



**UFBA – UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
EA – ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO**

YASMIN CUNHA BARROS

**COMPETÊNCIAS DOS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO NO
MERCADO GLOBALIZADO: UMA ANÁLISE A PARTIR DO LINKEDIN**

**SALVADOR - BA
2021**

YASMIN CUNHA BARROS

**COMPETÊNCIAS DOS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO NO
MERCADO GLOBALIZADO: UMA ANÁLISE A PARTIR DO LINKEDIN**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação Bacharelado em Secretariado Executivo da Escola de Administração da Universidade Federal da Bahia como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharela em Secretariado Executivo.

Orientador: Prof. Dr. Rodrigo Müller

SALVADOR - BA
2021

YASMIN CUNHA BARROS

**COMPETÊNCIAS DOS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO NO
MERCADO GLOBALIZADO: UMA ANÁLISE A PARTIR DO LINKEDIN**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharelado em Secretariado Executivo, Universidade Federal da Bahia, pela seguinte banca examinadora:

Banca Examinadora

Prof. Dr. Rodrigo Müller _____
Doutor em Tecnologia e Sociedade (PR)
Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Prof. a Dr.a Bárbara Maria Dutra _____
Doutora em Difusão do Conhecimento (BA)
Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Prof. a Dr.a Luciana Alves Rodas Vera _____
Doutora em Administração(MG)
Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Salvador, BA, 09/06/2021.

Dedico este trabalho a todos que me ajudaram ao longo deste percurso.

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais e irmã que escutaram minhas frustrações e compartilharam da minha alegria durante todo o processo.

Aos meus professores que me orientaram até agora, principalmente o professor Rodrigo.

E aos meus colegas de curso, com quem convivi intensamente durante os últimos anos.

Alguns tenho orgulho de chamar de amigos.

“Ganhar a vida não é mais suficiente. O trabalho tem de nos permitir viver a vida também.”

(Peter Drucker)

BARROS, Yasmin Cunha. **COMPETÊNCIAS dos profissionais de secretariado executivo no mercado globalizado**: uma análise a partir do LinkedIn. Monografia (Graduação em Secretariado Executivo). 63 f. Salvador, BA, 2021.

RESUMO

O profissional de secretariado executivo atualmente se caracteriza como um profissional multidisciplinar estando presente nas mais diversas organizações. Considerando a obtenção dos conhecimentos provenientes da análise de competências nos recrutamentos, este trabalho tem como objetivo geral identificar os requisitos das vagas ofertadas para os profissionais de Secretariado Executivo no mercado globalizado na plataforma LinkedIn. Como objetivos específicos, este trabalho busca (a) mapear as vagas ofertadas para o profissional de Secretariado Executivo, (b) identificar, descrever e comparar as competências requeridas no LinkedIn pelas empresas, além de (c) identificar quais nomenclaturas estão sendo utilizadas para o Secretário(a) Executivo. A partir desse conhecimento, entende-se que haverá ganho quanto a possibilidade de que Secretários e Secretárias se atualizem tornando-os mais competitivos no mercado a nível internacional. Este trabalho possui natureza aplicada e abordagem descritiva fazendo uso da metodologia mista que consiste no estudo qualitativo e quantitativo por meio de análise documental. Os resultados apontam que o profissional de secretariado executivo, de fato é conhecido pelo mercado pela terminologia de secretário(a) e que possui as competências necessárias, como controle de agenda, organização, gestão e atendimento de pessoas, para atuar no mercado de trabalho nacional e internacional, principalmente no nível de assistente e em empresas de grande porte.

Palavras-chave: Competências; Secretariado Executivo; Mercado de Trabalho.

ABSTRACT

The executive secretarial professional currently is considered as a multidisciplinary professional present in the most diverse associations. Considering the knowledge obtained from the analysis of competencies in recruitment, this work has as a general objective identify the requirements of the vacancies offered to the professionals of Executive Secretariat in the globalized market on the LinkedIn platform. As specific objectives, this paper seeks to map vacancies offered to the professional of Executive Secretariat, (b) to identify, and to compare the competencies required on LinkedIn by companies, in addition to (c) to identify which nomenclatures are being used for the Executive Secretary. Based on this knowledge, it is understood that there will be gains in terms of the possibility that Secretaries may update themselves, making them more competitive in the international market. This work has an applied nature and a descriptive approach making use of the mixed methodology that consists of qualitative and quantitative study through documentary analysis. The results indicate that the executive secretarial professional is known by the market for the secretary's terminology and has the necessary ones, such as agenda control, organization, management, and service to people, to work in the national and international labor market. Mainly at assistant level and in large companies.

Key words: Skills; Executive Secretariat; Labor market.

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 – CHA	20
Quadro 02 - Associações de Secretariado no Mundo	23
Quadro 03 – Técnicas metodológicas	29
Quadro 04 - Conversão de nomenclatura para pesquisa no LinkedIn	30

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 – Metodologia da pesquisa	28
Figura 02 - Fluxograma do trabalho	33
Figura 03 - Nuvem de palavras das funções no Brasil	50
Figura 04 - Nuvem de palavras das competências e requisitos no Brasil	50
Figura 05 - Nuvem de palavras das funções nos países falantes de português	51
Figura 06 - Nuvem de palavras das competências e requisitos nos países falantes de português	52
Figura 07 - Nuvem de palavras das funções nos países falantes de espanhol	53
Figura 08 - Nuvem de palavras das competências e requisitos nos países falantes de espanhol	53
Figura 09 - Nuvem de palavras das funções nos países falantes de inglês	54
Figura 10 - Nuvem de palavras das competências e requisitos nos países falantes de inglês	55

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 - Análise de vagas por países	35
Gráfico 02 - Análise sobre a quantidade de vagas por estado	36
Gráfico 03 - Análise do setor no Brasil	36
Gráfico 04 - Análise do porte da empresa por número de funcionários no Brasil	37
Gráfico 05 - Análise por nível de experiência para a vaga no Brasil	38
Gráfico 06 - Análise da nomenclatura no Brasil	38
Gráfico 07 - Análise de vagas por países falantes de português	39
Gráfico 08 - Análise de setor nos países falantes de português	40
Gráfico 09 - Análise de nomenclatura nos países falantes de português	40
Gráfico 10 - Análise de vagas por países falantes de espanhol	41
Gráfico 11 - Análise de Setor dos países falantes de espanhol	42
Gráfico 12 - Análise de porte da empresa por número de funcionários em países falantes do espanhol	43
Gráfico 13 - Análise do nível de experiência em países falantes do espanhol	43
Gráfico 14 - Análise da nomenclatura em países falantes do espanhol	44
Gráfico 15 - Análise de Salário em países falantes do espanhol	44
Gráfico 16 - Análise de vagas por países falantes de inglês	45
Gráfico 17 - Análise de Setor por países falantes de inglês	46
Gráfico 18 - Análise das nomenclaturas por países falantes de inglês	47
Gráfico 19 - Porte da empresa por número de funcionários por países falantes de inglês	48
Gráfico 20 - Nível de experiência por países falantes de inglês	48
Gráfico 21 - Salários dos países falantes de inglês	49

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
1.1 QUESTÃO DA PESQUISA	16
1.2 PRESSUPOSTOS DA PESQUISA	16
1.3 OBJETIVOS	16
1.4 JUSTIFICATIVA	17
1.5 TIPO DE PESQUISA	17
1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO	17
2 REFERENCIAL TEÓRICO	18
2.1 COMPETÊNCIAS	18
2.1.1 Conceituação	18
2.2 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO	20
2.2.1 Secretariado Executivo	20
2.2.2 Secretariado Internacional	22
2.2.3 Competências do profissional de Secretariado Executivo	25
2.3 O LINKEDIN	27
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	28
3.1 SITUAÇÃO EMPÍRICA	28
3.2 ABORDAGEM METODOLÓGICA	28
3.3 DESENHO/DELINEAMENTO METODOLÓGICO	29
3.4 TÉCNICAS METODOLÓGICAS	29
3.4.1 Roteiros das técnicas	32
3.5 PROCEDIMENTO TÉCNICO	33
4 RESULTADOS	34
4.1 PERFIL DAS VAGAS NO BRASIL	34
4.2 PERFIL DAS VAGAS NOS PAÍSES DE LÍNGUA PORTUGUESA	38
4.3 PERFIL DAS VAGAS NOS PAÍSES DE LÍNGUA ESPANHOLA	40
4.4 PERFIL DAS VAGAS NOS PAÍSES DE LÍNGUA INGLESA	44
4.5 FUNÇÕES DESEMPENHADAS, COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS E REQUISITOS DAS VAGAS	48
5 CONCLUSÃO	55
REFERÊNCIAS	57

1 INTRODUÇÃO

Com o atual cenário de trabalho, cada vez mais modernizado, e suas projeções para o futuro em todo o mundo, se torna clara a necessidade de que os profissionais, nas mais variadas áreas, se especializem e consigam desenvolver competências que atendam ao padrão de requisitos do recrutamento de recursos humanos das empresas. Assim, com o profissional de Secretariado Executivo não seria diferente. Desde seu surgimento a profissão passou por várias mudanças; desde o estereótipo de secretária que servia café, para a secretária que apenas atendia telefonemas até as que fazem mil e uma atividades ao mesmo tempo.

Müller, Oliveira e Cegan (2015), em seu quadro de evolução das atribuições secretariais adaptado de Neivae D'Elia, expõem que no início da profissão faltavam requisitos definidos aos profissionais, que as tarefas eram hierarquizadas (traçadas pela chefia) e em organizações burocráticas. No cenário de 2005, o qual já era considerado o “futuro” da profissão de Secretariado para Müller, Oliveira e Cegan, as organizações já se tornaram mais participativas, com tarefas definidas pelo novo estilo de gestão e com domínio da informática. O futuro definido pelos autores foi caracterizado com organizações empreendedoras, divisão de responsabilidades, tarefas com autonomia e constante necessidade de aprimoramento, e por isso, discorrem que já nos encontramos no que seria o futuro do secretariado.

De acordo com Sabino e Rocha (2004) apud BATISTA DE PAULA e SAMPAIO (2018), o Secretário é visto internacionalmente como um profissional que assume responsabilidades, sendo capaz de tomar decisões, liderar e facilitar as relações entre os membros da organização.

Muitos dos profissionais de secretariado atuam nas empresas como ponte, fazendo a comunicação dos setores, dentre eles o setor de RH por sua atuação como profissional de acompanhar o desenvolvimento do funcionário e acompanhar o desenvolvimento da empresa, criando e gerindo competências organizacionais, características comuns a gestão de competências muito utilizada por recrutadores (UBEDA; SANTOS, 2009). Considerando o mercado globalizado atual e o cenário pandêmico, o e-recrutamento se tornou ainda mais utilizado, uma vez que o impedimento de comparecer aos locais causou mudanças no mundo todo. Ao fazer uso do recrutamento online é possível captar pessoas de outras cidades, estados e até mesmo países.

O LinkedIn, plataforma usada pelos usuários para, principalmente, interações profissionais, começou em 2002, mas só foi, de fato, fundado em maio de 2003. A rede se propõe a ser direcionada para pessoas que procuram emprego, buscam profissionais e desejam

aprender novas competências. Sendo o maior serviço de nuvem profissional do mundo (LINKEDIN, 2020).

Partindo desse princípio, surgiu-se a necessidade de analisar e comparar as competências requeridas pelas empresas ao demandar vagas para Secretários Executivos na plataforma do LinkedIn.

1.1 QUESTÃO DA PESQUISA

A pergunta que guiará este trabalho de conclusão de curso será: Quais os requisitos das vagas ofertadas para os profissionais de Secretariado no mercado globalizado?

1.2 PRESSUPOSTOS DA PESQUISA

Acredita-se que são requeridas as competências em comunicação e línguas estrangeiras nas vagas dispostas aos profissionais de Secretariado Executivo e que a intensidade das competências exigidas dos profissionais de Secretariado Executivo de empresas internacionais é maior quando comparada com empresas domésticas. Ademais, as vagas ofertadas comumente são descritas como para secretárias, assistentes e assessores.

1.3 OBJETIVOS

Como objetivo geral temos: Identificar os requisitos das vagas ofertadas para os profissionais de Secretariado Executivo no mercado globalizado na plataforma LinkedIn.

Em objetivos específicos busca-se:

- a) Mapear as vagas ofertadas para o profissional de Secretariado Executivo.
- b) Identificar, descrever e comparar as competências requeridas no LinkedIn pelas empresas.
- c) Identificar a nomenclatura da vaga internacional da ocupação do profissional de Secretariado Executivo das vagas oferecidas.

1.4 JUSTIFICATIVA

Este trabalho pretende contribuir para o desenvolvimento das competências que o profissional de Secretariado Executivo formando ou já inserido no mercado pode se dedicar com mais afinco, com o objetivo de adquirir um currículo mais uniforme em um contexto internacional, dado que a pesquisa apresenta dados acerca do mercado de trabalho do profissional de secretariado no meio internacional permitindo também que os profissionais estejam mais preparados para ele e que o mercado possa compreender melhor em como o profissional pode contribuir com sua organização. O trabalho possui também relevância social uma vez que permite avanços na profissão e no trabalho dos profissionais que atuam nas mais diversas áreas. Além dessas contribuições, este trabalho permitirá que a pesquisadora melhore como profissional ao se deparar com os resultados da pesquisa e também para o curso de secretariado que terá uma nova perspectiva das competências solicitadas pelas organizações, podendo auxiliar no curso de Secretariado Executivo desta Universidade no momento da reforma curricular.

O levantamento bibliográfico foi feito a partir de 3 sites/plataformas; a CAPES, a revista GeSec e o Google Acadêmico. Foram encontrados 243 artigos referentes ao tema procurando pelas seguintes palavras chaves: secretariado, competência, recrutamento, gestão de pessoas, seleção por competências, recrutamento, mercado internacional. Ao analisar os artigos, estes foram reduzidos para 13. Indicando que a área de pesquisa sobre este tema encontra-se baixa e, portanto, uma oportunidade para novas pesquisas sobre o tema.

1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO

O trabalho está estruturado iniciando com este capítulo, seguindo para o referencial teórico que discorre sobre as conceituações de competências e o profissional de secretariado no Brasil e internacionalmente. Na terceira etapa fala-se sobre a metodologia de pesquisa aplicada, seguida dos resultados e, por fim, a conclusão do trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 COMPETÊNCIAS

A competência possui diferentes definições dentro do meio acadêmico dependendo do ponto de vista de cada pesquisador. Sabe-se, entretanto, que possuir competências é um requisito imprescindível para o mercado globalizado.

2.1.1 Conceituação

O Mini Dicionário Aurélio (2009) tem como definição da palavra competência: capacidade, aptidão. Sendo a capacidade definida como qualidade que pessoa ou coisa tem de satisfazer para determinado fim e aptidão como qualidade inata ou habilidade adquirida.

