UNIVERSIDADE CRUZEIRO DO SUL
Centro de Ciências Administrativas e Negócios – CCAN
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

OS REFLEXOS DA QUALIFICAÇÃO PARA A PROFISSÃO DE SECRETÁRIO EXECUTIVO

São Paulo
2006

GRAZIELE GRACE DA SILVA

OS REFLEXOS DA QUALIFICAÇÃO PARA A PROFISSÃO DE SECRETÁRIO EXECUTIVO

Monografia apresentada à Universidade Cruzeiro do Sul, curso de Secretariado Executivo como requisitos à aprovação na disciplina de Estágio Supervisionado II A, sob a orientação da Profa. Rosimeri Ferraz Sabino

São Paulo
2006

DEDICATÓRIA

A Deus por ter me concedido oportunidade para realizar esse projeto, aos meus pais, por me apoiarem. Ao meu esposo, pela paciência e apoio. À minha orientadora Profa. Rosimeri Ferraz Sabino, por acreditar num potencial que muitos achavam perdido.

AGRADECIMENTOS

A minha amiga Juliana Aguiar Silva, que muito me motivou, a minha Superior, Suzy Mary Amaral Della Coletta e a seu esposo, á Mônica Jardim, à Thaís G. Zacarelli, à Elisângela Ribeiro, a Lidiane Britto.

Ao Prof. Ms. Fábio Luís Villani, ao amigo Fábio Rocha, pela paciência, as amigas Aline Monteiro e Sandra Regina que muito me ajudaram e a todos que almejaram, assim como eu, por essa realização.

EPÍGRAFE

...META - a gente busca;
CAMINHO – a gente acha;
SONHO - a gente realiza;
VIDA - a gente inventa;
SAUDADE - a gente mata;
DESAFIO - a gente enfrenta...

Autor Desconhecido

RESUMO

Este estudo de caso visa identificar se há necessidade do profissional de Secretariado Executivo qualificar-se em gestão de pessoas e ter o domínio do idioma inglês. Para identificar essas necessidades foi elaborado um levantamento bibliográfico e pesquisas com profissionais da área, em uma empresa pública ARTESP - Agência Reguladora dos Transportes de São Paulo, e em uma privada JOHNSON E JOHNSON. Com a exigência do mercado atual, chegou-se a conclusão que o profissional deve se qualificar em gestão de pessoas, obtendo assim técnicas para lidar com a equipe de trabalho, deve ter inevitavelmente o domínio do inglês que é o idioma universal no ramo dos negócios.

Palavras chaves – Secretária. Gestão de Pessoas. Língua Inglesa. Empregabilidade.

ABSTRACT

This study of case aims to identify the necessity of executive secretary Professional to characterize themselves in management of people and have the domain of English language, to identify these necessities elaborating a bibliographical survey and research with professionals of the area, in a public company ARTESP - Agência Reguladora dos Transportes de São Paulo, and private one JOHNSON & JOHNSON. With the requirement of the current market, we concluded that the professional must characterize themselves in management of people, thus getting techniques to deal with the work team, must inevitably have the domain of English which is the universal language in the branch of the businesses.

Words keys - Secretary. People Management. English language

SUMÁRIO

DEDICATÓRIA..... III

AGRADECIMENTOS..... IV

EPÍGRAFE..... V

RESUMO VI

ABSTRACT VII

LISTA DE FIGURAS XII

LISTA DE GRÁFICOS XII

LISTA DE QUADROS..... XII

LISTA DE TABELAS XII

1 INTRODUÇÃO 13

2 CARACTERIZAÇÃO DO PROJETO 14

2.1 Objetivos 14

2.1.1Objetivo geral..... 14

2.1.2 Objetivos específicos..... 14

2.2 Justificativa..... 14

2.3 Problematização 17

2.4 Caracterização da empresa..... 18

2.4.1 Johnson & Johnson 18

2.4.2 Estrutura Organizacional 19

2.5 ARTESP – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado de São Paulo 20

2.5.1 Estrutura Organizacional 21

3 REFERENCIAL TEÓRICO 23

3.1 Secretariado: a evolução profissional 23

3.2 A qualificação do secretário executivo..... 25

3.3 A gestão de pessoas no Secretariado Executivo..... 27

3.3.1 Gestão de pessoas..... 27
3.3.2 O Secretário como gestor de pessoas..... 30
3.4 O inglês e o secretário executivo..... 34
3.4.1 A importância do inglês para a profissão de secretário executivo..... 34

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS..... 40
4.1 Método da pesquisa..... 40
4.2 Delimitação da pesquisa..... 40
4.3 Coleta de dados..... 40

5 RESULTADOS..... 42
5.1 Caracterização das secretárias e líderes entrevistados..... 45
5.2 Análise da pesquisa sobre qualificação profissional para os secretários executivos da empresa ARTESP..... 45
5.2.1 A qualificação para o profissional de Secretariado da empresa ARTESP..... 45
5.2.2 O tempo ideal para a qualificação profissional, segundo os secretários da ARTESP..... 45
5.2.3 Métodos mais utilizados para a qualificação profissional, pelos secretários da ARTESP..... 47
5.2.4 A importância da língua inglesa para os profissionais de Secretariado da ARTESP..... 48
5.2.5 A importância do conhecimento em gestão de pessoas para os secretários da ARTESP..... 49
5.2.6 As expectativas da empresa para com os secretários, segundo a visão de seus profissionais..... 49
5.2.7 A importância do secretário para a o desenvolvimento da empresa..... 50
5.3 Análise da pesquisa sobre qualificação profissional para os secretários executivos da empresa Johnson & Johnson..... 51
5.3.1 A qualificação para o profissional de Secretariado da empresa Johnson & Johnson..... 51
5.3.2 O tempo ideal para a qualificação profissional, segundo os secretários da Johson..... 51

5.3.3 Métodos mais utilizados para a qualificação profissional, pelos secretários da Johnson..... 53
5.3.4 A importância da língua inglesa para os profissionais de Secretariado da Johnson..... 54
5.3.5 A importância do conhecimento em gestão de pessoas para os secretários da Johnson..... 55
5.3.6 As expectativas da empresa para com os secretários, segundo a visão de seus profissionais..... 55
5.3.7 A importância do secretário para a o desenvolvimento da empresa..... 56
5.4 Análise da pesquisa sobre qualificação profissional para o Diretor de Recursos Humanos da empresa ARTESP..... 56
5.4.1 As qualificações mais solicitadas pelos executivos da ARTESP para a contratação de um secretário..... 56
5.4.2 As expectativas de um executivo ao solicitar um profissional de Secretariado..... 57
5.4.3 O que o executivo considera como essencial para o desempenho de um secretário..... 57
5.4.4 Lacunas que o executivo encontra no ingresso do secretário ao mercado de trabalho..... 57
5.4.5 A falta de qualificação, prejudica o secretário executivo?..... 58
5.4.6 Qualificação específica para atuação na ARTESP..... 58
5.4.7 As falhas no perfil secretarial..... 58
5.5 Análise da pesquisa sobre qualificação profissional para o Diretor de Recursos Humanos da empresa Johnson & Johnson..... 58
5.5.1 As qualificações mais solicitadas pelos executivos da Johnson para a contratação de um secretário..... 58
5.5.2 As expectativas de um executivo ao solicitar um profissional de Secretariado..... 59
5.5.3 O que o executivo considera como essencial para o desempenho de um secretário..... 60

5.5.4 Lacunas que o executivo encontra no ingresso do secretário ao mercado de trabalho..... 60
5.5.5 A falta de qualificação prejudica o secretário executivo?..... 60
5.5.6 Qualificação específica para atuação na Johnson & Johnson..... 60
5.5.7 As falhas no perfil secretarial..... 61

6 CONCLUSÕES..... 62

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 64

ANEXOS..... 67

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Estrutura Organizacional da ARTESP..... 22
Figura 2: Modelo de análise..... 33

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Período para a qualificação profissional..... 46
Gráfico 2: Veículos para qualificação profissional..... 47
Gráfico 3: A importância da língua inglesa para o secretário da ARTESP..... 48
Gráfico 4: Expectativa da empresa para com os profissionais, segundo a visão dos secretários..... 50
Gráfico 5: Tempo para qualificação..... 52
Gráfico 6: Métodos para qualificação profissional..... 53
Gráfico 7: Importância da Qualificação profissional..... 54

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Identificação de atividades..... 32
Quadro 2: Técnicas de conversação..... 38

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Número de participantes secretariais por empresa..... 42
Tabela 2: Tempo de atuação profissional e/ou empresa..... 43
Tabela 3: Formação profissional das secretárias entrevistadas..... 43
Tabela 4: Secretárias com DRT..... 44
Tabela 5: Satisfação profissional..... 44
Tabela 6: A visão do secretário da ARTESP á sua qualificação..... 45
Tabela 7: Qualificação profissional..... 46
Tabela 8: Veículos para a qualificação profissional..... 47
Tabela 9: A importância da língua inglesa para o secretário da ARTESP..... 48
Tabela 10: A importância do conhecimento em Gestão de pessoas para o secretário da ARTESP..... 49
Tabela 11: A importância do perfil secretarial para o desenvolvimento da empresa..... 50
Tabela 12: A visão do secretário da Johnson á sua qualificação..... 51
Tabela 13: Qualificação profissional - Johnson..... 52
Tabela 14: Veículos para a qualificação profissional dos secretários da Johnson..... 53
Tabela 15: A importância da língua inglesa para o secretário da ARTESP..... 54
Tabela 16: A importância do conhecimento em Gestão de pessoas para o secretário da Johnson..... 55
Tabela 17: Características para contratação profissional..... 56
Tabela 18: Características para contratação profissional – Johnson..... 59

1 INTRODUÇÃO

O tema desenvolvido nesta pesquisa privilegia a busca de alguns aspectos que se relacionam com a qualificação profissional refletida na profissão de Secretário Executivo. A pesquisa tem como foco principal analisar a importância do aprendizado em Inglês e Recursos Humanos no curso de Secretariado Executivo.

As novas formas e ferramentas de gestão exigem o desenvolvimento e qualificações que atendam ao mercado de trabalho. Desta forma o Secretário Executivo deve estar preparado para as mudanças em seu perfil, sendo necessário obter dados da influência da qualificação para o seu trabalho, apontando as tendências no mercado.

Buscando desenvolver essa investigação, através de pesquisas diretas com profissionais de nível superior atuantes na área e fontes bibliográficas, este trabalho visa a expor alternativas para a discussão da problemática associada ao estudo sobre algumas qualificações profissionais que refletem na profissão de Secretário Executivo. Inicialmente é caracterizado o projeto descrevendo seus objetivos, problema e justificativa, em seqüência são caracterizadas as empresas Johnson & Johnson e ARTESP, universos da pesquisa, expondo suas estruturas e formas de gestão.

Em seguida, é abordado o referencial teórico sobre a profissão de secretário executivo, recursos humanos e língua inglesa, identificando suas implicações na atuação dos secretários.

O capítulo quatro apresenta os procedimentos metodológicos adotados na pesquisa, encaminhando para a análise dos resultados expostos e discutidos no capítulo cinco.

Por fim, o capítulo seis traz as conclusões da investigação, a qual pretende subsidiar cursos na área.

2 CARACTERIZAÇÃO DO PROJETO

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo geral

Considerando que o secretário executivo desenvolve a multifuncionalidade em suas tarefas, implicando a atuação em diversos campos do saber como forma de manter o potencial de empregabilidade, torna-se necessário verificar como esse profissional qualifica-se e em que medida os conhecimentos em recursos humanos e inglês compõe o seu diferencial para o mercado de trabalho.

2.1.2 Objetivos específicos

Para atendimento do objetivo geral serão estudados os seguintes subtemas:

a) Identificar as expectativas das organizações sobre o trabalho dos secretários executivos, a partir da amostragem de uma Instituição privada, Johnson e Johnson e uma pública, ARTESP;

b) Verificar os conhecimentos relevantes à empregabilidade dos secretários executivos;

c) Analisar a contribuição dos conhecimentos em recursos humanos e inglês para o desempenho dos secretários executivos;

2.2 Justificativa

A qualificação e atualização profissional são condições intimamente ligadas à empregabilidade no mercado atual. Conforme Montezuma:

> "No mundo atual, quando todos procuram vencer pelo próprio esforço e valor, quando a competição aumenta, no Brasil, pelo advento de elementos estrangeiros - sem dúvida bem recebidos, mas que diminuem as possibilidades de colocação para os brasileiros menos qualificados... a profissão de Secretária não pode, nem deve jamais, confundir-se com a de favorita..." (1979 p. 13).

Sob o prisma da competitividade, os talentos das empresas são hoje um diferencial. Logo, as empresas buscam indivíduos que agreguem tal potencial, com visão de comprometimento com os resultados e capacidade de atuação no mercado global. De acordo com Sabino & Rocha (2004 p.9) *"... a improvisação e a falta de especialização passou a comprometer enormemente os resultados das empresas diante da concorrência...".*

O Secretário executivo recebe uma formação diferenciada, pois ela perpassa conhecimentos das mais variadas áreas das ciências sociais aplicadas, capacitando o profissional para a atuação nos mais variados nichos mercadológicos. Afinal "... não se improvisam secretárias..." (MONTEZUMA, 1979 p. 111).

Entre as competências dos profissionais do Secretário Executivo estão as habilidades de administrar processos, gerir equipes e a comunicação (oral e escrita). Conforme Guimarães:

> "... Tradicionalmente, os cursos para secretária abordavam apenas a parte técnica como redação, atendimento telefônico e organização de agenda. Atualmente com a mudança no perfil profissional os programas envolvem áreas como marketing, contabilidade, finanças, e matemática financeira, entre outras..." (1995 p. 411).

Tais habilidades, no entanto, devem estar em permanente desenvolvimento, tendo em vista a atual *"... Era da Informação enfatiza a mudança..."* (CHIAVENATO, 1999 p. 31). Assim, a necessidade de qualificação para os novos modelos propostos

por tais processos de inovação, estende-se a qualquer profissional e os motivam. De acordo com GUIMARÃES: *"... Novos desafios motivam a profissional de acompanhar as novas exigências da empresa através de cursos para dominar conhecimentos em diversas áreas..."* (1995 p. 410).

À medida que o mercado das empresas ultrapassa fronteiras, a necessidade do domínio de outro idioma é inerente à comunicação das empresas. Segundo o artigo publicado na Gazeta Mercantil (30 set. 1999)*, "...mercado exige profissional polivalente e atualizada. Profissional tem que falar pelo menos dois idiomas...",* desta forma a fluência na língua inglesa parou de ser diferencial, para tornar-se fundamental. Afinal "... a secretária, falando apenas sua língua materna, perde oportunidades de emprego..." (GARCIA, 1999 p. 88).

Considerando que o Secretário executivo atua como elo entre a alta administração e os demais setores da organização, a habilidade na gestão de pessoas será necessária para a administração de conflitos da comunicação e do trabalho em equipe.

A proximidade com a administração de pessoas configura-se na profissão de Secretário executivo como a própria origem das atividades de recursos humanos.

Conforme Werther:

> "... Alguns empresários reagiram aos problemas humanos causados pela industrialização e criaram o posto de Secretário do Bem – Estar. Esses secretários existiam para atender às necessidades dos trabalhadores e impedir que eles formassem sindicatos . Assim os secretários sociais marcaram o nascimento da Administração especializada de Recursos Humanos, distintamente da supervisão cotidiana de pessoal pelos gerentes operativos..." (1983 p.25-26).

Os modelos de gestão atuais exigem grande adaptabilidade e flexibilidade nos seus processos administrativos, impelindo os gestores a qualificarem-se para a aplicação de novas ferramentas para a administração.

> "...A preparação para o futuro exige dois investimentos simultâneos. Um na modernização do sistema de gestão de pessoas e outro no estímulo e suporte ao desenvolvimento das pessoas por si próprias...". DUTRA (2002 p. 209).

O trabalho com equipes autônomas exige a capacidade de compartilhamento entre líderes e subordinados, tornando, como apontado por Chiavenato (1999 p.351), "*fundamental integrar um programa de relação com os empregados à filosofia da organização"*.

Esses aspectos citados refletem na empregabilidade dos indivíduos. O secretário executivo poderá limitar a sua capacidade de empregabilidade à medida que não se qualificar para o cenário atual das relações empresariais. Segundo Guimarães, *a secretária "de futuro" não trabalha mais para um determinado executivo e sim para a empresa. A profissional não conduz sua carreira atrelada à do chefe. Quem faz isso está perdendo mercado* (1995 p.410).

Embora com os conhecimentos que, inicialmente, atenderiam às necessidades dos empregadores, o secretário executivo deve acompanhar as mudanças de seu universo de trabalho, a fim de desenvolver e adequar os seus conhecimentos. Para Montezuma (1979 p. 19), *"... é, pois da própria secretária que dependerão, em parte, o âmbito de suas atribuições...".*

Portanto, este projeto visa a identificar como o Secretário executivo está qualificando-se para o atendimento e permanência no mercado de trabalho. Pois, *"... é preciso criar essa cultura do novo perfil da secretária no país..."* (GUIMARÃES 1995 p. 411).

