



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO

TAYNARA ROIESKI DUTRA

**COMPETÊNCIAS SECRETARIAIS: ANÁLISE DA INFLUÊNCIA SOBRE AS
ATIVIDADES SECRETARIAIS NA ENGIE BRASIL ENERGIA**

Florianópolis, 2016

TAYNARA ROIESKI DUTRA

**COMPETÊNCIAS SECRETARIAIS: ANÁLISE DA INFLUÊNCIA SOBRE AS
ATIVIDADES SECRETARIAIS NA ENGIE BRASIL ENERGIA**

Trabalho de conclusão de curso submetido ao Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina para a obtenção do Grau de Bacharel em Secretariado Executivo.

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

Florianópolis, 2016

TAYNARA ROIESKI DUTRA

COMPETÊNCIAS SECRETARIAIS: ANÁLISE DA INFLUÊNCIA SOBRE AS
ATIVIDADES SECRETARIAIS NA ENGIE BRASIL ENERGIA

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do título de “Bacharel em Secretariado Executivo”, e aprovado em sua forma final pelo Curso de Secretariado Executivo.

Florianópolis, 08 de dezembro de 2016.

Prof.^a Dr.^a Maria Ester Moritz

Coordenadora do Curso de Secretariado Executivo

Banca Examinadora:

Prof.^a Dr.^a Cibele Barsalini Martins

Orientadora

Universidade Federal de Santa Catarina

Me. Katia Denise Moreira

Universidade Federal de Santa Catarina

À memória de minha mãe, Marli Maria Roieski, a minha família e todos que me apoiaram de alguma forma, especialmente ao meu pai, cujo amor e dedicação pela sua profissão sempre me inspiraram.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente ao meu pai e minha madrasta, Luiz Antonio Dutra e Sandra Quirino Goulart, por todo apoio, direcionamento, compreensão e repreensão nas horas necessárias. Sem dúvida, se hoje alcanço um sucesso, grande parte dele é por causa de vocês.

Agradeço ao meu namorado, Nicholas Costa Araújo, pela paciência de todos os dias, pelas palavras de apoio e principalmente pelos “empurrões” necessários para eu prosseguir nesta jornada.

Agradeço a minha mãe, Marli Maria Roieski, que ilumina minha vida todos os dias, e guia meus passos lá do alto. Sou eternamente grata pelas mais doces lembranças que tenho de você. Esta conquista é o meu presente para ti.

Agradeço a mestre Katia Denise Moreira, por toda a dedicação, ajuda, dicas, orientação e direcionamento que me deu para que conseguisse concluir este trabalho. És, sem dúvida, um grande exemplo de profissional que a nossa profissão merece. Nem mil agradecimentos seriam suficientes.

Agradeço a professora Cibele Barsalini Martins, por aceitar o convite de ser minha orientadora, pela ajuda deferida para que conseguisse chegar ao fim desta caminhada. Agradeço imensamente por todo o conhecimento repassado e por toda dedicação e luta de fazer com que esta profissão seja reconhecida da maneira como deve ser.

Agradeço aos professores, Maria Ester Moritz, Raquel Carolina Souza Ferraz D'ely, Maria Lucia Barbosa de Vasconcellos, Silvia Ines Coneglian Carrilho de Vasconcelos, Daniel Serravalle de Sá e Donesca Cristina Puntel Xhafaj por todo conhecimento e carinho repassado ao longo desses anos.

Agradeço às colegas da ENGIE Brasil Energia que dispuseram um pouco do seu tempo para que este estudo fosse possível.

Agradeço aos amigos, Jéssica Longhi, Leticia B. Pivetta Camisão, Flávio Antonio que me escutaram de forma paciente e me apoiaram no decorrer desta jornada.

Por fim, agradeço aos colegas, Maria Gabriela Gheller, Danyella Junkes, Carine Bellettini Scheffer, Amanda Cristina Grasel, Manoel Cirilo e Larissa Rodrigues por estes quatro anos e meio de convivência e aprendizados, pela ajuda que cada um, de alguma forma, desempenhou. Hoje podemos dizer: conseguimos!

“Que os vossos esforços desafiem as impossibilidades, lembrai-vos de que as grandes coisas do homem foram conquistadas do que parecia impossível”. - Chaplin

RESUMO

A profissão secretarial se desenvolveu com o passar dos anos e a globalização do mercado de trabalho é um dos elementos que fomentaram esse processo. Observa-se que nesse contexto, o profissional deixa de ser apenas o indivíduo que auxiliava nas tarefas cotidianas e passa a exercer a função de cogestor, momento em que faz uso de competências secretarias diferenciadas, as quais, consequentemente, acompanham a trajetória evolutiva da profissão. Considerada tal conjuntura, este estudo tem como objetivo analisar como as competências secretarias influenciam na atuação dos profissionais de Secretariado Executivo na ENGIE Brasil Energia. Para tanto, estabeleceram-se quatro objetivos específicos: i) apresentar o perfil de competências exigido para o cargo de Secretário Executivo na ENGIE Brasil Energia; ii) identificar as atividades desempenhadas pelos profissionais de secretariado; iii) verificar a visão sobre competências dos profissionais de secretariado colaboradores da Empresa e iv) correlacionar às atividades desempenhadas com as competências exigidas ao profissional de Secretariado Executivo na empresa. Em termos metodológicos, utilizou-se o método dedutivo, de natureza básica e descritiva quanto aos objetivos. No que se refere à abordagem trata-se de um estudo qualitativo, que utilizou o estudo de caso como estratégia e pesquisa bibliográfica, documental e levantamento de campo, por meio de entrevistas, como técnica de coleta de dados. As entrevistas semiestruturadas foram realizadas, com os sujeitos secretários executivos e com o representante do setor de recursos humanos da empresa em estudo. Os dados revelaram, em um primeiro momento, que na Empresa, há ainda certa tendência para o trabalho mais operacional, ou seja, o foco é que os colaboradores desempenhem suas atividades rotineiras, sem necessidade de macro reflexões sobre o ambiente organizacional. No entanto quando da análise dos dados sobre as competências requeridas para o cargo secretarial e até, mesmo pelas respostas dos sujeitos secretários executivos percebeu-se um viés de informação, que precisa ser considerado, já que algumas competências citadas se enquadram no perfil contemporâneo do secretário, ou seja, assumindo um papel mais estratégico nas organizações. Como resultado, chegou-se a conclusão de que as competências secretarias influenciam nas atividades (não essencialmente operacionais) de forma direta, visto que para realizá-las é preciso conhecimento, habilidade e atitude.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Competências Secretarias. Atividades Secretarias.

ABSTRACT

The secretarial profession has developed over the years and the globalization of the labor market is one of the factors that fostered this process. It is observed that in this context, the professional stops being just the individual who assists in the daily tasks and begins to exercise the function of co-manager, at which time he makes use of differentiated secretarial skills, which, consequently, accompanied the evolutionary trajectory of the profession. Considering this situation, this study aims to analyze how the secretarial skills influence the performance of the Executive Secretariat professionals in ENGIE Brasil Energia. For this purpose, four specific objectives were established: i) to present the competency profile required for the position of Executive Secretary at ENGIE Brasil Energia; ii) identify the activities performed by secretarial professionals; iii) to verify the vision on competencies of the employees of secretariat collaborators of the Company and iv) to correlate to the activities carried out with the competences required to the professional of Executive Secretariat in the company. In methodological terms, the deductive method was used, of a basic and descriptive nature regarding the objectives. As far as the approach is concerned, it is a qualitative study, which used the case study as strategy and bibliographical research, documentary and field survey, through interviews, as data collection technique. The semi-structured interviews were carried out with the executive secretary subjects and the representative of the human resources sector of the company under study. The data revealed, at first, that in the Company, a case study, there is still a certain tendency for more operational work, that is, the focus is for employees to perform their routine activities without the need for macro reflections on the environment Organizational structure. However, when analyzing the data on the competencies required for the secretarial post and even the responses of the executive secretaries, an information bias was perceived, which needs to be considered, since some of the mentioned competencies fit the contemporary profile of the secretary , That is, assuming a more strategic role in organizations. As a result, the conclusion was reached that the secretarial skills influence the activities (not essentially operational) in a direct way, since to realize them it is necessary knowledge, skill and attitude.

