



universidade de aveiro  
theoria poiesis praxis

# SECRETARIADO

## TRANSIÇÕES E CONEXÕES

Sílvia Ribeiro, Maria Cristina Guardado, Ana Rita Calvão  
(COORD.)

# **SECRETARIADO**

## TRANSIÇÕES E CONEXÕES

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda  
Universidade de Aveiro

## Índice

Prefácio .....	5
Nota Introdutória .....	6
Competências críticas do secretariado ao presente.....	8
O secretário contemporâneo face aos novos paradigmas de gestão e liderança .....	20
Quão digital deverá ser um(a) secretário(a) de direção? Contributos para a caracterização deste profissional.....	30
Transformação Digital: estado das profissões administrativas em Portugal .....	41
As novas configurações do secretariado no Brasil: um olhar para o teletrabalho e o trabalho remoto.....	54
Secretariado virtual em Portugal: que realidade(s) .....	67
A implementação digital nas organizações: consequências práticas na relação laboral dos secretários .....	82
O estágio curricular na formação superior em Secretariado em Portugal .....	93
<i>Follow up</i> ao TeSP em Práticas Administrativas e Comunicação Empresarial do Politécnico de Leiria .....	105
Performances digitais dos investigadores na Iniciação Científica .....	117
A formação académica em contexto de mudança: percepções sobre o trabalho empreendedor e a inovação .....	123
Gestão de web eventos e as (re)configurações do neo trabalho: o caso da Plataforma9 .....	131
Liberdades e limites jurídico-laborais na gestão das organizações hodiernas.....	139
Impacto da vida familiar na evolução profissional das mulheres.....	147

## **Follow up ao TeSP em Práticas Administrativas e Comunicação Empresarial do Politécnico de Leiria**

Marlene Filipa Sousa<sup>1</sup>, Susana Sardinha Monteiro<sup>2</sup>, Tânia Santos<sup>3</sup>

[marlene.sousa@ipleiria.pt](mailto:marlene.sousa@ipleiria.pt); [susana.monteiro@ipleiria.pt](mailto:susana.monteiro@ipleiria.pt); [tania.santos@ipleiria.pt](mailto:tania.santos@ipleiria.pt)

<sup>1</sup>ORCID: 000-0002-1201-9636; <sup>2</sup>ORCID: 0000-0001-8606-8126; <sup>3</sup>ORCID: 0000-0002-9187-6117

<sup>1,3</sup>CICS.NOVA.IPLeia – Instituto Politécnico de Leiria

<sup>2</sup>IJP-IPLeia – Instituto Politécnico de Leiria

### **Resumo**

*São inquestionáveis os novos e redobrados desafios que se colocam atualmente às empresas. Desafios impostos pela necessidade de competir num mercado global onde as distâncias geográficas se encurtam devido às redes e às plataformas digitais e onde se fazem, ainda, sentir os efeitos da recente crise económica e financeira. Desafios que impõem uma resposta adequada da parte das empresas e dos seus profissionais. Destacamos os profissionais de secretariado, cuja atividade se revela essencial para a boa performance das empresas e aos quais se exige, cada vez mais, o exercício de funções polivalentes no seio de equipas multidisciplinares.*

*Esta polivalência e multidisciplinaridade é sentida com mais acuidade em micro e pequenas empresas, que representam a grande maioria do tecido empresarial nacional e regional. Foi precisamente este tecido empresarial regional o interlocutor privilegiado na conceção e desenvolvimento do plano de estudos do curso Técnico Superior Profissional (TeSP) em Práticas Administrativas e Comunicação Empresarial (PACE), em funcionamento desde o ano letivo de 2015/2016, na ESECS do IPLeia. Tentando garantir uma resposta adequada às necessidades concretas das empresas, colmatando lacunas em áreas consideradas essenciais, apostou-se na formação de profissionais polivalentes e com competências multifacetadas para desempenharem funções, de forma autónoma ou sob orientação, nas áreas de secretariado, mas também na comunicação, interna ou externa, com recurso às novas tecnologias de informação e comunicação.*

*O plano de estudos do TeSP em PACE inclui, no último semestre, a realização do Estágio, que permite a ligação entre a formação académica e a atividade profissional. O feedback obtido da parte dos orientadores de estágio, que acompanham a prática dos estudantes em contexto de trabalho, constitui uma forma privilegiada para atestar a operacionalização dos objetivos da aprendizagem. Foi precisamente com base nos resultados extraídos do preenchimento de um inquérito por questionário efetuado aos orientadores de estágio (edições 2016/17 e 2017/18), que desenvolvemos o presente estudo, que, não obstante a “juventude” do curso, nos permite ter (já) uma perceção da adequação dos resultados da formação, àquilo que foram os objetivos pretendidos com a sua criação.*

