuários.

No que tange ao cenário corporativo, uma outra ferramenta tem ganhado bastante notoriedade, a saber, o Slack, tendo como um de seus principais objetivos o estabelecimento de comunicação entre colaboradores e equipes de trabalho.

De acordo com Retore (2019), este aplicativo possibilita a criação de canais para o diálogo de assuntos em comum, permitindo que pessoas sejam adicionadas, conforme a necessidade. Além disso, permite a criação de “grupos abertos (os membros não precisam necessariamente trabalhar em uma empresa em comum, por exemplo), em que são compartilhadas informações de interesse comum aos(às) participantes” (RETORE, 2019, p. 61).

Dentre as funcionalidades presentes no Slack, podem ser elencadas:

(...) o compartilhamento de arquivos como documentos, vídeos e imagens; criação e edição compartilhada de trechos de código ou de textos; integração com ferramentas externas; pesquisa por termos em todos os canais e mensagens diretas; *slackbot* (lembretes agendados sobre uma mensagem ou arquivo compartilhado ou automatização de respostas com base em critérios); chamadas de vídeo e de voz e criação e gerenciamento de canais e times. (RETORE, 2019, p. 62)

Embora o Whatsapp ainda seja um aplicativo de mensagens mais usado globalmente, é possível que o Telegram ganhe mais espaço entre usuários que buscam uma plataforma de comunicação mais versátil e segura, e o Slack, por sua vez, venha a ser uma plataforma ainda mais incorporada ao ambiente empresarial, em virtude de suas funcionalidades direcionadas a esfera organizacional.

3.6 Tecnologias inovativas

Segundo os dados coletados, acerca das tecnologias inovativas, o uso dos assistentes virtuais e chatbots têm estado presente nos processos de trabalho de uma parcela dos estudantes, podendo inferir-se que as empresas, atualmente, têm-se preocupado em fornecer um atendimento mais personalizado e aproximado de seus clientes, prezando pela agilidade no fornecimento de informações, resolução de problemas, no esclarecimento de dúvidas em tempo hábil e na própria venda de produtos e serviços, que a cada dia tornam-se mais comercializáveis por meio das plataformas digitais e da internet, principalmente em uma conjuntura pós-pandêmica.

No entanto, frente a esta realidade, encontra-se também um percentual expressivo do não uso dessas tecnologias inovativas pelos estudantes, representadas, na presente pesquisa, pelo percentual de 32,9%, constatando-se um número preocupante.

A ausência do uso de tecnologias inovadoras como chatbots, design thinking, omnichannel e endomarketing por alunos de universidades federais pode ser prejudicial para a sua formação. Isso ocorre porque as empresas estão cada vez mais utilizando essas ferramentas para melhorar a experiência do usuário, reduzir custos e aumentar a eficiência dos processos.

A falta de conhecimento e prática dessas tecnologias pelos alunos pode resultar em uma formação defasada em relação às demandas do mercado de trabalho atual. Além disso, a falta de habilidades em ferramentas inovadoras pode prejudicar a competitividade do profissional em um mercado cada vez mais tecnológico e dinâmico.

Por isso, ressalta-se a relevância da inclusão de projetos e cursos de extensão na graduação de Secretariado Executivo da UFPE que promovam a utilização de tecnologias inovadoras, permitindo que os alunos desenvolvam habilidades destas ferramentas que serão cada vez mais demandadas no mercado de trabalho. Dessa forma, os estudantes estarão mais preparados para o enfrentamento dos desafios, das oportunidades do mundo digital e da transformação digital.

3.7 Percepção dos estudantes

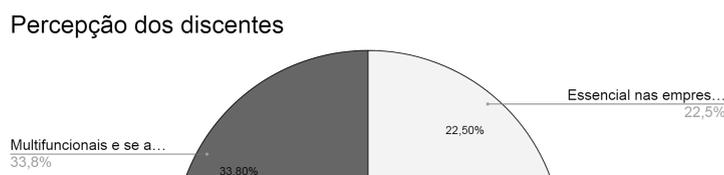
A coleta de dados realizada com estudantes de Secretariado Executivo revelou que, embora 22,5% dos entrevistados considerem que essa profissão é essencial nas empresas e organizações, 19,1% afirmaram que ainda existe uma percepção negativa em relação ao Secretariado Executivo nos dias de hoje, marcada pela falta de reconhecimento e valorização.

No entanto, a pesquisa também mostrou que outros 5,6% dos entrevistados percebem que o Secretariado Executivo traz diversos benefícios para as empresas, como organização, agilidade, comunicação eficiente e suporte aos gestores. Além disso, 14,8% dos estudantes entrevistados afirmaram que o Secretário é uma peça-chave dentro das organizações, destacando a importância desse profissional.