2.3 Problematização

Diante das novas dinâmicas nas organizações, sob novos paradigmas e redimensionamento de tarefas e cargos, pretende-se responder a seguinte questão: "Como as qualificações profissionais refletem na profissão do secretário executivo?".

2.4 Caracterização das empresas

2.4.1 Johnson & Johnson

A Johnson & Johnson nasceu há mais de um século na pequena cidade de New Brunswick, Estado de New Jersey, Estados Unidos. Era o ano de 1886 e os irmãos Robert, James e Edward Johnson montaram uma empresa com instalações modestas e 14 empregados. A idéia era criar a primeira fábrica no mundo a produzir uma compressa cirúrgica asséptica, pronta para o uso, que reduzia a ameaça de infecção.

A Johnson & Johnson começou a fabricar compressas e a desenvolver novos processos de esterilização. Em 1919, iniciou sua expansão internacional, com a abertura de uma filial no Canadá. Dois anos mais tarde, a empresa deu o primeiro passo na diversificação de seus produtos, com o lançamento do BAND-AID®, uma de suas criações mais usadas e conhecidas.

Com o crescimento, a Johnson & Johnson foi se organizando em divisões e subsidiárias. Hoje, a empresa está estruturada em quatro grandes setores: Produtos Farmacêuticos, Produtos OTC/Nutracêuticos, Produtos Médico-Hospitalares e Produtos de Consumo.

São 190 companhias, sediadas em 51 países nos cinco continentes, com cerca de 99 mil colaboradores. Seus produtos são comercializados em mais de 175 países.

A Johnson & Johnson do Brasil é uma das maiores afiliadas do grupo fora dos Estados Unidos. Sua chegada ao País aconteceu em 1933, para suprir o mercado brasileiro com produtos de uso hospitalar e doméstico, como algodão, gaze, esparadrapo e compressas cirúrgicas, entre outros. Nesta época, a maior parte destes produtos era importada.

A primeira fábrica da companhia foi instalada às margens do Rio Tamanduateí, no bairro da Mooca, em São Paulo, trazendo consigo a mesma filosofia de trabalho que inspirava seus empreendimentos há quase meio século: qualidade e inovação.

A Johnson & Johnson construiu e equipou laboratórios e unidades de fabricação e multiplicou a diversidade dos seus produtos, destacados sempre pela qualidade e pelo pioneirismo. Alguns deles mudaram hábitos de higiene pessoal e influenciaram na melhoria da saúde da população.

Em 1934, o lançamento do MODESS®, primeiro absorvente descartável do mercado, revolucionou o modo de pensar da mulher brasileira. Na década de 70, as fraldas descartáveis modificaram os conceitos de higiene para bebês. E em 1984, a chegada de SUNDOWN® ao Brasil inicia as discussões sobre a necessidade de cuidados durante a exposição ao sol.

Com o seu crescimento, as instalações às margens do Rio Tamanduateí logo se tornaram insuficientes para absorver todas as atividades da empresa. Em 1954, o Parque Industrial da Johnson & Johnson é instalado em São José dos Campos, cidade distante 72 quilômetros de São Paulo, onde hoje se concentra toda a produção de seus produtos e a área administrativa e de marketing.

A Johnson & Johnson conta com aproximadamente 4,5 mil funcionários no país. Desde 1992, a companhia vem passando por um processo completo de reestruturação, com o objetivo de eliminar atividades burocráticas. Os níveis hierárquicos foram reduzidos de sete para quatro na Área Administrativa e de oito para cinco na Área de Manufatura.

2.4.2 Estrutura organizacional

- Área Administrativa: Presidente, Diretores, Gerentes, Pessoal Administrativo
- Área de Manufatura: Presidente, Diretores, Gerentes, Supervisores, Pessoal Operacional

Atualmente, a Johnson & Johnson conta com as seguintes diretorias: Comitê Executivo Estratégico, Administração & Finanças, Vendas, Mercado, OTC, Manufatura, Pesquisa & Desenvolvimento, Garantia de Qualidade, Recursos Humanos, Assuntos Legais Governamentais e de Qualidade, Institucional, Centro Regional de Competência (SAP), Networking and Computing Services (NCS) e excelência em Processos para a América Latina.

2.5 ARTESP – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado de São Paulo

Em 03 de abril de 1998, fora criado temporariamente a comissão de monitoramento das Concessões e Permissões de Serviços Públicos, pelo Governo do Estado de São Paulo, através do decreto n° 43. 011, de 03 de abril de 1998.

Em 14 de janeiro de 2002 a Lei Complementar n° 914 criou a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Estado de São Paulo, ARTESP e a instituiu como autarquia de Regime especial, dotada de autonomia orçamentária, financeira, técnica, funcional administrativa e poder de polícia. Com a finalidade de regulamentar e fiscalizar todas as modalidades de Serviços Públicos de Transportes Autorizados ou Concedidos a entidades de direito privado, no âmbito da Secretaria do estado dos transportes, pelo Decreto n° 46.708 de 22 de abril de 2002.

A Instituição da Artesp dá caráter definitivo a exigência da Lei Estadual, 7.835 de 08 de maio de 2002, de Concessões e Permissões de Serviços Públicos, com o objetivo de regular e fiscalizar o Programa de Concessões Rodoviárias, implementado pelo Governo do Estado de São Paulo, a partir de 02 de março de 1998, assim como os serviços permissionados de transporte intermunicipal de passageiros e todos os serviços de transporte que eventualmente venham a ser delegados no futuro.

Para manter o seu papel de Implementar a Política Estadual de Transportes, exercer poder regulador, elaborar modelos de concessões, permissões e autorizações, gerenciar concessões, permitir e autorizar serviços públicos de transporte, garantir a prestação de serviços adequados, zelar pela preservação do equilíbrio econômico – financeiro dos contratos, estimular a melhoria da prestação dos serviços públicos de transportes, a Artesp, segue com integridade sua missão, visão e valores:

Missão **–** promover e garantir a prestação de serviços de transportes de excelência, seguro e sustentável, compatível com as necessidades coletivas;

Visão **–** ser reconhecida como referência de agência reguladora, capaz de assegurar a excelência dos serviços de transporte;

Valores – ética, transparência, responsabilidade social, autonomia e inovação.

2.5.1 Estrutura organizacional

- Diretoria Geral – DGR – autoridade superior da Artesp, exerce o poder de representação e comando hierárquico sobre o pessoal e serviços;
- Diretoria de Assuntos Institucionais – DAÍ – promove a gestão dos contratos de concessões, permissões e autorizações em seus aspectos jurídicos e institucionais;
- Diretoria de Controle Econômico E Financeiro – DCE - exerce a supervisão dos contratos de concessão, permissão e autorização no âmbito econômico-financeiro;
- Diretoria de Operações – DOP – exerce o relacionamento operacional com as concessionárias permissionárias e autorizadas, zelando pelo cumprimento dos padrões, qualidade e dos procedimentos operacionais;
- Diretoria de Investimento - DIN - monitora e analisa as propostas inerentes aos aspectos físicos das concessões, permissões e autorizações;
- Diretoria de Procedimento e Logística – DPL - desenvolve os regulamentos e procedimentos técnico-administrativos para o funcionamento harmônico dos sistemas.

Figura 1: Estrutura Organizacional da ARTESP **– (http: // WWW.ARTESP.SP.GOV.BR)**

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 Secretariado: a evolução profissional

A profissão secretarial tem sua origem associada ao escriba, cujas atribuições de administrar, escrever, ler e gerir processos relaciona-se com as funções secretariais.

Conforme visão de Sabino & Rocha (2004), pela profissão ser especializada, o escriba – que poderíamos, historicamente, chamar de primeiro secretário, formou uma classe muito importante da Era Egípcia, usufruindo com exclusividade da oportunidade de carreira no serviço público, ou ainda, como administrador de propriedades, já que tinha maiores conhecimentos em matemática, contabilidade, processos administrativos gerais, e até mesmo em áreas mais específicas como agrimensura, mecânica e desenho arquitetônico.

Na Era Egípcia, para ser qualificado como escriba, era necessário freqüentar importantes escolas, segundo Sabino & Rocha *"formar-se escriba significava ingressar na classe oficial, culta..." (*2004 p. 05). O escriba assumia um papel de suma importância e valor, assim como o Secretário.

A profissão Secretarial continuou sendo exercida pelo sexo masculino, no período de 1914 – 1918. Com a I Guerra Mundial, as mulheres ingressaram no mercado de trabalho, pois as lacunas abertas pela falta da mão de obra masculina, "cederam espaço paras as mulheres" (SABINO & ROCHA 2004 p.08).

Em 1940 a profissão secretarial torna-se exclusivamente feminina, segundo a visão de Sabino & Rocha(2004), um fato da história confirma o reconhecimento da profissão como designada às mulheres: em homenagem ao centenário de nascimento de Lílian Sholes (primeira datilógrafa), as indústrias fabricantes de máquinas de escrever organizaram em 1950, o primeiro concurso de datilógrafos (uma das inúmeras denominações que o Secretariado ganharia ao longo da sua história). Dada a presença maciça de mulheres ao concurso realizado em 30 de setembro, instaurou-se o Dia da Secretária.

A secretária atuava como recepcionista, datilógrafa dos trabalhos elaborados pelos chefes, copeira, a secretária era a imagem da empresa, não expressava opiniões e tampouco pró-atividade.

Com o passar do tempo o perfil secretarial altera-se. Na opinião de Sabino & Rocha (2004), as primeiras características da profissão foram substituídas por excelência profissional, competência, conhecimentos múltiplos, cultura, e aperfeiçoamento contínuo. Parou de ser vista como executora de rotinas ou apoio do executivo e os anos 90 dignificaram a profissão como gestora de processos.

Atualmente a profissão conta com secretários que estejam cientes de seu novo perfil, buscando cotidianamente aperfeiçoamento, informação inovação dentre outras.

Contudo, o novo perfil secretarial não foi o suficiente para banir o preconceito de muitos executivos, o trabalho de Sabino & Rocha (2004) reforça a idéia de que mesmo com todo o histórico de evolução, o Secretariado sofre com preconceitos e o desconhecimento de muitos empresários. São executivos que, desconhecendo a capacidade de suas secretárias, delegam tarefas simplistas às suas assistentes. Em vez de confiar no potencial das profissionais, esses líderes preferem centralizar neles a decisão e gerenciamento de rotinas que poderiam ser perfeitamente administradas por suas assistentes. O resultado dessa atitude é a sobrecarga de compromissos, papéis e decisões ao executivo, enquanto que a sua secretária está, indevidamente ocupada em servir cafezinho aos visitantes.

Todavia, o profissional de Secretariado, deve qualificar-se ao máximo para quebrar esse tabu de desmerecimento, conhecendo os problemas de seu país, mantendo-se atualizado, sendo pró-ativo, negociador, polivalente, e principalmente dominante das técnicas secretariais. Segundo Sabino & Rocha *"tais fatores, associados, conduziram a secretária à competência"* (2004 p. 95).

A profissão secretarial está a cada dia abrangendo maiores campos de conhecimento e empregabilidade. Segundo visão de Garcia (2000), a profissão secretarial é uma das mais atraentes na área econômica. Raras são as profissões que, com ou sem formação superior, deixam um grande espaço aberto para o

enriquecimento do trabalho sem vínculo com nenhuma atividade específico. Precisam de um secretário em qualquer lugar, nas empresas, escolas, repartições públicas.

Conclui-se, então, que o Secretariado Executivo evoluiu em muitos aspectos, na formação e no perfil de seus profissionais, nas técnicas secretariais. Essa evolução beneficiou aos empresários e secretários, o que não pode deixar ocorrer é o comodismo, deve-se continuamente observar as mudanças tecnológicas, profissionais e adequar-se sempre ao novo perfil. A evolução faz com que o profissional de Secretariado não pare de qualificar-se, adquirindo cotidianamente informação e conhecimento.

3.2 A qualificação do Secretário Executivo

Para inicio da abordagem sobre a qualificação, é importante, no caso do Secretariado, esclarecer a diferença entre a qualificação e a habilitação. A primeira refere-se à construção dos conhecimentos necessários para a profissão, e a segunda, refere-se ao aspecto legal do individuo perante o mercado.

O Secretariado Executivo no Brasil é uma profissão regulamentada, através da Lei 7.377/85. Esta legislação impõe que os indivíduos estejam habilitados, por meio de registro na Delegacia Regional do Trabalho, para o exercício no mercado.

No entanto, para obter tal registro o secretário executivo deve apresentar diploma de curso superior ou específico. Assim, a qualificação para a profissão ocorre através da graduação na área.

Os currículos dos superiores na área são orientados pelas diretrizes do MEC, através da resolução n° 03/2005.

De acordo com o MEC, a formação deve ocorrer nos seguintes campos de formação:

I - Conteúdos básicos: estudos relacionados com as ciências sociais, com as ciências jurídicas, com as ciências econômicas e com as ciências da comunicação e da informação;

II - Conteúdos específicos: estudos de técnicas secretariais, da gestão secretarial, da administração e planejamento estratégico nas organizações públicas e privadas, de organização e métodos, de psicologia empresarial, de ética geral e profissional, além do domínio de, pelo menos, uma língua estrangeira e do aprofundamento da língua nacional;

III - Conteúdos teórico-práticos: laboratórios informatizados, com as diversas interligações em rede, estágio curricular supervisionado e atividades complementares, especialmente a abordagem teórico-prática dos sistemas de comunicação, com ênfase em softwares e aplicativos.

Observa-se que os conteúdos específicos concentram os conhecimentos ligados à administração e idiomas. Conforme Sabino (2006,p. 83), esses conhecimentos são bases para a composição das técnicas secretariais.

No tocante à administração, Sabino ainda salienta a importância do conhecimento sobre gestão de pessoas para o atendimento da tarefa de coordenação exercida pelos secretários executivos. Já o inglês, conforme pesquisa da Catho Online, é dominado como instrumento à empregabilidade por 48,71% dos executivos, o que estende esta necessidade aos secretários que os assessoram.

De acordo com Sabino (2006, p. 80), “as qualificações de um profissional dependem do mercado em que ele atua. No momento em que este mercado se transforma, é necessária também a revisão de sua atuação”. Assim as qualificações oriundas dos projetos pedagógicos devem acompanhar as expectativas do mercado de trabalho.

As gestões atuais apresentam grandes investimentos na área de gestão de pessoas. Conforme Silva (2006):

> “a gestão de pessoas baseia-se no fato de que o desempenho de uma organização depende fortemente da contribuição das pessoas que a compõem e da forma como as pessoas estão organizadas, são estimuladas

> e capacitadas, e como são mantidas num ambiente de trabalho num clima organizacional adequados."

Sendo o secretário executivo um líder em sua área, observa-se a importância de que a sua qualificação aborde a gestão de pessoas. Além de servir a lideranças a gestão de pessoas é necessária para a resolução de conflitos e incentivo ao desempenho do grupo. O trabalho em grupo ou em equipes é cada vez mais solicitado nas organizações, como forma de desenvolvimento de trabalhos integrados.

3.3 A gestão de pessoas para o Secretário Executivo.

3.3.1 Gestão de pessoas

A gestão de pessoas é a área que administra o recrutamento, seleção, treinamento, desenvolvimento, manutenção, controle e avaliação de pessoal.

Conforme Gil (1994 p.13):

> "A administração de Recursos Humanos é o ramo especializado da Ciência da Administração que envolve todas as ações que têm como objetivo a integração do trabalhador no contexto da organização e o aumento de sua produtividade".

O surgimento da Administração de Recursos Humanos "que pode ser entendida como administração de pessoal" – (GIL 1994 p. 16), ocorre na década de 60, substituindo as nomenclaturas utilizadas nas organizações, a mesma decorre do crescimento das empresas e das tarefas mais abrangentes de gestão de pessoas.

A Teoria Geral dos Sistemas, que se origina pelos estudos do biólogo alemão Ludwig Von Bertalanfft (1901-72), conclui que certos princípios de algumas ciências poderiam ser aplicados a outras e entendidos como sistemas sendo físicos, químicos, sociais,psicológicos, etc. E é através de uma abordagem sistêmica que a

administração de recursos humanos, pode ser compreendida como administração de pessoal.

Na visão de Gil (1994), a administração sistêmica segue os seguintes parâmetros, interdependência das partes, destaque especial no processo, probabilidades, multidisciplinaridade, opinião multicasual, caráter multimotivacional, participação, abertura, ênfase nos papeis.

