

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

Emanuela Eifler

**A importância das *soft skills* para o profissional de Secretariado Executivo: um relato da
experiência na Fundação Certi.**

Florianópolis

2021

Emanuela Eifler

A importância das *soft skills* para o profissional de Secretariado Executivo: um relato da experiência na Fundação Certi.

Relatório de Estágio realizado como requisito da disciplina LLE5194 – Estágio profissionalizante para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientadora: Prof. Dra. Raquel Carolina Souza Ferraz D'Ely

Florianópolis

2021

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Eifler, Emanuela

A importância das soft skills para o profissional de Secretariado Executivo: um relato da experiência na Fundação Certi. / Emanuela Eifler ; orientadora, Raquel Carolina de Souza Ferraz D'Ely , 2021.

32 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Comunicação e Expressão, Graduação em Secretariado Executivo, Florianópolis, 2021.

Inclui referências.

1. Secretariado Executivo. 2. soft skills. 3. competências secretariais. 4. secretariado executivo. I. de Souza Ferraz D'Ely , Raquel Carolina. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em Secretariado Executivo. III. Título.

Emanuela Eifler

A importância das *soft skills* para o profissional de Secretariado Executivo: um relato da experiência na Fundação Certi.

Este Relatório de Estágio foi julgado adequado para obtenção do Título de Bacharel e aprovado em sua forma final pelo Curso de Secretariado Executivo.

Florianópolis, fevereiro de 2021.

Prof. Dra. Maria Ester Wollstein Moritz
Coordenadora de Estágio
Universidade Federal de Santa Catarina

Banca Examinadora:

Prof. Dra. Raquel Carolina de Souza Ferraz D'Ely
Orientadora
Universidade Federal de Santa Catarina

Dra. Fernanda Geremias Leal
Avaliadora
Universidade Federal de Santa Catarina

Msc. Matheus André Agnoletto
Avaliador
Universidade Federal de Santa Catarina

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente aos meus pais, por terem me dado apoio e suporte em todas as escolhas que fiz, deixando que eu mesma desse um rumo para a minha vida através dessas escolhas.

À Raquel Carolina de Souza Ferraz D'Ely, minha orientadora nesse relatório de estágio, por ter me dado boas ideias e auxiliado na realização do mesmo, e por ter sido uma ótima professora durante a graduação.

Aos colaboradores da Fundação Certi, onde trabalho e realizei esse relatório de estágio, pelo bom convívio e ótimos aprendizados.

Aos meus amigos e família, pelas amizades que fiz durante essa longa trajetória e todo o amparo que sempre recebi.

RESUMO

Com o objetivo de construir interface entre conhecimento teórico, aprendido durante a graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), e conhecimento prático, adquirido por meio da experiência de estágio profissional, este relatório discorre sobre as atividades secretariais exercidas durante o período de estágio obrigatório e a utilização das *soft skills* no Centro de Empreendedorismo Inovador (CEI) da Fundação Centro de Referências em Tecnologias (CERTI). Buscou-se analisar as principais atividades desempenhadas na Fundação Certi e como as *soft skills* são necessárias para uma boa execução de tais atividades. Após o término do estágio, constatou-se a importância que a prática tem para o profissional de secretariado executivo, além do conhecimento teórico, para solucionar as atividades diárias da sua função.

Palavras-chave: Secretariado Executivo; *Soft skills*; Competências secretariais.

ABSTRACT

In order to build an interface between theoretical knowledge, learned during undergraduate studies in Executive Secretariat of Universidade Federal de Santa Carina (UFSC), and practical knowledge, this report discusses the secretarial activities performed during the mandatory internship period and the use of soft skills at the Centro de Empreendedorismo Inovador (CEI) of Fundação Centro de Referência em Tecnologias (CERTI). In this context, we sought to analyze the main activities performed by the secretary at Fundação Certi and how soft skills are necessary for a good execution. After the end of the internship, it was possible to conclude the importance that the practice has for the executive secretarial professional, in addition to theoretical knowledge, to solve the daily activities of his function.

Keywords: Executive Secretariat; Soft Skills; Secretarial Skills.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Lista de <i>Soft Skills</i>	21
Quadro 2 – Lista de atividades desempenhadas	28

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CERTI – Fundação Centro de Referências em Tecnologias

CEI – Centro de Empreendedorismo Inovador

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
2	REFERENCIAL TEÓRICO	18
2.1	O SECRETARIADO EXECUTIVO COMO CAMPO DE ATUAÇÃO	18
2.2	O SECRETÁRIO EXECUTIVO E AS <i>HARD</i> E <i>SOFT SKILLS</i>	20
2.3	AS <i>SOFT SKILLS</i> NA EXECUÇÃO DE ATIVIDADES SECRETARIAIS	22
3	CONTEXTO DO ESTÁGIO	25
3.1	LOCAL DO ESTÁGIO	25
4	RELATO DE ATIVIDADES	26
4.1	AS <i>SOFT SKILLS</i> NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES ROTINEIRAS...	27
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	30
6	ANEXOS	32

1 INTRODUÇÃO

No mercado de trabalho, caracterizado pela globalização mundial em conjunto com o desenvolvimento tecnológico acelerado, algumas mudanças potencializam as relações de trabalho, no intuito de gerar vantagem competitiva que garanta a sobrevivência no mercado.

Segundo Assunção e Goulart (2016), o conceito de qualificação profissional está relacionado ao conjunto de atributos e características que um indivíduo possui e acumula, com o intuito de integrar-se ao mundo de trabalho. Porém, as constantes mudanças organizacionais tornam este conceito limitado por não acompanhar as exigências de adaptação da mão de obra às novas formas de produção. Sendo assim, surge a noção de competências que identificam os conhecimentos, habilidades e atitudes que favorecem o desempenho dos profissionais durante a atuação no mercado de trabalho.

