

Instituto Superior de Línguas e Administração

**PAPEL E PERCEPÇÕES SOBRE A FUNÇÃO DE SECRETÁRIA
EXECUTIVA NO ESPAÇO EDUCACIONAL DE ENSINO SUPERIOR: O
caso do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal de
Pernambuco**

Sóstenes Silva de Santana

Dissertação submetida para satisfação parcial dos requisitos
do grau de Mestre em Psicologia Social Organizacional
Orientadora Professora Doutora Margarida Piteira
co-orientação d Professora Doutora Severina Gomes Pereira

Leiria
2013

Instituto Superior de Línguas e Administração

**PAPEL E PERCEPÇÕES SOBRE A FUNÇÃO DE SECRETÁRIA
EXECUTIVA NO ESPAÇO EDUCACIONAL DE ENSINO SUPERIOR: O
caso do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal de
Pernambuco**

Sóstenes Silva de Santana

**Leiria
2013**

Instituto Superior de Línguas e administração

AS NOVAS RELAÇÕES COMPORTAMENTAIS DO TRABALHO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO NA ERA DA GLOBALIZAÇÃO

Sóstenes Silva de Santana

**Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Administração e Línguas – ISLA, com
requisito parcial do título de Mestre em Psicologia Social Organizacional.**

Aprovada em _____ de _____ de 2013

Composição do júri

Professor(a) Doutor(a)
- Presidente -

Professor(a) Doutora(a)
- Arguente -

Professor(a) Doutor(a) Margarida Piteira
- Orientadora -

Professor(a) Doutor(a) Severina Gomes Pereira
- Co-Orientadora(a) -

Dissertação de Mestrado realizada sob a co-orientação da Professora Doutora Severina Gomes Pereira, apresentada ao Instituto Superior de Línguas e Administração de Leiria para a obtenção do Grau de Mestre em Psicologia Social Organizacional, Autorizado pelo Decreto Lei nº74/2006, 24 de março, alterado pelo Decreto-Lei nº107/2008, de 25 de junho; no Diário da República, 2ª Série – Nº175 – 10 de setembro de 2008 – 39190 – PT.

Ao meu Deus, pela vida! A Claudilene, esposa e companheira, e aos meus filhos, Clístenes e Sóstenes Júnior, nos quais deposito esperança de bons exemplos e dignidade. Aos meus pais e familiares que nunca deixaram de acreditar em mim!

AGRADECIMENTOS

A Deus, o Criador e Todo Poderoso, pelo ânimo, coragem e, me permitir a realização deste sonho.

Aos meus pais João de Sant'Anna Filho e Maria Silva de Santana, pelos princípios legados e cuidados dispensados a mim e aos meus irmãos: Silvano Silva de Santana, Silvério Silva de Santana e Sérgio Silva de Santana.

A Professora Doutora Margarida Piteira, pela valorosa colaboração em aceitar como orientadora.

A Professora Doutora Severina Gomes Pereira, pelo privilégio de tê-la como minha co-orientadora.

Aos professores componentes da Banca Examinadora, pelas valiosas contribuições apontadas.

Aos demais professores que lecionaram as disciplinas do programa deste Mestrado, pelos exemplos de otimismo e pelas inquietações causadas, nos fazendo sempre buscar novos conhecimentos.

Também aos professores do Programa que não lecionaram disciplinas na minha turma, mas que, direta ou indiretamente, contribuíram para o nosso engrandecimento.

A todos os colegas de turma, pelo companheirismo e pelos momentos de aprendizado.

A todos que compõem o quadro funcional da NUPESF – ISLA, pela imensurável compreensão nos momentos de angústia, ansiedade e impaciência.

Ao Professor Heraldo Pereira e a Professora Severina Pereira, pela sua inestimável compreensão nos momentos de dispersão no desempenho das tarefas laborais.

E, finalmente, a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para o êxito deste projeto, meus mais sinceros votos de agradecimentos.

Os profissionais necessitam buscar conhecimentos, constantemente, para fortalecer a sua empregabilidade e o seu reconhecimento.

RON GARLAND

RESUMO

Falar sobre valores os sociais e sobre o papel do secretário executivo, no espaço educacional do ensino superior e da sua formação profissional, são temas muitos complexos; porém, necessários no mundo do trabalho, refletindo a singularidade e a nobreza de uma classe trabalhadora. No contexto atual, diante da era globalizada, as regras nas organizações passaram a ser a mudança comportamental e o comprometimento organizacional, para estimular e avaliar o desempenho do profissional de secretariado executivo. Buscam-se respostas desejáveis, e possíveis, às implicações no comprometimento organizacional. Nas últimas décadas, especial atenção foi dada pelos pesquisadores do comprometimento organizacional aos modelos de conceitualização, e às características e dimensões que diferenciam os padrões estabelecidos.

Esta pesquisa objetiva identificar se existe um modelo a ser seguido. Na fundamentação teórica, o trabalho traz como categoria de análise os conceitos de Ribeiro (2005), Dinis e Lemoine (2005), Bastos (2001), dentre outros, que trabalham a linha das relações sociais, interpessoais, comportamento e comprometimento organizacional. Leva-se em conta o contexto cultural e profissional de secretariado executivo, no Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal de Pernambuco.

Foi seguida uma abordagem de investigação qualitativa, e os resultados apresentam homogeneidade no que respeita as dimensões da satisfação pessoal e interiorização dos valores, ao nível de desenvolvimento intelectual. As conclusões apresentadas no presente trabalho poderão, futuramente, contribuir para uma melhor compreensão das responsabilidades do cargo e facilitar, sobremaneira, o desenvolvimento de carreiras na estratégia das organizações.

Palavras-Chave: Secretário Executivo; Comportamento; Comprometimento; Globalização e Novo Perfil.

ABSTRACT

Talking about social values and the role of the secretariat executive in the educational space in higher education and vocational training, many issues are complex, but necessary in the workplace because they reflect the uniqueness and nobility of a working class. In the current context, given the globalized era, the rules in organizations became the behavioral change and organizational commitment to encourage and evaluate the performance of the professional executive secretarial. We seek answers to the desirable and possible implications for organizational commitment. In recent decades, special attention is given by the researchers of organizational commitment to the models of conceptualization, the characteristics and dimensions that differentiate standards.

This research aims to identify whether there is a "role model". In theoretical work as a category of analysis brings the concepts of Ribeiro (2005), Dinis and Lemoine (2005), Bastos (2001), among others working in the face of online social relationships, interpersonal behavior and organizational commitment. We take into account the cultural and professional executive secretariat of the CCSA – UFPE.

Following a qualitative approach, the results show consistency regarding the personal satisfaction and the values internalization dimensions, at the level of intellectual development. The findings presented in this work may, in near future, contribute to a better understanding of job responsibilities and facilitate greatly the careers development in organizations strategy.

Word-Key: Executive Secretary, Behavior, Commitment, Globalization and New Profile.

LISTA DE SIGLAS

CCSA	- Centro de Ciências Sociais Aplicadas
CES	- Conselho de Ensino Superior
CNE	- Conselho Nacional de Educação
DCA	- Departamento de Ciências Administrativas
DCC	- Departamento de Ciências Contábeis
DCE	- Departamento de Ciências Econômicas
DSS	- Departamento de Serviço Social
FENASSEC	- Federação Nacional dos Secretários e Secretárias
ONG's	- Organizações não Governamentais
SINSEPE	- Sindicato dos Secretários Executivos do Estado de Pernambuco
UFPE	- Universidade Federal de Pernambuco

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO 1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	5
1.1 Histórico e evolução do profissional de secretariado executivo	5
1.2 Trajetória histórica da profissão de secretariado executivo	12
1.3 Desenvolvimento do profissional de secretariado executivo ao longo dos anos	15
CAPÍTULO 2: CONCEITO DE COMPROMETIMENTO	23
2.1 Comprometimento organizacional	24
2.2 Competência e comprometimento	26
2.3 Pilares para um comprometimento	28
CAPÍTULO 3: COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL NO BRASIL	32
3.1 Implicações para um comprometimento	35
CAPÍTULO 4: PLANO DE INVESTIGAÇÃO: METODOLOGIA E PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	39
4.1 Proposições de investigação	39
4.2 Objetivo geral	40
4.3 Objetivos específicos	40
4.4 Plano metodológico	41
4.5 Procedimentos	45
CAPÍTULO 5: APRESENTAÇÃO DOS DADOS	48
CAPÍTULO 6: ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	51
CAPÍTULO 7: CONCLUSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS	65
REFERÊNCIAS	67
APÊNDICES	73
APÊNDICE A - Questionário Integrante da Pesquisa	74
ANEXOS	78
ANEXO A - Autorização da Direção para a Pesquisa	79

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Competência profissional	27
Quadro 2 – Faixa etária dos profissionais	49
Quadro 3 – Tempo de trabalho do Profissional de Secretariado na Instituição	49
Quadro 4 – Nível Acadêmico do Profissional de Secretariado	49
Quadro 5 – O Profissional dentro da Instituição atendem de 2 a 3 executivos	49
Quadro 6 – O Profissional comprometido em determinadas tarefas para o executivo	49
Quadro 7 – Profissionais 100% comprometidos com a Instituição	49
Quadro 8 – O comprometimento está relacionado ao clima organizacional	49
Quadro 9 – O Profissional em constante busca de conhecimento	50
Quadro 10 – O grau de insatisfação relativo ao desempenho profissional	50
Quadro 11 – Fortalecimento do comprometimento organizacional do profissional	50
Quadro 12 – Comportamento profissional inadequado	50
Quadro 13 – Grau de autonomia, acesso as informações e tomada de decisão	50
Quadro 14 – Relação dos objetivos pessoais com as atividades dos profissionais	50
Quadro 15– A instituição inspira o melhor para o progresso das atividades executadas ..	50
Quadro 16 – Atualmente sua instituição caminha para mudanças	50

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Faixa etária dos profissionais	52
Gráfico 2 – Tempo de trabalho do Profissional de Secretariado na Instituição	53
Gráfico 3 – Nível Acadêmico do Profissional de Secretariado	53
Gráfico 4 – O Profissional dentro da Instituição atendem de 2 a 3 executivos	54
Gráfico 5 – O Profissional comprometido em determinadas tarefas para o executivo	55
Gráfico 6 – Profissionais 100% comprometidos com a Instituição	55
Gráfico 7 – O comprometimento está relacionado ao clima organizacional	56
Gráfico 8 – O Profissional em constante busca de conhecimento	56
Gráfico 9 – O grau de insatisfação relativo ao desempenho profissional	57
Gráfico 10 – Fortalecimento do comprometimento organizacional do profissional	58
Gráfico 11 – Comportamento profissional inadequado	58
Gráfico 12 – Grau de autonomia, acesso as informações e tomada de decisão	59
Gráfico 13 – Relação dos objetivos pessoais com as atividades dos profissionais	59
Gráfico 14 – A instituição inspira o melhor para o progresso das atividades executadas ..	60
Gráfico 15 – Atualmente sua instituição caminha para mudanças	61

INTRODUÇÃO

O presente trabalho surgiu do interesse em examinar o papel do profissional de secretariado executivo no espaço educacional do ensino superior no Centro de Ciências Sociais da Universidade Federal de Pernambuco, Campus Recife, diante das transformações sociais, políticas, econômicas e mercadológicas. Este profissional foi conquistando importância, atendendo a sua posição face às qualidades mercadológicas exigidas no mundo, e correspondendo às peculiaridades de cada país.

Consubstancialmente a base teórica e de pesquisa respaldam-se nos conceitos de Ribeiro (2002), Diniz e Lemoine (1999), Portela e Schumacher (2006), Freitas (1999), Meyer e Allen (1991), Robbins (2005), Schein (1982), e Bastos (1994). Estes autores têm desenvolvido no Brasil uma consistente linha de pesquisa, tendo investigado o comprometimento em vários focos (comprometimento com a carreira, com a organização, com o sindicato).

Decorrente deste contexto, o problema de investigação do presente trabalho parte da seguinte questão: *Qual o papel da Secretária Executiva no espaço educacional de ensino superior do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal de Pernambuco?*

Diante da problemática supracitada e compreendendo que ela pode contribuir significativamente para uma melhor compreensão do contexto de trabalho, supõe-se que a convivência regular entre os profissionais investigados exerça influência positiva na construção de valores sociais, éticos e morais, um acompanhamento sistemático por organismos e profissionais especializados de diversas áreas de conhecimentos, e possa conduzir a uma formação holística. Por outro lado, as inovações tecnológicas, os programas de produtividades e de qualidade fracassam ou perdem suas forças quando a organização não dispõe de um patrimônio humano efetivamente dedicado ao seu trabalho ou à organização.

O Profissional de Secretariado Executivo ocupa, a cada dia, um espaço evidente dentro da estrutura organizacional, passando por grandes mudanças, atuando sempre junto às lideranças, nas execuções de metas e objetivos, possuindo autoridade suficiente para resolver problemas e situações confidenciais ou não, definidas em parcerias com Superintendentes, Gerentes, Executivos, Gestores, Diretores ou Chefias imediatas. Esta pesquisa reflete acerca de tais valores e suas implicações em identificar um modelo, explorando alguns dos significados e das

dimensões das mudanças, que vêm ocorrendo no mundo do trabalho do profissional de secretariado.

Assumindo diversas formas de trabalho, o Profissional de Secretariado Executivo, atua com grande responsabilidade no gerenciamento de informações, participa ativamente de projetos específicos, dando suporte ao seu executivo, dispõe de ferramentas tecnológicas (internet, web site, site, e-mail e fax), conhece muito bem a sua organização.

Dessa forma, se faz necessário que o Profissional de Secretariado Executivo seja sempre minucioso, atendendo as necessidades das empresas, se enquadrando dentro do contexto organizacional, superando suas dificuldades e alcançando seus objetivos, sendo multiprofissional, enxergando oportunidades em diversas situações e superando as adversidades. (Ribeiro, 2002).

A vida Profissional de Secretariado Executivo adquire nova dimensão possibilitando ganhar tempo na administração de rotinas, abrindo horizontes para a profissão, transmitindo conhecimento, sendo assessor(a), consultor(a), empreendedor(a). De um lado, os problemas profissionais são frequentes, a saber: crises de motivação, insatisfação, desinteresse pelo trabalho e muitas outras teorias só produzem efeitos e resultados temporários.

O comprometimento e o comportamento é uma noção que surgiu na década de 80 ganhando importante evidência no decorrer dos anos 90, apresentando-se como vantagem competitiva para as organizações em tempos de grande concorrência. A **eficácia do comportamento** deve-se ao fato de que ele concerne à relação entre a organização e o funcionário dando toda a importância as suas expectativas e aos seus anseios ligados ao trabalho: desejo de adesão dos empregados para as organizações e realização dos projetos pessoais para os empregados.

É importante lembrar que funcionários comprometidos são capazes de exercer esforços consideráveis para ajudar organização a alcançar seus objetivos e, à medida que o empregador se define pelo seu engajamento junto à organização, ele pode encontrar uma parte do seu desenvolvimento *psicológico: valorização de si próprio, realização e desenvolvimento pessoal*. (Dinis de Sá & Lemoine, 2005). Esta é uma das características do comprometimento que dá importância às expectativas as organizações e dos funcionários, que fortifica os laços entre os indivíduos e as organizações.

O objetivo deste trabalho de pesquisa visa contribuir com o fortalecimento e diferencial que é o mais importante na execução do papel da secretaria no espaço de ensino superior. Como

também no gerenciamento das informações e da gestão de inúmeros processos organizacionais que têm acesso diariamente, dando continuidade em vários casos, solucionando e facilitando as decisões por instância organizacionais em que seus executivos atuam.

Percebe-se, também, que os profissionais quando trabalham com comprometimento, competência e habilidades exigidas conforme perfil, no mercado de trabalho, há uma influência no seu comportamento no tocante a mudança de mentalidade organizacional e institucional, fazendo com que os executivos e dirigentes possam creditar nesses profissionais, o reconhecimento que merecem e buscam, para que sua atuação fique em evidência e seja valorizada.

Neste cenário, o trabalho que se apresenta está organizado em 8 capítulos. No primeiro capítulo foram abordados os aspectos conceituais que sustentam teoricamente a pesquisa, preocupando-se em explicitar conceitos relacionados a uma breve história sobre a evolução da profissão de secretário executivo, desde sua criação até os dias contemporâneos na complexidade e as diversas formas de trabalho no espaço educacional de ensino superior, no que tange ao comprometimento e comportamento na gestão educacional.

No segundo capítulo, o conceito de comprometimento, aborda alguns significados que estão associados ao conceito de comprometimento dentro da linguagem cotidiana, sendo necessário o comprometimento do indivíduo com o trabalho, sua participação ativa, interfere na qualidade dos resultados e na sua produtividade, considerando a vertente da pesquisa baseada, focalizando os estudos dos autores Meyer e Allen (1990), e Bastos (1994) que levaram a construção de um modelo em que o comprometimento é visto como possuindo três bases: *afetiva, continuação e normativa*.

No terceiro capítulo o comprometimento organizacional no Brasil. Torna-se relevante neste capítulo entender as formas e os mecanismos do envolvimento no interior da instituição moderna, organização e no contexto de uma empresa. No Brasil desenvolveu-se uma consistente linha de pesquisa tem em Bastos (1994), o seu principal representante e que tem investigado o comprometimento em seu vários aspectos e focos (comprometimento coma carreira, organização e o sindicato) e para comprometer-se implica em sentimento de lealdade em relação algo.

No sexto capítulo, análise e discussão dos resultados, foi demonstrada e discutida à luz da teoria já apresentada. Os resultados desta pesquisa, confrontando-se com os resultados de

outras pesquisas, permitindo-se, assim, a confirmação ou não das hipóteses e respectivas discussões, além das críticas e perspectivas futuras que possam melhorar a forma de investigação.

Por fim, as Conclusões e Considerações Finais a respeito da pesquisa realizada, buscando responder inquietações no presente trabalho. Deseja-se que, após a leitura do respectivo estudo, novos questionamentos surjam e que venham contribuir para o desenvolvimento e melhoria das condições de trabalho do profissional de secretariado executivo, no cumprimento do seu papel no espaço educacional superior e na gestão educacional.

CAPÍTULO 1: FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

As competências que são atualmente exigidas aos profissionais de secretariado executivo são, a saber: a maior capacidade de abstração e de raciocínio, a maior capacidade de tomar decisões, de trabalhar em equipe, de assimilar mudanças, de agir de forma criativa, de exercer a autonomia, de praticar a solidariedade, de acolher e respeitar as diferenças, são construídas mediante um processo sistemático, contínuo e realizado em tempo próprio, sendo considerado o ambiente organizacional e institucional de trabalho o espaço escola e laboral privilegiado de desenvolvimento dessas competências.

Nessa condições, o ambiente organizacional e institucional, como fundamental, prepara o individuo como profissional para a vida e deve atender às demandas de formação do ser na qualidade de vida de cidadão capaz de operar na sociedade com competência, autonomia, flexibilidade e um ser responsável pelo desenvolvimento das capacidades necessárias à vida no mundo letrado, científico, tecnológico e globalizado. Este trabalho de pesquisa explora alguns dos significados e das dimensões das mudanças que vem ocorrendo no mundo do trabalho profissional de secretariado executivo.

1.1 Histórico e evolução do profissional de secretariado executivo

Falar em novas formas de atividade do secretário executivo é aceitar que o mundo atual presencia um novo tipo de capitalismo, diferente do que foi verificado nos processos históricos precedentes. E o que diferencia o momento atual dos anteriores são as profundas transformações que ocorreram no processo, ou padrão, de valorização do capital e do trabalho nas últimas décadas. Estas mudanças são verificadas nos mais diversos âmbitos da sociedade, e são consequências de uma série de fenômenos altamente inter-relacionados, tais como a reestruturação produtiva, a globalização e a mundialização das economias, o fim da experiência histórica dos países antes socialistas e os diversos elementos específicos de cada país, que têm suas próprias dinâmicas, que filtram tais variáveis a depender de seus ambientes políticos,

econômicos e sociais diversos, e que, sem dúvida alguma, impactam sobre suas relações sociais de várias maneiras. Nesse contexto, a presente pesquisa visa analisar alguns elementos que possam ajudar a compreender e explicar as diferentes mutações por que vêm passando as relações de trabalho, que sofrem influência de todos esses fenômenos. (Alves, 2001).

As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital objetivo deste texto é analisar as principais mutações na objetividade e subjetividade do mundo do trabalho, visando a oferecer uma leitura alternativa e diferenciada com relação às teses que defendem a idéia do esgotamento ou mesmo do fim do trabalho (e da classe trabalhadora). Num segundo momento, buscaremos apreender as principais determinações concretas da crise e das metamorfoses do mundo do trabalho no contexto da mundialização do capital.

Enquanto se amplia significativamente, em escala mundial, o conjunto de homens e mulheres que vivem da venda de sua força de trabalho, tantos autores têm dado adeus ao proletariado, têm defendido a ideia do descentramento da categoria “trabalho”, da perda de relevância do trabalho como elemento estruturante da sociedade. Segue-se um caminho alternativo e contrário a estas teses, mostrando como há um processo heterogêneo e complexo, quando se analisa a forma de ser da classe trabalhadora hoje. As mutações no mundo do trabalho, são: heterogeneidade, fragmentação e complexificação. (Bernardo, 2001).

Nossa discussão central é a de que, se a classe trabalhadora não é idêntica àquela existente em meados do século passado, ela também não está em vias de desaparecimento, nem ontologicamente perdeu seu sentido estruturante. Vai-se, portanto, procurar compreendê-la, em sua conformação atual.

Deve-se indicar, desde logo, que a classe trabalhadora hoje compreende a totalidade dos assalariados, homens e mulheres que vivem da venda da sua força de trabalho – a classe que vive do trabalho, conforme nossa denominação (Antunes, 1995 e 1999) – e que são despossuídos dos meios de produção. Mas ela vem presenciando um processo multiforme, cujas principais tendências se indicam a seguir, sendo enumeradas da seguinte forma:

- 1) Com a retração do binômio taylorismo/fordismo, vem ocorrendo uma redução do proletariado industrial, fabril, tradicional, manual, estável e especializado, herdeiro da era da indústria verticalizada de tipo taylorista e fordista. Esse proletariado vem diminuindo com a reestruturação produtiva do capital, dando lugar as formas mais desregulamentadas de

trabalho, reduzindo fortemente o conjunto de trabalhadores estáveis que se estruturavam por meio de empregos formais.

Com o desenvolvimento da *lean production* e das formas de horizontalização do capital produtivo, bem como das modalidades de flexibilização e desconcentração do espaço físico produtivo, da introdução da máquina informatizada, como a “telemática” (que permite relações diretas entre empresas muito distantes), tem sido possível constatar uma redução do proletariado estável, herdeiro da fase taylorista/fordista.