O profissional de gestão de pessoas deve estar apto a desempenhar a comunicação eficaz com superiores, empregados e públicos externos; a elaboração de métodos para a avaliação de pessoal; a definição de métodos para a avaliação de desempenho dos profissionais da empresa; a avaliação das competências profissionais de cada cargo e, as qualificações de seus respectivos ocupantes; a subsidiar as políticas de salário e benefícios, com a avaliação do valor de cada cargo; a criação de projetos de treinamento e desenvolvimento de pessoal; a fazer reuniões para orientar e discutir, acerca dos recursos humanos nos grupos internos e externos; a assessorar á direção da empresa nos assuntos referentes a recursos humanos.

Para atender a essas exigências, o trabalho de Gil (1994) reforça a idéia de que o profissional de recursos humanos deve possuir a visão generalista; a preocupação com os resultados finais da empresa; a vontade para atuar em parceria; a ação estratégica; a atualização; a atenção preferencial para a qualificação e motivação do pessoal; a capacidade inovadora e a habilidade para negociar.

Toda atenção dada ao pessoal da empresa é importante, pois, segundo a opinião de Chiavenato (1999), os colaboradores constituem o principal ativo da empresa. Daí a necessidade de tornar as organizações mais conscientes e atentas a seus funcionários. As empresas bem sucedidas estão percebendo que somente podem crescer, prosperar e manter sua continuidade se forem capazes de otimizar o retorno sobre o investimento de todos os colaboradores, principalmente o dos empregados.

De acordo com o pensar da organização, a filosofia e a cultura surgem as políticas organizacionais, dentre elas a de recursos humanos, que na opinião de

Chiavenato (1999), são as maneiras pelas quais a empresa pretende lidar com seus parceiros e, através deles, atingir os objetivos organizacionais, permitindo condições para a realização dos objetivos individuais.

As políticas de recursos humanos variam na visão de Chiavenato (1999), de acordo com os antecedentes históricos da organização; a cultura organizacional e racionalidade; com o contexto do ambiente: com os fatores econômicos, políticos, sociais, culturais, tecnológicos; com a localização geográfica; com as relações com sindicatos e com as políticas e restrições governamentais.

Quando há o desenvolvimento das políticas de recursos humanos, conforme a opinião de Chiavenato (1999), chega-se ao aprimoramento das técnicas de administração de recursos humanos; à aplicação de bons princípios de administração, do topo à base da empresa, principalmente no que se refere às necessidades de relações humanas de boa qualidade; a adequação de remuneração e benefícios sociais ás necessidades do pessoal.

Mantendo os recursos humanos qualificados e altamente motivados dentro da organização, há a garantia da segurança pessoal do trabalhador em relação ao emprego e as oportunidades dentro da organização tendo a obtenção de efetiva participação dos colaboradores.

Contudo, a política de recursos humanos deve suprir as necessidades de cada organização, obtendo as políticas de provisão de recursos humanos; políticas de aplicação de recursos humanos; políticas de manutenção de recursos humanos; políticas de desenvolvimento de pessoal; políticas de monitoração de gestão de pessoas.

O profissional de recursos humanos deve seguir um perfil diferenciado, devido à situação econômica do país e das mudanças nas empresas em nível nacional.

A moderna administração apresenta menos rigidez em relação às atividades desempenhadas no recinto da empresa. As normas tradicionais tornaram-se cada vez mais interrogadas, os organogramas são cada vez mais flexibilizados até desaparecerem. A criatividade e inovação é o novo caminho.

E Por que um novo modelo de administração? Porque as empresas têm passado por pressões do ambiente interno e externo para novas transformações empresariais. A pressão tem moldado o perfil do gestor de recursos humanos: aquele que era obediente e disciplinado, passa ser autônomo e empreendedor.

O empreendedorismo e a autonomia do gestor são vitais, pois, cada vez mais, as organizações dependem do envolvimento e comprometimento dos seus colaboradores para que a produtividade e qualidade dos produtos sejam excelentes, para que ocorra velocidade nas adaptações à tecnologia, para que haja criação de oportunidades para a aplicação das competências empresariais.

Contudo, esse envolvimento com os colaboradores não ocorre com um discurso bonito e bem elaborado, mas com a concretização das expectativas e necessidades dos colaboradores.

E por fim, nota-se a importância da área de recursos humanos na empresa, pois ela orienta cada colaborador, auxiliando-o em aspectos profissionais ajudando-o em suas necessidades.

3.3.2 O secretário como gestor de pessoas

O profissional de Secretariado, em sua nova concepção de gestor, lida com a administração de equipes e constantemente relaciona-se com inúmeras pessoas. Isso ocorre devido às intermediações feitas entre chefe- funcionário.

Segundo Gil:

> "A Administração de Recursos Humanos é uma área multidisciplinar. Envolve, entre outros, conhecimentos de Sociologia Organizacional, Psicologia do Trabalho, Direito Trabalhista, Medicina do Trabalho, Engenharia do Trabalho, Serviço Social e outros". (1994 p.21).

O perfil de gestor de pessoas faz parte das competências secretariais, conforme Gil *"*Fica claro, pois, que o profissional de Recursos humanos deve possuir formação universitária, preferencialmente em Ciências Humanas*"*.(1994p.21).

Sendo assim, cada profissional de Secretariado deve ser conhecedor das funções de um gestor de recursos humanos.

O secretário lida em seu cotidiano com o desafio de atingir metas com menos pessoas em sua equipe, para alcançar resultados eficientes é necessário possuir um plano bem elaborado de auto-gestão.

A gestão de pessoal entra em ação no momento em que o Secretariado lidera sua equipe. Liderar, segundo Dicionário Aurélio (1986) é dirigir na condição de líder, e líder significa ser guia, chefe. O secretário executivo é o chefe da equipe, por isso, deve conhecer métodos para conduzi-la de maneira eficaz, e a gestão de pessoal é quem auxiliará o profissional a alcançar a eficácia.

A qualidade em recursos humanos é o primeiro passo a ser dado quando se lidera, pois a má qualidade transmite a idéia de falhas na administração, de algo mal projetado. O bom padrão de qualidade atende e satisfaz o solicitado pelo superior.

O profissional bem qualificado que desenvolve seu trabalho com prazer, conquista o desembaraço, a facilidade, a eficiência, a boa argumentação e o bom relacionamento com sua equipe.

O secretário juntamente com sua equipe deve identificar as metas a serem atingidas, não esquecendo que as mesmas devem ser condizentes com o solicitado por seus superiores.

Segundo artigo extraído do site da FENASSEC, de Maria Luzitana C. dos Santos:

> “O profissional de Secretariado executivo deverá concentrar seus esforços e de sua equipe para geração de resultados, os quais poderão demonstrar, ao longo do percurso, que outros serviços não menos importantes, poderão ser executados em um outro momento ou mesmo por outras equipes. Por isso, este executivo precisa sair na frente e, num processo de liderança, tomar a decisão do que fazer e do que não fazer”.

A gestão de pessoas oferece recursos para o profissional de Secretariado dirigir com qualidade a sua equipe.

Um dos recursos é a análise das tarefas que foca a capacitação das pessoas para o desempenho de suas atribuições, ou seja, permite que cada integrante da equipe fique com a tarefa que faz melhor. O secretário identifica qual tarefa deve ser atribuída aos integrantes de sua equipe através de questionários, entrevistas, observação e uma conversa em grupo.

Após a coleta dos dados o profissional de Secretariado deve analisá-los, salientando que a veracidade dos mesmos é o fator mais importante. Após o reconhecimento das atribuições as mesmas devem ser informadas, conforme quadro abaixo, aos indivíduos ocupantes dos cargos analisados.

Tarefa: Controle da entrada e saída de veículos	**Cargo:** Porteiro **Depto/seção:** Estacionamento
Atividades 1. Identificar os veículos e seus condutores. 2. Registrar a entrada. 3. Esclarecer a cerca das condições do estacionamento. 4. Comunicar situações extraordinárias. 5. Solicitar intervenção da equipe de segurança. 6. Elaborar relatório diário.	**Condição de trabalho e Riscos** • Riscos de agressão verbal por parte dos usuários.
Responsabilidades 1. Registro correto dos dados. 2. Entradas autorizadas. 3. Imagem da empresa.	**Conhecimentos, Habilidades e Atitudes Requeridas.** • Identificação das unidades da empresa. • Compreensão das normas de estacionamento e permanência. • Preenchimento de fichas. • Fluência verbal. Cortesia

Quadro 1: Identificação de atividades. Gil (1994)

A análise feita pelo secretário é importante, pois, segundo a opinião de Gil (1994), identifica os conhecimentos, habilidades e atitudes requeridas para o desempenho das tarefas necessárias para o alcance dos objetivos da organização. Para o secretário analisar as atribuições a serem distribuídas a sua equipe é necessário então a análise organizacional, que consiste segundo Gil (1994 p.68) em:

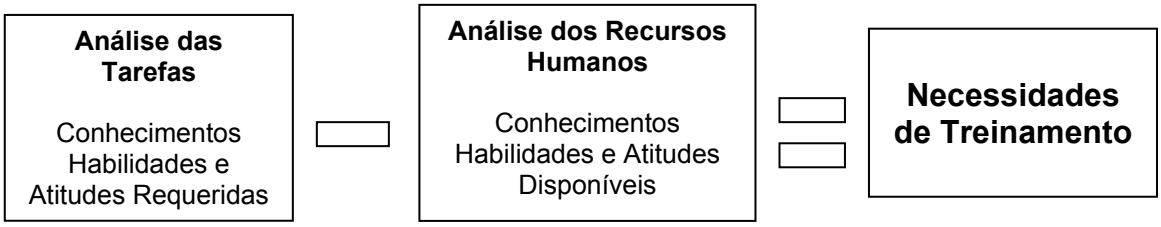


Figura 2: Modelo de análise.

Outro recurso disponibilizado pela gestão de pessoal é a estratégia de ensino, que segundo Gil “é proporcionar o aprendizado dos treinandos” (1994 p.75).

Para a utilização desse recurso o profissional de Secretariado deve auxiliar-se dos seguintes métodos:

- Diferenças Individuais. Todos os seres humanos possuem diferenças em sua capacidade de aprendizado, por isso o profissional de Secretariado deve observar sua equipe e se for necessário dar atenção especial a quem obter maior dificuldade no aprendizado.

- Motivação. A aprendizagem só é eficaz quando há motivação, contudo o que é motivador para um para outro pode não ser, pois, a motivação é originada no interior dos organismos e, por esse fator o secretário tem que escolher métodos específicos para alcançar a motivação de sua equipe.

- Atenção. A atenção só ocorre quando há motivação e cabe ao secretário buscar a tenção de sua equipe, por isso ele deve possuir humor, entusiasmo e possuir um bom recurso instrucional.

- Feedback. O feedback facilita o aprendizado, pois à medida que o secretário mostra para sua equipe o seu desempenho, a motivação ocorre.

- Retenção. O secretário pode ajudar na retenção por parte dos treinandos, conforme a organização do material apresentado e pela repetição dos tópicos diferentes.

- Transferência. A transferência é um fator importante, pois mostra o grau da aprendizagem da equipe. A partir do momento em que, os conhecimentos adquiridos são transmitidos a outras situações percebe-se que o método utilizado foi eficaz.

A gestão de pessoas oferece inúmeros recursos para o secretário dirigir com eficácia a sua equipe. Vimos neste capítulo um esboço de dois itens que mostram alguns dos benefícios que essa especialização pode trazer para o profissional de Secretariado executivo. Portanto, ressalta-se a importância do conhecimento da gestão de pessoas para a classe secretarial.

3.4 O inglês e o secretário executivo

3.4.1 A importância do inglês para a profissão de secretário executivo

O inglês é o idioma mais falado e compreendido por várias nacionalidades. Esse fato já ressalta a importância do secretário ter o domínio desta língua, pois, quando não o tem entra em desvantagem em seu mercado de trabalho.

O artigo de Denise Farias Rocha, deixa claro que:

> "A crescente internacionalização dos mercados levou as nações a adotarem o Inglês como o idioma oficial do mundo dos negócios e considerando a importância econômica do Brasil como país em desenvolvimento, dominar o Inglês se tornou sinônimo de sobrevivência e integração global".

Segundo a opinião de Carvalho e Grisson (1998), a empregabilidade pode ser investigada como sendo uma característica que reflete conhecimentos, habilidades e capacidades individuais, ou seja, a empregabilidade é compreendida pela existência da utilização dos valores culturais, morais e intelectuais de cada indivíduo.

Em nosso cotidiano, a maior parte das oportunidades de trabalho exige que os interessados falem a língua inglesa. As vagas direcionadas ao público secretarial refletem esse comentário, porque o domínio deste idioma é um dos requisitos mais solicitados.

Tal exigência deve-se ao processo de globalização vivenciado pelas organizações contemporâneas, onde o inglês se estabelece como uma ferramenta básica para os secretários e executivos.

Atualmente o secretário lida com atividades on-line, reuniões estrangeiras e outras tarefas que exigem o conhecimento do inglês, tendo o profissional que se qualificar para superar os desafios e atingir as metas exigidas pelo mercado de trabalho, pela organização e por seu superior.

Para alcançar maior qualificação do idioma o profissional de Secretariado pode utilizar o inglês instrumental.

O inglês instrumental é denominado *English for Specific Purposes* - E.S. P, que significa inglês com objetivos específicos. O surgimento dele, na história, dá-se após a Segunda Guerra Mundial, 1945, devido à expansão das atribuições científicas, técnicas e econômicas, que fortaleceram o comércio gerando a tecnologia. Contudo, o poder americano impôs o aprendizado universal do inglês para a realização de transações comerciais entre as pessoas. E assim tornou-se inevitável o aprendizado do inglês para fins específicos.

Um outro aspecto que impulsionou o conhecimento do inglês instrumental foi a revolução lingüística. De acordo com Neves (2006), a revolução lingüística “passou a focar a língua que é usada na comunicação real, isto é, a língua que falamos de diferentes maneiras de um contexto a outro*”.*

Na língua inglesa há diferenças quando o conteúdo é direcionado para engenharia, comércio, economia ou acadêmico. Assim, é necessário um método específico para cada modalidade.

Outro fato que foca o conhecimento da língua inglesa é o interesse do profissional, do estudante que os motivará para o conhecer do novo.

O inglês instrumental não se limita apenas à escrita, mas também à oralidade, habilidade de leitura e audição, pois tem como base ultrapassar a limitação do pré-conhecimento, e alcançar um ensino autêntico do mundo atual, segundo Strevens (1998:9), tem quatro pontos vantajosos:

- Economia de tempo, pois é um estudo direcionado;
- É relevante ao aprendiz;
- Proporciona sucesso no aprendizado;
- Tem custo mais efetivo do que o Inglês Geral.

A metodologia do inglês instrumental tem o objetivo de fazer os usuários descobrirem suas dificuldades profissionais e acadêmicas. Para isso o curso de inglês instrumental é gerenciado com situações que abordam o conhecimento específico da língua inglesa, permitindo de tal forma o desempenho técnico do aluno.

Para um melhor aprendizado do inglês instrumental, é necessário, conforme a opinião de Kennedy e Bolitho, que o aprendiz sinta-se motivado, uma das maneiras do profissional se sentir motivado é reconhecer a necessidade de aprender, pois, ao reconhecer que há uma lacuna no conhecimento, buscará meios para preenchê-la.

Para Brundage & Macheracher, há um conjunto de fatores que conduzem ou não o melhor aprendizado do aluno, esses fatores são:

- Adultos que valorizam sua própria experiência como um recurso adicional para seu aprendizado ou aqueles, cuja experiência é valorizada por outros são aprendizes melhores.
- Adultos aprendem melhor quando estão envolvidos no seu próprio desenvolvimento de objetivos de aprendizado, os quais sejam congruentes com seu auto-conceito idealizado.
- Adultos já têm desenvolvido em si modos organizados de focalizar, extrair e processar informações. Isto é chamado de “estilo cognitivo”.

- Aprendiz adulto reage a todas as experiências à medida que ele as percebe, não como o professor às apresenta;

- Adultos entram nas atividades de aprendizagem com um conjunto organizado de descrições e sentimentos sobre eles mesmos que influenciam o processo de aprendizado;

- Adultos são mais preocupados com o fato de estarem avançando na direção de seus próprios auto-conceitos idealizados do que se eles estão se enquadrando nos padrões e objetivos determinados para eles pelos outros;

- Adultos não aprendem quando super estimulados ou experienciando ansiedade ou *stress* extremos;

- Adultos que podem processar informação através de múltiplos canais e sabem como aprender, são aprendizes mais produtivos;

- Adultos aprendem melhor quando o conteúdo é pessoalmente relevante a experiências passadas ou preocupações atuais e o processo de aprendizado é relevante a suas experiências de vida;

- Adultos aprendem melhor quando informações novas são apresentadas através de uma variedade de modelos sensoriais e experiências com repetições suficientes e variações de temas que permitam emergir distinções nos modelos.

O conjunto de fatores acima, não é o suficiente para um aprendizado perfeito, pois os autores Brundage & Macheracher (2004), reforçam ainda que o conhecimento prévio do profissional e suas experiências é um fator de suma importância para a utilização do inglês Instrumental.