*Assim, tendo por base a importância e evolução do papel do profissional de secretariado na performance das empresas, e fazendo um follow up ao TeSP em PACE, pretende-se aferir a perceção dos empresários sobre as competências adquiridas pelos estudantes e postas em prática em contexto de trabalho, bem como sobre a adequação da estrutura curricular àquilo que são as necessidades das empresas.*

**Palavras-Chave:** secretariado, curso técnico superior profissional, formação, estágio.

### **Abstract**

*The new and redoubled challenges that, nowadays, companies face are unquestionable. Among these challenges are the need to compete in a global market where geographic distances are shortened due to digital networks and platforms and where the effects of the*

*recent economic and financial crisis are still being felt. These challenges demand an adequate response from the companies and their professionals. Among these professionals we highlight those of the secretariat, whose activity is essential for the good performance of companies and who are increasingly required to exercise multipurpose functions within multidisciplinary teams.*

*This versatility and multidisciplinary is felt most accurately in micro and small sized companies, which represent most of the national and regional business structures. It was precisely this regional business structures the privileged interlocutor in the development of the Higher Professional Technical Course (TeSP) in Administrative Practices and Business Communication (PACE). This course is in full functioning since the academic year of 2015/2016 at ESECS of Polytechnic of Leiria. Trying to give an adequate response to the needs felt by companies, we invested on the training of versatile and multiskilled professionals. It is expected that these professionals will be able to perform, independently or under guidance in the areas of the secretariat, but also in communication, internal or external, using new information and communication technologies.*

*The study plan in PACE includes, in the last semester, the Internship, which allows the necessary connection between academic training and professional life. The feedback obtained from the Internship Supervisors, who follow the work done by the students, is a privileged way of attesting the operationalization of the course objectives and competences. We developed this case study considering the results obtained from a survey sent to the Internship supervisors (edition 2016/17 and 2017/18). Despite the “youth” of the Course, this case study allows us to have a perception of the adequacy between the training results and the course itself.*

*Thus, based on the importance and evolution of the secretarial professional in the performance of companies, and making a follow up on the TeSP in PACE, it is intended to assess the perception of entrepreneurs regarding the skills acquired by students and putted into practice during their internship, as well as regarding the adequacy of the curricular structure to the needs of companies.*

**Keywords:** secretariat, professional higher technical course, training, internship.

## **1. Introdução**

Longe vai o tempo em que o secretariado assumia tarefas muito específicas que se cingiam quase exclusivamente à gestão da agenda do superior hierárquico, ao atendimento telefónico e à redação de cartas.

Independentemente da área e dimensão da organização onde atua, a/o secretária/o do novo milénio assume funções cada vez mais estratégicas, esperando-se que tenha uma atitude cada vez mais executiva, ativa, dinâmica e polivalente.

Com a evolução da profissão de secretariado, as novas perspetivas relacionadas com a gestão das organizações, o avanço das tecnologias da informação e as constantes mudanças no mundo empresarial, o secretário passa a exercer as suas atividades no espaço estratégico da organização, atuando nos níveis institucional, tático e operacional da mesma (Moreira, Santos & Neto, 2015, p. 170).

A mudança do perfil da profissão tem levado os profissionais de secretariado a desenvolverem novas competências. Com maior autonomia e iniciativa, o secretariado (em especial, o secretariado executivo), sendo o “braço direito” do chefe, deve atuar como assessor, sendo responsável pela execução de tarefas de importância estratégica não apenas do seu departamento, mas de toda a organização.

Adelino e Silva (2012, p. 22) consideram que

o novo profissional de secretariado deve ser proativo, capaz de tomar decisões de forma mais assertiva, rápido e respaldado pela capacidade de liderança na ausência de um superior hierárquico, [...], gerindo de forma inteligente e ativa setores e pessoas dos mais

diversos perfis, servindo de facilitador entre os diferentes públicos envolvidos no processo administrativo.

Ducker (2004, p. 46) acrescenta, ainda, que o profissional de secretariado deve mostrar-se sempre “informado e atualizado, conhecendo as transformações do mercado internacional, possuir espírito empreendedor e ser um agente facilitador das negociações da empresa, tendo amplo conhecimento das suas reais necessidades e limitações”.

De um modo geral, podemos dizer que, atualmente, as organizações procuram profissionais de secretariado que sejam altamente qualificados e dispostos a enfrentar os desafios da sociedade contemporânea, que consigam agregar novos conhecimentos e trabalhar em equipa, tendo como objetivo o êxito da organização como um todo (Santos, 2012, p. 102).

## **2. Referencial Teórico: as competências dos profissionais de secretariado**

Existem alguns estudos que se focam nas competências fundamentais dos atuais profissionais de secretariado.

