

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO
DEPARTAMENTO DE LÍNGUA E LITERATURA ESTRANGEIRAS
SECRETARIADO EXECUTIVO

O SECRETÁRIO EXECUTIVO EMPREENDEDOR E A INFLUÊNCIA DAS
COMPETÊNCIAS SECRETARIAIS: O caso da empresa *Duo Translations*.

MÔNICA CRISTINA DIAS

Florianópolis, 2016

MÔNICA CRISTINA DIAS

**O SECRETÁRIO EXECUTIVO EMPREENDEDOR E A INFLUÊNCIA DAS
COMPETÊNCIAS SECRETARIAIS: O caso da empresa *Duo Translations*.**

Trabalho de Conclusão de Curso elaborado como
requisito para a conclusão do curso de Secretariado
Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Cibele Barsalini Martins

Coorientadora: Me. Kátia Denise Moreira

Florianópolis, 2016

MÔNICA CRISTINA DIAS

**O SECRETÁRIO EXECUTIVO EMPREENDEDOR E A INFLUÊNCIA DAS
COMPETÊNCIAS SECRETARIAIS: O caso da empresa *Duo Translations*.**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado à obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, ____ de _____ de 2016.

Prof^a. Dr^a. Maria Ester Moritz
Coordenadora do Curso

Professores Avaliadores:

Prof^a. Dr^a. Cibele Barsalini Martins
Orientadora

Prof^a. Dr^a. Maria Ester Moritz

Me. Renata Brocker de Paula

*“Senhor, tu me olhaste nos olhos a
sorrir, pronunciastes meu Nome, lá na
praia, eu larguei o meu barco, junto a Ti
buscarei outro mar.”*

In memoriam à minha avó Mônica.

AGRADECIMENTOS

Não poderia começar este agradecimento de forma diferente sem, primeiramente e acima de tudo, agradecendo a Deus. Creio que Ele com certeza sabe o que faz e só posso agradecer por tudo que Ele me proporcionou.

Aos meus pais por serem os melhores do mundo, por me darem tanto suporte em tudo na minha vida.

À minha filha por me fazer conhecer um amor inexplicável, infinito, o melhor amor do mundo.

Ao meu namorado por ter me amado, por ter passado tanta dificuldade em todos os aspectos e mesmo assim continua do meu lado.

À minha família que é a melhor família do mundo, em especial à minha cunhada que me emprestou muitos livros e muitas ideias também para este trabalho.

Aos meus amigos por serem insubstituíveis.

Amo tanto todos vocês que não cabe aqui no meu peito.

Por último, porém não menos importante, gostaria de agradecer à minha professora Dr^a Cibele Barsalini Martins por ter aceito ser minha orientadora e também à minha Coorientadora Me. Kátia Denise Moreira por ter me ajudado a desenvolver este trabalho, por ter me guiado até o fim, me dando todo o suporte necessário.

RESUMO

O Secretário Executivo, ao longo dos anos, vem evoluindo, principalmente, naquilo que se refere ao desenvolvimento de competências, as quais, inclusive, o permitem prospectar outras possibilidades na carreira, entre elas a de empreender. Nesse sentido, este estudo tem como objetivo, investigar como as competências secretariais influenciaram no case de empreendedorismo – *Duo Translations*. A fim de que tal propósito fosse atingido, foram traçados três objetivos específicos, quais sejam: i) conhecer o processo de implantação do case de empreendedorismo ora analisado; ii) averiguar quais competências foram utilizadas para o desenvolvimento do negócio e iii) correlacionar às competências secretariais utilizadas aos pressupostos do empreendedorismo. No que tange a metodologia empregada, a pesquisa caracteriza-se por utilizar o método dedutivo, de natureza básica e descritiva quanto aos objetivos. Em termos de abordagem é qualitativa e quanto a estratégia trata-se de um estudo de caso sobre uma Secretária Executiva que abriu o seu próprio negócio, a empresa *Duo Translations*. Como técnicas de coleta de dados fez-se uso da bibliográfica, documental e de levantamento de campo, por meio de entrevista semiestruturada com a empresária, sujeito deste estudo. No que se refere aos resultados, conclui-se que as competências secretariais, neste caso, influenciaram de alguma forma, na implementação da empresa e também, percebeu-se que a formação em Secretariado Executivo, no curso de formação da empresária, deu suporte para que a profissional conseguisse abrir e gerenciar o seu próprio negócio, tornado assim, o empreendedorismo uma opção para sua carreira.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Competências. Empreendedorismo

ABSTRACT

The Executive Secretary, over the years, has evolved mainly in what regards the development of skills, which even allow the prospect other possibilities in his career, including that of being an entrepreneur. Thus, this study aims to investigate the secretarial skills influenced in a case of entrepreneurship - *Duo Translations*. Therefore, three specific objectives were defined: i) to know the process of implementation of the entrepreneurship case analyzed; ii) to find out which competencies were used for the development of the enterprise and iii) to correlate the secretarial skills used to the entrepreneurship presuppositions. Regarding applied methodology, the research is characterized by using the deductive method, of a basic and descriptive research nature. The approach is qualitative and the strategy is a case study of an Executive Secretary who opened his own business, Duo Translations. Data collection techniques was made use of bibliographical, documentary and field survey, through semi-structured interview with the entrepreneur subject of this study. Regarding the results, it was concluded that the secretarial skills, in this case, influenced in some way the implementation of the company, and it was noticed that the training in Executive Secretariat in the training course of the businesswoman gave support to the professional start and manage your own business, thus making entrepreneurship a career option.

Keywords: Executive Secretary. Competences. Entrepreneurship.

Lista de Quadros

Quadro 1 - Processo do Empreendedor.....	13
Quadro 2 - As vertentes que caracterizam as competências.....	14
Quadro 3 - O perfil do profissional de secretariado.....	17
Quadro 4 - Categorias de Análise.....	21
Quadro 5 - Relação entre os eixos do empreendedor com as competências e habilidades secretariais.....	24

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 OBJETIVOS	10
1.1.1 Objetivo Geral	10
1.1.2 Objetivos Específicos	11
1.2 JUSTIFICATIVA	11
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
2.1 EMPREENDEDORISMO	12
2.2 COMPETÊNCIAS	14
2.3 O SECRETÁRIO EXECUTIVO E AS COMPETÊNCIAS SECRETARIAIS	16
3 METODOLOGIA	20
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	23
4.1 APRESENTAÇÃO DO AMBIENTE ESTUDO DE CASO	23
4.2 ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS	23
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	26
REFERÊNCIAS	28
APÊNDICE – Questionário aplicado	31

1 INTRODUÇÃO

Muitas pessoas sentem-se confortáveis com a estabilidade de um bom emprego, segundo Minarelli (1995, p. 17) “Durante muitos anos o emprego por tempo prolongado representou a base segura sobre a qual podíamos assentar toda uma vida”, porém, outras já preferem a ideia de ter o próprio negócio. Vale destacar que dentre as pessoas muito bem-sucedidas, estão aquelas que começaram suas carreiras como empreendedores, como é o caso de Henry Ford e Bill Gates, indivíduos que transformaram a tecnologia, o modo de fazer negócios e a sociedade (MAXIMIANO, 2012).