Diante desse contexto, uma das formas de classificar as habilidades e competências quanto ao seu tipo é a divisão em *hard skills* e *soft skills*. *Skill* é um termo em inglês, e a sua tradução pode ser a habilidade de fazer alguma atividade ou fazer um trabalho bem feito, quando o sujeito já o realizou algumas vezes (FEITOSA; PEDROSA, 2018). As *hard skills* são as habilidades técnicas que os profissionais adquirem durante o aprendizado em quaisquer dos níveis de ensino. Estas habilidades são consideradas informações importantes que advém de aprendizados durante a trajetória acadêmica dos profissionais. Em contrapartida, as *soft skills* são um conjunto de habilidades e competências relacionadas ao comportamento humano, necessárias para que um profissional alcance os seus objetivos no estabelecimento de sua carreira. (FEITOSA, PEDROSA, 2018).

As *soft skills*, por sua vez, estão relacionadas à forma de interação social, por isso essas habilidades são conhecidas como sócio emocionais, que complementam as habilidades técnicas necessárias para o trabalho (SILVA; NETO; GRITTI, 2020). Um conjunto de conhecimento, habilidade e atitude constituem as competências, assim como a interação entre as pessoas e o relacionamento. Uma competência pode reforçar a outra, o que se torna em destaque para determinados cargos (Penhaki, 2019). Para Brandão (2015, p.181) “a aplicação de conhecimentos, habilidades e atitudes no trabalho gera um desempenho profissional, o qual, por sua vez, é expresso pelos comportamentos que a pessoa manifesta e pelas

conseqüências desses comportamentos, em termos de realizações e resultados. O desempenho da pessoa representa, então, uma expressão de suas competências”.

Profissionais que apresentam conhecimento dispõem de saberes relacionados às experiências e aos valores que adquirem ao longo de suas vivências no cotidiano. O conhecimento é interdependente das habilidades e das atitudes. Por isso, a interdependência é algo que se verifica quando se pensa nas *soft skills*. A competência de atitude está relacionada diretamente ao comportamento pessoal diante de situações no ambiente de trabalho, e por isso, também se relaciona ao estilo intrínseco de cada um no fazer das atividades laborais. Dentro dessa competência se destaca a maneira de liderar, de motivar e até mesmo de se comunicar. Já a habilidade é considerada uma capacidade de transformar o conhecimento em ação, resultando no desempenho a qual é buscado (Penhaki, 2019).

Diversos estudos apontam para o fato de que o profissional de secretariado executivo tem se esforçado para ajustar seu perfil às necessidades organizacionais (LEAL; MORAES, 2017). O perfil profissional teve um avanço e as suas atribuições mudaram, deixaram de ser reprodutores técnicos e estão cada vez mais assumindo os cargos complexos. Por meio do atendimento às exigências do atual mercado de trabalho, e da aquisição de *soft skills*. (OLIVEIRA; CEGAN, 2015).

Para Landim (2013), algumas das habilidades que são requeridas dos secretários-executivos dentro desse panorama do mercado de trabalho são: as atitudes, a organização, a pro atividade e a flexibilidade. Além disso, ela destaca que a posição estratégica desse profissional nas organizações exige uma ampliação das atribuições, o que torna imperativo o saber agir de maneira condizente com a demanda da profissão.

Muitas das competências são adquiridas também durante a formação profissional do secretário-executivo, tais como: a organização de eventos, atuação como intermediador de comunicação, gestão de relacionamentos com clientes internos e externos, elaboração e edição de textos entre outras atividades (LUCIANI; MARTINS, 2020).

Além disso, Santos (2020) afirma que no desempenho de suas funções, o secretário-executivo tem que ter aptidões como resiliência, organização, comunicação, liderança e também a habilidade de gerenciar informações. Para ela, o profissional de secretariado

executivo precisa se adaptar às constantes transformações no mercado de trabalho, em busca de desenvolver estas competências.

Com vistas ao preparo do secretário-executivo para a vida profissional, o curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina (USFC) propõe a disciplina de estágio profissionalizante obrigatório, com carga horária de 480 h/a, que culmina na escrita de um relatório em que a experiência laboral é detalhada.

Diante desse contexto, o objetivo do presente relatório é **construir uma interface entre o fazer do secretário-executivo e o uso das *soft skills* no contexto do estágio profissionalizante obrigatório do curso de Secretariado Executivo da UFSC realizado junto à Fundação Centro de Referências em Tecnologias (CERTI)**. Complementarmente, o trabalho apresentará uma reflexão acerca de todas as atividades desenvolvidas.

Este trabalho está dividido em cinco seções. Na segunda seção será apresentado o referencial teórico com destaque ao Secretariado Executivo como campo de atuação profissional; o secretário-executivo e as *hard* e *soft skills*; e as *soft skills* usadas na execução das atividades secretariais. Em seguida, será dado destaque ao ambiente organizacional no qual a disciplina de estágio profissional foi executada. Na sequência, serão apresentadas as atividades executadas durante o período de estágio profissionalizante, com destaque para o uso das *soft skills*. Finalmente, na última seção serão expostas as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O SECRETARIADO EXECUTIVO COMO CAMPO DE ATUAÇÃO

O mercado de trabalho está cada vez mais competitivo, e para os profissionais do secretariado executivo, competências técnicas e comportamentais, são fundamentais. Isso porque os desafios que se tornaram uma constante e o fato de que para uma carreira ter sucesso, faz-se necessário uma atualização para acompanhar as tendências de mercado. Com isso, o profissional deve ser flexível às mudanças de cultura, projetos e até mesmo às dinâmicas de mercado de trabalho, que também se dá pela busca da atualização das competências pessoais, sociais e profissionais. Dentro desta perspectiva, “a profissão de secretário (a) é uma das que acompanham o desenvolvimento econômico da humanidade, ao longo dos séculos, sobrevivendo à diferentes realidades”, destaca Natalense (1998, p.4).