Keywords: Executive Secretariat. Competence. Performance.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Definições de Competência	18
Quadro 2: Distribuição dos profissionais de secretariado na ENGIE Brasil Energia.....	25
Quadro 3: Atividades desempenhadas	29
Quadro 4: Paralelo de competências	32
Quadro 5: Relação atividades x competências.....	33

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
1.1	OBJETIVOS.....	13
1.1.1	Objetivos Gerais.....	13
1.1.2	Objetivos Específicos	13
1.2	JUSTIFICATIVA.....	14
1.3	ESTRUTURA DO TRABALHO	14
2	REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1	CONCEITOS SOBRE COMPETÊNCIA	16
2.2	COMPETÊNCIAS RELACIONADAS AO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO.....	19
3	METODOLOGIA.....	23
4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS.....	26
4.1	APRESENTAÇÃO DO AMBIENTE DO ESTUDO	26
4.2	PERCEPÇÃO DA ENGIE BRASIL ENERGIA QUANTO AOS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA ORGANIZAÇÃO	27
4.2.1	O secretário executivo na estrutura organizacional da Empresa	27
4.2.2	Competências requeridas no processo de recrutamento e seleção para secretário executivo na Empresa.....	28
4.3	PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO QUANTO AO SEU PAPEL DENTRO DA ORGANIZAÇÃO	29
4.3.1	Atividades desempenhadas pelos profissionais de secretariado na Empresa ..	29
4.3.2	Compreensão dos profissionais de secretariado sobre o conceito de competência	31
4.3.3	Competências que as secretárias executivas julgam necessárias para o bom desempenho das suas atribuições na Empresa.....	31
4.4	CORRELAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS REQUERIDAS COM AS ATIVIDADES DESEMPENHADAS PELAS SECRETÁRIAS NA ENGIE BRASIL ENERGIA	32
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	35
	REFERÊNCIAS.....	37
	APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA COM O DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DA ENGIE BRASIL ENERGIA ...	43
	APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA PARA OS SECRETÁRIOS EXECUTIVOS DA ENGIE BRASIL ENERGIA	44

**APÊNDICE C - PERFIL PROFISSIONAL – SECRETÁRIAS-EXECUTIVAS ENGEIE
BRASIL ENERGIA 45**

1 INTRODUÇÃO

É notável que a profissão de Secretário Executivo se desenvolveu com o passar dos anos e considera-se que essa mudança se deu pela globalização do mercado de trabalho, que fez com que os profissionais, de modo geral, buscassem cada vez mais capacitação e desenvolvimento para poder competir nessa nova realidade. Bond e Oliveira (2011, p.16) sustentam esse panorama ao afirmarem que “o mercado de trabalho está exigindo muito mais de qualquer profissional, o que gera atualizações constantes nas funções exercidas”.

Sob essa perspectiva, o profissional de secretariado passou a exercer funções criativas, com capacidade de opinar e decidir, preocupando-se com o todo da organização (produção, qualidade, pessoas e custos) e, também, se tornou um negociador, programador de soluções, empreendedor, com iniciativa, pró atividade e comprometimento, participando em variadas atividades no ambiente de trabalho (LASTA; DURANTE, 2008). Esse profissional deixa de ser apenas aquela pessoa que auxiliava nas tarefas do dia, como organizar agendas e receber telefonemas e começa a ser um cogestor, momento em que se envolve mais intelectualmente (BOND; OLIVEIRA, 2011).

Tal posição vai ao encontro do dissertado por Pereira e Silva (2013, p. 110) “As organizações, diante de uma nova realidade de mercado, passaram a notar a necessidade de pessoas com mais poder de autonomia, de iniciativa e de comprometimento”, ou seja, as organizações ampliaram seu interesse nas competências apresentadas pelos indivíduos, sobretudo as relacionadas à sua conduta pessoal e interpessoal. (LEAL, 2015).

Leal (2014) afirma que estratégias focadas no potencial das pessoas, como a principal forma de concretização dos objetivos organizacionais, amplia o interesse das organizações nas competências apresentadas pelos indivíduos. Além disso, o mercado notou que a articulação entre as competências individuais no âmbito da organização tende a resultar no desenvolvimento das competências coletivas, que resultam em um diferencial competitivo da organização (PIRES et al., 2005).

Nesse sentido, insere-se o pensamento de Abraão (2013) que diz que o secretário executivo possui várias competências, sendo que, algumas podem ser acentuadas, como o relacionamento interpessoal, a resiliência e a ética. Vale destacar também, que o secretário demonstra que está focado na visão, missão e valores da empresa, adquirindo especialização para atuar no papel de cogestor (BOND; OLIVEIRA, 2011). Com este olhar, o secretário é

capaz de pensar estrategicamente, promover mudanças e não apenas cumprir/executar tarefas e ordens (LASTA; DURANTE, 2008).

Diante do exposto, que pressupõe que as organizações estão atentas para as competências dos sujeitos e de que a profissão secretarial vem evoluindo nesse sentido, ou seja, de que as atividades diárias do Secretário Executivo, hoje, perpassam o nível técnico, adentrando no tático e no operacional. Assim, este estudo visa responder a seguinte questão de pesquisa: como as competências secretariais influenciam na atuação dos profissionais de Secretariado Executivo na ENGIE Brasil Energia?

Nas próximas seções serão apresentados os objetivos desta pesquisa, os quais subdividem-se em gerais e específicos. Adiante será apresentada a justificativa pelo qual este estudo será feito. E por fim será apresentada a estrutura dos capítulos seguintes deste trabalho.

1.1 OBJETIVOS

De acordo Marconi e Lakatos (2003) a especificação do objetivo de uma pesquisa responde às questões *para quê?* E *para quem?* Para responder à questão de pesquisa foram formulados os seguintes objetivos:

1.1.1 Objetivos Gerais

Analisar como as competências secretariais influenciam na atuação dos profissionais de Secretariado Executivo na ENGIE Brasil Energia.

1.1.2 Objetivos Específicos

- i) apresentar o perfil de competências exigido para o cargo de Secretário Executivo na ENGIE Brasil Energia;
- ii) identificar as atividades desempenhadas pelos profissionais de secretariado;
- iii) verificar a visão sobre competências dos profissionais de secretariado colaboradores da Empresa;
- iv) correlacionar às atividades desempenhadas com as competências exigidas ao profissional de Secretariado Executivo na empresa.

1.2 JUSTIFICATIVA

De acordo com de Marconi e Lakatos (2003) a justificativa consiste numa exposição sucinta, porém completa, das razões de ordem teórica e dos motivos de ordem prática que tomam importante a realização da pesquisa. Nesse sentido, acredita-se ser oportuno conhecer a relação entre as competências secretariais e a realização das atividades cotidianas do profissional de secretariado em uma empresa multinacional, neste caso a ENGIE Brasil Energia.

Em termos de contribuição teórica pretende-se ampliar os estudos em torno das competências do profissional. Em geral, tem-se trabalhado na reconstrução do tema (BORTOLOTTI; WILLERS, 2005; LEAL; FIATES, 2013), no entanto, a área secretarial ainda, encontra-se em um cenário de incerteza acadêmica pela falta de produções científicas capazes de articular as subáreas do Secretariado (NONATO JUNIOR, 2009), assim, acredita-se que estudos de caso, como o ora apresentado, podem contribuir para com a construção teórica sobre a matéria.

No que diz respeito a prática: serão descritas as atividades realizadas pelos profissionais de secretariado executivo, bem como uma apresentação do perfil de competências exigidas pela empresa. Desta forma, acredita-se que a análise efetuada por este estudo pode auxiliar a potencializar o desempenho e a atuação do secretário executivo, no seu dia-a-dia, tanto na empresa em estudo, como em outras empresas, claro, respeitando a cultura organizacional de cada uma.

Em relação a contribuição social, acredita-se que este estudo pode influenciar os profissionais de secretariado executivo a desenvolver suas competências e, principalmente, na compreensão de que há relação entre competências e atuação nas organizações.

1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este trabalho de conclusão de curso está estruturado em cinco capítulos. Primeiramente, na introdução, foi apresentada uma pequena contextualização do tema abordado, o problema de pesquisa, os objetivos estabelecidos e a justificativa para sua realização.

No segundo capítulo, composto pela fundamentação teórica, são apresentadas teorias que embasam o tema-problema deste estudo e que também serviram como sustentação para a análise de dados. Nesse sentido, tratou-se de conceitos sobre competências e competências do Secretário Executivo, com vistas ao alcance dos objetivos. No terceiro capítulo, está a metodologia utilizada para a realização deste estudo.

Em seguida, no quarto capítulo, são analisados e discutidos os dados e apresentados os resultados da pesquisa. No quinto capítulo, são expostas as conclusões e as sugestões para trabalhos futuros e, na sequência, são apresentadas as referências utilizadas no decorrer da pesquisa e por fim os apêndices.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção apresentam-se perspectivas teóricas sobre competências, seguido de conceitos sobre competências do Secretário Executivo que auxiliarão na análises e discussões dos resultados, bem como nas conclusões.