Pereira (2019, p. 14) discorre que “a palavra competência é compreendida de diversas formas de acordo com as áreas do conhecimento”. Dessa forma, precisou-se restringir o conceito de competência para área administrativa nesta pesquisa.

Partindo da premissa organizacional, acredita-se que o conceito de competência tem origem nos Estados Unidos com o autor McClelland em seu estudo sobre o desempenho de seus alunos. Segundo o autor a competência é uma qualidade subjacente na qual o indivíduo está diretamente relacionado com desempenho maior na realização de uma atividade ou em uma situação específica (McClelland, 1973).

Fleury e Fleury (2001) afirmam que as competências entraram em pauta no meio acadêmico e empresarial, associado a diferentes instâncias de compreensão: a competência do indivíduo, das organizações e dos países. Existindo a divisão entre objetividade do trabalho e a subjetividade do trabalhador (Miranda, 2004). Ou seja, as competências vão além da capacidade técnica e operacional, fazendo parte de quem é o indivíduo.

O Conselho Nacional da Educação, art. 7º da Resolução CNE/ CP nº 3, tem como definição de competência profissional:

[...] capacidade pessoal de mobilizar, articular e colocar em ação conhecimentos, habilidades, atitudes e valores necessários para o desempenho eficiente e eficaz de atividades requeridas pela natureza do trabalho e pelo desenvolvimento tecnológico (MINISTÉRIO DE EDUCAÇÃO, 2002, p. 2).

Com isso, podemos afirmar que a competência tem como ponto de encontro, pelos

conceitos apresentados, o indivíduo.

Segundo Miranda (2004) no fim dos anos 90 foi a fase que se consolidou a desconexão entre competência e qualificação. Moura e Sobral (2014) afirmaram que a habilidade é o saber como fazer algo e complementam, que como Zarifian (2012, apud Carvalho e Tonini, 2017) disse, competência é tomar iniciativa, assumir responsabilidade diante de situações profissionais com as quais se depara. Wood Jr. (1999, p. 122 apud Miranda, 2004) trata que o tipo de trabalho realizado pela habilidade é caracterizado pela reprodutividade, variedade controlada e preditibilidade. Já o trabalho por competências é caracterizado pela variedade, abstração, incerteza e criatividade. Isto é, a competência se difere da habilidade ao ser necessário fazer uso de conhecimento de campos diversos, um perfil de profissional polivalente.

Entende-se que com o aumento de pessoas que possuem formação superior as competências individuais, muitas vezes chamadas de competências comportamentais, são cada vez mais procuradas pelas empresas. As competências individuais são:

[...] uma inteligência prática das situações que, apoiando-se em conhecimentos adquiridos, transformados à medida que a diversidade das situações aumenta. A competência é a iniciativa sob a condição de autonomia (MIRANDA, 2004).

Dessa forma, podemos entender que o conceito de competência está associado aos recursos individuais que uma pessoa dispõe para a realização de uma atividade de forma autônoma que está relacionada a um desempenho superior.

A competência técnica se difere da comportamental, pois entende-se que essa é a competência adquirida através da educação formal, de treinamentos e experiência profissional, e a comportamental são as que permitem maior probabilidade de sucesso na execução de algumas atividades por meio de características do indivíduo ou provenientes do convívio em sociedade. São exemplos de competências comportamentais: a aplicação do conhecimento, comunicação, relacionamento interpessoal, criatividade, iniciativa, adaptabilidade, compromisso etc (CATHO, 2015).

De acordo com Leme (2012) a competência pode estar dividida em três partes: conhecimento, habilidade e atitude (CHA), como mostrado no quadro abaixo:

Quadro 01 - CHA

CHA	Conhecimento	Saber	Competência técnica
	Habilidade	Saber fazer	
	Atitude	Querer fazer	Competência comportamental

Fonte: Leme (2012, p.20).

Como definições desses conceitos temos que, segundo Chiavenato (2008), o conhecimento é a transformação das informações da vida acadêmica, profissional e pessoal dos indivíduos, que os levaria às práticas e normas determinadas pelas organizações pela visão da empresa, para criar condições positivas e vantagem competitiva no mercado (CHIAVENATO, 2008 apud FERREIRA et al 2019). A habilidade é a capacidade de tornar o conhecimento uma ação que gere os desempenhos esperados. E a atitude seria o comportamento do indivíduo gestor diante de situações de seu trabalho (CHIAVENATO, 2014).

Percebe-se que a competência técnica é caracterizada por saber fazer e saber como fazer, possuindo então habilidade e conhecimento. Já a competência comportamental está ligada apenas ao querer fazer não necessariamente possui habilidade ou competência. Um profissional “completo” deve possuir todas essas características do CHA.

2.2 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

O profissional de Secretariado é adaptável, no sentido de poder trabalhar em várias áreas de uma empresa. Dessa maneira, deve-se considerar que é possível que sejam desenvolvidas competências distintas para cada setor e área de trabalho.

Segundo Scariot e Durante (2008), “a atuação do secretário executivo também está se modificando para atender ao perfil polivalente, que acompanhe o processo de evolução e que tenha tendência a adaptar-se a culturas e situações variadas.” Observa-se que há algumas competências e requisitos que se repetem tanto aqui no Brasil como internacionalmente.

2.2.1 Secretariado Executivo

A profissão ganhou destaque nas organizações na década de 1950 e 1960, período no

qual as multinacionais começaram a ser implantadas no Brasil com maior força e assim a profissão ganhou foco nas técnicas secretariais (Nonato Júnior, 2009). Em 1970, no Rio de Janeiro, foi criada a primeira associação civil de secretarias, seguida por diversos ganhos para a profissão no Brasil.

Nos anos de 1950 o profissional de secretariado possuía funções simplórias e não era explorada pelas empresas todas as atribuições que a profissão podia oferecer. Entretanto, com o passar dos anos o profissional ganhou visibilidade nas organizações e com isso novas funções administrativas.

Com a chegada da era da informática e da qualidade, o perfil do secretário executivo se transforma. Ele passa a ser cogestor, empreendedor e assessor dos seus gestores. Suas competências são mais visualizadas e sua participação nas decisões da empresa mais atuante. Ele passa a ser um facilitador e mediador entre seus pares e a direção da organização, cuidando da relação interpessoal e comunicação dos grupos sociais da organização. (MASCARENHAS; SEPULVEDA; D'ASSUMPCÃO, 2011, p. 187).

A FENASSEC - Federação Nacional das Secretárias e Secretários, criada em 1988, é uma entidade sindical com fins de “estudo, coordenação, proteção, defesa e orientação geral e legal da categoria profissional” (FENASSEC, 2021). Assim a entidade possui grande importância para a categoria atuando em assuntos legais, educação profissional, conscientização de cidadania e ética, sendo composta por 24 (vinte e quatro) sindicatos.

Atualmente, as competências do profissional de Secretariado no Brasil seguem, em regra, o que foi definido pelo Ministério da Educação (MEC), uma vez que o mesmo permite a formação do profissional de Secretariado, por meio das Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN), além do código de ética do profissional e a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) a qual identifica as ocupações exercidas pelos trabalhadores, tanto nos setores públicos quanto privados no Brasil.

Contudo, antes das diretrizes, deve-se considerar a Lei 6.556, de 05 de setembro de 1978, a qual precedeu as demais regulamentações. Este documento sofreu alteração em 1996 pela Lei Nº 7.377 de 30/9/1985, Lei definitiva da Regulamentação da Profissão juntamente com as alterações de 1996, a qual definiu que será considerado Secretário Executivo:

a) o profissional diplomado no Brasil por Curso Superior de Secretariado, legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior por Curso Superior de Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma da lei; b) portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de início da vigência desta lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante

pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 4º desta lei (BRASIL, 1985).

O mesmo texto define também que se configura como Técnico em Secretariado Executivo:

a) o profissional portador de certificado de conclusão de Curso de Secretariado, em nível de 2º grau; b) o portador de certificado de conclusão do 2º grau que, na data da vigência desta lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 5º desta lei; Art. 3º - É assegurado o direito ao exercício da profissão aos que, embora não habilitados nos termos do artigo anterior, contém pelo menos cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretaria, na data da vigência desta lei (BRASIL, 1985).

Ademais, a Lei 7.377, de 1985, dispõe sobre as atribuições do Secretário e do Técnico em Secretariado. Dentre elas é possível observar que indiretamente essas atribuições configuram habilidades que o profissional deverá possuir para desempenhar a função. Atividades como, planejamento e organização, assessoramento, redação e interpretação de textos, domínio de idiomas, taquigrafia, oratória, distribuição de documentação e tarefas, manutenção de arquivos e atendimento ao público.

Em trabalhos da área a nomenclatura do profissional no mercado de trabalho se mostrou diversa, sendo comum o uso da palavra secretária(o) seguido de algum complemento. De acordo com Müller, Oliveira e Cegan (2015), isso pode indicar que a regulamentação ou o campo de atuação do profissional é desconhecido pelo mercado, como mostrado na pesquisa de Almeida (2016) na qual existiam cargos para analistas da qualidade, analistas de PCP, analistas de planejamento, analistas de suporte, analista executivo pleno, analista secretário executivo, auxiliar educacional, chefe administrativo, chefe de ensino, consultor de vendas, coordenador, diretor de serviços acadêmicos e engenheiro, mas estes atuavam na função de profissionais de Secretariado.

Na regulamentação, a CBO define ainda algumas outras nomenclaturas usadas comumente para substituir o nome Secretariado Executivo. Na CBO faz parte do grupo dos profissionais de organização e administração de empresas e aparece com o nome de Secretária(o) Executiva(o), possuindo como código a numeração 2523-05. As nomenclaturas que aparecem como sinônimos são respectivamente: Assessor de diretoria; Assessor de presidência; Assistente de diretoria; Assistente de presidência; Auxiliar administrativo de diretoria; Auxiliar administrativo de presidência; Secretário de diretoria; Secretário de

gabinete; Secretário de presidência; Secretário pleno; Secretário sênior.

Logo, estes sinônimos serão utilizados para a pesquisa na plataforma do LinkedIn, tanto para as buscas em português como para os demais idiomas, uma vez que são

2.2.2 Secretariado Internacional

“O Brasil é o único país no qual o Secretariado recebe o credenciamento de profissão regulamentada” (SABINO; GONÇALVES, 2016, p. 152), apesar da profissão estar presente em todos os países. No campo internacional globalizado temos associações de secretariado em diferentes países e continentes como mostrado na tabela abaixo.

Quadro 02 - Associações de Secretariado no Mundo

American Society of Corporate Secretaries	EUA
International Association of Administrative Professionals - IAAP	EUA
Legal Secretaries International Inc.	EUA
Professional Secretary International – The Association for Office Professional – PSI	EUA
Asociación de Secretarias del Uruguay – ADESU	URUGUAI
Asociación de Secretarias Del Paraguay	PARAGUAI
Associação de Secretárias Moçambicanas – ASSEMO	MOÇAMBIQUE
Associação de Secretárias Portuguesas	PORTUGAL
Asociación Del Secretariado Profesional de Madrid – ASPM	ESPANHA
Asociación Del Secretariado Profesional de Cantabria – ABCAN	ESPANHA
Federación Nacional de Secretarias de Espanha – FENAS	ESPANHA
Anchorage Legal Secretaries Association	ALASKA
Australian Institute of Office Professionals – IOP	AUSTRÁLIA
The Japan Secretaries Association	JAPÃO
Singapore Association of Personal and Executive Secretaries - SAPES	SINGAPURA

Association of Administrative Professionals	NOVA ZELÂNDIA
International Management Assistants	HOLANDA
Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarias – FIAS	COSTA RICA
Professional Secretaries Association – PSA	ÁFRICA DO SUL

Fonte: Relação das Entidades Representativas no mundo (ALMEIDA, 2009) adaptado pela autora, 2021.

A IAAP é uma das mais antigas associações de secretariado, foi criada em 1942 e se propõe a ajudar profissionais da área administrativa. A Associação iniciou com o nome de National Secretaries Association, mudando para Professional Secretaries International. Ela não foi a única a mudar de nome ao longo dos anos, a exemplo da International Management Assistants que anteriormente chamava EUMA - European Management Assistants. Em seu histórico, a IAAP relata em seu site que em 1967 os homens passaram a fazer parte da associação, indicando uma mudança do perfil dos associados nos EUA. A associação, assim como algumas das demais citadas, fornece certificação adicional para profissionais da área.

Dentre as associações em espanhol a FIAS foi fundada em 1970 durante o primeiro Congresso Interamericano de Secretarias em Buenos Aires. Em uma entrevista ao DIE - Diario Itaipu Electrónico, a diretora, Cynthia Duarte, da Asociación Paraguaya de Secretarias, contou que a associação busca elevar a carreira do Secretário por meio de um curso de licenciatura uma vez que o país só possui cursos técnicos.

Em Moçambique o primeiro-ministro, Alberto Vaquina, declarou que o trabalho da Associação das Secretárias e Secretários de Moçambique tem contribuído no funcionamento das instituições fornecendo qualidade nos serviços prestados à população. A presidente da instituição declarou buscar pela profissionalização dos membros que, anteriormente, assim como na IAAP, não possuía homens.

Em Portugal a ASP - Associação de Secretárias Portuguesas, relata em sua edição especial (2019) que ser secretário no país é um desafio, pois não há regulamentação oficial para o exercício da função, a categoria profissional não consta em boa parte dos contratos coletivos de trabalho, não existindo uma estrutura de carreira para os secretários.

O Japão possui a The Japan Secretaries Association que atua no país desde 1968 com a aprovação de seu Ministério da Saúde, Trabalho e Previdência. A associação relata que no país há poucos cargos para secretários nas corporações e ela tem o objetivo de centralizar esses profissionais fornecendo um centro de network e aprendizagem.

Nonato Júnior (2009) em seu livro 'Epistemologia e teoria do conhecimento em Secretariado Executivo' conta de suas percepções em relação às vivências que teve durante eventos internacionais de secretariado. Um evento pontuado no livro foi o acontecido na África do Sul, em 1997, no qual foram planejadas ações de cunho internacional para a profissão. Nonato Júnior (2009) diz que de acordo com Moraes (1998) foi possível destacar a criação de redes de conhecimento entre as diversas associações existentes no mundo, a elaboração de um banco de dados, a organização sindical internacional, a criação do código de ética mundial, o dia internacional de secretariado e a criação de uma nomenclatura em âmbito global.