Por outro lado, 4,2% dos entrevistados consideram que a profissão de Secretariado Executivo é bastante desvalorizada e vista como subordinada aos cargos executivos. Esse resultado evidencia a necessidade de conscientização sobre a importância e o papel fundamental que esses profissionais desempenham nas empresas.

Por fim, a pesquisa mostrou que 33,8% dos entrevistados percebem que os profissionais de Secretariado Executivo são multifuncionais e se adaptaram rapidamente ao ambiente digital para continuar operando juntos às empresas. Esse dado reforça a importância de se estar atualizado e ter habilidades cada vez mais especializadas e avançadas em tecnologia, gestão de projetos, marketing e outras áreas, como exibido no gráfico adiante (Gráfico 5):

Gráfico 5 - Informações da percepção dos discentes



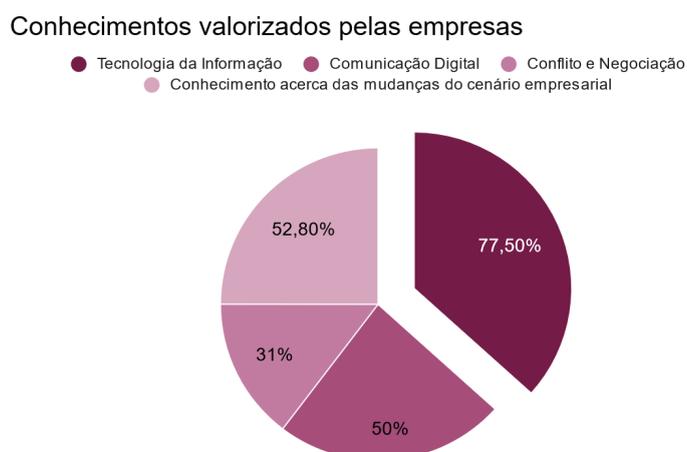
Fonte: Autoria própria.

Esses resultados evidenciam a necessidade de valorização e reconhecimento da importância dos profissionais de Secretariado Executivo, assim como a importância de se manter atualizado e preparado para enfrentar os desafios do mercado de trabalho, especialmente em um contexto de rápida transformação digital.

3.8 CHA's requisitados

Quanto aos conhecimentos mais valorizados pelas organizações, o gráfico abaixo (Gráfico 6), apresenta os seguintes resultados obtidos:

Gráfico 6 - Informações sobre os conhecimentos valorizados pelas empresas



Fonte: Autoria própria.

Os dados da pesquisa sugerem que conhecimentos em Tecnologia da Informação são altamente valorizados pelas organizações no período

pós-pandêmico, com 77,5% dos estudantes relatando que este tipo de conhecimento é cobrado pelas empresas. Isso indica que as organizações estão cada vez mais dependentes da tecnologia para manter suas operações e oferecer serviços aos clientes.

Além disso, a pesquisa indica que a comunicação digital é outro conhecimento importante, com 50% dos participantes relatando que este tipo de saber é cobrado pelas organizações onde atuam, destacando a importância de se comunicar efetivamente em ambientes digitais, a exemplo do uso de e-mails, mensagens de texto, plataformas de mídia social e videoconferência.

A resolução de conflitos e negociação também aparece como um conhecimento valorizado, com 31%. Isso sugere que as empresas estão buscando profissionais capazes de gerenciar conflitos internos e externos, bem como negociar acordos com outras empresas ou clientes.

No tocante aos conhecimentos cruciais dentro do cenário competitivo, os estudantes alegam ser estes mesmos conhecimentos importantes para o cenário atual de mercado, acrescido apenas do conhecimento acerca das mudanças do cenário empresarial (52,8%).

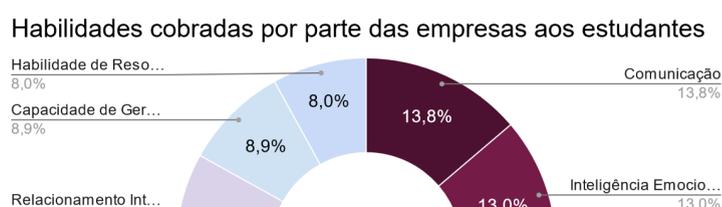
Ressalta-se, então, a natureza multidisciplinar da formação do secretário executivo, a qual é resultante da junção de vários saberes interdisciplinares:

A natureza da práxis secretarial é considerada, então, multidisciplinar, na qual se utilizam teorias diversas de forma interdisciplinar, com vistas a atingir a coerência científica necessária à compreensão da realidade da função, bem como de seus aspectos práticos. (SABINO; MARCHELLI, 2009, p. 610).