O empreendedorismo é elemento de significância para a sustentação econômica e social de um país visto que, por meio de ações empreendedoras, arrecadam-se impostos e promove-se o emprego, ambas ações que embasam o desenvolvimento de uma nação (LONGENECKER; MOORE; PETTY, 1997). Schumpeter (1964) afirma que atitudes inovadoras contribuem para o crescimento econômico e de acordo com Lapolli e Franzoni (2009, p. 115) “[...] o empreendedorismo é tido como positivo para a economia, visto que ele possibilita projetar, desenvolver e realizar novas visões de negócios”.

Já o perfil empreendedor requer características que são fundamentais, McClelland (1972) aponta que os empreendedores possuem características específicas que os diferenciam dos demais, dentre elas estão: busca de oportunidades e iniciativa, persistência, correr riscos calculados, exigência de qualidade e eficiência, comprometimento, busca de informações, estabelecimento de metas, planejamento e monitoramento, independência e autoconfiança, persuasão e rede de contatos. Dolabela (1999, p. 24) complementa o dito quando expressa que "As características do empreendedor, suas atitudes e comportamento são os fatores que o conduzem ao sucesso".

Observa-se a partir de tais características que qualquer pessoa pode aventurar-se pelos caminhos do empreendedorismo, ou pelo desejo ou pela necessidade de se tornar um empreendedor. Para Schumpeter (1964, p. 76), o empreendedor é aquele “[...] que, via de regra, inicia a mudança econômica e os consumidores são educados por ele [...]” e nesse sentido, compreende-se que não há regras sobre quem pode ou não empreender.

Sobre o contexto brasileiro, uma pesquisa realizada em 2015 pelo *Global Entrepreneurship Monitor* indica que:

Em geral, os brasileiros são favoráveis à atividade empreendedora e tem uma visão positiva a respeito dos indivíduos envolvidos com negócios próprios. Isso pode ser constatado pelo fato de que, em 2015, entre 70% e 80% dos brasileiros concordam que abrir um negócio é uma opção desejável de carreira, valorizam o sucesso dos

empreendedores e acompanham na mídia histórias sobre empreendedores bem sucedidos (*GLOBAL ENTREPRENEURSHIP MONITOR*, 2015, p. 17).

A esse contexto insere-se o Secretariado Executivo, profissão que vem evoluindo com o passar dos anos. Vaz (2013, p. 46) confirma tal entendimento, ao expor que “A profissão secretarial acompanhou todas as transformações do mundo moderno e soube criar novas oportunidades ao longo de sua existência”. O profissional que desempenha tal função, tem por sua vez, mostrado que pode alavancar sua carreira, assumindo responsabilidades da alta direção nas organizações, desenvolvendo, dessa maneira, o empreendedorismo (PORTELA; SCHUMACHER, 2006).

Acredita-se que a postura empreendedora do profissional de secretariado deve-se ao desenvolvimento de competências secretariais adquiridas durante o processo de formação acadêmica, mesmo porque, tal propósito está inserido nas diretrizes curriculares do curso de graduação em Secretariado (Resolução CNE/CES n. 3/2005, de 23 de junho de 2005). Lima e Cantarotti (2010) sustentam o posto quando comentam que são competências secretariais o espírito empreendedor, excelência no assessoramento, conhecimento em marketing, negociações, projetos, gerenciamento de informações, funções gerenciais, gestão secretarial e comunicação.

Diante das concepções ora apresentadas e de um caso de profissional de secretariado executivo que se tornou empreendedor emerge como pergunta de pesquisa deste estudo: como as competências secretariais influenciaram no *case* de empreendedorismo - *Duo Translations*?

1.1 OBJETIVOS

Lakatos e Marconi (2003, p. 219) explicam que o objetivo “relaciona-se com o conteúdo intrínseco, quer dos fenômenos e eventos, quer das ideias estudadas”, ou seja, é por meio dos objetivos que o estudo demonstra o que pretende alcançar.

1.1.1 Objetivo Geral

Investigar como as competências secretariais influenciaram no *case* de empreendedorismo – *Duo Translations*.

1.1.2 Objetivos Específicos

- i) Conhecer o processo de implantação do case de empreendedorismo ora analisado;
- ii) Averiguar quais competências foram utilizadas para o desenvolvimento do negócio;
- iii) Correlacionar às competências secretariais utilizadas aos pressupostos do empreendedorismo.

1.2 JUSTIFICATIVA

Este trabalho se justifica pela importância que o empreendedorismo tem para a sociedade, fato que é confirmado por Lapolli e Franzoni (2009, p. 115) quando lembram que “O empreendedor consiste em um agente de mudanças e move a economia da sociedade, pois é um agente inovador e procura aproveitar as oportunidades de negócios”.

É igualmente importante levar o empreendedorismo para a área secretarial, visto que “[...] percebe-se que não há mais espaço para secretários apenas com perfeito domínio de técnicas secretariais, mas sim para aqueles inovadores, com espírito empreendedor e criatividade para driblar todas as situações do cotidiano empresarial” (VAZ, 2013, p. 47).

Assim, acredita-se ser relevante apresentar um caso no qual o profissional de secretariado executivo é sujeito empreendedor, visto que pode servir de inspiração ou incentivo para outros que pensam em seguir o mesmo caminho.

É oportuno também, apresentar as competências secretariais que influenciaram a ação empreendedora, visto que a partir de tal conhecimento se possa fortalecer os estudos sobre elas nos cursos de graduação.

A pesquisa é viável, visto que há acesso a literatura sobre o tema e o sujeito empreendedor concordou em contribuir para com o estudo. Há também tempo hábil para desenvolver o trabalho.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Conforme já ressaltado, o sujeito empreendedor é fundamental para a economia e o profissional de Secretariado está se inserindo cada vez mais neste meio e se firmando devido às competências secretariais adquiridas.

Assim, a revisão de literatura contempla matéria que engloba temas como empreendedorismo, competências, Secretariado Executivo e as competências secretariais com o objetivo de construir um arcabouço teórico para sustentar tanto o tema problema, como também a análise de dados desta pesquisa.

2.1 EMPREENDEDORISMO

Atualmente, ouve-se muito sobre empreendedorismo e muitas pessoas “abraçam” essa ideia como alternativa ao desemprego ou oportunidade para criar novos objetivos de vida e, ainda, gerar negócios inovadores (LAPOLLI; FRANZONI, 2009).

