

DIMENSÃO DO DESENVOLVIMENTO DE SOFT SKILLS PARA ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

DIMENSION OF SOFT SKILLS DEVELOPMENT FOR SECRETARIAT PROFESSIONALS

Jackeline Monteiro Sousa
Lygia Maria Bitencourt Moura Oliveira
Evellin de Lima Freire

RESUMO

Com as constantes atualizações de mercado de trabalho, os profissionais de secretariado precisam estar preparados para lidar com as demandas das organizações relacionadas não apenas as habilidades técnicas, mas também sociais e emocionais. Atualmente, os processos de recrutamento e seleção e também gestores estão à procura de habilidades e competências ligadas ao comportamento humano, buscam profissionais que possuem conhecimento e desenvolvimento de *soft skills*, mostrando que é essencial para o profissional de secretariado ter, além de conhecimento sobre o assunto, a avaliação pessoal e desenvolvimentos de habilidades sociais e emocionais compatíveis com a profissão, pois as *soft skills* descomplexificam a convivência com os demais colaboradores da organização como desenvolvimento de atividades de excelência no âmbito da assessoria. O profissional de secretariado deve apresentar competências específicas para sua atuação no meio organizacional, preferencialmente ligadas as suas atribuições e deveres, é nesse sentido que o presente artigo tem como objetivo principal identificar as *soft skills* fundamentais para o profissional de secretariado, bem como entender como se deve seu processo de desenvolvimento. Para esse estudo, foi realizada uma pesquisa de campo, utilizando os objetos metodológicos de pesquisa descritiva e mista, sendo quantitativa e qualitativa. Os dados foram coletados por meio de um questionário eletrônico, destinado aos profissionais atuantes na área secretarial. Verificou-se que, as competências mais importantes para o secretário são possuir ética, trabalho em equipe, responsabilidade e proatividade, flexibilidade, dentre outras. Embora grande parte dos respondentes não conheça a fundo o termo *soft skills*, o tema é de grande importância para a competitividade em processos seletivos, sendo valorizados pelas organizações.

Palavra Chave: *Soft Skills*. Competências comportamentais. Secretariado. Demandas organizacionais.

ABSTRACT

With constant labor market updates, secretarial professionals need to be prepared to deal with the demands of organizations related not only to technical skills, but also to social and emotional ones. Currently, the recruitment and selection processes and also managers are looking for skills and competences related to human behavior, they seek professionals who have knowledge and development of soft skills, showing that it is essential for the secretarial professional to have, in addition to knowledge about the subject, personal assessment and development of social and emotional skills compatible with the profession, as soft skills simplify coexistence with other employees of the organization as a development of excellent activities within the scope of advisory. The secretarial professional must present specific skills for his performance in the organizational environment, preferably linked to his duties and duties, it is in this sense

that the main objective of this article is to identify the fundamental soft skills for the secretarial professional, as well as understand how to owes its development process. For this study, a field research was carried out, using the methodological objects of descriptive and mixed research, being quantitative and qualitative. The data were collected through an electronic questionnaire for professionals working in the secretarial area. It was found that the most important skills for the secretary are to have ethics, teamwork, responsibility and proactivity, flexibility, among others. Although most respondents do not know the term soft skills in depth, the topic is of great importance for competitiveness in selection processes, being valued by organizations.

Keywords: Soft skills. Competence. Professional. Secretary. Organizational demands.

INTRODUÇÃO

Em um mundo corporativamente competitivo, pessoas e organizações necessitam mostrar melhores qualificações e resultados para se destacarem. Em relatório elaborado pela *World Economic Forum* (WEF), em 2016, intitulado de “*New Vision for Education*” constatou que existe uma lacuna entre as habilidades que as pessoas aprendem e as habilidades que elas precisam aprender para adentrarem no mercado de trabalho. O relatório apontou 16 competências fundamentais para um bom desempenho, entre elas estão a criatividade, comunicação, iniciativa, flexibilidade, liderança, persistência e pensamento crítico (WEF, 216).

Segundo o WEF (2016), os candidatos devem ser capazes de desenvolver competências, além das desenvolvidas em ambiente acadêmico, que estão relacionadas ao social e emocional, como colaboração, se comunicar e saber resolver problemas.

Diante das diversas transformações do século XXI, e dos discursos que apontam que através da automação de processos, por meio da tecnologia, podem findar a profissão faz-se necessário que o profissional de secretariado executivo desenvolva, além de habilidades técnicas, um conjunto de habilidades humanas, que podem ser conceituadas como *soft skills*. É nesse sentido que, como problemática de pesquisa, busca-se entender de que forma os profissionais de secretariado priorizam e desenvolvem *soft skills* para atuar nas organizações modernas.