Desta forma, o profissional de Secretariado Executivo torna-se conhecedor, ao longo de sua formação acadêmica, de várias áreas do conhecimento, sejam elas de cunho técnico, administrativo, emocional (MARREIRO, 2016), como relacionadas também às tecnologias da informação, economia e linguagens.

Ainda dentre os dados obtidos por meio da aplicação do formulário, quanto às habilidades cobradas por parte das empresas aos estudantes de secretariado na atualidade, têm-se: a comunicação (64,1%), inteligência emocional (60,6%), flexibilidade (59,9%), Capacidade de adaptação (59,9%), organização (49,3%), trabalho em equipe (49,3%), relacionamento interpessoal (43,7%), capacidade de gerenciar e analisar dados (41,5%) e habilidade de resolução de conflitos (37,3%), como demonstrado no gráfico abaixo (Gráfico 7):

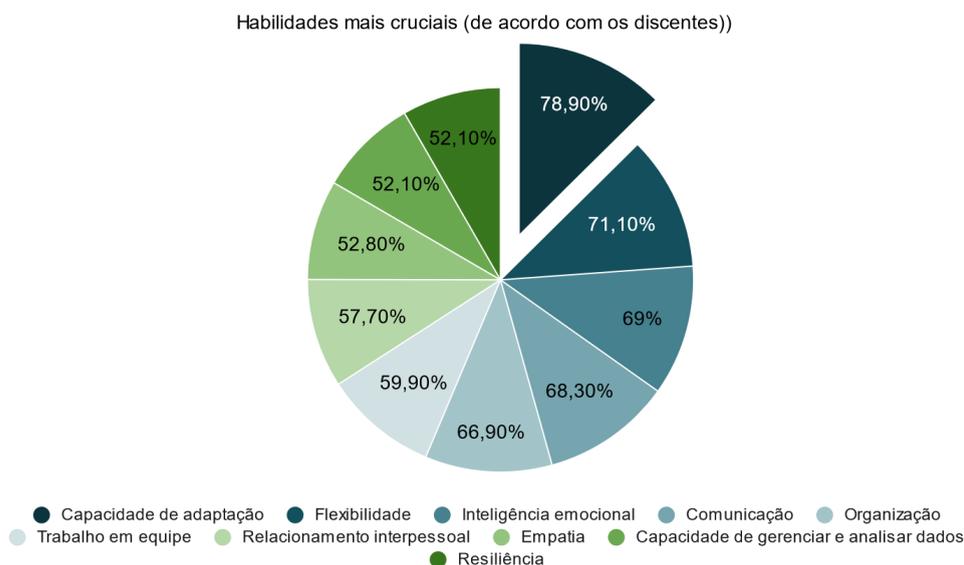
Gráfico 7 - Informações sobre as habilidades cobradas pelas empresas aos estudantes.



Fonte: Autoria própria.

No que tange às habilidades que os discentes julgam cruciais dentro do cenário competitivo do mercado de trabalho no contexto pós pandêmico, são elencadas: capacidade de adaptação (78,9%), flexibilidade (71,1%), inteligência emocional (69%), comunicação (68,3%), organização (66,9%), trabalho em equipe (59,9%), relacionamento interpessoal (57,7%), empatia (52,8%), capacidade de gerenciar e analisar dados (52,1%) e resiliência (52,1%), como demonstrado no próximo gráfico (Gráfico 8):

Gráfico 8 - Informações sobre as habilidades mais cruciais (de acordo com os discentes)



Fonte: Autoria própria.

Diante dos resultados expostos, a crescente exigência por estas habilidades só reafirmam no contexto hodierno, a busca por profissionais cada vez mais polivalentes. Frente a atual concorrência do mercado, “os profissionais devem se adaptar a essas exigências, construindo um perfil que o mercado de trabalho deseja,

tornando-se um profissional com múltiplas habilidades e competências” (RODRIGUES *et al.*, 2016, p. 72).

Por fim, no que refere-se às atitudes, a proatividade (76,8%), colaboratividade (54,9%), capacidade de inovação (54,9%), criatividade (50,7%) e capacidade de articulação (49,3%) são as mais requisitadas pelas organizações aos discentes. A julgar pelas atitudes cruciais na vigente conjuntura consideradas pelos graduandos, estão: proatividade (75,4%), capacidade de inovação (69%), criatividade (68,3%), capacidade de articulação (58,5%) e atitude empreendedora (58,5%), como elucidado nos gráficos seguintes (Gráficos 9 e 10):

Gráfico 9 - Informações sobre as atitudes mais requeridas pelas organizações aos discentes