Ademais, ainda no livro citado acima, o autor explana que no simpósio internacional acontecido no Brasil pode ver o relato de profissionais de Secretariado de países estrangeiros e nesses relatos foi percebido que os desafios enfrentados pelos profissionais ao redor do mundo se assemelham com os que são enfrentados aqui. Nonato Júnior (2009) conta que o reconhecimento por meio legal ainda precisa de mais atenção no meio internacional, uma vez que estão em processos anteriores ao que o Brasil se encontra. Foi percebido pelo autor também que o profissional de Secretariado possui um senso afetivo mais apurado, acreditasse que por lidar com hierarquias e resolução de conflitos.

É interessante, entretanto, observar que a maioria dos países analisados nesta pesquisa possuem algum tipo de curso profissionalizante na área secretarial. Dentre os países sul-americanos, o Brasil e o Equador possuem cursos de secretariado em nível de graduação, técnico e tecnológico, enquanto os outros países, como Argentina, Colômbia, Chile, Peru, Uruguai e Bolívia possuem cursos em nível técnico e tecnológico apenas (VIGORIA et al., 2019).

2.2.3 Competências do profissional de Secretariado Executivo

Considerando o que foi exposto como conceito de competência, na qual ela pode se dividir em competência técnica e comportamental, também conhecidas como hard e soft skills, percebe-se abaixo que as competências do profissional de secretariado executivo como é definida no código de ética e pelo Ministério da Educação que esses estão mais associados às competências técnicas.

No Código de Ética Profissional no Diário Oficial da União, publicado em 07 de

junho de 1989, encontra-se nos artigos 10 e 11 que é de competência do profissional de Secretariado ser um facilitador na implementação de mudanças na empresa, nas relações e ser peça chave no fluxo de informações. Sendo este então, uma ponte para a comunicação entre diferentes setores da organização.

É interessante pontuar que um ano antes da criação do código de ética acima citado, foi fundada a Federação Nacional de Secretarias e Secretários - FENASSEC - a qual pode lutar por questões específicas da área de assessoramento (NONATO JÚNIOR, 2009).

Na resolução de nº 3 de 2005 o Ministério da Educação foi seguido o que já estava disposto na Lei ao instituir como perfil desejado do formando em secretariado as seguintes competências e habilidades:

I - capacidade de articulação de acordo com 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 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 (Brasil, 2005).

A partir da análise desta resolução podemos dizer que o primeiro critério desejado está ligado a comunicação assim como o sexto, o sétimo e o décimo segundo, já os critérios dois, três, quatro, cinco, nove e dez estão associados à gestão, sobrando o oito e onze que estão associados eficácia e o treze está ligado a competências mais pessoais do indivíduo.

A CBO, do Ministério do Trabalho, que tem como objetivo identificar e classificar as ocupações, descreve o profissional de secretariado executivo como o responsável por: Assessorar os executivos no desempenho de suas funções, gerenciar informações, auxiliar na execução de suas tarefas administrativas e em reuniões, marcar e cancelando compromissos, coordenar e controlar equipes (pessoas que prestam serviços a secretária: auxiliares de

secretária, office-boys, copeiras, motoristas) e atividades; São responsáveis por controlar documentos e correspondências, atender clientes externos e internos, organizar eventos e viagens e prestar serviços em idiomas estrangeiros, podendo cuidar também da agenda pessoal dos executivos.

Dessa forma, pode-se perceber que o profissional de secretariado executivo possui competências em áreas correlatas, contudo essenciais para a gestão de uma organização. Mascarenhas, Sepulveda e D'assumpção (2011, p. 190) consideram que o secretário é “coparticipante na gestão de processos e responsável por contribuir nas tomadas de decisões na organização” possuindo um perfil multifuncional e polivalente.

2.3 O LINKEDIN

As redes sociais iniciaram em 1997 para compartilhar fotos, falar sobre hobbies, criar amizades e se conectar com as pessoas como forma de entretenimento. No entanto, atualmente também usam-se algumas redes para o âmbito profissional, como é o caso do LinkedIn (Melanthiou, Pavlou & Constantinou, 2015).

A plataforma do LinkedIn, maior rede profissional do mundo, teve início em maio de 2003 e, assim como grandes empresas de tecnologia, teve início na casa de seu cofundador, Reid Hoffman. Atualmente o site possui fonte de receita diversificada e pertence a Microsoft desde 2016, “reunindo o maior serviço de nuvem profissional do mundo” permitindo que empresas anunciem vagas de emprego no mundo todo, como dito por Almeida (2014) que o recrutamento por meio digital permite uma divulgação de ofertas de emprego a nível global, estando a plataforma em mais de 200 países e possuindo mais de 756 milhões de usuários (LINKEDIN, 2021).

Araújo (2018) afirmou que os interesses pessoais, os grupos e as associações a que o utilizador pertence são parte do perfil do usuário e são utilizados pela plataforma por meio dos algoritmos para contactar com novas oportunidades de carreira, novos empreendimentos na plataforma do LinkedIn.

De acordo com os dados retirados do site Kinsta (2020) o LinkedIn mais que duplicou suas intenções de busca nos últimos 10 anos. Dos milhões de usuários que a plataforma abriga, 40% deles a utilizam todos os dias.

Uma das fontes de receita do LinkedIn é por meio da aquisição de pacotes de

assinatura que permitem ao usuário maiores informações como quem acessou seu perfil ou em quantas buscas o seu perfil apareceu, possibilitando um direcionamento do usuário saber quais as empresas o consideraram um candidato interessante e como ficar mais atrativo para elas por meio das suas postagens. Além dos planos voltados para candidatos, existe o Recruiter Lite que libera ferramentas para recrutadores, como acesso a um banco de talentos mais amplo e criar alerta de candidatos pelo *e-mail*.

Ainda de acordo com o site acima citado, 122 milhões de usuários receberam uma entrevista, sendo 35,5 milhões de candidatos contratados por meio das conexões estabelecidas por lá. Outras estatísticas do LinkedIn apontam que ele possui maior tráfego que o *twitter* e o *facebook*, redes sociais muito utilizadas, em relações B2B sendo responsável por mais de 50% dessas.

Considerando o cenário pandêmico, este tipo de recrutamento expandiu-se ainda mais, uma vez que as recomendações da Organização Mundial de Saúde são o isolamento social. Logo, o trabalho virtual, famoso *home office*, ganhou força, possibilitando não só o recrutamento online, mas também o trabalho online.

Assim, a plataforma foi escolhida justamente por estar localizada em diversos países e ser utilizada como site de recrutamento de empresas de diversos tamanhos e áreas e por uma grande variedade de candidatos.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

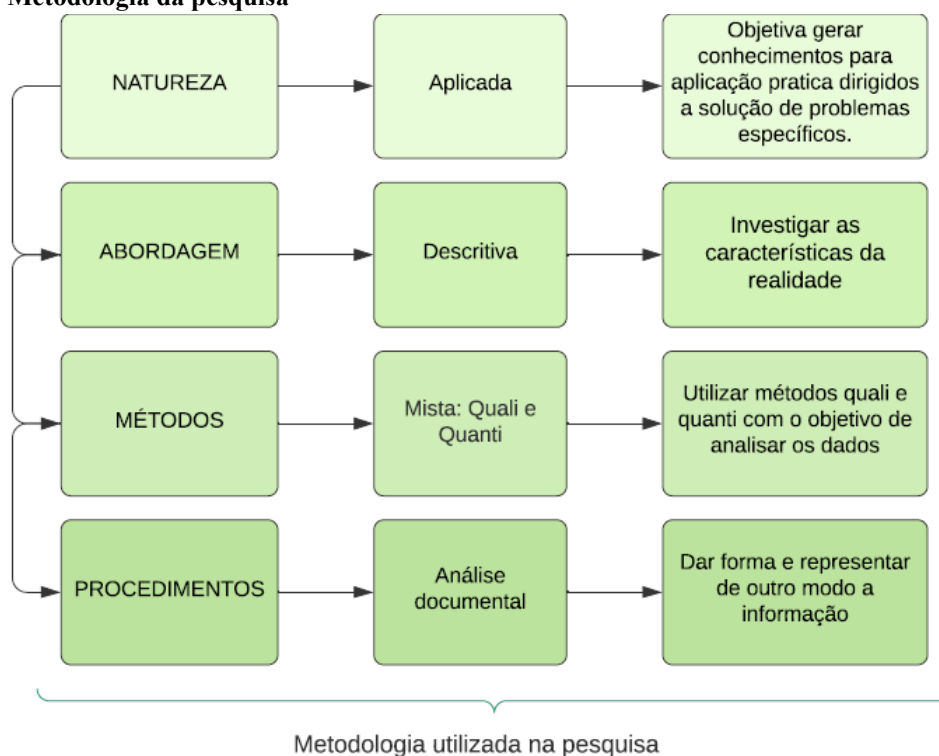
3.1 SITUAÇÃO EMPÍRICA

O estudo foi elaborado na plataforma LinkedIn, buscando vagas para profissionais de Secretariado Executivo no Brasil e em alguns países buscando as competências requeridas pelas empresas.

3.2 ABORDAGEM METODOLÓGICA

A metodologia abordada na pesquisa leva ao entendimento de como os processos foram empregados apresentando o nível de abstração dos fenômenos analisados (PRODANOV; FREITAS, 2013). Com isso foi possível definir o alcance da investigação apresentada abaixo.

Figura 01 - Metodologia da pesquisa



Fonte: Prodanov e Freitas (2013), adaptado pelo autor (2021).

A pesquisa traz como base a abordagem quantitativa e em seguida qualitativa, sendo esta, então, mista. De acordo com Knechtel (2014), a pesquisa quantitativa possui variáveis

quantificadas em números as quais são analisadas estando diretamente ligada a quantificação dos dados. Roesch (2007), em seu livro, discorre que a pesquisa qualitativa tem como pontapé inicial conjuntos e conceitos mais abrangentes com conteúdo que se consolida durante o processo de coleta. Já a reflexão teórica ocorre durante o processo ou quase no fim da coleta de dados. O trabalho tem como método o estudo de caso, como técnica de coleta a análise documental e como técnica de análise de conteúdo, a qual tem o objetivo de repensar a informação passada pelo texto base e representá-la de uma nova maneira.

3.3 DESENHO/DELINEAMENTO METODOLÓGICO

Apollinario (2012, p. 115) afirma que existem dois grandes grupos de pesquisas: as experimentais e as pesquisas descritivas. Esta pesquisa se enquadra no segundo grupo uma vez que, pela definição do autor, a pesquisa possui delineamento de levantamento subgrupo de pesquisa descritiva no qual “tem por finalidade apenas investigar as características de determinada realidade ou mesmo descobrir as variáveis componentes dessa realidade”. Esse tipo de pesquisa geralmente possui validade externa alta, contudo não é possível inferir os motivos dos acontecimentos, sendo assim a pesquisa não se propõe estabelecer causas.

3.4 TÉCNICAS METODOLÓGICAS

Respondendo à questão de quais técnicas metodológicas, a qual apresenta como o autor chegou a determinado pensamento, foram utilizadas para construção deste trabalho criou-se o quadro 03 para apresentar de maneira mais prática.

Quadro 03 – Técnicas metodológicas

Objetivos específicos	Técnica de coleta de dados	Técnica de tratamento dos dados
a) Mapear as vagas ofertadas para o profissional Secretariado Executivo	Coleta de dados secundários nas vagas para Secretariado Executivo dentro da plataforma LinkedIn	Análise de documentos

b) Identificar, descrever e comparar as competências requeridas no LinkedIn pelas empresas	Coleta de dados secundários nas vagas para Secretariado Executivo dentro da plataforma LinkedIn	Análise de documentos
c) Identificar a nomenclatura da vaga internacional da ocupação do profissional de Secretariado Executivo das vagas oferecidas	Coleta de dados secundários nas vagas para Secretariado Executivo dentro da plataforma LinkedIn	Análise de documentos

Fonte: Elaboração própria (2021).

A trajetória metodológica desta pesquisa teve início com a definição de usar as associações apresentadas no Quadro 01 como pilar para a escolha das localidades a serem estudadas nesta pesquisa juntamente com os critérios de utilização dos países que falam o português (com o Brasil, Portugal e Moçambique), inglês (EUA, Nova Zelândia, Alaska, Austrália e África do Sul) e espanhol (Chile, Uruguai, Espanha e Costa Rica), que são línguas comumente estudadas nos cursos de secretariado. Assim, ficaram 12 países para se analisar no LinkedIn, site o qual é configurado como base secundária para coleta de dados, o profissional de secretariado.

Para os países de língua portuguesa foram usados os termos da CBO em português e para os demais países permaneceu-se o uso das nomenclaturas da CBO, contudo com a conversão para o idioma do local. A busca foi realizada no período de 15 de janeiro de 2021 até 21 de março de 2021, dessa forma, as vagas analisadas, que possuíam período de divulgação delimitado, não estão mais visíveis para análise posterior no site do LinkedIn.

Quadro 04 - Conversão de nomenclatura para pesquisa no LinkedIn

Português	Inglês	Espanhol
Assessor de Diretoria	Board Advisor	Asesor de la Junta
Assessor de Presidência	Presidency Advisor	Asesor de la Presidencia
Assistente de Diretoria	Assistant Director	Asistente de la junta
Assistente de Presidência	Presidential Assistant	Asistente de Presidencia
Auxiliar Administrativo de Diretoria	Administrative Assistant Director	Asistente Administrativo de la Junta
Auxiliar Administrativo de Presidência	Administrative Assistant of Presidency	Asistente Administrativo de la Presidencia
Secretário de Diretoria	Board Secretary	Secretario del Consejo
Secretário de Gabinete	Cabinet Secretary	Secretario de Gabinete
Secretário de Presidência	Presidential Secretary	Secretario de la Presidencia
Secretário Pleno	Full Secretary	Secretario Titular
Secretário Sênior	Senior Secretary	Secretario Senior
Secretário Executivo	Executive Secretary	Secretario Ejecutivo
Secretário Bilíngue	Bilingual Secretary	Secretario Bilingue
Secretário Trilíngue	Trilingual Secretary	Secretario Trilingue

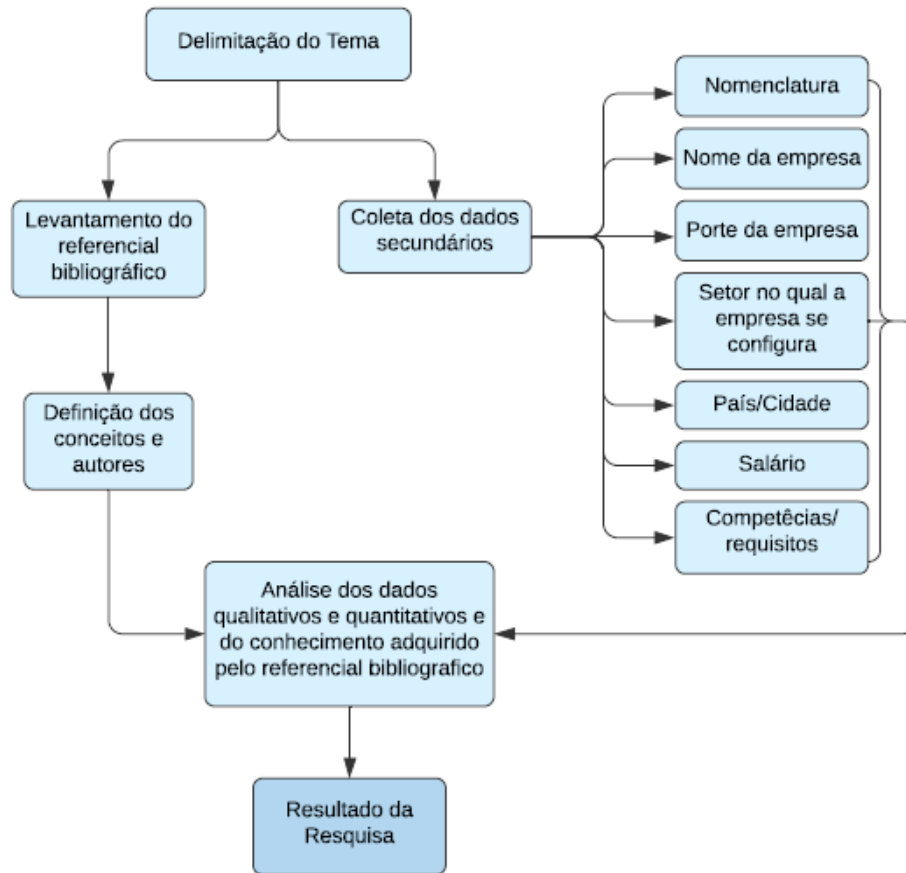
Fonte: Elaboração própria (2021).