Schmitz (2012, p. 60) conta que “[...] o interesse pelo empreendedorismo ocorreu num período em que a transição global apresentava mudanças estruturais em diversos setores [...] e foi considerado como a mola-mestra do desenvolvimento”. O autor explica também que, mesmo com toda a repercussão, importância e interesse pelo empreendedorismo, ainda não existe uma definição única e nas literaturas pesquisadas podemos encontrar diversos conceitos. Hisrish, Peters e Shepherd (2009) afirmam que a maioria das definições tratam de comportamentos que abrangem tomar iniciativa, organizar e reorganizar mecanismos sociais e econômicos a fim de transformar recursos e situações para proveito prático e aceitar o risco ou o fracasso.

Vale destacar que a palavra *entrepreneur*/empreendedor é de origem francesa e significa “aquele que está entre”, “intermediário” (HISRISH; PETERS; SHEPHERD, 2009). Todavia, Duarte (2008, p. 06) lembra que “Deve-se no entanto a Joseph Schumpeter que, no início do séc. XX, atribui ao “entrepreneur” a função de inovação, o reconhecimento da importância empreendedorismo”. Para Schumpeter (1964) empreendedorismo é a realização de novas combinações e o autor traz o conceito “destruição criativa” que seria a destruição da ordem econômica pela substituição de um bem de consumo ou produção por outro:

O desenvolvimento [...] é definido então pela realização de novas combinações. Esse conceito engloba os cinco casos seguintes: 1) Introdução de um novo bem [...] ou de uma nova qualidade de um bem. 2) Introdução de um novo método de produção [...]. 3) Abertura de um novo mercado [...]. 4) Conquista de uma nova fonte de oferta de

matérias-primas ou de bens semimanufaturados [...]. 5) Estabelecimento de uma nova organização de qualquer indústria [...] (SCHUMPETER, 1964, p. 76).

Filion (2005 apud LAPOLLI; FRANZONI, 2009, p. 61) complementa que “o empreendedorismo também está associado às diversas maneiras de fazer coisas novas ou fazer de formas diferentes ou ainda, associado à capacidade que as pessoas têm de assumir riscos”.

Hisrich, Peters e Shepherd (2009, p. 30) definem empreendedorismo como “o processo de criar algo novo com valor, [...] assumindo riscos financeiros, psíquicos e sociais correspondentes e recebendo as consequentes recompensas da satisfação e da independência financeira e pessoal”.

De acordo com Dolabela (2015, p. 09) “o empreendedorismo acolhe e oferece oportunidades a todos, já que as ações requeridas não são pré-formatadas em uma descrição de cargo”. Muitos acreditam que os empreendedores já nascem com o “dom” de conduzir o seu próprio negócio e que as habilidades necessárias para isto não podem ser ensinadas, porém ultimamente tem havido uma procura pelo tema devido ao fim do modelo de longas carreiras nas organizações, terceirização em larga escala, contratos de trabalho flexíveis e valorização de pequenos negócios e também a inclusão do tema em alguns currículos acadêmicos (AIDAR, 2007).

Schmitz (2012, p.70) afirma que a visão comportamentalista - estudada por McClelland que apontou as características dos empreendedores, já citadas na introdução deste trabalho – “atribui ao empreendedor uma série de características especiais que podem ser aprendidas”. Para a autora, o conhecimento das características e habilidades que compõem as competências empreendedoras auxiliam na compreensão do comportamento empreendedor.

Sobre ser empreendedor, vale salientar que “as boas ideias são geradas daquilo que todos conseguem ver, mas não identificaram algo prático para transformá-las em oportunidade, por meio de dados e informação” (DORNELAS, 2008, p. 23). O autor apresenta, inclusive, o processo do empreendedor, ilustrado no Quadro 1.

Quadro 1: Processo do Empreendedor

EIXOS	DESCRIÇÃO
Identificar e avaliar oportunidades	Criação e abrangência da oportunidade; valores percebidos e reais da oportunidade; riscos e retornos da oportunidade; oportunidade <i>versus</i> habilidades e metas pessoais e situação dos competidores.
Desenvolver o plano de negócios	Sumário executivo; conceito do negócio; equipe de gestão; mercado e competidores; marketing e vendas; estrutura e operação; análise estratégica e plano financeiro.
Determinar e captar os recursos necessários	Recursos pessoais; recursos de amigos e parentes; <i>angels</i> capitalistas de risco; bancos; governo e incubadoras.

Gerenciar a empresa criada	Estilo de gestão; fatores críticos de sucesso; identificar problemas atuais e potenciais; implementar um sistema de controle; profissionalizar a gestão e entrar em novos mercados.
-----------------------------------	---

Fonte: Adaptado de Dornelas (2008).

A partir do Quadro 1, é possível verificar que o sujeito que visa o empreendedorismo, necessita desenvolver competências que estão além da aptidão, ou seja, é preciso visão aguçada sobre fatores sociais, ambientais e econômicos que envolvem o negócio.

Nesse sentido, cabe trazer ainda, a posição de Birley e Muzika (2001 apud LAPOLLI; ROSA; FRANZONI, 2009) sobre a capacidade empreendedora de possuir competências para soluções diante de problemas e necessidades que podem ser vistas como uma oportunidade para mudanças. No que se refere a competências, a seção que segue, tratará mais especificamente, sobre o conceito de tal fenômeno.

2.2 COMPETÊNCIAS

Na busca pelo conhecimento sobre a matéria competências, percebe-se, em um primeiro momento, que “[...] tanto na literatura acadêmica, como nos textos que fundamentam a prática administrativa, a referência que baliza o conceito de competência é a tarefa e o conjunto de tarefas pertinentes a um cargo” (FLEURY E FLEURY, 2001, p. 185). Nesse sentido, Dutra, Fleury e Ruas (2010) afirmam que o “conceito de competência” é um dos assuntos na área de administração mais abordado nos ambientes acadêmicos e empresariais ultimamente.

Lapolli (2010, apud SCHMITZ, 2012) informa que há três vertentes que caracterizam as competências. No quadro 2 pode-se observar essas vertentes:

Quadro 2 – As vertentes que caracterizam as competências

1ª Vertente	Representada principalmente por autores norte-americanos: entende a competência como um conjunto de qualificações ou características subjacentes à pessoa, que permitem que ela realize determinado trabalho ou lide com uma dada situação.
2ª Vertente	Representada especialmente por autores franceses: associa a competência as realizações das pessoas em determinado contexto, ou seja, àquilo que o indivíduo produz ou realiza no trabalho.
3ª Vertente	Busca adotar uma perspectiva integradora, procurando definir a competência a partir da junção de concepções das referidas correntes [...] onde competência é entendida como um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para exercer certa atividade, mas, além disso, associa-se o desempenho expresso pela pessoa em determinado contexto, em termos de comportamentos adotados no trabalho e realizações decorrentes.