Portanto, o secretário executivo, que lida com profissionais estrangeiros, precisa conhecer o idioma falado por seus clientes, para poder orientá-los corretamente. Pode-se também conhecer algumas frases básicas para a entabulação de uma conversa de negócios compondo a técnica de comunicação em outros idiomas. O quadro abaixo apresenta algumas expressões para conversação:

SITUAÇÃO	PORTUGUÊS	INGLÊS
Apresentando-se, ou sua empresa.	- Alô, meu nome é... (nome) - Posso ajudá-lo? -Aqui é (nome) -(nome) falando. - Estou ligando do Brasil	- Hello, my name is ... -Can I help you? - This is... -... speaking -I'm calling from Brazil
Pedindo para o interlocutor se identificar	- Quem está falando, por favor?	- Who's calling, please?
Perguntando por alguém ou um número	- É o (nome/número)? -Eu poderia falar com (nome)? - É o (nome), não é? - Qual é o número?	- Is that...? -Could I speak to...? -It's..., isn't it? - What is your number?
Pedindo por uma conexão	- Poderia me ligar com (nome/ramal) - Ligue-me com o ramal (número) - Eu gostaria de falar com (nome), por favor.	- Can you put me through to... please? - Can I have extension...? -I'd like to speak to... please.
Pedindo para o interlocutor esperar	- Por favor, espere na linha. - O senhor gostaria de aguardar na linha ou o senhor prefere ligar mais tarde? - Estou tentando transferir a ligação, por favor aguarde na linha	- Could you hold on? - Will you hold or will you call back later. - Trying to connect you, please hold the line.
Desculpando-se	- Desculpe por deixá-lo esperando. - Sinto muito, mas o ramal está ocupado. - Sinto muito, eu disquei o número errado.	- Sorry to keep you waiting. - I'm sorry but the line's engaged. - I'm sorry. I have dialled the wrong number.
Oferecendo-se para deixar um recado	- Sinto muito. Ele não está no momento. Posso deixar-lhe um recado?	- I'm afraid he's out at the moment. Can I take a message?

	- O senhor gostaria de deixar um recado? - O senhor X tem seu número?	- Would you like to leave a message? - Does Mr. X have your number?
Pedindo para deixar um recado	- Posso deixar um recado? - Poderia pedir para ela me ligar? - Poderia dizer-lhe que eu liguei? - Transmita meus cumprimentos ao senhor X.	- Could I leave a message? - Could you ask her to call me ? - Could you tell her I rang? - Give Mr. X my regards.
Prometendo uma ação	- Eu digo a ela para ligar para o senhor. - Eu darei a ele seu recado.	- I'll get her to call you back. - I' ll give him your message.
Perguntando por uma repetição	- Eu não entendi. - O senhor poderia repetir? - Poderia soletrar o seu nome? - Infelizmente a ligação está ruim. - O senhor poderia falar mais alto?	- I didn' t catch that. - Could you repeat what you said? - Could you please spell your name? - I' m afraid it's a bad line. - Could you speak up?

Quadro 2: Técnicas de conversação. Gracia (2000)

Com essas técnicas comentadas, conhecimento prévio do vocabulário específico e motivação, o secretário poderá desenvolver um excelente papel em sua área de atuação, correspondendo desta forma às inúmeras necessidades exigidas em seu cotidiano, para com o idioma Inglês

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente trabalho, cujo tema é a importância da gestão de pessoas e língua inglesa para o secretário executivo, configura-se em um estudo de caso e utilizou-se de pesquisa de campo para observações diretas e aplicação de questionários aos profissionais das empresas Johnson & Johnson e ARTESP.

4.1 Método da Pesquisa

Esta pesquisa tem a finalidade de verificar como ocorre a qualificação do secretário executivo e qual a relevância do aprendizado em inglês e recursos humanos para o mercado de trabalho desses profissionais. Para tanto, inicialmente foi procedida análise e, após relacionadas as visões e conceitos aos resultados da pesquisa, fundamentou-se as interpretações que conduziram a conclusão do trabalho.

4.2 Delimitação da Pesquisa

Os entrevistados são profissionais das empresas Johnson & Johnson e ARTESP. No total foram entrevistados dez colaboradores, sendo seis da ARTESP, cinco secretárias e um diretor de recursos humanos; e quatro da Johnson, três secretárias e um diretor de recursos humanos.

4.3 Coleta de dados

Todos os dados presentes neste estudo foram coletados através de fontes bibliográficas e pesquisa de campo, sob os seguintes temas: Gestão de Pessoas e Língua Inglesa, e através de pesquisa de campo, nas empresas Johnson e ARTESP.

A pesquisa de campo foi aplicada na ARTESP no mês de maio de 2006, e na Johnson & Johnson no mês de junho de 2006, através de dois (2) questionários, um direcionado ao público secretarial e outro aos diretores de recursos humanos.

Os questionários aplicados às empresas são compostos por sete questões, sendo quatro fechadas e três abertas. Estes instrumentos foram distribuídos em um total de quinze questionários e obteve-se um retorno de dez questionários, 67% dos questionários distribuídos.

5 RESULTADOS

5.1 Caracterização das secretárias e líderes entrevistados

Os participantes da pesquisa são secretárias executivas e diretores de recursos humanos das empresas ARTESP – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transportes do Estado de São Paulo e Johnson & Johnson.

O questionário aplicado às secretárias executivas teve suma importância para a identificação das qualificações atuais dos profissionais de Secretariado. Já o questionário aplicado aos diretores de Recursos Humanos foi importante para a identificação do perfil secretarial exigido pelo mercado de trabalho, tanto na empresa pública quanto na privada. Tal instrumento foi distribuído em um total de quinze questionários, dos quais dez foram respondidos.

Nas tabelas seguintes é possível analisar o perfil dos participantes da pesquisa. Quanto às secretárias, observa-se, na tabela abaixo, que o maior número de participantes, cinco, foram secretárias da ARTESP.

Tabela 1: Número de participantes secretariais por empresa

Empresas	N° de participantes por empresa
ARTESP	05
Johnson & Johnson	03
Total	**08**

Fonte: Autor da pesquisa

Pode-se observar na tabela abaixo, que entre as entrevistadas, o maior tempo de atuação na área/ou empresa está entre o intervalo de 1-10 anos (um e dez há anos).

Tabela 2: Tempo de atuação profissional e/ou empresa

Tempo de atuação	N° de participantes
1-10	5
11-20	0
21-30	1
31-40	2
Total	**8**

Fonte: Autor da pesquisa

Quanto à formação profissional das secretárias entrevistadas identifica-se que apenas 03 (três) profissionais possuem formação superior em Secretariado, 02 (duas) em nível técnico e 03 (três) em outras profissões.

Tabela 3: Formação profissional das secretárias entrevistadas

Formação Profissional	N° Secretárias
Superior em Secretariado	03
Técnico em Secretariado	02
Outros cursos	03
Total	**08**

Fonte: Autor da pesquisa

Quanto ao Registro profissional, quatro secretárias possuem DRT (Registro junto à Delegacia Regional do Trabalho), sendo uma (01) por tempo de serviço e três por formação. Quatro não possuem, sendo duas por não terem retirado o diploma e duas por não possuir formação específica.

Tabela 4: Secretárias com DRT

DRT	N° secretárias
DRT por formação	03
DRT por tempo de serviço	01
Sem DRT por formação	02
Sem DRT por falta de documentação	02
Total	**08**

Fonte: Autor da pesquisa

Entre as entrevistadas 50% alegam serem felizes na profissão, duas (02) afirmam que poucas vezes sentem-se realizadas na profissão escolhida e duas (02) declaram não serem felizes como secretária.

Tabela 5: Satisfação profissional

Satisfação	N° secretárias
É feliz profissionalmente	04
Pouco feliz profissionalmente	02
Não é feliz profissionalmente	02
Total	**08**

Fonte: Autor da pesquisa

Quanto aos diretores entrevistados, um de cada empresa, observa-se que o diretor da Instituição Pública, ARTESP, é graduado em matemática, cursando pós-graduação em gestão de pessoas, atua há 28 anos (vinte e oito) na área de recursos humanos e 11(onze) como diretor. Quanto ao diretor da Instituição Privada, Johnson & Johnson, é formado em Administração de empresas e atua há 20 (vinte) anos como diretor de recursos humanos.

5.2 Análise da pesquisa sobre qualificação profissional para os secretários executivos da empresa ARTESP

O questionário foi elaborado com o objetivo de identificar a importância do conhecimento em recursos humanos e do idioma inglês para o profissional de Secretariado. Nos próximos itens são expostos os resultados obtidos com a aplicação do questionário.

5.2.1 A qualificação para o profissional de Secretariado da empresa ARTESP

Neste item foi elaborada a seguinte questão aos profissionais de Secretariado: (Questão 1) Você se considera um profissional qualificado? Por que?

A tabela a seguir demonstra o resultado obtido.

Tabela 6: A visão do secretário da ARTESP á sua qualificação

Você se considera qualificado?	Dados obtidos
Sim	5
Não	0
Outros	0
Total	**5**

Fonte: Autor da Pesquisa

A tabela mostra que os secretários entrevistados da empresa, consideram-se qualificados. E a justificativa para esta condição refere-se aos anos de experiência na área.

5.2.2 O tempo ideal para a qualificação profissional, segundo os secretários da ARTESP

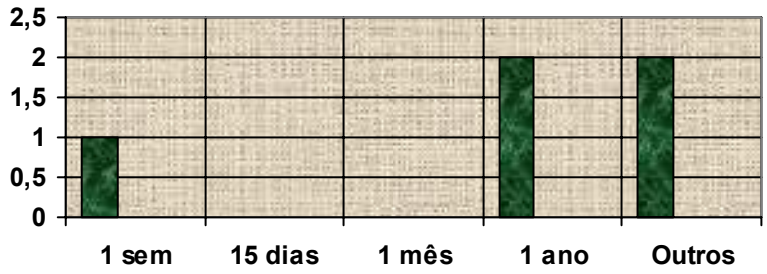
Quanto à qualificação profissional foi elaborada a seguinte questão aos secretários da ARTESP: (Questão 2) Em sua opinião qual o tempo ideal para qualificar-se na profissão?

Tabela 7: Qualificação profissional

Tempo para qualificação	Dados obtidos
1 semana	1
15 dias	0
1 mês	0
1 ano	2
Outros	2
Total	**5**

Fonte: Autor da pesquisa

Gráfico 1: Período para a qualificação profissional



Fonte: Autor da pesquisa

A tabela e o gráfico mostram que para os secretários da ARTESP, o ideal é qualificar-se anualmente, observa-se que 40% dos entrevistados optaram por outros períodos o que significa, para eles, o constante aprendizado.

5.2.3 Métodos mais utilizados para a qualificação profissional, pelos secretários da ARTESP

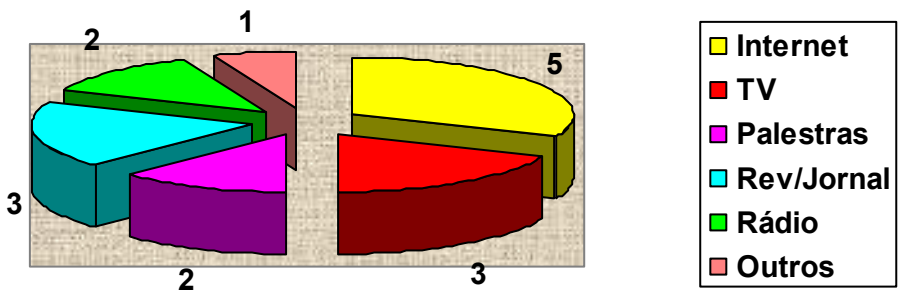
Com o objetivo de identificar os métodos mais utilizados para a qualificação profissional, pelos secretários da ARTESP, foi elaborada neste item uma questão com múltipla escolha (Questão 3) Quais os meios que você utiliza para a sua qualificação profissional?

Tabela 8: Veículos para a qualificação profissional

Métodos para qualificar-se	Dados obtidos
Internet	5
Programas culturais	3
Palestras	2
Revistas/jornais	3
Rádio	2
Outros	1

Fonte: Autor da pesquisa

Gráfico 2: Veículos para qualificação profissional



Fonte: Autor da pesquisa

A tabela e o gráfico mostram que a Internet é o veículo de maior utilização para a qualificação profissional dos secretários executivos da ARTESP.

5.2.4 A importância da língua inglesa para os profissionais de Secretariado da ARTESP

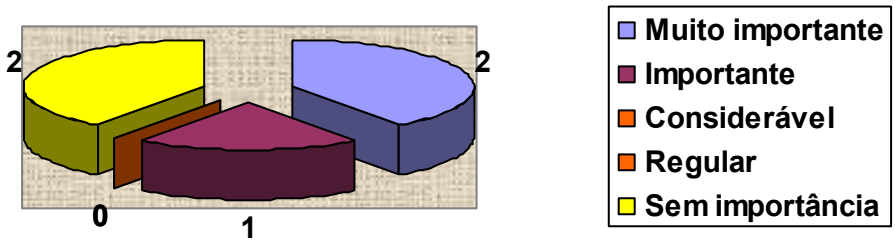
Com o objetivo de identificar a importância da língua inglesa para o secretário executivo, foi elaborada neste item a seguinte questão: (Questão 4) Qual o grau de importância da língua inglesa em sua profissão?

Tabela 9: A importância da língua inglesa para o secretário da ARTESP

Grau de importância	Dados obtidos
Muito importante	2
Importante	1
Considerável	0
Regular	0
Sem importância	2
Total	5

Fonte: Autor da pesquisa

Gráfico 3: A importância da língua inglesa para o secretário da ARTESP



Fonte: Autor da pesquisa

A tabela e o gráfico acima mostram que três secretários da ARTESP consideram muito ou importante o conhecimento em língua inglesa para a profissão

secretarial. Em contraste a essas opiniões, dois secretários alegam não considerar importante a língua inglesa para a profissão.

5.2.5 A importância do conhecimento em gestão de pessoas para os secretários da ARTESP

Para identificar a importância em gestão de pessoas para o secretário executivo foi elaborada neste item a seguinte questão: (Questão 5) O profissional de Secretariado atualmente é considerado um Gestor. Mediante essa afirmação, você considera importante o conhecimento em Gestão de Pessoas? Por que?

Tabela 10: A importância do conhecimento em Gestão de pessoas para o secretário da ARTESP

Você considera importante?	Dados obtidos
Sim	5
Não	0
Total	5

Fonte: Autor da pesquisa

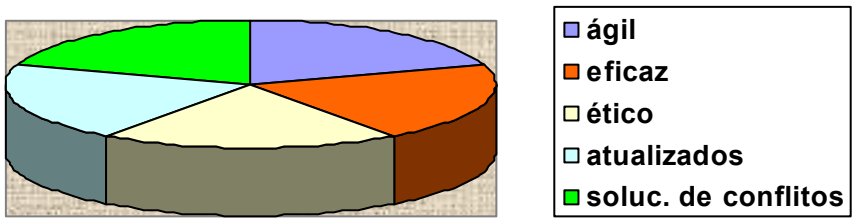
Através da tabela observa-se que todos os entrevistados consideram importante, para o profissional de Secretariado, o conhecimento em Gestão de Pessoas, pois, conforme as opiniões obtidas é fundamental para o relacionamento interpessoal e para uma boa liderança.

5.2.6 As expectativas da empresa para com os secretários, segundo a visão de seus profissionais

Com o objetivo de identificar a visão dos secretários, acerca do que a empresa espera de seu desempenho profissional, foi elaborada a seguinte questão: (Questão 6) O que você acha que a sua empresa espera de você?

Os profissionais de Secretariado consideram que a empresa necessite que o trabalho prestado por eles seja ágil, eficaz, ético e que se mantenham atualizados e dispostos a solucionar conflitos. Este resultado observa-se no gráfico abaixo.

Gráfico 4: Expectativa da empresa para com os profissionais, segundo a visão dos secretários



Fonte: Autor da pesquisa

5.2.7 A importância do secretário para o desenvolvimento da empresa

Com o objetivo de verificar se os secretários consideram importante seu perfil para o desenvolvimento da empresa, foi elaborada a seguinte questão: (Questão 7) Você considera seu perfil importante para o desenvolvimento desta empresa? Por que?

Segundo os dados obtidos analisa-se que os secretários consideram seu perfil importante para a empresa, pois estão em constante qualificação e sempre buscando atender as expectativas de seus superiores.

Tabela 11: A importância do perfil secretarial para o desenvolvimento da empresa

Você considera seu perfil importante?	Dados obtidos
Sim	5
Não	0
Total	5

Fonte: Autor da pesquisa

5.3 Análise da pesquisa sobre qualificação profissional para os secretários executivos da empresa Johnson & Johnson

5.3.1 A qualificação para o profissional de Secretariado da empresa Johnson & Johnson

Neste item foi elaborada a seguinte questão aos profissionais de Secretariado: (Questão 1) Você se considera um profissional qualificado? Por que? A tabela a seguir demonstra o resultado obtido.