Além desse recorte, foi utilizado na plataforma o filtro de vagas oferecidas no último mês (considerando o dia pesquisado) e o recorte de até 100 vagas por país devido à grande quantidade de resultados, como por exemplo os EUA que apresentaram mais de 15 mil resultados. Dessa forma, foram descartadas vagas que não estavam de acordo com o perfil de secretários ou vagas com difícil observação das atividades ou competências requeridas, a exemplo dos resultados que exigiam formação na área de contabilidade ou direito e funções compatíveis com essa formação, assim essas vagas não foram contabilizadas para esta pesquisa.

Objetivando analisar de forma organizada os dados que seriam coletados no LinkedIn, após a definição do tema, como estes seriam captados, uma vez que já seria necessário ter tais informações para iniciar o projeto criou-se o fluxo de trabalho se deu como

apresentado na Figura 02, a seguir.

Figura 02 - Fluxograma do trabalho



Fonte: Prodanov e Freitas (2013), adaptado pelo autor (2021).

3.4.1 Roteiros das técnicas

O roteiro foi baseado na observação e recolhimento de dados, como: nomenclatura da vaga, porte da empresa por número de funcionários, país/cidade (os quais foram escolhidos com base no quadro 02 de associações de secretariado no mundo. Dessas associações os países foram selecionados, por uma questão de idioma, o Brasil, Portugal, Moçambique, Chile, Uruguai, Costa Ricas, Espanha, África do Sul, Alaska, Austrália Nova Zelândia e Estados Unidos) competências/requisitos, quantidade de vagas, setor em que a empresa se classificou e salário.

As classificações de nível de experiência fornecidas pelo LinkedIn e identificadas nas vagas foram júnior, assistente, pleno-sênior, executivo e diretor, as quais não se encontrou especificações sobre no site.

3.5 PROCEDIMENTO TÉCNICO

Entende-se como documento qualquer registro que possa ser utilizado com o objetivo de ser fonte de informação, implicando em: observação, leitura, reflexão e crítica (PRODANOV; FREITAS, 2013).

A análise estratégica utilizada para construção deste trabalho de conclusão de curso foi a análise documental e a análise de conteúdo.

Conforme Laville & Dionne (1999, p. 214), o princípio da análise de conteúdo “consiste em desmontar a estrutura e os elementos desse conteúdo para esclarecer suas diferentes características e extrair sua significação.” Ou seja, reproduzir a informação de maneira distinta da original para que ela esteja mais conveniente ao que se busca representar com o máximo de informação.

O objetivo da análise documental é a representação condensada da informação, para consulta e armazenamento; o da análise de conteúdo é a manipulação da mensagem (conteúdo e expressão desse conteúdo) para evidenciar os indicadores que permitem inferir sobre uma outra realidade que não a da mensagem (BARDIN, 2011, p. 52).

Logo, comprova-se a partir das definições dos autores citados acima que a análise documental está em tratar os dados de forma que os mesmos possam trazer novas percepções sobre um determinado assunto.

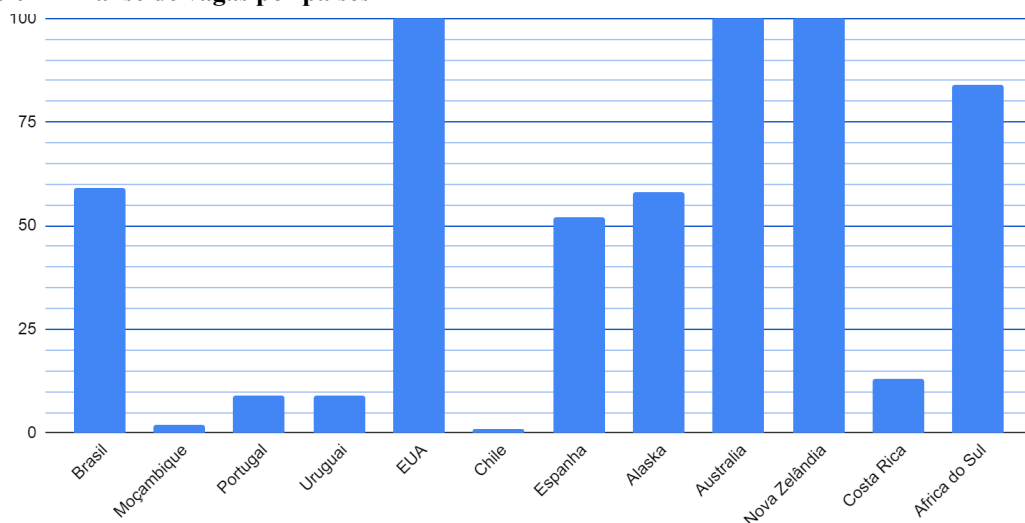
Com base nas técnicas de análise de conteúdo as categorias para análises definidas *a priori* foram divididas por países de língua espanhola, inglesa e portuguesa deixando o Brasil de lado nos países que falam o português nesse caso uma vez que foi proposto comparar os outros países com o Brasil. As categorias analisadas dentro das vagas ofertadas foram: nomenclatura, tamanho da empresa, salário, porte da empresa (com base no número de funcionários), país, cidade (para as vagas alocadas no Brasil) e as competências e requisitos cobrados pelas organizações. As competências e requisitos foram as únicas categorias nas quais os países aparecem todos juntos para que fosse feita essa comparação.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Após a coleta dos dados na plataforma do LinkedIn, levando em consideração tudo que foi discutido anteriormente na metodologia de pesquisa, foram elaborados gráficos e nuvens de palavras.

Os dados foram organizados tendo como base a comparação do Brasil com o restante dos países. Dessa forma, os demais foram divididos por idioma para facilitar o processo de análise das informações.

Gráfico 01 - Análise de vagas por países



Fonte: Elaboração própria (2021).

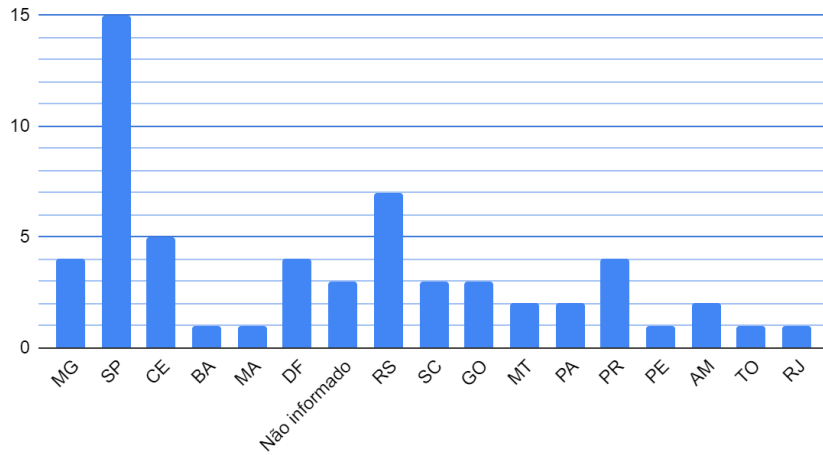
Em relação a disposição das vagas no LinkedIn por países temos os EUA, a Austrália e a Nova Zelândia que alcançaram a oferta máxima estipulada para o estudo de até cem vagas. Outros países como África do Sul (84), Alaska (58), Espanha (52) e Brasil (59) também obtiveram um bom resultado em quantidade de vagas sendo superior a cinquenta. A Costa Rica teve um total de treze vagas ofertadas, e Portugal e Uruguai tiveram nove cada um. Os demais países tiveram uma margem baixa de vagas. Moçambique e Chile obtiveram respectivamente duas e uma vaga apenas. Foi totalizado quinhentas e oitenta e sete vagas.

4.1 PERFIL DAS VAGAS NO BRASIL

O Brasil foi o quarto país com maior número de vagas na plataforma (59), representando 10,1%, sendo também o único que possui regulamentação própria para o profissional.

Com base nessas ofertas foram criados os gráficos abaixo para compreender como a profissão do secretário se comporta.

Gráfico 02 - Análise sobre a quantidade de vagas por estado



Fonte: Elaboração própria (2021).

O estado de São Paulo teve um total de 15 vagas das 59 encontradas no Brasil. Acredita-se que tal fato se dá devido ao estado ser o polo econômico do Brasil estando na décima quarta posição no ranking mundial em 2019 pela Revista Pesquisa FAPESP. O estado foi seguido pelo Rio Grande do Sul (7), Ceará (4), Minas Gerais (4), Paraná (4) e o Distrito Federal (4). Os estados do Maranhão, Bahia, Santa Catarina, Goiás, Mato Grosso, Pará, Pernambuco, Amazonas, Tocantins e Rio de Janeiro juntos ocuparam 19 vagas. Além dos estados que aparecem, é importante ressaltar os que não houveram resultados na pesquisa que podem ou não estar entre as vagas que não tiveram os estados informados.

Gráfico 03 - Análise do setor no Brasil

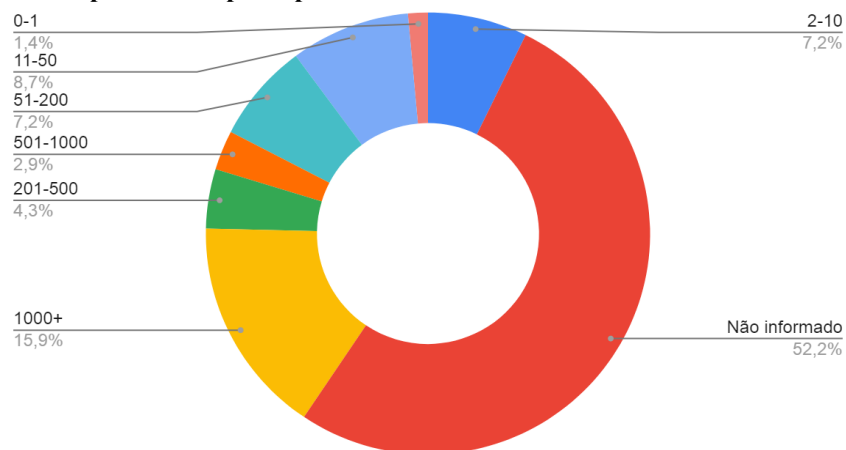


Fonte: Elaboração própria (2021).

A classificação de setor feita pelas empresas no LinkedIn permitia até três classificações pré-definidas pela própria plataforma para categorizar o setor de atuação. Com isso, obteve-se um perfil específico para cada empresa, criando perfis bem delimitados. Entretanto, separar as empresas por três classificações impossibilitava a visualização de cada categoria individualmente. Dessa forma, foram contabilizadas quantas vezes cada categoria foi apresentada, não refletindo então o número de vagas ou empresas.

Quase todas as organizações se enquadram na área de Recursos humanos (46) e Recrutamento e seleção (36), contudo essas organizações também se categorizam em áreas distintas como, ensino superior, construção, logística e cadeia de suprimentos, dispositivos médicos, mineração e metais, telecomunicações, varejo e tecnologia da informação, dentre outros. Podemos concluir que a área secretarial no Brasil é diversa e pode atingir os mais diferentes setores de atuação das empresas.

Gráfico 04 - Análise do porte da empresa por número de funcionários no Brasil



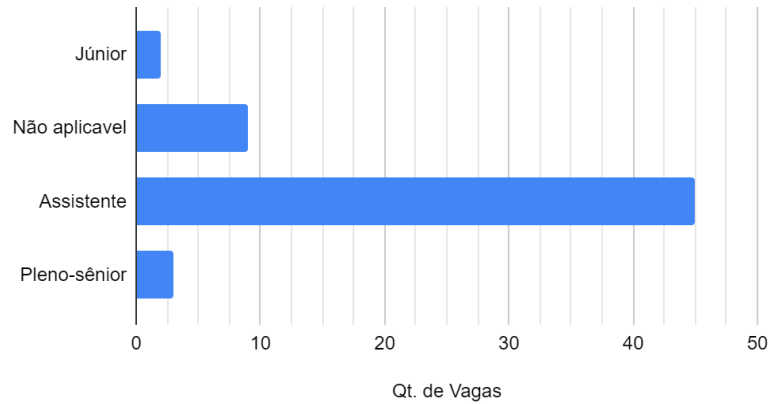
Fonte: Elaboração própria (2021).

O porte da empresa foi definido com base nos dados fornecidos pelo LinkedIn por números de funcionários de 0 até 10000. Foi decidido que seria utilizada a classificação mais reduzida de 0 até 1000 funcionários, deixando de lado a classificação estipulada pelo IBGE, no qual é definido que empresas de micro porte tendo respectivamente até 9 funcionários para comércio e serviços e 19 funcionários para indústria indo até empresas acima de 100 para comércio e serviços e para indústria acima de 500 para empresas de grande porte, uma vez que esta classificação possui uma margem baixa de precisão em relação aos dados originários.

Neste trabalho, o porte das empresas foi classificado como: (i) 0 a 1; (ii) 2 a 10; (iii) 11 a 50; (iv) 51 a 200; (v) 201 a 500; (vi) 501 a 100; e (vii) +1000; conforme Gráfico 4.