2.1 CONCEITOS SOBRE COMPETÊNCIA

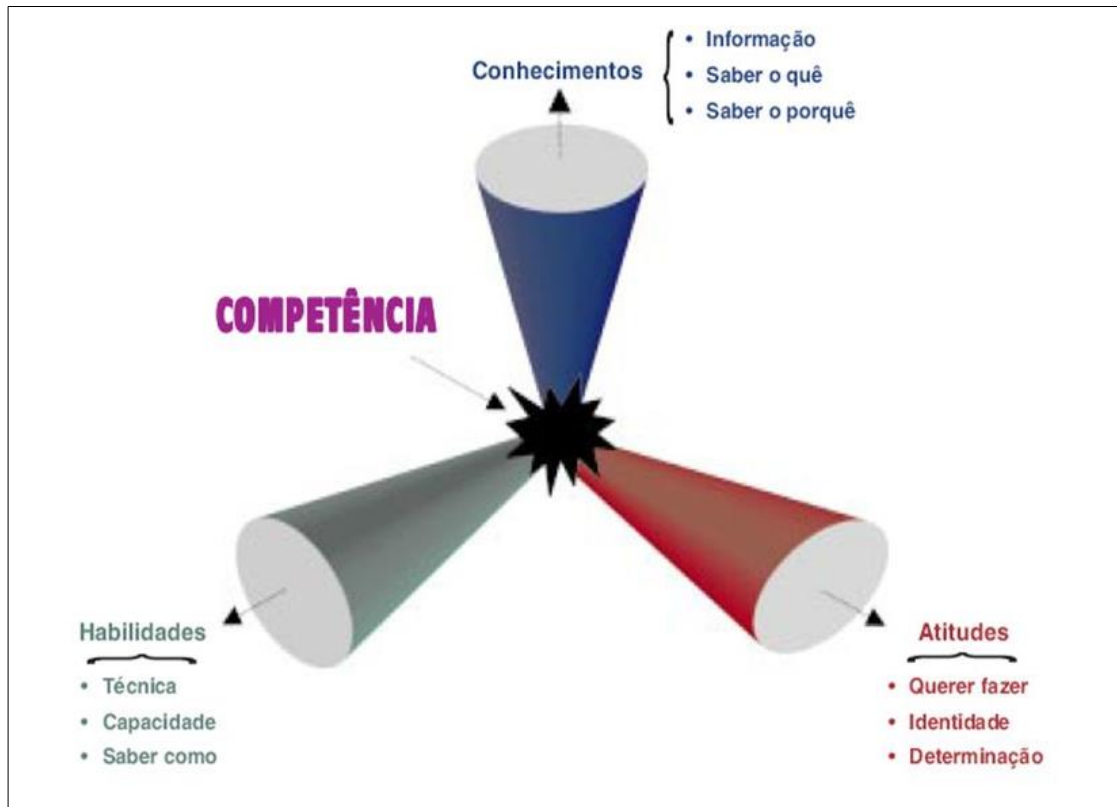
O conceito de competência é algo relativamente recente. Fleury e Fleury (2001) mencionam que em 1973, McClelland publicou o *Paper Testing for Competence rather than Intelligence*, que iniciou o debate sobre competência entre os psicólogos e os administradores nos Estados Unidos.

Fischer et al (2008, p. 31) comentam que o surgimento do fenômeno competência, surgiu motivado “[...] pela inadequação dos modelos tradicionais de gestão de pessoas no atendimento às necessidades e às expectativas das empresas e das pessoas”. Já Andreazza (2013) com base em Fisher, Dutra, Nakata e Ruas (2008) explica que o conceito de competência no princípio foi estruturado para testes de inteligência nos processos de seleção e logo foi ampliado para processos de avaliação e para ações de desenvolvimento de pessoal. Ainda segundo o autor, nesse contexto, o tema competência tem despertado crescente interesse dentre os princípios e práticas da gestão de pessoas no Brasil.

Dutra, Hipólito e Silva (1998) definem competência como a capacidade de se gerar resultados dentro dos objetivos organizacionais. Já Fleury e Fleury (2001, p.188) conceituam competência como “um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades que agreguem valor econômico a organização e valor social ao indivíduo”. Os autores corroboram com os estudos de Le Boterf (2003), quando declaram que o profissional competente é aquele que sabe agir em situações diversas, vai além do prescrito e toma iniciativas quando necessário.

Durand (1998) diz que conceito de competência está baseado em três dimensões: conhecimentos, habilidades e atitudes, englobando não só questões técnicas, mas também a cognição e as atitudes relacionadas ao trabalho, conforme ilustrado na Figura 1:

Figura 1: As três dimensões da competência



Fonte: Durand (2000)

Pode-se interpretar a partir da Figura 1, que um indivíduo competente integrará uma série de competências técnicas e comportamentais: saber o que e por que fazer; saber como fazer e querer fazer algo. Vale ressaltar, com base em Schwartz (1990), que a competência varia de acordo com o contexto que está inserida, ou seja, uma pessoa pode-se mostrar competente em um contexto e não ter o mesmo desempenho em outros. Isso resulta na relação entre competência e resultado.

Para Fischer et al (2008) pode-se dividir competências em dois cenários. O primeiro voltado para as competências organizacionais, onde essas competências decorrem da gênese e do processo de desenvolvimento da organização e são concretizadas em seu patrimônio de conhecimentos, que estabelece as vantagens competitivas da organização no contexto em que se insere. O segundo cenário, voltado para as competências individuais, onde as pessoas, com seu conjunto de competências, podem ou não ser aproveitadas pela organização.

Para Zarifian (2008) competência profissional é uma combinação de conhecimentos, de saber-fazer, de experiências e de comportamentos que se exerce em um determinado contexto. O autor aponta ainda que ela é verificada na prática profissional de cada pessoa e, a

partir daí, pode ser validada, pertencendo à organização, da qual o indivíduo faz parte, a identificação, a validação e o aprimoramento.

Destaca-se a contribuição de Souza et al. (2008), que apresenta um resumo das principais definições de competência, cuja descrição é apresentada no Quadro 1.

Quadro 1: Definições de Competência

AUTOR	DEFINIÇÃO
Durand (1999)	Competências são conhecimento, habilidades e atitudes necessárias para se atingir determinados objetivos.
Fleury e Fleury (2001)	Competência é saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agregam valor econômico à organização e valor social ao indivíduo.
Flink e Vanalle (2006)	As competências podem ser de três tipos: essenciais, funcionais e individuais. Os autores utilizam os estudos de McClelland para avaliar as competências que devem ser desenvolvidas.
Le Boterf (1995)	A competência é o saber agir responsável e que é reconhecido pelos outros. Implica saber como mobilizar, integrar e transferir os conhecimentos, recursos e habilidades, num contexto profissional determinado.
Levy-Leboyer (1997, p.13)	Competências são “repertórios de comportamentos que algumas pessoas dominam melhor que outras, o que as fazem mais eficazes em uma determinada situação”
Prahalad e Hamel (1998, p. 298)	"As competências essenciais são o aprendizado coletivo na organização, especialmente como coordenar as diversas habilidades de produção e integrar as múltiplas correntes de tecnologia"
Real Academia Espanhola (2000)	Competência é “[...] tanto obrigação como atitude ou habilidade para fazer algo”.
Santos (2001, p.27)	Competência “não é apenas conhecimento e habilidades para a realização do trabalho (saber fazer), mas também atitudes, valores e características pessoais vinculados ao bom desempenho no trabalho (querer fazer)”
Zarifian (2001, p.66)	Competência profissional “[...] é uma combinação de conhecimentos, de saber-fazer, de experiências e comportamentos que se exerce em um contexto preciso”
Zafirian (2003, p.137)	“Competência é a tomada de iniciativa e o assumir de responsabilidade do indivíduo sobre problemas e eventos que ele enfrenta em situações profissionais”

Fonte: Souza et al. (2008)

Além do ilustrado no Quadro 1, Souza et al. (2008) a partir de Levy-Leboyer (1997) explicam que há outros parâmetros em que a competência se encaixa, quais sejam: a) autoridade, quando significa o poder que se encontra na alta direção; b) capacitação, quando significa o “saber fazer” e o “saber conhecer” do indivíduo; c) competição, quando estabelece as metas a serem alcançadas, gerando rivalidade; d) qualificação, quando na área de Gestão de Pessoas psicólogos do trabalho apontam candidatos aptos, ou não, para o cargo, uma referência à capacidade que a pessoa tem de lidar com os próprios problemas e resolvê-los de uma maneira mais efetiva; e) incumbência, que é utilizada por agentes sociais ao se definirem as tarefas e funções de responsabilidade de um determinado profissional e f) suficiência, que

se dá na execução de um trabalho, quando se tem a especificação mínima para ser competitivo.

Vale destacar ainda, que “as atividades e as relações de trabalho tornaram-se mais complexas e, associadas às pressões sociais, elevaram do conceito de competência para as atitudes e a capacidade de relacionar-se socialmente.” (LEAL; FIATES, 2013, p.33). Leal (2014) enfatiza também, que estratégias focadas no potencial de contribuição humano, como o principal meio para concretizar os objetivos organizacionais, passaram a ajustar-se melhor nesse contexto de mudanças e ampliaram o interesse da administração nas competências técnicas e comportamentais apresentadas pelos indivíduos.

Tal argumentação condiz com o dissertado por Fleury e Fleury (2001), quando explicaram que o trabalho deixou de referir-se simplesmente ao conjunto de tarefas associadas descritivamente ao cargo para tornar-se o prolongamento direto da competência que o indivíduo mobiliza diante de uma situação profissional mutável e complexa. A esse contexto insere-se a figura do Secretário Executivo, que desenvolve competências específicas, as quais são apresentadas na seção que segue.

2.2 COMPETÊNCIAS RELACIONADAS AO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

É possível notar por meio dos currículos dos cursos de Secretariado Executivo que a profissão é multidisciplinar, permitindo ao profissional atuar nos mais diversos segmentos do mercado de trabalho. Bortolotto e Willers (2005) reconhecem que o conjunto, flexibilidade do perfil mais atribuições e competências a serem desenvolvidas pelo profissional de secretariado, o tornaram “peça-chave” nas estruturas organizacionais. Neste sentido, Lasta e Durante (2008) colocam que o secretário executivo é um profissional que está atuando nas mais diversas áreas, dentro das organizações, tais como recursos humanos, financeira, comercial, marketing, contábil, recepção, além de atuar em cargos de assessoria e gestão, o que exige que este profissional conheça bem o empreendimento e entenda o papel de cada departamento para o todo da organização.