Fonte: Lapolli (2010, apud SCHMITZ, 2012).

Dutra (2008) explica que o primeiro conceito estruturado de competência foi proposto pelo americano David McClelland, em 1973, na busca de uma abordagem mais efetiva que os testes de inteligência para a contratação de pessoas. Diante de tal premissa, McClelland (1973) definiu competências como características subjacentes a uma pessoa casualmente relacionada com um desempenho eficiente ou superior na realização de uma tarefa ou em determinada situação.

O francês Le Boterf (2006, p. 61) afirma que competência é a capacidade “[...] de conduzir práticas profissionais pertinentes, em relação às exigências de um posto de trabalho ou de uma missão a cumprir”. O autor aponta que:

Avaliar se um profissional é competente é avaliar a prática a que ele recorre para interpretar as prescrições de um trabalho. Uma prática não corresponde, ponto por ponto, a uma prescrição. Dessa forma, esta reduzir-se-ia a uma simples execução de orientações e de normas (LE BOTERF, 2006, p. 61).

Em cenário brasileiro, Fleury (2000 apud DUTRA; FLEURY; RUAS 2010, p. 34) apresenta, alinhada as correntes americana e francesa, a competência como “Saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”.

Para Resende (2000) competência é a combinação de conhecimentos (formação, treinamento, experiência, autodesenvolvimento) com comportamentos (habilidades, interesse, vontade). E competência para Carbone (2006, p. 43) é entendida:

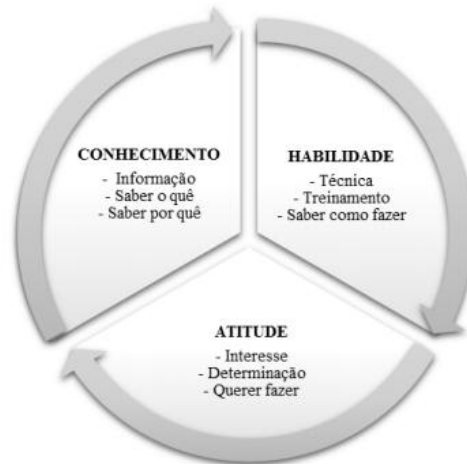
“[...] não apenas como o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para exercer determinada atividade, mas também como o desempenho expresso pela pessoa em determinado contexto, em termos de comportamentos e realizações decorrentes da mobilização e aplicação de conhecimentos, habilidades e atitudes no trabalho”.

Resende (2000) afirma ainda que a competência é uma ideia antiga, reconceituada e revalorizada no presente. O autor diz também que pessoas e organizações sociais sempre precisaram ter e mostrar competências, porém, nos dias atuais, o assunto está mais em evidência, pois, passou a ser um requisito fundamental para o bom desempenho tanto para um, quanto para outro.

Segundo Dutra, Fleury e Ruas (2010, p. 34) “As competências podem ser previstas e estruturadas de modo a se estabelecer um conjunto ideal de qualificações para que a pessoa desenvolva uma *performance* superior em seu trabalho”. Os autores afirmam que essa abordagem chegou ao Brasil associada à ideia de perfil de conhecimentos, habilidades e

atitudes (CHA) necessário para que uma pessoa possa ter um bom desempenho no trabalho. A Figura 1 mostra as dimensões da competência.

Figura 1 – As três dimensões da competência



Fonte: Leal, 2014

Leal (2014, p. 42), com base em Durand (2000), afirma que “Essas três dimensões estão inter-relacionadas e são interdependentes; uma exerce influência sobre a outra e uma é ineficaz sem a outra”. O Conhecimento é o saber o que e por que fazer (know-what e know-why) e está associado aos conhecimentos adquiridos pelo indivíduo. A Habilidade é o saber como fazer (know-how) e relaciona-se à capacidade de realizar uma tarefa. E a Atitude é o querer fazer e está ligada aos aspectos sociais e afetivos relacionados ao trabalho (DURAND, 2000).

Veiga (2010, p. 28) lembra que “Cada vez mais os conhecimentos, as habilidades e as atitudes estão sendo valorizados pelas empresas” e o desenvolvimento de competências é importante, pois segundo o SEBRAE (2016), proporciona excelência do trabalho, produtividade, qualidade, utilização adequada dos equipamentos, satisfação pessoal de contribuir com a empresa e de se tornar especialista no que faz. Ao se transportar o contextualizado para o campo do secretariado, têm-se as competências secretariais, matéria a ser tratada na próxima seção.

2.3 O SECRETÁRIO EXECUTIVO E AS COMPETÊNCIAS SECRETARIAIS

Avalia-se que o trabalho do secretário é importante independente do porte da empresa na qual ele atua, visto a valorização significativa, em tempos contemporâneos, de sua

atuação (WANDA, 1999). Vale lembrar que o termo secretário é de origem latina e significa o que guarda segredos (FIGUEIREDO, 1987). Segundo a autora, a profissão surgiu com características de ser especificamente masculina, porém, com a Revolução Industrial, os homens foram trabalhar nas guerras e isso acabou abrindo alguns espaços na estrutura empresarial que foram ocupados então pelas mulheres.

No contexto brasileiro, a atividade de secretariar foi reconhecida como profissão pela Lei nº 5.556, de 05 de novembro de 1978 e regulamentada pela Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Esta última foi a que definiu as atribuições desta profissão e a dividiu em duas categorias: Técnico em Secretariado e Secretariado Executivo. O Código de Ética do profissional de secretariado foi publicado no Diário Oficial da União nº 11.230, de 7 de julho de 1988 (WANDA, 1999).

Segundo Almeida, Rogel e Shimoura (2010) o profissional de secretariado evoluiu e se desenvolveu ao longo dos anos, tendo que repensar no seu papel e se reposicionar diante do mercado. Os autores afirmam ainda que na década de 1990, tempos de explosão tecnológica, iniciou-se um discurso sobre a extinção da profissão, porém segundo Ribeiro (2002 apud ALMEIDA; ROGEL; SHIMOURA, 2010, p. 08) o avanço tecnológico não extingue a profissão secretarial, mas afetará aquele que não se desenvolver neste quesito. O Quadro 3, ilustra o desenvolvimento do perfil secretarial, por décadas.

Quadro 3 – O perfil do profissional de secretariado.