Numa investigação de Alvarães e Rocha (2012), os inquiridos (estudantes que frequentaram o curso de Técnico de Secretariado numa instituição pública do Estado do Rio de Janeiro, Brasil) associam ao técnico de secretariado características como dedicação, disciplina, organização e cuidado com a apresentação pessoal. Elementos associados a uma perceção mais generalista da profissão (a que foi atribuída menor importância do que aos aspetos ligados à especialização do trabalho e execução das tarefas) são a “criatividade, ética, empreendedorismo, gestão organizacional, educação ambiental, iniciativa e sociabilidade” (Alvarães & Rocha, 2012, p. 91). Neste sentido, os autores sugerem que os planos curriculares dos cursos devem contemplar diretrizes mais generalistas e menos técnicas.

A investigação de Cojocarú e Mesquita (2015, p. 116) revela que o rigor, a atenção aos detalhes, a automotivação (*self motivation*), o trabalho em equipa e as competências organizacionais são características essenciais para um bom profissional de secretariado. Como novas competências cada vez mais solicitadas surgem a resiliência (capacidade para utilizar as suas capacidades e forças, a fim de resolver problemas e fazer face aos desafios) e a inteligência emocional (compreensão e gestão das emoções no sentido de criar relações harmoniosas com os outros). Os autores revelam ainda que, na atualidade, as competências emocionais são duplamente mais importantes do que as capacidades técnicas ou intelectuais (Bichis, 2013 citado em Cojocarú & Mesquita, 2015, p. 117).

Também Pereira (2015) evidencia a importância fulcral da competência comportamental por intermédio das relações interpessoais para o profissional de secretariado. O seu estudo mostra que as boas relações interpessoais promovem a interação e cooperação, o que se manifesta no favorável desenvolvimento das atividades inerentes ao profissional de secretariado. Segundo a autora, “este profissional relaciona-se diretamente com o público interno e externo e a sua prática favorece o trabalho em grupo e, conseqüentemente, a produtividade” (Pereira, 2015, p. 215).

Já Costa e Durante (2015) focaram-se no profissional de secretariado enquanto mediador de conflitos. O estudo tem como objetivo perceber como é que estes profissionais gerem os conflitos no ambiente de trabalho. Os resultados obtidos mostram que os conflitos são frequentes no âmbito do trabalho de secretariado, sendo ocasionados, essencialmente, por dificuldades ou falhas de comunicação (escrita e verbal). Corroborando os resultados anteriormente evidenciados, este estudo atribui especial relevância às competências interpessoais e comunicativas dos profissionais de secretariado no sentido de mediar assertivamente as relações dos colaboradores da organização e minorar os efeitos negativos dos conflitos laborais.

Araújo, Barros, Silva, Silva e Silva Filho (2013) analisaram a importância dada à realização de cursos de pós-graduação, numa investigação aplicada aos profissionais com formação superior da cidade de Fortaleza, no Brasil. Estes profissionais consideram que a realização destes cursos é de extrema importância, pois proporciona-lhes uma maior adaptação ao mercado de trabalho, em constante mudança e a exigir dos profissionais um diferencial e um constante aprimoramento. A investigação revela que, dando continuidade aos estudos, os profissionais conseguem atingir resultados rápidos e eficazes, promovendo a multifuncionalidade que o mercado exige.

Também Bortolotto e Rinaldi (2008) e Ribeiro, Ribeiro e Jesus (2009) reconhecem a importância do prolongamento de estudos para um melhor acompanhamento das mudanças organizacionais e do mercado de trabalho, de modo que os profissionais precisam de estar continuamente a desenvolver as suas competências e a adquirir novos conhecimentos em diversas áreas.

Santos (2012) considera que a qualificação e o domínio de línguas estrangeiras, no que diz respeito às habilidades comunicacionais de leitura, escrita e oralidade, são fundamentais nos profissionais de secretariado. Entende, assim, que

é cada vez mais necessário que o currículo dos cursos de Secretariado, e de outras áreas afins, contemplem a abordagem de disciplinas de línguas estrangeiras com enfoque no desenvolvimento de habilidades comunicacionais básicas (leitura, escrita e oralidade); uma vez que o domínio de duas, três ou mais línguas estrangeiras nesse contexto certamente acarretará reconhecimento e uma crescente ascensão profissional deles no mercado de trabalho (Santos, 2012, p. 103).

No contexto nacional, Vieira e Sousa (2015) referem que são escassos os estudos sobre a evolução da profissão. Os dados obtidos mostram que a oferta de emprego tem crescido para estes profissionais, mas que apenas 10% das ofertas exigem que os candidatos sejam detentores de licenciatura. Este facto revela que as licenciaturas na área não tiveram o impacto desejado no mercado de trabalho, “situação essa que requer uma profunda reflexão sobre os rumos da profissão” e sobre a organização da oferta formativa (Vieira & Sousa, 2015, p. 19).