Atitudes mais requisitadas pelas organizações aos discentes

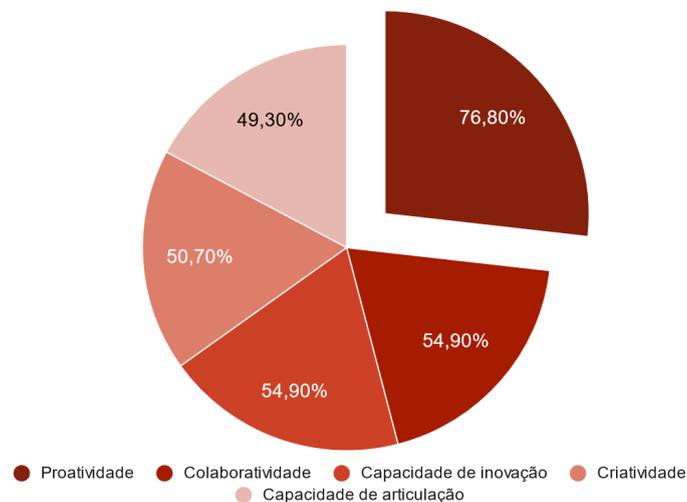
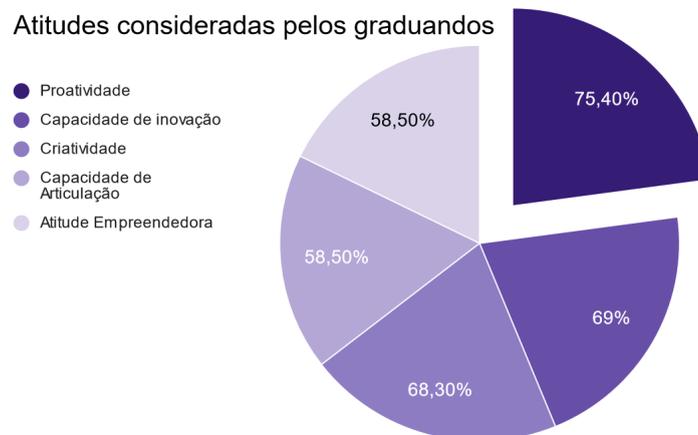


Gráfico 10 - Informações sobre as atitudes consideradas pelos graduandos



Fonte: Autoria própria.

De acordo com Natalense (1998), conforme citado por Rodrigues *et al.*, (2016, p. 75), “o secretário está assumindo uma postura profissional de empreendedor, pois é criativo, tem iniciativa e é capaz de tomar decisões, com ideias práticas e inovadoras”, não limitando-se às competências técnicas, mas

buscando o desenvolvimento de competências de cunho comportamentais que são bastante requeridas na desempenho de suas funções cotidianas. (RODRIGUES *et al.*, 2016, p. 75).

Portanto, cabe ao profissional de Secretariado Executivo, além de sua formação acadêmica, o desenvolvimento de competências ligadas à criatividade, flexibilidade, da excelência na comunicação e nos relacionamentos interpessoais, “além de assessorar com qualidade os executivos e estar em constante atualização, ampliando suas competências e seu campo de inserção no mercado de trabalho” (RODRIGUES *et al.*, 2016, p. 75).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização da presente pesquisa possibilitou, a partir da percepção dos graduandos de secretariado executivo da UFPE, a identificação do perfil laboral requerido pelas organizações aos secretários dentro da conjuntura pós pandêmica, sendo destacadas, na presente atualidade, a busca por um profissional que possua o domínio de competências comportamentais como a postura proativa e colaborativa, a flexibilidade e o ato de se adaptar em meio a diferentes contextos e ambientes, a capacidade de ser criativo e de utilizar métodos inovadores no desempenho de suas atividades e projetos.

A comunicação digital tornou-se um dos requisitos mais bem pleiteados e estimados entre as organizações neste atual cenário de mercado pós pandêmico, tendo em vista a necessidade de uma linguagem adaptada a esta nova modalidade, a saber, das plataformas digitais, levando muitos empreendimentos a darem maior atenção à visibilidade de sua própria marca, serviços e produtos neste segmento, além do estabelecimento de uma maior aproximação com seus já fidedignos ou potenciais clientes, estreitando por meio das mídias virtuais e sociais o relacionamento com o público de interesse, a fim de criar conteúdos direcionados a este mesmo público, esclarecendo dúvidas, fornecendo informações e solucionando problemáticas existentes.

Com base nos achados da investigação, é possível inferir que os graduandos em Secretariado Executivo, da Universidade Federal de Pernambuco, enfrentam importantes desafios. Com o objetivo de se destacarem no mercado de trabalho atual, é fundamental que tais estudantes estejam aptos a lidar com as mudanças no ambiente laboral, bem como a desenvolver habilidades digitais avançadas, a exemplo das tecnologias inovativas, requisito este sinalizado como um dado alarmante nos resultados obtidos da pesquisa, levando-se em consideração o índice elevado e preocupante de estudantes que não as utilizam no desenvolvimento de suas atividades organizacionais.