- 2) Há, entretanto, contrariamente à tendência anteriormente apontada, outra muito significativa e que se caracteriza pelo aumento do novo proletariado fabril e de serviços, em escala mundial, presente nas diversas modalidades de trabalho precarizado. São os terceirizados, subcontratados, *part-time*, entre tantas outras formas assemelhadas, que se expandem em escala global. (Harvey, 1996).

Anteriormente, estes postos de trabalho eram prioritariamente preenchidos pelos imigrantes, como os *gastarbeiters* na Alemanha, o *lavoro Nero* na Itália, os *chicanos* nos EUA, os *decasséguis* no Japão, entre tantos outros exemplos. Mas, hoje, sua expansão atinge também os trabalhadores remanescentes da era da especialização taylorista/fordista, cujas atividades vêm desaparecendo cada vez mais. Com a desestruturação crescente do *Welfare State* nos países do Norte e com a ampliação do desemprego estrutural, os capitais transnacionais implementam alternativas de trabalho crescentemente desregulamentadas, “informais”, de que são exemplo as distintas formas de terceirização. Esta processualidade atinge, também, ainda que de modo diferenciado, os países subordinados de industrialização intermediária, como Brasil, México, Argentina, entre tantos outros da América Latina que, depois de uma enorme expansão de seu proletariado industrial nas décadas passadas, passaram a presenciar significativos processos de desindustrialização, tendo como resultante a expansão do trabalho precarizado, parcial, temporário, terceirizado e informalizado, além de enormes níveis de desemprego, de trabalhadores desempregados. (Alves, 2001).

- 3) Há uma outra tendência de enorme significado no mundo do trabalho contemporâneo: trata-se do aumento significativo do trabalho feminino, que atinge mais de 40% da força de trabalho em diversos países avançados, e que tem sido absorvido pelo capital, preferencialmente no universo do trabalho *part-time*, precarizado e desregulamentado. No Reino Unido, por exemplo, desde 1998 o contingente feminino. As mutações no mundo do trabalho na era da

mundialização do capital tornou-se superior ao masculino, na composição da força de trabalho britânica. (Bernardo, 2001).

Esta expansão do trabalho feminino tem, entretanto, um movimento inverso quando se trata da temática salarial, na qual os níveis de remuneração das mulheres são em média inferiores àqueles recebidos pelos trabalhadores, o mesmo ocorrendo com relação aos direitos sociais e do trabalho, que também são desiguais. Muitos estudos têm apontado que, na nova divisão sexual do trabalho, as atividades de concepção ou aquelas de capital intensivo são realizadas predominantemente pelos homens, ao passo que aquelas de maior trabalho intensivo, frequentemente com menores níveis de qualificação, são preferencialmente destinadas às mulheres trabalhadoras e também aos trabalhadores imigrantes, negros, indígenas. (Hirata, 2002).

- 4) É perceptível também, particularmente nas últimas décadas do século XX, uma significativa expansão dos assalariados médios no “setor de serviços”, que inicialmente incorporou parcelas significativas de trabalhadores expulsos do mundo produtivo industrial, como resultado do amplo processo de reestruturação produtiva, das políticas neoliberais e do cenário de desindustrialização e privatização. Nos EUA, esse contingente ultrapassa a casa dos 70%, tendência que se assemelha à do Reino Unido, da França, Alemanha, bem como das principais economias capitalistas.

Se, entretanto, inicialmente se deu uma forte absorção, pelo setor de serviços, daqueles que se desempregavam do mundo industrial, é necessário acrescentar que as mutações organizacionais, tecnológicas e de gestão também afetaram fortemente o mundo do trabalho nos serviços, que cada vez mais se submetem à racionalidade do capital e à lógica dos mercados. Como exemplos, poderíamos lembrar a enorme redução do contingente de trabalhadores bancários no Brasil dos anos de 1990, em função da reestruturação do setor, ou ainda daqueles serviços públicos que foram privatizados e que geraram enorme desemprego. (Antunes, 1995).

Com a inter-relação crescente entre mundo produtivo e setor de serviços, vale enfatizar que, em consequência dessas mutações, várias atividades no setor de serviços anteriormente consideradas improdutivas tornaram-se diretamente produtivas, subordinadas à lógica exclusiva da racionalidade econômica e da valorização do capital. Uma consequência positiva dessa tendência foi o significativo aumento dos níveis de sindicalização dos assalariados

médios, ampliando o universo dos trabalhadores assalariados, na nova e ampliada configuração da classe trabalhadora.

- 5) Outra tendência presente no mundo do trabalho é a crescente exclusão dos jovens, que atingiram a idade de ingresso no mercado de trabalho e que, sem perspectiva de emprego, acabam muitas vezes engrossando as fileiras dos trabalhos precários, dos desempregados, sem perspectivas de trabalho, dada a vigência da sociedade do desemprego estrutural.
- 6) Paralelamente à exclusão dos jovens, vem ocorrendo também à exclusão dos trabalhadores considerados idosos pelo capital, com idade próxima de 40 anos e que, uma vez excluídos do trabalho, dificilmente conseguem reingresso no mercado de trabalho. Somam-se, desse modo, aos contingentes do chamado trabalho informal, aos desempregados e aos trabalhos voluntários. O mundo do trabalho atual tem recusado os trabalhadores herdeiros da cultura fordista, fortemente especializados, que são substituídos pelo trabalhador polivalente e multifuncional da era taylorista.

E, paralelamente a esta exclusão dos idosos e jovens em idade pós-escolar, o mundo do trabalho, nas mais diversas partes do mundo, no Norte e no Sul, tem se utilizado da inclusão precoce e criminosa de crianças no mercado de trabalho, nas mais diversas atividades produtivas. (Antunes, 2004).

- 7) Como desdobramento destas tendências anteriormente apontadas, vem se desenvolvendo no mundo do trabalho uma crescente expansão do trabalho no chamado Terceiro Setor, assumindo uma forma alternativa de ocupação, por intermédio de empresas de perfil mais comunitários, motivadas predominantemente por formas de trabalho voluntário, abarcando um amplo leque de atividades, nas quais predominam aquelas de caráter assistencial, sem fins diretamente mercantis ou lucrativos e que se desenvolvem relativamente à margem do mercado. (Alves, 2001).

A expansão desse segmento é um desdobramento direto da retração do mercado de trabalho industrial e de serviços, num quadro de desemprego estrutural. Esta forma de atividade social, movida predominantemente por valores não mercantis, tem tido certa expansão, por meio de trabalhos realizados no interior das ONG's e de outros organismos ou diante das mutações no mundo do trabalho na era da mundialização dos capitais citações similares. Trata-se, entretanto, de uma alternativa extremamente limitada para compensar o desemprego estrutural,

não se constituindo, em nosso entendimento, numa alternativa efetiva e duradoura ao mercado de trabalho capitalista. (Harvey, 1996).

O Terceiro Setor acaba em decorrência de sua próxima gênese e configuração, exercendo um papel funcional ao mercado, uma vez que incorpora parcelas de trabalhadores desempregados pelo capital e abandonados pela desmontagem do *Welfare State*. Se esse segmento tem a positividade de frequentemente atuar à margem da lógica mercantil, parece-nos, entretanto, um equívoco entendê-lo como uma real alternativa duradoura e capaz de substituir a sociedade capitalista e de mercado. Essa alternativa tem o papel, em última instância, de funcionalidade ao sistema.

Em suma: se o Terceiro Setor vem incorporando trabalhadores (as) que foram expulsos do mercado de trabalho formal e passam a desenvolver atividades não-lucrativas, não-mercantis, reintegrando-os, este pode ser considerado seu traço positivo. Ao incorporar – ainda que de modo também precário – aqueles que foram expulsos do mercado formal de trabalho, estes seres sociais se veem não mais como desempregados, plenamente excluídos, mas realizando atividades efetivas, dotadas de algum sentido social e útil. Mas reitera-se que essas atividades são funcionais ao sistema, que hoje se mostra completamente incapaz de absorver os desempregados e precarizados. (Alves, 2001).

Com o desmonte do *Welfare State* e dos direitos sociais adquiridos ao longo da vigência da sociedade capitalista, essas atividades acabam suprimindo em alguma medida as lacunas sociais que foram se abrindo. Como mecanismo minimizador do desemprego estrutural, elas cumprem uma função, ainda que limitadíssima. Porém, quando são concebidas como um momento efetivo de transformação social, convertem-se, em nosso entendimento, em uma nova forma de mistificação, que imagina ser capaz de alterar o sistema de capital em sua lógica, processo este que, sabemos, é muito mais complexo.

- 8) Outra tendência a apontar é a da expansão do trabalho em domicílio, permitida pela desconcentração do processo produtivo, pela expansão de pequenas e médias unidades produtivas. Por meio da telemática, com a expansão das formas de flexibilização e precarização do trabalho, com o avanço da horizontalização do capital produtivo, o trabalho produtivo doméstico vem presenciando formas de expansão em várias partes do mundo. Sabe-se que a telemática (ou teleinformática) nasceu da convergência entre os sistemas de telecomunicações por satélite e por cabo, juntamente com as novas tecnologias de informação

e a microeletrônica, possibilitando enorme expansão e a aceleração das atividades das transnacionais. Essa modalidade de trabalho tem se ampliado em grande escala, de que são exemplos a Benetton, a Nike, entre as inúmeras empresas que vêm aumentando as atividades de trabalho produtivo realizado no espaço domiciliar ou em pequenas unidades produtivas, conectadas ou integradas às empresas. Desse modo, o trabalho produtivo em domicílio mescla-se com o trabalho reprodutivo doméstico, aumentando as formas de exploração do contingente feminino. (Harvey, 1996).

- 9) Há ainda uma última tendência a indicar: no contexto do capitalismo mundializado, dado pela transnacionalização do capital e de seu sistema produtivo, a configuração do mundo do trabalho é cada vez mais transnacional. Com a reconfiguração, tanto do espaço quanto do tempo de produção, novas regiões industriais emergem e muitas desaparecem, além de inserirem-se cada vez mais no mercado mundial, como a indústria automotiva, na qual os carros mundiais praticamente substituem o carro nacional. Esse processo de mundialização produtiva desenvolve uma classe trabalhadora que mescla sua dimensão local, regional, nacional com a esfera internacional. Assim como o capital se transnacionalizou, há um complexo processo de ampliação das fronteiras no interior do mundo do trabalho. Assim como o capital dispõe de seus organismos internacionais, a ação dos trabalhadores deve ser cada vez mais internacionalizada. Podemos exemplificar com a greve dos trabalhadores metalúrgicos da General Motors, nos EUA, de junho de 1998, iniciada em Michigan, em uma pequena unidade estratégica da empresa e que teve repercussões profundas em vários países. A ampliação do movimento foi crescente, na medida em que frequentemente faltavam equipamentos e peças em diversas unidades da empresa. A unidade produtiva em Flint, que desencadeou a greve e que fornecia acessórios para os automóveis, ao paralisar suas atividades, afetou as demais unidades, paralisando praticamente todo o processo produtivo da GM, por falta de equipamentos e peças. Além de todas as transformações indicadas anteriormente, a classe trabalhadora também se conforma mundialmente. As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital.

É este, portanto, o desenho compósito, diverso e heterogêneo que caracteriza a nova conformação da classe trabalhadora, a classe que vive do trabalho: além das clivagens entre os trabalhadores estáveis e precários, homens e mulheres, jovens e idosos, nacionais e imigrantes,

brancos e negros, qualificados e desqualificados, “incluídos e excluídos” etc., temos também as estratificações e fragmentações que se acentuam em função do processo crescente de internacionalização do capital. (Gramsci, 1985).

Assim, de maneira mais específica, este projeto dissertativo tem por objetivo contribuir para um importante questionamento, a saber: No contexto atual, como entender a globalização? Qual a consequência desse impacto para o mercado de trabalho, as transformações sociais, políticas, econômicas e mercadológicas de forma mais específica no papel do secretário executivo no espaço educacional de ensino superior no Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal de Pernambuco e nas organizações?

1.2 A trajetória histórica da profissão de secretariado executivo

A Profissão de Secretariado Executivo acompanhou as transformações sociais, políticas, econômicas e mercadológicas praticamente na mesma velocidade em que elas ocorriam. Conquistou e estruturou sua posição atendendo às qualidades mercadológicas exigidas no mundo todo, correspondendo ao desenvolvimento e peculiaridades de cada país. Acompanhou a história e não se abalou com a temida “globalização”, ao contrário, aliou-se a ela e adaptou-se às inovações e automações tecnológicas, superou as infundadas previsões de extinção e consolidou-se como uma profissão estruturada, consistente, atual e em constante desenvolvimento e adaptação, sendo uma das profissões que mais cresce no mundo. No Brasil, a profissão também acompanhou seu desenvolvimento econômico, empresarial, industrial, tecnológico e político-social através de muita luta de seus profissionais sempre buscando a atualização, o conhecimento, seus direitos e o desempenho ético de seus deveres e responsabilidades, a representação da classe e, acima de tudo, o respeito e o reconhecimento da profissão pela sociedade em geral.

A profissão no Brasil segundo Natalense (1998, pp. 7-10) o desenvolvimento da Profissão de Secretariado no Brasil acompanha o desenvolvimento gerencial e revela as características organizacionais, sociais e mercadológicas de cada década. Na década de 50, por exemplo, inicia-se uma percepção do desenvolvimento da profissão na estrutura empresarial dos grandes centros brasileiros, porém, a atuação profissional limita-se a execução de algumas

Técnicas Secretariais. A profissão se desenvolve, se renova e inova constantemente durante as décadas seguintes e torna-se valorizada por seus profissionais devido, principalmente, ao início da atuação das associações de classe em prol da conscientização, respeito e regulamentação da profissão. Na década de 90 surge um novo perfil para o profissional que se torna empreendedor, polivalente, gerador de lucros e resultados. Nesta década os profissionais estão conscientes de seu papel para a consolidação e reconhecimento da profissão e buscam aperfeiçoamento, cursos superiores e treinamentos para desempenhá-la eficientemente. No ano 2000 as discussões e previsões do inovador, moderno e bem sucedido perfil dos secretários se confirmaram e a profissão iniciou o novo século com todos os requisitos necessários para atender às exigências do mercado de trabalho. Através da teoria, prática acadêmica e profissional, os Secretários Executivos passaram a conhecer efetivamente a empresa como um todo, com seus diversos campos interligados, e a participarem ativamente dos resultados empresariais. Conquistas, lutas e ações, foram muitas, intensas e primordiais para a profissão realizadas no Brasil ao longo das últimas seis décadas, resultantes do empenho dos precursores do movimento, dos profissionais de Secretariado Executivo, dos representantes e dirigentes das associações, dos sindicatos, dos coordenadores, professores e alunos dos Cursos Técnicos e de Graduação em Secretariado Executivo, enfim, da categoria como um todo. Tais conquistas, lutas e ações promoveram e promovem o respeito e reconhecimento da profissão pela sociedade, empresários e governantes, consolidando-a cada vez mais e proporcionando admiração de outros países pela forma de sua organização através da união, cooperação e atuação dos profissionais brasileiros.

A Profissão de Secretariado Executivo venceu muitos desafios, participou de mudanças importantes no cenário organizacional mundial e adaptou-se às constantes inovações e alterações mercadológicas. No Brasil, a profissão acompanhou e correspondeu à altura às novas exigências e imposições do mundo do trabalho, superou as infundadas previsões de extinção e iniciou o Século XXI atendendo e possuindo todas as habilidades necessárias para se consolidar no mercado globalizado. Todas as conquistas resultaram de muitas lutas e ações em prol do respeito e reconhecimento da profissão. Por intermédio dessa luta e da atuação da classe secretarial a profissão foi Regulamentada em 30/09/1985 pela Lei nº. 7.377/85 e complementada através da Lei nº. 9.261/96 de 10/01/1996, possibilitando um ganho incondicional para a categoria. Com a aprovação da Lei e imposições mercadológicas a Formação Acadêmica se tornou obrigatória para a superação, atendimento e acompanhamento das constantes mudanças. Assim, os Cursos de

Graduação em Secretariado Executivo se viram obrigados a reformularem seus currículos periodicamente para suprirem satisfatoriamente a demanda mercadológica por profissionais capacitados, flexíveis e conhecedores do todo empresarial. Diante do fato, de nem todos os cursos se atentarem para as constantes mudanças e, conseqüentemente, não capacitarem adequadamente os futuros profissionais, a categoria se reuniu e alcançou em 11/03/2004 a aprovação do PARECER CES/CNE 102/2004 para servir de referencial na organização curricular pelos cursos de graduação em Secretariado visando qualidade de ensino e capacitação adequada para o efetivo desempenho profissional. Tal conquista se concretizou com a aprovação, em 03/06/2005, da RESOLUÇÃO CES/CNE 3/2005 que instituiu as Diretrizes Curriculares Nacionais para os Cursos de Graduação em Secretariado Executivo. (Vilas-Boas, 2004, pp.190-195).

A palavra “secretária” tem origem do Latim, onde encontra-se, a princípio, as palavras *secretarium / secretum*, que significa lugar retirado, conselho privado, e secreta: particular, segredo, mistério. Com o passar do tempo, a grafia e o significado de tais palavras sofreram alterações, surgindo os dois gêneros: Secretária e Secretário. (Sabino, 2004).

Através de pesquisas históricas, encontramos na Antiguidade um profissional tido como se precursor o escriba – trabalhador de atuação destacada junto aos povos que desenvolveram a escrita e o comércio.

Na Grécia antiga, os escribas constituíam uma classe de letrados, privilegiado, uma casta Hereditária, mas sem o caráter sacerdotal que outras civilizações lhes conceberam. Com o advento da democracia eles perderam prestígio e a profissão adquiriu novas roupagens. Uma parte se transformou em eruditos, filósofos, professores, sábios, escritores, a outra permaneceu na condição de escravos, a serviços de senhores capazes de aproveitar as suas aptidões mentais (Ribeiro, 2002, pp. 34 e 35).

E desse último, saíam os secretários, os copistas, os leitores e os colaboradores intelectuais das obras assinada pelas mãos. No baixo Império Romano, os escribas, depois chamados secretários, eram taquígrafos, a estenografia vulgarizou-se assumindo importante papel nos escritórios da administração pública. Durante a Idade Média, o secretário praticamente desapareceu.

A função é preservada parcialmente apenas pelos monges nos mosteiros que, na realidade, são copistas e não secretários. O Ressurgimento do comércio, na Idade Moderna, traz de volta a necessidade desse profissional, desde então o secretário é integrado à organização das empresas e permanece em evolução até os dias de hoje.

A partir das duas Guerras Mundiais, por falta de mão-de-obra masculina, no mercado geral de trabalho, as empresas não tiveram dúvida, contrataram mão-de-obra feminina em todas as áreas.

A mulher passa a atuar como secretária de forma expressiva, na Europa e nos Estados Unidos. No Brasil, a mulher passa a trabalhar como secretária a partir da década de 50, com a chegada das multinacionais. Com a profissão regulamentada pelas leis nº 7.377 de 1985 e nº 9.261 de 1996, hoje as secretárias contam com vários cursos, desde a graduação, passando pela pós-graduação, podendo chegar ao mestrado e doutorado.

1.3 Desenvolvimento do profissional de secretariado executivo ao longo dos anos

Segundo Natalense (1998, pp. 7-10) o desenvolvimento da Profissão de Secretariado no Brasil acompanha o desenvolvimento gerencial e revela as características organizacionais, sociais e mercadológicas de cada década.

No Brasil na década 50, por exemplo, inicia-se uma percepção do desenvolvimento da profissão na estrutura empresarial dos grandes centros brasileiros, porém, a atuação profissional limita-se a execução de algumas Técnicas Secretariais.

A profissão se renova e inova constantemente durante as décadas seguintes e torna-se valorizada por seus profissionais devidos, principalmente, ao início da atuação das associações de classe em prol da conscientização, respeito e regulamentação da profissão.

Na década de 90, surge um novo perfil que se torna empreendedor, polivalente, gerador de lucros e resultados. Nesta década os profissionais estão conscientes de seu papel para a consolidação e reconhecimento da profissão e buscam aperfeiçoamento, cursos superiores e treinamentos para desempenhá-la eficientemente.

No ano de 2000 as discussões e previsões do inovador, moderno e bem sucedido perfil dos secretários se confirmaram e a profissão iniciou o novo século com todos os requisitos necessários para atender às exigências do mercado de trabalho. Através da teoria e prática acadêmica e profissional os Secretários passaram a conhecer efetivamente a empresa como um todo, com seus diversos campos interligados, e a participarem ativamente dos resultados

empresariais. Experimentou e passou por três grandes mudanças: A Era da Qualidade, a Era da Informática e a Era da Competência, transformações que deram novos rumos a profissão e o seu exercício.

Depara-se hoje nas organizações um novo ciclo de relações interindividuais que se convencionou chamar globalização, que representa, na realidade o novo paradigma de pensamento científico, com profundas implicações em todos os setores sociais.

Há consequências, em nosso entendimento, do processo de globalização sobre a nova performance do trabalho do secretário, frente ao reposicionamento do emprego na Nova Ordem Mundial, que vem ser a reorganização da geopolítica mundial pautada pelo processo de globalização. (Alves, 2000).

Considerando, a título de definição, que a globalização corresponde aos efeitos da Terceira Revolução Industrial, da formação de blocos econômicos e áreas de livre comércio e da interdependência dos mercados mundiais, há agora que se definir o que entendemos, a saber:

- a) A Terceira Revolução Industrial: entende-se pela a implementação de processos informatizados de produção (automação e robotização) e das técnicas de engenharia genética e de telecomunicações no processo industrial na maioria dos países;
- b) A formação de blocos econômicos e áreas de livre comércio: tal base conceitual fia-se pela crescente aglutinação de países em blocos e áreas de livre comércio com índice da globalização;
- c) A interdependência dos mercados mundiais: por este conceito, a globalização resultaria da crescente interdependência dos mercados físicos e financeiros do mundo.

Entretanto, destacamos um quarto elemento que consideramos como essencial para uma pálida ideia do que seja globalização:

- d) Fator tecnológico: a tecnologia, aplicada tanto à produção como ao comércio, é o grande traço diferenciador da globalização em relação aos momentos econômicos que a precederam; mais que um facilitador, a tecnologia é um fator determinante de novas opções e comportamentos, antes impensável dada à imensa dificuldade técnica. (Alves, 2001).

Desse modo, afirma-se que, mais que um processo econômico, a globalização é um novo ciclo de relações interindividuais que abrange não só o aspecto econômico, mas também o social, o político e o jurídico. (Bernardo, 2001).

