

**coins** Congresso  
Internacional  
de Secretariado  
**2017.**

# **COMPETÊNCIAS DOS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EM DIFERENTES EMPRESAS**

**Me. WALKIRIA GOMES DE ALMEIDA**

“

O futuro

têm muitos nomes. Para os incapazes o inalcançável, para os medrosos o desconhecido, para os valentes a oportunidade.

- Victor Hugo

”

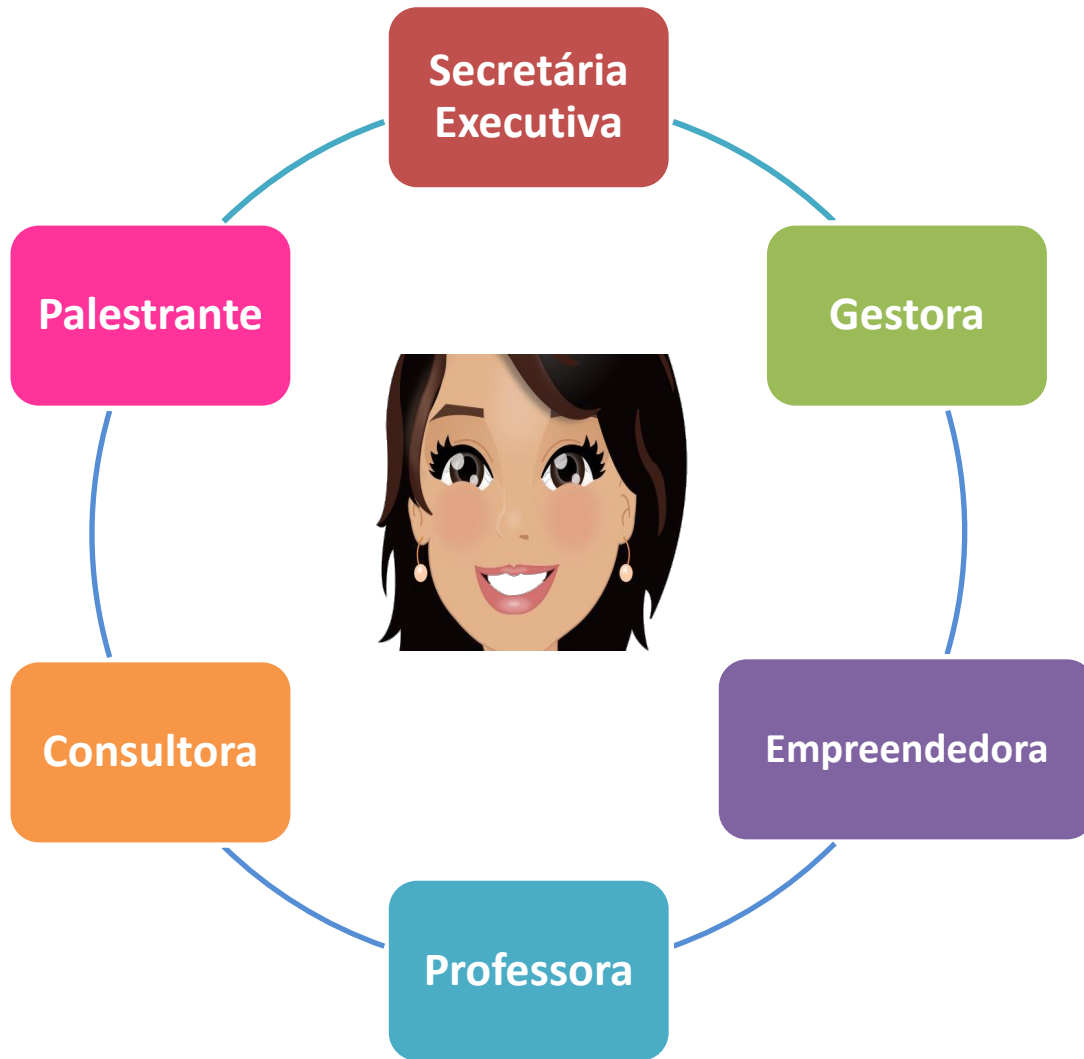




## MINHA TRAJETÓRIA

*Carl Jung disse “Quem olha para fora **sonha**, quem olha para dentro **desperta**”.*

Sempre tive **MUITOS SONHOS**, porém foi o desenvolvimento de **minha carreira como secretária** que me levou ao **despertamento** das competências que fizeram de meus sonhos **GRANDES REALIZAÇÕES.**



Nos últimos 20 anos, desenvolvi uma carreira multidisciplinar, tendo como base a área de secretariado.