Década de 1970	Década de 1980	Década de 1990	Século XXI
A experiência é a ferramenta usada no comando.	O grau de escolaridade é sua ferramenta de comando.	Sua <i>performance</i> é sua ferramenta de comando.	O profissional e sua equipe são a ferramenta do sucesso dele e de outros.
Acomodado.	Confiante.	Curioso.	Estudioso.
Dependente.	Político.	Independente.	Tem visão global das coisas.
Resiste às mudanças.	Ajusta-se às mudanças.	Gera mudanças.	Lidera mudanças.
Carreirista.	Procura ser cooperador.	Facilitador.	Criativo.
Seu salário é determinado pela empresa.	Seu salário é negociado pela empresa.	Seu salário é conquistado pela importância do seu trabalho.	Seu salário é conquistado pelo resultado de seu trabalho, bem como de sua equipe.
Seu conhecimento é fruto da experiência profissional.	Seu conhecimento é baseado na teoria acadêmica.	Seu conhecimento é fruto da aplicação prática da teoria.	Seu conhecimento é fruto do aprendizado contínuo.

Fonte: Neiva e D'Elia, 2009.

Observa-se a partir do Quadro 3, a evolução da atuação de um nível mais técnico, para aquele estratégico e crê-se que tal desenvoltura deu-se a partir do avanço das

competências secretariais. Lembra-se que, Figueiredo (1987) comentou sobre as qualidades básicas e indispensáveis da profissão secretarial conceituando-as com base nos 8S: sensatez, sensibilidade, segurança, sigilo, senso de dever, simpatia, seriedade e super-profissionalismo.

Já Wanda (1999) listou alguns requisitos necessários para o preenchimento do cargo, porém, ressalta que nem todos são solicitados ao mesmo tempo: formação escolar específica; treinamento apropriado; domínio da tecnologia da informação e comunicação eletrônica; português e redação própria; domínio de outro idioma; noções de marketing, política, RH, finanças, vendas, entre outros; boa memória; iniciativa; criatividade; objetividade; diplomacia; flexibilidade; autoestima; discernimento; saúde física; bom humor; liderança; boa administração do tempo; digitação e/ou datilografia.

D'Elia (2009) especificou algumas competências utilizadas pelo secretário: capacidade de realização; criatividade e inovação; gestão de pessoas; compromisso com os resultados; orientação para o cliente; pensamento estratégico; trabalho em equipe; gestão de mudanças; gestão de projetos e liderança.

Destaca-se, no entanto, que um dos elementos responsáveis pela evolução do perfil secretarial e, conseqüentemente, de suas competências, é a educação (ALMEIDA; ROGEL; SHIMOURA, 2010). Inclusive, no ano de 2005, o Ministério da Educação (MEC), traça as Diretrizes Curriculares para o curso de Graduação em Secretariado, por meio da Resolução n. 3/2005/Conselho Nacional de Educação (CNE), que em seu Artigo 4º dispõe sobre as competências e habilidades que as Instituições precisam desenvolver no aluno de secretariado em formação, são elas:

- 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 intersetoriais;
- III - exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção;
- IV - utilização do raciocínio lógico, crítico 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 interpessoais ou intergrupais;
- 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 secretarias, 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 (BRASIL, 2005).

Observa-se que o rol de competências a serem desenvolvidas por aquele que almeja graduar-se em secretariado executivo é diverso, fato que se alinha ao disposto ao Artigo 3º, da mesma legislação:

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 seu 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 (BRASIL, 2005).

Desse modo, acredita-se que o profissional de secretariado, ao finalizar sua formação está munido de competências que o permitem, conforme destacou Birley e Muzika (2001 apud LAPOLLI; ROSA; FRANZONI, 2009, p. 55) reagir com soluções diante de problemas e necessidades e, inclusive, transformar tal conjuntura em uma oportunidade para mudanças.

Destaca-se que Moreira, Santos e Moretto Netto (2015) realizaram estudo: *Profissional de secretariado empreendedor: um agente de mudança*, no qual concluíram que o profissional de secretariado, possui, inserido em seu perfil, elementos que o caracterizam como um sujeito empreendedor.

Diante do apresentado, este estudo busca alinhar um caso prático de empreendedorismo ao ora contextualizado. Na seção que segue, descreve-se os procedimentos metodológicos para o alcance do objetivado.

3 METODOLOGIA

Gerhard e Silveira (2009) explicam que os procedimentos metodológicos incluem os tipos de pesquisa, as técnicas de coleta e análise de dados, indicam como realizar a pesquisa, especificando suas etapas e os procedimentos que serão adotados em cada uma delas.

O método utilizado neste trabalho foi o dedutivo, concordando com Lakatos e Marconi (2003, p. 92) quando explicam que “[...] tem o propósito de explicar o conteúdo das premissas [...]”. Nesse sentido, este estudo tem como premissa o desenvolvimento de competências empreendedoras durante a formação do acadêmico em secretariado, que possibilitam a ação empreendedora.

No que se refere à abordagem, o estudo se caracteriza como qualitativo, o que segundo Gerhard e Silveira (2009, p. 31) significa que a pesquisa “[...] não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc”. Dessa maneira, o ora pesquisado pretende compreender a trajetória de um sujeito empreendedor e conhecer se as competências desenvolvidas durante sua formação influenciaram, de alguma forma, na decisão por empreender.

Em termos de natureza, trata-se de pesquisa básica, visto que “[...] acumula conhecimentos e informações que podem eventualmente levar a resultados acadêmicos ou aplicados importantes [...]” (SCHWARTZMAN, 1979, p. 01). Dessa maneira, este estudo pretende contribuir com informações sobre a possibilidade de o secretário se tornar um empreendedor, a partir de um caso real.

Quanto aos objetivos o trabalho é classificado como descritivo, pois pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade (TRIVIÑOS, 1987). Tanto a teoria como a prática empreendedora foram descritas no sentido de evidenciar a proposta de pesquisa.

No que concerne à estratégia, utilizou-se o estudo de caso, que de acordo com Yin (2005), é uma investigação empírica que aprofunda um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real. Dessa maneira, alinhado ao objetivo deste estudo, buscou-se conhecer a empresa *Duo Translations*, cuja finalidade é fazer a tradução de diversos tipos de documentos, a qual tem como idealizadora, uma profissional com formação em Secretariado Executivo.

Para a coleta de dados utilizou-se como técnicas a pesquisa bibliográfica “desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e

artigos científicos” (GIL, 2009, p. 06), que neste caso, versam sobre o empreendedorismo, competências, Secretariado Executivo e suas competências. Utilizou-se também a pesquisa documental, principalmente na legislação que trata da profissão secretarial, que tem como característica ser “[...] fonte de coleta de dados [...] restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias” (LAKATOS; MARCONI, 2003, p. 174).

Outra técnica utilizada foi a de levantamento de campo, “[...] interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer” (GIL, 2009, p.09), por meio de entrevista semiestruturada, que segundo Oliveira (2007, p. 86) é aquela que “tem como principal objetivo compreender os significados que os entrevistados atribuem às questões e situações relativas ao tema de interesse”. Ressalta-se que a pesquisa foi realizada com o sujeito empreendedor. Acerca do questionado, destaca-se perguntas que envolvem a formação da empreendedora, a idealização da empresa, bem como sua implantação. A entrevista foi realizada na data 11 de novembro de 2016 e o estudo de caso foi desenvolvido no período de 5 a 15 de novembro de 2016 e a análise sustentou-se, entre outros aspectos, a partir do proposto por Dornelas (2008), em o processo do empreendedor e competências secretarias.