Porém, se por um lado a globalização representa um novo ciclo de relações interindividuais em um mundo crescentemente integrado e automatizado, por outro lado também representa um novo conjunto de variáveis às quais o ser humano está sendo submetido.

Tanto o fator tecnológico, que permite maior automatização das fábricas e mesmo alterações estruturais do processo produtivo, como o fluxo global de mercadorias gera, em vários países do mundo uma forma de desemprego que representa a mais grave consequência socioeconômica da globalização: o desemprego estrutural.

Entende-se por desemprego estrutural aquele desemprego em que a vaga de trabalho é definitivamente substituída por um processo mecânico ou então, devido a uma reorganização do esquema de trabalho, é eliminada definitivamente; é o ovo da serpente da globalização.

Tratando-se de fato que gera enorme intranquilidade social, o desemprego tem sido alvo de políticas sociais na maioria dos países do mundo; porém, também é caldo de cultura de outros reflexos sociais da globalização. (Alves, 2000).

O nacionalismo e a xenofobia, expressões comuns pelo planeta afora, do descontentamento popular com as dificuldades geradas pelo desemprego estrutural global, expressões que ora voltam-se contra o estrangeiro imigrante, ora contra as minorias étnicas. Nos países em que a divisão entre o Estado e a religião não é clara, o fundamentalismo tem lugar de destaque.

É fato notório, em termos de geopolítica, que o fator desemprego é elemento potencialmente desestruturador da arquitetura social, já que é indicador de instabilidade no processo produtivo e afeta diretamente toda a conjuntura da sociedade, já que a perda do emprego representa o aparecimento de uma massa potencialmente destrutiva, se socialmente considerada. (Bihl, 1998).

Não é novidade a ocorrência de crises de desemprego na conjuntura do processo produtivo; são elementos intrínsecos à própria atividade produtiva e possuíam um caráter cíclico, isto é superada a crise, era superado o desemprego. Mesmo o trabalhador que definitivamente, por um motivo ou outro, perdesse o emprego, poderia encontrar outro semelhante, dada a tosca especialização de até alguns anos atrás.

Porém, esse era um conceito vinculado a uma estrutura produtiva que não conheceu o extraordinário avanço tecnológico atualmente experimentado, avanço esse que possibilita a mudança de paradigmas no processo, tornando a produção crescentemente automatizada e crescentemente reestruturada, seja pela remodelação dos produtos, seja pela reorganização da linha de produção. Anteriormente ao atual paradigma de desemprego, os trabalhadores desempregados poderiam permanecer nessa condição por um tempo variável, conforme o tempo e o local; porém, atualmente, a condição de desempregado tende a ser mais ou menos permanente.

Em sendo um processo relativamente rápido, o desaparecimento de vagas ocorre, quase ao mesmo tempo, na maior parte das empresas, tendo em vista a necessidade da concorrência pela produção mais eficiente. Então, há uma falta generalizada de vagas, que não serão substituídas; daí a característica de permanência e velocidade do desemprego estrutural. (Alves, 2001).

Ainda em comparação ao desemprego clássico, o desemprego estrutural guarda outra diferença, que consiste na inconstitucionalidade do emprego contemporâneo, devido à crescente necessidade de especialização de certas ocupações. Tal fato deve-se também à tecnologia, que, cada vez mais sofisticada, exige maior conhecimento técnico dos usuários. Anteriormente, o desempregado da fábrica poderia encontrar ocupação no comércio ou no setor de serviços, mas tal opção deixou de existir no contexto contemporâneo em escala considerável, já que mesmo as atividades simples exigem pelo menos o grau médio de escolaridade. (Beynon, 1997).

A própria atividade industrial automatizada exige que os trabalhadores remanescentes possuam escolaridade suficiente para operacionalizar os maquinários, o que determina um aumento no grau de escolaridade do trabalhador médio, e reduz ainda mais o número de vagas. Por outro lado, a formação de uma massa de excluídos em um mundo globalizado também provocará consequências jurídicas, que afetam especialmente no Direito do Trabalho.

Em termos de Direito Laboral, assiste-se ao crescente descrédito institucional deste ramo do Direito, frente à mudança do paradigma do mercado de trabalho, única forma de inserção direta na globalização para bilhões de seres humanos. A globalização afronta o Direito do Trabalho em duas frentes: quando da eliminação do emprego através da automação e quando da divisão dos empregos ao redor do planeta.

O grande princípio norteador do Direito do Trabalho, o Princípio Tutelar, caducou com o modelo de produção que veio do século XIX e que perdurou até o final da 2ª Guerra Mundial, sendo lentamente substituído a partir de então. O trabalho, enquanto peça integrante do processo produtivo necessitava da proteção estatal, por que era um recurso esgotável e com limitada capacidade de recuperação, e sua espoliação pelo capital punha em risco a própria manutenção da harmonia social. Grosso modo, esta foi a razão do nascimento do Direito do Trabalho. (Beynon, 2003).

Entretanto, o novo paradigma global veio e alterou as ideias e conceitos sobre as quais se ergueram grande parte das instituições do dito mundo ocidental. O paradigma do mercado de trabalho mudou com o conceito de globalização; o trabalho, que era protegido como forma de garantir a harmonia social e a própria sociedade, estava restrito aos limites do território sob jurisdição do Estado Nacional. (Gramsci, 1985).

Porém, o capital globalizado dispõe de trabalho, a preços vis, ao redor do globo, do Paquistão a Honduras, servindo-se das facilidades de transporte e comunicação oferecidas pela globalização. Por outro lado, o emprego desaparece, ao ser substituído por uma máquina ou nova ordem na produção, desaparecendo um dos valores que o Direito do Trabalho protege. O novo paradigma global tem, às vezes, toques goliardescos de ironia; no caso em tela, observamos uma inversão do mecanismo de nascimento do Direito do Trabalho.

Inseridos na globalização, os Estados necessitam manter uma certa harmonia social, que em grande parte significa manter a produção material em certos níveis, compatíveis com os números absolutos da população. Visando garantir tanto a permanência das empresas estrangeiras em seus territórios como a vinda de novos investidores, já que o capital globalizado é nômade e apátrida, os Estados reduzem os direitos trabalhistas, simplificam ao máximo os trâmites processuais e oferecem facilidades fiscais de modo a atrair possíveis investidores. Para garantir-se a quantidade, perde-se a qualidade do emprego. (Mészados, 2002).

O Estado, que criou o Direito do Trabalho como forma de manter a harmonia social, agora em nome desse mesmo valor, o está eliminando; em nome da manutenção do emprego, permitem-se flagrantes injustiças; em nome de salvaguardas à população, retira-se um de seus instrumentos de proteção. (Beynon, 1997).

Reforça-se, com tal constatação, inicialmente, o caráter paradoxal e intrínseco da globalização; intrínseco porque tanto a força integradora do processo, que lança a economia

mundial em uma velocidade espantosa e acena com uma civilização mundial próspera e pacífica como a força fragmentadora, representada pelo desemprego estrutural, nacionalismos xenófobos e fundamentalistas é oriunda dos mesmos elementos.

Mais que uma nova fase do capitalismo mundial, a globalização representa, por si só, um fenômeno pautado pelo processo econômico, com profundos reflexos tanto no social como no cultural e político; trata-se de uma ruptura de padrões e postulados que cria um clima de incerteza planetário.

O agravamento das injustiças sociais no mundo é outra conclusão obtida do estudo da globalização; a exclusão social agrava-se à medida que avança o processo de globalização, tanto em países que estão plenamente inseridos no processo, como naqueles que são meros espectadores da montagem da Nova Ordem Mundial. (Hirata, 2002).

A concentração de capital e conhecimento nas mãos das grandes empresas, o enfraquecimento dos Estados Nacionais e a conseqüente fluidez da situação global são outros pontos importantes que o estudo da globalização oferece, e no que concerne ao campo do Direito, especialmente o Direito do Trabalho, assiste-se ao início da luta de sobrevivência deste ramo do Direito frente a um universo em desencanto.

As empresas passam a buscar freneticamente profissionais com novo perfil, novas portas se abrem diariamente para que, tanto empresas quanto profissionais, sintam-se com a liberdade de evoluir, os avanços tecnológicos evoluíram, o domínio de uma língua estrangeira é de suma importância nesta evolução, os desafios, as performances, o equilíbrio emocional fazem parte dessas mudanças e o profissional de Secretariado Executivo precisa adaptar-se, necessita acompanhar essas mudanças.

Na década de 50 a secretária executava algumas técnicas como: taquigrafia, datilografia, arquivo, atendimento telefônico e fazia anotações de alguns recados.

Na década de 60 iniciou-se o treinamento gerencial, ter uma secretária, para alguns gerentes era um *status*, iniciava-se nesta década uma valorização na mentalidade de empresários brasileiros.

Nos anos 70, a secretária é vista como um membro ativo, participando de programas mais elaborados, tendo sua atuação mais dinâmica e abrangente, ganhando com isso respeito nas organizações.

A partir dos anos 80, entra a era da informática, a junção perfeita entre Chefia e Secretária, um dependia do outro e o trabalho começou a crescer, iniciando desta forma um verdadeiro trabalho de equipe.

Na década de 90, as megatendências obrigam um repensar do profissional, o Secretariado Executivo ocupa um espaço evidente na estrutura organizacional e é notório que a virada do milênio ocasionou uma série de mudanças que influenciaram profundamente a Organização, a Sociedade e as nossas próprias vidas. (Portela & Schumacher, 2006).

Presenciou-se um dos momentos da profissão de Secretária. Com avanços dos recursos tecnológicos, mudou a forma de trabalho nos escritórios, as organizações passaram a buscar intensamente a qualidade total e a valorização do cliente, redefinindo o papel dos que secretariam, atribuindo a estes mais autonomias na execução das tarefas. (Ribeiro, 2002).

No livro Ferramentas do Secretário Executivo, Portela e Schumacher (2006) afirmam que a(o) profissional não só recebe ordens, mas orienta e dá opiniões.

Nasce um novo perfil: GESTOR, EMPREENDOR E CONSULTOR. A era da competência, pessoas, polivalentes e atualizadas, capacidade produtiva, em busca de resultados, que não só recebe ordens, mas orienta e dá opiniões. Deixa de ser uma propriedade particular do gerente a quem assessora e, passa a ser um membro de uma organização. (p. 19).

No entanto, como afirma a escritora Maria Elisabete D'Elia (1997) em seu livro *Profissionalismo não dá pra não ter*, precisamos viver esta evolução, não basta sermos profissionais em uma única área restrita, evoluir é estar em constante relação com os acontecimentos do mundo, através de informações, leituras de jornais, revistas e livros. É uma busca de novos conhecimentos, é um aprendizado contínuo.

Na Sociedade da informação o que conta não é somente o *ter*, mas o *ser*. É a sabedoria que deve imperar, e por isso precisamos conhecer melhor nossa mente, como usar os dois hemisférios de nosso cérebro em uma holística, global. Hoje em dia não basta *ter* (...) Já não basta a dedicação exclusiva a uma só atividade. A empresa é um todo que precisa ser conhecido, ou seja o novo profissional deve ter informações básica sobre setores que estejam de alguma forma relacionados com sua área. (D'Elia, 1997, pp. 17 e-18).

Neste capítulo são apresentados as competências exigidas dos profissionais de secretariado executivo no ambiente organizacional e institucional, na gestão educacional.

Atualmente o fundamental é preparar o indivíduo como profissional qualificado para o cotidiano no mundo do trabalho globalizado.

As competências atualmente exigidas contribuem para a formação do indivíduo como o ser e o ter, na qualidade de vida, atender as demandas de formação do ser no desenvolvimento das capacidades essenciais à vida no mundo letrado, científico, tecnológico e globalizado. Este trabalho científico explora alguns dos significados e suas dimensões nas mudanças que vem acontecendo em específico no mundo do profissional de secretariado executivo.

A formulação de hipóteses, objetivo geral e objetivos específicos, são os componentes deste capítulo que dispõem para analisar o processo de construção, investigação e suposição em busca de respostas ao tema pretendido. Os subtemas abordados são: 1) Histórico e evolução do profissional de secretariado executivo; 2) A trajetória histórica da profissão de secretariado executivo e 3) Desenvolvimento do profissional de secretariado aos longos dos anos.

Trataremos no próximo capítulo sobre os pilares que envolvem competência e comprometimento organizacional.

CAPÍTULO 2: CONCEITO DE COMPROMETIMENTO

São inúmeros os significados que estão associados ao conceito de *comprometimento* dentro da linguagem cotidiana. Vejamos alguns dos significados da palavra:

- a) ação ou ato de comprometer-se;
- b) empenhar, comprometer, envolver, juntar;
- c) confiar, designar, encarregar;

Para Bastos, (1994, citado por Freitas, 1999) dois eixos principais podem ser extraídos dentro da linguagem cotidiana (Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa. Ferreira, 1996).

O primeiro associa-se a ideia de ocorrência de ações que impedem ou dificultam a consecução de um determinado objetivo. O cumprimento de uma meta. O segundo, se refere às noções de engajamento, colocar-se junto, agregamento, envolvimento. A ideia de comprometimento como adesão ou forte vinculação a algo aparece em sentenças como: o Profissional de Secretariado Executivo é suficientemente comprometido com suas funções dentro da organização.

Tais significados associa-se ao termo compromisso – acordo, ajuste, convenção, algo a solucionar – e por extensão a ideia de assumir responsabilidade, tornar-se responsável por, obrigar-se por algo. (Freitas, 1999). No sentido em que todo o indivíduo se compromete, ou pode se comprometer na organização, se lhe são dados meios para isto, em que o comprometimento representa um modo de identificação, um sentimento.

Considerando que o comprometimento acontece quando o conjunto da situação de trabalho constitui um aspecto central de interesse do indivíduo. Se o comprometimento representa um modo de identificação, um sentimento de pertencer, não se pode negar que exista um modelo determinado para comprometer pessoas nas organizações, e não apenas sugerir que a identificação entre o indivíduo e os valores da organização provoca o comprometimento.

Entende-se aqui que, quanto mais o indivíduo se identifica com os valores organizacionais mais ele estará comprometido. Evidências comprovam que nos processos de

transformação da organização de trabalho no sistema capitalista, torna-se cada vez mais explícita a importância do elemento humano, bem como seu grau de comprometimento (Oliveira, 2005).

2.1 Comprometimento organizacional

A pesquisa sobre comprometimento ganhou fortes impulsos a partir do início da década de 80, período fortemente marcado pela investigação do comprometimento organizacional.

Os autores Allen e Meyer (1991) iniciaram estudos que chamaram a atenção para natureza da palavra comprometimento ou, mais precisamente, para o tipo de processo psicológico que embasava a relação do indivíduo com a sua organização empregadora. Estes estudos levaram à construção de um modelo em que o comprometimento é visto como possuindo três bases: *afetiva, continuação e normativa*.

Nesta vertente de pesquisa, os estudos voltaram-se para a construção e validação discriminante de novas medidas, para a identificação de diferentes preceptores e dos seus impactos sobre o comportamento no trabalho.

As raízes, as diversas vertentes, os múltiplos conceitos e forma de operacioná-los foram objetos de uma análise razoavelmente extensa em comunicação nos estudos de Bastos (1993, citado por Bastos & Costa, 2001).

De acordo com Bastos (1993) é necessário o comprometimento do homem com o trabalho: sua participação ativa, interfere na qualidade dos resultados e na sua produtividade.

No entanto pesquisas estabelecem de forma clara a distinção entre focos e bases do comprometimento, permitindo colocar em perspectiva a grande dispersão de estudos e fixando, simultaneamente, os dois eixos básicos sob quais os estudos na área poderiam incorporar as ideias de “**estrutura**”, “**padrões**”, “**perfis**” ou, síntese, múltiplos compromissos.

Bastos e Costa (2001) chegam a identificar quatro padrões de comprometimento, tendo como critérios os focos; em seguida apontam diferenças quanto às bases. Em artigo posterior, utilizando o *Lisrel* para testar quatro diferentes modelos de comprometimento organizacional encontraram evidências claramente favoráveis ao modelo que considera, simultaneamente, os **focos** e as **bases** do comprometimento.

Mais importante, talvez, seja o fato de que este modelo permitiu relações significativas entre comprometimento e desempenho no trabalho, uma das relações frágeis na tradição que toma o comprometimento como uma medida global ou unidimensional.

Muitos estudiosos e pesquisadores deram sua parcela de contribuição no contexto do comprometimento organizacional, mas o comprometimento no trabalho não é um produto de práticas organizacionais isoladas, pelo contrário, organizações que se destacam por elevados níveis de comportamento da sua força de trabalho possuem um conjunto coerente de políticas de pessoal que criam e consolidam uma ‘cultura do comprometimento’.

Uma visão multidimensional de comprometimento também se afirma em relação às suas bases, pelo impacto dos trabalhos iniciais de Allen e Meyer (1990). O modelo de três componentes – como é conhecida a proposta dos autores – tem sido de contínua investigação e, apesar de algumas dificuldades com o instrumento de mensuração, os dados parecem dar suporte à interpretação das três bases de comprometimento: *afetiva*, *normativa* e a de *continuação*. Como também assinalam os autores, mais do que tipos, as bases são componentes, já que todas elas podem ter peso mais ou menos importante no vínculo global do indivíduo com a organização.

Allen e Meyer (1990), oferecem uma visão bastante rica do quão promissora se revelou a linha de investigação sobre o comprometimento organizacional por eles iniciada.

A pesquisa sobre comprometimento ainda lida com as características organizacionais como algo estatístico, mais ou menos permanentes, perdendo de vista o processo de mudança em si. Na realidade, o processo de mudança no mundo do trabalho tem alterado fortemente todos os aspectos tradicionais tomados como focos de comprometimento pelo trabalhador.

A natureza do processo de trabalho, crescentemente sob o efeito das novas tecnologias, requer todo um novo ajuste da relação indivíduo: posto de **trabalho**, vínculo primário, fonte de recompensas intrínsecas e de expressão de valores mais centrais da vida pessoal; a noção de **carreira** tem sofrido forte alteração, voltando-se para enfatizar o papel do próprio indivíduo na construção de sua carreira; as **ocupações e profissões** têm se reestruturado e mudado de posição na hierarquia dos valores sociais a elas associados; as próprias **organizações** vem alternando a sua estrutura, estilo de gestão e as políticas tradicionalmente utilizadas para atender às expectativas de seus empregados, em uma direção, onde o termo flexibilização parece descrever adequadamente o processo.

O conjunto desses ajustes requer uma maior exploração, quando às mudanças em todos esses importantes focos da vida de qualquer trabalhador sobre os sentimentos, cognições e disposições comportamentais abre um largo campo de pesquisa. Apesar do tema ser elemento importante dos discursos sobre novas tendências do trabalho e das organizações, os estudos e as pesquisas sobre o comprometimento pode ser explorado quanto as suas implicações de mudanças em todos esses importantes focos de vida.

2.2 Competência e comprometimento

Depois das pessoas terem sido recrutadas, selecionadas, treinadas e destinadas às suas funções, a organização deve concentrar-se na criação de condições que facilitem um alto nível de rendimento, durante longo período de tempo e, também permitam a cada funcionário o atendimento de algumas de suas necessidades mais importantes (Schein, 1982, p. 18). Diante do exposto, a organização também tem expectativas de que o funcionário irá melhorar a imagem da organização sendo competente e comprometido com suas funções.

Ser competente significa ter habilidade: qualidade ou estado de ser funcionalmente adequado ou ter suficiente conhecimento, julgamento, habilidade ou forças para uma determinada tarefa. Esta definição bastante genérica menciona dois pontos principais ligados à competência: conhecimento e tarefa.

O dicionário da língua portuguesa Aurélio (Ferreira, 1996) enfatiza, em sua definição aspectos semelhantes: capacidade para resolver qualquer assunto, aptidão, idoneidade, e introduz outro: capacidade legal para julgar pleito.

Nos últimos anos, o tema competência entrou para a pauta das discussões acadêmicas e empresariais, associado a diferentes instâncias de compreensão: a nível da pessoa (a competência do indivíduo), das organizações (*as core competences*). De acordo com Fleury e Fleury (2001) a definição de competência é um saber agir responsável e reconhecido que implica: mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo.

O quadro a seguir, inspirado na obra de Lê Boterf (in Fleury & Fleury, 2001), sugere algumas definições sobre competência profissional:

Quadro 1 - Competência Profissional

Saber agir	Saber o que e porque faz. Saber julgar, escolher, decidir.
Saber mobilizar recursos	Criar sinergia e mobilizar recursos e competências
Saber comunicar	Compreender, trabalhar, transmitir informações e conhecimentos.
Saber aprender	Trabalhar o conhecimento e a experiência, rever modelos mentais, saber desenvolver-se
Saber engajar-se e comprometer-se	Saber empreender, assumir riscos. Comprometer-se
Saber assumir responsabilidades	Ser responsável assumindo os riscos e consequências de suas ações e sendo por isso reconhecido.
Ter visão estratégica	Conhecer e entender o negócio da organização, o seu ambiente, identificando oportunidades e alternativas.

Fonte: Revista de Administração Contemporânea – Construindo o Conceito de Competência – Edição Especial (2001, p. 188).

Para Shein, (1982, citado por Freitas, 1999), o conceito de comprometimento envolve alguma forma de laço psicológico entre as pessoas e aspectos de seu ambiente de trabalho. Segundo o autor é uma espécie de contrato psicológico (Freitas, 1999, pp. 18 e 19) estabelecido ao ingressar na organização, que pode envolver a aceitação de valores e objetivos organizacionais, sentimento de lealdade e intenções de permanecer na organização.

Ambos, o empregado individualmente e o empresário, criam suas expectativas a partir de suas necessidade internas, daquilo que aprenderam dos outros, de tradições e normas que possam estar em vigor, de sua própria experiência passada e de uma série de outras fontes.

O contrato psicológico é um fator de grande influência no comportamento das organizações. (Shein, 1982). Quando as necessidades e as forças externas mudam, modificam também essas expectativas, o que torna o contrato psicológico um contrato dinâmico, a ser renegociado constantemente.

2.3 Pilares para um comprometimento

No contexto de profundas alterações estruturais e culturais existem impactos para o comprometimento do indivíduo permanente o seu trabalho.