Sabino e Rocha (2004) comentam também sobre as novas características da profissão e explicam que, atualmente, se exige um profissional de secretariado flexível, competente e comprometido com o desenvolvimento e aperfeiçoamento de suas atividades. Ou seja, o secretário deve ter capacidade empreendedora, deve ser capaz de trabalhar em grupo, ter uma

postura ética, ser determinado para alcançar objetivos, ousado para apresentar ideias e objetivo nas ações.

Nesse contexto, tem-se as atribuições definidas pelo Artigo 4º da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985:

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 à chefia; X - conhecimentos protocolares. (BRASIL, 1985).

E as competências a serem desenvolvidas estão dispostas no Artigo 4º das Diretrizes Curriculares Nacionais para o Curso de Graduação em Secretariado Executivo, de 23 de junho de 2005:

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, 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 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. (BRASIL, 2005)

Assim, o perfil da profissão evoluiu, amparado na flexibilidade e na resiliência, responsável pela reconstrução permanente de suas competências, sejam técnicas (conhecimentos e habilidades) ou comportamentais (atitudes) (CARVALHO; GRISSON; 2002).

Sobre competências, Bortolotto e Willers (2005) comentam ainda, que as competências secretariais técnicas se referem aos principais métodos utilizados no desenvolvimento de suas atividades, que viabilizam a efetividade dos resultados e dos

processos nos quais o profissional está inserido. As autoras ainda colocam que as competências comportamentais, em contrapartida, envolvem, além de um bom nível de relacionamento interpessoal e intrapessoal, a ética, que ganha ênfase pela proximidade do profissional com informações institucionais estratégicas e sigilosas.

Ademais, para os autores, o Secretário deve ter capacidade empreendedora, deve ser capaz de trabalhar em grupo, ter uma postura ética, ser determinado para alcançar objetivos, ousado para apresentar ideias e objetivo nas ações. (SABINO, ROCHA, 2004). Wada (2007, p. 149 e 150) acrescenta que “o profissional de Secretariado Executivo, com seu novo perfil e competências, atua como mediador entre a alta diretoria e colaboradores em geral, podendo ser o responsável por mudanças organizacionais e também pessoais do grupo. ”

Porém, é certo que com as mudanças do mercado, a profissão está em constante desenvolvimento. Nesse sentido, Bond e Oliveira (2011) lembram que o tempo em que o profissional de secretariado era apenas aquela pessoa que auxiliava nas tarefas mais simples do dia, como organizar agendas, receber telefonemas, enviar correspondências, entre outras funções, já passou. Ainda segundo os autores, nos dias de hoje, esse profissional tornou-se respeitável para as empresas e seus gestores, pois, além de continuar a realizar as tarefas cotidianas, o secretário passou a ser cogestor, ou seja, há um maior envolvimento intelectual, com uma gestão exercida em parceria com as pessoas. Bertan (2010) complementa que hoje o profissional de secretariado executivo pode atuar como assessor, gestor, empreendedor e consultor tanto em empresas públicas quanto em empresas privadas, sendo elas de pequeno, médio ou grande porte, de capital nacional ou estrangeiro. Ele pode atuar como profissional contratado, prestador de serviços ou proprietário do seu próprio empreendimento.

Moreira e Olivo (2012) chamam a atenção para as exigências desse contexto contemporâneo, que praticamente forçou os secretários executivos a atualizar-se. Os autores apontam que atividades operacionais como datilografia, taquigrafia de ditados e registro e distribuição de expedientes foram gradativamente substituídas por demandas mais estratégicas, como gestão da informação e liderança de equipes.

Observa-se diante do exposto que o secretário executivo tem domínio de diversas áreas do conhecimento e, sendo assim, pode ocupar um espaço significativo junto aos gestores, alcançando níveis elevados de autonomia, ampliando suas possibilidades profissionais e expandindo o seu campo de atuação. (LEAL; DALMAU, 2014). Duncan (2014) complementa ao dissertar sobre as contribuições do secretariado em termos de

produtividade em todos os níveis organizacionais, quais sejam, na função de assessor, ele filtra as diversas distrações que podem tornar seu gestor reativo em vez de atuar como líder que define a agenda da organização de maneira proativa e no assessoramento a novos gestores na organização, utiliza-se de sua experiência e da psicologia inerente ao seu perfil para ajudá-lo a ler e compreender a cultura organizacional e as diferentes personalidades com as quais precisará lidar.

Diante do ora contextualizado, depreende-se que aquele perfil unicamente operacional do profissional de Secretariado Executivo, exigido nos primórdios da profissão, já não existe mais, mesmo porque, conforme destaca Leal (2014) um cenário organizacional complexo como o contemporâneo, caracterizado pela dinamicidade e diversidade, demonstra que uma carreira linear não se ajusta aos modernos nichos organizacionais.

3 METODOLOGIA

Para se alcançar a cientificidade, este estudo apresenta, neste capítulo, os procedimentos metodológicos que sustentam o desenvolvimento da pesquisa. Assim, optou-se pelo método dedutivo, que de acordo com Rodrigues e Ferronato (2010), parte de princípios tidos como verdadeiros, para assim, o pesquisador estabelecer relações com uma proposição particular e, a partir do raciocínio lógico, chegar à verdade daquilo que se propõe. Neste estudo, parte-se da premissa de que as competências secretarias influenciam na atuação dos profissionais de Secretariado e tal fato será comprovado ou refutado a partir da análise dos dados.

No que se refere à abordagem a pesquisa é qualitativa, pois se pretendeu a partir da coleta de dados verificar a ocorrência de um fenômeno, sob a concepção dos sujeitos que o vivencia. Tal ação concorda com o posto por Godoy (1995, p. 21) “o pesquisador vai a campo buscando ‘captar’ o fenômeno em estudo a partir da perspectiva das pessoas nele envolvidas [...]”.

Em termos de natureza a pesquisa é considerada básica, uma vez que a intenção é “[...] gerar conhecimentos novos, úteis para o avanço da Ciência, sem aplicação prática prevista. (GERHARDT; SILVEIRA 2009, p.34)”. Ou seja, o que se pretendeu foi conhecer como as competências secretarias influenciam na atuação dos profissionais de Secretariado Executivo na ENGIE Brasil Energia, sem o intuito de aplicação daquilo que se obtiver como resultado.

A pesquisa configura-se como descritiva quanto aos objetivos, visto que, tem como objetivo à descrição das características de determinada população e sua relação com o fenômeno, alinhando-se ao tratado por Gil (2002).

A estratégia de pesquisa utilizada foi o estudo de caso que se caracteriza como um “[...] estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante outros delineamentos já considerados como um tipo de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente. ” (GIL, 2002, p. 54). Este estudo foi realizado na ENGIE Brasil Energia, empresa na qual se buscou conhecer, mais atentamente, sobre a atuação dos profissionais de Secretariado Executivo, no período de 08 de agosto de 2016 a 20 de novembro de 2016.

No que se refere às técnicas, este estudo adotou a bibliográfica e documental. Segundo Gil (2002) a primeira é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos e a segunda se vale de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa. Assim, sustentou-se o arcabouço teórico deste trabalho a partir de pesquisas em artigos científicos, livros e trabalhos de conclusões de cursos, que versavam sobre o tema problema, além de leis sobre a regulamentação da profissão secretarial e documentos internos da Empresa, como, por exemplo, estatutos e regimento.

Outra técnica utilizada foi a de levantamento de campo, as pesquisas deste tipo se caracterizam pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer (GIL, 2008), realizada por meio de entrevistas semiestruturadas, que podem ser verificadas nos apêndices A e B, com os sujeitos secretárias executivas e sujeito analista de recursos humanos, profissional que atua no recrutamento e seleção da empresa. Para Gerhardt e Silveira (2009) a entrevista é uma técnica de interação social, uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca obter dados, e a outra se apresenta como fonte de informação. A pesquisa de campo foi realizada no período de 16/11/2016 a 18/11/2016 e, sumariamente, buscou-se conhecer junto ao sujeito de recursos humanos qual a função do Secretário Executivo na estrutura organizacional da empresa, as competências requeridas em um processo de recrutamento e seleção para profissionais de Secretariado Executivo, como também, se as competências exigidas são gerais ou específicas para cada local de lotação.

Nas entrevistas com os profissionais de secretariado, buscou-se verificar os locais de lotação, o grau de instrução, a compreensão sobre competências desses profissionais e quais julgavam importantes para o bom desempenho de suas atribuições na empresa, além de verificar se o que aprenderam, teoricamente, em sua formação acadêmica estava de acordo com o que exerciam na prática e por fim, as atividades que os (as) profissionais desempenhavam na empresa.