Após os dados coletados, a análise foi feita com base nas competências e habilidades secretarias dispostas no Artigo 4º da Resolução n. 3/2005/Conselho Nacional de Educação (CNE) e relacionado com o Processo do Empreendedor - Quadro 1 - proposto por Dornelas (2008). De forma didática o Quadro 4 foi elaborado para facilitar a análise entre os eixos definidos por Dornelas (2008) e as competências e habilidades propostas na Resolução.

Quadro 4 – Categorias de Análise

EIXOS	COMPETÊNCIAS COM BASE NA RESOLUÇÃO	CARACTERÍSTICAS EMPREENDEDORAS
Identificar e avaliar oportunidades	IV - utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais.	Criatividade e disposição para assumir riscos.
	VIII - adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções.	
	XIII - iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.	
Desenvolver o plano de negócios	II - visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e intersetoriais.	Planejamento.
	III - exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção.	
	V - habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão.	
	XIII - iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.	

Determinar e captar os recursos necessários	XIII - iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.	Iniciativa e capacidade de negociação.
Gerenciar a empresa criada	I - capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações.	Organização e Liderança.
	III - exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção.	
	IV - utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais.	
	VI - domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais.	
	VII - receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia.	
	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.	
	XIII - iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.	

Fonte: Elaborado pela autora, com base em Resolução n. 3/2005/Conselho Nacional de Educação (CNE) e Dornelas (2008).

A coluna do meio, competências com base na Resolução, apresenta a relação de cada competência e habilidade com os eixos definidos por Dornelas (2008), cabendo a algumas a relação com mais de um eixo do processo empreendedor. A coluna características empreendedoras foi elaborada com base na interpretação das descrições dos eixos definidos por Dornelas (2008), como características do processo empreendedor. Esta coluna tem como finalidade viabilizar a identificação de características empreendedoras, nas respostas do sujeito empreendedor, durante a entrevista realizada.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo são apresentados os dados, bem como sua análise. Assim sendo, na primeira seção faz-se uma breve apresentação da empresa *Duo Translations* e, na sequência, os dados provenientes da pesquisa qualitativa são analisados.

4.1 APRESENTAÇÃO DO AMBIENTE ESTUDO DE CASO

Por meio de entrevista com o sujeito empreendedor da *Duo Translations*, soube-se que se trata de uma empresa de traduções, criada por uma jovem empreendedora aos 27 anos, no ano de 2008. A empresária é formada em Secretariado Executivo na Universidade Federal de Santa Catarina e concluiu o curso em 2007. A empresa foi desenvolvida em sociedade como uma profissional administradora, que, devido ao foco da pesquisa, não foi entrevistada.

Segundo o *site Duo Translations* (2016), a empresa presta serviços como tradução de textos e mídias em geral em diversas áreas de conhecimento; versão escrita de textos e mídias em geral, com revisão gramatical de *native speakers*; revisão gramatical e técnica em diversas áreas de conhecimento; gerenciamento da produção de publicações de caráter periódico ou não, tais como livros, revistas, boletins, prospectos e todo tipo de material de comunicação escrita, impressa ou eletrônica. A empresa conta com profissionais qualificados e abrange 10 idiomas.

Ainda de acordo com o *site* da empresa, o negócio nasceu da ideia de transformar a diferença de idiomas do mundo em um pequeno detalhe, incapaz de impedir a comunicação direta e ilimitada entre as pessoas. Desde então, eles têm procurado conhecer e entender as necessidades dos clientes, com o intuito de oferecer e aperfeiçoar todos os serviços de que precisam para viabilizar essa interação plena e sem fronteiras. A missão da empresa é contribuir com a interação e a comunicação global, permitindo o perfeito entendimento entre as diferentes nações, culturas e línguas do mundo.

4.2 ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS

A entrevista realizada com o sujeito empreendedor teve como resultado dados mais objetivos para as perguntas com essa característica, como também, informações mais subjetivas as quais estão alinhadas a perguntas mais abertas. Destaca-se que, a questão que tratou da identificação das competências, a partir do Artigo 4º da Resolução n.

3/2005/Conselho Nacional de Educação (CNE), foi alinhada ao processo do empreendedor de Dornelas (2008), conforme mencionado nos procedimentos metodológicos. O Quadro 5 ilustra o ora proposto.

Quadro 5: Relação entre os eixos do empreendedor com as competências e habilidades secretariais.

EIXOS	COMPETÊNCIAS COM BASE NA RESOLUÇÃO
Identificar e avaliar oportunidades	
Desenvolver o plano de negócios	II - visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e intersetoriais.
	III - exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção.
Determinar e captar os recursos necessários	
Gerenciar a empresa criada	III - exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção.
	VI - domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais.
	IX - gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários.

Fonte: Elaborado pela autora.

Verifica-se que, de acordo com as competências sinalizadas pela entrevistada, nem todos os eixos do processo empreendedor foram preenchidos. É importante ressaltar que esta análise se baseia nas competências assinaladas pela entrevistada, a qual não tinha conhecimento sobre o quadro de categorias elaborado (metodologia) e tampouco da finalidade que seria dada às respostas objetivas.

Desta maneira, supõe-se que, a partir do ponto de vista da entrevistada, que a formação de secretariado executivo lhe proporcionou o desenvolvimento de competências empreendedoras, as quais lhe permitiram ter capacidade para desenvolver o plano de negócios e gerenciar a empresa criada, porém, não deixa claro para a profissional (neste caso) as habilidades e competências que lhe permite identificar e avaliar as oportunidades e determinar e captar os recursos.

Conforme já destacado, as lacunas não preenchidas têm como motivo o fato de a empresária não ter selecionado nenhuma competência relacionada com o respectivo eixo, porém, nas questões abertas, respondidas por ela, há elementos que permitem preencher o quadro de análise.

Sobre “identificar e avaliar as oportunidades”, têm-se que a entrevistada já trabalhava como tradutora de forma autônoma antes de abrir a empresa, todavia, só conseguia atender alguns clientes e acabava dispensando outros por falta de tempo. Assim, devido à vontade e a necessidade (financeira) de atender a todos os clientes, visionou a oportunidade de “abrir” um negócio, pois, desta forma, poderia contratar outros profissionais. Observa-se que a atitude da empresária concorda com a afirmação de Birley e Muzika (2001 apud LAPOLLI; ROSA; FRANZONI, 2009, p. 55) ou seja, a empresária reagiu diante de uma necessidade e a transformou em uma oportunidade para mudanças, no caso, uma mudança de carreira. A atitude da empresária alinha-se também ao dito por Dornelas (2008) sobre a relação entre conjuntura, habilidades e metas pessoais na identificação de oportunidades.