O nível e envolvimento, a aprendizagem constante, a comunicação clara e transparente, a satisfação profissional são pilares e desafios que fortalecem e desenvolvem o comprometimento profissional, estimulando a competitividade dentro das organizações e sendo fator relevante para o desempenho das atividades do profissional. Segundo Chang Jr. e Albuquerque (2002, pp. 13-38), o comprometimento organizacional tem sido conceituado na bibliografia com diferentes sentidos, entre os quais destacam-se:

- Desejo de permanecer como membro da organização;
- Orgulho por pertencer a uma organização;
- Identificação com objetivos, metas e valores da organização;
- Engajamento esforço, empenho exercido em favor da organização

Movidos pela necessidade de compreender como as principais variáveis envolvidas na prática organizacional explicam o comportamento das pessoas frente ao trabalho, diversos pesquisadores estudam o Comprometimento desde o início dos anos 80. Ressaltada a importância de três fatores essenciais ao funcionamento das organizações. (Katz, 1964, in Smith, Organ & Near, 1983):

- a) As pessoas devem ser induzidas e entrarem e a permanecerem no sistema;
- b) Elas devem desempenhar seus papéis de maneira confiável;
- c) Devem ser inovadoras e atuarem espontaneamente, além das prescrições do seu papel;

Para compreender o processo de obtenção dos comportamentos citados, os pesquisadores organizacionais desenharam diversos construtos – atitudinais e motivacionais, além das teorias motivacionais, aparecem como construtos mais estudados a satisfação por causa do baixo poder explicativo da satisfação em relação à rotatividade e absenteísmo, também porque

o comprometimento é uma medida mais estável, podendo ser preditora de outras, como: rotatividade, absenteísmo e qualidade de desempenho (Aryee & Heng, 1990).

As variáveis das satisfações, a saber: o clima organizacional, a moral e a motivação estão sendo consideradas como correlatas ao comprometimento organizacional. Deparamo-nos com a seguinte pergunta: “Como o trabalho pode ser resultados de modo que se torne mais eficaz e eficiente, no qual os trabalhadores encontrem a recompensa e a satisfação pessoal, pelo mesmo?” Em uma análise das condições básicas para promover o potencial motivador e a satisfação no âmbito de trabalho e, determinaram como essas condições podem ser criadas. Sugerira a existência de três condições necessárias para a motivação interna ocorrer (Hackaman & Oldham, 1975):

- Conhecimento dos resultados do seu trabalho;
- Responsabilidade percebida pelos resultados do seu trabalho;
- Significância percebida do seu trabalho.

Essas condições são chamadas de *estados psicológicos críticos*. Os três estados psicológicos críticos são por definição processos que ocorrem no interior das pessoas, não podendo ser influenciados durante o gerenciamento do trabalho. Então, se faz necessário definir propriedades objetivas do trabalho que podem ser avaliadas, mensuradas e modificadas e que fomentem mudanças nos três estados psicológicos, aumentando, em decorrência, a motivação interna ao trabalho. São assim evidenciadas cinco características do trabalho:

1. Variedade de habilidade;
2. Identidade da tarefa;
3. Significação da tarefa;
4. Autonomia;
5. *Feedback* do trabalho.

Chang Jr. e Albuquerque (2002) afirmaram que existem outras variáveis que moderam as correlações positivas entre as variáveis do núcleo do trabalho e os resultados (motivação interna ao trabalho, satisfação com ‘crescimento’ e satisfação geral com o trabalho). Essas são

variáveis moderadoras: o conhecimento e habilidade; necessidade de crescimento individual e satisfação com o contexto do trabalho.

Algumas práticas organizacionais que visam aumentar o comprometimento são citadas por Walton (citado por Vroom, 1997): a remoção de níveis hierárquicos da produção, o aumento da esfera de controle dos gerentes, a integração das atividades de qualidade e produção nas camadas mais inferiores das empresas, as combinações das operações de produção e manutenção, abrindo novas oportunidades de carreiras para os trabalhadores, a disponibilidade de informações sobre os negócios da empresa, estimulando a participação de todos e a criação de atividades que envolvam maior responsabilidade e flexibilidade. Outro autor, Dessler (1996) ao conceituar comprometimento afirma que:

Poucos argumentariam como fato de que a forma mais poderosa de garantir a execução correta do trabalho da empresa é sincronizar as suas metas com as de seus funcionários garantir, em outras palavras, que os dois conjuntos de metas sejam essencialmente os mesmos, de modo que, ao procurar realizar suas próprias metas, o funcionário procure realizar também as metas da empresa. Criar comprometimento significa forjar tal síntese.

Bastos (1994) também se depara com as múltiplas facetas do construto – *constructo* – comprometimento organizacional e faz uma abordagem ao fenômeno diferenciado das demais, destacando a importância da pesquisa clássica por fornecer a base para três das cinco linhas de estudos no campo comprometimento organizacional. (Etzioni, 1975). Foi o trabalho de Mowday *et al.* (1982) que consolidou a perspectiva afetiva (chamada pelos autores de atitudinal) do processo de identificação do indivíduo com os objetivos e valores da empresa.

Entretanto, Chang Jr. e Albuquerque (2002) relatam que existem outras variáveis que podem interferir no comprometimento, ainda poucas pesquisadas. Tal é o caso da **variável criatividade**, considerada essencial ao comprometimento de pessoas com a inovação, mas não integra os constructos e modelo já testados de comprometimento. Embora vários pesquisadores tenham tratado do mesmo assunto de maneira conceitual, são desconhecidos estudos nos quais a variável criatividade tenha sido associada ao comprometimento, sob o ponto de vista quantitativo.

Neste capítulo descreveram-se alguns os significados que estão associados ao conceito de comprometimento dentro da linguagem cotidiana: a) ação ou ato de comprometer-se; b) empenhar, compreender, envolver-se, juntar; c) confiar, designar, encarregar; dentro do conceito de Bastos (1994, citado por Freitas, 1999). (Diniz, citado por Diniz de Sá & Lemoine,

2002). O comprometimento organizacional teve impulso à partir da década de 80, período fortemente marcado pela investigação do comprometimento. Os autores Meyer e Allen (1991), iniciaram os estudos do comprometimento embasando a relação do indivíduo com sua organização, possuindo três bases: afetiva, continuação e normativa.

A competência e comprometimento são abordados nos últimos anos com Fleury e Fleury (2001), a definição de competência é um saber agir responsabilidade, com o reconhecimento que implica: mobilizar, integrar, transferir conhecimento, recursos e habilidades, a que agregam valor econômico à organização e o valor social do indivíduo. Os pilares para um comprometimento, segundo o conceito de Chang Jr. e Albuquerque (2002), o nível de envolvimento, a aprendizagem constante, a comunicação clara e transparente, a satisfação profissional, diz respeito ao comprometimento organizacional, tem sido conceituado na bibliografia com diferentes sentidos, ente os quais destacam-se: -desejo de permanecer como membro da organização; -orgulho por pertencer a uma organização; -identificação com objetivos, metas e valores da organização; -engajamento, esforço, empenho exercido em favor da organização.

Descrevem-se, no capítulo a seguir, os aspectos relativos ao comprometimento organizacional no Brasil.

CAPÍTULO 3: COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL NO BRASIL

Desse modo, para se compreender a nova forma de ser do trabalho, a classe trabalhadora hoje, é preciso partir de uma concepção ampliada de trabalho. Ela compreende a totalidade dos assalariados, homens e mulheres que vivem da venda da sua força de trabalho, não se restringindo aos trabalhadores manuais diretos, incorporando também a totalidade do trabalho social, a totalidade do trabalho coletivo que vende sua força de trabalho como mercadoria em troca de salário. (Gramsci, 1985).

A classe trabalhadora incorpora tanto o núcleo central do proletariado industrial, os trabalhadores produtivos que participam diretamente do processo de criação de mais-valia e da valorização do capital (que hoje, como vimos acima, transcende em muito as atividades industriais dadas à ampliação dos setores produtivos nos serviços). Abrange também os trabalhadores improdutivos, cujos trabalhos não criam diretamente mais-valia, uma vez que é utilizado como serviço, seja para uso público, como os serviços públicos, seja para uso capitalista. Pode-se também acrescentar que os trabalhadores improdutivos, criadores de anti-valor no processo de trabalho, vivenciam situações muito aproximadas com aquelas experimentadas pelo conjunto dos trabalhadores produtivos.

A classe trabalhadora, hoje, também incorpora o proletariado rural, que vende a sua força de trabalho para o capital, de que são exemplos os assalariados das regiões agroindustriais, e incorpora também o proletariado precarizado, o proletariado moderno, fabril e de serviços, *part-time*, que se caracteriza pelo vínculo de trabalho temporário, pelo trabalho precarizado, em expansão na totalidade do mundo produtivo. Inclui, ainda, em nosso entendimento, a totalidade dos trabalhadores desempregados. Naturalmente, no presente desenho analítico não fazem parte da classe trabalhadora moderna os gestores do capital, pelo papel central que exercem no controle, na gestão e no sistema de mando do capital. Estão excluídos também os pequenos empresários, a pequena burguesia urbana e rural que é proprietária e detentora, ainda que em pequena escala, dos meios de sua produção. E estão excluídos também aqueles que vivem de juros e da especulação. (Gorz, 1982).

Compreender, portanto, a classe que vive do trabalho, a classe trabalhadora hoje, de modo ampliado, implica entender este conjunto de seres sociais que vivem da venda da sua força

de trabalho, que são assalariados e desprovidos dos meios de produção. Como todo trabalho produtivo é assalariado, mas nem todo trabalhador assalariado é produtivo, uma noção contemporânea de classe trabalhadora deve incorporar a totalidade dos trabalhadores assalariados.

A classe trabalhadora, portanto, é mais ampla que o proletariado industrial produtivo do século passado, embora este ainda se constitua em seu núcleo fundamental. Ela tem, portanto, uma conformação mais fragmentada, mais heterogênea, mais complexificada. Que somente pode ser apreendida se partirmos de uma noção ampliada de trabalho. E apresentar essa processualidade multiforme é muito diferente, como vimos, do que afirmar o fim do trabalho ou até mesmo o fim da classe trabalhadora. (Antunes, 1995).

O que, entretanto, se torna relevante é entender as formas e os mecanismos do envolvimento no interior da empresa, organização e instituição moderna. A exemplo de outros termos, o uso nos mais diversos contextos conferiu à palavra comprometimento uma infinidade de significados, mesmo quando se estabelece um recorte e se faz referência ao comprometimento como uma profusão de conceitos e métodos de investigação (Borges-Andrade, Cameschi & Chavier, 1990; Bastos, 1993, 1994, citado por Lima, 2003).

No Brasil, desenvolveu-se uma consistente linha de pesquisa tendo em Bastos (1993, 1994) seu principal representante que tem investigado o comprometimento em seus vários focos (comprometimento com a carreira, com a organização, com o sindicato) e para ele comprometer-se implica um sentimento de *lealdade em relação a algo*.

O Comprometimento Organizacional está relacionado a uma resposta dada em função do tratamento oferecido pela organização, que possibilite oportunidade de desenvolvimento pessoal e profissional, concomitante vinculado a algo e ao desejo de permanência em um determinado contexto.

Como exemplo, Dias e Marquês (2002, citado por Lauer Leite, 2006) realizarem um estudo com 179 trabalhadores – gerentes, analistas e supervisores – de uma empresa do setor denominado por eles de Metal-Mecânico. O foco foi o comprometimento com a Organização, a Carreira e a vinculação de natureza *Afetiva, Normativa e Instrumental*.

O instrumento usado para verificar o comprometimento com a organização e com a carreira foi o modelo de Bastos (1994), adaptado com base nos trabalho de Mowday, Steers e

Porter (1982). Para identificar a natureza do vínculo, usou-se o modelo de Medeiros (1997). Os Resultados mostraram predominância do Comprometimento *Afetivo* com a organização.

Além disso, o grupo dos supervisores estava comprometido com a Organização, enquanto os grupos de gerentes e analistas estavam comprometidos com a Organização e a Carreira. Um outro estudo, (Lauer Leite, 2006) foi realizado uma pesquisa com uma amostra de 295 sujeitos, vendedores de shopping centers, no Brasil.

Este estudo utilizou um instrumento com 30 itens. Após análise fatorial a estrutura que foi apresentada mostrou 07 fatores: 01 fator Afetivo, 03 fatores Instrumentais, 02 fatores Normativos e 01 fator Afiliativo. Os fatores Afetivo, Normativo e Instrumental foram detalhamentos dos fatores propostos anteriormente por Meyer e Allen (1979). Além deste detalhamento maior dos fatores já conhecidos, o estudo apresentou uma outra dimensão, chamada Afilitativa.

Este fator sugere que o *Comprometimento* seja resultante das interações sociais que acontecem na organização, do fazer parte do grupo. Antes deste estudo, apenas Goudner (1960) havia identificado uma dimensão, em suas pesquisas, que trazia a ideia de integração, o que se aproxima do fator proposto por Medeiros (1997). Entretanto, não é somente o comprometimento dos funcionários que garantirá à uma empresa o sucesso desejado na atual conjuntura.

Segundo Dessler (1996) uma organização sempre possui um quadro de recursos humanos comprometidos e muitas vezes às vendas, lucros e participações no mercado diminuem. A proposta é uma criação de comprometimento como fator estratégico para as organizações obterem êxito no mercado atual, porém alerta que somente o comprometimento não compensará uma estratégia perdida, nem superará as ineficiências inerentes as equipes superdimensionadas, ou da perda de tempo proveniente de um processo lento de aprovação de algum produto.

Portanto, fica claro que o comprometimento organizacional não é condição suficiente, mas é condição necessária às organizações que pretendem obter vantagem competitiva sustentável a longo prazo, com base na gestão de pessoas, num mercado globalizado.

Pelo que se pôde constatar, nas seções acima, o que é importante a ressaltar não é tanto o fato de que o capitalismo produza cada vez mais com menos trabalhadores, e nem tanto a crise do mercado de trabalho, mas, sim, a crise nas relações de trabalho. Das relações de trabalho Fordista/Taylorista, que, de um lado, apresentavam-se como uma resposta do capital à resistência dos trabalhadores com a intenção de dominar a produção, buscando um novo tipo de controle do

processo de trabalho, dividindo-o, simplificando-o e desqualificando-o. Por outro lado, representaram um fortalecimento das relações de trabalho com o crescimento do assalariamento, dos contratos coletivos de trabalho, da formalização do emprego e das resistências dos trabalhadores aos novos métodos organizacionais, não só através da “resistência surda” no interior das fábricas, como também em momentos de conflitos abertos, por meio de greves e manifestações.

Uma crise de relações de trabalho com impactos negativos não só para o mercado de trabalho em si, como também sobre a “democracia do trabalho” e a liberdade política, uma vez que, nas palavras de Becker (1999, p. 119), “(...) como a democracia será sustentável sem as garantias da sociedade de trabalho?” Assim, o padrão de produção atual pode ser identificado como uma nova racionalização do trabalho, implementada fundamentalmente pelas empresas transnacionais, interligadas em redes, que pressionam as relações de trabalho rumo à maior flexibilização. Neste sentido, os processos de precarização do mercado de trabalho, pobreza e exclusão social devem ser entendidos como consequência das transformações por que tem passado tais relações. Obviamente, esse fenômeno não se encontra homogeneizado no mundo, uma vez que estas se ligam a uma série de fatores sociais, econômicos, políticos e culturais, que filtram todas essas transformações em cada sociedade.

Desta maneira, o sistema atual não está fadado a um determinismo histórico. Depende de cada sociedade, conforme suas relações de forças, que formata todas essas mudanças. De fato, o que se observa não é um padrão único de mudanças, mas, sim situações diversas e contramovimentos que colocam cada país, ou região, em patamares e ritmos diferenciados de transformações nas relações de trabalho e, por via de consequência, em situações distintas de mercado de trabalho, pobreza e exclusão social.

3.1 Implicações para um comprometimento

A velocidade das grandes mudanças em nossa atualidade, às evoluções tecnológicas tem entre outros subprodutos trazidos à tona, situações que chegam a se contrapor entre si, em particular no ambiente organizacional. O Profissional de Secretariado Executivo diante das

incessantes atualizações vive em constante sobressalto, pois, o que era já não existe mais, o recomendado e sugerido ainda ontem, hoje verifica-se ultrapassado e o que é mais fascinante, mediante tais mudanças é que podemos expressar que não são apenas ‘meras’ reformas, representadas por pequenos acréscimos, são modificações, melhorias de algo que já existe.

A rigor, o que tem surpreendido na vida do Profissional de Secretariado Executivo no papel executado no espaço educacional de ensino superior, para que de fato se obtenha um Comprometimento, são as múltiplas formas com que a mesma executa as suas tarefas, os seus valores, atitudes e satisfação em sua instituição. As tomadas de decisões, a postura e a ética profissional, a competência técnica e interpessoal, domínio de idiomas, versatilidade, capacidade para liderar, a flexibilidade e a criatividade e equilíbrio da vida pessoal com a vida profissional, contribuem para que sejam formados conceitos básicos e que sejam aplicados às suas tarefas diárias. Tomando por base o autor Roberto Kanaane (1999) em seu livro *Comportamento Humano nas Organizações* onde ele afirma:

Através do trabalho, o homem pode modificar seu meio e modificar-se a si mesmo, medida que possa exercer sua capacidade criativa e atuar como co-participante do processo de construção das relações de trabalho (...). A interdependência entre o homem e o seu trabalho é intermediada por vetores administrativos, tecnológicos, sociais, políticos, ideológicos (...) interferindo continuamente na dinâmica estabelecida em tal relação (*sic*) (p. 22).

Para se compreender a significação ontológica do envolvimento do trabalho sob a produção capitalista é importante compreender o conceito de *subsunção*, utilizado por Marx (1996, citado por Lima, 2003) no “Capítulo VI Inédito” de *O Capital*, e seu desdobramento em *formal* e *real*. Em primeiro lugar, o termo “subsunção” indica e caracteriza a relação entre o trabalho e o capital. À primeira vista, poderia parecer mais oportuno denominá-lo “submissão”, já que se trata de expressar a relação que surge quando o trabalhador vende sua força de trabalho ao capital, a ele se submetendo.

No entanto, *subsunção* expressa que a força de trabalho vem a ser, ela mesma, incluída e como que transformada em capital: o trabalho, as mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital constituem o capital. Constitui-o negativamente, pois é nele integrado no ato de venda da força de trabalho, pelo qual o capital adquire, com essa força, o uso dela; uso que constitui o próprio processo capitalista de produção. O termo “submissão” *não* ressalta a relação por ter em seu conteúdo uma certa carga de “docilidade”. Na verdade, nas relações

trabalho/capital, além e apesar de o trabalho “subordinar-se” ao capital, ele é um elemento vivo, em permanente medição de forças, gerando conflitos e oposições ao outro polo formador da unidade que é a relação e o processo social capitalista.

Dessa maneira, o que é específico é que a força de trabalho, além de ser um dos elementos constitutivos da relação social que a aprisiona e “submete”, é também um elemento que *nega* aquela relação e por isso mesmo sua “subordinação” precisa ser reiteradamente afirmada. É neste processo que o capital visa a superar uma subordinação (melhor: subsunção) meramente formal, transformando-a em real (subsunção real), com o corolário de que a transformação da força de trabalho em capital acaba por consolidar-se socialmente. Desde a sua origem, o modo capitalista de produção pressupõe um envolvimento operário, ou seja, formas de captura da subjetividade operária pelo capital, ou, mais precisamente, da sua subsunção à lógica do capital (observando que o termo “subsunção” não é meramente “submissão” ou “subordinação”, uma vez que possui um conteúdo dialético – mas é algo que precisa ser reiteradamente afirmado). O que muda é a forma de implicação do *elemento subjetivo* na produção do capital, que, sob o taylorismo/fordismo, ainda era meramente formal e com o toyotismo tende a ser real, com o capital buscando capturar a subjetividade operária de modo integral.

Nesse sentido percebe-se que o Profissional de Secretariado Executivo constitui ferramentas gerenciais capazes de diagnosticar seu nível de comprometimento com a instituição, fazendo destas ferramentas um vínculo entre profissional e instituição, sendo que a manutenção deste vínculo poderá ser defendida como crescimento, ‘mútuo’, onde instituição e profissional estarão refletindo significativamente em resultados positivos com alcances de metas e de objetivos em comum.

Em síntese, novas tendências no mercado de trabalho irão surgir gradativamente, exigindo uma postura assessorial condizente com as inovações tecnológicas, inovações estratégicas, e o comprometimento deverá estar sempre interiorizado no Profissional de Secretariado Executivo.

Desta forma, o Profissional de Secretariado Executivo fica propenso a ocupar um espaço muito mais evidente dentro da instituição e podendo se destacar como elemento chave dentro das organizações. Partindo do princípio desta visão o profissional estará instrumentalizado, capacitado e qualificado à assessorar o gestor da empresa com uma análise organizacional,

proporcionando suporte necessário para produzir e enfrentar as mudanças exigidas no ambiente de trabalho.

No Brasil desenvolveu-se uma consistente linha de pesquisa tendo em Bastos, seu principal representante que tem investigado o comprometimento em seus vários focos (comprometimento com a carreira, com a organização, com o sindicato) e, para o indivíduo comprometer-se implica em sentimento lealdade a algo (desempenhar o seu papel de maneira confiável, ser inovador e atuar espontaneamente). O que entretanto torna-se relevante neste trabalho é entender as formas e os mecanismos do envolvimento no interior da instituição educacional moderna, organização e no contexto de uma empresa.

O comprometimento organizacional está relacionado a uma resposta dada em função do tratamento oferecido pela instituição e organização, que possibilite oportunidade de desenvolvimento pessoal e profissional. A exemplo de outros temas, o uso nos mais diversos contextos conferiu-se à palavra comprometimento com uma profusão de conceitos e métodos de investigação por autores conceituados: Bastos e Borges (1995), Bastos (1994, 1993), Lima (2003), Kanaane (1999) entre outros.

CAPITULO 4. PLANO DE INVESTIGAÇÃO: METODOLOGIA E PROCEDIMENTO METODOLÓGICOS

Através da revisão de literatura anterior, ficou evidente que o Profissional de Secretariado Executivo, a cada dia ocupa, um espaço evidente dentro da estrutura organizacional, passando por grandes mudanças, nas execuções de metas e objetivos, possuindo autoridade suficiente para resolver problemas e situações confidenciais ou não, definidas em parcerias com superintendentes, gerentes, executivos, gestores, diretores e chefias imediatas. Assim, o modelo de análise foi inspirado nos conceitos de alguns autores, Ribeiro (2002), Dinis e Lemoine (1999), Portela e Schumacher (2006), Freitas (1999), Meyer e Allen (1990), Robbins (2005), Schein,(1982), e Bastos (1993, 1994). Neste sentido, o plano de investigação foi orientado pelas seguintes proposições de investigação.

4.1 Proposições de investigação

Supõe-se que no processo de profissionalização do Profissional de Secretariado Executivo, houve uma perda significativa de direitos e de sentidos, em sintonia com o caráter transformador das organizações contemporâneas. Consequentemente, no contexto atual, as regras nas organizações passaram a ser a mudança comportamental e o comprometimento organizacional, de forma adequada para estimular e avaliar o desempenho deste Profissional. Assim, as proposições que conduziram o presente estudo são:

1. O profissional de secretariado executivo, diante de tantas mudanças aceleradas nas organizações, consolida o seu comportamento e comprometimento em relação ao exercício da sua função, na organização onde trabalha.
2. Assumindo um novo conjunto de competências, emergentes do cenário globalizado, o profissional de secretariado executivo assume um novo perfil profissional.