Além disso, esse profissional, em certa medida, torna-se indispensável para o processo de comunicação dentro das organizações. Por isso, pontos destacados acima, sintetizam a característica dos secretários, conforme veremos a seguir:

Quando as secretárias afirmam que “são o coração da empresa” e que “sem elas nada funcionará direito”, acreditamos ser correta essa observação, pois elas funcionam como vetor das comunicações da empresa, tanto interna quanto externamente. Esse canal é de vital importância para o sucesso de qualquer empreendimento. (Guimarães, 1999, p. 298).

No entanto, em certa medida, o perfil deste profissional de secretariado passa por uma consciência de seu novo papel dentro das organizações. Isso porque, as mudanças não devem acontecer no campo teórico apenas, mas atitudes e ações acontecem de modo prático no dia a dia, seguindo a evolução do mercado como um todo. Em suma, refiro-me certamente ao fato de que este profissional compreenda que as atividades do secretariado vêm passando por diversas modificações no sentido do avanço, e que uma nova postura deve ser condicionada a sua capacitação.

As atividades desse profissional passam a ser de um organizador e harmonizador do ambiente de trabalho, onde conduz as ações e atividades do dia a dia, possui uma postura de otimizador do tempo, para que os recursos sejam usados de forma adequada. Tem também o

papel fundamental de ser o elo de interface entre dirigentes, equipe de trabalho, clientes internos e externos e fornecedores para execuções das atividades da empresa¹.

Em outra medida, o papel do secretário executivo em uma organização vai além do conhecimento meramente teórico, conforme vemos a seguir:

[...] capazes de ofuscar a sensação de impotência diante de certas situações; conquistar espaço pelo carisma; trabalhar com a paciência no limite; organizar agendas, viagens e documentos; lembrar os menores até os mais importantes assuntos; lidar com diversas falhas do departamento; beirar a perfeição e, acima de tudo, manter o ânimo da equipe [...] (Ching, 2006, p 13).

Especificamente sobre o campo de atuação desse profissional, destacam-se as competências que devem ser constantemente aperfeiçoadas de tempos em tempos. Isso porque, deve-se considerar que estes profissionais devem constantemente buscar mecanismos que permitam um controle apurado das funções gerenciais de planejamento, organização, controle e direção respectivamente. Além disso, torna-se indispensável dar ênfase no relacionamento que desenvolve com os clientes internos e externos.

Podemos perceber, que com o passar do tempo, esses profissionais estão trabalhando na reconstrução das suas já adquiridas competências, como uma forma de manterem-se necessários e interessantes para as organizações. (LEAL; DALMAU, 2014). Ou seja, para atender às demandas atuais do mercado, é preciso que os profissionais apresentem uma série de competências, além das técnicas, e mais do que nunca, que desenvolvam competências comportamentais.

Sendo um sujeito ativo, crítico, que questiona e muda o ambiente em que está inserido, o profissional de secretariado executivo deve se moldar ao novo mundo de trabalho que está em vigor.

¹ Refiro-me, a formalização da atividade do profissional de secretariado. No Brasil, a lei federal que regulamenta a profissão – Lei n. 7377, de 30 de setembro de 1985, complementada pela Lei n. 9261, de 11 de janeiro de 1996, dispõe de forma objetiva em seu artigo segundo que: “Secretário Executivo é o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, reconhecido na forma da Lei, ou diplomado no exterior por curso superior de Secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma da Lei”.

2.2 O SECRETÁRIO EXECUTIVO E AS *HARD* E *SOFT SKILLS*

De fato, as habilidades interpessoais do Secretário Executivo tem sido um componente importante nas organizações, principalmente no que diz respeito à sua execução. Em resumo, essa habilidade tem influência nas atividades diárias destes profissionais dentro das organizações, por meio das *soft skills*. De forma precisa e pontual, veremos a definição que sintetiza essa colocação:

A conceituação de trabalho imaterial trouxe não apenas um novo modelo de trabalho, mas também indicou a existência de novas formas de poder, abarcadas por novos processos de subjetivação. Quando o trabalhador reconhece a própria importância, passa naturalmente a avocar direitos sobre o seu labor, provando que é imprescindível para o desenvolvimento das instituições e, por isso, detém certo poder mediante as demais esferas, inclusive, e de modo substancial, na política. (Silvestrine, 2014, p. 188).

Em linhas gerais, entendem-se como relações interpessoais tudo o que esteja associado às subjetividades no campo profissional e tornam-se indispensáveis ao desempenho das atividades dos trabalhadores, afirma Carvalho (2017).

Há um aumento das atividades executadas por profissionais de secretariado nas rotinas das empresas, e ao mesmo tempo, há também um aumento de responsabilidades e supervisões nas atividades organizacionais. Em outra medida, encontramos uma definição que apresenta este conceito:

O trabalhador, agora multifuncional e polivalente, é expurgado do modelo tradicional de vendedor de sua força de trabalho para agir e pensar como um capitalista em termos de produtividade e como um cliente sempre ávido por qualidade. Nesse sentido, sua subjetividade é apropriada pelas exigências físicas e mentais impostas para o desempenho das suas funções em ambiente de trabalho flexibilizado (Cimbalista, p. 76, 2006).

Para fins de compreensão, essas competências são divididas nos dois seguintes termos: *hard skills* e *soft skills*. *Skill* é um termo em inglês, e a sua tradução pode ser a habilidade de fazer alguma atividade ou fazer um trabalho bem feito, quando o sujeito já o realizou algumas vezes (FEITOSA; PEDROSA, 2018).

Para Feitosa e Pedrosa (2018), as *hard skills* são habilidades técnicas, onde se utiliza o conhecimento técnico para desenvolver as atividades da profissão. São específicas e facilmente justificáveis, podem ser mensuráveis, aprendidas e aperfeiçoadas com o tempo. Exemplos de *hard skills* são o nível de formação, experiência de trabalho, conhecimento e nível de especialização, itens que podem ser colocados no currículo (PENHAKI, 2019).