Destaca-se que dois dos quatro entrevistados, que ocupam o cargo de Secretário Executivo na ENGIE Brasil Energia, possuem além da graduação em Secretariado Executivo, pós-graduação, um MBA em Gestão de Pessoas e outro MBA em Administração Global. Ademais, foi verificado, conforme já exposto, os locais de lotação, os quais se configuram conforme indica o Quadro 2:

Quadro 2: Distribuição dos profissionais de secretariado na ENGIE Brasil Energia

Locais de Lotação	Número de Secretárias
Presidência	2
Diretoria Administrativa e Diretoria Financeira e de Relações com Investidores	1
Diretoria de Comercialização de Energia e Diretoria de Estratégia e Regulação	1

Fonte: Elaborado pela autora (2016)

Cabe ressaltar que a empresa conta, no quadro de pessoal, com um total de cinco profissionais de Secretariado Executivo, porém foram realizadas entrevistas com apenas quatro sujeitos (E1, E2, E3 e E4), visto que um estava em período de férias. Observa-se que todos os ocupantes do cargo na ENGIE Brasil Energia são do gênero feminino. No que se refere ao sujeito responsável pelo setor de pessoal, trata-se de um analista de Recursos Humanos (E5), responsável pelo processo de recrutamento e seleção de novos colaboradores, dentre os quais, o que atuam na área secretarial. No capítulo que segue, buscou-se por meio dos dados coletados, evidenciar a relação entre as competências exigidas para o cargo de secretário(a) executivo(a) e as atividades que os sujeitos realizam empiricamente na empresa.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS

Este capítulo, subdividido em quatro seções, apresenta os dados, bem como sua análise e discussão, a partir dos objetivos propostos. Dessa maneira, na primeira seção, tem-se a apresentação do ambiente do estudo, na segunda, aborda-se a percepção da ENGIE Brasil Energia sobre a atuação dos profissionais de secretariado executivo na organização, na terceira a percepção dos profissionais de secretariado executivo quanto ao seu papel dentro da organização e a quarta busca correlacionar as competências requeridas com as atividades desempenhadas pelas secretárias na ENGIE Brasil Energia.

4.1 APRESENTAÇÃO DO AMBIENTE DO ESTUDO

O ambiente escolhido como estudo de caso é a ENGIE Brasil Energia. Segundo dados do *site* institucional da empresa, a organização atua na implantação e operação de usinas geradoras de eletricidade e também na sua comercialização. (ENERGIA, 2016). Ainda de acordo com os dados da página virtual é a maior geradora privada de energia do país, com 28 usinas instaladas, divididas em hidrelétricas, termoelétricas, usinas de biomassa, eólicas, pequenas centrais hidrelétricas e solares, que juntas têm capacidade para gerar 7.003 MW (ENERGIA, 2016).

No que se refere ao quadro de pessoal, a empresa possui cerca de 1.100 empregados e possui um valor de mercado de cerca de R\$ 21,9 bilhões, ou seja, é considerada uma empresa de grande porte, controlada pelo grupo Franco-belga ENGIE que conta com cerca de 130.000 empregados em todo o mundo (ENERGIA, 2016). Para fins deste estudo, vale ressaltar, que a empresa conta, no Brasil, com cinco secretárias executivas que trabalham no ramo de negócio de produção e comercialização de energia, todas assessorando as diretorias e presidência da companhia.

Destaca-se que a ENGIE Brasil Energia tem como missão “gerar energia para a vida” e visão “ser, de modo sustentável, a melhor empresa de energia do Brasil” (ENERGIA, 2016). Destaca-se que de acordo com Energia (2016) a empresa preza, por meio, de seus valores pelo profissionalismo, cooperação, espírito de equipe, criação de valor, respeito ao meio ambiente e ética.

De acordo com dados obtidos na entrevista com o profissional de Recursos Humanos a empresa é oriunda de uma empresa Estatal, chamada Eletrosul, cuja privatização se deu em

1997. Ainda, segundo E5 (2016), a empresa inicialmente foi chamada de Gerasul, em 1998 foi incorporada ao Grupo Suez e em 2002 alterou sua marca para Tractebel Energia. Em 2015, o grupo controlador alterou sua marca de GDF Suez para ENGIE, e então, em 2016, a empresa incorporou a identidade da sua controladora e passou a ser ENGIE Brasil Energia.

4.2 PERCEPÇÃO DA ENGIE BRASIL ENERGIA QUANTO AOS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA ORGANIZAÇÃO

As informações expostas nesta seção, foram coletadas a partir de entrevista com E5 e versam sobre como o secretário executivo se situa na estrutura organizacional da empresa e as competências requeridas pela empresa no processo de recrutamento e seleção.

4.2.1 O secretário executivo na estrutura organizacional da Empresa

Verificou-se por meio da resposta do E5 (2016), que o entendimento sobre o papel do profissional de secretariado na organização é semelhante àquele que se tem contemporaneamente a organização que há um descolamento entre o que se entende de secretária executiva pelo mercado. E5 (2016) entende que a o secretário executivo deve ser um gestor do seu ambiente de trabalho, ou seja, garantir que o meio onde ele está inserido funcione de forma harmônica e eficiente, além da tarefa de dar apoio administrativo e assessorar os gestores. O que se espera é que o profissional de Secretariado consiga, por meio de uma visão sistêmica, identificar problemas em processos e propor melhorias. (E5, 2016)

No entanto, E5 (2016) esclarece, que a ENGIE Brasil Energia espera que os profissionais de secretariado desempenhem funções administrativas rotineiras (específicas) e não se envolvam com as questões mais amplas da organização. E5 (2016) acredita que tal posicionamento ocorre devido a própria cultura organizacional, que é oriunda de uma empresa Estatal, cuja visão é de um profissional atuando de forma mais operacional ainda é presente. E5 (2016) comenta que os próprios gestores, que possuem esta visão mais operacional, acabam não explorando o real potencial estratégico do profissional de secretariado. Todavia, acredita que os próprios secretários executivos têm capacidade de quebrar essas barreiras e mostrar o seu real valor para a Companhia. (E5, 2016).

Observa-se, a partir das palavras de E5, que a ENGIE Brasil Energia, tem sobre o profissional de secretariado, uma visão anacrônica, de um perfil operacional, fato que vai de

encontro ao dissertado por Lasta e Durand (2008), quando explicam que o profissional de secretariado executivo é capaz de pensar estrategicamente, promover mudanças e não apenas cumprir/executar tarefas e ordens.

4.2.2 Competências requeridas no processo de recrutamento e seleção para secretário executivo na Empresa

Conforme exposto anteriormente, a empresa é oriunda de uma Estatal e tem ainda, foco no perfil operacional da profissão secretarial, dessa maneira quando é feito um processo de recrutamento e seleção de secretários-executivos, E5 (2016) aponta que precisa procurar pessoas que se adequem a esta cultura e a este perfil. Todavia, comenta que no último processo de recrutamento e seleção, além da procura por um profissional que desempenhasse o perfil operacional, buscou-se alguém que tivesse visão de negócio e de mercado, entendimento da importância da sua posição e que se sentisse confiante em relação a carreira escolhida (E5, 2016).

Outras características que fizeram parte do perfil a ser buscado foram: ser crítico ao que está se ouvindo e ao trabalho que faz; proativo, no sentido de perceber os problemas no ambiente em que está inserido e apresentar soluções; ter uma postura adequada; ser discreto; confiável (sigilo nas informações) e ético (E5, 2016). Além dessas competências, E5 (2016) comentou que observou-se também o conhecimento sobre técnicas de negociação; organização; produtividade, influência; comunicação assertiva, capacidade de trabalhar em equipe, domínio da língua inglesa e do pacote Microsoft Office.

Questionou-se E5 sobre se as competências eram gerais ou específicas para cada local de lotação, a resposta foi que não havia competências específicas para cada local. Explicou que quando se busca por novos profissionais, apesar de existirem diferentes diretorias para atuação do secretário, as competências são gerais para todos os postos, com exceção das Diretorias Administrativa, Financeira e de Relação com Investidores, as quais exigem a competência para a tradução, visto que trabalham com documentação que exige tal ação (E5, 2016).

Expostas as competências, conclui-se que a organização, apesar das tendências para a operacionalidade das funções secretariais, busca por profissionais capazes de resolver problemas e que compreendam a importância do seu papel dentro da organização. Assim, observa-se inclinação da empresa para aquilo exposto por Bond e Oliveira (2011), ou seja, que o tempo em que uma secretária era apenas aquela pessoa que auxiliava nas tarefas mais

simples do dia a dia, como organizar agendas, receber telefonemas, enviar correspondências, entre outras funções, já passou. Nos dias de hoje, além de continuar a realizar as tarefas cotidianas, o secretário passou a ser cogestor, ou seja, há um maior envolvimento intelectual, com uma gestão exercida em parceria com as pessoas.

4.3 PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO QUANTO AO SEU PAPEL DENTRO DA ORGANIZAÇÃO

Esta seção apresenta a percepção dos profissionais de secretariado executivo da empresa quanto ao seu papel dentro da organização a partir do entendimento das atividades que os profissionais de secretariado desempenham na ENGIE Brasil Energia; compreensão dos profissionais sobre o conceito de competência que as secretárias-executivas julgam necessárias para o bom desempenho das suas atribuições.

4.3.1 Atividades desempenhadas pelos profissionais de secretariado na Empresa

No sentido de conhecer o cotidiano dos sujeitos secretários na empresa ENGIE Brasil Energia, como também, alcançar o proposto por este estudo, perguntou-se aos entrevistados da área secretarial, quais atividades desempenhavam na organização. O quadro 3 ilustra os resultados encontrados para o questionamento.