Tabela 12: A visão do secretário da Johnson sobre sua qualificação

Você se considera qualificado?	Dados obtidos
Sim	3
Não	0
Outros	0
Total	3

Fonte: Autor da pesquisa

A tabela demonstra que os secretários entrevistados da empresa Johnson & Johnson, consideram-se qualificados devido sua experiência na área.

5.3.2 O tempo ideal para a qualificação profissional, segundo os secretários da Johnson.

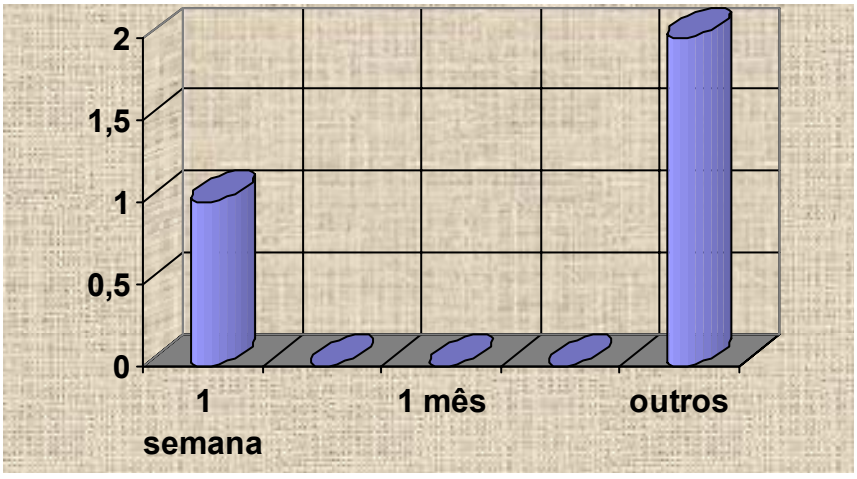
Quanto à qualificação profissional foi elaborada a seguinte questão aos secretários da ARTESP: (Questão 2) Em sua opinião qual o tempo ideal para qualificar-se na profissão?

Tabela 13: Qualificação profissional- Johnson

Tempo para qualificação	Dados obtidos
1 semana	1
15 dias	0
1 mês	0
1 ano	0
Outros	2
Total	3

Fonte: Autor da pesquisa

Gráfico 5: Tempo para qualificação



Fonte: Autor da pesquisa

A tabela e o gráfico mostram que para 66% dos secretários da Johnson a qualificação é adquirida na formação acadêmica e através de experiência na área.

5.3.3 Métodos mais utilizados para a qualificação profissional, pelos secretários da Johnson

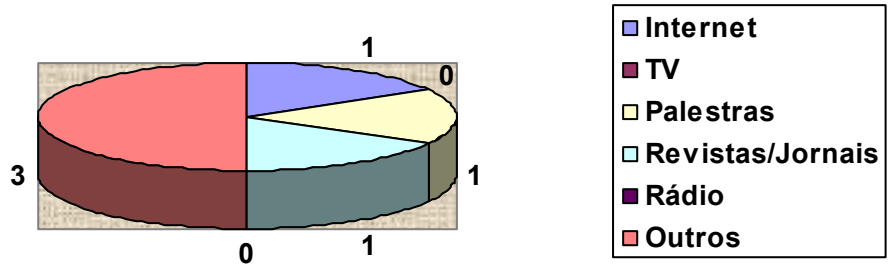
Com o objetivo de identificar os métodos mais utilizados para a qualificação profissional, pelos secretários da Johnson, foi elaborada neste item uma questão com múltipla escolha (Questão 3) Quais os meios que você utiliza para a sua qualificação profissional?

Tabela 14: Veículos para a qualificação profissional dos secretários da Johnson

Métodos para qualificar-se	Dados obtidos
Internet	1
Programas culturais	0
Palestras	1
Revistas/jornais	1
Rádio	0
Outros	3

Fonte: Autor da pesquisa

Gráfico 6: Instrumentos para qualificação profissional



Fonte: Autor da pesquisa

Na opção outros, os secretários da Johnson consideram importante para a qualificação profissional a utilização de livros, cursos profissionalizantes e a convivência com profissionais da área.

5.3.4 A importância da língua inglesa para os profissionais de Secretariado da Johnson

Com o objetivo de identificar a importância da língua inglesa para o secretário executivo, foi elaborada neste item a seguinte questão: (Questão 4) Qual o grau de importância da língua inglesa em sua profissão?

Tabela 15: A importância da língua inglesa para o secretário da Johnson

Grau de importância	Dados obtidos
Muito importante	2
Importante	0
Considerável	0
Regular	1
Sem importância	0
Total	3

Fonte: Autor da pesquisa

Gráfico 7: Importância da Qualificação profissional

Fonte: Autor da pesquisa

A tabela e o gráfico acima mostram que dois secretários da Johnson consideram muito importante o conhecimento em língua inglesa para a profissão

secretarial, e em contraste a essas opiniões, um secretário alega considerar regular a importância da língua inglesa no Secretariado.

5.3.5 A importância do conhecimento em gestão de pessoas para os secretários da Johnson

Para identificar a importância em gestão de pessoas para o secretário executivo foi elaborada, neste item, a seguinte questão: (Questão 5) O profissional de Secretariado atualmente é considerado um Gestor. Mediante essa afirmação, você considera importante o conhecimento em Gestão de Pessoas? Por que?

Tabela 16: A importância do conhecimento em Gestão de pessoas para o secretário da Johnson

Você considera importante?	Dados obtidos
Sim	3
Não	0
Total	3

Fonte: Autor da pesquisa

Através da tabela observa-se que todos os entrevistados consideram importante, para o profissional de Secretariado, o conhecimento em Gestão de Pessoas, pois, conforme as opiniões obtidas esta profissão exige que os secretários lidem com o público.

5.3.6 As expectativas da empresa para com os secretários, segundo a visão de seus profissionais

Com o objetivo de identificar a visão dos secretários, acerca do que a empresa espera de seu desempenho profissional, foi elaborada a seguinte questão: (Questão 6) O que você acha que a sua empresa espera de você?

Os profissionais de Secretariado da Johnson consideram que a empresa precise somente da parte operacional que cada um possa oferecer.

5.3.7 A importância do secretário para a o desenvolvimento da empresa

Com o objetivo de verificar se os secretários consideram importante seu perfil para o desenvolvimento da empresa, foi elaborada a seguinte questão: (Questão 7) Você considera seu perfil importante para o desenvolvimento desta empresa? Por que?

Segundo os dados obtidos analisa-se que os secretários da Johnson consideram seu perfil importante para a empresa, pois através dele pode-se atender as necessidades cotidianas.

5.4 Análise da pesquisa sobre qualificação profissional para o Diretor de Recursos Humanos da empresa ARTESP

5.4.1 As qualificações mais solicitadas pelos executivos da ARTESP para a contratação de um secretário

Para identificar as qualificações mais solicitadas pela ARTESP, ao contratar um secretário executivo, foi elaborada a seguinte questão: (questão 1) Qual o perfil solicitado pelos executivos da sua empresa para a contratação de um profissional de Secretariado? A tabela abaixo mostra os resultados obtidos:

Tabela 17: Características para contratação profissional

Características	Grau de importância
Gerenciar equipe	
Língua Inglesa	X
Trabalho em equipe	X
Bom relacionamento interpessoal	X
Conhecimento em informática	X
Gestora de soluções	X
DRT / OUTROS	

Fonte: Autor da pesquisa

Segundo o Diretor da ARTESP são considerados importantes os itens que estão selecionados acima para a seleção de um profissional.

5.4.2 As expectativas de um executivo ao solicitar um profissional de Secretariado

Para identificar as expectativas dos executivos ao contratar um profissional de Secretariado, foi elaborada a seguinte questão: (Questão 2) Quais as expectativas de um executivo ao solicitar um profissional de Secretariado?

Segundo os dados obtidos, os executivos consideram importante ter um colaborador dinâmico, organizado e que atue como implementador de soluções.

5.4.3 O que o executivo considera como essencial para o desempenho de um secretário

Para identificar as qualificações essenciais para o desempenho de um secretário, segundo a visão dos diretores da ARTESP, foi elaborada a seguinte questão: (Questão 3) O que o senhor, como executivo, entende ser essencial ao desempenho de um profissional de Secretariado?

Conforme o diretor da ARTESP, é essencial para o desempenho do secretário executivo discrição, dinamismo, pró – atividade e organização.

5.4.4 Lacunas que o executivo encontra no ingresso do secretário ao mercado de trabalho

Com o objetivo de identificar o que os executivos consideram como lacuna para o ingresso do secretário no mercado de trabalho, foi elaborada a seguinte questão: (Questão 4) Quais as lacunas na qualificação dos profissionais de Secretariado ingressantes no mercado atual?

Na visão do diretor da ARTESP existe uma distância entre o aprendizado acadêmico e a prática profissional.

5.4.5 A falta de qualificação prejudica o secretário executivo?

Para identificar se a falta da qualificação prejudica o secretário, foi elaborada a seguinte questão: (Questão 5) Com a ausência de qualificação o profissional é prejudicado no mercado de trabalho? Por que?

Para o diretor da ARTESP, se não houver qualificação necessária o primeiro emprego do profissional torna-se um estágio, pois terá que aprender na prática o que não aprendeu na teoria.

5.4.6 Qualificação específica para atuação na ARTESP

Para identificar se há qualificação específica para atuação do profissional de Secretariado na ARTESP, foi elaborada a seguinte questão: (Questão 6) Há alguma qualificação específica para atuar como secretário em sua empresa?

Segundo o diretor da ARTESP não há nenhuma qualificação específica.

5.4.7 As falhas no perfil secretarial

Para identificar se na opinião dos diretores da ARTESP, existe falha no perfil secretarial, foi elaborada a seguinte questão: (Questão 7) O que o senhor considera como grande falha no perfil de um secretário?

Segundo o diretor da ARTESP, há falhas não só no perfil secretarial, mas em todas as profissões, como por exemplo a falta de ética e de enquadramento com os valores da organização.

5.5 Análise da pesquisa sobre qualificação profissional para o Diretor de Recursos Humanos da empresa Johnson & Johnson

5.5.1 As qualificações mais solicitadas pelos executivos da Johnson para a contratação de um secretário

Para identificar as qualificações mais solicitadas pela Johnson & Johnson, ao contratar um secretário executivo, foi elaborada a seguinte questão: (questão 1) Qual o perfil solicitado pelos executivos da sua empresa para a seleção de um profissional de Secretariado? A tabela abaixo mostra os resultados obtidos:

Tabela 18: Características para contratação profissional - Johnson

Características	Grau de importância
Gerenciar equipe	
Língua Inglesa	X
Trabalho em equipe	X
Bom relacionamento interpessoal	X
Conhecimento em informática	
Gestora de soluções	X
DRT	
Outros (Empatia)	X

Fonte: Autor da pesquisa

Segundo o Diretor da Johnson são considerados importantes os itens que estão selecionados acima para a contratação de um profissional.

5.5.2 As expectativas de um executivo ao solicitar um profissional de Secretariado

Para identificar as expectativas dos executivos ao contratar um profissional de Secretariado, foi elaborada a seguinte questão: (Questão 2) Quais as expectativas de um executivo ao solicitar um profissional de Secretariado?

Segundo o diretor da Johnson, confiança, gerenciamento de tempo, capacidade de solucionar problemas são as características que um profissional de Secretariado deve ter para suprir as expectativas dos executivos.

5.5.3 O que o executivo considera como essencial para o desempenho de um secretário

Para identificar as qualificações essenciais para o desempenho de um secretário, segundo a visão dos diretores da Johnson, foi elaborada a seguinte questão: (Questão 3) O que o senhor como executivo, entende como essencial ao desempenho de um profissional de Secretariado?

Conforme a opinião do diretor da Johnson o secretário executivo deve possuir o dom de servir.

5.5.4 Lacunas que o executivo encontra no ingresso do secretário ao mercado de trabalho

Com o objetivo de identificar o que os executivos consideram como lacuna para o ingresso do secretário no mercado de trabalho, foi elaborada a seguinte questão: (Questão 4) Quais as lacunas na qualificação dos profissionais de Secretariado ingressantes no mercado atual?

Para o diretor da Johnson as lacunas existentes são: discrição e maturidade.

5.5.5 A falta de qualificação prejudica o secretário executivo?

Para identificar se a falta da qualificação prejudica o secretário, foi elaborada a seguinte questão: (Questão 5) Com a ausência de qualificação o profissional é prejudicado no mercado de trabalho? Por que?

Segundo o diretor da Johnson, a falta das qualificações é prejudicial ao secretário, pois demorará muito tempo para alcançar a posição ideal no trabalho.

5.5.6 Qualificação específica para atuação na Johnson & Johnson

Para identificar se há qualificação específica para atuação do profissional de Secretariado na Johnson, foi elaborada a seguinte questão: (Questão 6) Há alguma qualificação específica para atuar como secretário em sua empresa?

Na opinião do diretor da Johnson o importante é ser secretário.

5.5.7 As falhas no perfil secretarial

Para identificar se na opinião dos diretores da Johnson, existe falha no perfil secretarial, foi elaborada a seguinte questão: (Questão 7) O que o senhor considera como grande falha no perfil de um secretário?

Para o diretor da Johnson a falha no perfil secretarial é a não dedicação à profissão.

6 CONCLUSÃO

Após a análise dos dados obtidos, através dos questionários aplicados às secretárias da ARTESP (Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado de São Paulo) e Johnson & Johnson, e aos Diretores de Recursos Humanos das mesmas chegou-se às seguintes conclusões:

Quanto à Gestão de Pessoas observou-se que 100% das secretárias consideram importante o conhecimento nesta área. A opinião das secretárias entrevistadas tem como apoio a obra de Gil (1994), que ressalta a importância do conhecimento em Gestão de Pessoas por profissionais da área de Humanas. É relevante ainda considerar que a Gestão de Pessoas oferece técnicas para lidar com diversas personalidades, desta forma o secretário como gerenciador de equipes dispõe de um vasto material para obter uma liderança eficaz, e essa foi uma das justificativas ressaltadas pelas secretárias entrevistadas.

Portanto, cabe salientar que o profissional bem qualificado que desenvolve seu trabalho com prazer, conquista o desembaraço, a facilidade, a eficiência, a boa argumentação e o bom relacionamento com sua equipe.

O conhecimento no idioma inglês foi avaliado por 62% das secretárias como um conhecimento imprescindível à carreira secretarial. O mesmo conhecimento foi considerado por 38% das entrevistadas como desnecessário em virtude da não utilização em seu emprego atual.

Contudo é válido ressaltar que o Inglês é o idioma oficial no mundo dos negócios e que um profissional deve qualificar-se para o mercado e não exclusivamente para a empresa onde atua, tendo em vista que atualmente não há uma empregabilidade estável e o mercado requer profissionais qualificados. Segundo uma pesquisa do grupo Catho On Line, cada vez mais as vagas destinadas aos profissionais de Secretariado exigem conhecimento no idioma inglês e segundo um artigo de Denise Farias Rocha (2002) dominar o idioma inglês passou a ser questão de sobrevivência.

A exigência do idioma inglês deve-se a ao processo de globalização vivenciado pelas organizações contemporâneas, onde este idioma se estabelece como uma ferramenta básica para os secretários e executivos.

Em relação à avaliação dos Diretores quanto a empregabilidade dos secretários executivos, observa-se que, para a atuação no mercado de trabalho atual é necessário obter tais qualificações: conhecimentos em língua inglesa, trabalho em equipe, bom relacionamento interpessoal, gestão de soluções, conhecimento em informática e empatia. Nota-se que os conteúdos supracitados concentram os conhecimentos ligados à Gestão de Pessoas, Tecnologia e Inglês. Conforme Sabino (2006,p. 83), esses conhecimentos são bases para a composição das técnicas secretariais.

Conforme os Diretores entrevistados, verifica-se que o conhecimento em Língua Inglesa torna-se uma qualificação essencial para o secretário no mercado atual, pois, o idioma oficial do mundo dos negócios é o Inglês, tornando tal conhecimento um diferencial na empregabilidade.

Atualmente o secretário lida com atividades on-line, reuniões estrangeiras e outras tarefas que exigem o conhecimento do inglês, daí outra necessidade do profissional qualificar-se para superar os desafios e atingir as metas exigidas pelo mercado de trabalho, pela organização e por seu superior.

Identificou-se também que os Diretores consideram a Gestão de Pessoas uma técnica fundamental ao secretário, pois possibilita um bom gerenciamento de equipe e um bom relacionamento interpessoal. Sendo o secretário executivo um líder em sua área, observa-se a importância de que a sua qualificação aborde a Gestão de Pessoas. Além de servir para lideranças a Gestão de Pessoas é necessária para a resolução de conflitos e incentivo ao desempenho do grupo.