Analisando o gráfico constata-se que a maioria das organizações são de grande porte possuindo mais de mil funcionários, seguida por empresas de pequeno porte possuindo entre 11 e 50 funcionários. Ademais, verificamos que mais da metade das vagas não identificam o porte das empresas.

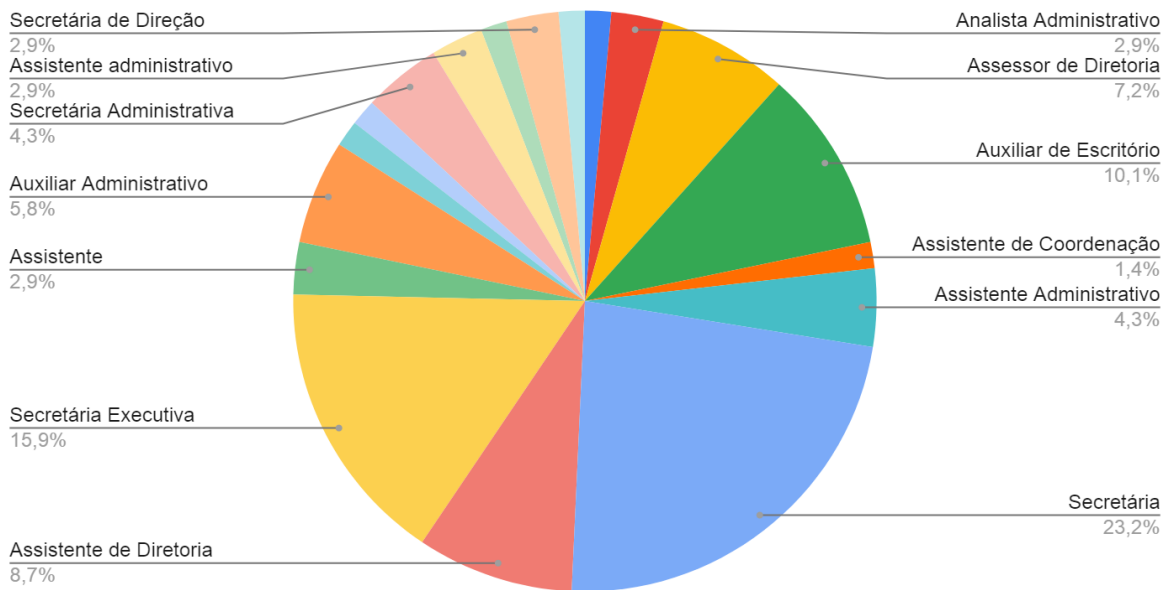
Gráfico 05 - Análise por nível de experiência para a vaga no Brasil



Fonte: Elaboração própria (2021).

O nível de experiência no Brasil teve apenas 3 classificações: júnior, pleno-sênior e assistente, dessas 59 vagas 45 foram classificadas como nível assistente e nove não obtiveram classificação.

Gráfico 06 - Análise da nomenclatura no Brasil



Fonte: Elaboração própria (2021).

As nomenclaturas das vagas foram diversas e passaram por um tratamento buscando uniformizá-las, por exemplo: inicialmente uma vaga possuía a nomenclatura de “Assistente de Ouvidoria Hospitalar” passando pelo tratamento foi classificada apenas como assistente, uma vez que foi identificado que posteriormente a assistente era atribuído à empresa.

Logo, identificamos que o nome mais utilizado para se referir ao profissional no Brasil é, de fato, Secretária que teve uma porcentagem de 23.2%, sendo seguida por

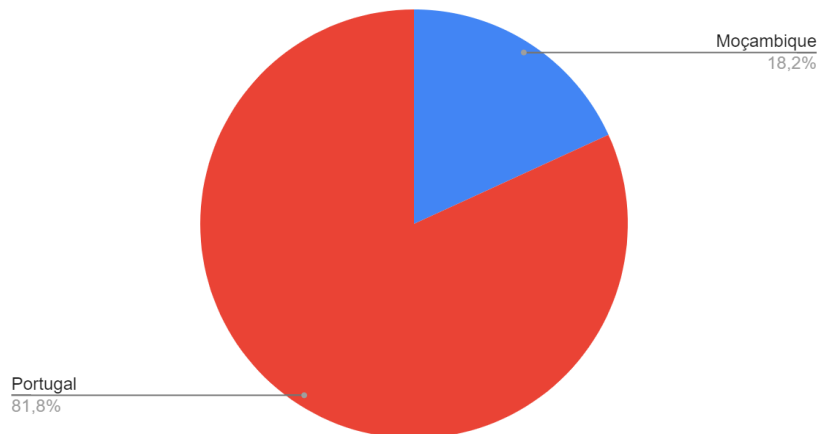
Secretaria Executiva (15.9%), Auxiliar de Escritório (10.1%), Assistente de Diretoria (8.7%) e Assessor de Diretoria (7.2%). Notamos então que a classificação da CBO se mantém nas vagas ofertadas no Brasil, pois das nomenclaturas utilizadas pela CBO mais da metade (8/14) recebia o nome de secretário.

Em relação ao salário poucas empresas disponibilizaram essa informação. Das 59 vagas encontradas no Brasil, apenas três deixaram o salário visível para os candidatos, sendo duas vagas no estado de São Paulo e uma em Santa Catarina. O valor variou entre R\$ 2.000,00 e R\$ 2.500,00.

4.2 PERFIL DAS VAGAS NOS PAÍSES DE LÍNGUA PORTUGUESA

Como mostrado anteriormente no Gráfico 01 os países de língua portuguesa obtiveram baixas ofertas de vagas para o profissional de secretariado, tendo Moçambique duas e Portugal nove vagas, apesar do país lusófono possuir pesquisas acadêmicas acerca da profissão de Secretariado o que indicaria uma demanda para a área.

Gráfico 07 - Análise de vagas por países falantes de português



Fonte: Elaboração própria (2021).

Com base no Gráfico 07 percebemos que apesar de Moçambique possuir uma população três vezes menor que Portugal a oferta de vagas não segue essa proporção.

Gráfico 08 - Análise de setor nos países falantes de português



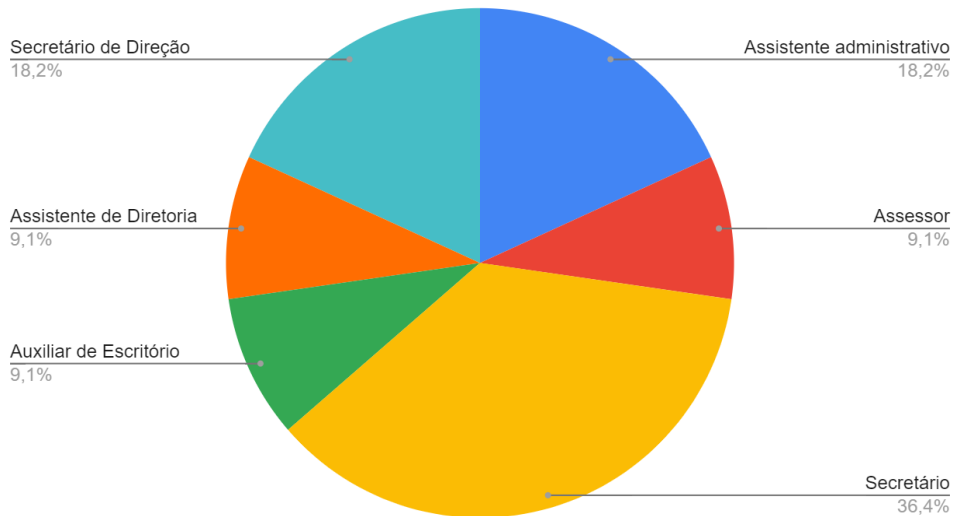
Fonte: Elaboração própria (2021).

No gráfico de setor o que foi constatado no Brasil se repete: as empresas se classificam como área de Recursos humanos e Recrutamento e seleção. Além disso, temos dispositivos médicos, marketing e publicidade, embalagens e recipientes, construção, tecnologia da informação e serviços.

Em relação ao tamanho da empresa por número de funcionários foi divulgado apenas nas duas vagas ofertadas por Moçambique. Uma empresa possuía entre 11 e 50 funcionários (setor de dispositivos médicos) e a outra estava entre 501 e 1000 (setor de pesquisa, gestão de organizações sem fins lucrativos e serviços financeiros).

Além disso, todas as vagas possuíam nível de experiência de assistente.

Gráfico 09 - Análise de nomenclatura nos países falantes de português



Fonte: Elaboração própria (2021).

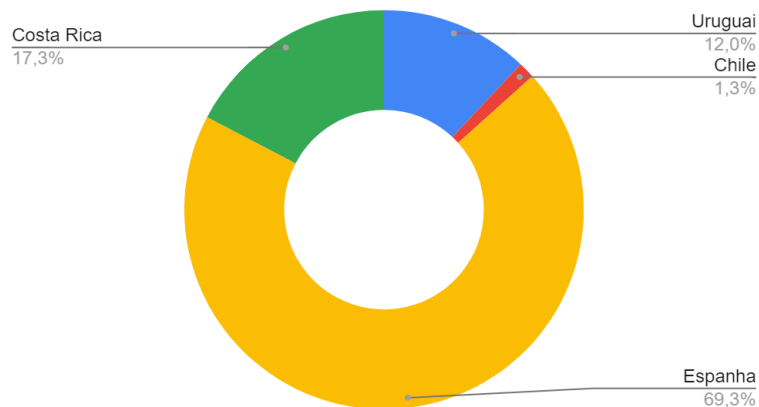
A nomenclatura utilizada por Portugal e Moçambique para as vagas foi majoritariamente secretário, principalmente se considerarmos que secretário de direção se enquadraria como secretário também. Assistente administrativo possuiu uma parcela expressiva das vagas tendo uma porcentagem de 18.2.

No que diz respeito ao salário apenas uma vaga informou sendo um valor de 960 euros por mês.

4.3 PERFIL DAS VAGAS NOS PAÍSES DE LÍNGUA ESPANHOLA

O idioma espanhol possui grande importância para o curso de secretariado e os países que falam o idioma para o Brasil, principalmente os países da América Latina, uma vez que o Brasil possui importantes acordos comerciais com estes. Dessa maneira, analisar alguns deles se mostra relevante como observamos nos gráficos abaixo.

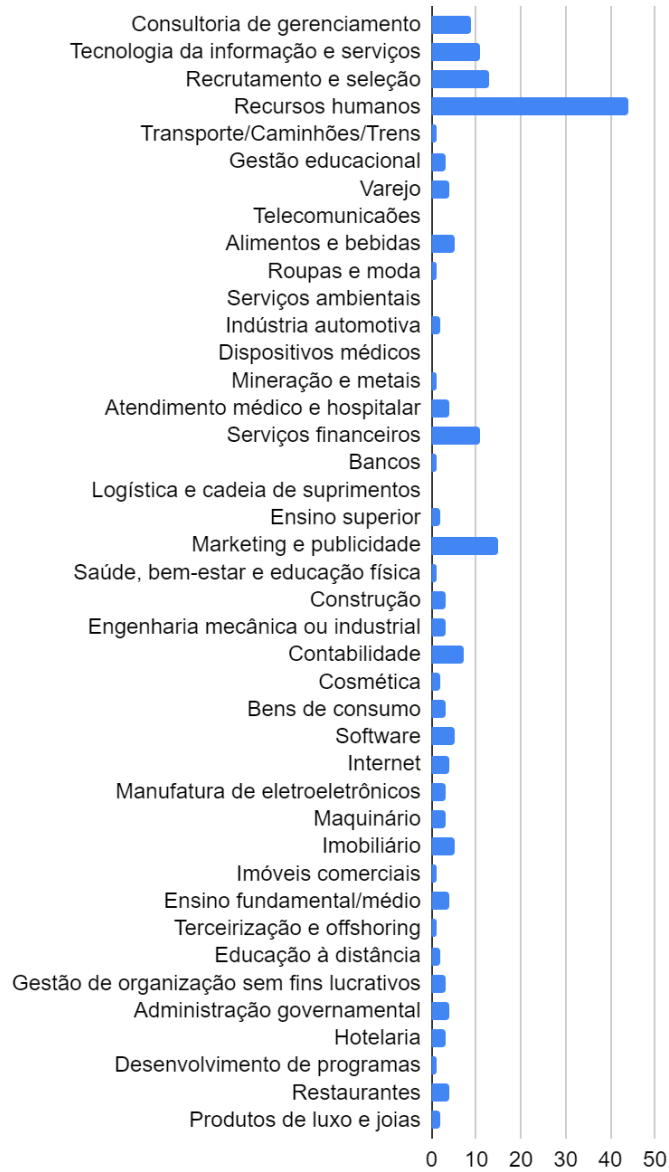
Gráfico 10 - Análise de vagas por países falantes de espanhol



Fonte: Elaboração própria (2021).

Dentre os países escolhidos que falam espanhol o Chile e o Uruguai apesar de possuírem o curso de Secretariado em nível técnico foram os que menos tiveram resultados em relação às vagas para os profissionais. A Espanha apareceu com 69.3% das 75 vagas captadas para esses países. A Costa Rica aparece em segundo com 17.3%, uma diferença significativa.

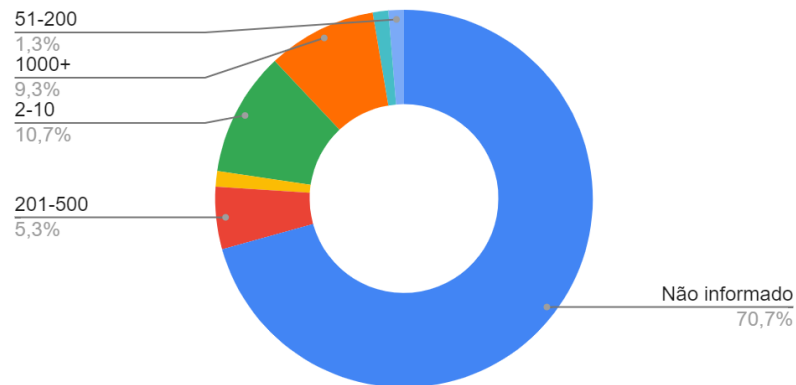
Gráfico 11 - Análise de Setor dos países falantes de espanhol



Fonte: Elaboração própria (2021).

Diferente dos gráficos dos países acima, neste podemos observar que a categorização de recrutamento e seleção não foi tão presente apesar de os recursos humanos permanecerem. O setor de marketing, contabilidade, tecnologia da informação, serviços financeiros e consultoria e gerenciamento são os que mais aparecem nos países de língua espanhola.