Desta forma, esta pesquisa propõe identificar as *soft skills*, competências comportamentais, mais relevantes para o profissional de secretariado executivo, bem como o impacto em sua atuação e entender de que forma os profissionais de secretariado priorizam e desenvolvem *soft skills* para atuar nas organizações modernas. Para alcançar o objetivo pretendido, como objetivos específicos, buscou-se conceituar o termo *soft skills*, diferenciando-o de *hard skills*, ou capacidades técnicas, *além de constatar* quais as *soft skills* mais demandadas no ambiente organizacional, mais especificamente para o secretário executivo e compreender como o profissional pode desenvolver estas competências.

Levando em consideração que o mercado de trabalho passa por transformações constantes, necessitando assim de um profissional cada vez mais flexível, e que os processos de recrutamento estão cada vez mais criteriosos, as *soft skills* consistem num diferencial, por se tratar de em uma competência a mais além da competência técnica, a competência comportamental, característica essencial ao profissional de secretariado executivo.

Para compreender a problemática em questão, primeiramente, serão apresentadas as concepções de *soft skills*, *hard skills* e competências, de modo geral e aplicado no contexto do profissional de secretariado executivo.

Tendo como base o entendimento da importância das *soft skills* por parte do profissional de secretariado executivo, foram aplicados questionários com este grupo, buscando analisar suas respostas no que diz respeito ao conhecimento, importância e aplicabilidade das *soft skills* no contexto de trabalho destes profissionais.

Este trabalho possui as seguintes seções: a Introdução, aqui desenvolvida; o referencial teórico, que demonstra os principais conceitos e teorias acerca da temática do artigo; os procedimentos metodológicos, com os métodos e técnicas utilizados para análise dos dados; Resultados e Discussões, onde encontra-se os resultados da análise dos dados relacionados com a literatura utilizada; e a Conclusão do artigo.

REFERENCIAL TEÓRICO

Soft skills, competências comportamentais, competências transversais ou competências pessoais são alguns dos diversos nomes utilizados para definir as particularidades e comportamentos que caracterizam o relacionamento das pessoas quando interagem com outras, são popularmente conhecidos como atributos pessoais para que o indivíduo mantenha boas relações com os que estão ao seu redor, e estes são caracterizados por serem propriedades não técnicas, tornando-se úteis para qualquer área profissional (GOLEMAN, 2015; FREITAS, 2009).

Desse modo, as *soft skills* estão relacionadas com habilidades como inteligência emocional, competência de reconhecer os próprios sentimentos e os dos outros, assim como a aptidão de lidar com eles e determinar a capacidade de gestão e de relacionamento interpessoal; além de importantes características como otimismo, responsabilidade, senso de humor, integridade e habilidades como um todo (MOURA; ZOTES, 2015). Nestes termos, é nítido que as *soft skills* trazem às relações interpessoais, fatores positivos que agregam e otimizam o processo produtivo.

Seguindo a mesma perspectiva, a Fundação Instituto de Administração (FIA), (2019), publicou um artigo que destacando a importância das *soft skills* ao afirmar que em um ambiente onde os colaboradores possuem competências comportamentais alinhadas aos objetivos da organização, os mesmos tem tendências a dispor de maior grau de desempenho, afim de gerar melhores resultados. De acordo com a FIA (2019), profissionais que apresentam bom relacionamento interpessoal, são capazes de trabalhar sob pressão, sabem trabalhar em equipe e possuem equilíbrio emocional se destacam no meio corporativo, tem maiores chances de promoção e são mais valorizados dentro da organização.

COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Neste ponto se faz importante desenvolver o conceito de competência, para assim compreender o seu significado dentro do entendimento das *soft skills*.

Coda (2016) evidencia que o termo competência é visto em três dimensões: o saber, que está relacionado à teoria e ao conhecimento, o saber fazer, como competências práticas ou funcionais e o querer fazer, como competências sociais e comportamentais, consistindo, respectivamente, em Conhecimentos, Habilidades e Atitudes, o CHA. (CODA, 2016; LEME, 2015).

Seguindo a linha de raciocínio apresentada por Leme (2015), o CHA pode ser dividido em dois grupos, para que possam ser implantados de forma prática os projetos da gestão por competências. De acordo com o autor esses grupos são:

□ Competências técnicas: são expressas pelo C e pelo H, o saber e o saber fazer. São as competências necessárias para o profissional desempenhar seu papel dentro da organização.

□ Competências comportamentais: Representadas pela letra A, é o querer fazer, e é caracterizado por ser o diferencial competitivo dos profissionais, apresentando impacto em seus resultados.

Pode-se observar a seguir, os grupos de conhecimentos no qual serve de base para melhor compressão do processo dos atributos vinculados ao modelo do CHA. Importante destacar que para Leme (2015) a separação utilizada para definir as competências do CHA é didática, pois as competências, técnicas ou comportamentais, necessitam de todos os atributos.

Quadro 1 – Atributos do CHA

Conhecimento	Saber	Competência técnica (<i>hard skills</i>)
Habilidade	Saber fazer	
Atitude	Querer fazer	Competência comportamental (<i>soft skills</i>)

Fonte: Leme (2015).