Conclui-se então, que para o secretário executivo manter a empregabilidade é essencial a qualificação nas áreas de idiomas, mais especificamente na língua inglesa e gestão de pessoas. Contudo a evolução faz com que o profissional de Secretariado não pare de se qualificar, adquirindo cotidianamente informação e conhecimento.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARBULHO, E. **Recursos humanos tornando sua empresa mais competitiva. Negócio. Trabalho. Ser HUMANO**. São Paulo: Madras, 2001.

BARTLETT, C., A. **Gerenciando empresas no exterior.** São Paulo: Makron Books, 1992.

BERTOCCO, N. & LOYOLA, A. S. **Você, secretária.** Rio de Janeiro: Livros técnicos e científicos, 1979.

BERTOCCO, N. & LOYOLA, A. S. **Secretária: profissão, carreira, técnica**. Rio de Janeiro: Livros técnicos e científicos, 1980.

BOHLANDER, G. SNELL, S. & SHERMAN, A. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2003.

CARVALHO, Antonio Pires de, Diller Grisson (Orgs). **Manual do Secretariado executivo**. São Paulo : D'Livros Editora, 1998.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas.** Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DUTRA, J.S. **Gestão de pessoas. São Paulo**: Atlas, 2002.

FARIA, A., N. **A secretária executiva. Rio de Janeiro**: LTC – Livros Técnicos e Científicos. S.A., 1986.

FERREIRA, A.B. de H. **Novo dicionário aurélio da língua portuguesa**. 2º Ed. Rev. Ampl.Rio de Janeiro : Nova Fronteira, 1986.

FRANCISCO, A., RODRIGUES N. I., HARGREAVES, L. **Qualidade em recursos humanos**. Rio de Janeiro: Senac/DNIDFP, 1996.

GAZETA MERCANTIL **Mercado exige profissional polivalente e atualizada.** Disponível em http://www.fenassec.com.br/artigos/art56.htm.

GARCIA, E. V. **Noções fundamentais para secretária**. São Paulo: Summus, 2000.

GARCIA, E., V., **Muito prazer sou a secretária do senhor...**São Caetano do Sul: Planform, 1999.

GIL, A. C. **Administração de recursos humanos : Um enfoque profissional**. São Paulo: Atlas, 1994.

GLOBAL Exchange. Inglês Instrumental. Disponível em www.globalexchange.com.br. Acesso em 27 de janeiro de 2006.

GRION, L. & PAZ, S. **Como ser uma secretária de sucesso**. São Paulo: Érica, 2002.

GUIMARÃES, M., E. **O livro azul da secretária**. São Paulo: Érica, 1995.

HANIKA, F., P. **Guia moderno de administração**. Rio de Janeiro: Forense – Universitária, 1974.

MAEKER, S. **Secretária: A parceira de sucesso**. São Paulo: Gente, 1999.

MONTEZUMA, H. **Manual da secretária moderna**. São Paulo: Ediouro Tecnoprint S.A. 1979.

NATALENSE, L. **A secretária do futuro.** Rio de Janeiro. Qualitymark. Ed., 1998.

NEUNER, J., J.W. **Administração de escritório.** Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Ltda, 1972.

NEVES, Raquel Abrahão Edreira. **O que é inglês instrumental?** Disponível em www.ucg.br/flash/artigos/070103Ingles.htm. Acesso em 05 de maio de 2006

ROCHA, Denise Farias. **A importância do inglês no mundo.** Disponível em http://www.ucg.br/flash/artigos/AImportanciaIngles.htm. Acesso em 05 de maio de 2006.

SABINO, Rosimeri Ferraz. **A profissão de secretário executivo no Brasil: políticas para formação e emprego.** 2006. 250f. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade São Marcos, São Paulo

SABINO, R. F., ROCHA, F. G. **Secretariado: do escriba ao web writer**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SCHÜTZ, Ricardo. **História da língua inglesa**. Disponível em http://www.sk.com.br/sk-enhis.html. Acesso em 05 de maio de 2006

SEDYCIAS, João. PH.D, **O que é o inglês instrumental**? Disponível em http://home.yawl.com.br/hp/sedycias/instrument_01e.htm. Acesso em 05 de maio de 2006.

SILVA. Mônica Ferreira da. **O perfil psicológico do liderado e o impacto na relação de liderança.** Disponível em http://www.nce.ufrj.br/conceito/artigos/2006/018p1-3.htm. Acesso em 20 de junho de 2006.

WERTHER, J. & DAVIS, K. **Administração de pessoal e RH.** São Paulo: Mc Graw – Hill do Brasil, 1983.

ANEXOS

ANEXO 1 – LEI CRIADORA DA ARTESP

Diário Oficial
Estado de São Paulo

Poder Executivo
Seção I

GOVERNADOR GERALDO ALCKMIN
Palácio dos Bandeirantes
Av. Morumbi, 4.500 - Morumbi - CEP 05698-900 - Fone: 3745-3344
Volume 112 – Número 213 - São Paulo, terça-feira, 15 de janeiro de 2002

LEI COMPLEMENTAR Nº 914, DE 14 DE JANEIRO DE 2002

Cria a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - ARTESP

O GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO:
Faço saber que a Assembléia Legislativa decreta e eu promulgo a seguinte lei complementar:
Artigo 1º - Fica instituída a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - ARTESP, autarquia de regime especial, vinculada à Secretaria de Estado dos Transportes, dotada de autonomia orçamentária, financeira, técnica, funcional, administrativa e poder de polícia, com sede e foro na cidade de São Paulo, e prazo de duração indeterminado, com a finalidade de regulamentar e fiscalizar todas as modalidades de serviços públicos de transporte autorizados, permitidos ou concedidos, no âmbito da Secretaria de Estado dos Transportes, a entidades de direito privado.
§ 1º - Não se incluem na área de atuação da ARTESP as atividades legalmente atribuídas à Secretaria de Estado dos Transportes Metropolitanos.
§ 2º - As outorgas de concessão ou permissão serão sempre precedidas de licitação, conforme prescreve o artigo 175 da Constituição Federal, observadas as normas gerais da legislação pertinente.
§ 3º - Cabe ao poder concedente, por meio de decreto, aprovar o plano geral de outorgas.
Artigo 2º - A ARTESP obedecerá aos seguintes princípios:
I - justiça e responsabilidade no exercício do poder regulatório;
II - eqüidade no tratamento dispensado aos usuários, às diversas entidades reguladas e demais instituições envolvidas na prestação ou regulação dos transportes, autorizados, permitidos ou concedidos;
III - imparcialidade, evidenciada pela independência de influências de setores públicos ou privados que possam macular a credibilidade dos procedimentos decisórios inerentes ao exercício das funções regulatórias;
IV - capacidade de desenvolvimento técnico, de acordo com as necessidades de mercado e as políticas estabelecidas pelo poder concedente.
Artigo 3º - Constituem objetivos fundamentais da ARTESP:

I - fiscalizar o cumprimento dos contratos de concessão, permissão ou autorização de prestação de serviços públicos de transportes;
II - promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos de transporte, autorizados, permitidos ou concedidos, submetidos à sua competência regulatória;
III - proteger os usuários do abuso de poder econômico que vise à dominação dos mercados, à eliminação da concorrência e ao aumento arbitrário dos lucros;
IV - fixar regras procedimentais, inclusive em relação ao estabelecimento, revisão, reajuste e aprovação de tarifas e taxas, que permitam a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessões e termos de permissões de serviços públicos de transporte;
V - atender, por intermédio das entidades reguladas, as solicitações razoáveis de serviços essenciais à satisfação das necessidades dos usuários;
VI - promover a estabilidade nas relações entre poder concedente, entidades reguladas e usuários;
VII - estimular a expansão e a modernização dos serviços delegados, de modo a buscar a sua universalização e a melhoria dos padrões de qualidade, ressalvada a competência do Estado quanto à definição das políticas setoriais e seu caráter de intermodalidade;
VIII - propiciar, estimular e assegurar a livre, ampla e justa competição entre as entidades reguladas, quando pertinente, e reparar os efeitos da competição imperfeita;
IX - estabelecer padrões de serviço adequado, garantindo ao usuário regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.
§ 1º - É vedada a prestação de serviços de transporte coletivo de passageiros, de qualquer natureza, que nãotenham sido autorizados, concedidos ou permitidos pela autoridade competente.
§ 2º - A ARTESP, ao tomar conhecimento de fato que configure ou possa configurar infração da ordem econômica, deverá comunicá-lo ao Conselho Administrativo de Defesa Econômica - CADE, à Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça ou à Secretaria de Acompanhamento Econômico do Ministério da Fazenda, conforme o caso.
Artigo 4º - A ARTESP, no âmbito dos serviços compreendidos em suas finalidades, terá as seguintes atribuições:
I - implementar a política estadual de transportes;
II - vetado;
III - encaminhar ao Secretário de Estado dos Transportes os planos de outorga, instruídos por estudos específicos de viabilidade técnica e econômica, para a exploração da infra-estrutura e a prestação de serviços de transporte intermunicipal;
IV - preparar os editais e promover as licitações para a contratação de serviços públicos de transporte, conforme plano de outorgas aprovado pelo poder concedente;
V - celebrar e gerenciar os contratos de prestação de serviços públicos de transporte, inclusive do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros e do aquaviário;
VI - zelar pela prestação de serviço adequado, considerando-se como tal todo aquele que satisfaça as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas;
VII - autorizar reajustes periódicos de tarifas, previstos em contrato;
VIII - comunicar ao Secretário dos Transportes, para a sua homologação, revisão de tarifas a fim de restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro do contrato;
IX - avaliar permanentemente a política tarifária, propondo revisões ditadas pelo interesse público;
X - aplicar as penalidades regulamentares e as definidas nos contratos, e nos termos de permissão ou autorização;
XI - intervir na prestação dos serviços públicos de transporte, autorizados, permitidos ou concedidos, nos casos previstos em lei ou em contrato;
XII - promover a extinção unilateral ou consensual dos contratos de prestação de serviços públicos de transporte, autorizados, permitidos ou concedidos, nos casos previstos em lei ou em contrato;
XIII - dirimir, no âmbito técnico-administrativo, divergências entre concessionários,

permissionários e autorizados, e entre esses agentes e usuários;
XIV - deliberar, na esfera administrativa, quanto à interpretação das normas legais e contratuais, no que se refere a serviços públicos de transporte, fixando a orientação a ser adotada nos casos omissos;
XV - propor ao Secretário dos Transportes declaração de utilidade pública de bens necessários à implantação de serviços públicos de transporte;
XVI - zelar pela preservação do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos;
XVII - atuar na defesa e proteção dos direitos dos usuários e dos demais agentes afetados pelos serviços públicos de transporte sob seu controle, recebendo petições, representações, reclamações, e promovendo as devidas apurações;
XVIII - estimular a melhoria da qualidade e aumento de produtividade dos serviços públicos de transporte;
XIX - estimular a competitividade e a livre concorrência quando pertinentes, visando tornar mais adequados os serviços públicos de transporte e reduzir os seus custos;
XX - acompanhar o desenvolvimento tecnológico e organizacional dos serviços públicos de transporte;
XXI - interagir com as autoridades federais, estaduais e municipais responsáveis pela regulamentação e fiscalização dos serviços públicos de transporte, bem como por outras atividades que afetem esses serviços;
XXII - autorizar a instalação e regulamentar o funcionamento de equipamentos e serviços na faixa de domínio e na área "non aedificandi" da malha viária, e definir os padrões operacionais e os preços pela utilização dos bens públicos;
XXIII - definir, em benefício dos usuários, a forma de partilha de receitas adicionais não previstas nos contratos de concessão e associadas à exploração da concessão;
XXIV - arrecadar e aplicar suas receitas;
XXV - adquirir, administrar e alienar seus bens;
XXVI - manter um centro de documentação com a finalidade de disponibilizar publicamente e divulgar dados e informações de suas atividades;
XXVII - definir um plano uniforme de contas e de informações gerenciais para as concessionárias e permissionárias, bem como acompanhar permanentemente a sua aplicação;
XXVIII - definir parâmetros e padrões técnicos para a prestação de serviço adequado, consideradas as especificidades de cada modalidade e de cada contrato ou instrumento de outorga;
XXIX - definir parâmetros e indicadores para a manutenção e atualização dos equipamentos e instalações necessários à prestação dos serviços públicos de transporte;
XXX - zelar pela contínua preservação das condições de manutenção dos bens inerentes à prestação dos serviços públicos de transporte, tendo em vista seu adequado estado de conservação à época da reversão desses bens ao Estado, quando for o caso;
XXXI - definir, na elaboração do edital, os riscos existentes em cada tipo de contrato, atribuindo-os aos diferentes agentes envolvidos no serviço;
XXXII - promover estudos e pesquisas, visando ao desenvolvimento dos serviços públicos de transporte;
XXXIII - fiscalizar e assegurar o cumprimento de suas determinações e das normas contratuais e legais que disciplinam os serviços públicos de transporte;
XXXIV - vetado;
XXXV - autorizar cisão, fusão e transferência de controle acionário da empresa concessionária, permissionária ou autorizada, garantindo sempre a permanência da concorrência e a não-formação de monopólios;
XXXVI - disciplinar e fiscalizar as atividades auxiliares, complementares ou decorrentes dos serviços delegados;
XXXVII - contratar com terceiros a execução de serviços complementares e de apoio aos de sua competência;
XXXVIII - exercer as funções de órgão executivo rodoviário, hidroviário, aeroportuário e ferroviário na circunscrição dos serviços concedidos, permissionados ou autorizados;
XXXIX - apreciar as manifestações opinativas das comissões tripartites de acompanhamento e fiscalização de cada concessão, previstas no artigo 36 da Lei

estadual nº 7.835, de 8 de maio de 1992.
§ 1º - Na elaboração dos editais de licitação, para o cumprimento do disposto no inciso V, a ARTESP cuidará de compatibilizar as tarifas pagas pelos usuários com as vantagens econômicas e o conforto de viagem, transferidos aos usuários em decorrência da aplicação dos recursos de sua arrecadação no aperfeiçoamento da via em que é cobrado.
§ 2º - As condições básicas do edital de licitação serão submetidas a prévia consulta pública.
§ 3º - Os atos de outorga de autorização, concessão ou permissão a serem editados e celebrados pela ARTESP obedecerão ao disposto na Lei federal nº 8.987/95, na Lei federal nº 9.074/95 e na Lei estadual nº 7.835/92, e nas regulamentações complementares a serem editadas pelas ARTESP.
§ 4º - No cumprimento de suas atribuições, a ARTESP deverá coibir a prática de serviços de transporte de passageiros não concedidos, permitidos ou autorizados.
§ 5º - Vetado.
§ 6º - As atribuições previstas neste artigo não abrangem as rodovias administradas pelo Departamento de Estradas de Rodagem - DER.
Artigo 5º - No exercício de suas atribuições, a ARTESP poderá:
I - contratar com terceiros a execução de serviços complementares e de apoio aos de sua competência;
II - firmar convênios de cooperação técnica e administrativa com órgãos e entidades da Administração Pública Federal, Estadual e dos Municípios, tendo em vista a descentralização e a fiscalização eficiente das outorgas;
III - firmar convênios de cooperação técnica com entidades e organismos nacionais e internacionais;
IV - prestar serviços de consultoria às entidades congêneres de Municípios, de outros Estados, do Governo Federal e de outros países, não podendo prestá-los às entidades sujeitas ao seu controle;
V - relacionar-se com outros órgãos da Administração Pública Federal, Estadual e Municipal.
Artigo 6º - A ARTESP terá como órgãos administrativos superiores o Conselho Consultivo, o Conselho Diretor, a Procuradoria, a Ouvidoria e a Comissão de Ética.
Artigo 7º - O Conselho Diretor da ARTESP será composto por um Diretor-Geral e mais 5 (cinco) Diretores, com mandatos fixos e não coincidentes de 4 (quatro) anos, cujas funções serão definidas em seu regimento interno.
§ 1º - Vetado.
§ 2º - Os membros do Conselho Diretor poderão ser reconduzidos para um único mandato subseqüente.
Artigo 8º - Em caso de vacância no Conselho Diretor, no curso do mandato, este será completado pelo sucessor investido na forma prevista no § 1º do artigo 7º.
Artigo 9º - Compete ao Conselho Diretor exercer as atribuições e responder pelos deveres que são conferidos por esta lei à ARTESP.
Parágrafo único - O Conselho Diretor aprovará o Regimento Interno da ARTESP.
Artigo 10 - Cabe ao Diretor-Geral a representação da ARTESP e o comando hierárquico sobre pessoal e serviços, exercendo a coordenação das competências administrativas, bem como a presidência das reuniões do Conselho Diretor.
Artigo 11 - Os membros do Conselho Diretor só poderão ser exonerados por descumprimento de seus deveres funcionais ou por improbidade administrativa, com base em processo administrativo ou por condenação judicial transitada em julgado.
§ 1º - Os membros do Conselho Diretor da ARTESP perderão o mandato na ocorrência de ilícito administrativo, apurado em processo administrativo na forma estabelecida em seu regimento interno, ou com base em condenação judicial transitada em julgado.
§ 2º - No curso do processo administrativo, o Governador poderá, mediante ato fundamentado, determinar o afastamento provisório de membro do Conselho Consultivo ou do Conselho Diretor, desde que a medida seja necessária para apuração dos fatos e tendo em vista a natureza da falta imputada.
§ 3º - No curso de processo administrativo para apuração de irregularidades, a Assembléia Legislativa poderá sugerir, através de requerimento, ao Governador o