Sugestões, acerca desta defasagem em relação à aplicação das tecnologias inovativas pelos discentes, serão encaminhadas ao Programa de Capacitação Profissional, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da UFPE, em vigor, para que sirvam de direcionamento para o fomento de futuros treinamentos, cursos e oficinas de extensão nestas áreas.

A busca por profissionais que desempenhem um bom trabalho em equipe e relacionamento interpessoal, alinhados ao uso da inteligência emocional, ainda mostram-se uma das condições exigidas por estas organizações. Não obstante, a habilidade de resolução de conflitos e capacidade de articulação compõem este rol de requisitos para a dada realidade.

Para além disto, a pandemia trouxe consigo um cenário de redução na oferta de empregos em diversos segmentos mercadológicos. Como resultado, a competição por vagas ampliou-se de maneira expressiva, e, as empresas têm priorizado a efetivação de profissionais que apresentem um diferencial na adaptação ao novo meio, bem como na atuação de forma remota. Por conseguinte, compreende-se que, o perfil que compõe as atribuições do secretário executivo não se restringe apenas às técnicas secretariais e às tarefas cotidianas de um escritório, mas sim, no aperfeiçoamento e aquisição de novos conhecimentos, habilidades e atitudes, a fim da prestação de um serviço de excelência à organização onde se está inserido. Conquanto, os resultados da pesquisa contribuem de maneira positiva para o fomento de rodas de discussões acadêmicas acerca de temáticas relacionadas ao perfil laboral numa conjuntura pós pandêmica dentro do Secretariado Executivo.

O vigente estudo apresenta limitações, sendo necessários maiores aprofundamentos no tocante ao tema em questão. Para futuras pesquisas, sugere-se a realização de estudos que avaliem o impacto das tecnologias inovativas na formação e atuação do secretário executivo nas empresas. E, com a prospecção construída durante o processo da pesquisa em questão, fomenta-se que, é fundamental a preparação desses discentes para o enfrentamento das transformações que acompanham a presente conjuntura.

As mudanças significativas do mercado em adequação à nova realidade pandêmica nos levam a compreender a necessidade de contínua busca pela plena realização do trabalho e construção de um profissional que, em sua gama multidisciplinaridade, realize o diferencial com exímia excelência nas aplicações e métodos assimilados durante o decorrer de sua carreira .

REFERÊNCIAS

ANDRES, Fabiane da Costa; ANDRES, Silvana Carloto; MORESCHI, Claudete; RODRIGUES, Sandra Ost. FERST, Maycol Ferreira. A utilização da plataforma Google Forms em pesquisa acadêmica: relato de experiência. Research, Society

and Development, v. 9, n. 9, 2020. Disponível em: <<https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/7174/6431>>. Acesso em 28 set. 2022.

BARROS, Conceição de Maria Pinheiro; IZEQUIEL, Diego Saulo Alves; SILVA, Joelma Soares da. Os desafios enfrentados pelo profissional de Secretariado Executivo do gênero masculino nas organizações contemporâneas. Revista de Gestão e Secretariado, v. 2, n. 1, p. 158-176, jan./jun, 2011. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/pdf/4356/435641687008.pdf>>. Acesso em 19 mar 2023.

BECKER, Graciele; CEOLIN, Jamara. Gestão secretarial: uma nova visão de assessoramento nas organizações. Secretariado Executivo em Revista, v.6, 2011. Disponível em: <<https://www2.unifap.br/executivo/files/2013/06/10-Gest%C3%A3o-Secretarial-uma-nova-vis%C3%A3o-de-assessoramento-nas-organiza%C3%A7%C3%B5es.pdf>>. Acesso em 19 mar 2023.

BORTOLOTTI, Márcia Fernanda Pasa; WILLERS, Ednilse Maria. Profissional de Secretariado Executivo: Explicação das principais características que compõem o perfil. Revista Expectativa, v.4, n. 1, p. 45-56, 2007. Disponível em: <<https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/410>>. Acesso em 09 mar 2023.

BRANDÃO, Hugo Pena. Competências no trabalho: uma análise da produção científica brasileira. Estudos de Psicologia, p. 149-158, 2007. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/epsic/a/M6mKhjCcWBQZ9jKZhx4jzN/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em 09 mar 2023.

BRANDÃO, Hugo Pena; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. Gestão de competências e gestão de desempenho: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo construto?. Revista de Administração de Empresas - RAE, v. 41, n. 1, p. 8-15, jan-mar, 2001. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rae/a/C3ZbzVBfq8LLhpSppQ4BYbH/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em 09 mar 2023.