Pelo contrário, numa investigação de Casanova e Miranda (2015), constata-se que a formação superior é fundamental, assim como o conhecimento de línguas estrangeiras e os conhecimentos de informática e de comunicação. As autoras entendem que, neste âmbito, as instituições de ensino superior em Portugal “têm realizado um esforço muito significativo no sentido de acompanhar estas tendências das empresas” (Casanova & Miranda, 2015, p. 48). O estudo revela ainda que as empresas valorizam as competências inovadoras na profissão, nomeadamente o protocolo e a comunicação multicultural, sendo fundamental que os profissionais dominem várias línguas estrangeiras e conheçam as normas de protocolo empresarial.

Percebendo a posição estratégica que os profissionais de secretariado ocupam no seio das organizações e reconhecendo a necessidade de garantir formação de nível superior a estes profissionais, a Escola Superior de Educação e Ciências Sociais (ESECS) do Politécnico de Leiria promoveu, ao nível dos então novos Cursos Técnicos Superiores Profissionais (TeSP), uma formação especializada em Práticas Administrativas e Comunicação Empresarial (PACE). Deu-se, assim, continuidade à formação de nível 5 do Curso de Especialização Tecnológica (CET) em Práticas Administrativas e Relações Públicas (PARP), amplamente reconhecida pelo tecido empresarial da região, com um capital de conhecimentos e competências adquiridas ao longo dos anos e preencheu-se uma lacuna numa área específica – a da Comunicação Empresarial – essencial para o planeamento estratégico das empresas.

A promoção desta formação enquadra-se numa lógica de resposta àquelas que são as necessidades do tecido empresarial da região de Leiria. Uma região marcada por uma forte presença empresarial, maioritariamente de pequena e média dimensão, com cariz diversificado e dinâmico,

que impõe a formação de profissionais igualmente dinâmicos, polivalentes e aptos a desempenhar um conjunto diverso de funções em diferentes departamentos da empresa.

### **3. A formação em Práticas Administrativas e Comunicação Empresarial: objetivos e competências**

No ano letivo de 2015/2016, o Politécnico de Leiria passou a oferecer uma nova modalidade de ciclo de estudos, os Cursos Técnicos Superiores Profissionais, em substituição dos Cursos de Especialização Tecnológica. Estes ciclos de estudos superiores, com a duração de dois anos letivos (quatro semestres), a que correspondem 120 unidades de crédito (ECTS) e não conferentes de grau, permitem a obtenção de um diploma de técnico superior profissional equivalente ao nível 5 do Quadro Nacional de Qualificação, na respetiva área de formação. Os TeSP contemplam três componentes de formação: geral e científica, técnica (que decorrem ao longo dos primeiros 3 semestres) e a formação em contexto de trabalho (estágio), realizada no último semestre do ciclo de estudos.

Segundo o Programa Operacional de Capital Humano, integrado no Programa Portugal 2020, a oferta de formação deste nível deverá ter uma forte inserção regional, materializada no seu processo de criação, na definição dos planos de estudos e na concretização da componente de formação em contexto de trabalho, bem como na interação obrigatória com as empresas e associações empresariais da região (Aviso n.º POCH-68-2017-10).

Os objetivos do curso foram, assim, definidos tendo em conta uma lógica de articulação integrada entre: região, empresas e escolas. Verificou-se, aliás, um envolvimento direto do tecido empresarial da região na conceção e desenvolvimento do plano de estudos do curso, tentando desta forma garantir uma resposta adequada às necessidades concretas das empresas, colmatando lacunas em áreas consideradas essenciais e que foram anteriormente identificadas. Apostou-se, assim, na formação de profissionais polivalentes e multifacetados com competências para desempenharem funções, de forma autónoma ou sob orientação, nas áreas do secretariado, comunicação, interna ou externa, inovação e empreendedorismo quer em instituições públicas quer em empresas privadas, com ou sem fins lucrativos.

Para tal, foi delineado um plano de estudos que inclui, para além de um núcleo central de Unidades Curriculares (UC) da área do Secretariado e do Trabalho Administrativo, outras UC que complementam a formação, com destaque para as de Comunicação em Língua Portuguesa e em Língua Estrangeira (Francês, Espanhol e Inglês); Comunicação Empresarial e Marketing; Instrumentos Informáticos; Inovação em Assessoria e Comunicação; Assessoria e Organização de Eventos; Gestão de Empresas; Noções de Direito das Empresas e do Trabalho, entre muitas outras.