Em todas as “facetas” de atuação profissional, usei como premissa, o trabalho operacional/estratégico com foco no resultado.

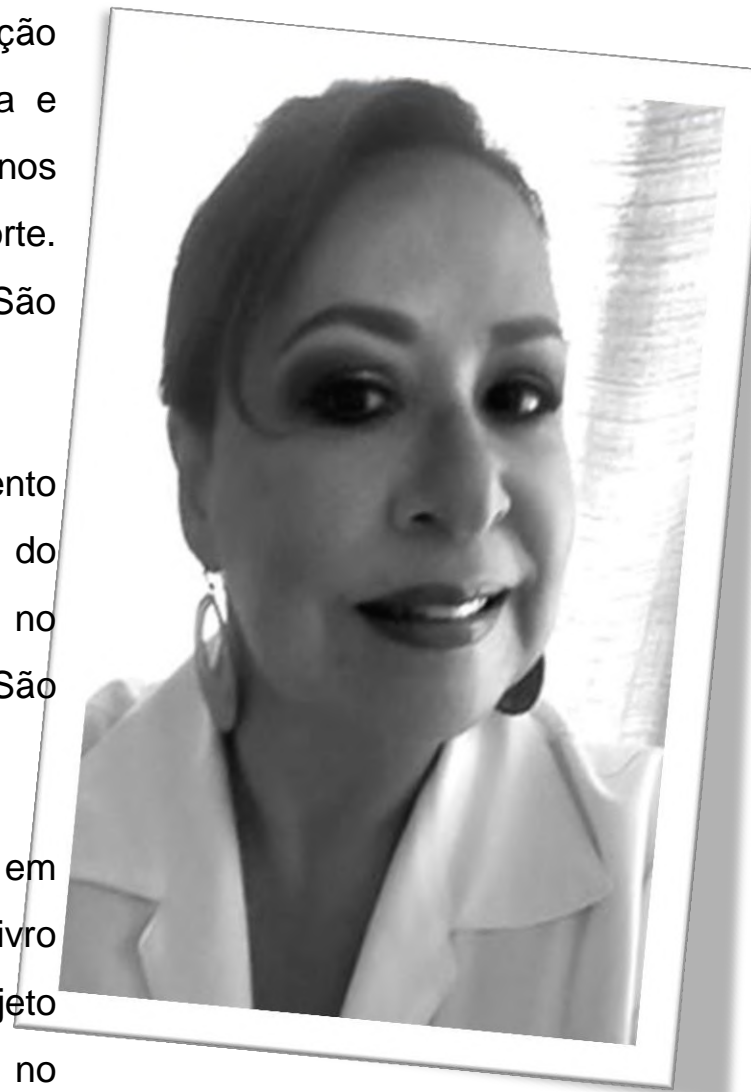
O secretariado tem várias vertentes que podem ser seguidas, no entanto existe um ponto comum em todas elas: a excelência.



**Walkiria Gomes de Almeida**, Mestre em Administração, com concentração em Gestão Internacional pela ESPM - Escola Superior de Propaganda e Marketing. Especialista em Gestão Empresarial pela FECAP. Possui 30 anos de experiência como Secretária Executiva de empresas de grande porte. Conselheira do Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado de São Paulo-SINSESP, gestão 2016/2020.

Diretora da empresa *PhorumGroup*, consultora da *Toucher* Desenvolvimento Humano, facilitadora de cursos na Unisescon (Universidade Corporativa do SESCON-Sindicato das Empresas Contábeis do Estado de São Paulo) e no SIEEESP (Sindicato dos Estabelecimentos de Ensino no Estado de São Paulo). Palestrante nacional de temas diversos.

Autora do livro “Competências dos Profissionais de Secretariado em Diferentes Empresas” pela Novas Edições Acadêmicas e Coautora do livro “Excelência no Secretariado” pela Editora Ser Mais. Coautora do projeto “Curso Preparatório para Docência na Área de Secretariado”, premiado no CONASEC 2016 - 1º lugar no voto popular.



**“FAZER O QUE VOCÊ  
GOSTA É LIBERDADE.  
GOSTAR DO QUE VOCÊ  
FAZ É FELICIDADE.”**

*Frank Tyser*

## O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

O profissional de secretariado atua como agente facilitador fazendo a intermediação entre a empresa e o cliente interno e externo; como agente de qualidade assessorando o poder decisório nos processos gerenciais, utilizando ferramentas tecnológicas e atuando com inteligência emocional; como agente de resultados atua direto e indiretamente com as estratégias de negócio, dando suporte ao gestor, (NEIVA E D`ELIA, 2009).





# PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO X ALTA PERFORMANCE



Profissionais de alta performance não trabalham sozinhos, mas são conscientes da importância de seu desempenho individual para o alcance de um objetivo comum na equipe em que está inserido.

## Profissional de secretariado: vital para o resultado final



## O IMPACTO DAS MUDANÇAS CULTURAIS NO SECRETARIADO



## MUDANÇAS CULTURAIS X MUDANÇAS GLOBAIS



- Década de 1990
- Processo de Globalização
- Queda das fronteiras e barreiras alfandegárias
- Criação dos Blocos Econômicos



## CENÁRIOS DE MERCADO



### INTERNACIONAL

- Empresas multinacionais, transnacionais, binacionais;
- Fusões, parcerias, novas modalidades de negócios;
- Comunicação em tempo real;
- Evolução tecnológica;
- A influência da internet/redes sociais.



### NACIONAL

- Pressão por Resultados;
- Velocidade;
- Desafios Permanentes;
- Necessidade de fazer a “diferença”;
- Demandas frequentes de novas competências;
- Exigências maiores para a empregabilidade;
- Conexão 24h

## EMPRESA NACIONAL

É uma atividade econômica exercida profissionalmente por meio da articulação dos fatores produtivos para a produção ou circulação de bens ou de serviços. <https://pt.wikipedia.org/wiki/Empresa>

## EMPRESA MULTINACIONAL

Também conhecidas como transnacionais, são empresas que possuem matriz num país e possuem atuação em diversos países. Geralmente são grandes empresas que instalam filiais em outros países em busca de mercado consumidor, energia, matéria-prima e mão-de-obra baratas.

[https://www.suapesquisa.com/o\\_que\\_e/empresas\\_multinacionais.htm](https://www.suapesquisa.com/o_que_e/empresas_multinacionais.htm)

## EMPRESA INTERNACIONALIZADA

A Internacionalização é um processo no qual a empresa comercializa os seus produtos ou serviços fora do seu mercado local ou de origem, focando assim o seu envolvimento também em mercados externos.

<https://pt.wikipedia.org/wiki/Internacionalização>



## DIFERENTES DEFINIÇÕES SEGUNDO ALGUNS AUTORES

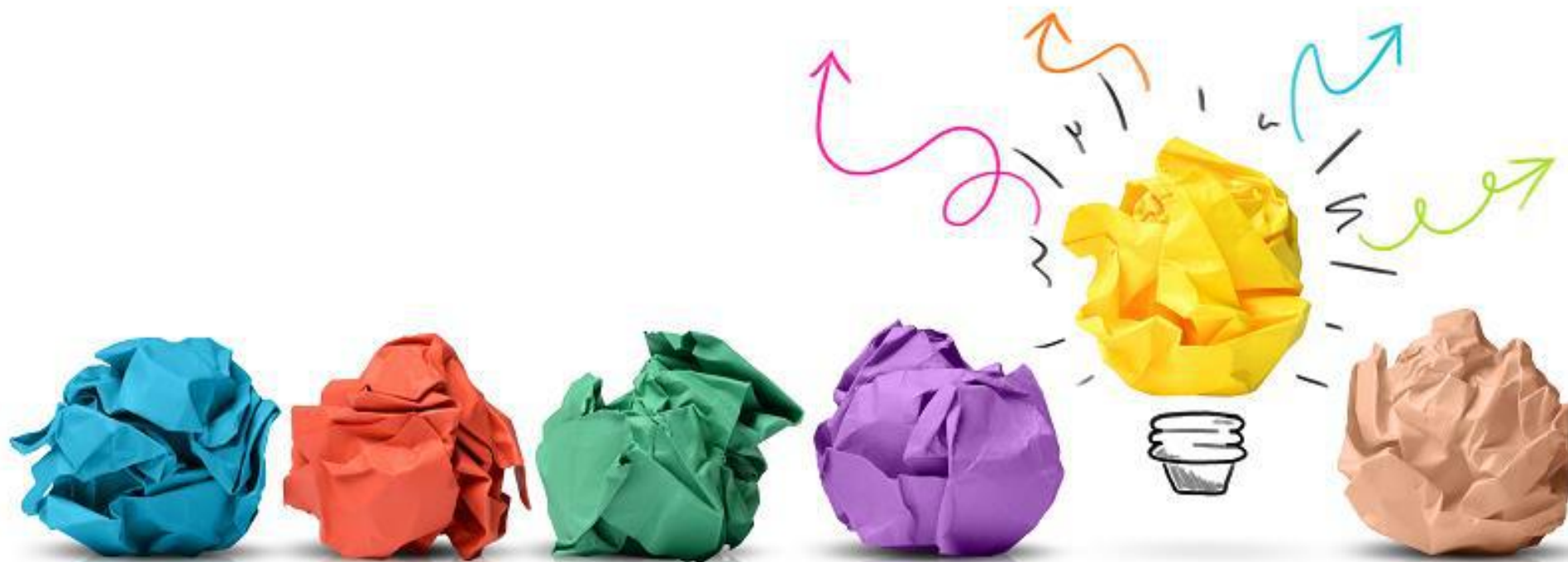
Está relacionado ao conhecimento adquirido e a articulação por meio de habilidades desenvolvidas no dia a dia (FLEURY E FLEURY, 2001).