BRANDÃO, Hugo Pena; GUIMARÃES, Tomás de Aquino; ANDRADE, Jairo Eduardo Borges. Competências profissionais relevantes à qualidade no atendimento bancário. Revista de Administração Pública, v. 35, n. 6, p. 61-81, 2001. Disponível em: <<https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/6415/5000>>. Acesso em 09 mar 2023.

CARBONE, Pedro Paulo; BRANDÃO, Hugo Pena; LEITE, João Batista Diniz; VILHENA, Rosa Maria de Paula. Gestão por competências e gestão do conhecimento. 3. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2009.

Com pandemia, comércio online mais que dobra e já chega a 21% das vendas. EXAME.COM. 2021. Disponível em: <<https://exame.com/negocios/com-pandemia-comercio-online-mais-que-dobra-e-ja- chega-a-21-das-vendas/>>. Acesso em 30 out 2022.

CORREIO, Márcia Néa Oliveira Pascoal; CORREIO, Oderlene Vieira de Oliveira. Práticas de governança pública adotadas pela administração pública federal brasileira. *Revista de Administração Pública e Gestão Social*, v. 11, n. 2, p. 215–231, 2019. Disponível em: <<https://periodicos.ufv.br/apgs/article/view/5431/pdf>>. Acesso em 08 mai 2023.

DIÁRIO DO COMÉRCIO. Pesquisa aponta que 70% das empresas recorreram às redes sociais na pandemia. 2021. Disponível em: <<https://diariodocomercio.com.br/negocios/pesquisa-aponta-que-70-das-empresas-recorreram-as-redes-sociais-na-pandemia/>>. Acesso em 30 out 2022.

EISENMANN, João G. Por que algumas empresas preferem o Telegram e não o WhatsApp?. 2020. Disponível em: <<https://consultormarketing.digital/por-que-algumas-empresas-preferem-o-telegram-e-nao-o-whatsapp/>>. Acesso em 19 mar 2023.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. 2019. Disponível em: <<https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6493/2/M%C3%B3dulo%20%20-%20Conceitos%2C%20defini%C3%A7%C3%B5es%20e%20tipologias%20de%20compet%C3%A2ncias.pdf>>. Acesso em 08 mar 2023

FERREIRA, Francisca Daniele. A atuação do Secretário Executivo no Setor Público: O caso da Universidade Federal do Ceará. 2011. 116 p. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior– Poleduc, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2011. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/2791/1/2010_dis_FDFerreira.pdf>. Acesso em 25 ago. 2022.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Construindo o conceito de competência. *Revista de Administração Contemporânea (RAC)*. Edição Especial, p. 183-196, 2001. Disponível em: <<https://rac.anpad.org.br/index.php/rac/article/view/152/156>>. Acesso em 09 mar 2023.

HAMDAN, Amer Cavalheiro. Análise quantitativa de dados: conceitos básicos. 2014. Disponível em: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/84015014/Analise_quantitativa_dados_conceitos_basicos-libre.pdf?1649805684=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DAnalise_quantitativa_de_dados_conceitos.pdf&Expires=1678934984&Signature=IIXIFHFNUWltW712uwQzXsPLjTgBg0vgFOQAVXN8oxuMjK3899vmqf8o0NiMZ0IO~UPLq9Wkq9hbcZvhMKETetLQanDtNk-Lw0jaQjnN3uuX9Q3VWPAvBHo4k1QYpeb-78EiViki8qb2qYq6RQkCYfj8-GekEvydQYIW-br~jvgkntmNayncy-NdJh4LHxbCMJQeDXDYjGPfKjTrmYdhDHuD0brPdyjt3qxxJDXwSqNUXkcBBZ-UkSYJqCa9IvSqwGH2nyE7gKz~gS~UZbrz-qVkvAvxBzjnNmLD1Cx3zhG8BdfvW4cL632Q8xX82DP0-zYprW7sdqdMXDu~AUBByGYw__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA>. Acesso em 28 fev 2023.

KANTAR IBOPE MEDIA. Data stories. Todo o tempo do mundo: para além da idade. 2022. Disponível em:

<<https://static.poder360.com.br/2022/11/brasileiros-casa-kantar-ibope-media.pdf>>. Acesso em 19 mar 2023.

KINAST, Priscilla. Porque o WhatsApp é mais popular que o Telegram?. Oficina da Net, 2019. Disponível em: <<https://www.oficinadanet.com.br/whatsapp/25383-porque-o-whatsapp-e-mais-popular-que-o-telegram>>. Acesso em 19 mar 2022.

KLOSS, Claudia Tonioti; FERNANDES, Ady Lainy Mendes; GENTHNER, Susanne; MAIA, Fernanda Landolfi. As competências secretariais como ferramenta para atuação em consultoria. Revista Expectativa, v.17, n.2, jul./dez., 2018. Disponível em: <<https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/19539/13791>>. Acesso em 19 mar 2023.