Para Lemos (2019), as *soft skills* passaram a ser essenciais em um mercado de trabalho mais tecnológico e competitivo a partir da segunda metade do século XX, onde as organizações começam a buscar pessoas que tenham habilidades voltadas para interações sociais, sendo elas: a comunicação, a liderança, a tomada de decisões, o trabalho em equipe entre outras, que possam diferenciá-las de outros profissionais.

Além disso, temos também as alterações nas hierarquias dentro das organizações, elas passaram de estruturas verticalizadas, onde o comando e o controle estavam centralizados, e se tornam mais horizontais, aumentando a interação entre os colaboradores e um maior compartilhamento de informações, ou seja, as decisões agora são tomadas em todos os níveis hierárquicos (LEMOS, 2019).

As *soft skills* podem ser adquiridas ao longo do tempo, ser inerentes ao ser humano, ou ainda uma mistura desses dois. No Quadro 1 apresenta-se uma lista de como alguns autores classificam as *soft skills*:

Quadro 1 – Lista de *soft skills* de acordo com alguns autores

Autor(es)	Soft Skills (SS)
Carnevale, Gainer e Meltzer (1990)	Resolução de Problemas Gerenciamento de Pessoas Habilidades interpessoais Habilidade de contextualizar Organização Verbalização de pensamentos Resolução de conflitos Habilidade para trabalhar em equipe
Mintzberg (1994)	Comunicação Liderança Trabalho em Equipe Habilidade de pensar fora da caixa
Harvey, Moon e Geall (1997)	Espírito de Equipe Habilidades interpessoais Habilidades de comunicação
Oblinger e Verville (1998)	Persistência Tomada de iniciativa Pensamento criativo assim como seriamente sobre os problemas Habilidade para trabalhar em equipe e resolver problemas
Caudron (1999)	Habilidade de comunicação Habilidades interpessoais Inteligência emocional
John (2009)	Comunicação

Fonte: Lemos (2019).

Podemos ver no Quadro 1, que algumas competências estão sempre presentes nas definições, independentemente do autor. Comunicação, habilidades interpessoais, inteligência emocional entre outras, que são inerentes do ser humano, são requeridas para uma boa atuação do profissional de secretariado executivo. Além de serem competências não técnicas, as *soft skills* são atributos pessoais que permitem que o indivíduo possa desempenhar uma boa relação com o mundo ao seu redor, o que inclui os seus colegas de trabalho, além do trabalho em si. São habilidades, atitudes, hábitos e boas práticas, que quando combinadas, podem maximizar o trabalho de um profissional (FRANÇA; MELLET, 2016).

As *soft skills* são denominadas como habilidades gerais, críticas, universais, humanas, que não são acadêmicas e que são necessárias para conseguir e manter um trabalho atualmente. Com a evolução do mundo do trabalho, “*soft skills* são cada vez mais necessárias para permitir que profissionais apliquem com maior sucesso as *hard skills*.(...) As *soft skills* promovem organizações ágeis, inovadoras, como os melhores lugares para se trabalhar e mais admirados” (PENHAKI, 2019).

Alguns autores afirmam que as *hard skills* estão associadas ao quociente de inteligência (QI), enquanto as *soft skills* estariam associadas ao quociente emocional (QE). Pontuam, também, que as *soft skills* passam a ser compreendidas pelo mercado como complementares das *hard skills*, tornando-se elementos capazes de influenciar o sucesso no dia-a-dia dos profissionais de secretariado executivo (ANDRADE,2016).

2.3 AS SOFT SKILLS NA EXECUÇÃO DE ATIVIDADES SECRETARIAIS

Sendo as *soft skills* um conjunto de habilidades interpessoais, porém esse conjunto muda de profissão para profissão, no caso dos secretários executivos, elas estão relacionadas à comunicação e as relações interpessoais que esses profissionais estabelecem no contexto da organização.

Para Leal (2014), essas são as competências do atual profissional:

“O secretário executivo deixou de ser mero executor de tarefas para exercer funções criativas. Assim desenvolveu um novo perfil, amparado na flexibilidade e na resiliência, responsável pela construção permanente de suas competências, sejam elas técnicas (conhecimentos e habilidades) ou comportamentais (atitudes).” (p.63).

Podemos, com isso, dar destaque a algumas atividades desenvolvidas por profissionais de secretariado-executivo, como: planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; assistência e assessoramento direto aos executivos; coleta de informações para atingir metas e objetivos das empresas; redação de textos oficiais, inclusive em língua estrangeira; interpretação de documentos; atas de discursos, reuniões, palestras e conferências; versão e tradução de documentos para atender às demandas de comunicação da empresa; registro e distribuição de correspondências e conhecimentos protocolares. (LEAL, 2014).

Além das listadas acima, eu, aluna do curso de Secretariado Executivo da UFSC, cursando a disciplina de estágio profissionalizante e atuando como secretária na Fundação CERTI, desempenho mais algumas funções de rotina, que são: abertura e fechamento de viagens corporativas; reserva de sala de reuniões; solicitações de materiais de almoxarifado; controle de férias e licenças dos colaboradores; apoio ao gerenciamento do CEI; atendimento ao telefone; gerenciamento de agendas; organização de documentos e auxílio geral aos colaboradores. A maioria dessas atividades podem se enquadrar nas *hard skills*, que são habilidades que demandam maior técnica.

Moreira et el (2016), afirmam que o profissional de secretariado vem aprimorando as suas funções, e tem ampliado a sua visão de gestor, assumindo um caráter inovador, proativo e empreendedor, onde ele se transforma no agente de conexão entre clientes externos e internos e gerenciador das informações e comunicações institucionais. Assumindo assim, cada vez mais, cargos de liderança em nível tático

Considerando as atividades que os secretários-executivos desenvolvem nas suas práticas diárias, e as *soft skills* que estão sendo exigidas no novo mundo de trabalho, podemos perceber a importância para esse profissional em desenvolver as suas competências emocionais para conseguir permanecer e ascender dentro das organizações. Boa comunicação, habilidades interpessoais e organizacionais, trabalho em equipe e autogerenciamento são atributos individuais que permitem que esse profissional mantenha boa interação com os outros e com o mundo ao seu redor (FRANÇA; MELLET, 2016).