Quadro 3: Atividades desempenhadas

Atividades desempenhadas	Vezes relatadas
Organização de reuniões	4
Organização de eventos	4
Organização de viagens	4
Organização de agendas	4
Despacho e arquivo de documentos e correspondências	4
Atendimento telefônico e presencial	4
Assessoramento aos gestores	4
Gerenciamento de sistemas internos	4
Suporte a equipe de secretárias	4
Gerenciamento de e-mails	4
Revisão de documentos	4
Participação em reuniões de diretoria	1
Elaboração de pautas e atas de reuniões	1
Traduções	1

Fonte: Elaborado pela autora (2016)

No Quadro 3, é possível verificar que a maior parte das tarefas é comum entre as entrevistadas. Destaca-se que atividades com participação em reuniões de diretoria,

elaboração de pautas e atas de reuniões foram relatadas somente uma vez pela entrevistada E2, que assessora diretamente o presidente da empresa. Tal fato demonstra, conforme destacou E5 (2016), que a participação do profissional de secretariado em ações mais estratégicas, como participação em reuniões, é limitada. Outra atividade que foi relatada somente uma vez foi a tradução, pela E1, concordando com o dito por E5, quando expôs que esse é requisito demandado apenas para a profissional que está lotada na Diretoria Administrativa e na Diretoria Financeira e de Relações com Investidores.

Observa-se que as atividades destacadas pelas profissionais de secretariado vão na direção daquilo relatado por E5: receber, organizar e emitir resumos dos assuntos a serem deliberados pela diretoria executiva da Companhia e suas Empresas controladas; propor e disponibilizar a pauta das reuniões aos diretores e jurídico; comunicar decisões aos gerentes formais; organizar e garantir a guarda e o encaminhamento adequado dos documentos recebidos e emitidos pela presidência; providenciar a aquisição e o pagamentos de despesas da diretoria executiva, incluindo taxas gerais, contribuições associativas e de entidades ligadas ao setor elétrico, incluindo despesas de rateios; coordenar o módulo de deliberação e designação, por meio da emissão dos diversos formatos de deliberações e designações; revisão e orientação aos usuários da emissão de ordens de serviços para correções no módulo.

E ainda, preparar e acompanhar o orçamento anual do gabinete da presidência, por meio de controles internos e lançamentos das despesas em sistemas corporativos; apoiar o diretor presidente e jurídico na organização das reuniões do conselho de administração, do comitê estratégico, dos comitês executivos do grupo controlador, da companhia e suas controladas, bem como de reuniões de associações de interesse da diretoria, por meio da disponibilidade dos documentos necessários para deliberação; organizar, coordenar e providenciar logística necessária para os compromissos do diretor presidente e supervisionar os compromissos dos demais diretores em apoio às secretárias executivas em relação à: agenda de reuniões, entrevistas, eventos, capacitações, viagens, recepção de convidados internos e externos, banco de dados de contatos, entre outros; apoiar a realização de eventos corporativos que envolvam a participação da diretoria executiva, contratando prestadores de serviços especializados e providenciando a logística dos diretores e convidados. Definidas as atividades buscou-se conhecer o entendimento que as entrevistadas tinham sobre competências.

4.3.2 Compreensão dos profissionais de secretariado sobre o conceito de competência

Para entender a percepção das profissionais quanto ao seu papel dentro da organização buscou-se verificar o que elas compreendiam sobre competência. Para a primeira entrevista (E1, 2016) “competência é saber fazer as coisas.” A segunda entrevista (E2, 2016) colocou que “competência é você fazer com excelência suas atividades.” Para a terceira (E3, 2016) competências são “características específicas de cada cargo para que aquela função seja exercida com excelência.” A última entrevistada (E4, 2016) colocou que “competência é cumprir o que é solicitado dentro dos prazos estipulados, fazer um trabalho bem feito, entregando sempre o que é solicitado.”

Nota-se que as respostas obtidas, não estão exatamente alinhadas ao proposto pela literatura, no entanto correlacionam-se com o dissertado por Durand (1998), ou seja, que a competência está baseada em três dimensões: conhecimentos, habilidades e atitudes e engloba não só questões técnicas, mas também a cognição e as atitudes relacionadas ao trabalho. Ser competente é atuar com base no saber o que (conhecimento), saber como (habilidade) e querer fazer (atitude) (DURAND, 1998). Os argumentos das profissionais também estão de acordo com o exposto por Zarifian (2001) que coloca que competência “[...] é uma combinação de conhecimentos, de saber-fazer, de experiências e comportamentos que se exerce em um contexto preciso”. Após conhecer a compreensão das entrevistadas sobre competências, acredita-se ser importante captar a percepção que elas têm sobre as que julgam necessárias para o bom desempenho das suas atividades.

4.3.3 Competências que as secretárias executivas julgam necessárias para o bom desempenho das suas atribuições na Empresa

Além das atividades que as secretárias executivas desempenham na organização, verificou também, quais as competências que elas julgavam necessárias para o bom desempenho de suas atribuições. Para E1 (2016) é necessário ter “organização, pró-atividade e visão de mercado”. E2 (2016) coloca que é necessário “estudar, ser proativa, ter espírito de equipe, ser altruísta, fazer com amor e responsabilidade as minhas atribuições.” De acordo E3 (2016), “ética, responsabilidade, proatividade, ter conhecimento do todo, visão de mercado, conhecimento de uma segunda língua” são necessários para desempenhar bem sua função. E por último, E4 (2016) pontua que “organização, atenção, paciência, ser multitarefa, estar sempre disponível, estar aberta a novos desafios e solicitações” são competências que ela julga necessitar.

Os apontamentos das entrevistadas concordam com exposto por Abrão (2013), que ressalta algumas das competências secretariais: ser ético, profissional, proativo, ter iniciativa, criatividade, relacionar-se bem, saber trabalhar em equipe e em rede, dominar várias línguas, conhecer diferenças culturais, dominar a tecnologia, elaborar relatórios, administrar bem o tempo, ter visão sistêmica, resiliência, respeitar a diversidade, ser empreendedor, flexível, preocupar-se com a sua educação permanente com a carreira, respeitar os seus pares, superiores e subordinados, ser compromissado com a sua organização, entre outras.

Observa-se que as entrevistadas tem uma visão mais contemporânea da profissão, alinhando-se a evolução da profissão secretarial, como também ao pensamento de E5 (2016), no entanto conforme já posto, ainda, há na Empresa uma ideologia tecnicista e, sendo assim, acredita-se que haja um viés de informação no que se refere aos dados.

4.4 CORRELAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS REQUERIDAS COM AS ATIVIDADES DESEMPENHADAS PELAS SECRETÁRIAS NA ENGIE BRASIL ENERGIA

Nesta seção explora-se a questão das competências exigidas pela organização e a aplicação delas nas atividades cotidianas do profissional de secretariado. Para tanto, apresentou-se as competências exigidas pela empresa x competências que as secretárias julgam necessárias e a correlação das competências requeridas com as atividades desempenhadas pelas secretárias na ENGIE Brasil Energia.

Dessa maneira, tratou-se primeiro de correlacionar as competências e atividades desempenhadas, visto que se julgou necessário apresentar um paralelo entre as competências que a empresa procura com as competências citadas pelas secretárias executivas (SE). Tal situação está ilustrada no Quadro 4:

Quadro 4: Paralelo de competências

Competências requisitadas pela empresa	Competências apresentadas pelas SE
Visão de negócio e mercado	Visão de negócio e mercado
Saiba da importância da sua posição	Ser proativo
Sentir-se realizado no que desempenha	Sentir-se realizado no que desempenha
Ser crítico no que ouve	Ser multitarefa
Ser crítico no que faz	Manter-se estudando
Buscar resolver problemas no ambiente em que está inserido	Ser altruísta
Ser analítico	Ser responsável
Ter uma postura adequada	Ter atenção
Ser discreto	Ser paciente
Manter o sigilo das informações	Domínio da língua inglesa
Ter ética	Ter ética
Ser confiável	Estar sempre disponível
Ter conhecimento sobre técnicas de negociação	Estar aberto aos desafios e solicitações

Ser organizado	Ser organizado
Ser produtivo	Saber trabalhar em equipe
Saber exercer a influência	Ser proativo, manter-se estudando.
Ter comunicação assertiva	Manter-se estudando, ter atenção, ser paciente
Saber trabalhar em equipe	Ser paciente, altruísta, responsável
Domínio da língua inglesa	Manter-se estudando, domínio da língua inglesa, proativo.
Domínio do pacote Microsoft Office	Manter-se estudando, domínio da língua inglesa, proativo.