3. A satisfação profissional é um fator importante no novo papel do profissional de secretariado executivo.
4. Ocorre uma forte interiorização dos valores do profissional de secretariado executivo, decorrentes do seu comprometimento com a organização.

As proposições apresentadas buscam respostas, explicações desejáveis, - e possíveis -, quanto às implicações no comprometimento organizacional na era da globalização no século XXI, na execução do papel da secretária no espaço educacional de ensino superior.

Do anterior corpo de proposições emanam os objetivos da presente investigação, que se passam a enunciar.

4.2 Objetivo geral

Analisar o processo de construção no mundo do trabalho, do profissional de Secretariado Executivo no Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal de Pernambuco.

Quanto aos objetivos: exploratórios, porque há ainda no Brasil poucos achados na literatura, envolvendo profissionais de secretariado executivo, para uma melhor, compreensão da sua atuação numa instituição específica e gestão educacional; e, nesse sentido, possibilitará a ampliação de conhecimentos sobre os fenômenos atrelados ao comportamento e comprometimento organizacional; descritiva porque serão primariamente descritiva as características desses sujeitos, e com isso, facilitar a representação, entendimento e futuramente, viabilizar um estudo mais aprofundado dessa realidade social e especificamente no Brasil, Recife-PE.

4.3 Objetivos específicos

- a) Investigar a maneira de proceder e o papel do profissional de secretariado executivo, diante de tantas mudanças aceleradas nas organizações, se solidificou o seu comportamento organizacional;

- b) Identificar o novo perfil do profissional;
- c) Elencar a satisfação pessoal do profissional;
- d) Verificar a interiorização dos valores do profissional;
- e) Compreender como são transmitidas as regras nas organizações que passou a ser mudança comportamental e o comprometimento organizacional na modernidade da era globalizada.

4.4 Plano metodológico

Neste tópico são apresentadas as componentes metodológicas do estudo, através do qual se visa encontrar informações sobre o tema – O papel do Profissional de Secretariado Executivo, no espaço educacional do ensino superior, implicações para um comprometimento Organizacional Frente ao Cenário Competitivo e Globalizado no século XXI.

Para tal, foi realizada uma pesquisa crítica dos diversos autores que contribuíram na abordagem do tema, para se compreender as mudanças que vêm ocorrendo no “mundo do trabalho”.

O objetivo foi discutir a interrelação desses conceitos, com ênfase na análise de como o processo de globalização influencia nas relações de trabalho por meio das corporações multinacionais ligadas em rede, que geram impactos no relacionamento entre o capital e o trabalho em seus diversos âmbitos.

Este trabalho de natureza exploratória, recorreu ao método qualitativo e descritivo. No entanto, os dados foram quantificados segundo a ocorrência numérica percentual face à totalidade das respostas. Primeiramente, com a pesquisa bibliográfica focalizando os conceitos referentes ao histórico e evolução do Profissional de Secretariado Executivo, o conceito de comprometimento organizacional, competências e pilares para um comprometimento. Seguindo-se para o Comprometimento Organizacional no Brasil e, realizando-se um levantamento de dados, de caráter exploratório, para um análise das implicações para um comprometimento organizacional.

O processo para averiguações da Era da Globalizacional foi pesquisado em livros atualizados, contendo uma etapa descritiva sobre o novo perfil do Profissional de Secretariado Executivo.

A recolha de dados

Para uma melhor compreensão de como o Profissional de Secretariado Executivo chega a exercer novas tarefas, cargos mais expressivos como assessora, assistente e sendo de assumir cargos de chefias, realizamos uma pesquisa onde foram distribuídos 50 questionários (Apêndice A), contendo 15 perguntas cada uma das perguntas em sua maioria, de múltiplas escolhas, somente em duas questões – distribuídas para alguns profissionais – utilizou-se uma metodologia diferenciada, onde o Profissional de Secretariado Executivo dissertou as respostas.

A pesquisa foi aplicada e focada junto ao profissional que já atua como secretário executivo, sendo que os mesmos participaram prontamente e consideraram um assunto atual e de grande relevância para o crescimento da profissão.

As profissionais que responderam os questionários trabalham em diferentes segmentos e unidades organizacionais do Centro de Ciências Sociais Aplicadas na Universidade Federal de Pernambuco, Campus Recife, de pequeno, médio e grande porte, atendendo um ou mais executivos. Ao entregar o instrumento de recolha de dados, salientou-se a cada profissional que a identidade de cada uma permaneceria no anonimato.

O instrumento de recolha de dados

Rampazzo (2002), afirma que se faz necessário desmistificar o conceito que encara a pesquisa como um privilégio de seres dotados de poderes especiais.

Houve uma considerável renovação que contribuiu significativamente, estabelecendo um clima de confiança e respeito entre os funcionários, havendo satisfação com o crescimento e geral no ambiente de trabalho, conforme os autores Chang Jr. e Albuquerque (2002).

Deparamos com as múltiplas facetas do comprometimento organizacional conforme o conceito do autor Mowday (1992), sobre perspectiva afetiva e atitudinal, ao procurar realizar suas próprias metas, o funcionário deseje também atingir as metas e objetivos da empresa, identificando-se com os valores e objetivos da instituição pública.

O autor Vroon (1997); enfatiza a participação contingencial dos funcionários e a importância do grau de conhecimento dos funcionários na realização de atividades profissionais especializadas, gerando aumento da esfera individual no controle gestor, empreendedor, gerencial e assessorial nas camadas da instituição, no nível hierárquico e, conhecimento sobre os negócios qualificados da organização e a correta execução das atividades, contribuindo no comportamento organizacional e motivacional.

O autor Desller (1996), ao conceituar o comprometimento afirma que: “poucos argumentariam que a forma mais poderosa de garantir a execução correta do trabalho da instituição e sincronizar as suas metas com a dos seus executivos e, conseqüentemente atingir as metas organizacionais”.(sic)

Segundo o autor (Bastos, 1994), deparamos com as múltiplas facetas do comportamento organizacional, a variável criatividade, considerada essencial ao comprometimento das pessoas com a inovação que é preciso a partir de uma concepção ampliada do trabalho, sob o ponto de vista qualitativo, para realizar e alcançar a sua meta e a tarefa do seu(s) executivo(s).

O comprometimento organizacional está relacionado a uma resposta dada em função do tratamento apreciado pela organização que possibilite a oportunidade de desenvolvimento pessoal e profissional, vinculado a algo e ao desejo de permanência em um determinado contexto, sentimento, ou seja, “lealdade em relação a algo”, comprometimento com a carreira, organização e o sindicato. (Lima, 2003).

Tomando por base o autor Kanaane em seu livro *Comportamento Humano nas Organizações* onde ele afirma:

Através do trabalho, o homem pode modificar seu meio e modificar-se a si mesmo, medida que possa exercer sua capacidade criativa e atuar como co-participante do processo de construção das relações de trabalho (...). A interdependência entre o homem e o seu trabalho é intermediada por vetores administrativos, tecnológicos, sociais, políticos, ideológicos (...) interferindo continuamente na dinâmica estabelecida em tal relação (1999, p. 22). (sic)

Para que se obtenha de fato um comprometimento que gere satisfação na instituição, são múltiplas formas com que o secretario execute as suas tarefas, os seus valores, atitudes e satisfação em sua organização, com a tomada de decisão, a postura, e a ética profissional. (Kanaane, 1999).

“A interdependência entre o homem e o seu trabalho é intermediada por vetores administrativos, tecnológicos, sociais, políticos, ideológicos (...) interferindo continuamente na dinâmica estabelecida em tal relação.” (Kanaane, 1999, p. 22).

Conforme os estudos de Meyer e Allen (1991), o fator afetivo, normativo e instrumental se aproxima do fato proposto por Medeiros (2003), seja resultante das interações sociais que acontecem na instituição, em que o fator parte do grupo. Além desse detalhamento o maior dos fatores já conhecidos, o estudo apresenta uma outra dimensão afiliativa.

Segundo Lauer-Leite (2006), é dada ao comprometimento organizacional, o profissional e sua equipe, parte do princípio de interação através da relação interpessoal com os alunos, professores e com a comunidade em torno, contribuindo com a qualidade no atendimento e serviços prestados, possibilitando o seu desenvolvimento pessoal diante das barreiras que porventura surjam.

Segundo Ribeiro (2002), a motivação é indispensável, e cabe a organização/instituição criar mecanismos fazendo com que o profissional esteja sempre atualizado, contribuindo com as aspirações pessoais e da organização onde trabalha. Sendo portanto, um co-gestor, obtendo, raciocínio crítico e analítico para auxiliar seu superior.

Conforme a autora Ribeiro (2002), com o novo perfil, o profissional necessita harmonizar e atender juntamente com a instituição/organização, otimizar com excelência a atividade secretarial, pois com a restrição no mercado de trabalho, exige-se polivalência profissional, empatia, capacidade de perceber e saber sentir o que os outros sentem – isto é sinergia, resultado da força de trabalho conjunto. A aquisição de novos conhecimentos, competência e habilidades.

Segundo Maerker (1999), a grande revolução está na essência do que hoje significa ser profissional. O primeiro e grande desafio do novo Profissional de Secretariado Executivo é “aprender a ser”. O olhar, a atitude, além de estar antenado no mundo e em tudo que evolui, precisa agora se conectar com a matéria prima da sustentação para todo o desenvolvimento: autoconhecimento.

Conceito: Perfil do Profissional

Dimensões	Variáveis	Indicadores	Referências
Variáveis demográficas	Gênero	Masculino	Ribeiro (2002) Kanaane (1999)
		Feminino	
	Idade	20 a 30 anos	
		30 a 40 anos	
		40 a 50 anos	
		51 anos ou mais	
		Aposentada	
	Formação Acadêmica	Graduanda ou Graduada	
		Pós-Graduada ou Pós-Graduada	
		Mestre	
	Doutoranda		

Conceito a ser analisado: Comprometimento

Dimensões	Variáveis/Categorias	Indicadores	Referências
Alto compromisso organizacional	Conhecimento profissional	Comprometimento está vinculado ao clima organizacional.	Lauer-Leite (2006) Ribeiro (2002) Kanaane (1999) Bastos (1994)
	Afetividade	Comprometimento ligado à cultura e aos valores da instituição.	
	Normativa		
	Instrumental		
	Aperfeiçoamento	A intensidade de esforço relaciona-se a vontade de fazer acontecer.	
	Comunicação clara/transparente	Nível de envolvimento, aperfeiçoamento constante, comunicação clara e transparente.	
Autonomia	Instituições que estão comprometidas com a atuação do Profissional de Secretaria.		

Conceito a ser analisado: Satisfação

Dimensões	Variáveis/Categorias	Indicadores	Referências
De média a baixa satisfação	Desempenho	Grau de satisfação de alguns colegas, relativo ao desempenho profissional.	Ribeiro (2002) Kanaane (1999)
	Objetivos pessoais e profissionais	Maioria dos meus objetivos pessoais se relacionam com meus objetivos profissionais.	

4.5 Procedimentos

O estudo foi desenvolvido com base na linha de pesquisa descritiva, no sentido de envolver descrições baseadas na vivência dos Profissionais de Secretário Executivo, no espaço geográfico do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal de Pernambuco, Campus – Recife. Recorrendo à perspectiva temporal, com a aplicação do questionário às Secretárias Executivas das unidades organizacionais, as quais exercem funções gerenciais na gestão atual. Esta amostra foi selecionada intencionalmente, com intuito de detectar os vários profissionais que desempenhavam funções administrativas, em gestões anteriores, conforme poderá ser comprovadas através da resposta de determinados itens do questionário (Apêndice A). Para Rampazzo (2002), “a pesquisa descritiva procura determinar com certa precisão a frequência com que um fenômeno ocorre”.

Tendo em vista a importância desse método, utilizaram-se na análise dos fatos, evidências empíricas, especialmente da pesquisa, que corresponde a 50 profissionais de secretariado, os quais fazem parte das unidades organizacionais do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal de Pernambuco.

Recorreu-se ao uso de triangulação de fontes de informação, cujas técnicas de recolha de dados foram: observação participante, inquéritos, levantamento de dados, análise de questionários, e acompanhamento sistemático com referencial teórico, segundo as recomendações de Silva e Moura (2000) e Rampazzo (2002). Esses recursos foram usados com a finalidade de trazer o máximo de elementos, que tornem a realidade cada vez mais compreensível e próxima da investigação; e, respondam aos propósitos anteriormente definidos pelos objetivos. Isto para assegurar a observação sistemática imprescindível nas abordagens qualitativas; e também como forma de se obter uma amostra bem selecionada, para a constituição do *corpus* da pesquisa.

Quanto às fontes: notas de campo e bibliográficas (Rampazzo, 2002; Ribeiro 2002). Local da avaliação: Centro de Ciências Sociais Aplicadas da UFPE, Recife-PE: O horário da coleta foi no horário de expediente regular das 08:00h - 12:00h e das 14:00h - 21:30h combinados.

O campo empírico

Quanto aos sujeitos do campo empírico, foram avaliados 50 profissionais de secretariado executivo em diferentes segmentos e unidades organizacionais no Centro Acadêmico de Ciências Sociais Aplicadas da Cidade de Recife-PE, Brasil, Universidade Federal de Pernambuco. Ao entregarmos à pesquisa, salientamos para cada profissional que a identidade de cada um permaneceria no anonimato. Depois, todos foram submetidos às avaliações e técnicas de observação participante, aplicação de inquéritos, levantamento de dados, análise de questionários e acompanhamento sistemático.

Foram incluídos sujeitos de ambos os gêneros. Os testes realizados em sala de secretarias, diretorias e coordenações, sob condições padrão, no respectivo centro e unidades de gestão organizacional, nessa instituição de ensino superior.

A análise dos dados

Após o recolhimento dos questionários, realizou-se a análise das respostas e o conteúdo das mesmas. Chegou-se, então, ao procedimento de tabulação para alcance numérico dos dados obtidos, com a finalidade de obter informações mais consistentes, para realizar o diagnóstico de valores sociais, ético e morais na relação do profissional, professor, aluno e a comunidade adjacente.

Houve mensurações de dados coletados, interpretações e discussões. Quanto ao nível de investigação: até o momento, básica podendo servir de base para trabalhos futuros com pesquisas aplicadas e trabalhos interventivos.

Quanto ao procedimento da coleta: descritiva, à pesquisa procura determinar com certa precisão a frequência com que um fenômeno ocorre. Pois, todos os sujeitos passam pelas avaliações sob as mesmas condições e ainda, porque a amostra é muito pequena, não se permitindo uma inferência à população de todos os profissionais nas instituições acadêmicas Federais no Brasil, mas despertando em outros pesquisadores a vontade de realização de outras pesquisas.

Apesar de o presente estudo ser marcadamente qualitativo, recorreu-se também a uma análise quantitativa do conteúdo. O programa utilizado foi o Excel2007 para Windows XP –

Microsoft Office, para cada dimensão da pesquisa realizada. Esse aplicativo possui ferramentas de cálculo e a construção de gráficos foi por opção de representatividade o de pizza, o qual apresenta áreas proporcionais aos respectivos percentuais da população amostral. Os resultados estão apresentados por um programa de planilha eletrônica, inseridos no programa supracitado, para cada aspecto da pesquisa realizada.

CAPÍTULO 5: APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Segue abaixo dados referentes a pesquisa sobre o Papel e Percepções sobre a função de Secretária Executiva no espaço Educacional de Ensino Superior: O caso do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal de Pernambuco.

Quadro 2 – Faixa etária dos profissionais

20 a 30 anos	33	66,0%
31 a 40 anos	5	10,0%
41 a 50 anos	9	18,0%
51 anos ou mais	0	0,0%
Aposentada	3	6,0%

Quadro 3 – Tempo de trabalho do Profissional de Secretariado na Instituição

Menos que 5 anos na atual Instituição	26	52,0%
Entre 5 e 10 anos na atual Instituição	13	26,0%
Entre 10 e 20 anos na atual Instituição	5	10,0%
Mais de 20 anos na atual Instituição	6	12,0%

Quadro 4 - Nível Acadêmico do Profissional de Secretariado

Graduanda ou Graduada	45	90,0%
Pós-Graduanda ou Pós-Graduada	5	10,05
Mestre	0	0,0%
Doutoranda	0	0,0%

Quadro 5 - O Profissional dentro da Instituição atendem de 2 a 3 executivos

Somente 1 Executivo/a	19	38,0%
2 a 3 Executivos/as	26	52,0%
Mais que 3 Executivos/as	5	10,0%

Quadro 6 - O Profissional comprometido em determinadas tarefas para o executivo

Sim	37	74,0%
Não	13	26,0%

Quadro 7 - Profissionais 100% comprometidos com a Instituição

Sim	28	56,0%
Não	22	44,0%

Quadro 8 - O comprometimento está relacionado ao clima organizacional

Sim	44	88,0%
Não	6	12,0%

Quadro 9 - O Profissional em constante busca de conhecimento

Sim	41	82,0%
Não	9	18,0%

Quadro 10 - O grau de insatisfação relativo ao desempenho profissional

Isto nunca aconteceu dentro da minha atual instituição	8	16,0%
Isto já aconteceu dentro da minha atual instituição	23	46,0%
Isto acontece com frequência dentro da minha atual instituição	19	38,0%

Quadro 11 - Fortalecimento do comprometimento organizacional do profissional

Sim	36	72,0%
Não	0	0,0%
Somente 1 dos pilares	3	6,0%
Somente 2 dos pilares	6	12,0%
Somente 3 dos pilares	5	10,0%

Quadro 12 - Comportamento profissional inadequado

Sim	35	70,0%
Não	6	12,0%
As vezes	9	18,0%

Quadro 13 - Grau de autonomia, acesso as informações e tomada de decisão

Sim	21	42,0%
Não	8	16,0%
As vezes	21	42,0%

Quadro 14 Relação dos objetivos pessoais com as atividades dos profissionais

Concorda	20	40,0%
Discorda	14	28,0%
Nem concordo, nem discordo	16	32,0%

Quadro 15 - A instituição inspira o melhor para o progresso das atividades executadas

Falsa	9	18,0%
Verdadeira	25	50,0%
Duvidosa	16	32,0%

Quadro 16 - Atualmente sua instituição caminha para mudanças

Caminha para mudanças	35	70,0%
Permanece como antes	11	22,0%
Nenhuma das alternativas	4	8,0%

CAPÍTULO 6: ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta pesquisa fizeram parte do universo os secretários executivos na execução do seu papel no espaço educacional de ensino superior do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal de Pernambuco. Totalizando o universo da amostra de 50 entrevistados, com a finalidade de verificar o comportamento e o comprometimento na atuação como assessores, consultores nos processos mais rotineiros; e, também como gestores de informações, já que cabe aos profissionais, receber, tomar conhecimento, dar andamento e guardar documentos e informações, mas não simplesmente como profissionais que apenas executam tarefas. Têm formação, conhecimentos e registro profissional que dão essa prerrogativa.

O Profissional de Secretariado Executivo ao responder às questões da pesquisa demonstrou, em sua maioria, situações confortáveis nas suas unidades organizacionais; e satisfação pessoal e profissional, onde executa com primor suas atividades rotineiras. Torna-se, assim, parte fundamental de sua instituição, demonstrando total controle sobre seus procedimentos frente aos seus executivos.

Foram transcritos evidências empíricas e atuais onde, por meio da pesquisa realizada junto aos Profissionais de Secretariado Executivo, e o seu papel no espaço educacional superior, se buscou analisar situações de trabalho nas unidades organizacionais. Adicionalmente analisou-se e o seu comportamento e comprometimento organizacional. Os resultados estão apresentados por um programa de planilha eletrônica, a *Microsoft Office Excel2007*, da Microsoft. Este aplicativo possui ferramentas de cálculo e a construção de gráficos, que é um dos mais populares; e o gráfico escolhido foi o de pizza, o qual apresenta áreas proporcionais aos respectivos percentuais relativos da população amostral. Por esse motivo, concorda-se com Rampazzo (2002) se faz “necessário desmistificar o conceito que encara a pesquisa como um privilégio de seres dotados de poderes especiais”.

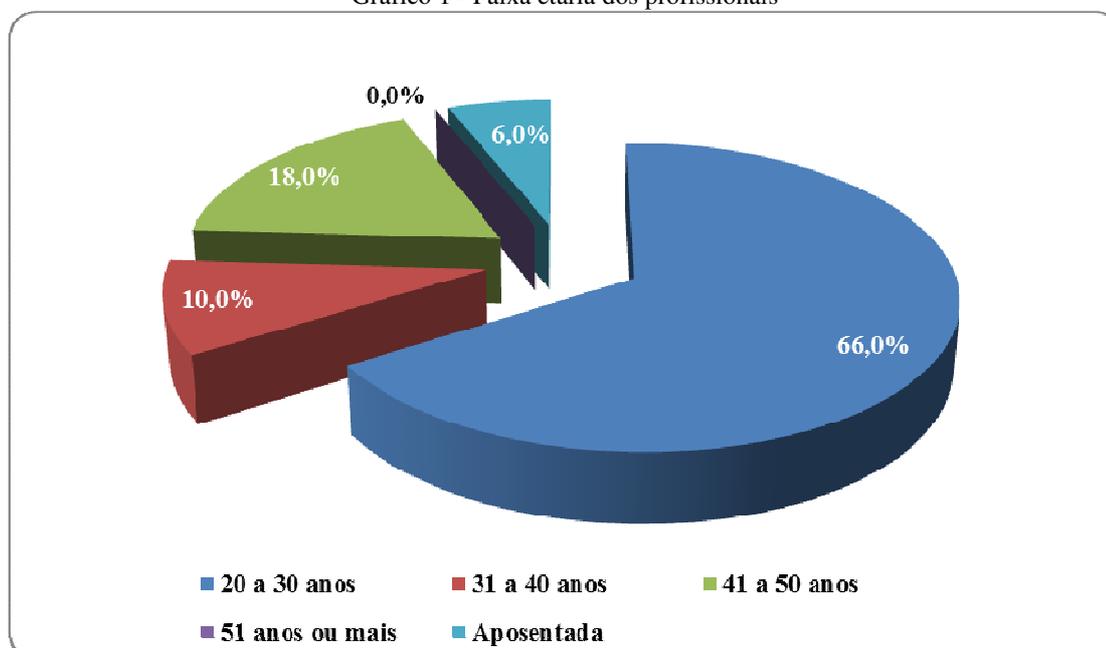
Avaliação do percentual dos secretários executivos no espaço educacional do ensino superior do centro acadêmico ciências Sociais Aplicadas da UFPE, totalizando o universo amostral de 50 entrevistados com a finalidade de verificar o comportamento e o comprometimento na atuação como assessores, consultores nos processo rotineiro e, também como gestores de informações. Ao responder às questões da pesquisa, no tocante à sua unidade

organizacional, satisfação pessoal e profissional, suas atividades rotineiras, parte fundamental da instituição, demonstrando total controle sobre os procedimentos frente aos seus executivos. As informações fornecidas foram mantidas em caráter confidencial. Os resultados são apenas divulgados, propalados em eventos, científicos, congressos, revistas da área ou afins, sem que os seus nomes sejam citados.