Neste sentido, e tendo em vista a futura integração dos “nossos” diplomados no mercado de trabalho, prevê-se que no final da sua formação tenha sido adquirido um conjunto de conhecimentos, competências e aptidões de carácter transversal e multidisciplinar que lhes permita saber comunicar de forma apropriada em contextos específicos, oralmente e por escrito, em diferentes idiomas e situações de comunicação. Os nossos diplomados devem, ainda, conseguir assegurar a gestão diária da empresa e dos seus colaboradores, nomeadamente quanto à organização do arquivo da empresa em diferentes suportes e plataformas; assessorar e apoiar na preparação, organização e gestão de produtos, projetos, reuniões e outros eventos; apoiar as diferentes áreas de atuação da empresa, nomeadamente na área comercial, de marketing e financeira; identificar, definir e implementar um potencial projeto de negócio inovador para o desenvolvimento de produtos e serviços; conceber e implementar um conjunto de estratégias destinadas à valorização dos processos de produção, nomeadamente quanto à prevenção e resolução de conflitos.

A Formação em Contexto de Trabalho, realizada no último semestre do curso, com uma duração de 640 horas, permite a ligação entre a formação académica e a atividade profissional. Constitui uma experiência profissionalizante que visa complementar a formação académica através do contacto com a vida ativa em contexto real, proporcionando uma formação prática que facilite a futura integração no mercado de trabalho.

Para tal, foram celebrados protocolos com empresas de referência na região, conducentes, entre outras atividades, à realização dos estágios curriculares, que possibilitam aos estudantes o desenvolvimento de atividades nas áreas de formação do curso.

O *feedback* obtido da parte dos orientadores das instituições que, ao longo dos anos de funcionamento do curso, têm acolhido a realização de estágios constitui uma forma privilegiada para atestar da operacionalização dos objetivos da aprendizagem.

Foi precisamente com base nesses resultados que desenvolvemos o presente estudo que, não obstante a “juventude” do curso, nos permite ter (já) uma perceção da adequação dos resultados da formação àquilo que foram os objetivos pretendidos com a sua criação.

#### **4. Follow up ao TeSP em PACE - objetivos e metodologia**

A presente investigação enquadra-se no âmbito de um estudo de caso ao TeSP em Práticas Administrativas e Comunicação Empresarial do Politécnico de Leiria (Sousa, M.; Monteiro, S. & Santos, S., 2019). Assume como principais objetivos: *i*) aferir a perceção dos orientadores de estágio (nas empresas) sobre as competências adquiridas pelos estudantes ao longo da sua formação, bem como sobre a adequação do plano de estudos gizado; e *ii*) perceber se o curso responde às necessidades das empresas, em termos de conhecimentos e competências previstas, assim como se as áreas disciplinares exploradas no curso são adequadas às necessidades de formação sentidas pelas empresas.

O presente estudo recorreu ao inquérito por questionário para recolha de dados. Este instrumento foi aplicado aos orientadores de estágio dos estudantes inscritos no TeSP de PACE nos anos letivos 2016/17 e 2017/18. Estruturou-se o questionário em quatro partes: a primeira parte foi dedicada à caracterização dos inquiridos (idade, sexo, habilitações literárias e cargo desempenhado); a segunda parte visou captar a importância atribuída às atividades desenvolvidas pelo estagiário; na terceira parte, abordaram-se as competências/aptidões adquiridas por um estagiário do TeSP de PACE; e, por último, aferiu-se a importância das áreas de educação e formação lecionadas no plano de estudos do curso.

Recorreu-se ao *e-mail* para contactar os orientadores de estágio do curso de TeSP em PACE (edição 2016/17 e 2017/18), tendo-lhes sido enquadrada a investigação e solicitado o preenchimento do questionário, em formato *Google Docs*. Foram garantidas todas as normas legais em vigor relativas à proteção de dados, bem como o anonimato dos participantes no estudo, de modo a que as respostas não fossem enviesadas.

Responderam ao questionário 25 orientadores, de um universo de 39 orientadores de estágio, representando cerca de 64% da população inquirida.

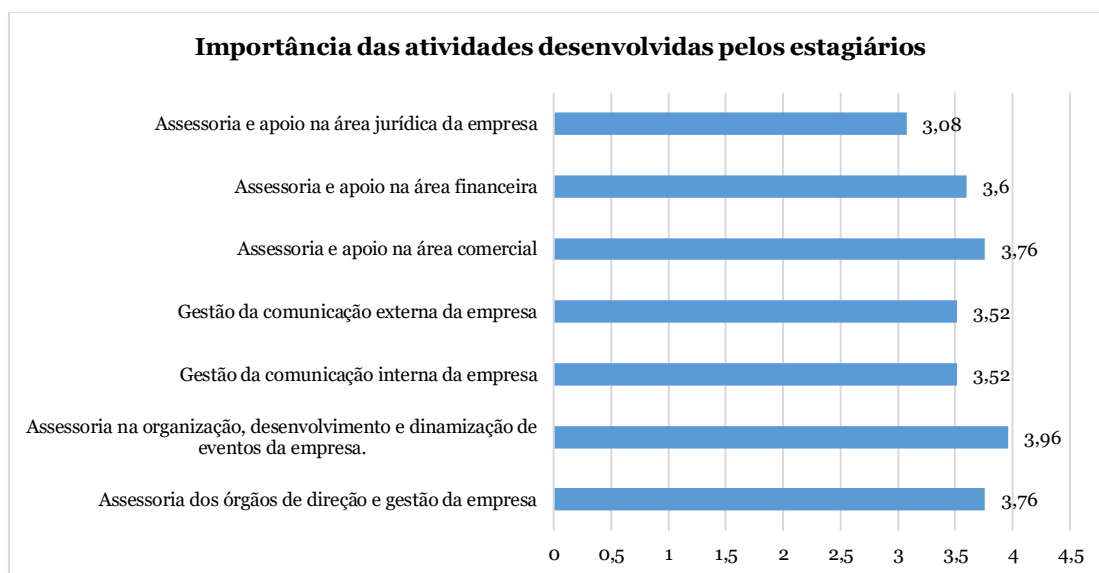
##### **4.1. Resultados do estudo de caso**