afastamento provisório de membro do Conselho Diretor.
Artigo 12 - Vetado.
Artigo 13 - Não poderão ser indicados para o Conselho Diretor:
I - Diretor ou membro de Conselho de Administração ou Conselho Fiscal de empresas fiscalizadas pela ARTESP, bem como de entidades que tenham participação no capital social ou controle direto ou indireto das referidas empresas;
II - acionista ou quotista de empresas fiscalizadas pela ARTESP, bem como de entidades que tenham participação no capital social ou controle direto ou indireto das referidas empresas;
III - empregado de empresas fiscalizadas pela ARTESP, bem como de entidades que tenham participação no capital social ou controle direto ou indireto das referidas empresas;
IV - cônjuge, companheiro ou parente consangüíneo ou afim, em linha reta ou colateral, até o terceiro grau, de membro do Conselho Diretor ou do Conselho Consultivo da ARTESP.
Parágrafo único - No caso dos incisos I, IIe III, o impedimento somente deixará de existir decorridos 2 (dois) anos do efetivo e comprovado desligamento da situação prevista.
Artigo 14 - Vetado.
§ 1º - Vetado.
§ 2º - Vetado.
§ 3º - Vetado.
Artigo 15 - As decisões do Conselho Diretor serão tomadas pelo voto da maioria absoluta de seus membros, cabendo ao Diretor-Geral o voto de qualidade, e serão registradas em atas que ficarão disponíveis para conhecimento geral, juntamente com os documentos que as instruam.
§ 1º - O processo decisório da ARTESP obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade.
§ 2º - Os atos normativos da ARTESP somente produzirão efeitos após publicação no Diário Oficial, e aqueles de alcance particular, após a correspondente notificação.
§ 3º - Das decisões do Conselho Diretor não caberá, na esfera administrativa, qualquer recurso.
Artigo 16 - Compete à Procuradoria exercer a representação judicial da ARTESP, com as prerrogativas processuais da Fazenda Pública.
Parágrafo único - O Procurador-Chefe deverá ser bacharel em Direito com experiência no efetivo exercício da advocacia e será nomeado pelo Governador do Estado, atendidos os pré-requisitos legais e as instruções normativas da Procuradoria Geral do Estado.
Artigo 17 - O Conselho Consultivo da ARTESP será integrado por 13 (treze) Conselheiros e decidirá por maioria simples, cabendo ao seu Presidente o voto de desempate.
§ 1º - Cabe ao Conselho Consultivo:
1 - opinar, antes do seu encaminhamento ao Secretário dos Transportes, sobre os planos de outorga, revisão de tarifas e demais políticas de transportes no âmbito da ARTESP;
2 - sugerir, quando necessário, ações com a finalidade de atender aos princípios e objetivos fundamentais da Agência, consignados nos artigos 2º e 3º desta lei complementar;
3 - apreciar relatórios anuais do Conselho Diretor;
4 - requerer informações e fazer proposições para o Conselho Diretor e Secretário dos Transportes.
§ 2º - Será publicado no Diário Oficial do Estado o extrato das decisões do Conselho Consultivo.
Artigo 18 - Os membros do Conselho Consultivo, cuja qualificação deverá ser compatível com as matérias afetas ao colegiado, serão designados pelo Governador mediante decreto, no prazo máximo de 90 (noventa) dias da instalação da ARTESP, obedecendo às seguintes indicações:
I - o Diretor-Geral da ARTESP, como membro nato;
II - do Poder Executivo: 4 (quatro) Conselheiros;
III - do Poder Legislativo: 2 (dois) Conselheiros;;
IV - das entidades de classe das prestadoras de serviços de transportes fiscalizadas: 2

(dois) Conselheiros;
V - das entidades sindicais dos transportadores do Estado de São Paulo: 2 (dois) Conselheiros;
VI - das entidades representativas da sociedade civil: 1 (um) Conselheiro;
VII - das entidades representativas dos trabalhadores dos diferentes setores de transportes: 1 (um) membro.
§ 1º - No caso do inciso II, as indicações serão remetidas ao Governador 30 (trinta) dias antes da data do término dos mandatos dos respectivos representantes.
§ 2º - No caso do inciso III, as indicações serão feitas pela Comissão de Transportes e Comunicações da Assembléia Legislativa.
§ 3º - As entidades que, enquadrando-se nas categorias a que se referem os incisos IV, V, VI e VII, deverão fazê-lo através de assembléias convocadas para essa finalidade e farão a indicação, no prazo de 30 (trinta) dias contados da publicação do edital convocatório no Diário Oficial do Estado, remetendo ao Secretário dos Transportes lista de 3 (três) nomes para cada vaga, acompanhada de demonstração das características da entidade e da qualificação dos indicados.
§ 4º - A designação para cada uma das vagas referidas nos incisos IV, V, VI e VII será feita por escolha do Governador, dentre os indicados pela respectiva categoria.
§ 5º - A posse dos novos membros do Conselho Consultivo dar-se-á após as respectivas nomeações e na primeira reunião que se realizar.
§ 6º - Os membros do Conselho Consultivo, cujas funções não serão remuneradas, terão mandato de 3 (três) anos, permitida 1 (uma) única recondução.
§ 7º - A ARTESP arcará com o custeio de deslocamento e estadia dos Conselheiros quando no exercício das atribuições a eles conferidas.
§ 8º - O Presidente do Conselho Consultivo será eleito pelos seus membros e terá mandato de 1 (um) ano.
§ 9º - Os membros do Conselho Consultivo perderão o mandato, por decisão do Governador, de ofício ou mediante provocação do Conselho Diretor da ARTESP, nos seguintes casos:
1 - conduta incompatível com a função;
2 - deixar de comparecer, injustificadamente, a 3 (três) reuniões consecutivas do Conselho;
3 - deixar de comparecer, injustificadamente, a 5 (cinco) reuniões, alternadamente, do Conselho;
4 - decisão proferida em processo administrativo ou judicial com sentença transitada em julgado.
§ 10 - Na hipótese de vacância, o Governador do Estado nomeará novo Conselheiro para cumprir o período remanescente do mandato, respeitada a respectiva forma de indicação.
§ 11 - O Presidente do Conselho Diretor convocará o Conselho Consultivo para reunir-se, ordinariamente, uma vez por ano, para eleição de seu Presidente e apreciação dos relatórios anuais do Conselho Diretor.
§ 12 - Haverá reunião extraordinária do Conselho Consultivo toda vez que este for convocado pelo Presidente do Conselho Diretor.
§ 13 - Por convocação do seu Presidente, ou de um terço de seus membros, o Conselho Consultivo reunir-se-á extraordinariamente para opinar sobre assunto de sua competência.
§ 14 - Os requerimentos formulados pelo Conselho Consultivo, dentro de suas atribuições, serão dirigidos ao Presidente do Conselho Diretor, os quais deverão ser respondidos no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.
§ 15 - O Secretário do Conselho Diretor será também o Secretário do Conselho Consultivo.
Artigo 19 - O Regulamento disporá sobre o funcionamento do Conselho.
Artigo 20 - O Ouvidor será nomeado pelo Governador do Estado, com mandato de 2 (dois) anos, permitida uma recondução, e terá remuneração idêntica à dos Diretores, competindo-lhe receber sugestões e averiguar as queixas dos usuários contra o funcionamento da própria ARTESP e a respeito dos serviços públicos de transporte.

Artigo 21 - A Comissão de Ética será composta por 3 (três) membros, nomeados pelo Governador do Estado, com mandato de 2 (dois) anos, permitida uma recondução, competindo-lhe conhecer das consultas, denúncias e representações formuladas contra servidores da ARTESP, por infringência a principio ou norma ético-profissional, adotando as providências cabíveis.
Parágrafo único - A forma de atuação da Comissão de Ética e a remuneração de seus membros serão estabelecidas no decreto de regulamentação da ARTESP.
Artigo 22 - São receitas da ARTESP:
I - dotações orçamentárias e créditos adicionais originários do Tesouro do Estado;
II - subvenções, auxílios, doações, legados e contribuições;
III - rendas resultantes do uso e da aplicação de bens e valores patrimoniais;
IV - produto da participação em receitas alternativas, complementares, acessórias ou de projetos associados, auferidas pelos concessionários, permissionários ou autorizados;
V - produto da arrecadação da remuneração pela execução de serviços de gerenciamento e fiscalização dos contratos, conforme previstos nos contratos celebrados - como ônus variável, taxa de fiscalização ou outra denominação que vier a ser adotada;
VI - produto da participação em receitas alternativas, complementares, acessórias ou de projetos associados, auferidas pelos concessionários, permissionários ou autorizados;
VII - outras receitas.
§ 1º - A remuneração prevista no inciso V será paga pelos concessionários, permissionários ou autorizados de serviços públicos de transporte e corresponderá a uma porcentagem da receita operacional das empresas sob fiscalização da ARTESP.
§ 2º - O percentual referido no parágrafo anterior será definido no edital de licitação e estará registrado no contrato de concessão ou no termo de outorga.
§ 3º - A ARTESP poderá auferir outras receitas como as decorrentes de aplicações financeiras, de convênios, de venda de publicações técnicas, dados e informações, inclusive para fins de licitação pública, de taxas para inscrição em concursos públicos, aluguel ou venda de imóveis de sua propriedade.
Artigo 23 - Deverão ser pagos diretamente ao poder concedente:
I - produto da arrecadação de multas previstas nos regulamentos, nos contratos ou nos termos de permissão ou autorização;
II - produto da arrecadação do direito de outorga;
III - outras receitas, conforme esteja previsto nos instrumentos de outorga.
Artigo 24 - O patrimônio da ARTESP será constituído, à época de sua instalação, por bens transferidos de outros órgãos e entidades.
Parágrafo único - Incluir-se-ão no patrimônio da ARTESP os bens e direitos que esta vier a adquirir a qualquer título, e o saldo dos exercícios financeiros, transferidos para sua conta patrimonial.
Artigo 25 - A ARTESP encaminhará anualmente sua proposta de orçamento à Secretaria de Transportes para que seja incluída no Orçamento do Estado.
Artigo 26 - A remuneração dos trabalhos de gerenciamento e fiscalização será arrecadada diretamente pela ARTESP junto aos contratados ou titulares de termos de permissão ou de autorização, de acordo com critérios estabelecidos em lei complementar, em contrato ou no instrumento de outorga.
Artigo 27 - A revisão das tarifas, com a finalidade de restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, deverá ser postulada à ARTESP, mediante a apresentação de petição devidamente fundamentada e documentada.
§ 1º - O pedido devidamente instruído, no prazo de até 30 (trinta) dias, deverá ser apresentado ao Conselho Diretor, o qual terá 20 (vinte) dias para exarar parecer.

§ 2º - A decisão do Conselho Diretor será encaminhada ao Secretário dos Transportes para homologação.

§ 3º - Vetado.

§ 4º - Vetado.

§ 5º - Todas as análises efetuadas pelos órgãos da ARTESP deverão ser públicas e de

livre acesso a qualquer cidadão.
Artigo 28 - A revisão de tarifas também poderá ser de iniciativa do Conselho Diretor da própria ARTESP, observando-se a tramitação prevista nos parágrafos do artigo 27.
Artigo 29 - O outorgante da prestação dos serviços públicos de transporte de alçada estadual, de que trata esta lei complementar, é o Governo do Estado de São Paulo, que transfere à ARTESP as atribuições de formalização da outorga, de regulamentação e de fiscalização dos serviços, com as ressalvas contidas nesta lei complementar.
§ 1º - O gerenciamento e a fiscalização dos contratos e dos termos de outorga para a prestação de serviços públicos de transporte já celebrados à época de instalação da ARTESP deverão subordinar-se às normas desta lei complementar, assumindo a ARTESP os poderes, as prerrogativas e os deveres do outorgante.
§ 2º - A ARTESP deverá rever as normas, padrões e procedimentos vigentes para adequá-los ao que estabelece esta lei complementar.
Artigo 30 - O regime de pessoal da ARTESP será o da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT.
§ 1º - O quadro de servidores será preenchido por meio de concurso público, a ser estabelecido no decreto de regulamentação da ARTESP.
§ 2º - Vetado.
Artigo 31 - A infração a esta lei complementar e o descumprimento dos deveres estabelecidos no contrato de concessão, no termo de permissão e na autorização sujeitará o responsável às seguintes sanções, aplicáveis pela ARTESP, sem prejuízo das de natureza civil e penal:
I - advertência;
II - multa;
III - suspensão;
IV - cassação;
V - declaração de inidoneidade.
Artigo 32 - Oprocesso administrativo para a apuração de infrações e aplicação de penalidades será circunstanciado e permanecerá em sigilo até decisão final.
Artigo 33 - No processo administrativo, de que trata o artigo 32, obedecer-se-á às disposições da Lei nº 10.177, de 30 de dezembro de 1998, assegurados o contraditório e a ampla defesa, permitida a adoção de medidas cautelares de necessária urgência.
Artigo 34 - Na aplicação de sanções serão consideradas a natureza e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes e atenuantes, os antecedentes do infrator e a reincidência genérica ou específica.
Parágrafo único - Entende-se por reincidência específica a repetição de falta de igual natureza.

Artigo 35 - Nas infrações praticadas por pessoa jurídica, também serão punidos com sanção de multa seus administradores ou controladores, quando tiverem agido com dolo ou culpa.
Artigo 36 - O valor das multas será fixado por lei, mediante proposta do Poder Executivo, e em sua aplicação será considerado o princípio da proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção.
Parágrafo único - A imposição, ao prestador de serviço de transporte, de multa decorrente de infração à ordem econômica observará os limites previstos na legislação específica.
Artigo 37 - A suspensão, que não terá prazo superior a 180 (cento e oitenta) dias, será imposta em caso de infração grave cujas circunstâncias não justifiquem a cassação.
Artigo 38 - Na ocorrência de infração grave, apurada em processo regular instaurado na forma do regulamento, a ARTESP poderá cassar a autorização.
Artigo 39 - A declaração de inidoneidade será aplicada a quem tenha praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos de licitação ou a execução de contrato.
Parágrafo único - O prazo de vigência da declaração de inidoneidade não será superior a 5 (cinco) anos.
Artigo 40 - Vetado.
Artigo 41 - As despesas resultantes da aplicação desta lei complementar correrão à conta de crédito adicional, ficando o Poder Executivo autorizado a abrir crédito adicional até o limite de R$ 34.000.000,00 (trinta e quatro milhões de reais), nos termos dos incisos do § 1º do artigo 43 da Lei federal nº 4.320, de 17 de março de 1964.
Artigo 42 - O Poder Executivo regulamentará esta lei complementar no prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data de sua publicação.
Artigo 43 - Esta lei complementar entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas todas as disposições em contrário.
DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS
Artigo 1º - As competências exercidas pelo Departamento de Estradas de Rodagem - DER, no tocante ao transporte coletivo intermunicipal de passageiros, passarão à ARTESP no momento de sua instalação.
§ 1º - Os serviços de interesse restrito estarão sujeitos aos condicionamentos necessários para que sua exploração não prejudique o interesse coletivo.
§ 2º - Vetado.
§ 3º - O disposto neste artigo aplica-se, também, aos serviços acessórios ao principal, compreendendo alterações operacionais de linha, a implantação de seções, as modificações de serviços regularmente autorizadas e os serviços complementares que estejam sendo executados nas respectivas linhas.
§ 4º - As empresas operadoras, com atuação inserida dentro das atuais Regiões

Administrativas do Estado, ficam obrigadas a promover e implementar imediatamente as alterações que vierem a ser definidas pelo Plano Diretor de Transporte, dentro de suas áreas de atendimento.

§ 5º - A regulamentação em vigor, sobre a prestação dos serviços de que trata este artigo, será atualizada para compatibilizá-la com o regime instituído pela presente lei complementar.

Artigo 2º - A ARTESP poderá, mediante acordos, solicitar servidores de outros órgãos e entidades da Administração Pública, com ônus para a ARTESP e remunerados de acordo com os seus próprios padrões salariais, podendo contratar temporariamente pessoal especializado.

Artigo 3º - Vetado.

§ 1º - Na primeira gestão, o Diretor Geral terá mandato de 2 (dois) anos e serão definidos pelo Governador do Estado os Diretores que terão mandatos de 1 (um) a 4 (quatro) anos, respectivamente, a fim de permitir, na seqüência, a não-coincidência dos mandatos, podendo todos ser reconduzidos para um período normal de mandato.