No que se refere ao eixo “desenvolver o plano de negócios”, vale destacar que, apesar de identificado o desenvolvimento de competências para tanto, o planejamento de abertura da empresa foi realizado de forma natural, sem muita preocupação com concorrência e estrutura, pois a empresa não conta com uma estrutura física, o funcionamento é apenas *online*.

Quanto ao eixo “determinar e captar recursos necessários”, a característica marcante é a ausência deste item tanto nas questões objetivas quanto nas abertas. Acredita-se que neste quesito encaixa-se o posto por Dornelas (2008), quando traz como opções de captação dos recursos, a iniciativa de amigos, familiares, investidores, etc, porém no caso estudado a empresa nasceu naturalmente e de recursos próprios. Talvez o fato de ser uma empresa *online*, o que supõe-se ter baixo custo, foi caracterizado como um fator essencial para a empreendedora neste quesito.

O eixo “gerenciar a empresa criada” apresenta o maior número de evidências, tanto com relação às questões objetivas quanto nas questões abertas. É interessante perceber nas respostas as características de gestão, tais como visão do todo da empresa, capacidade de organização, facilidade de comunicação e uso de tecnologias.

Considerando-se que a empresária respondeu a entrevista sem conhecer os eixos propostos para análise e que tal ação foi realizada com o intuito de evitar o direcionamento da entrevista, supõe-se que exista um *gap* entre as competências desenvolvidas e a real percepção da entrevista sobre a utilização delas. Todavia, apesar de tal possibilidade, observa-se que houve influência das competências secretarias sobre o processo de empreendedorismo, fato que comprova, neste caso específico, que o curso de graduação em secretariado, formador da empresária, apresenta em seu currículo, independentemente de haver ou não uma disciplina específica para tal fim, matéria que incentiva tal realidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do apresentado neste estudo, constata-se que a profissão secretarial evoluiu, demonstrando que pode alavancar sua carreira, ao assumir responsabilidades de alta direção nas organizações, fato que o permite, inclusive, se atrever no empreendedorismo. Acredita-se também, que dentre outras causas, a postura empreendedora do profissional de secretariado deve-se ao desenvolvimento de competências secretariais, adquiridas durante o processo de formação acadêmica, mesmo porque, tal direcionamento está inserido nas diretrizes curriculares do curso de graduação.

Perante o contextualizado, este estudo teve como objetivo investigar como as competências secretariais influenciaram no case de empreendedorismo – *Duo Translations*. A partir do proposto, foram elaborados, como elementos auxiliares, três objetivos específicos. O primeiro, conhecer o processo de implantação do case de empreendedorismo foi contemplado, por meio de entrevista realizada com a empresária, sujeito desta pesquisa e também, por meio de informações colhidas no *website* da Empresa.

O segundo objetivo específico, averiguar quais competências foram utilizadas para o desenvolvimento do negócio, usou-se como base as Diretrizes Curriculares para o curso de Graduação em Secretariado, por meio da Resolução n. 3/2005/Conselho Nacional de Educação (CNE), que em seu Artigo 4º dispõe sobre as competências e habilidades que as Instituições precisam desenvolver no aluno de secretariado em formação e, por meio das respostas coletadas (entrevista), identificou-se que, neste caso, as competências que mais se destacaram foram: visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e intersetoriais; exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção; domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais; e gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários.

O terceiro objetivo específico, correlacionar às competências secretariais utilizadas aos pressupostos do empreendedorismo, foi estruturado a partir da elaboração de um quadro de categorias de análise que promoveu o alinhamento entre as competências da Resolução n. 3/2005/Conselho Nacional de Educação (CNE) e os eixos do processo empreendedor de Dornelas (2008).

Atingidos os objetivos específicos e, conseqüentemente, o geral, acredita-se que a pergunta problema: “como as competências secretariais influenciaram no case de

empreendedorismo - *Duo Translations?*” foi respondida, ou seja, as competências secretariais, neste caso, influenciaram no desenvolvimento do plano de negócios e também no gerenciamento da empresa. No entanto, crê-se que apesar de não vislumbrado pela empresária, em termos de competências, devido ao tipo de pesquisa que se propôs, a identificação e avaliação da oportunidade e a determinação e captação dos recursos necessários, foram também, direcionadas por competências secretariais adquiridas.

Nesse sentido, sugere-se para estudos futuros a aplicação da mesma pesquisa, no entanto, explicando a correlação entre os fenômenos, para então comparar as respostas e identificar os vieses entre as duas abordagens. Outra sugestão é a realização de estudos sobre outros *cases* de secretários empreendedores.

No que se refere as limitações da pesquisa, aponta-se que se trata de um estudo de caso único e, sendo assim, não permite generalizações e, também, conforme já mencionado, a entrevista, por não ser direcionada, limitou de certa forma a análise dos dados. Todavia, o desenvolvimento deste estudo permitiu conhecer mais sobre a abrangência da profissão secretarial, a qual pela sua formação, permite diferentes direções em termos de carreira.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, W. G.; ROGEL, G. T. S.; SHIMOURA, A. S. **Mudanças de paradigmas na gestão do profissional de secretariado**. Revista de Gestão e Secretariado. 2010; v. 1, n. 1, p. 46-68: São Paulo. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/3/72>> Acesso em: 20 outubro 2016.
- AIDAR, M. M. **Empreendedorismo**. São Paulo: Editora Thomson, 2007.
- BOTERF, G. **Avaliar a competência de um profissional: Três dimensões a explorar**. Revista Reflexão RH, 2006. Recuperado em 17 outubro, 2016 de <<http://www.guyleboterf-conseil.com/Article%20evaluation%20version%20directe%20Pessoal.pdf>>
- BRASIL, Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação Câmara de Educação Superior. **Resolução nº 3, de 23 de Junho de 2005**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf>. Acesso em: 20 outubro 2016.
- CARBONE, P. P. **Gestão por competências e gestão do conhecimento**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.
- D'ELIA, M. E. S. **Profissionalismo não dá para não ter**. São Paulo: Editora Gente, 2000.
- DOLABELA, F. **Oficina do Empreendedor**. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1999.
- DOLABELA, F. **Empreendedorismo Sem Fronteiras**. Rio de Janeiro: Editora Alta Books, 2015.
- DUO TRANSLATIONS. **Empresa**. Disponível em: <<http://www.duotranslations.com/empresa.php>>. Acesso em 10 Novembro 2016.
- DORNELAS, J. C. A. **Empreendedorismo**. Elsevier Brasil, 2008.
- DUARTE, R. M. T. **Determinantes de Empreendedorismo: O Papel dos BIC**. Dissertação (Mestrado) - Curso de Inovação e Empreendedorismo Tecnológico, Faculdade de Engenharia Universidade do Porto, 2008.
- DUTRA, J. S. **Competências**. São Paulo: Editora Atlas, 2008.
- DUTRA, J. S.; FLEURY, M. T. L.; RUAS, R. **Competências: Conceitos, Métodos e Experiências**. São Paulo: Editora Atlas, 2010.
- FIGUEIREDO, V. **Secretariado: Dicas & Dogmas**. Editora Thesaurus, 1987.
- Fleury, M. T. L. & Fleury, A. **Construindo o conceito de competência**. Revista contemporânea de administração, [S. l], 2001. Recuperado em 22 setembro, 2016 de <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v5nspe/v5nspe10.pdf>>.
- GEM - GLOBAL ENTREPRENEURSHIP MONITOR – **Empreendedorismo no Brasil** –