KOLLING, Sarajane; FROHLICH, Samantha; VIGORENA, Debora Andrea Liessem. Trabalho remoto durante a pandemia da Covid-19: um estudo com egressos de Secretariado Executivo. Revista SCRIBES, v.3, n.1, p. 74-76, Viçosa, Minas Gerais, jan-jun, 2022. Disponível em: <<https://periodicos.ufv.br/SCRIBES/article/view/13607/7390>>. Acesso em 25 ago. 2022.

LIMA, Tanandra Ludimila da Gama; MELO, Stella Maria Carvalho de. Atitudes diferenciais de atendimento do profissional de secretariado: uma revisão sistemática da literatura. Revista Expectativa, v. 20, n. 4, p. 19-34, 2021. Disponível em: <<file:///C:/Users/093019340833/Downloads/Atitudes+Diferenciais+de+Atendimento+do+Profissional+de+Secretariado.pdf>>. Acesso em 10 mar 2023.

LONGARAY, André Andrade; MENA, Cibele Rodrigues; MUNHOZ, Paulo Roberto. Uma proposta de análise de processos gerenciais a partir dos princípios do sistema Lean de produção: estudo de caso no setor de serviços. Revista Brasileira de Gestão e Inovação (Brazilian Journal of Management & Innovation), v. 3, n. 3, p. 27-48, mai-ago, 2016. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Andre-Longaray-2/publication/305084121_UMA_PROPOSTA_DE_ANALISE_DE_PROCESSOS_GERENCIAIS_A_PARTIR_DOS_PRINCIPIOS_DO_SISTEMA_LEAN_DE_PRODUCAO_ESTUDO_DE_CASO_NO_SETOR_DE_SERVICOS/links/5781778208ae9485a43be1f8/UMA-PROPOSTA-DE-ANALISE-DE-PROCESSOS-GERENCIAIS-A-PARTIR-DOS-PRINCIPIOS-DO-SISTEMA-LEAN-DE-PRODUCAO-ESTUDO-DE-CASO-NO-SETOR-DE-SERVICOS.pdf>. Acesso em 26 fev 2023.

MAIA, Fernanda Landolfi; MULLER, Rodrigo; BERNARDO, Kelen Aparecida da Silva. O trabalho remoto no Secretariado: panorama da realidade brasileira a partir do cenário do Covid-19. Revista Expectativa, v. 19, n. 2, p. 118–137, 2020. Disponível em: <<https://saber.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/25818/16340>>. Acesso em 07 mai 2023.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos de metodologia científica. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARREIRO, Betânia Aparecida de Almeida. A atuação do profissional de secretariado como gestor de informação: uma análise de conteúdo da Revista GeSec. Revista do Secretariado Executivo, n. 12, p.5-16, Passo Fundo, 2016. Disponível em: <<http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/6434/4297>>. Acesso em 20 mar 2023.

MEIRELLES, Fernando de Souza. Panorama do Uso de TI no Brasil. Portal FGV, 2021. Disponível em: <<https://portal.fgv.br/artigos/panorama-uso-ti-brasil>>. Acesso em nov. 2023.

MEIRELLES, Fernando de Souza. Panorama do Uso de TI no Brasil - 2022. Portal FGV, 2022. Disponível em: <<https://portal.fgv.br/artigos/panorama-uso-ti-brasil-2022>>. Acesso em mar. 2023.

MENDES, Rosana Maria; MISKULIN, Rosana Giaretta SGuerra. A análise de conteúdo como uma metodologia. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/cp/a/ttbmyGkhjNF3Rn8XNQ5X3mC/?format=pdf&lang=pt>>, Acesso em 24 out 2022.

MINAYO, Maria Cecília et al. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. 28 ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2009.

MOURA, Maria do Céu de Sena; SOBRAL, Marcos Felipe Falcão. Gestão por competências com uso da metodologia multicritério na avaliação de profissionais de apoio administrativo de um call center. Revista de Gestão e Secretariado - GeSec, São Paulo, v. 5, n. 3, p. 01-27, 2014. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/pdf/4356/435641697001.pdf>>. Acesso em 08 mar 2023.

MULLER, Rodrigo; MAIA, Fernanda Landolfi; FROHLICH, Samantha; MOURA, Jefferson Sampaio. Secretariado Internacional: uma Investigação sobre o Trabalho Remoto durante a Pandemia da COVID-19. Connection Scientific Journal, v. 4, n. 3, p. 62-82, 2021. Disponível em: <<https://csj.abpsec.org.br/index.php/csj/article/view/54/40>>. Acesso em 08 mai 2023.