É um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para que a pessoa desenvolva suas atribuições e responsabilidades (DUTRA, 2004).

Capacidade que um indivíduo tem de tomar iniciativa, fazer mais do que é solicitado e assumir responsabilidades. Competência é a inteligência prática de situações que se apoiam sobre os conhecimentos adquiridos (ZARIFIAN, 2001).

É a capacidade de mobilizar diversos recursos cognitivos para solucionar qualquer tipo de situação (PERRENOUD, 1999).

## EMPODERAMENTO X COMPETÊNCIAS



O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS PODE  
CONTRIBUIR COM O PROCESSO DE EMPODERAMENTO

# DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

COMPETÊNCIAS DOS PROFISSIONAIS DE  
SECRETARIADO DE EMPRESAS NACIONAIS,  
NACIONAIS INTERNACIONALIZADAS E  
ESTRANGEIRAS NO BRASIL

WALKIRIA GOMES DE ALMEIDA, 2016

## PESQUISA DE CAMPO – SECRETARIADO

### Objetivo Geral

- Identificar se a natureza internacional da empresa implica no desenvolvimento de diferentes competências individuais para os profissionais de secretariado.

### Objetivos Específicos

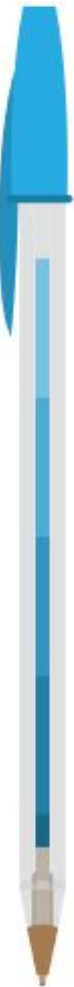
- Analisar se o conjunto de competências do profissional de Secretariado designado pelo MEC (BRASIL, 2005) atende as exigências do mercado atualmente.
- Investigar se existem outras competências que não foram contempladas pelo MEC (BRASIL, 2005).
- Verificar se o conjunto de competências do profissional de Secretariado, designado pelo MEC (BRASIL, 2005), varia de acordo com a natureza da empresa.

## **COMPETÊNCIAS , MEC (BRASIL, 2005)**

### **DIRETRIZES CURRICULARES NACIONAIS CURSO DE GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO RESOLUÇÃO 3– MEC – DE 23 DE JUNHO DE 2005**



## COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

- 
1. Capacidade de articulação, de acordo com os níveis de competência fixados pelas organizações;
  2. Visão generalista das organizações;
  3. Exercício de funções gerenciais: planejamento, organização, controle e direção;
  4. Utilização de raciocínio lógico, crítico e analítico;
  5. Habilidade para lidar com modelos inovadores de gestão;
  6. Domínio dos recursos de expressão e comunicação;
  7. Receptividade e liderança para o trabalho em equipe;



## COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO



8. Adoção de meios alternativos relacionados com a qualidade e produtividade de serviços;
9. Gerenciamento de Informações;
10. Gestão e Assessoria Administrativa;
11. Capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos;
12. Eficaz utilização das técnicas secretariais;
13. Iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.

## PERCURSO METODOLÓGICO DA PESQUISA



### Etapa 1

Desenvolvimento de escala

Escolha de dez especialistas para validação

### Etapa 2

da escala



### Etapa 3

Elaboração do questionário de acordo com a validação das especialistas

Pesquisa Quanti- com 252 profissionais de secretariado que participaram do COINS- Congresso Internacional de Secretariado, em Santos, de 20 a 22 de agosto de 2015.