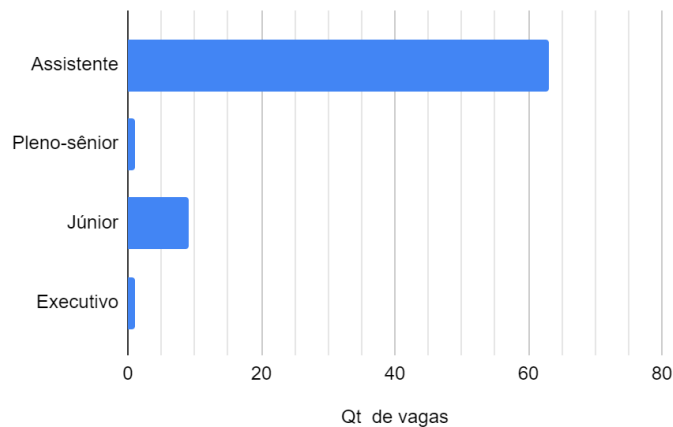
Gráfico 12 - Análise de porte da empresa por número de funcionários em países falantes do espanhol



Fonte: Elaboração própria (2021).

O porte das empresas foi pouco revelado, dado que 70.7 % das vagas não informaram quantos funcionários possuíam. Dos que revelaram tal informação ou eram empresas de pequeno porte com 2 a 10 funcionários, ou empresas de grande porte possuindo mais de mil.

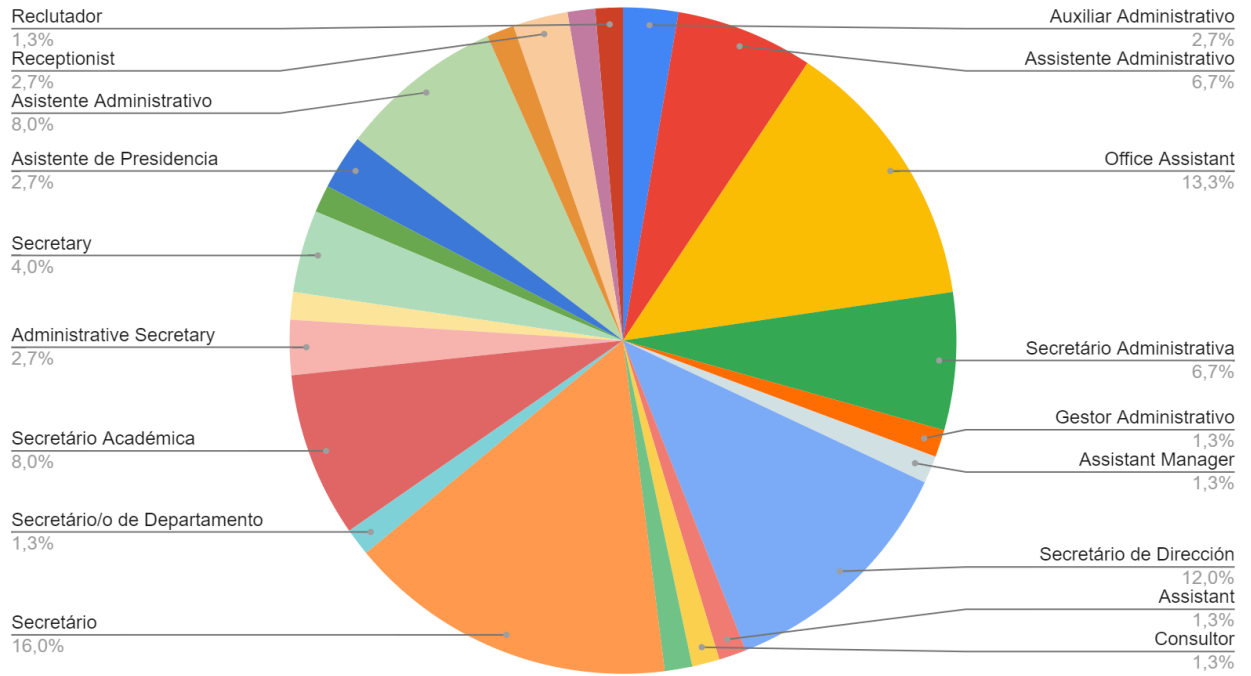
Gráfico 13 - Análise do nível de experiência em países falantes do espanhol



Fonte: Elaboração própria (2021).

O nível de experiência se manteve como assistente (63), tal qual nas análises anteriores, sendo seguido por júnior (9) e posteriormente, pleno sênior (1) e executivo (1). Apenas uma vaga não tinha essa informação.

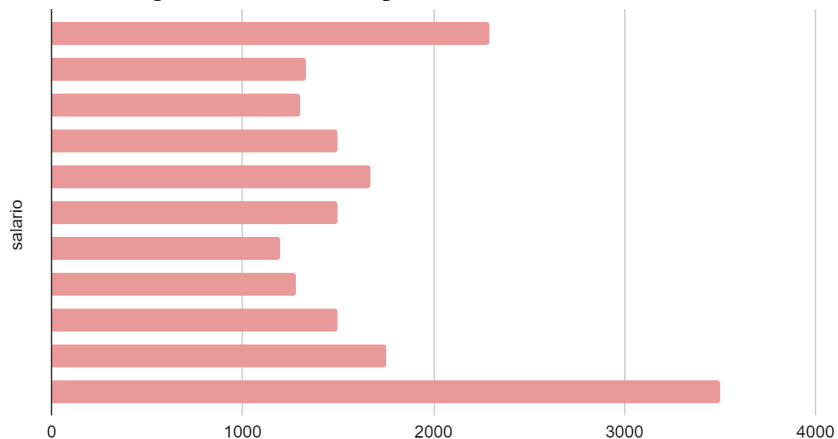
Gráfico 14 - Análise da nomenclatura em países falantes do espanhol



Fonte: Elaboração própria (2021).

A nomenclatura mais comum para o cargo do profissional de secretariado foi Secretário com 16% sendo seguido por Office Assistant (13.3%), Secretário de Direcção, Secretaria Acadêmica (8%) e Secretário Administrativo (6.7%). Os países hispanos fizeram uso de nomenclaturas tanto em espanhol como em português.

Gráfico 15 - Análise de Salário em países falantes do espanhol



Fonte: Elaboração própria (2021).

Os salários nos países de língua espanhola foram apresentados em euros e no geral a quantia era mostrada por ano.

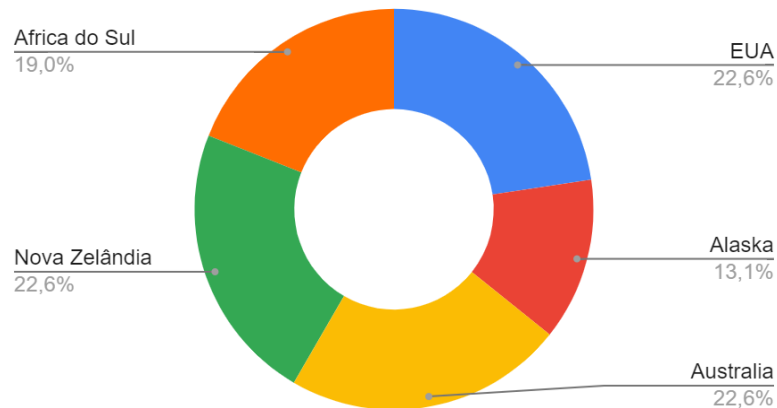
Com o objetivo de uniformizar a pesquisa dividiu-se os salários por mês, maneira mais comum encontrada no Brasil, contudo mantivemos o euro, uma vez que a conversão da moeda levaria a salários muito distintos da realidade de cada país.

Percebemos no gráfico que a média salarial se encontra entre mil e dois mil euros, possuindo ao menos uma vaga, das onze apresentadas, com mais de três mil euros.

4.4 PERFIL DAS VAGAS NOS PAÍSES DE LÍNGUA INGLESA

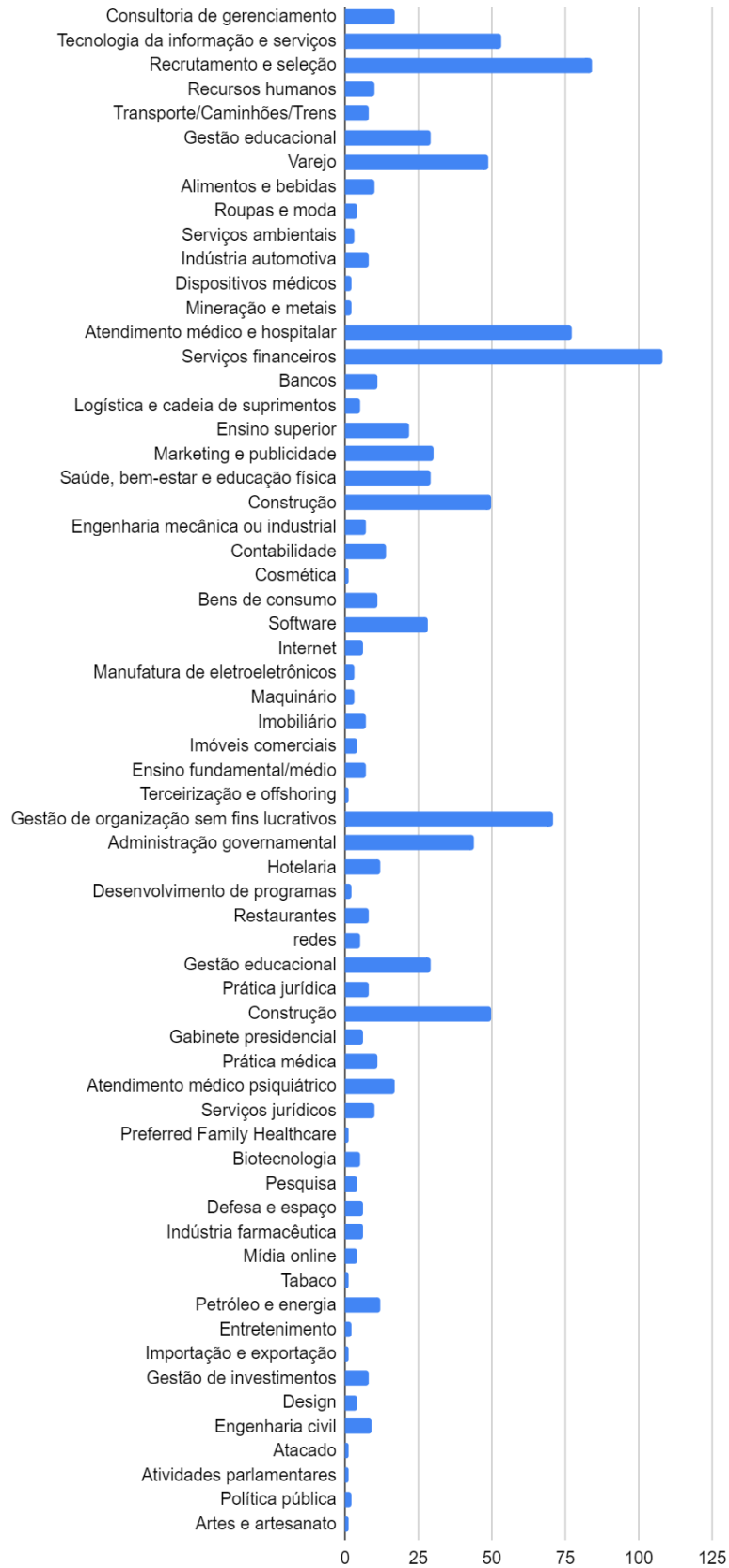
Os países de língua inglesa obtiveram um total de 442 vagas, representando a maioria dos países na pesquisa com um percentual de 75,29%. O gráfico abaixo mostra a divisão interna das vagas por país.

Gráfico 16 - Análise de vagas por países falantes de inglês



Fonte: Elaboração própria (2021).

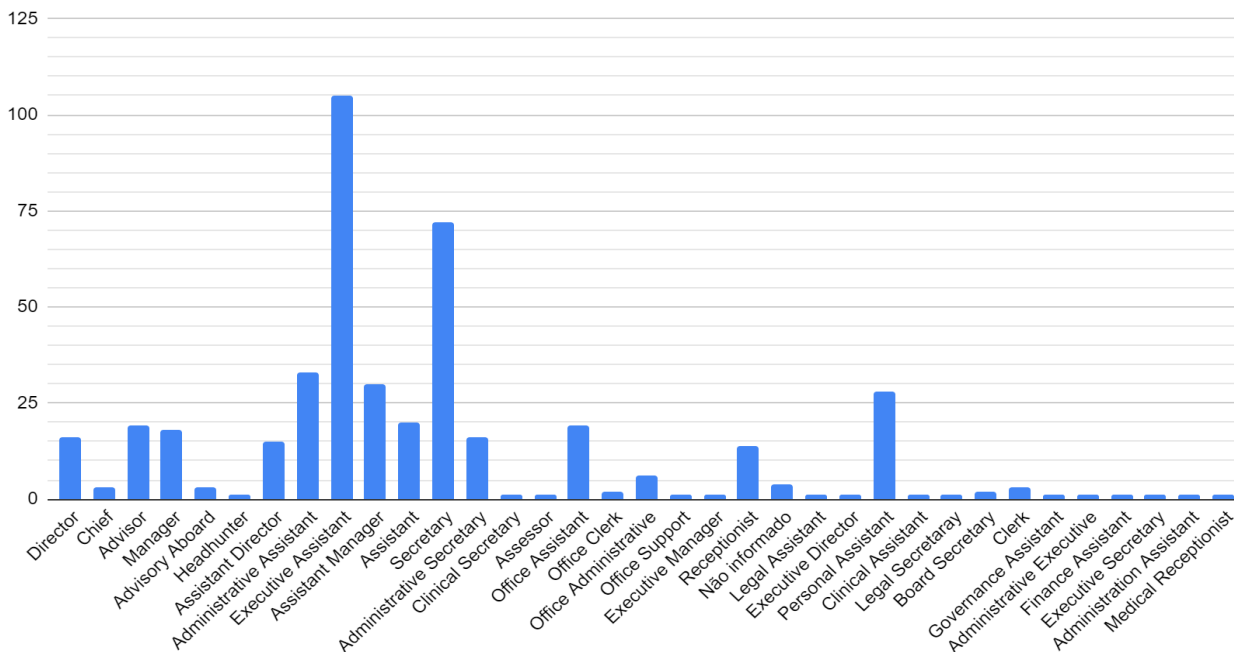
Os países deste bloco tiveram maior quantidade de vagas, sendo o Alaska e a África do Sul os únicos que não atingiram as cem vagas estipuladas como máximo captado por país, ficando com respectivamente cinquenta e oito e oitenta e quatro vagas.

Gráfico 17 - Análise de Setor por países falantes de inglês

Fonte: Elaboração própria (2021).