O desempenho de funções do profissional de secretariado executivo era baseado nas *hard skills*, ou seja, no desenvolvimento de habilidades técnicas. Porém no decorrer dos anos, a necessidade por habilidades emocionais e interpessoais vem ganhando mais espaço (*soft skills*). “Isso significa que uma nova forma de conhecimento aumentará em importância e em particular aquele que distingue o ser humano tal como emoções, energia, intuição e criatividade” (PENHAKI, 2019 - p.48). Ou seja, para que as *hard skills* sejam aplicadas com sucesso, é preciso que se desenvolvam as *soft skills*.

Tendo apresentado o contexto da relação do secretário executivo e as *soft* e *hard skills* no âmbito profissional, e tendo discorrido sobre suas características, pode-se observar a importância de ambas as competências para uma boa execução do trabalho dentro das organizações modernas, conhecimento, pro atividade, habilidades interpessoais e comunicação são fundamentais para a manutenção e ascensão dos cargos.

No próximo capítulo, trata-se do contexto organizacional na qual o estágio profissionalizante vinculado ao curso de graduação em Secretariado Executivo da UFSC foi realizado.

3 CONTEXTO DO ESTÁGIO

O objetivo deste capítulo é contextualizar o ambiente em que o estágio obrigatório do curso de secretariado executivo da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC foi realizado.

3.1 LOCAL DO ESTÁGIO

O estágio profissionalizante obrigatório, requisito do curso de Secretariado Executivo da UFSC foi realizado no Centro de Empreendedorismo Inovador (CEI) da Fundação Centro de Referências em Tecnologias Inovadoras (CERTI), que é uma organização de pesquisa, desenvolvimento e serviços tecnológicos especializados, independente e sem fins lucrativos. Esta organização proporciona soluções inovadoras para a iniciativa privada, governo e terceiro setor e fica localizada dentro do Campus UFSC Trindade, em Florianópolis, e está em funcionamento desde o ano de 1984. Possui atualmente cerca de quatrocentos colaboradores.

O CEI possui em torno de cinquenta colaboradores, e promove soluções para cidades e empresas por meio da inovação, por meio da implantação de projetos de apoio ao empreendedorismo inovador como: incubadora de ideias e empresas, parques tecnológicos entre outros, que ampliem a competitividade em meio ao mercado global.² (Disponível em: www.certi.org.br).

Durante o período de estágio, assumi a função de assistente administrativo, e prestei serviços de suporte e assistência como secretária ao diretor, gerente e colaboradores desse Centro nas atividades do dia a dia.

² As informações sobre a Fundação Centro de Referências em Tecnologias Inovadoras – CERTI foram retiradas do site oficial institucional: www.certi.org.br . Acessado em: 25 de novembro de 2020.

4 RELATO DE ATIVIDADES

Durante o ano de 2020, o mundo inteiro se deparou e enfrentou uma Pandemia, o que impulsionou as organizações a mudarem as suas formas de trabalho presencial para o tele-trabalho. De acordo com Santos e Miranda (2020) com o aparecimento da Pandemia da Covid-19, o trabalho remoto é visto como uma solução para evitar a proliferação e contaminação pelo vírus. O Contrato de tele-trabalho ou trabalho remoto é uma forma de trabalho realizada à distância, fora do espaço físico da organização, feita por meio da utilização de tecnologias da informação e da comunicação (SANTOS; MIRANDA, 2020).

A Fundação CERTI adotou desde o mês de março de 2020 o modelo de tele-trabalho. Diante disto, a execução das atividades que serão apresentadas nesse relatório de estágio aconteceu de maneira remota.

Trabalho como assistente administrativo desde agosto de 2017 no CEI, o qual representa uma das vertentes de atuação da Fundação CERTI. São 40 horas semanais, onde trabalho durante cinco dias da semana. Desempenho funções de secretária e presto serviços de suporte e assistência ao diretor, gerente e demais colaboradores. Para ser contratada para esse cargo, as exigências eram experiência anterior na área de atuação e formação em administração ou secretariado executivo, além de boa redação, pacote Office, interpretação de documentos e organização.

As atividades desempenhadas por mim no dia a dia são: abertura e fechamento das viagens corporativas; reservas das salas de reuniões; solicitações de materiais de almoxarifado e Correios; controle de férias e licenças dos colaboradores; apoio e gerenciamento das correspondências do CEI; atendimento ao telefone do centro; gerenciamento de agendas; organização de documentos do centro e auxílio geral aos colaboradores.

As aberturas e fechamentos de viagens corporativas são solicitados pelos colaboradores, gerentes ou diretores diretamente as secretárias, e essas acessam três plataformas diferentes de agências de turismo e fazem a busca da melhor opção avaliando o custo-benefício (passagens aéreas, hospedagens e locação de carros). Após a realização da viagem, a secretária faz a prestação de contas e gastos que cada colaborador teve durante a viagem.

No que diz respeito às solicitações de materiais de almoxarifado, correios, reservas das salas de reuniões e o gerenciamento das agendas dos colaboradores estas são todas feitas por meio de uma plataforma digital. É um portal da Fundação CERTI onde dispõe instruções de como realizar cada atividade, tanto de maneira presencial como remotamente.

Em relação à organização dos documentos e o controle de férias e licenças dos colaboradores, a secretária realiza em conjunto com o diretor e gerente do centro.

Por fim, o atendimento ao telefone, a distribuição das correspondências e o auxílio geral aos colaboradores também são atribuições da secretária, e demandam conhecimento das pessoas que trabalham no centro, seus cargos e funções além da habilidade da comunicação.

4.1 AS SOFT SKILLS NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES ROTINEIRAS

Para desempenhar as atividades do dia a dia que já foram mencionadas no relatório da disciplina de estágio profissionalizante, além das *hard skills*, competências técnicas, foi preciso também desenvolver as competências emocionais e interpessoais, *soft skills*.