Este estudo encontrou que o percentual do profissional de secretariado executivo é cumpridor do seu ofício, mesmo envolvidos com dificuldades, com prazo exíguo para realização das suas tarefas, que passam a ser entregues em tempo pré-determinado, sem a perda de seu equilíbrio emocional, seja qual forma circunstâncias que está apto a realizar e atingir os seus objetivos propostos pela instituição.

Pode-se verificar que a maioria dos profissionais entre 20 e 30 anos de idade representam 66% da população amostral. Os profissionais afirmam categoricamente que houve uma renovação que contribuiu significativamente, estabelecendo um clima de confiança e respeito entre os profissionais, conforme Gráfico 1 – Faixa etária dos profissionais. (Chang & Albuquerque, 2002).

Gráfico 1 - Faixa etária dos profissionais



Deparam-se no Gráfico 2 - Tempo de trabalho do Profissional de Secretariado na Instituição, múltiplas facetas do comprometimento organizacional conforme o conceito do autor

Mowday (1992), sobre perspectiva afetiva e atitudinal, ao procurar realizar suas próprias metas, o funcionário deseje também atingir as metas e objetivos da empresa, identificando-se com os valores e objetivos da instituição pública.

Gráfico 3 - Tempo de trabalho do Profissional de Secretariado na Instituição

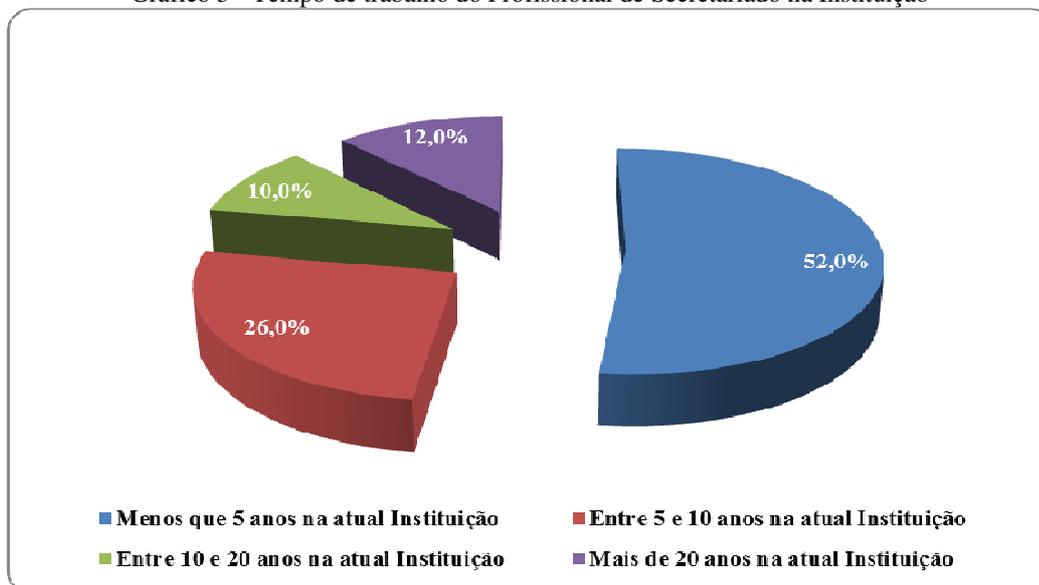
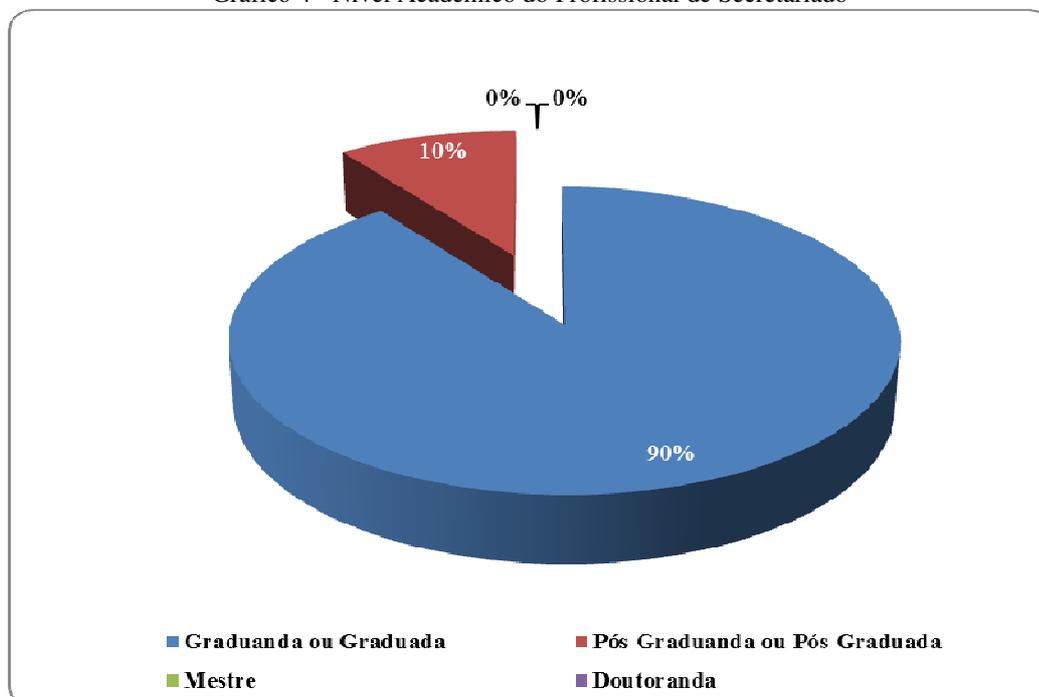
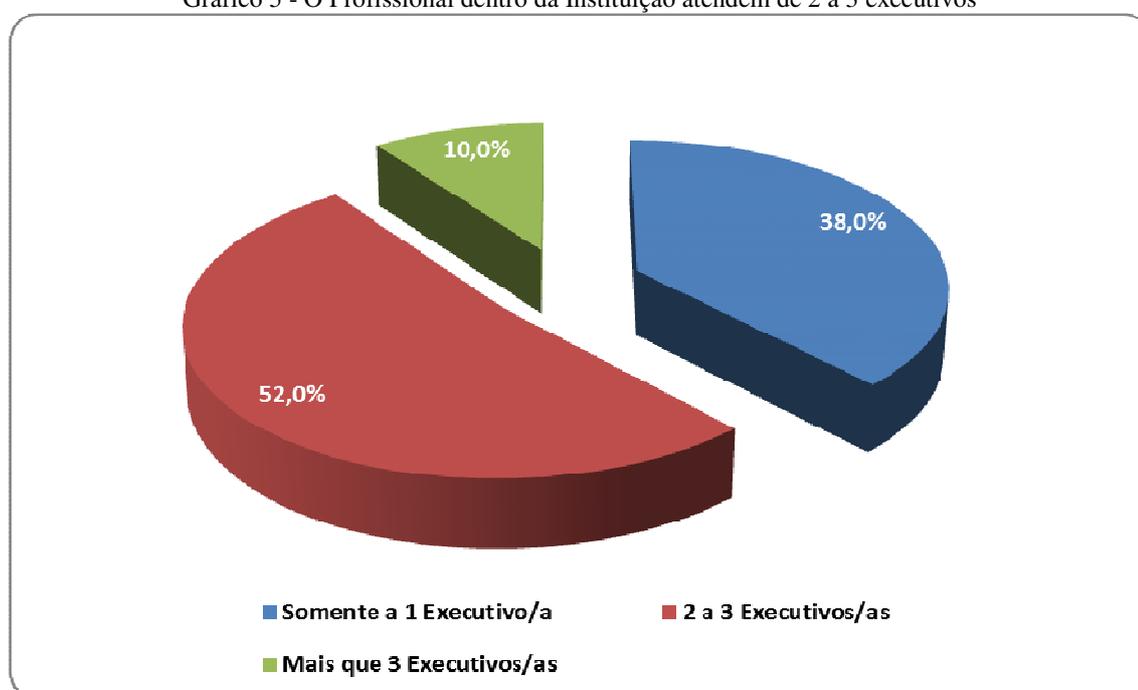


Gráfico 4 - Nível Acadêmico do Profissional de Secretariado



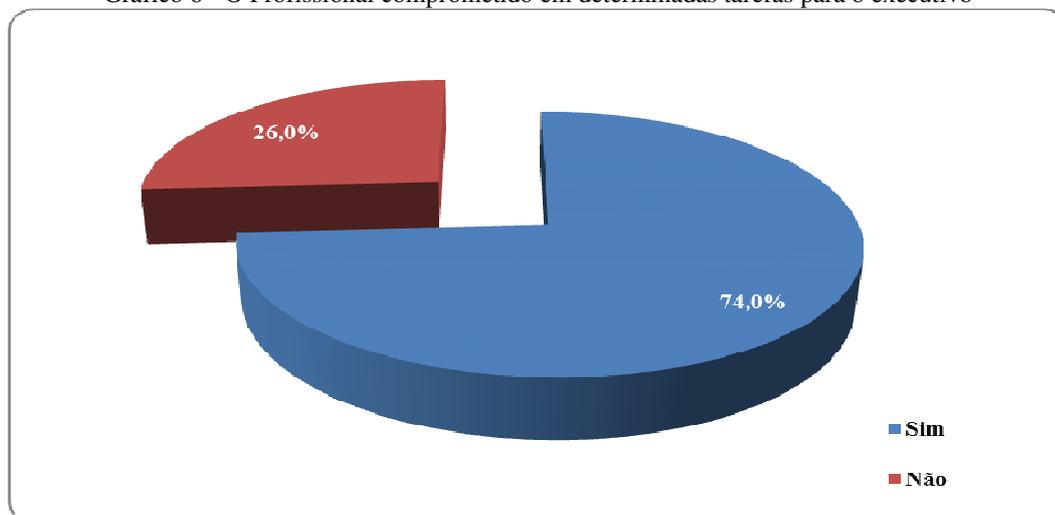
Na questão do Gráfico 3 – Nível acadêmico do profissional de secretariado um ponto de vista a ser considerado importante, foi o nível acadêmico dos profissionais. O autor Vroom (1997); enfatiza a participação contingencial dos funcionários e a importância do grau de conhecimento dos funcionários na realização de atividades profissionais especializadas, gerando aumento da esfera individual no controle gestor, empreendedor, gerencial e assessorial nas camadas da instituição, no nível hierárquico e, conhecimento sobre os negócios qualificados da organização e a correta execução das atividades, contribuindo no comportamento organizacional e motivacional.

Gráfico 5 - O Profissional dentro da Instituição atendem de 2 a 3 executivos



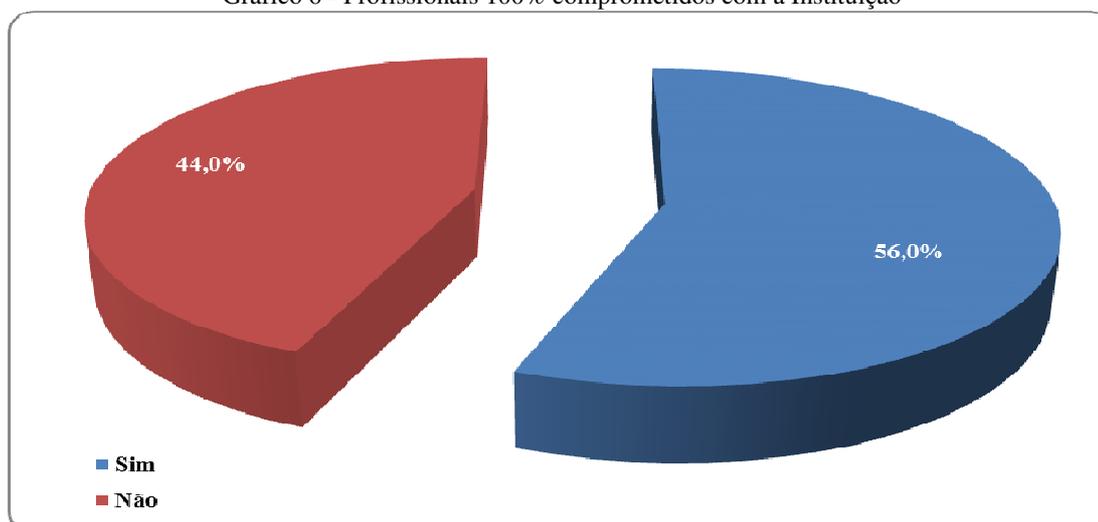
Entendemos que o Profissional de Secretariado Executivo é capaz de secretariar mais que um executivo, sendo eficiente em suas atribuições diárias, conforme Gráfico 4 – O profissional dentro da instituição atendem de 2 a 3 executivos. O autor Desller (1996), ao conceituar o comprometimento afirma que: “poucos argumentariam que a forma mais poderosa de garantir a execução correta do trabalho da instituição e sincronizar as suas metas com a dos seus executivos e, conseqüentemente atingir as metas organizacionais”. (*sic*)

Gráfico 6 - O Profissional comprometido em determinadas tarefas para o executivo



Segundo o autor (Bastos, 1994), deparamos com as múltiplas facetas do comportamento organizacional, a variável criatividade, considerada essencial ao comprometimento das pessoas com a inovação que é preciso a partir de uma concepção ampliada do trabalho, sob o ponto de vista qualitativo, para realizar e alcançar a sua meta e a tarefa do seu(s) executivo(s). Gráfico 5 – O profissional comprometido em determinadas tarefas para o executivo.

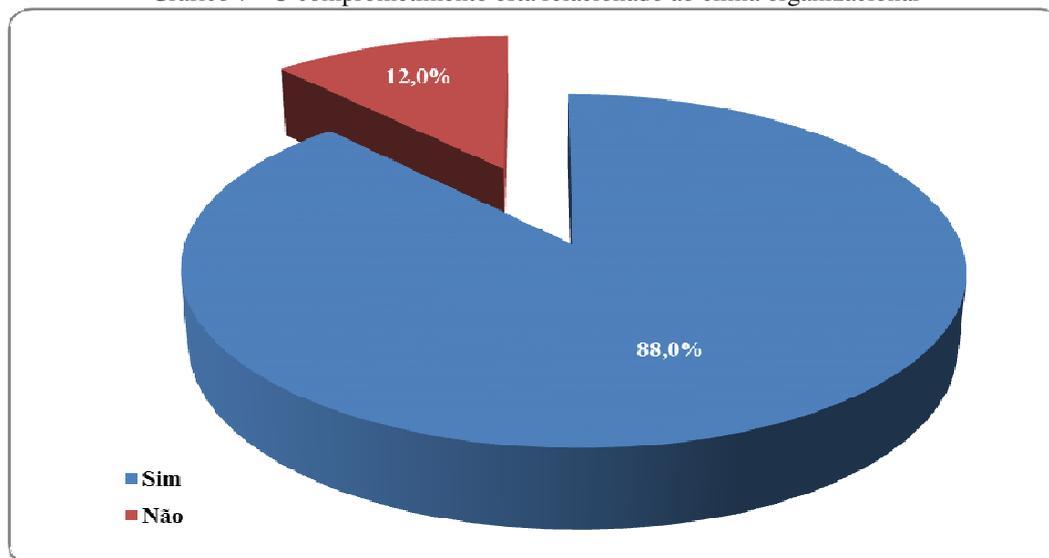
Gráfico 6 - Profissionais 100% comprometidos com a Instituição



Conforme o Gráfico 6 – Profissionais 100% comprometidos com a instituição, o comprometimento organizacional está relacionado a uma resposta dada em função do tratamento

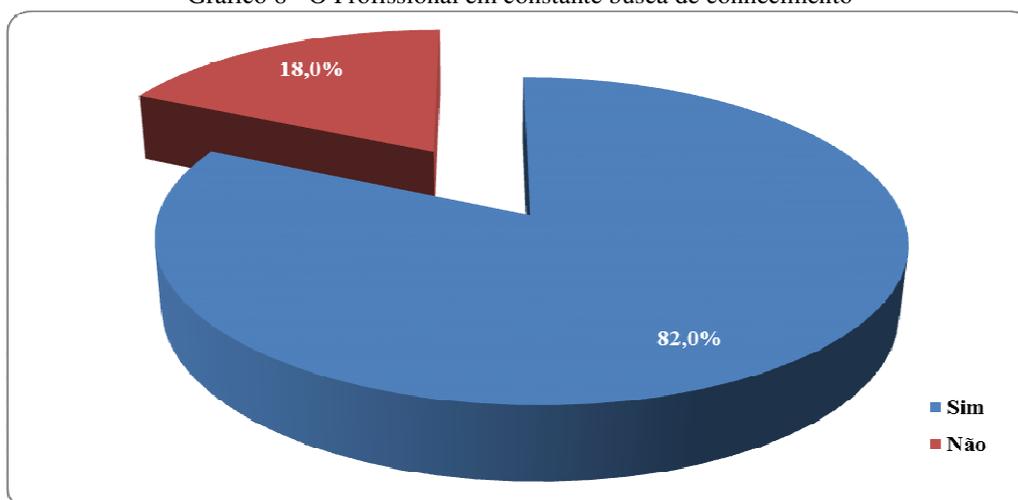
apreciado pela organização que possibilite a oportunidade de desenvolvimento pessoal e profissional, vinculado a algo e ao desejo de permanência em um determinado contexto, sentimento, ou seja, “lealdade em relação a algo”, comprometimento com a carreira, organização e o sindicato. (Lima, 2003)

Gráfico 7 - O comprometimento está relacionado ao clima organizacional



O comprometimento com a instituição, a organização e a carreira é a vinculação de natureza afetiva, normativa e instrumental sendo focada em um determinado contexto. (Ribeiro, 2002). Gráfico 7 – O comprometimento está relacionado ao clima organizacional.

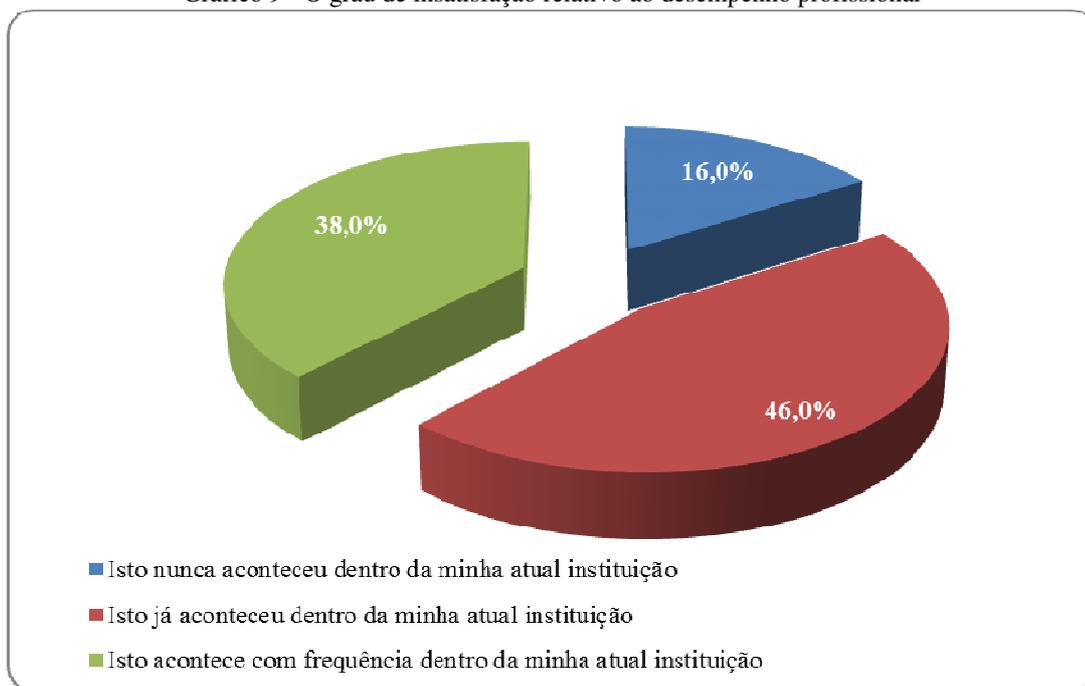
Gráfico 8 - O Profissional em constante busca de conhecimento



Segundo demonstrado no Gráfico 8 – O profissional em constante busca de conhecimento, obtive-se quase uma unanimidade quando indagamos se o Profissional de Secretariado Executivo está em constante busca de aperfeiçoamento. Isto demonstra a importância que o profissional tem em manter-se sempre atualizada/o para a execução das suas funções. Tomando por base o autor Kanaane em seu livro *Comportamento Humano nas Organizações* onde ele afirma:

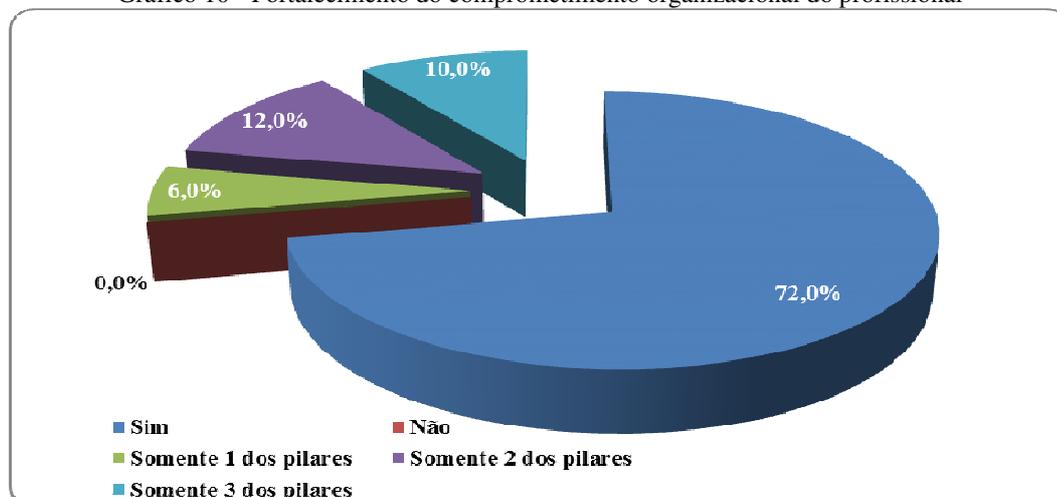
Através do trabalho, o homem pode modificar seu meio e modificar-se a si mesmo, medida que possa exercer sua capacidade criativa e atuar como co-participante do processo de construção das relações de trabalho (...). A interdependência entre o homem e o seu trabalho é intermediada por vetores administrativos, tecnológicos, sociais, políticos, ideológicos (...) interferindo continuamente na dinâmica estabelecida em tal relação (1999, p. 22). (sic)

Gráfico 9 - O grau de insatisfação relativo ao desempenho profissional



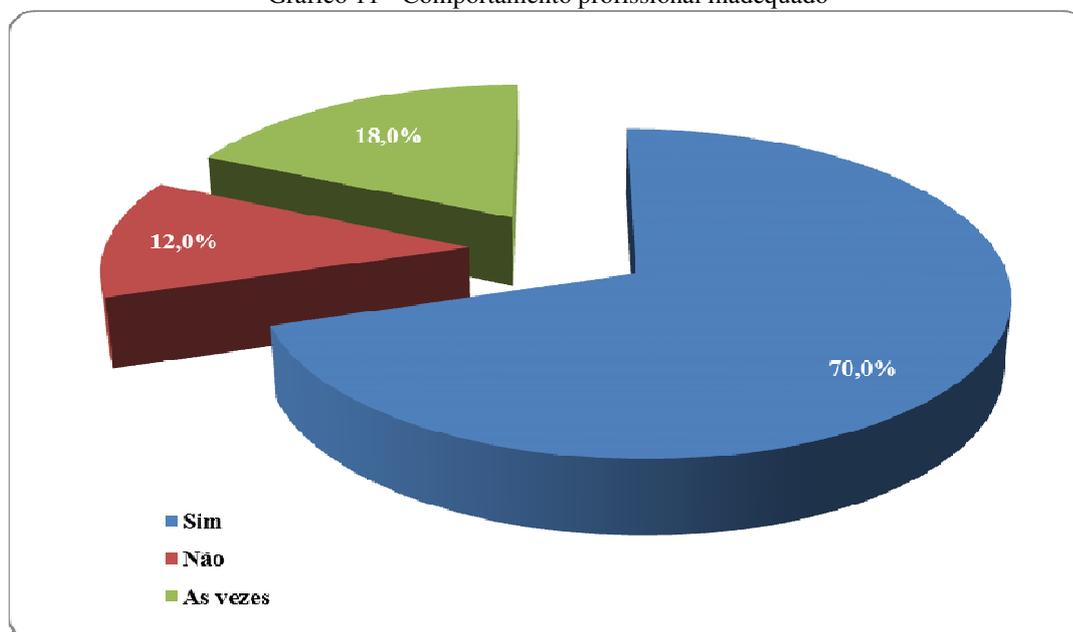
Para que se obtenha de fato um comprometimento que gere satisfação na instituição, são múltiplas formas com que o secretario execute as suas tarefas, os seus valores, atitudes e satisfação em sua organização, com a tomada de decisão, a postura, e a ética profissional. Gráfico 9 – O grau de insatisfação relativo ao desempenho profissional. (Kanaane, 1999).