No gráfico notamos que o setor mais comum das vagas estava localizado na área financeira com cento e oito empresas que se classificaram dessa forma, diferentemente dos demais diagramas apresentados. O setor financeiro foi seguido por Recrutamento e seleção com pouco mais de setenta e cinco vagas. Atendimento médico e hospitalar encontrou-se em terceira posição e Gestão de organizações sem fins lucrativos em quarto. É possível observar, pela extensão do gráfico, que houve uma maior variedade de setores, contudo essas novas classificações não possuem número expressivo.

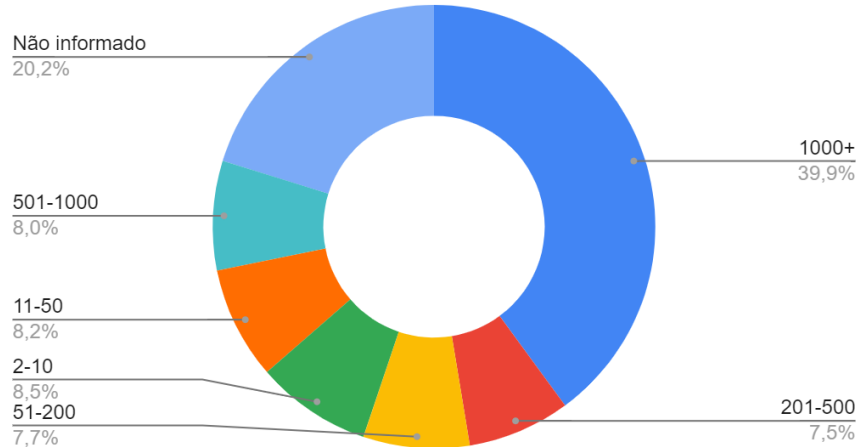
Gráfico 18 - Análise das nomenclaturas por países falantes de inglês



Fonte: Elaboração própria (2021).

A terminologia mais usada nos países de língua inglesa foi Assistente Executiva (103), Secretária (73), Assistente Administrativo (33), Gerente Assistente (31) e Assistente Pessoal (28), possuindo um resultado mais distinto que os outros mostrados até o momento. Outrossim, o bloco em questão teve uma grande quantidade de nomenclaturas diferentes como Gerente, Assistente Governamental, Escriturário e Assistente de escritório, contudo com baixo índice de vagas.

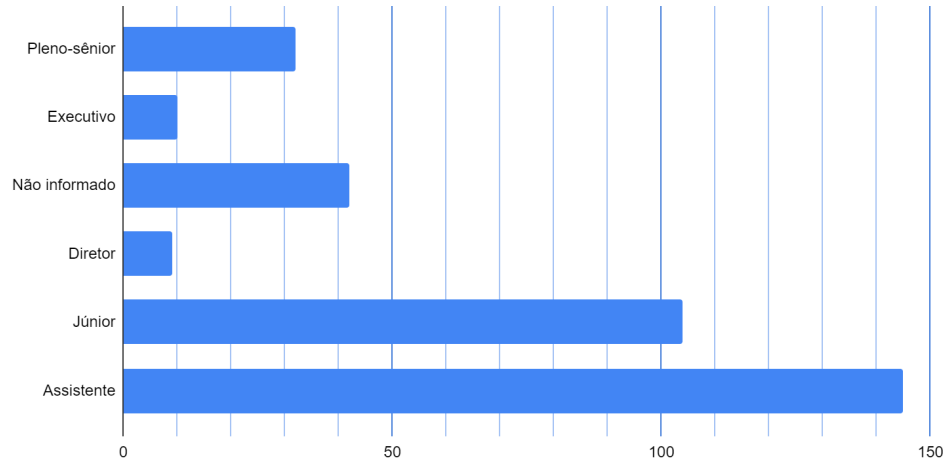
Gráfico 19 - Porte da empresa por número de funcionários por países falantes de inglês



Fonte: Elaboração própria (2021).

O porte da empresa para as vagas de secretariado tem uma proporção parecida de aproximadamente 8% para todas as empresas de 2 até as que possuem 1000 funcionários, essa proporção só sofre alteração nas empresas com mais de mil empregados que se fez presente em 39.9% das vagas analisadas. Vinte por cento das empresas não informaram a quantidade de colaboradores.

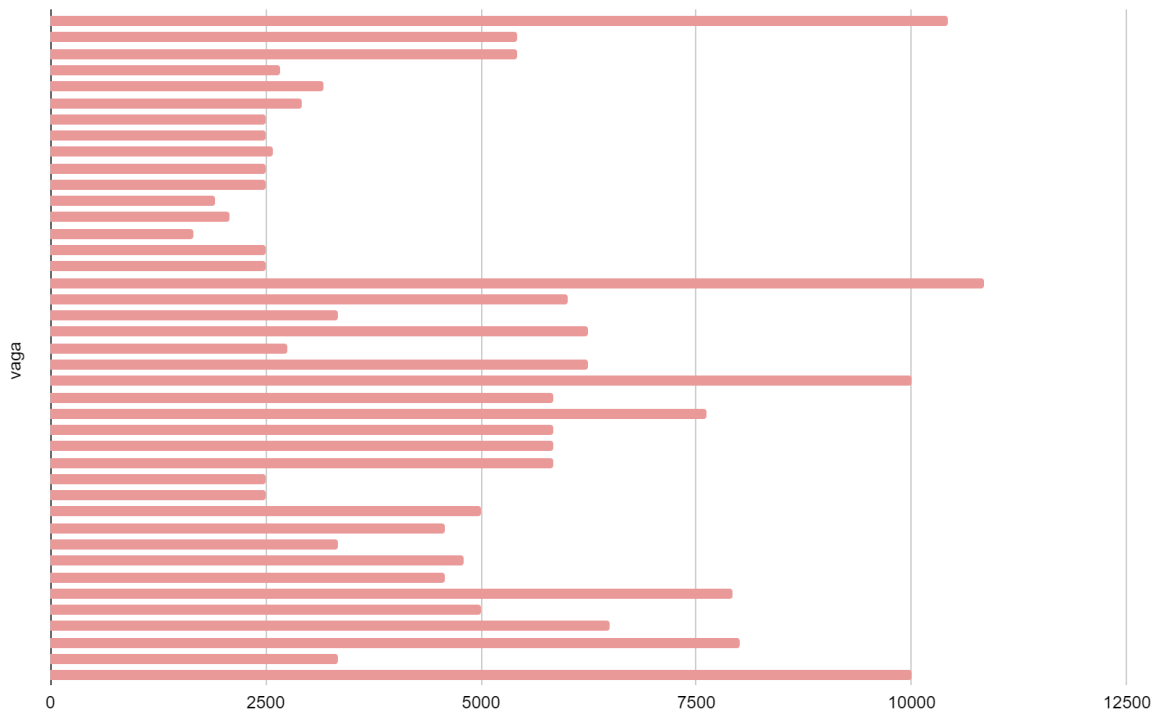
Gráfico 20 - Nível de experiência por países falantes de inglês



Fonte: Elaboração própria (2021).

Assim como nas análises anteriores o nível assistente permaneceu em primeiro lugar de escolha das empresas, contudo a classificação como júnior teve um salto em relação às demais estando presente em mais de cem das quatrocentas e quarenta e duas vagas ofertadas, seguido por pleno-sênior, executivo e diretor. Quarenta e cinco vagas não foram informadas o nível.

Gráfico 21 - Salários dos países falantes de inglês



Fonte: Elaboração própria (2021).

Ao examinarmos o gráfico de salário obtido percebemos que tal qual o Brasil e os países falantes de português e espanhol os países de língua inglesa escolhidos não tem o costume de divulgar o salário para as vagas, uma vez que apenas quarenta e uma empresas revelaram essa informação.

Por outro lado, é possível constatar que os salários são maiores. A menor quantia paga por mês trabalhado encontrada foi de 1.917,00 e o maior de 10.833,00 dólares¹ mensais. A média salarial dos países se encontrava em 2.594,00 dólares, equivalente a 13.774,14 reais.

4.5 FUNÇÕES DESEMPENHADAS, COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS E REQUISITOS DAS VAGAS

Neste bloco dos resultados foram estudadas as nuvens de palavras, criadas a partir do site EdWordle, dos países utilizando a mesma divisão acima: Brasil, países falantes de português, países hispanos e países que falam inglês. As nuvens de palavras se basearam no que as empresas categorizam como funções, competências e requisitos dos profissionais.

¹ De acordo com o site 'dolarhoje' 1 dólar equivale a 5,31 reais no dia 13/05/2021.

Figura 07 - Nuvem de palavras das funções nos países falantes de espanhol



Fonte: Elaboração própria (2021).

Nos países hispano-falantes conclui-se, analisando a nuvem de palavras, que o profissional tem como atribuições o controle de processos, gestão, atendimento a clientes, organização de agenda e controle de documentos. Percebemos também que as empresas tendem a incluir na área que foi destinada para funções as competências comportamentais, como ser responsável e atencioso.

Figura 08 - Nuvem de palavras das competências e requisitos nos países falantes de espanhol



Fonte: Elaboração própria (2021).

Na nuvem de palavras das competências e requisitos dos países falantes de espanhol temos como resposta contato com diferentes setores da empresa, cuidar dos fluxos e finanças, possuir domínio de idiomas e ferramentas de informática como excel, ser responsável, trabalhar em equipe, possuir e licença para dirigir.

Nos países hispanos notou-se que o profissional também deve possuir competências comuns aos demais países já apresentados, porém há um maior foco em competências relacionadas às finanças e gestão mesmo que os setores mais comuns desses países fossem de outras áreas como recursos humanos, tecnologia e marketing. Com essa especificidade há uma pequena mudança em relação ao que foi definido pelo Brasil como comum a profissão de secretário(a). Utilizando o que foi definido pelo MEC a competência a ser desenvolvida que se aproxima da área financeira seria o inciso IV que dispõe sobre raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais.

Figura 09 - Nuvem de palavras das funções nos países falantes de inglês



Fonte: Elaboração própria (2021).

Os vocábulos principais desta pesquisa foram em relação a organização de reuniões, conhecimento em finanças, estabelecer prioridades no trabalho (fluxo de trabalho), conhecimentos de gestão e consultoria e marketing.

5 CONCLUSÃO

O mercado de trabalho globalizado exige do profissional as mais diversas competências, tanto técnicas como comportamentais. Em busca de mapear quais competências e requisitos as organizações têm requerido dos profissionais de Secretariado Executivo em diversos países utilizou-se o site LinkedIn, maior rede social voltada para profissionais e empresas, para captar as informações necessárias desta pesquisa.

Por conseguinte, selecionou-se países de diferentes continentes como América, Europa, África e Oceania, faltando apenas a Ásia e a Antártida, para analisar as competências, requisitos, tamanho das empresas, nomenclatura das vagas, salários ofertados e o setor no qual as empresas se classificam.

Para tal, a pesquisa adotou uma abordagem metodológica descritiva com procedimentos de análise documental, utilizando métodos qualitativos e quantitativos de natureza aplicada por meio da coleta de dados secundários nas vagas de secretariado. Durante essas etapas do trabalho percebeu-se que determinados países possuíam muitas vagas como a Nova Zelândia, Estados Unidos, África do Sul e Austrália levando a necessidade de estipular um limite de até cem vagas, enquanto países como Moçambique, Chile, Costa Rica, Portugal e Uruguai tiveram ofertas baixas. Concluiu-se com isso que países que são polos empresariais, tanto que ao analisar os setores das empresas como um todo elas eram da área de recursos humanos e recrutamento, possuem uma maior distribuição de vagas para profissionais de secretariado. A exemplo do Brasil que apesar de ter obtido uma quantidade mediana de vagas teve o Estado de São Paulo como o estado com maior oferta de vagas.

Observou-se que as informações relacionadas ao porte da empresa e ao salário foram as informações menos divulgadas pelas empresas. Todos os gráficos de porte mostraram que as organizações que buscam o profissional de secretariado executivo são majoritariamente de grande porte, possuindo mais de 1000 (mil) funcionários ou empresas de pequeno porte com 2-10 (dois a dez) funcionários.

No que concerne aos salários percebeu-se que países de língua inglesa possuíam uma remuneração superior mesmo quando analisado o valor desconsiderando a conversão. O Brasil teve três salários disponibilizados que ao comparar com a média dos países de língua inglesa encontrou-se uma uniformidade, diferente dos países de língua portuguesa que tiveram apenas uma vaga com valor de apenas 960 euros por mês. É interessante analisar a diferença salarial aqui, uma vez que o nível de experiência foi classificado de forma majoritária como assistente, ou seja, possuíam o mesmo nível.

A nomenclatura mais usada no Brasil, nos países falantes de português e espanhol foi secretária(o). Apenas nos países de língua inglesa houve mudança e o termo ficou em segunda posição. As demais nomenclaturas mais utilizadas são auxiliar e assistente. O termo assessor foi menos utilizado que recepcionista, mostrando que o mesmo talvez esteja caindo em desuso para se referir à profissão de secretariado. Percebe-se então um alinhamento entre as nomenclaturas da CBO e das utilizadas pelo mercado de trabalho em nível internacional.

Considerando o que foi encontrado nas nuvens de palavras relacionadas às funções, competências e requisitos do profissional, notou-se que as organizações esperam profissionais de secretariado com todas as competências técnicas e comportamentais descritas na Lei 7.337, além de competências mais específicas como possuir habilitação, conhecimentos em logística e contabilidade. As duas últimas competências fazem parte dos cursos superiores de tecnologia que estão presentes no eixo Gestão de Negócios ao qual o curso de Secretariado Executivo faz parte.

É interessante observar três pontos: o primeiro é em relação a quantidade de vagas que exigiam experiência na área, principalmente os países falantes de inglês e o Brasil. Os países de língua inglesa cobram de 5 até 25 anos de experiência, em contrapartida o Brasil sugeria experiência de seis meses a três anos. Em segundo, a língua espanhola não foi um requisito comum de se encontrar tanto que não apareceu na nuvem de palavras, entretanto países de língua espanhola não colocavam o idioma como pré-requisito e sabe-se que seria necessário o idioma para esses países. Como último ponto de observação notou-se que as *softs skills* apareceram com maior frequência nos países de língua inglesa e no Brasil. As *softs skills* mais comuns foram humor, confiança, maturidade, sinceridade/candura (candor), foco, proatividade e empatia e liderança. Observa-se o que foi falado por Nonato Júnior (2009) anteriormente em seu livro ‘Epistemologia e teoria do conhecimento em Secretariado Executivo’ sobre o profissional possuir maior senso afetivo se faz presente.

As principais limitações deste trabalho foram: por motivos de barreira linguística, a impossibilidade de coletar dados do Japão, Singapura e Holanda o que enriqueceria o trabalho principalmente pelos dois primeiros países, que estão localizados no oriente e possuem uma realidade e cultura muito diferente das dos outros países analisados; a inexistência de um padrão de porte da empresa por número de funcionários que atendesse ao tamanho das empresas que se cadastraram no LinkedIn; a categorização dos setores que permitia até três áreas distintas, pois, com isso, foi impossibilitado o uso dos dados originais, uma vez que a classificação ficava tão restrita que impedia criar setores em comum entre elas; o limite máximo de até 100 (cem) vagas por países por uma questão de tempo, dado que demoraria cerca de um mês e meio apenas para captar o resultado bruto de 15 mil vagas que os Estados Unidos obteve, por exemplo.