Dos 25 inquiridos, 68% são do sexo feminino e 32% do sexo masculino, situando-se a média de idades em 40,4 anos, compreendida entre a idade mínima de 32 anos e a idade máxima de 57 anos.

Ao nível das qualificações académicas, 72% dos inquiridos possuem uma licenciatura, 4% são titulares do grau de mestre e 8% dispõem de um curso de pós-graduação, sendo os restantes titulares do Ensino Secundário (12.º ano) ou curso de bacharelato.

Os cargos desempenhados pelos inquiridos variam entre: técnicos de recursos humanos (20%), chefe de serviços ou de agência (20%), técnico comercial (16%), responsável administrativo (16%), gerente (16%) e técnico de comunicação e assessoria (12%).

Quando questionados sobre a importância das atividades desenvolvidas pelos estagiários, os orientadores atribuíram uma importância relativamente alta (acima de 3,5 numa escala de 1 a 5), exceto na atividade “Assessoria e apoio na área jurídica” (que teve uma cotação média de 3,08), tal como podemos verificar na Figura 1.



**Figura 1.** Médias da importância atribuída às atividades desenvolvidas pelos estagiários.  
[Fonte: elaboração própria]

As atividades que assumem maior importância são “Assessoria na organização, desenvolvimento e dinamização de eventos da empresa”, “Assessoria dos órgãos de direção e gestão da empresa no desempenho de várias funções e em diversas áreas de atuação” e “Assessoria e apoio na área comercial, nomeadamente na gestão de clientes e atendimento ao público”, com cotações médias entre 3,76 e 3,96.

À questão “Que outras atividades considera que os estagiários do curso TeSP em PACE poderão desempenhar?” foram dadas três respostas, a saber: na área da qualidade, na gestão da informação e na gestão dos recursos humanos.

Relativamente às competências/aptidões adquiridas e demonstradas pelos estagiários, a média das respostas varia entre os 2,36 e os 4,26 (escala de 5 pontos), como podemos verificar na Figura 2.



**Figura 2.** Médias das competências/aptidões adquiridas e demonstradas pelos estagiários.  
[Fonte: elaboração própria]

As competências/aptidões que obtiveram uma pontuação média inferior a 3 foram: “colabora com os gabinetes jurídicos das empresas”; “identifica, define e desenvolve um potencial modelo/projeto de negócio inovador”; “concebe e implementa um conjunto de estratégias destinadas à prevenção e resolução de conflitos na empresa”; “identifica e quantifica os recursos necessários para implementar um modelo/projeto de negócio inovador”; e “concebe e aplica estratégias de gestão e desenvolvimento dos recursos humanos”. São, por isso, competências que importa reforçar ao longo da parte letiva do curso.

Já as competências/aptidões que obtiveram cotação igual ou superior a 4 foram: “utiliza autonomamente as TIC na organização das tarefas administrativas”; “organiza, de forma autónoma, o arquivo da empresa em diferentes suportes”; “procede ao atendimento ao público e apoio administrativo”; “assessoria e apoia na preparação, organização e gestão de projetos,

reuniões e outros eventos”; “comunica em português, oralmente e por escrito, com correção e eficácia”.

Os orientadores de estágio foram, ainda, questionados sobre “Que outras competências/aptidões deverão os estudantes do curso TeSP em PACE desenvolver?”. Os inquiridos referiram a necessidade de se apostar mais na área comportamental, nomeadamente na assertividade e na responsabilidade inerente à profissão que futuramente irão desempenhar.