Atividades que envolvem os colaboradores, sendo que são em torno de cinquenta pessoas, como abertura e fechamento de viagens, atendimento ao telefone, suporte ao diretor e gerente, gerenciamento de agendas e controle de férias, exigem os seguintes *soft skills*: simpatia, bom relacionamento interpessoal, habilidades de comunicação, inteligência emocional, resolução de conflitos, negociação, influência, diversidade, construção de equipe e facilitação de grupos (FEITOSA; PEDROSA, 2018). Um exemplo prático seria o desenvolvimento de habilidades de comunicação, influência e negociação para atuar organizando as viagens e agendas. Durante esse momento de Pandemia, várias viagens precisaram ser canceladas e agendas alteradas de acordo com a disponibilidade dos colaboradores e clientes, tudo isso exigiu muita organização, negociação com as agências de viagens, habilidades de comunicação com os colaboradores e clientes externos, resolução de conflitos e facilitação da comunicação em grupos.

Outras *soft skills* que sempre são importantes em qualquer função, principalmente trabalhando em equipe são: liderança, motivação, flexibilidade, atitude positiva, saber ouvir,

organização, gestão de tempo e estresse, planejamento, resolução de problemas e tomada de decisões eficientes.

Para Penhaki (2019) “as habilidades mais valorizadas dessa perspectiva são as que não podem ser substituídas por robôs – habilidades cognitivas gerais, tais como pensamento crítico e habilidades sócio comportamentais.” (p. 44). Os profissionais que possuem esse tipo de habilidades são mais adaptáveis no mercado de trabalho, pois em uma sociedade cada vez mais tecnológica e voltada pra informação, as *soft skills* estão moldando os ambientes de trabalho (PENHAKI, 2019).

Quadro 2 – Lista de *soft skills* e *hard skills* que aparecem no relatório de atividade:

Atividades desenvolvidas	Hard Skills	Soft Skills
Abertura e fechamento de viagens	Pesquisas em agências de viagens, organização e prestação de contas	Comunicação, negociação, empatia, resolução de conflitos.
Reserva de salas de reuniões	Utilização da plataforma digital	Comunicação, influência
Solicitação de materiais de almoxarifado e Correios	Utilização da plataforma digital	Comunicação, negociação, resolução de conflitos
Controle de férias e licenças	Conhecimento de cargos e funções	Liderança, diversidade, relacionamento interpessoal
Gerenciamento das correspondências	Conhecimento de cargos e funções	Organização, comunicação
Gerenciamento das agendas	Utilização da plataforma digital	Organização, comunicação, relacionamento interpessoal, liderança, inteligência emocional

Atendimento ao telefone	Utilização do aparelho telefônico	Motivação, comunicação, resolução de conflitos, negociação, empatia
Organização de documentos	Utilização de computador e aparelhos digitais	Organização, motivação, comunicação

Fonte: Autoria própria com base na bibliografia da pesquisa.

No Quadro 2, nota-se que as skills de organização e comunicação aparecem várias vezes, pois são de enorme importância quando se trabalha em um espaço com muitos colaboradores.

Como Leal (2016, p.67) aponta, “o profissional de secretariado executivo deve apresentar as competências de ordem comportamental [...] que os permitam alcançar altos níveis de inteligência emocional e compreender as necessidades das organizações em que trabalham”.

A formação do profissional de secretariado executivo deveria garantir que ele pudesse obter tanto os conhecimentos de *hard* quanto os de *soft skills* para conseguir entrar com competitividade no mercado de trabalho atual. Saber a teoria e a técnica é necessário, porém o conhecimento emocional e as relações interpessoais tem se tornado indispensável.

Uma das maneiras de desenvolver conhecimentos sobre essas competências e habilidades, é através do estágio obrigatório, antes de conseguir o título de bacharel e poder exercer a profissão, o aluno tem a oportunidade de desenvolver na prática e refletir sobre as *soft skills* ao se engajar nas tarefas que os secretários executivos executam em seu dia a dia.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desse relatório de estágio foi relatar as atividades desempenhadas durante o estágio obrigatório, dando destaque para a importância das *soft skills* para os profissionais de secretariado executivo nas atividades realizadas no seu dia-a-dia. Ao analisarmos as formas de classificação das habilidades requeridas nos diversos segmentos da área, verificamos antes de tudo, a divisão, conceituando as *hard skills* e *soft skills* e mostrando claramente as características individuais de cada uma, e diferenciando-as.

Por meio desse movimento, conseguimos notar a importância e relevância de ambas as habilidades, sobretudo, as *soft skills* nesse ramo, mostrando não só o aprendizado a nível acadêmico. Como foi destacado na sessão de desempenho de atividades, para todas as atividades realizadas como secretária, seja atendimento ao telefone, organização de viagens corporativas, controle de agendas, reserva de salas de reuniões, solicitações de materiais de almoxarifado e Correios, controle de férias e licenças, gerenciamento de correspondências, ou organização de documentos, o conhecimento técnico e teórico ainda se fazem necessários, porém o desenvolvimento interpessoal, a organização, a comunicação, a inteligência emocional e a liderança, habilidades essas que se enquadram no conceito de *soft skills*, são essenciais para executar a nossa função dentro das organizações.

Essas habilidades descrevem o profissional ao abordar seus comportamentos humanos, emocionais e interpessoais, que o farão atingir futuramente seus objetivos profissionais dentro da carreira. O profissional de secretariado executivo que estiver ciente delas e desenvolvê-las, estará mais apto para encarar as exigências do mercado atual que se baseiam na comunicação, pro atividade e flexibilidade. Podem ser desenvolvidas nas atividades que envolvem os colaboradores, em momentos em que a liderança, resolução de conflitos, negociação ou influência estão sendo utilizadas.