2015. Relatório Executivo: IBQP, 2015.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, R. L. **Tipos de Pesquisa**. Pelotas, 2009. Disponível em: <<http://wp.ufpel.edu.br/ecb/files/2009/09/Tipos-de-Pesquisa.pdf>>. Acesso em: 04 Novembro 2016.

HISRICH, R. D.; PETERS, M. P.; SHEPHERD, D. A. **Empreendedorismo**. Porto Alegre: Editora Bookman, 2009.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LAPOLLI, E. M.; FRANZONI, A. M. B. **Gestão de Pessoas em Organizações Empreendedoras**. Editora Pandion, 2009.

LAPOLLI, E. M.; ROSA, S. B.; FRANZONI, A. M. B. **Competência empreendedora**. Florianópolis: Editora Pandion, 2009.

LAPOLLI, J. **Mapeamento de Competências: uma ferramenta para a Gestão de Pessoas utilizando a abordagem da Teoria Geral de Sistemas**. 2010. 163 fs. Dissertação (Mestrado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, UFSC. Florianópolis, 2010.

LEAL, F. **Análise das Competências Secretariais requeridas pela Universidade Federal de Santa Catarina**. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014.

Lei n. 7.377, de 30 de setembro de 1985. **Dispõe sobre o exercício da profissão de Secretário, e dá outras providências**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 1º out. 1985. Recuperado em 05 outubro, 2016, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.htm.

LIMA, T. F. & CANTAROTTI, A. **A formação e a construção de competências para a atuação do profissional de Secretariado Executivo: um estudo de caso em uma Empresa Júnior**. Revista de Gestão e Secretariado. 2010; v. 1, n. 2: São Paulo. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/17/84>>. Acesso em: 04 setembro 2016.

LONGENECKER, J. G.; MOORE, C. W.; PETTY, J. W. **Administração de pequenas empresas**. São Paulo: Editora Makron Books, 1997.

MAXIMIANO, C. A. **Empreendedorismo**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

McCLELLAND, D. C. **A sociedade competitiva: realização e progresso social**. Rio de Janeiro: Expressão e Cultura, 1972.

- MINARELLI, J. A. **Empregabilidade: Como ter trabalho e remuneração sempre.** São Paulo: Editora Gente, 1995.
- MOREIRA, K. D.; DOS SANTOS, A. K.; MORETTO NETO, L. Profissional de Secretariado Empreendedor: Um Agente de Mudança. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 6, n. 1, p. 168, 2015.
- NEIVA, E. G.; D'ELIA, M. E. S. **As novas competências do profissional de secretariado.** São Paulo: Editora IOB, 2009.
- OLIVEIRA, M. M. **Como fazer pesquisa qualitativa.** Petrópolis. Editora Vozes 2007.
- PORTELA, K. C. A.; SCHUMACHER, A. J. **Ferramentas do Secretário Executivo.** Santa Cruz do Rio Pardo: Editora Viena, 2006.
- RESENDE, E. **O Livro das Competências.** Rio de Janeiro: Editora Qualitymark, 2000.
- SCHMITZ, A. L. F. **Competências Empreendedoras.** Florianópolis: Editora Pandion, 2012.
- SCHUMPETER, J. A. **Teoria do desenvolvimento econômico: Uma Investigação sobre Lucros, Capital, Crédito, Juro e o Ciclo.** São Paulo: Nova Cultural, 1997.
- SCHWARTZMAN, S. **Pesquisa acadêmica, pesquisa básica e pesquisa aplicada em duas comunidades científicas.** 1979. Disponível em:
<http://www.schwartzman.org.br/simon/acad_ap.htm>. Acesso em: 3 novembro 2016.
- SEBRAE. **Capacitar e Desenvolver pessoas é um processo.** Disponível em:
<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/capacitar-e-desenvolver-competencias-e-um-processo,cc55438af1c92410VgnVCM100000b272010aRCRD>. Acesso em: 20 setembro 2016.
- TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação.** São Paulo: Editora Atlas, 1987.
- VAZ, C. F. M. (2013). **Gestão contemporânea: as novas realidades e as competências do secretário executivo como agente de resultados.** Recuperado em 14 de setembro, 2016, de <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/4031/2588>
- VEIGA, D. R. **Guia de Secretariado: Técnicas e Comportamento.** São Paulo: Editora Érica, 2010.
- WANDA, R. **Manual do Profissional de Secretariado.** Porto Alegre: do autor, 1999.
- YIN, R. K. **Estudo de caso: Planejamento e métodos.** Porto Alegre: Editora Bookman, 2001.

APÊNDICE – QUESTIONÁRIO APLICADO

- 1- Nome:
- 2- Ano em que se formou em secretariado:
- 3- Instituição que se formou:
- 4- Tem mais alguma formação:
- 5- Qual o ramo da empresa que abriu:
- 6- Em que ano abriu a empresa:
- 7- Qual a sua idade quando abriu a empresa:
- 8- O que esperava quando entrou no curso de secretariado:
- 9- Pensava em ter o seu próprio negócio:
- 10- Alguma matéria do curso te inspirou a abrir o negócio:
- 11- Como surgiu a ideia:
- 12- Tinha alguma experiência:
- 13- Como foi determinado e captado os recursos para a abertura do negócio:
- 14- Pensa em abrir mais algum negócio:

A Resolução n. 3/2005/Conselho Nacional de Educação (CNE), Artigo 4º dispõe sobre as competências e habilidades que as Instituições precisam desenvolver no aluno de secretariado em formação. Assinale abaixo quais competências e habilidades foram primordiais para a abertura do seu negócio:

- () 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 intersetoriais;
- () III - exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção;
- () IV - utilização do raciocínio lógico, crítico 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 interpessoais ou intergrupais;
- () 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.