Foi, ainda, solicitado aos orientadores de estágio que ordenassem, por ordem decrescente de importância, as 9 áreas de educação e formação lecionadas aos estudantes. Conforme podemos verificar na tabela 1, a área a que foi atribuída maior importância é também aquela onde existe maior percentagem de créditos no plano de estudos: Secretariado e Trabalho Administrativo. À área de Línguas e Literaturas Estrangeiras, que é a segunda maior área do plano de estudos (com 20% dos créditos), foi-lhe atribuída uma importância relativamente alta pelos orientadores (3.<sup>a</sup> num total de 9 posições). Também a área de Gestão e Administração merece destaque, pois foi a segunda área considerada de maior relevância. A área que foi menos valorizada pelos orientadores foi a da Sociologia (e outros estudos), à qual é atribuída a menor percentagem de créditos no plano de estudos do curso.

**Tabela 1.** Áreas de estudo, por ordem decrescente de importância.

<b>Importância Atribuída</b>	<b>Área de estudo</b>	<b>% total de créditos atribuídos no plano de estudos</b>
1. <sup>o</sup>	Secretariado e Trabalho Administrativo	43%
2. <sup>o</sup>	Gestão e Administração	7%
3. <sup>o</sup>	Línguas e Literaturas Estrangeiras	20%
4. <sup>o</sup>	Marketing e Publicidade	4%
5. <sup>o</sup>	Informática na ótica do utilizador	5%
6. <sup>o</sup>	Contabilidade e Fiscalidade	6%
7. <sup>o</sup>	Língua e Literatura Materna	5%
8. <sup>o</sup>	Direito	8%
9. <sup>o</sup>	Sociologia e outros estudos	3%

Para a questão “Que outras áreas considera que enriqueceriam o plano curricular?” alguns inquiridos referiram a atitude comportamental, a importância do saber estar e saber fazer, as tecnologias e técnicas em TIC, a qualidade e as técnicas e dinâmicas de grupo.

## **5. Conclusões**

Nas últimas décadas o ambiente empresarial /organizacional tem sofrido profundas alterações que impõem redobrados desafios às empresas, decorrentes da necessidade da sua adaptação a um mercado global, constituído por grandes grupos económicos que necessitam de equipas multidisciplinares, polivalentes, competentes, empreendedoras e eficientes. Nestas, assumem posição estratégica os profissionais de secretariado (nomeadamente, os/as secretários/as executivos/as), dotados hoje de competências mais vastas, polivalentes e inovadores, devendo desempenhar e assumir uma visão sistémica e holística da organização e compreender profundamente a cultura organizacional.

A formação de profissionais na área do secretariado representa há vários anos um papel central na oferta formativa do Politécnico de Leiria. De entre esta oferta, destaca-se, a partir do ano letivo de 2015/2016, o curso TeSP em PACE que conta, hoje, com dois ciclos completos de funcionamento.

Os resultados obtidos neste estudo de caso vêm corroborar a importância atribuída às atividades da área de secretariado e assessoria no funcionamento das organizações. Os resultados evidenciam, confirmando a literatura empírica, a forte relevância atribuída à dimensão comportamental dos trabalhadores/estagiários, fator essencial para fortalecer a dimensão ética das organizações em relação ao cliente e aos parceiros, e também ao nível interno, sendo fortemente valorizada a assertividade e a responsabilidade inerente à função.

Os resultados demonstram, ainda, que os orientadores atribuem maior importância à realização, pelos estagiários, de atividades de simples execução do que atividades de natureza estratégica, na medida em são valorizadas competências/aptidões como utilização das TIC, atendimento ao público, apoio administrativo e arquivo, em desfavor de atividades como desenvolvimento de um potencial modelo/projeto de negócio inovador, conceção e implementação de estratégias destinadas à prevenção e resolução de conflitos na empresa e conceção e aplicação de estratégias de gestão e desenvolvimento dos recursos humanos. Este resultado pode ser justificado pelo facto de os inquiridos se estarem a referir a estagiários, com responsabilidade limitada e com uma presença, na organização, mais limitada em termos de duração e de efetividade de funções.

Com base nos dados disponíveis, é possível concluir ainda que o plano de estudo está adequado às necessidades de mercado, uma vez que as áreas de estudo às quais foi atribuída maior importância são também aquelas que dispõem de maior percentagem de créditos no plano de estudos, em particular a área de Secretariado e Trabalho Administrativo.

No futuro, será interessante aplicar o questionário a orientadores que acolhem nas suas organizações estudantes da mesma área, mas de outros níveis de ensino, nomeadamente de licenciatura, de modo a perceber se o perfil requerido e se as áreas e competências valorizadas serão as mesmas do que para os estudantes de TeSP.

Será ainda pertinente completar a presente investigação, alargando a amostra a orientadores de estudantes de outros anos letivos, bem como aplicando aos orientadores de estágio outros instrumentos de recolha de dados, em particular o inquérito por entrevista, para assim obter uma visão mais sustentada de qual deve ser o perfil dos profissionais de secretariado.