MULLER, Rodrigo; OLIVEIRA, Vanderleia Stece de; CEGAN, Edilaine. Perfil do(a) profissional de secretariado executivo na gestão contemporânea: evidências a partir dos ingressantes no mercado de trabalho na cidade de Curitiba, e das demandas empresariais. In: Revista de Gestão e Secretariado, v. 6, n. 3, p. 129- 151, set-dez, 2015. Disponível em: <<https://revistagesec.org.br/secretariado/article/view/453/pdf>>. Acesso em 24 out 2022.

NOBRE, Elizomar de Assis. Inteligência emocional: um diferencial para o profissional de secretariado executivo. Revista Expectativa, v. 12, n. 12, p. 43-54, 2013. Disponível em: <<https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/8191/6666>>. Acesso em 10 mar 2023.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

PINHEIRO, Carla Caroline Silva; THEMOTEO, Diego Garuti; ROCHA, Elisvania Fernandes; LEITE, Ítalo Mateus da Silva; SANTOS, Juliana Alves dos; SANTOS, Khaianne Victória Soares dos; MAGALHÃES, Lorane Fonseca de; SILVA, Matheus Amorim Oliveira da; BARTOLO, Walter Tinôco; PARDO, Yan Alec Sandro Menezes. Emprego e trabalho pós covid-19: Mudança no mercado de trabalho exige novo perfil profissional. *Diálogos: Economia e Sociedade*, Porto Velho, v. 5, n.1, p. 1–16, jan.-out, 2021. Disponível em: <<http://periodicos.saolucas.edu.br/index.php/dialogos/article/view/1062/1399>>. Acesso em 30 out 2022.

RETORE, Ana Paula. Apropriação por meio de tailoring adaptável em sistemas colaborativos de comunicação: um estudo de caso Slack e o Whatsapp. 2019. 149 p. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Tecnologia e Sociedade da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2019. Disponível em: <http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/4220/1/CT_PPGTE_M_Retore%2c%20Ana%20Paula_2019.pdf>. Acesso em: 07 mai. 2019.

RODRIGUES, Antônia Aline; ROSA, Jaqueline Silva; FERKO, Geórgia Patricia Silva; MELO, Marta Margareth Braid. Empregabilidade Profissional: O Secretariado Executivo em Foco na Amazônia Setentrional. *Revista de Gestão e Secretariado -GeSec*, v.7, n.3, p. 66-95, set./dez, 2016. Disponível em: <<https://revistagesec.org.br/secretariado/article/view/480/pdf>>. Acesso em 20 mar 2023.

SABINO; Rosimeri Ferraz; MARCHELLI, Paulo Sérgio. O debate teórico-metodológico no campo do secretariado: pluralismos e singularidades. *Cadernos EBAPE.BR.*, v.7, n.4, Rio de Janeiro, p. 607-621, dez, 2009. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/cebape/a/RGkrdcVzbTbPCYkdTkMWtWw/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em 20 mar 2023.

SANTOS, Tânia Mara Daver. Resiliência, proatividade e organização: a adaptação do perfil dos profissionais de secretariado executivo. *Revista SCRIBES*, v.1, n.1, p. 90-107, 2020. Disponível em: <<https://periodicos.ufv.br/SCRIBES/article/view/10638/5740>>. Acesso em 10 mar 2023.

SANTOS, Magda Elizabete dos; MORETTO, Cleide Fátima. O mercado de trabalho do secretário executivo no contexto da dinâmica produtiva e do emprego recentes no Brasil. *Revista do Secretariado Executivo*, n. 7, p. 21-35, Passo Fundo, 2011. Disponível em: <<http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/2324/1478>>. Acesso em 09 mar 2023.

SILVA, Emmilly Talita Santos da; LIMA, Giuliana Seyls Ribeiro de. Um novo olhar das técnicas secretariais no formato do trabalho remoto. 2022. Disponível em: <<https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/49419/1/TCC%20-%20EMMILLY%20TALITA%20SANTOS%20DA%20SILVA%20E%20GIULIANA%20SEYLS%20RIBEIRO%20DE%20LIMA.pdf>>. Acesso em 07 mai 2023.

TORRES, Ítalo Ranielli Bezerra. A EJA e o ensino superior: desafios do ingresso de estudantes jovens e adultos na graduação. Monografia, Universidade Federal de Campina Grande, Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido, Curso de Licenciatura em Ciências Sociais, 2018. Disponível em: <<http://dspace.sti.ufcg.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/riufcg/4495/%c3%8dTALO%20RANIELLI%20BEZERRA%20TORRES%20-%20TCC%20CI%c3%8aNCIAS%20SOCIAIS%20CDSA%202018..pdf?sequence=3&isAllowed=y>>. Acesso em 19 mar 2023.

YIN, Robert K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 5ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.