As atividades consideradas *hard*, que são técnicas e teóricas, aprendidas na academia, continuam sendo importantes para o desenvolvimento dessas atividades, porém novas habilidades e comportamentos (*soft skills*) e fazem necessários para que os profissionais mantenham-se ativos e competitivos no mercado de trabalho. E a academia pode dar destaque a essas habilidades, que podem ser desenvolvidas ao longo do curso por meio de temáticas e dinâmicas, durante as diversas disciplinas ministradas ao longo do curso.

Dentre elas as mais importantes são a empatia, relacionamento interpessoal, comunicação, inteligência emocional, resolução de conflitos, negociação, influência, diversidade, liderança, motivação, flexibilidade, atitude positiva, organização, gestão do tempo e estresse e tomadas de decisões.

O papel do estágio profissionalizante é fundamental para o aluno da graduação, pois assim ele consegue perceber e, caso necessário, questionar o que foi aprendido na teoria, quando tem a oportunidade de por em prática os seus conhecimentos. Também é uma boa maneira de ver como as coisas funcionam na realidade da profissão, e se ele consegue se enxergar desempenhando essas funções profissionalmente, além de construir um ambiente para o avanço do conhecimento.

6 ANEXOS



DECLARAÇÃO

A FUNDAÇÃO CENTROS DE REFERÊNCIA EM TECNOLOGIAS INOVADORAS - CERTI, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, inscrita no CNPJ sob nº 78.626.363/0001-24, sediada no Campus Universitário da UFSC - Setor C - Bairro Trindade, Município de Florianópolis, Estado de Santa Catarina; Declara para os devidos fins que EMANUELA EIFLER, inscrito no CPF sob nº [REDACTED], portadora do RG sob nº [REDACTED] exercendo o cargo de Assistente Administrativo nesta Fundação desde o período de 01/08/2017, desenvolvendo as seguintes atividades:

- Abertura e fechamento das viagens dos colaboradores;
- Reservas das salas de reuniões;
- Solicitações de materiais de almoxarifado e Correios;
- Controle de Férias e Licenças dos colaboradores
- Apoio e gerenciamento das correspondências do Centro de Empreendedorismo Inovador CEI
- Atendimento ao telefone do centro;
- Gerenciamento de agendas;
- Organização de documentos do departamento;
- Auxílio geral aos colaboradores do CEI.

Florianópolis/SC, 27 de outubro de 2020.

Assinado de forma digital por
JOSUE ANTONIO
CARDOSO:03930542927
Localização: Florianópolis/SC
Dados: 2020.10.27 15:50:40
-03'00'

JOSUÉ ANTONIO CARDOSO
Coord. Setor Pessoal - SP

Fundação CENTROS DE REFERÊNCIA EM TECNOLOGIAS INOVADORAS

Campus da
Universidade Federal
De Santa Catarina
FLORIANÓPOLIS

Fundação CERTI
Caixa Postal: 5053
Florianópolis – SC
88040-970

Tel. +55 48 3239 2000
Fax +55 48 3239 2009
certi@certi.org.br
www.certi.org.br

CNPJ: 78.626.363/0001-24
Insc. Estadual: 251.378.241
Insc. Municipal: 50.111-5

Portal de solicitação de serviços da Fundação Certi:

The screenshot displays the 'Portal Colaborativo' interface. At the top left is the Certi logo. To its right is the text 'Portal Colaborativo' and a search bar labeled 'Buscar ramal'. Below this is a navigation bar with links: Home, Central do Colaborador, Central de Serviços, Central da Gestão, Central de Aprovações, and Central de Projetos. A row of service icons includes: Google Agenda (Google agenda dos Colaboradores), RDA (Registro Diário de Atividades), Ramais (Busca de ramais), and Suporte Ramal 2200 (ou clique aqui). The main content area features a 'NOTÍCIAS E AVISOS' sidebar with a list of coronavirus-related news items. The central dashboard contains a grid of service request and management icons: Solicitação de Compras, Solicitação de Transporte, Solicitações de Infra/Patrimônio, Suporte TI, Solicitação de Cartório, Solicitação de Correios, DEA, RDA (Registro Diário de Atividades), Agenda, and ClimaWeb 2.0. A URL 'https://calendar.google.com/calendar' is visible at the bottom left of the page.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, C.S.L. A influência das soft skills na atuação do gestor a percepção dos profissionais de gestão de pessoas. **Dissertação do Mestrado Executivo em Gestão Empresarial da Fundação Getúlio Vargas**. Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: <<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/17711/Dissertac%cc%a7a%cc%83o%20Final%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>.

ASSUNÇÃO, Y. B.; GOULART, I. B. Qualificação profissional ou competências para o mercado futuro? **Future Studies Research Journal**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 175-209, 2016.

BRANDÃO, H & BAHRY, C. (2005). Gestão por competências: métodos e técnicas para o mapeamento de competências. **Revista do Serviço Público**, Brasília, 179-194, abr/jun.

CHING, R. **A arte de secretariar: tudo o que você precisa saber para ser uma secretária de sucesso!** São Paulo: Novatec, 2006.

CIMBALISTA, S. **Reflexões sobre o trabalho e a subjetividade de trabalhadores resilientes sob o sistema de produção flexível**. In: Rev. FAE, Curitiba, v. 9, n.2, p.13-28, jul./dez. 2006. Acesso em: 29 de março de 2016. Disponível em: http://www.fae.edu/publicacoes/fae_v9_n2/02_silmara_cimbalista.pdf

DALMAU, M. **Disciplina Gestão por Competências**. Anotações de sala de aula. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/134915/334096.pdf?sequence=1>

FEITOSA, D.; MARTENS, D.P; PEDROSA, N; SILVA, L.F. Relevância dos soft skills em gerenciamento de projetos globais. **Revista Gestão e Tecnologia**, v.18, n.3, 2018. Disponível em: <http://revistagt.fpl.emnuvens.com.br/get/article/view/1320>

FLEURY, M. T. L; FLEURY, A. Construindo o conceito de competência. **Revista de Administração Contemporânea**, vol. 5, n.spe, p. 183-196, 2001. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rac/v5nspe/v5nspea10.pdf>

FRANÇA, C; MELLET, D. Soft Skills required! Uma análise da demanda por competências não técnicas de profissionais para a indústria de software e serviços. **Conferência: IX Fórum de Educação em Engenharia de Software do XXX Simpósio Brasileiro de Engenharia de Software**. Maringá, PR, 2016.