Fonte: Elaborada pela autora (2016)

Averigua-se a partir do paralelo apresentado no Quadro 4, que há alinhamento entre aquilo que organização busca em termos de competências secretariais e o que as profissionais ocupantes do cargo julgam serem competências necessárias para o desenvolvimento das atividades. Nota-se também, que a afirmação de E5 (2016) sobre o foco da organização tender para as atividades mais operacionais é presente. No entanto, acredita-se que algumas das competências citadas tanto por E5 (2016), quanto pelas secretárias visionam a um perfil mais contemporâneo, como, por exemplo, buscar a solução de problemas no local onde está inserido, ser analítico, trabalhar em equipe e ter visão de mercado e negócio. Crê-se que o analisado alinha-se ao exposto por Bond e Oliveira (2011), quando comentam que nos dias de hoje, o profissional de secretariado, além de continuar a realizar as tarefas cotidianas, passou a ser cogestor, ou seja, há um maior envolvimento intelectual, com uma gestão exercida em parceria com as pessoas. Na sequência, buscou-se a correlação entre as competências requeridas com as atividades desempenhadas na ENGIE Brasil Energia, cuja apresentação consta no Quadro 5:

Quadro 5: Relação atividades x competências

Atividades desempenhadas	Competências necessárias
Organização de reuniões	Ser organizado, ser produtivo, ser analítico, buscar resolver problema, ter ética, manter sigilo de informações.
Organização de eventos	Ser organizado, ser produtivo, ser analítico, buscar resolver problemas, postura adequada, ter ética.
Organização de viagens	Ser organizado, ser produtivo, ser analítico, comunicação assertiva, trabalhar em equipe.
Organização de agendas	Ser organizado, ser produtivo, ser analítico, buscar resolver problema, ter ética, manter sigilo de informações.
Despacho e arquivo de documentos e correspondências	Ser organizado, ser produtivo, ser analítico, ter ética, sigilo de informações, conhecimento das técnicas de arquivamento, técnicas de negociação.
Atendimento telefônico e presencial	Ser organizado, buscar resolver problemas, postura adequada.
Assessoramento aos gestores	Ser organizado, ser produtivo, ser analítico, buscar resolver problema, ter ética, manter sigilo de informações, visão de negócio e de mercado, postura adequada, ser discreto, comunicação assertiva, trabalhar em equipe.
Gerenciamento de sistemas internos	Ser organizado, ser produtivo, ser analítico, conhecimento em tecnologia da informação e domínio do pacote Microsoft Office

Suporte a equipe de secretárias	Ser organizado, ser produtivo, ser analítico, buscar resolver problema, ter ética, manter sigilo de informações, visão de negócio e de mercado, postura adequada, ser discreto, comunicação assertiva, trabalhar em equipe.
Gerenciamento de e-mails	Ser organizado, ser produtivo, ser analítico, buscar resolver problema, ter ética, manter sigilo de informações.
Revisão de documentos	Ser organizado, ser produtivo, ser analítico, buscar resolver problema, ter ética, manter sigilo de informações.
Participação em reuniões de diretoria	Ser organizado, ser produtivo, ser analítico, buscar resolver problema, ter ética, manter sigilo de informações, postura adequada, ser discreto, comunicação assertiva, trabalhar em equipe, exercer influência.
Elaboração de pautas e atas de reuniões	Ser organizado, ser produtivo, ser analítico, buscar resolver problema, ter ética, manter sigilo de informações, postura adequada, ser discreto, comunicação assertiva.
Traduções	Ser organizado, ser produtivo, ser analítico.

Fonte: Elaborado pela autora (2016)

Verifica-se a partir do ilustrado no Quadro 5, que para cada atividade desempenhada pelos profissionais de secretário há mais de uma competência requerida. Acredita-se que tal fato se deve pela multifuncionalidade e polivalência, características da profissão secretarial.

Desse modo, crê-se que há alinhamento entre as competências secretariais requisitadas pela empresa e as atividades realizadas pelas secretarias da Empresa e, sendo assim, supõe-se que as primeiras influenciam no processo de realização das segundas. Considera-se que tal resultado, associa-se ao exposto por Le Botef (1995), ou seja, que a competência é o saber agir responsável e que é reconhecido pelos outros e implica saber como mobilizar, integrar e transferir os conhecimentos, recursos e habilidades, num contexto profissional determinado.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com o ora arrazoado, confirma-se que o mercado de trabalho valoriza cada vez mais o profissional de secretariado que entende o seu papel estratégico dentro da organização, como também, que a evolução das competências secretariais possibilitou essa mudança no perfil secretarial e, assim sendo, o retrato unicamente operacional, característico das décadas de 1960 e 1970 já não se adequam mais ao contexto contemporâneo.

Entretanto, durante a análise dos dados deste estudo, verificou-se, a partir da fala de um dos entrevistados, que na ENGIE, há ainda certa tendência para o trabalho mais operacional. Ou seja, o foco é que os colaboradores desempenhem suas atividades rotineiras, sem necessidade de macro reflexões sobre o ambiente organizacional. O mesmo entrevistado, acredita que tal situação se deve as heranças culturais da empresa, que antes, era estatal.

No entanto quando da análise dos dados sobre as competências requeridas para o cargo secretarial e até, mesmo pelas respostas dos sujeitos secretários executivos percebeu-se um viés de informação, que precisa ser considerado, já que algumas competências citadas se enquadram no perfil contemporâneo do secretário, ou seja, assumindo um papel mais estratégico nas organizações.

O ora contextualizado teve como ponto de partida o objetivo deste estudo, qual seja, analisar como as competências secretariais influenciam na atuação dos profissionais de Secretariado Executivo na ENGIE Brasil Energia, para tanto se traçou quatro objetivos específicos. O primeiro apresentar o perfil de competências exigido para o cargo de Secretário Executivo na ENGIE Brasil Energia está contemplado no capítulo quadro e estruturado com base em entrevista semiestruturada.

O segundo, identificar as atividades desempenhadas pelos profissionais de secretariado e o terceiro, verificar a visão sobre competências dos profissionais de secretariado colaboradores da Empresa estão dispostos no capítulo quadro e foram construídos a partir de entrevistas semiestruturadas. O quarto correlacionar às atividades desempenhadas com as competências exigidas ao profissional de Secretariado Executivo na empresa foi alcançado partir do alinhamento entre teoria e entrevistas, descrito também no capítulo quatro.

Alcançados os objetivos supõe-se que se tem uma resposta para a pesquisa de pesquisa: como as competências secretariais influenciam na atuação dos profissionais de Secretariado Executivo na ENGIE Brasil Energia? Influenciam nas atividades (não essencialmente operacionais), uma vez que para realizá-las é preciso conhecimento, habilidade e atitude para tanto. A afirmativa é confirmada pela correlação apresentada, entre

aquilo que se busca no perfil secretarial pela empresa e as atividades realizadas pelas secretárias.

Sobre os limites da pesquisa, menciona-se que se trata de um estudo de caso e, sendo assim, não permite generalizações. Acredita-se também, que houve algum tipo de óbice durante a coleta de dados, visto que há um viés de informação, detectado durante a análise dos dados.

Para estudos futuros sugere-se a reaplicação da pesquisa a fim de conhecer se houve mudanças em relação a posição da empresa, no que se refere ao trabalho voltado para o operacionalismo dos profissionais de secretariado, como também, explorar mais essa visão a partir dos sujeitos secretários. Outra possibilidade é um estudo comparado com outras organizações do mesmo tipo, a fim de perceber se o fenômeno se repete ou não.

REFERÊNCIAS

ABRÃO, A. Y.. O conflito de gerações e as competências da secretária no século XXI. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Org.). **Excelência no Secretariado**. São Paulo: Ser Mais, 2013. p. 221-226.

ANDREAZZA, M. S.. **Competências: análise a partir do planejamento estratégico de um departamento de uma Universidade Federal**. 2013. 22 f. Monografia (Especialização) - Curso de Especialização em Gestão Empresarial, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2013. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/127204/000973589.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 21 set. 2016.

BERTAN, S.T.. **A empregabilidade das Secretárias Executivas formadas pela UNISC - Turmas 2008 e 2009**. 2010. 72 f. TCC (Graduação) - Curso de Curso de Secretariado Executivo, Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2010. Disponível em: <[http://repositorio.unesc.net/bitstream/handle/1/315/Simone Bertan.pdf?sequence=1](http://repositorio.unesc.net/bitstream/handle/1/315/Simone%20Bertan.pdf?sequence=1)>. Acesso em: 23 setembro 2016.

BOND, M. T.; OLIVEIRA, M. de. **Manual do Profissional de Secretariado: O secretário como gestor**. 2. ed. Curitiba: Ibpex, 2011.

BORTOLOTTI, M. F. P.; WILLERS, E. M.. PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO: explanação das principais características que compõem o perfil. **Revista Expectativa**, Cascavel, v. 4, n. 4, p.1-12, abr. 2011. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/410/326>>. Acesso em: 18 set. 2016.

BRASIL. Lei n. 7.377, de 30 de setembro de 1985. **Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências**. Portal da Legislação: Leis Ordinárias. 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.htm. Acesso em: 11 mai 2015.

BRASIL. **Resolução n.º 3, de 23 de junho de 2005**. Institui as diretrizes curriculares nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. Ministério da Educação, 2005.

CARVALHO, A. GRISSON, D. **Manual de Secretariado Executivo**. São Paulo: Difusão Cultural do Livro. 2002.

DUNCAN, M. **The Case for Executive Assistants**. Harvard Business Magazine. Boston, MA: Harvard University Press, 2014.

DURAND, T. Forms of incompetence. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON COMPETENCE-BASED MANAGEMENT, 4., 1998, Oslo. **Proceedings**. Oslo : Norwegian School of Management, 1998.

DURAND, T. L'alchimie de la compétence. **Revue Française de Gestion**, n. 127, p. 84-102, jan./fév. 2000.

DUTRA, J; HIPÓLITO, J.; SILVA, C. **Gestão de pessoas por competências**: o caso de uma empresa do setor de telecomunicações. In: Encontro Anual da Anpad. 1998. Foz do Iguaçu: Anpad.

ENERGIA, E. B. **ENGIE Energia**. Disponível em: <<http://www.engeenergia.com.br/wps/portal/internet/>>. Acesso em: 17 nov. 2016.

FISCHER, A. L.; DUTRA, J. S.; NAKATA, L. E.; RUAS, R.. Absorção do conceito de competência em gestão de pessoas: a percepção dos profissionais e as orientações adotadas pelas empresas. In: DUTRA, J. S.; FLEURY, M. T. L.; RUAS, R. L. (Orgs). **Competências**: conceitos, métodos e experiências. São Paulo: Atlas, 2008.