## Referências

- Adelino, F. J. S., & Silva, M. A. V. (2012). A tecnologia da informação como agente de mudança no perfil do profissional de secretariado. *GeSec: Revista de Gestão e Secretariado*, 3(2), 5-23. doi:10.7769/gesec.v3i2.165
- Alvarães, A., & Rocha, A. (2012). O imaginário do técnico em secretariado. *GeSec: Revista de Gestão e Secretariado*, 3(1), 68-93. doi:10.7769/gesec.v3i1.89
- Araújo, M., Barros, C., Silva, J., Silva, D., & Silva Filho, M. (2013). Pós-graduação: sua importância para o profissional de secretariado executivo. *Secretariado Executivo Em Revist@*, 9, 136-149 Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/4039>

- Bortolotto, R. M., & Rinaldi, R. N. (2008). O secretário executivo e sua formação nas instituições de ensino na região sul do Brasil. *Revista Expectativa*, 7(71), 9-25. Disponível em: <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/2850>
- Casanova, S, & Miranda, S. (2015). Novas competências para o secretariado contemporâneo. In A. Vieira, & A. Silva (Coords.), *Secretariado Contemporâneo: Desafios e Prospetivas, Conhecimento e Inovação – Atas da Conferência Internacional de Secretariado e Assessoria 2015* (pp. 33-51). Porto: Conselho Profissional Secretariado.
- Costa, J., & Durante, D. (2015). O secretário executivo e a gestão de conflitos: evidências empíricas. *Secretariado Executivo Em Revist@*, 11, 21-37. Disponível em: <https://doi.org/10.5335/ser.v11i0.5580>
- Cojocarú, A., & Mesquita, A. (2015). O cenário do secretariado em Portugal. In A. Vieira, & A. Silva (Coords.), *Secretariado Contemporâneo: Desafios e Prospetivas, Conhecimento e Inovação – Atas da Conferência Internacional de Secretariado e Assessoria 2015* (pp. 102-118). Porto: Conselho Profissional Secretariado.
- Drucker, P. F. (2004). *Administrando para o futuro: os anos 90 e a virada do século* (10.<sup>a</sup> ed.). São Paulo: Pioneira.
- Gomes, J.A.N.F., (2017). Educação científica e desenvolvimento económico. *Revista de Ciência Elementar*, 5(2):015. Disponível em: <http://doi.org/10.24927/rce2017.015>
- Monteiro, S., Sousa, M., & Santos, T. (2019). O TeSP em Práticas Administrativas e Comunicação Empresarial. In D. Alves, H. Pinto, I. Dias, M. Abreu, & R. Gillain (Orgs.), *Livro de Atas da VIII Conferência Internacional de Investigação, Práticas e Contextos em Educação: 2019* (pp. 508-514). Leiria: Instituto Politécnico – Escola Superior de Educação e Ciências Sociais. Disponível em: [https://sites.ipleiria.pt/ipce2019/files/2020/01/Livro\\_IPCE2019AF.pdf](https://sites.ipleiria.pt/ipce2019/files/2020/01/Livro_IPCE2019AF.pdf)
- Moreira, K. D., Santos, A. K.; & Neto, L. M. (2015). Profissional de secretariado empreendedor: um agente de mudança. *GeSec: Revista de Gestão e Secretariado*, 6(1), 168-186. doi:[10.7769/gesec.v6i1.311](https://doi.org/10.7769/gesec.v6i1.311)
- Pereira, S. (2015). Competência comportamental: a relação interpessoal como fator diferencial para a prática da profissão de secretariado. In A. Vieira, & A. Silva (Coords.), *Secretariado Contemporâneo: Desafios e Prospetivas, Conhecimento e Inovação – Atas da Conferência Internacional de Secretariado e Assessoria 2015* (pp. 208-216). Porto: Conselho Profissional Secretariado.
- Ribeiro, N. L. A., Ribeiro, L. M., & Jesus, R. A. (2009). Tecnologia: avanços facilitadores do trabalho secretarial. *Revista Eletrônica Ética: Paradigmas, Cenários e Novos Desafios*, 1, 60-71. Disponível em: <http://doczz.com.br/doc/365616/tecnologia--avan%C3%A7os-facilitadores-do-trabalho-secretarial>

- Santos, M. P. (2012). A importância do domínio de línguas estrangeiras pelos profissionais de secretariado executivo para atuação no mercado de trabalho em tempos de globalização: uma abordagem crítico-reflexiva. *GeSec: Revista de Gestão e Secretariado*, 3(1), 94-108. doi:10.7769/gesec.v3i1.82
- Vieira, A., & Sousa, S. (2015). O cenário do secretariado em Portugal. In A. Vieira & A. Silva (Coords.), *Secretariado Contemporâneo: Desafios e Prospetivas, Conhecimento e Inovação – Atas da Conferência Internacional de Secretariado e Assessoria 2015* (pp. 9-20). Porto: Conselho Profissional Secretariado.