### Etapa 4



## COMPETÊNCIAS VALIDADAS PELAS ESPECIALISTAS

1. Relacionamento com o cliente
2. Gestão De Mudanças
3. Criatividade/Inovação
4. Comunicação
5. Gestão Do Tempo
6. Trabalho Em Equipe
7. Organização E Planejamento
8. Gestão De Pessoas
9. Tecnologia
10. Negociação
11. Relacionamento Interpessoal
12. Gestão Estratégica



## COMPETÊNCIAS VALIDADAS PELOS RESPONDENTES DA PESQUISA (COINS, 2015).



1. Relacionamento com o Cliente
2. Trabalho em equipe
3. Gestão do tempo
4. Criatividade/Inovação
5. Negociação



# HIPÓTESES

H1

O conjunto de competências do MEC (BRASIL, 2005) é de fato usado pelo profissional de secretariado.

**Confirmada em parte**

H2

O conjunto de competências comportamentais é de fato usado pelo profissional de secretariado.

**Confirmada em parte**

H3

Existe diferença do conjunto de competências do profissional de secretariado que atua nas empresas nacionais e internacionais.

**Não foi confirmada**

# **CONTRIBUIÇÕES E INCENTIVO DA PESQUISA PARA ÁREA DE SECRETARIADO**



## ÁREA ACADÊMICA

- Incentivar pesquisas na área de secretariado
- Contribuir para visibilidade da área de secretariado na academia.
- Mais pesquisadores e docentes: mestrado e doutorado.

## INSTITUIÇÕES DE ENSINO

- Inclusão de disciplinas que contemplem competências Comportamentais, além das técnicas.
- Incentivar alunos em iniciação científica na área de secretariado.

## EMPRESAS

- Utilizar competências na área de treinamento, recrutamento e seleção de pessoal.
- Promoção de funcionários

## PROFISSIONAL DO SECRETARIADO

- Desenvolvimento de um número maior de competências na rotina diária para atender executivos brasileiros e estrangeiros.

## FEDERAÇÃO E SINDICATOS DE CLASSE

- Incentivar um maior número de profissionais para pesquisas na área
- Realização de mais eventos na área científica.
- Participação em eventos científicos nacionais e internacionais.

## SUGESTÕES PARA FUTUROS ESTUDOS

- Profissionais de secretariado de outros países.
- *Global Mindset* do profissional de secretariado.
- Expectativas dos gestores brasileiros e estrangeiros em relação ao profissional de secretariado.

**A verdadeira viagem de descobrimento não consiste em procurar novas paisagens, mas em ter novos olhos.**

(Marcel Proust)



*Walkiria Almeida*



w\_almeida35@hotmail.com



Walkiria Gomes de Almeida



11 98316-1542

MUITO

OBRIGADA





## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. **Resolução nº 3**, de 23 de junho de 2005. Dispõe sobre as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003\\_05.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf)>. Acesso em: 07 de abril 2015.

DUTRA, J. **Competências**: conceitos e instrumentos para gestão de pessoas na empresa moderna. São Paulo: Atlas, 2004.

FLEURY, M. T. L.; FLEURY, A. Construindo o conceito de competência. Revista de Administração Contemporânea, Online versão, 2001.

NEIVA, E. G.; D'ELIA, M. E. S. As novas competências do profissional de secretariado. 2ª. ed. São Paulo: IOB, 2009.

## REFERÊNCIAS

PERRENOUD, P. **Construir competências é virar as costas aos saberes?** Revista Pedagógica, Porto Alegre, RS, nº11, pp. 15-19, 1999.

ZARIFIAN, P. **Objetivo Competência** - por uma nova lógica. São Paulo: Atlas, 2001.

Wikipédia, a enciclopédia livre

[Disponível em https://pt.wikipedia.org/wiki/Empresa](https://pt.wikipedia.org/wiki/Empresa). Acesso em: 20 de outubro de 2017.

[Disponível em https://pt.wikipedia.org/wiki/Internacionalização](https://pt.wikipedia.org/wiki/Internacionalização). . Acesso em: 20 de outubro de 2017.

[Disponível em https://www.suapesquisa.com/o\\_que\\_e/empresas\\_multinacionais.htm](https://www.suapesquisa.com/o_que_e/empresas_multinacionais.htm). .

Acesso em: 20 de outubro de 2017.

coins  
2017.

Rua Tupi, 118, Pacaembu  
São Paulo/SP - CEP: 01233-000  
Tel.: (11) 3662.0241  
coins@sinsesp.com.br  
www.coins.com.br