Gráfico 10 - Fortalecimento do comprometimento organizacional do profissional



Como demonstra o Gráfico 10 – Fortalecimento do comprometimento organizacional do profissional, “A interdependência entre o homem e o seu trabalho é intermediada por vetores administrativos, tecnológicos, sociais, políticos, ideológicos (...) interferindo continuamente na dinâmica estabelecida em tal relação.” (Kanaane, 1999, p. 22).

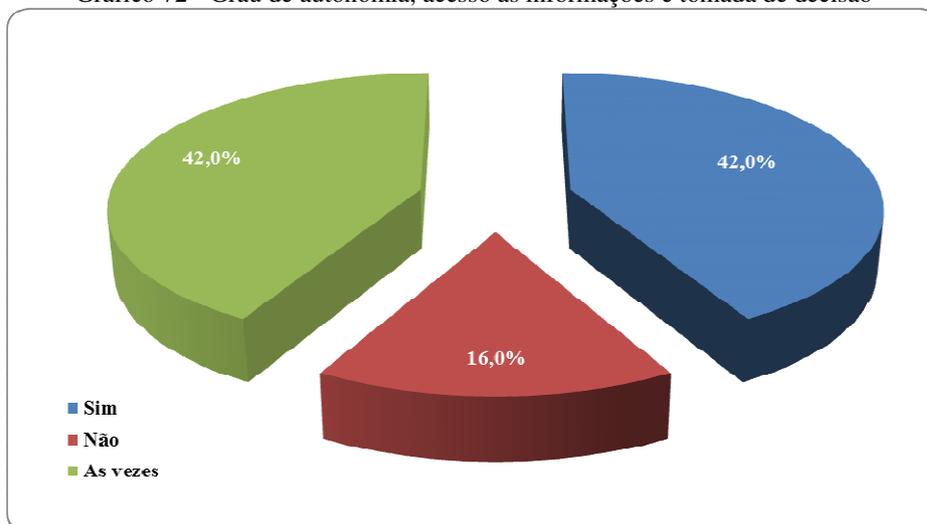
Gráfico 11 - Comportamento profissional inadequado



Conforme os estudos de Meyer e Allen (1991), o fator afetivo, normativo e instrumental se aproxima do fato proposto por Medeiros (2003), seja resultante das interações sociais que acontecem na instituição, em que o fator parte do grupo, conforme demonstra o Gráfico 11 –

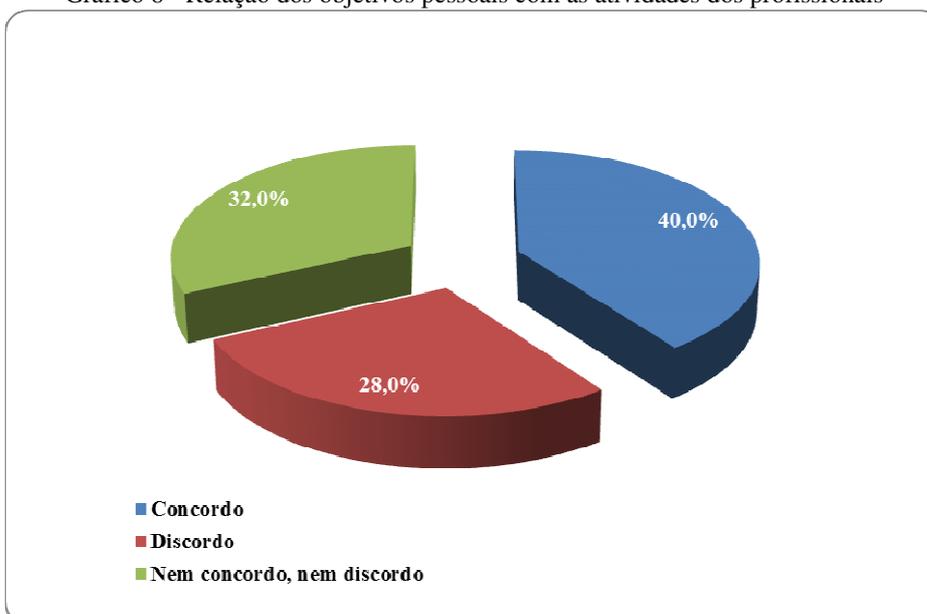
Comportamento profissional inadequado. Além desse detalhamento o maior dos fatores já conhecidos, o estudo apresenta uma outra dimensão afiliativa.

Gráfico 72 - Grau de autonomia, acesso as informações e tomada de decisão



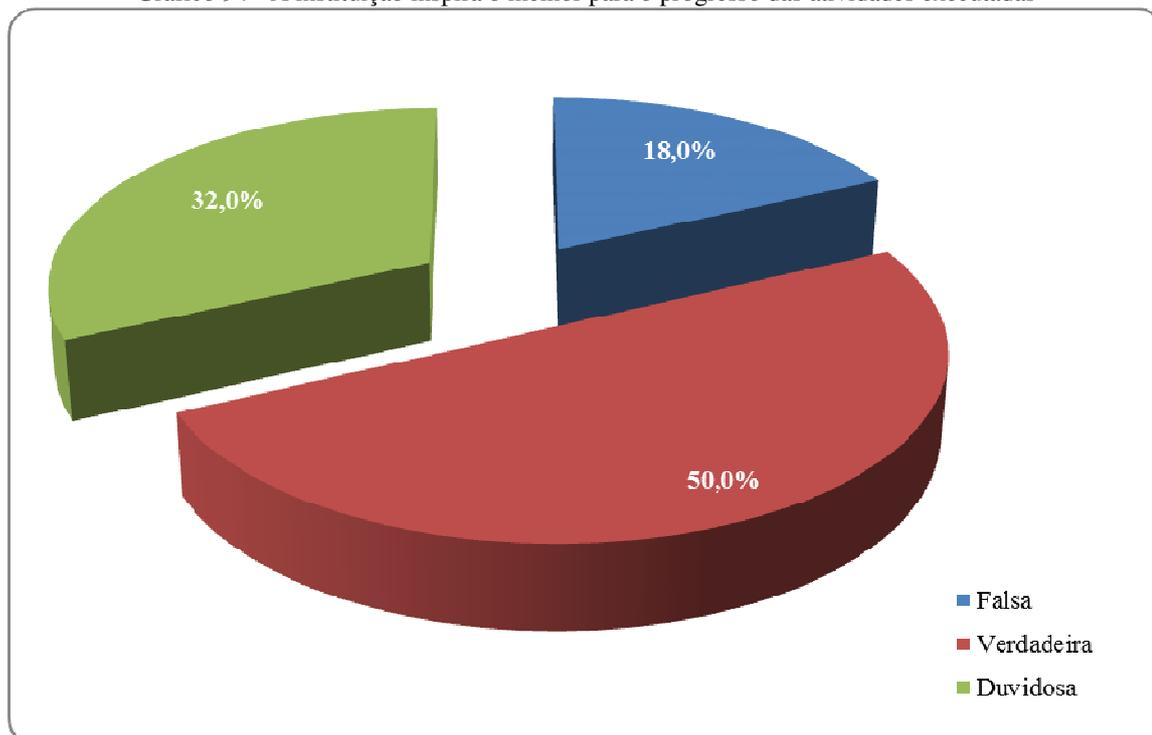
Segundo (Lauer-Leite, 2006), é dada ao comprometimento organizacional, o profissional e sua equipe, parte do princípio de interação através da relação interpessoal com os alunos, professores e com a comunidade em torno, contribuindo com a qualidade no atendimento e serviços prestados, possibilitando o seu desenvolvimento pessoal diante das barreiras que porventura surjam. Neste caso, temos o exemplo demonstrado no Gráfico 12 – Grau de autonomia, acesso as informações e tomada de decisão.

Gráfico 8 - Relação dos objetivos pessoais com as atividades dos profissionais



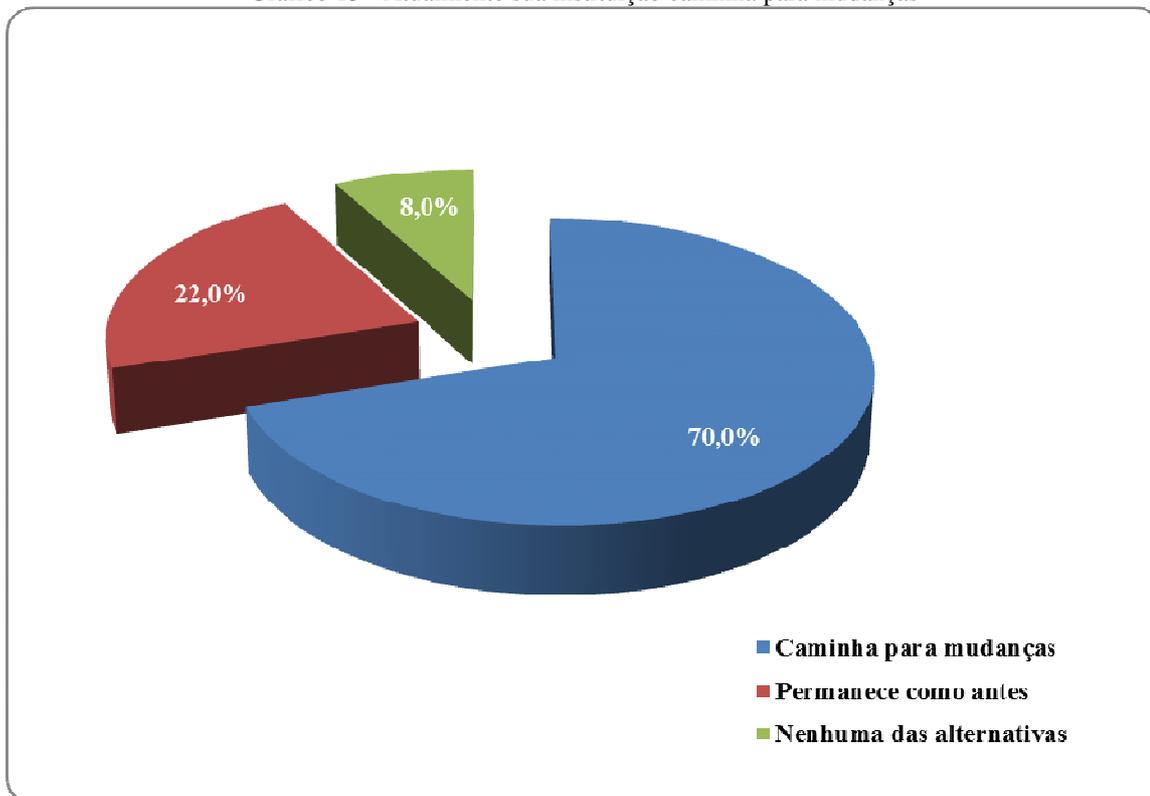
No Gráfico 13 – Relação dos objetivos pessoais com as atividades dos profissionais, tem-se o exemplo que, segundo Ribeiro (2002), a motivação é indispensável, e cabe a organização/instituição criar mecanismos fazendo com que o profissional esteja sempre atualizado, contribuindo com as aspirações pessoais e da organização onde trabalha. Sendo, portanto, um co-gestor, obtendo, raciocínio crítico e analítico para auxiliar seu superior.

Gráfico 94 - A instituição inspira o melhor para o progresso das atividades executadas



Segundo a autora (Ribeiro, 2002), com o novo perfil, o profissional necessita harmonizar e atender juntamente com a instituição/organização, otimizar com excelência a atividade secretarial, pois com a restrição no mercado de trabalho, exige-se polivalência profissional, empatia, capacidade de perceber e saber sentir o que os outros sentem – isto é sinergia, resultado da força de trabalho conjunto. A aquisição de novos conhecimentos, competência e habilidades. Como demonstra o Gráfico 14 – A instituição inspira o melhor para o progresso das atividades executadas.

Gráfico 15 - Atualmente sua instituição caminha para mudanças



Segundo Maerker (1999), a grande revolução está na essência do que hoje significa ser profissional. O primeiro e grande desafio do novo Profissional de Secretariado Executivo é “aprender a ser”. O olhar, a atitude, além de estar antenado no mundo e em tudo que evolui, precisa agora se conectar com a matéria prima da sustentação para todo o desenvolvimento: autoconhecimento, como nos mostra o Gráfico 15 – Atualmente sua instituição caminha para mudança.

Na tentativa de se obter respostas relativas ao Comprometimento Organizacional, distribuiu-se aleatoriamente, apenas para alguns profissionais, uma questão onde o Profissional de Secretariado Executivo no cumprimento do seu papel no ambiente de ensino superior do CCSA da UFPE, se sentiu muito a vontade para dissertar sobre a “Essência do Comprometimento”.

Relatam-se, a seguir, algumas das respostas, concernentes a pergunta: “O que seria, na sua opinião a Essência do Comprometimento?”, onde a questão em si foi objetiva para a finalização do teor do comprometimento e comportamento organizacional no presente trabalho.

“Quando você trabalha em equipe e contribui para o resultado da meta, quando você abre mão da sua rotina para auxiliar alguém que precisa da sua ajuda, quando a empresa precisa da sua ajuda para um trabalho voluntário e você se dispõe a fazê-lo com alegria, quando você tem informações e se propõe a compartilhar com os colegas”.

“É a sabedoria empregada em tomar decisões, pensando não somente no bem estar próprio, mas no bem-estar de todas as pessoas envolvidas com a instituição”.

“É acreditar e assumir a filosofia da Empresa, dedicando o melhor de si para alcançar bons resultados”.

“Essência de comprometimento não é dedicar-se 30 horas por dia (!) do seu tempo ao trabalho, mas se fiel aos horários, atividades e compromissos, além de ter disposição para ir além de sua rotina diária, sem tornar isso um fardo, nem tão pouco um prática”.

“Entendo que o trabalho é mais que cumprir horários e metas, não é apenas uma forma de sustente, é também envolver-se com a política/ideologia da empresa/instituição a ponto de dar o melhor de si por entender a importância do seu trabalho no conjunto das funções”.

“A essência do comprometimento está no ato de tomar decisões. Quando você se compromete com alguma coisa, você deve deixar de lado todas as outras possibilidades, todas as outras opções, todas as desculpas que possam existir, pois a busca do comprometimento das pessoas é uma jornada permanente. Comprometimento é estar envolvido de corpo e alma”.

“O comprometimento exige confiança, ninguém mergulha de cabeça em algo que não acredita, todos sabemos que comprometimento se constrói a partir do desdobramento das estratégias em metas e objetivos das áreas e indivíduos”.

“É desenvolver suas tarefas nos prazos certos e estar envolvido em todos os projetos da Instituição é fazer parte do quadro de soluções”.

“É ter satisfação motivação profissional e pessoal, gostar muito do trabalho que realizo, acreditar na Instituição, conquistar a confiança e o respeito por parte dos superiores hierárquicos e dos companheiros de trabalho e ter autonomia para solucionar problemas sob minha responsabilidade, e, acima de tudo, acreditar em mim mesma”.

Análise da opinião de cada profissional quando perguntado sobre a “essência do comprometimento”:

- 1) É indispensável a interação através da relação interpessoal que contribui com a motivação, as aspirações pessoais e a organização/instituição onde trabalha, empatia, capacidade de perceber e sentir o que os outros sentem, envolvimento, onde tudo evolui, caminhando para as mudanças.

- 2) Diante das barreiras que porventura surjam, o secretário executivo e sua equipe, através da relação interpessoal, de uma forma geral, sejam motivadas a tomarem decisões, solucionar problemas e agir com determinação na ausência dos executivos.
- 3) Mesmo que o profissional de secretariado executivo tenha a real necessidade de colocar de lado os imprevistos que possam surgir, fazendo com que a meta estabelecida pelo seu executivo não possa ser comprometida diante das muitas facetas do comportamento organizacional, atingindo a assim, a meta da instituição.
- 4) O comprometimento está relacionado ao clima organizacional da instituição. O comprometimento com a instituição, a organização e a carreira, considerando uma vinculação afetiva, normativa e instrumental em um determinado contexto organizacional.
- 5) Sentir-se envolvido e comprometido em realizar as tarefas determinadas pelo seu executivo, fazendo com que a meta estabelecida por seu superior não ficar preconizada. A variável criatividade, considera essencial ao cumprimento de horários e metas, para importância do seu trabalho no conjunto das funções, ponto de vista qualitativo das metas estabelecidas das múltiplas facetas do comportamento organizacional.
- 6) O profissional de secretariado com espírito de comprometimento tem autonomia, acesso as informações principais da instituição, buscando solucionar problemas na ausência de seus executivo, possibilitando o desenvolvimento, juntamente com sua equipe.
- 7) Na ausência de seus executivos, é dada ao comprometimento organizacional, autonomia, acesso as informações e na tomada de decisão, como parte do princípio de interação através da relação interpessoal, com os alunos, professores e a comunidade em geral.
- 8) A inspiração é o melhor para o desenvolvimento das tarefas e realizá-las dentro do prazo, no progresso da execução das atividades, fazendo parte do grupo de profissionais polivalente, empatia, capacidade de perceber e saber sentir o que o outro sente, numa sinergia, resultado da força de trabalho conjunto, aquisição de novos conhecimentos, competências e habilidades.
- 9) A solução de problemas por parte do profissional, a motivação pessoal e profissional, reponsabilidade, políticas de relacionamento tendem a dá certo, mas exigem o comprometimento de todos os envolvidos na instituição de ensino, quando acima de tudo, determinam profunda mudanças internas. O primeiro grande desafio do profissional de

secretariado é “aprender a ser”. O olhar, a atitude, além de estar antenado no mundo em que evolui, na busca de conhecimento.

Proposição	Ocorrência verificada (Sim?/Não?)	Evidências dos dados	Referências
1. O profissional de secretariado executivo, diante de tantas mudanças aceleradas nas organizações, consolida o seu comportamento e comprometimento em relação ao exercício da sua função, na organização onde trabalha.	Sim	A interdependência entre o homem e o seu trabalho é intermediada por vetores administrativos, tecnológicos, sociais, políticos, ideológicos (...) interferindo continuamente na dinâmica estabelecida em tal relação	Kanaane (1999)
2. Assumindo um novo conjunto de competências, emergentes do cenário globalizado, o profissional de secretariado executivo assume um novo perfil profissional.	Sim	tem autonomia, acesso as principais informações e solucionam problemas na ausência de seus executivos	Lauer-Leite (2006)
3. A satisfação profissional é um fator importante no novo papel do profissional de secretariado executivo.	Sim	a organização em que o profissional atua inspira-lhe o melhor para o progresso na execução das atividades.	Ribeiro (2002)
4. Ocorre uma forte interiorização dos valores do profissional de secretariado executivo, decorrentes do seu comprometimento com a organização.	Sim	O comprometimento com a instituição, a organização e a carreira é a vinculação de natureza afetiva, normativa e instrumental sendo focada em um determinado contexto.	Ribeiro (2002)

Qual o papel da Secretária Executiva no espaço educacional de ensino superior do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal de Pernambuco?

A secretária executiva tem em alto comprometimento organizacional devido aos dados apresentados: afetividade, autonomia, e possui comunicação clara e transparente e envolvimento constante com os executivos. Atende as perspectivas exigidas pela instituição e pelo mercado, devido ao fator indicador “clima organizacional”, com índice de percentual de 88% e 82% representativo da “busca de conhecimento”.