Outra limitação foi em relação a quais profissionais as empresas captaram e quais os diferenciais destes, comparado aos outros candidatos. Assim, novas pesquisas poderiam ser desenvolvidas para verificar quais são as competências, técnicas ou comportamentais, que levaram à contratação deste profissional. É uma possibilidade de pesquisa também analisar o que leva o profissional de secretariado ser procurado majoritariamente pela região sudeste e quais as implicações deste feito na carreira do profissional.

Conclui-se, portanto, que o profissional de secretariado executivo possui as competências necessárias para atuar em diversos países, possuindo oportunidade de aplicar seus conhecimentos nos mais diversos setores, encontrando maior oferta nas áreas de recursos humanos em empresas de grande porte. Entretanto, apesar de possuir as competências necessárias para a maioria das vagas, é de interesse do profissional buscar sempre aprimorar e

se especializar, dessa maneira as áreas de recursos humanos, recrutamento, marketing e logística são campos que se mostraram importantes nesta pesquisa.

REFERÊNCIAS

ADOSAE. **Sites Google**, [20-]. Disponível em:

<<https://sites.google.com/site/adosae1/federaci%C3%B3ninteramericanadesecretarias-fi>>. Acesso em: 30 maio 2021.

ALMEIDA, Rosana de. **A construção da identidade do ser profissional secretário na região do grande abc**. 2009. 226 f. Dissertação (Mestrado em Gestão de organizações) - Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, 2009. Disponível em: <<http://tede.metodista.br/jspui/handle/tede/142>>. Acesso em: 2 de abril de 2021.

ALMEIDA, Walkíria Aparecida Gomes de. **Competências dos profissionais de secretariado de empresas nacionais, nacionais internacionalizadas e estrangeiras no Brasil**. Dissertação (mestrado em administração) - Escola Superior de Propaganda e Marketing – ESPM, São Paulo, 2016. Disponível em: <<https://pesquisa.espm.br/dissertacoes/competencias-dos-profissionais-de-secretariado-de-em-presas-nacionais-nacionais-internalizadas-e-estrangeiras-no-brasil/>>. Acesso em: 29 out. 2020.

ALMEIDA, Walkíria Aparecida Gomes de; BORINI, Felipe Mendes; SOUZA, Eduardo Cesar Pereira. Competências Comportamentais dos Profissionais de Secretariado: o impacto da atuação internacional da empresa. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S.l.], v. 9, n. 1, p. 1-17, abr. 2018. ISSN 2178-9010. Disponível em: <<https://revistagesec.org.br/secretariado/article/view/632>>. Acesso em: 18 out. 2020. doi:<https://doi.org/10.7769/gesec.v9i1.632>.

APPOLINARIO, Fabio. **Metodologia da Ciência, Filosofia e Prática da Pesquisa**. 2 ed. São Paulo. Thompson, 2012.

ARAÚJO, Susana Patricia dos Santos. **Recrutamento e seleção via LinkedIn no contexto de uma empresa de consultoria de recursos humanos**. Mestrado em Economia e Gestão de Recursos Humanos. Repositório Aberto: Universidade do Porto. 2018. Disponível em: <<https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/116480>>. Acesso em: 12 jun. 2021

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO E ASSESSORIA. **ASP**, 2019. Disponível em: <<https://www.asp-secretarias.pt/a-asp/a-nossa-historia/>>. Acesso em: 30 maio 2021.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. São Paulo, Ed. Edições 70, 2012.

BATISTA DE PAULA, Ana Cristina; HEITOR SAMPAIO, Glauber. Comunicação Intercultural e os Desafios do Profissional em Secretariado Executivo em Organizações Multinacionais. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S.l.], v. 9, n. 2, p. 72-95, ago. 2018. ISSN 2178-9010. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/686>>. Acesso em: 2 abr. 2021. doi:<https://doi.org/10.7769/gesec.v9i2.686>.

BILERT, Vania Silva de Souza et al. A Assessoria Executiva no Processo de Tomada de Decisão. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S.l.], v. 5, n. 3, p. 119-142, dez. 2014. ISSN

2178-9010. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/278>>. Acesso em: 30 maio 2021. doi:<https://doi.org/10.7769/gesec.v5i3.278>.

BRASIL. Diretrizes Curriculares. Parecer do Conselho Nacional da Educação e Câmara da Educação Superior – CES 146/2002. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/14602dceacthsemtdt.pdf>>. Acesso em: 5 dez. 2020.

BRASIL. Classificação Brasileira de Ocupações: CBO. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/home.jsf>>. Acesso em: 2 de abril de 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Educação. Ministério da Educação. Art. 7º da **Resolução CNE/ CP nº 3**, 2002. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf_legislacao/superior/legisla_superior_resol3.pdf>. Acesso em: 24 maio 2021.

CARVALHO, Leonard de Araújo; TONINI, Adriana Maria. Uma análise comparativa entre as competências requeridas na atuação profissional do engenheiro contemporâneo e aquelas previstas nas diretrizes curriculares nacionais dos cursos de Engenharia. **Gest. Prod.**, São Carlos, v. 24, n. 4, p. 829-841, Dec. 2017. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2017000400829&lng=en&nrm=iso>. access on 02 Apr. 2021. Epub Oct 23, 2017. <https://doi.org/10.1590/0104-530x1665-16>.

CATHO ONLINE. **Catho**. Disponível em <https://www.catho.com.br/salario/action/artigos/Modelos_de_Habilidades_e_Competicencias.php>. Acesso em 15 de abril de 2021.

Chiavenato, I. Comportamento Organizacional: A Dinâmica Do Sucesso Das Organizações. 2014, Barueri: **Manole**.

CRESWELL, John W. Projeto de Pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2. ed. São Paulo: **Editora S.A.**, 2007. p. 189 - 218.

FENASSEC. **Fenassec**. Disponível em: <https://www.fenassec.com.br/a_fenassec_apresentacao.html>. Acesso em: 17 jun. 2021.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Mini Aurélio**: o dicionário da língua portuguesa. 7 ed. Curitiba. Ed. Positivo Ltda, 2008.

FERREIRA, Marília Matos Monteiro Gonçalves; et al. Conhecimento, habilidades e atitudes (CHA) e gestão por competências: um estudo de caso na faculdade da Amazônia. 2019, vol 5,

nº 12. Disponível: <<https://www.brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/5576>>. Acesso em: 12 jun. 2021.

FLEURY, Maria Tereza Leme; WERLANG, Sergio Ribeiro da Costa. Pesquisa aplicada: conceitos e abordagens. **GV Pesquisa**: Anuário de pesquisa 2016-2017. s/l. p. 10-15. 2017. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/apgvpesquisa/article/view/72796>>. Acesso em: 4 dez. 2020.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Construindo o conceito de competência. **Rev. adm. contemp.**, Curitiba, v. 5, n. spe, p. 183-196, 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-6555200100500010&lng=en&nrm=iso>. acesso em 02 abr. 2021. <https://doi.org/10.1590/S1415-65552001000500010>.

GAYDECZKA, Beatriz. **Projeto de Pesquisa**. 2014. 16 slides. Disponível em: <<https://pt.slideshare.net/beatrizgaydeczka/projeto-de-pesquisa-35264974>>. Acesso em: 3 de abril de 2021.

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF ADMINISTRATIVE PROFESSIONALS. **IAAP**, [202-]. Disponível em: <https://www.iaap-hq.org/page/about_iaap>. Acesso em: 30 maio 2021.

KNECHTEL, Maria do Rosário. **Metodologia da pesquisa em educação: uma abordagem teórico-prática dialogada**. Curitiba: Intersaberes, 2014. 193 p. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5513474.pdf>>. Acesso em: 4 abril de 2021.

LAVILLE, C; DIONNE, J. **A construção do saber**: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas. Porto Alegre: Artmed; Belo Horizonte: Editora UFMG, 1999.

LEME, Rogério. **Seleção e Entrevista por Competências com Inventário Comportamental**: guia prático do processo seletivo para redução da subjetividade e eficácia na seleção. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2012.

LINKEDIN. **LinkedIn**, 2020. Sobre. Disponível em: <<https://about.linkedin.com>. Acesso em: 29 nov. 2020.

MASCARENHAS, Marcilia Helena de Sousa; MIRANDA SEPULVEDA, Fernando A.; D'ASSUMPÇÃO, Elisângela Schastai. SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO: A ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S.l.], v. 2, n. 1, p. 177-192, out. 2011. ISSN 2178-9010. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/49/95>>. Acesso em: 30 maio 2021. doi:<https://doi.org/10.7769/gesec.v2i1.49>.

MCCLELLAND, David C. **Testing for Competence Rather Than for “Intelligence”**.

Harvard University. *American Psychologist*, 1973. Disponível em:

<<https://www.therapiebreve.be/documents/mcclelland-1973.pdf>>. Acesso em: 4 de abril de 2021.

Melanthiou, Y., Pavlou, F. & Constantinou, E. (2015). The Use of Social Network Sites as an E-Recruitment Tool. *Journal of Transnational Management*, 20(1), 31-49.

MIRANDA, Silvânia Vieira. Identificando competências informacionais. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 33, n. 2, p. 112-122, agosto de 2004. Disponível em

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-1965200400020012&lng=en&nrm=iso>. acesso em 05 dez. 2020. <http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19652004000200012>.

MMO. **Notícias de Moçambique - MMO Emprego**, 2014. Disponível em:

<<https://noticias.mmo.co.mz/2014/08/assemo-celebra-20-anos-da-sua-existencia-em-mocambique.html>>. Acesso em: 30 maio 2021.

MOURA, Maria do Céu de Sena; SOBRAL, Marcos Felipe Falcão. Gestão por Competências com Uso da Metodologia Multicritério na Avaliação de Profissionais de Apoio Administrativo de um Call Center. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S.l.], v. 5, n. 3, p. 01-27, dez. 2014. ISSN 2178-9010. Disponível em:

<<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/308>>. Acesso em: 13 dez. 2020. doi:<https://doi.org/10.7769/gesec.v5i3.308>.

MÜLLER, Rodrigo; DE OLIVEIRA, Vanderleia Stece; CEGAN, Edilaine. Perfil do(A)

Profissional de Secretariado Executivo na Gestão Contemporânea: Evidências a Partir dos Ingressantes no Mercado de Trabalho na Cidade de Curitiba e, das Demandas Empresariais.

Revista de Gestão e Secretariado, [S.l.], v. 6, n. 3, p. 129-151, dez. 2015. ISSN 2178-9010.

Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/453>>. Acesso em: 02 abr. 2021. doi:<https://doi.org/10.7769/gesec.v6i3.453>.

NONATO JUNIOR, Raimundo. Epistemologia e teoria do conhecimento em Secretariado Executivo. 2009. **Expressão Gráfica**. 2009.

OSMAN, Maddy. Estatísticas e Fatos do LinkedIn (2021). **Kinsta**, 2020. Disponível em:

<<https://kinsta.com/pt/blog/estatisticas-e-fatos-do-linkedin/>>. Acesso em: 28 maio 2021.

PARAGUAY. **Diario Itaipú Electrónico**. Disponível em:

<https://die.itaipu.gov.py/print_node.php?nid=16597&secao=turbinadas&q=node/6&pagina=20>. Acesso em: 30 maio 2021.

PEREIRA, Sueli Maria da Silva. **Competência Comportamental**: A relação interpessoal como fator diferencial para a prática da profissão de Secretariado. Atena Editora, Paraná, 2019. Disponível em:
<http://secretariado.ufs.br/uploads/page_attach/path/6910/e-book-Mapeamento-de-Competencias-Experiencias-e-Praticas-em-Secretariado-Executivo.pdf>. Acesso em: 7 dez. 2020.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar. Metodologia do Trabalho Científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. **Novo Hamburgo**: Feevale, 2013.

ROESCH, S. C. **Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração**: Guia para Estágios, Trabalhos de Conclusão, Dissertações e Estudos de Casos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007. - Capítulo de Metodologia.

SABINO, Rosimeri Ferraz; GONÇALVES, Vitor Manuel Barrigão. **A Formação Superior para o Secretariado na Perspectiva Luso-Brasileira**. Revista de Gestão e Secretariado, [S.l.], v. 7, n. 1, p. 150-171, abr. 2016. ISSN 2178-9010. Disponível em:
<<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/528>>. Acesso em: 30 nov. 2020. doi:<https://doi.org/10.7769/gesec.v7i1.528>.

SÃO PAULO entre os polos econômicos mundiais. **Revista Pesquisa FAPESP**, São Paulo, 2019, ed. 284, p. 14 -15, out. 2019. Disponível em:
<<https://revistapesquisa.fapesp.br/sao-paulo-entre-os-polos-economicos-mundiais/>>. Acesso em: 8 maio 2021.

SCARIOT, Taísa; DURANTE, Daniela Giaretta. **Comércio Internacional**: uma perspectiva profissional ao secretário executivo. 2008. Disponível em:
<<https://pt.scribd.com/document/429630174/COMERCIO-INTERNACIONAL>>. Acesso em 4 de abril de 2021.

SILVEIRA, Natacha Alexandra Carneiro. **O LinkedIn como ferramenta no Recrutamento e Seleção**: como criar um perfil atractivo na procura de emprego? Dissertação (mestrado em assessoria de administração) - Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, Instituto Politécnico Do Porto, Porto, 2017. Disponível em:
<https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/10918/1/natacha_silveira_MAA_2017.pdf.pdf>. Acesso em: 29 out. 2020.

THE JAPAN SECRETARIES ASSOCIATION. **Hishokyokai**, [202-?]. Disponível:
<<https://www.or.jp/jsa/>>. Acesso em: 30 maio 2021.

UBEDA, Cristina Lourenço; SANTOS, Fernando César Almada. Os principais desafios da gestão de competências humanas em um instituto público de pesquisa. **Gest. Prod.**, São Carlos, v. 15, n. 1, p. 189-199, Apr. 2008. Available from
<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2008000100016&lng=en&nrm=iso>. access on 02 Apr. 2021.
<http://dx.doi.org/10.1590/S0104-530X2008000100016>.

VIGORENA, Débora Andrea Liessem et al. Possibilidades de internacionalização do Curso de Secretariado Executivo na América do Sul. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S.l.], v. 9, n. 3, p. 178-205, jan. 2019. ISSN 2178-9010. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/800-3117>>. Acesso em: 10 abr. 2021. doi:<https://doi.org/10.7769/gesec.v9i3.800>.