FLEURY, M. T. L.; FLEURY, A.. Construindo o conceito de competência. **Rev. adm. contemp.** . 2001, vol.5, n.spe, pp.183-196. ISSN 1982-7849. <http://dx.doi.org/10.1590/S1415-65552001000500010>. Acesso em: 19 out. 2016.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (Org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Ed. da UFRGS, 2009. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/52806>>. Acesso em: 23 out. 2016.

GIL, A. C.. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 176 p. Disponível em: <https://professores.faccat.br/moodle/pluginfile.php/13410/mod_resource/content/1/como_elaborar_projeto_de_pesquisa_-_antonio_carlos_gil.pdf>. Acesso em: 17 out. 2016.

GIL, A. C.. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 220 p. Disponível em: <<https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9nicas-de-pesquisa-social.pdf>>. Acesso em: 14 nov. 2016.

GODOY, A. S.. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, [s.l.], v. 35, n. 3, p.20-29, jun. 1995. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0034-75901995000300004>. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v35n3/a04v35n3.pdf>>. Acesso em: 06 nov. 2016.

LASTA, A.; DURANTE, D. G.. A gestão secretarial no cenário organizacional contemporâneo. **Secretariado Executivo em Revist@**, Passo Fundo, p.1-17, Anual. Disponível em: <<http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/1768/1176>>. Acesso em: 18 setembro 2016.

LE BOTERF, G.. **Desenvolvendo a competência dos profissionais**. 3. ed. rev. e ampl. Porto Alegre: Artmed; Bookman, 2003.

LEAL, F. G.. Competências Secretariais em uma Perspectiva Comportamental. In: MARTINS, C. B.; D'ELIA, B.. **Modelos de Gestão no Contexto do Profissional de Secretariado**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração - Ufsc, 2015. p. 114-131.

LEAL, F. G.. **Competências secretarias requeridas pela Universidade Federal de Santa Catarina**. 2014. 209 p. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio-Econômico, Programa de Pós-Graduação em Administração, Florianópolis, 2014. Disponível em: <http://www.bu.ufsc.br/teses/PCAD0937-D.pdf>. Acesso em: 18 nov. 2016.

LEAL, F. G.; DALMAU, M. B. L.. Análise das competências secretariais requeridas pela Universidade Federal de Santa Catarina em comparação ao perfil profissiográfico do secretário executivo. **Gesec**, São Paulo, v. 05, n. 03, p.143-174, 1 dez. 2014. Revista de Gestão e Secretariado (GESEC). <http://dx.doi.org/10.7769/gesec.v5i3.289>. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/289/pdf_26>. Acesso em: 24 setembro 2016.

LEAL, F. G.; FIATES, G. G. S.. Competências dos Secretários-Executivos de uma Universidade Pública Federal: Uma Análise a partir da Perspectiva dos Gestores. **Gesec**, São Paulo, v. 04, n. 03, p.30-57, 1 dez. 2013. Revista de Gestao e Secretariado (GESEC). <http://dx.doi.org/10.7769/gesec.v4i3.216>. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/216>>. Acesso em: 28 set. 2016.

LEVY-LEBOYER, C. Gestión de la competencias. In: SOUZA, K. M. L. de et al. **COMPETÊNCIA: diferentes abordagens e interpretações como estímulo à Ciência da Informação**. In: XV SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais**. São Paulo: Cruesp, 2008. p. 1 - 15. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3545.pdf>>. Acesso em: 30 set. 2016.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M.. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2003. 312 p. Disponível em: <http://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india>. Acesso em: 31 out. 2016.

MOREIRA, K. D. ; OLIVO, L. C. C. de. O Profissional de Secretariado Executivo como Mediador de Conflitos. **Revista de Gestão e Secretariado**, [s.l.], v. 03, n. 01, p.30-53, 1 jun. 2012. Revista de Gestae e Secretariado (GESEC). <http://dx.doi.org/10.7769/gesec.v3i1.62>. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/62/pdf>>. Acesso em: 04 out. 2016.

NONATO JUNIOR, R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em Secretariado Executivo: A fundação das ciências da assessoria**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

PEREIRA, K. A.; SILVA, M. R. da. A atuação do secretário executivo no terceiro setor na cidade de Aracaju. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 5, n. 1, p.104-130, abr. 2014. Disponível em: Acesso em: 28 agosto 2016.

PIRES, A. *et al.* (2005) **Gestão por competências em organizações do governo**. Brasília: Enap..

PRAHALAD, K. HAMEL, G. **Competindo pelo futuro: Estratégias inovadoras para obter o controle do seu setor e criar os mercados de amanhã**. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

RODRIGUES, A. C.; FERRONATO, M.Z. **Breve discussão sobre os métodos científico, dedutivo, indutivo e hipotético-dedutivo**. Disponível em: <<http://www.partes.com.br/reflexao/sobremetodos.asp>> Acesso em: 18 nov. 2016.

SABINO, R. F.; ROCHA, F. G.. **Secretariado: do escriba ao web writer**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004. 166 p.

SCHWARTZ, I. (1990) **De la qualification a la competence**. Societé Française, n. 37, out., nov., dez. 1990, pp. 19-25.

SILVA, E. L. da; MENEZES, E. M.. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação**. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2006. 138 p. Disponível em: <http://www.convibra.com.br/upload/paper/adm/adm_3439.pdf>. Acesso em: 31 out. 2016.

SOUZA, K. M. L. de et al. **COMPETÊNCIA: diferentes abordagens e interpretações como estímulo à Ciência da Informação**. In: XV SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais**. São Paulo: Cruesp, 2008. p. 1 - 15. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3545.pdf>>. Acesso em: 30 set. 2016.

WADA, F. C. **A Importância do profissional de secretariado executivo como intermediador na implementação do empowerment em uma organização**. FAZU em Revista, n. 04, p. 149-155, 2007. Disponível em: <

<http://www.fazu.br/ojs/index.php/fazuemrevista/article/view/84/78>>. Acesso em: 27 setembro 2016.

ZARIFIAN, P. . **Objetivo competência**: por uma nova lógica. São Paulo: Atlas, 2008.

APÊNDICE A

ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA COM O DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DA ENGIE BRASIL ENERGIA

- 1) Na perspectiva da ENGIE Brasil Energia, qual a função do secretário-executivo na estrutura organizacional?
- 2) Que competências a empresa procura, em um processo de recrutamento e seleção, nos profissionais em secretariado?
- 3) As competências exigidas são gerais ou específicas para cada local de lotação?

APÊNDICE B

ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA PARA OS SECRETÁRIOS EXECUTIVOS DA ENGIE BRASIL ENERGIA

- 1) Especifique em qual setor você trabalha.
- 2) Indique seu grau de instrução.
- 3) Descreva o que você compreende sobre competência.
- 4) Em sua percepção, quais as principais competências necessárias para o bom desempenho de suas atribuições na ENGIE Brasil Energia?
- 5) Em sua percepção, as competências exercidas estão de acordo com as competências que foram abordadas durante a sua formação?
- 6) Descreva quais são as atividades que você desempenha.

APÊNDICE C

PERFIL PROFISSIONAL – SECRETÁRIAS-EXECUTIVAS ENGIE BRASIL ENEGIA

Pré-requisitos (Obrigatório):

- Formação Superior Completa em Secretariado Executivo
- Inglês avançado

Qualificação desejada:

- Domínio das ferramentas do Microsoft office (word, excel, power point).
- Competências comportamentais: técnicas de negociação, organização e produtividade, influência, comunicação assertiva e trabalho em equipe.

Atribuições do cargo:

- Receber, organizar e emitir resumos dos assuntos a serem deliberados pela diretoria executiva da companhia e suas controladas, propondo e disponibilizando a pauta das reuniões aos diretores e jurídico;
- Participar como secretária nas reuniões da diretoria executiva, por meio da emissão da pauta das reuniões, das deliberações da diretoria executiva (DD), da comunicação das decisões aos gerentes formais e da guarda dos documentos de acordo com sua confidencialidade;
- Organizar, garantir a guarda e o encaminhamento adequado dos documentos recebidos e emitidos pela presidência e providenciar a aquisição e o pagamentos de despesas da diretoria executiva, incluindo taxas gerais, contribuições associativas e de entidades ligadas ao setor elétrico, incluindo despesas de rateios;
- Coordenar o módulo de deliberação e designação, por meio da emissão dos diversos formatos de deliberações e designações, da revisão e orientação aos usuários e da emissão de ordens de serviços para correções no módulo;
- Preparar e acompanhar o orçamento anual do gabinete da presidência, por meio de controles internos e lançamentos das despesas em sistemas corporativos;
- Apoiar o diretor presidente e jurídico na organização das reuniões do conselho de administração, do comitê estratégico, dos comitês executivos do grupo controlador, da

companhia e suas controladas, bem como de reuniões de associações de interesse da diretoria, por meio da disponibilidade dos documentos necessários para deliberação;

- Organizar, coordenar e providenciar logística necessária para os compromissos do diretor presidente e supervisionar os compromissos dos demais diretores em apoio às secretárias executivas em relação à: agenda de reuniões, entrevistas, eventos, capacitações, viagens, recepção de convidados internos e externos, banco de dados de contatos, entre outros.
- Apoiar a realização de eventos corporativos que envolvam a participação da diretoria executiva, contratando prestadores de serviços especializados e providenciando a logística dos diretores e convidados.