CAPÍTULO 7: CONCLUSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através dos resultados da análise das questões respondidas, verificou-se que o Profissional de Secretariado Executivo cumpre o seu ofício, mesmo que esteja envolvido com dificuldades, até mesmo com prazo para que as suas tarefas possam ser entregues em tempo pré-determinados, sem perder o equilíbrio, demonstrando sempre, seja qual for a circunstância, que está apta a realizar e atingir os objetivos propostos pela instituição. Dentro desta perspectiva vale ressaltar que o estudo sobre Comprometimento Organizacional é vasto, existindo ramificações que podem ser pesquisadas e merecendo especial atenção aos estudos de pesquisadores citados neste trabalho.

Utilizou-se o método qualitativo, primeiramente com a pesquisa bibliográfica focalizando os conceitos referentes ao histórico e evolução do Profissional de Secretariado Executivo, o conceito de comprometimento organizacional, competências e pilares para um comprometimento. Analisou-se o comprometimento organizacional no Brasil e, realizou-se um levantamento de dados de caráter exploratório na análise das implicações do comprometimento organizacional.

Portanto, é de relevância que novos estudos sejam realizados, novas pesquisas sejam executadas para que sejam desenvolvidas futuras avaliações sobre o comprometimento e comportamento organizacional, e que esses estudos possam identificar relações entre profissional e instituição, com a finalidade de alcançar resultados e amostras sempre significativas, possibilitando novas visões quanto ao comprometimento e comportamento organizacional, na execução do papel da secretaria no espaço educacional de ensino superior.

Pode-se ressaltar que as evoluções globais contribuíram para o novo perfil do Profissional de Secretariado Executivo, muito mais que executar tarefas rotineiras, hoje precisa estar técnica e emocionalmente preparado para assumir responsabilidades produtivas e decisórias para o desenvolvimento da instituição no qual atua.

Por meio do novo perfil, com lutas e ações, somadas as habilidades necessárias, transformar situações, aparentemente, quase impossíveis de solucionar, é possível sentir as novas oportunidades, explorar outros territórios, mudar regras e alcançar por meio da competência do comprometimento o futuro desejado para se consolidar no mercado globalizado.

Os desafios impostos para o Profissional de Secretariado Executivo são muitos e o processo de aquisição de conhecimento que possibilitam a utilização eficiente das novas tecnologias é imprescindível.

O Profissional de Secretariado Executivo estará sempre em busca da excelência, através da prática da nova visão comportamental, onde pode e deve exercer uma postura fiel e ter um comprometimento frente aos desafios que lhes são impostos, objetivando o compromisso simultâneo junto à instituição e a organização no século XXI.

Os profissionais de secretariado executivo do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal de Pernambuco, Campus Recife, que trabalham em vários ambientes organizacionais, juntos no novo perfil, contribuem, com a finalidade de alcançar resultados e amostras sempre significativas, devem ser motivados a tomar decisões e solucionar problemas.

REFERÊNCIAS

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). *The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization*. *Journal of Occupational Psychology*, Londres, n.79, pp.1-18.
- Alves, G. (2001). *Dimensões da globalização: o capital e suas contradições*. Londrina: Práxis.
- Alves, G. (2000). *O novo e precário mundo do trabalho*. São Paulo: Boitempo.
- Antunes, R. (2004). *A desertificação neoliberal*. Collor, FHC, Lula. Campinas: Autores Associados.
- Antunes, R. (1999). *Os sentidos do trabalho*. São Paulo: Boitempo.
- Antunes, R. (1995). *Adeus ao trabalho?* São Paulo: Cortez.
- Aryee, S.; Heng, L. J. (1990). *A note on the applicability of on organizational Commitment Model*. *Work and Occupation*, v.17, n.2, pp. 229-239.
- Bastos, A. V. B. (1994). *Comprometimento organizacional: a estrutura dos vínculos do trabalhador com a organização, a carreira e o sindicato*. (Doutorado em Psicologia). Universidade de Brasília, Brasília.
- Bastos, Antônio Virgílio Bittencourt. (1993). *Comprometimento organizacional: um balanço dos resultados e desafios que cercam essa tradição de pesquisa*. *Revista de Administração de Empresas*, v. (33) 3, pp. 52-64, maio-junho.
- Bastos, A. V. B. (1993). *Comprometimento no trabalho: contexto em mudanças e os rumos da pesquisa neste domínio*. (Doutorado em Psicologia). Universidade de Brasília, Brasília.
- Bastos, A. V. B., & Borges Andrade J. A. (1995). *Padrões com o comprometimento do trabalho em diferentes contextos organizacionais*. *Revista Brasileira de Administração Contemporânea*. São Paulo, v.35, 4, pp. 8-60.
- Bastos, A. V. B., & Costa, F. M. (2001). *Múltiplos comprometimentos no trabalho: articulando diferentes estratégias de pesquisa*. *Psicologia: organizações e trabalho*. Brasília, v.1, n.1, pp. 11-41.
- Becker, H. S. (1960). *Noptes on the concept f commitment*. *American journal of sociology*, n.66, pp.289-296.
- Becker, T. E.; Billings, R. J. (1992). *Profiles of commitment: an empirical test*. *Journal of Organizational Behavior*, v.14, n.2, pp. 177-190.

- Bernardo, J. (2001). *Transnacionalismo do capital e fragmentação dos trabalhadores*. São Paulo: Boitempo.
- Beynon, H. (1997). *Limites do Sindicalismo*. Londrina: Praxis.
- Bihl, A. (1998). *Da grande noite à alternativa: o movimento operário em crise*. São Paulo: Boitempo.
- Blau, G. J. (1985). *The measurement and prediction of corer commitment*. Journal of Occupational Psychology, n.58, pp. 277-288.
- Cameschi, C. E.; Xavier, O. S.; Borges Andrade, (1990). *Comprometimento organizacional em instituição de pesquisa: diferentes entre meio e fim*. São Paulo: Revista de Administração, v.25 n.4 pp. 29-43.
- Chambel, M. J. & Curren, L. (2008). *Psicologia das Organizações*. Lisboa: Livro Horizonte.
- Chang, J. Jr., & Albuquerque, L. G. (2002). Comprometimento organizacional: criatividade e inovação. *Revista de Administração Mackenzie*, São Paulo, ano 3, n. 2, pp.13-38.
- Chiavenato, I. (2009). *Administração de recursos humanos: fundamentos básicos*. 7ª. Edição, revista e atualizada. Barueri, São Paulo, Mandé, 2009.
- D'Elia, M. E. S. (1997). *Profissionalismo não dá para não ter*. São Paulo: Gente.
- Desller, G. (1996). *Conquistando comprometimento: como construir e manter uma força de trabalho competitiva*. São Paulo: Makron Books.
- Dias, Devanir Vieira; Del Maestro Filho, Antonio. (2008). *Valores organizacionais e comprometimento: um estudo em empresas do setor siderúrgico mineiro*. In: ANPAD, XXXII, Rio de Janeiro.
- Diniz, M. A. S.; Lemoine, Claude de. (1999). *Em matéria de comprometimento na empresa são os valores individuais que contam*. ENANPAD.
- Druker, P. (1997). *Uma era de descontinuidade: Orientações para uma sociedade em mudança*. Rio de Janeiro, Zahar.
- Duarte, R. A. (2009). *O impacto da globalização nas relações de trabalho*. [Versão eletrônica]. Acessado em 17 de setembro de 2009, em <http://www.mundojuridico.adv.br>.
- Dubrin, A. J. (2003). *Fundamentos do Comportamento Organizacional*. Trad. James S. Cook e Martha M. Led. São Paulo: Pioneira Thompson Learning.
- Etzioni, A. (1974) *Análise comparativa de organizações complexas*. São Paulo: Zahar.

- Ferreira, A. B. H. (1996). *Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira.
- Ferreira, C. J. M.; Neves, J. & Caetano, A. (2008). *Manual de Psicologia das Organizações*. Lisboa: McGraw-Hill.
- Filho, S. T. Z. (1997). *Globalização, Desemprego e Desigualdade: Evidências, mitos e desafios do mercado de trabalho*. Brasília: CRUB, p. 25.
- Fleury, A. & Fleury, M. T. L. (2001). *Estratégias empresariais e formação de competências: um quebra cabeça caleidoscópico da indústria brasileira*. São Paulo: Atlas.
- Freitas, Antônio Carlos. (1999). *Comprometimento organizacional e mudanças comportamental*. Dissertação (Mestrado em Administração) Universidade Metodista, São Paulo.
- Garcia, E. V. (2000). *Noções Fundamentais para Secretária*. São Paulo: Summis.
- Garcia, E. V. (1999). *Muito Prazer, sou secretária do senhor*. São Paulo: CBL.
- Garland, R. (1993). *Administração e Gerenciamento na Nova Era*. São Paulo: Saraiva, p. 112.
- Goleman, D. (2002). *Os novos líderes: a inteligência emocional nas organizações*. Lisboa: Gradiva.
- Gorz, A. (1982). *Adeus ao proletariado: para além do socialismo*. Rio de Janeiro. Forense Universitária.
- Gramsci, A. (1985). *Concepção materialista da história*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira.
- Hackman, J. R.; Oldham, G. R. (1975). *Development of the job diagnostic survey*. Journal of applied psychology, v.60 n.2, pp.159-170.
- Harvey, D. (1996). *Condição pós-moderna. Uma pesquisa sobre as origens das mudanças cultural*. 6ª edição, São Paulo: Layda.
- Hirata, H. (2002). *Nova divisão sexual do trabalho?* São Paulo: Boitempo.
- Junqueira, L. A. C. (2009). *Executivo e secretária: por que juntos?* [Versão eletrônica]. Acessado em 4 de setembro de 2009, em <http://www.fenassec.br/artigos/art99.htm>.
- Kanaane, R. (1999). *Nas organizações: o homem rumo ao século XXI*. São Paulo: Atlas.
- Kanaane, R. (1999a). *Comportamento humano nas organizações*. São Paulo: Atlas.

- Lauer L. & Dias, I. (2006). *Uma análise dos tipos de comprometimento organizacional de trabalhadores de cinco setores de atividades econômicas*. Pscol. /am. Lat. Belém, n. 5, fev.
- Le Boterf, G. (1994). *De la competence: essai sur un attracteur étrange*. Paris: Les Editions d'organisation.
- Leite, Carlos Fernando Faria. (2007). *O comprometimento organizacional na gestão pública: um estudo de caso em uma universidade estadual*. In: En ANPAD, XXXI, Rio de Janeiro.
- Lima, A. M. S. (2003). *O comprometimento no trabalho e o significado do trabalho: um estudo com os funcionários do Banco do Nordeste do Brasil S. A.* Trabalho de Conclusão de Curso (Pós-Graduação em Psicologia) – Universidade Federal do Rio de Grande do Norte, Natal.
- Maerker, S. (1999). *Secretária: uma parceria de sucesso*. São Paulo: Gente.
- Marques, G. M.; Siqueira, M.; Medeiros, C. A. F.; Albuquerque, L. G. (2003). *Comprometimento organizacional: Um estudo exploratório de seus múltiplos componentes*. In Anais, n.27. Encontro da ANPAD, 2003. Atibaia, São Paulo.
- Medeiros, C. A. F. (1997). *Comprometimento organizacional, características pessoais e performance no trabalho: um estudo dos padrões de comprometimento organizacional*. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Paraná, Curitiba.
- Medeiros, C. A. F., Enders, W. T. (1997). *Validação do modelo de conceitualização de três componentes do comprometimento organizacional: um estudo dos padrões de comprometimento organizacional e suas relações com a performance no trabalho*. In: ENANPAD-97, Rio de Janeiro. Anais do 21º Encontro da ANPAD, CD-ROM.
- Medeiros, J. B.; Hernandez, S. (1995). *Manual da Secretaria*. 6ª. Edição. São Paulo: Atlas.
- Mészados, I. (2002). *Para além do capital*. São Paulo: Boitempo.
- Meyer, J. P. (1990). *The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization*. *Journal of Occupational Psychology*, Londres, n.79, pp.1-18.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). *A three-component conceptualization of organization commitment*. *Human Resource Management Review*, n.1, pp. 61-89.
- Moraes, L. F. R.; Marques, A. L. & Correia, L. F. (1998). *Comprometimento Organizacional: uma contribuição ao constructo*. Anais da ANPAD.
- Motta, R. S. (1980). *Secretariado executivo na moderna empresa*. São Paulo: Sugestões Literárias.

- Mowday, R. T., Steers, R. M. & Porter, L. W. (1982). *The measurement of organizational commitment*. Journal of Vocational Behavior, v.14, pp. 224-247.
- Natalense, Maria Liana Castro. (1998). *A secretária do futuro*. Rio de Janeiro: Qualitymark, pp. 7-10.
- Oliveira, Lilian Fernanda R. R. (2005). *O comprometimento organizacional no contexto da globalização*. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) – Gestão Empresarial para Secretárias, Universidade Metodista, São Paulo.
- Pires, Antonio. (2002). *Secretariado Executivo*. São Paulo. DCL.
- Portela, Keila Cristina Almeida., & Schumacher, Alexandre José. (2006). *Ferramentas do Secretariado Executivo*. Santa Cruz do Rio Preto: Vieira.
- Rampazzo, L. (2002). *Metodologia Científica para alunos de graduação e pós-graduação*. São Paulo: Editora Loyola.
- Ribeiro, N.A. (2002). *Secretariado: do escriba ao gestor*. São Luiz: Edfama.
- Riflin, J. (2001). *A Era do acesso*. São Paulo: Makron Books.
- Robbins, S. P. (2005). *Comportamento Organizacional*. São Paulo: Prentice-Hall.
- Sabino, M. & Rocha, F. G. (2004). *Secretariado: do escriba ao web writer*. Rio de Janeiro: Brasport, p. 166.
- Schein, E. H. (1982). *Psicologia Organizacional*. Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil.
- Severino, A. J.. (2000.). *Metodologia do trabalho científico*. São Paulo: Cortez.
- Silva, A. M. & Moura, E. M. (2000). *Metodologia do Trabalho Científico*. Fortaleza: UVA.
- Smith, C. A.; Organ, D. W.; Near, J. P. (1983). *Organizational citizenship behavior: its nature and antecedents*. Journal of Applied Psychology, v.68, p.653-663.
- Tertulian, N. (1996). *Conceito de alienação em Heidegger e Lukács*. Belo Horizonte: Práxis, jan. / maio.
- Thierborn, Göran (1997). *Science, class and Society*. Londres, New Left Books.
- Veiga, D.R. (2007). *Guia de Secretariado. Técnicas e Comportamento*. São Paulo: Érica.
- Veiga, Denise Raquel (2007). *Guia de Secretariado. Técnicas e Comportamentos*. São Paulo: Érica, 2007.

- Vilas-Boas, M.C. (2004). Academia brasileira de secretariado executivo. Hora de acertar o passo. In: Carvalho, Antônio Pires de (Org.). *Talentos brasileiros do Secretariado Executivo*. pp. 190-195. São Paulo: Secretaria Multifuncional.
- Vroom, V. H. (Org.). (1997). *Gestão de pessoas, não de pessoal: os melhores métodos de motivação e avaliação de desempenho*. Rio de Janeiro: Campinas.
- Vroom, V. (1975). *Work and Motivation*. New York: Wiley. pp. 9-45.
- Walton, Richard. (1973). *Quality of working life: what is it? Sloan management review*. USA, v.15, n.1, pp. 11-21.
- Webster. (1981). *Websters Third new international dictionary of the english language, unabridged*. Springfield: G & C. Marion.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário Integrante da Pesquisa

Prezada (o) Secretaria(o),

Este questionário é parte integrante da pesquisa de dissertação de conclusão do Seminário de acesso ao Curso de Mestrado em Psicologia Social Organizacional, intitulada: “**AS NOVAS RELAÇÕES COMPORTAMENTAIS DE TRABALHO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA ERA DA GLOBALIZAÇÃO**”, cujo objetivo principal é analisar o comportamento e o comprometimento organizacional. Gostaria de contar com a sua colaboração, respondendo a este questionário de forma honesta e precisa. Suas informações são fundamentais para que este trabalho tenha êxito, vale ressaltar que não há necessidade de identificação do respondente o que garante o anonimato.

Grato pela sua compreensão,

Mestrando: Sóstenes Silva de Santana

Orientador(a): Professor(a) Doutor(a) Severina Gomes Pereira

Questões para pesquisa

1. Profissional de Secretária Executiva com idade entre:

- () 20 a 30 anos
- () 30 a 40 anos
- () 40 a 50 anos
- () 51 anos ou mais
- () Aposentada

2. Profissional de Secretária Executiva no mercado de trabalho:

- () Menos que 5 anos na atual Instituição / Empresa
- () Entre 5 e 10 anos na atual Instituição / Empresa
- () Entre 10 e 20 anos na atual Instituição / Empresa
- () Mais que 20 anos na atual Instituição / Empresa

3. Nível de escolaridade:

- () Graduanda ou Graduada
- () Pós-Graduanda ou Pós-Graduada

- () Mestre
- () Doutoranda

4. Profissional dentro da Instituição atende:

- () Somente 1 Executivo/a
- () 2 a 3 Executivos/as
- () Mais que 3 executivos/as

5. Seu executivo necessita, com certa urgência, que você realize uma tarefa que implica em resultados positivos para a Instituição. Você se compromete em realizar pois tem conteúdo, conhecimento acumulado e informação. Mas, para isso você deverá deixar de lado todas as possibilidades e imprevistos, que possam existir, para alcançar sua meta. Diante disso você se sente confortável, profissionalizante, para realizar determinada tarefa?

- () Sim
- () Não

6. O SINSEPE – Sindicato dos Secretários Executivos do Estado de Pernambuco, afirmam que todas as melhores empresas procuram por profissionais ou parceiros de negócios que sejam 100% comprometidos com suas empresas. E 100% comprometido não significa 99,9% ou 98% ou 97% ou 96% comprometido.

Significa 100% comprometido!

Você concorda com essa afirmação?

7. Na sua opinião, o comprometimento está vinculado ao clima organizacional, à cultura e aos valores da empresa, onde as pessoas estão dispostas a lutar por aquilo em que acreditam, seja no plano profissional ou pessoal?

- () Sim
- () Não

8. Em algumas ocasiões, a intensidade de esforço está relacionada com a vontade de fazer acontecer. Quando uma profissional demonstra ser comprometida, observa-se a intensidade de seu esforço para identificar e encontrar soluções para os problemas da instituição, buscando a melhoria contínua no desempenho dos índices de trabalho. A intensidade de esforço requer aprendizagem constante e não se limita somente aos treinamentos, curso e palestras oferecidos pela empresa, mas se estende a iniciativa da profissional em buscar aperfeiçoamento. Diante desta colocação, você pode afirmar que esta em constante busca de aperfeiçoamento?

- () Sim

() Não

9. Quantas vezes você já conversou com uma colega de trabalho e percebeu pela maneira de falar, pelo tom de voz, o quanto esta profissional demonstrou estar **insatisfeita** com o desempenho do seu trabalho?

() Isto nunca aconteceu dentro da minha atual instituição

() Isto já aconteceu dentro da minha atual instituição

() Isto acontece com frequência dentro da minha instituição

10. Nível de envolvimento

Aprendizagem constante

Comunicação clara e transparente

Satisfação Profissional

São pilares e desafios que fortalecem e desenvolvem o comprometimento profissional, estimulando a competitividade dentro da instituição e sendo fator relevante para o desempenho das atividades do Profissional de Secretariado Executivo. Assim, o profissional estará contribuindo, de maneira expressiva, para um atendimento diferenciado e para uma maior competitividade da instituição. A sua atuação nos dias de hoje faz com que concorde com essa afirmação?

() Sim

() Não

() Somente 1 dos pilares

() Somente 2 dos pilares

() Somente 3 dos pilares

11. “Este problema não é meu. Converse com a Secretária “X”

“Só trocamos mercadorias às segundas-feiras, portanto volte na semana que vem!”.

“Infelizmente, não posso fazer nada”.

“Só o gerente pode resolver este problema e ele não está”.

Detectar os comportamentos acima não é tão difícil. Diante desse comportamento você pode afirmar que dentro da sua instituição existem funcionários com esta atuação?

() Sim

() Não

() As vezes

12. Diferentemente da questão acima, existem instituições que estão comprometidas com a atuação da Profissional de Secretária, permitindo que elas:

“Tenham acesso às principais informações”

“Tenham autonomia e sejam motivadas a tomarem decisões”

“Solucionem problemas e ajam com determinação na ausência de seus executivos”

“Você Profissional de Secretária tem autonomia diante dessas informações?”

- () Sim
- () Não
- () As vezes

13. “A maioria dos meus objetivos pessoais se relaciona com meus objetivos de trabalho”. Diante desta afirmação você...

- () Concorda
- () Discorda
- () Nem concordo, nem discordo

14. “A organização em que trabalho realmente inspira o melhor em mim para meu progresso na execução das minhas atividades”. N sua opinião esta afirmação é?

- () Falsa
- () Verdadeira
- () Duvidosa

15. Políticas de relacionamento tendem a dar certo, mas exigem o comprometimento de todos os envolvidos na Instituição e, acima de tudo, determinam profundas mudanças internas. Atualmente sua Instituição caminha para grandes mudanças ou permanece da mesma maneira de quando você iniciou suas atividades com Secretária?

- () Caminha para mudanças
- () Permanece como antes
- () Nenhuma das Alternativas

ANEXO

ANEXO A – Autorização da Direção para pesquisa

Recife, 02 de maio de 2011.

Ref.: Autorização para realizar a pesquisa.

Prezados Gestores das Unidades Organizacionais do CCSA da UFPE

Sendo aluno do Instituto Superior de Língua e Administração - LEIRIA – Portugal, matriculado no Seminário de acesso ao Curso de Mestrado em Psicologia Social Organizacional, vem solicitar a Vossa Senhoria, **AUTORIZAÇÃO** para realizar na Instituição sob sua administração, a pesquisa relativa as novas relações comportamentais de trabalho do profissional de secretariado executivo na era da globalização.

A pesquisa será feita através de observações, coleta de dados e análises dos resultados das relações comportamentais dos profissionais de secretariado executivos.

Solicito também, que Vossa Senhoria disponibilize os dados das pesquisas feitas nestas unidades organizacionais, bem como autorize sua divulgação, caso necessário, em minha dissertação.

Agradecendo sua atenção, subscrevo-me,

 Sóstenes Silva de Santana
 RG: 2583175 SSP/PE
**INSTITUTO SUPERIOR DE LÍNGUAS E ADMINISTRAÇÃO**

Declaramos a veracidade das informações acima e endossamos as solicitações.

Leiria – Portugal, 02 de maio de 2011.

 Orientadora: Professora Doutora Severina Gomes Pereira

À vista da Declaração acima, do Instituto Superior de Línguas e Administração, autorizamos o aluno acima supracitada a realizar pesquisa nesta Instituição de Ensino, conforme solicitações apresentadas.

Recife, 02 de maio de 2011.

 Professor Doutor Sérgio Alves de Sousa