§ 2º - Os mandatos dos primeiros membros do Conselho Consultivo serão de 1 (um), 2 (dois) e 3 (três) anos, na proporção de um terço para cada período.

Artigo 4º - As disposições desta lei complementar não alcançam direitos adquiridos, bem como não invalidam atos legais praticados por quaisquer das entidades da Administração Pública Estadual direta ou indiretamente afetadas, os quais serão ajustados, no que couber, às novas disposições em vigor.

Palácio dos Bandeirantes, 14 de janeiro de 2002.

GERALDO ALCKMIN

Michael Paul Zeitlin

Secretário dos Transportes

João Caramez

Secretário - Chefe da Casa Civil

Antonio Angarita

Secretário do Governo e Gestão Estratégica

Publicada na Assessoria Técnico-Legislativa, aos 14 de janeiro de 2002.

ANEXO 2 - LEI QUE REGULAMENTA A PROFISSÃO

Lei 7377, de 30/09/85 e Lei 9261, de 11/01/96

Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências

O Presidente da República.

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art.1º. O exercício da profissão de secretário é regulado pela presente Lei.

Art.2º. Para os efeitos desta Lei, é considerado:

I - Secretário Executivo

a) o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, reconhecido na forma de Lei, ou diplomado no exterior por curso de Secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma de Lei.

b) o portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionados no Art.4º. desta Lei.

II - Técnico em Secretariado

a) o profissional portador de certificado de conclusão de curso de Secretariado em nível de 2º. grau

b) portador de certificado de conclusão do 2º. grau que, na data de início da vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionados no Art.5º. desta Lei.

Art. 3º. É assegurado o direito ao exercício da profissão aos que, embora não habilitados nos termos do artigo anterior, contém pelo menos cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretaria na data de vigência desta Lei.

Art.4º. São atribuições do Secretário Executivo:

I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria;

II - assistência e assessoramento direto a executivos;

III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;

IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;

V - interpretação e sintetização de textos e documentos;

VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações,

inclusive em idioma estrangeiro;

VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;

VIII - registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas;

IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia;

X - conhecimentos protocolares.

Art.5º. São atribuições do Técnico em Secretariado:

I - organização e manutenção dos arquivos da secretaria;

II - classificação, registro e distribuição de correspondência;

III - redação e datilografia de correspondência ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro;

IV - execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.

Art.6º. O exercício da profissão de Secretário requer prévio registro na Delegacia Regional do Trabalho do Ministério do Trabalho e far-se-á mediante a apresentação de documento comprobatório de conclusão dos cursos previstos nos incisos I e II do Art.2º. desta Lei e da Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS.

Parágrafo Único - No caso dos profissionais incluídos no Art.3º., a prova da atuação será feita por meio de anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social e através de declarações das empresas nas quais os profissionais tenham desenvolvido suas respectivas atividades, discriminando as atribuições a serem confrontadas com os elencos especificados nos Arts.4º. e 5º.

Art.7º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art.8º. Revogam-se as disposições em contrário.

Fernando Henrique Cardoso

Paulo Paiva

José Sarney *Almir Pazzianotto*

ANEXO 3 - CREDO JOHNSON E JOHNSON

Nosso Credo

Cremos que nossa primeira responsabilidade é para com os médicos, enfermeiras e pacientes,
para com as mães, pais e todos os demais que usam nossos produtos e serviços.
Para atender suas necessidades, tudo o que fizermos deve ser de alta qualidade.
Devemos constantemente nos esforçar para reduzir nossos custos,
a fim de manter preços razoáveis.
Os pedidos de nossos clientes devem ser pronta e corretamente atendidos.
Nossos fornecedores e distribuidores devem ter a oportunidade
de auferir um lucro justo.

Somos responsáveis para com nossos empregados,
homens e mulheres que conosco trabalham em todo o mundo.
Cada um deve ser considerado em sua individualidade.
Devemos respeitar sua dignidade e reconhecer seus méritos.
Eles devem sentir-se seguros em seus empregos.
A remuneração deve ser justa e adequada
e o ambiente de trabalho limpo, ordenado e seguro.
Devemos ter em mente maneiras de ajudar nossos empregados
a atender às suas responsabilidades familiares.
Os empregados devem sentir-se livres para fazer sugestões e reclamações.
Deve haver igual oportunidade de emprego, desenvolvimento
e progresso para os qualificados.
Devemos ter uma administração competente, e suas ações devem ser justas e éticas.

Somos responsáveis perante as comunidades nas quais vivemos e trabalhamos,
bem como perante a comunidade mundial.
Devemos ser bons cidadãos - apoiar boas obras sociais e de caridade
e arcar com a nossa justa parcela de impostos.
Devemos encorajar do desenvolvimento do civismo e a melhoria da saúde e da educação.
Devemos manter em boa ordem
as propriedades que temos o privilégio de usar,
protegendo o meio ambiente e os recursos naturais.

Nossa responsabilidade final é para com os nossos acionistas.
Os negócios devem proporcionar lucros adequados.
Devemos experimentar novas idéias.
Pesquisas devem ser levadas avante, programas inovadores desenvolvidos
e os erros reparados.

Novos equipamentos devem ser adquiridos, novas fábricas construídas
e novos produtos lançados.
Reservas devem ser criadas para enfrentar tempos adversos.
Ao operarmos de acordo com esses princípios,
os acionistas devem
receber justa recompensa

ANEXO 4 – RESOLUÇÃO Nº 3, DE 23 DE JUNHO DE 2005

CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO
CÂMARA DE EDUCAÇÃO SUPERIOR
RESOLUÇÃO Nº 3, DE 23 DE JUNHO DE 2005

Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências.

O Presidente da Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação, no uso de suas atribuições legais, com fundamento no art. 9º, § 2º, alínea "c", da Lei nº 4.024, de 20 de dezembro de 1961, com a redação dada pela Lei nº 9.131, de 25 de novembro de 1995, tendo em vista as diretrizes e os princípios fixados pelos Pareceres CES/ CNE 776/97 e 583/2001 e considerando o que consta dos Pareceres CES/ CNE 67/2003 e 102/2004, homologados pelo Senhor Ministro de Estado da Educação, respectivamente, em 2/6/2003 e 12/4/2004, resolve:

Art. 1º A presente resolução institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo, bacharelado, a serem observadas pelas Instituições de Ensino Superior em sua organização curricular.

Art. 2º A organização do curso de graduação em Secretariado Executivo, observadas as Diretrizes Curriculares Nacionais e os pareceres desta Câmara, indicará claramente os componentes curriculares, abrangendo o perfil do formando, as competências e habilidades, os conteúdos curriculares e a duração do curso, o regime de oferta, as atividades complementares, o sistema de avaliação, o estágio curricular supervisionado e o trabalho de curso ou de graduação, ambos como componentes opcionais da instituição, sem prejuízo de outros aspectos que tornem consistente o projeto pedagógico.

§ 1º O projeto pedagógico do curso, além da clara concepção do curso de graduação em Secretariado Executivo, com suas peculiaridades, seu currículo pleno e sua operacionalização, abrangerá, sem prejuízo de outros, os seguintes elementos estruturais:

I - objetivos gerais do curso, contextualizados em relação às suas inserções institucional, política, geográfica e social;

II - condições objetivas de oferta e a vocação do curso;

III - cargas horárias das atividades didáticas e da integralização do curso;

IV - formas de realização da interdisciplinaridade;

V - modos de integração entre teoria e prática;

VI - formas de avaliação do ensino e da aprendizagem;

VII - modos da integração entre graduação e pós-graduação, quando houver;

VIII - incentivo à pesquisa, como necessário prolongamento da atividade de ensino e como instrumento para a iniciação científica;

IX - concepção e composição das atividades de estágio curricular supervisionado, suas diferentes formas e condições de realização, observado o respectivo regulamento;

X - concepção e composição das atividades complementares.

§ 2º Os projetos pedagógicos do curso de graduação em Secretariado Executivo poderão admitir linhas de formação específicas, nas diversas áreas relacionadas com atividades gerenciais, de assessoramento, de empreendedorismo e de

consultoria, contidas no exercício das funções de Secretário Executivo, para melhor atender às necessidades do perfil profissiográfico que o mercado ou a região exigirem.

Art. 3º O curso de graduação em Secretariado Executivo deve ensejar, como perfil desejado do formando, capacitação e aptidão para compreender as questões que envolvam sólidos domínios científicos, acadêmicos, tecnológicos e estratégicos, específicos de campo de atuação, assegurando eficaz desempenho de múltiplas funções de acordo com as especificidades de cada organização, gerenciando com sensibilidade, competência e discrição o fluxo de informações e comunicações internas e externas.

Parágrafo único. O bacharel em Secretariado Executivo deve apresentar sólida formação geral e humanística, com capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes administração pública e privada, ser apto para o domínio em outros ramos do saber, desenvolvendo postura reflexiva e crítica que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas, com observância dos níveis graduais de tomada de decisão, bem como capaz para atuar nos níveis de comportamento microorganizacional, mesoorganizacional e macroorganizacional.

Art. 4º O curso de graduação em Secretariado Executivo deve possibilitar a formação profissional que revele, pelo menos, as seguintes competências e habilidades:

I - capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações;

II - visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e inter-setoriais;

III - exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção;

IV - utilização do raciocínio lógico critico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais;

V - habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão;

VI - domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações inter- pessoais ou inter-grupais;

VII - receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia;

VIII - adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções;

IX - gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários;

X - gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais;

XI - capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos;

XII - eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações; e

XIII - iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.

Art. 5º Os cursos de graduação em Secretariado Executivo deverão contemplar, em seus projetos pedagógicos e em sua organização curricular, os seguintes campos interligados de formação:

I - Conteúdos básicos: estudos relacionados com as ciências sociais, com as ciências jurídicas, com as ciências econômicas e com as ciências da comunicação e da informação;
II - Conteúdos específicos: estudos das técnicas secretariais, da gestão secretarial, da administração e planejamento estratégico nas organizações públicas e privadas, de organização e métodos, de psicologia empresarial, de ética geral e profissional, além do domínio de, pelo menos, uma língua estrangeira e do aprofundamento da língua nacional;
III - Conteúdos teórico-práticos: laboratórios informatizados, com as diversas interligações em rede, estágio curricular supervisionado e atividades complementares, especialmente a abordagem teórico-prática dos sistemas de comunicação, com ênfase em softwares e aplicativos.
Art. 6º A organização curricular do curso de graduação em Secretariado Executivo estabelecerá expressamente as condições para a sua efetiva conclusão e integralização curricular, de acordo com os seguintes regimes acadêmicos que as instituições de ensino superior adotarem: regime seriado anual; regime seriado semestral; sistema de créditos com matrícula por disciplina ou por módulos acadêmicos, observada a pré- requisitação, que vier a ser estabelecida no currículo, atendido o disposto nesta resolução.
Art. 7º O estágio supervisionado é um componente curricular obrigatório, indispensável à consolidação dos desempenhos profissionais desejados inerentes ao perfil do formando, devendo cada instituição, por seu colegiado superior acadêmico, aprovar o correspondente regulamento, com suas diferentes modalidades de operacionalização.
§ 1º O estágio de que trata este artigo poderá ser realizado na própria instituição, mediante laboratórios que congreguem as diversas ordens práticas correspondentes às diferentes concepções das funções e técnicas secretariais.
§ 2º As atividades de estágio poderão ser reprogramadas e reorientadas de acordo com os resultados teórico-práticos gradualmente revelados pelo aluno, até que os responsáveis pelo acompanhamento, supervisão e avaliação do estágio curricular possam considerá-lo concluído, resguardando, como padrão de qualidade, os domínios indispensáveis ao exercício da profissão.
§ 3º O regulamento do estágio de que trata este artigo, aprovada pelo seu colegiado superior acadêmico, conterá, obrigatoriamente, critérios, procedimentos e mecanismos de avaliação, observado o disposto no parágrafo precedente.
Art. 8º As atividades complementares são componentes curriculares que possibilitam o reconhecimento, por avaliação, de habilidades, conhecimentos e competências do aluno, inclusive adquiridas fora do ambiente escolar, abrangendo a prática de estudos e atividades independentes, transversais, opcionais, de interdisciplinaridade, especialmente nas relações com o mundo do trabalho, com as peculiaridades das organizações e com as ações de extensão junto à comunidade.
Parágrafo único. As atividades complementares se constituem componentes curriculares enriquecedores e implementadores do próprio perfil do formando, sem que se confundam com estágio curricular supervisionado.
Art. 9º As instituições de ensino superior deverão adotar formas específicas e alternativas de avaliação, internas e externas, sistemáticas, envolvendo todos quantos se contenham no processo do curso, observados os aspectos considerados fundamentais para a identificação do perfil do formando.
Parágrafo único. Os planos de ensino, a serem fornecidos aos alunos antes do início do período letivo, deverão conter , conteúdos e das atividades, a metodologia do

processo de ensino aprendizagem, os critérios de avaliação a que serão submetidos e a bibliografia básica.

Art. 10. O Trabalho de Conclusão de Curso - TCC é um componente curricular opcional da instituição que, se for adotado, poderá ser desenvolvido nas modalidades de monografia, projeto de iniciação científica ou projetos de atividades centrados em áreas teórico- práticas e de formação profissional relacionadas com o curso, na forma disposta em regulamento próprio.

Parágrafo único. Optando a instituição por incluir no currículo do curso de graduação em Secretariado Executivo Trabalho de Conclusão de Curso - TCC, nas modalidades referidas no caput deste , aprovada pelo seu Conselho Superior Acadêmico, contendo, obrigatoriamente, critérios, procedimentos e mecanismos de avaliação, além das diretrizes técnicas relacionadas com a sua elaboração.

Art. 11. A duração do curso de graduação em Secretariado Executivo será estabelecida em Resolução específica da Câmara de Educação Superior.

Art. 12. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.<p>

EDSON DE OLIVEIRA NUNES

(Publicação no D.O.U. nº 121, 27 de junho de 2005, Seção 1, p. 79-80)

ANEXO 5 - QUESTIONÁRIO PARA OS SECRETÁRIOS

1. Você se considera um profissional qualificado? Por que?

◯ Sim ◯ Não ◯ Outros _____

2. Em sua opinião qual o tempo ideal para qualificar-se na profissão?

◯ 1 mês ◯ 1 ano ◯ 1 semana

◯ 15 dias ◯ outros _____

3. Quais os meios que você utiliza para sua qualificação profissional?

◯ Internet ◯ Palestras ◯ Revistas/jornais

◯ Programas culturais ◯ Rádio ◯ Outros_____

4. Qual o grau de importância da língua inglesa em sua profissão?

◯ Importante ◯ Muito Importante ◯ Regular

◯ Regular ◯ Considerável ◯ Sem Importância

5. O Profissional de Secretariado atualmente é considerado um Gestor. Mediante esta afirmação , você considera importante o conhecimento em Gestão de Pessoas? Por que?

6. O que você acha que a sua empresa espera de você?

7. Você considera seu perfil importante para o desenvolvimento desta empresa?

ANEXO 6 - **QUESTIONÁRIO APLICAÇÃO A DIRETORES DE RECURSOS HUMANOS.**

1. Qual o perfil solicitado pelos executivos da sua empresa para a seleção de um profissional de Secretariado?

◯ Gerenciar equipe ◯ Língua Inglesa

◯ Trabalho em equipe ◯ Bom relacionamento Interpessoal

◯ Conhecimento informática ◯ Gestora de soluções

◯ DRT ◯ Outros _____

2. Quais as expectativas de um executivo ao solicitar um profissional de Secretariado?

3. O que o Sr. Como Executivo, entende como essencial ao desempenho de um profissional de Secretariado?

4. Quais as lacunas na qualificação dos profissionais de Secretariado ingressantes no mercado atual?

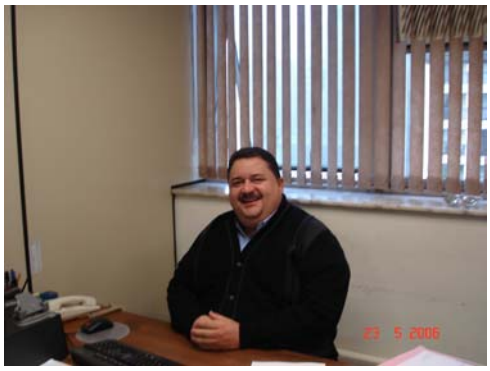
5. Com a falta dessas qualificações o profissional é prejudicado no mercado de trabalho? Por que?

6. Há alguma qualificação específica para atuar como secretário em sua empresa?

7. O que o Sr. Considera como grande falha no perfil de um secretário?

ANEXO 7 – FOTOS ENTREVISTADOS ARTESP

Paulo Borges – Diretor RH



Paulo Borges e Auxiliar de RH - Helton

Secretárias ARTESP

ANEXO 8 – AMBIENTE DE TRABALHO DA JOHNSON