FRAUCHES, V.S. A importância das soft skills no processo de transição dos recém-diplomados para o mundo do trabalho atual: um estudo quantitativo no estado do Espírito Santo – Brasil. **Dissertação de mestrado apresentado no Instituto Politécnico do Porto**. Porto, Portugal, 2019. Disponível em: https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/16044/1/Vinicius_Frauches_MGO_2019_Gesta%CC%83o%20de%20Empresas.pdf

GIL, A.C. Como elaborar projetos de pesquisa. Atlas, 4.ed. São Paulo, 2002. Disponível em: http://www.uece.br/nucleodelinguasitaperi/dmdocuments/gil_como_elaborar_projeto_de_pesquisa.pdf

GRANJA, V.L.F. Impacto das Soft Skills no desenvolvimento de pessoas. **Trabalho para a obtenção do grau de Mestre no Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra.** Coimbra, Portugal, 2019. Disponível em: http://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/31884/1/Vera_Granja.pdf

GUIMARÃES, M. E. **O livro azul da secretária moderna.** 16ª ed. São Paulo: Érica, 1999

KOVALESKI, F. Gestão de Recursos Humanos: Comparação das competências hard skills e soft skills listadas na literatura, com a percepção das empresas e especialista em indústria 4.0. **Dissertação para obtenção do título de mestre na Universidade Tecnológica Federal do Paraná.** Ponta Grossa, 2019. Disponível em: http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/4086/1/PG_PPGEP_M_Kovaleski%2c%20Famy_2019.pdf

LANDIM, D. V. **As competências exigidas do profissional de secretariado executivo para o seu ingresso no mercado de trabalho.** Trabalho de Conclusão de Curso em Secretariado Executivo - Universidade Federal do Ceará. Fortaleza. 2013.

LEAL, F. G; DALMAU, M. B. L. Formação e perspectivas de atuação do secretário executivo no Brasil. **Revista do Secretariado Executivo**, n. 10, p. 71-85. Passo Fundo, 2014. Disponível em: <file:///C:/Users/eme/Downloads/3993-Texto%20do%20artigo-16699-1-10-20150520.pdf>

LEAL, F. G.; MORAES, M. C. B. Perspectivas de atuação do secretário executivo na gestão da internacionalização da educação superior. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 138-167, 2017.

LEMOS, V.A.F. A relevância da reflexão crítica para o desenvolvimento de soft skills: análise de uma formação de líderes. **Programa de Pós Graduação em Administração de Empresas.** Universidade Mackenzie, São Paulo, 2019. Disponível em: <http://tede.mackenzie.br/jspui/bitstream/tede/4183/2/VANESSA%20ANGIOLETTI%20FERREIRA%20LEMOS.pdf>

LUCIANI, L. P. B.; MARTINS, D. N. Secretariado executivo e relações públicas: confluências e disparidades em prol da sinergia organizacional. **Revista Expectativa**, Toledo, v. 19, n. 2, p. 23-43, 2020.

MIRANDA, M.S; JUNIOR, B.M; SANTOS, F.H.S. A importância do contrato de teletrabalho durante a pandemia do Covid-19. **Revista Interciência – IME, Catanduva.** V.1, n.4, 2020. Disponível em: <https://www.fafica.br/revista/index.php/interciencia/article/view/152>

MOREIRA et. al. As competências contemporâneas do secretário executivo e a relação com as competências do middle manager. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 7, n. 1, p. 45-66, jan./abr. São Paulo, 2016. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/400/pdf>

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

NEIVA, E. G.; D'ELIA, M. E. S. **As novas competências do profissional de Secretariado**. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009. Disponível em: <https://www.iob.com.br/newsletterimages/iobstore/sumarios/2014/fev/liv21181.pdf>

PENA, B. H; BORGES-ANDRADE, J.E. Causas e efeitos da expressão de competências no trabalho: para entender melhor a noção de competência. **RAM Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo – SP, vol. 8, n.3, p. 32-49, 2007. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/1954/195416704003.pdf>

PENHAKI, J. D. R. **Soft skills na indústria 4.0**. Dissertação de Mestrado em Tecnologia e Sociedade - Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba. 2019.

SANTOS, T. M. D. Resiliência, proatividade e organização: A adaptação do perfil dos profissionais de secretariado executivo. **Revista SCRIBES**, Viçosa, v. 1, n. 1, p. 90-107, 2020.

SILVA, B. X. F. D.; NETO, V. C.; GRITTI, N. H. S. A importância das "soft skills" no mundo profissional. **Revista Fatec Sebrae em Debate: gestão, tecnologias e negócios**, v. 07, n. 12, p. 102-119, 2020.

SILVESTREIN, Darlan. RESENHA DE: LAZZARATO, Maurizio; NEGRI, Antonio. **Trabalho imaterial: formas de vida e produção de subjetividade**. In: REVISTA CONJECTURA: Filos. Educ., Caxias do Sul, v.19, n. 1, p. 186-190, jan./abr. 2014. Acesso em: 22 de julho de 2016. Disponível em: http://www.usc.br/qrevistas/index.php/conjectura/article/download/2433/pdf_232

SITE da Fundação Centro de Referências em Tecnologias – CERTI: <https://www.certi.org.br/>

TRAVASSOS, V.D.C. A importância das soft skills nas competências profissionais. **Trabalho submetido para obtenção do grau de mestre no Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra**, Coimbra, Portugal. 2019. Disponível em: http://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/31936/1/Vasco_Travassos.pdf