Segundo Rabaglio (2005), o que diferencia o CHA, comparando o modelo utilizado no passado ao atual, é justamente o destaque crescente das competências comportamentais. Antigamente o foco eram as competências técnicas, porém hoje são vistas como inerentes ao cargo, visto que o atributo diferencial são as competências comportamentais.

Tratando mais especificamente da importância das *soft skills* para o profissional de secretariado, é uma realidade desse profissional o fato dele ser avaliado por sua capacidade de lidar com demandas básicas, mas também por sua habilidade em lidar com pessoas (MARINHO, 2015).

Na área secretarial, as competências do secretário estão expostas no art. 4º da lei n. 7.377, de 30 de setembro de 1985, as atribuições do secretário são:

I. planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II. assistência e assessoramento direto a executivos; III. coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IV. redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; V. interpretação e sintetização de textos e documentos; VI. taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro; VII. versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa; VIII. registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas; IX. orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia; conhecimentos protocolares (BRASIL, 1985).

Observa-se que todos estes parâmetros apontados na lei de regulamentação são pré-requisitos para que o processo produtivo e a prestação do serviço sejam executados com eficiência e eficácia.

Nestes termos, de acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), elaborada pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) , estão inseridas dentre as competências do profissional de secretariado executivo, manter postura profissional, ter adaptabilidade às mudanças organizacionais, ter empatia, autocontrole, dinamismo, ética, iniciativa, liderança, busca constante de conhecimentos, boa comunicação, tanto na língua portuguesa, quanto em idiomas estrangeiros, dentre outras (MTE, 2019).

Sabino e Rocha (2004, p. 94), descrevem o secretário da como sendo: [...] um profissional administrativo que possui um domínio de habilidades de escritório, demonstra a habilidade para assumir responsabilidade sem supervisão direta, iniciativa de exercícios e julgamento, e toma decisões dentro do âmbito de autoridade.

Estas características exigem uma série de *soft skills*, como flexibilidade, comprometimento, empreendedorismo, capacidade de trabalhar em grupo, postura ética, determinação, ousadia, proatividade, entre diversas outras (MARINHO, 2015; SABINO; ROCHA, 2004).

Quadro 2 - Atribuições relacionadas às *Soft skills*

Atribuições do secretário executivo	<i>Soft skill</i> necessárias
Controle de agenda e compromissos	Administração do tempo, flexibilidade e organização
Atendimentos a clientes e executivos	Inteligência emocional, boa comunicação oral e ética
Redigir documentos (atas, ofícios, e-mails)	Boa comunicação escrita, ética e organização
Organização de eventos	Planejamento, organização e administração do tempo, flexibilidade e trabalho em equipe
Atendimento telefônico	Habilidade interpessoal, boa comunicação oral, empatia e bom humor
Recepção de clientes internos e externos	Habilidade interpessoal, boa comunicação, empatia e ética

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Medeiros e Hernandes (2004) e Banov (2012).

O quadro acima demonstra uma relação entre as atribuições do secretário executivos e as *soft skills* necessárias para desenvolvê-las, ou seja, as competências que são necessárias para realizar cada função do cotidiano deste profissional, evidenciando assim a importância de tais habilidades na carreira profissional do secretário executivo.

Outro fator importante consiste no fato de o mundo está em constante transformação e por essa razão as empresas dependem da capacidade de renovação, de profissionais flexíveis, dinâmicos e atualizados para sobrevivência, desta forma, o futuro do colaborador também depende desta capacidade de adaptação e o secretário, como qualquer outro profissional, deve se atualizar acerca das exigências do mercado (SABINO; ROCHA, 2004). Assim, o profissional de secretariado executivo, no âmbito de sua profissional numa empresa, deve desenvolver habilidades além das habilidades técnicas – *hard skills* – já que sua função exigirá aprimoramento contínuo de habilidades pessoais, as *soft skills*.

Para o processo de desenvolvimento do secretário, principalmente na carreira, se faz necessário refletir sobre objetivos futuros considerando suas atuais competências e habilidades (MARINHO, 2015). Além disto, a FIA (2019) apresenta métodos alternativos para seu desenvolvimento: Palestras motivacionais, processos terapêuticos, livros e, principalmente, pedir feedback ao seu líder e/ou colegas de trabalho.

Em vista dos autores aqui apresentados, para cada *soft skill* que requer aperfeiçoamento é necessário foco, dedicação, persistência e prática. Desenvolver uma competência por vez é o fundamental para seu aprendizado.

Distinção entre *Hards Skills* e *Soft Skills*

As *hard skills* são facilmente identificadas, pois são habilidades que podem ser aprendidas em sala de aula, livros, apostilas, entre outros. São bastante relevantes nas avaliações durante processos seletivos e comparadas com outros candidatos para medir o nível de conhecimento dos mesmos (CRISPINO, 2017). É através das competências técnicas que se consegue desempenhar as tarefas que necessitam de conhecimento específico em determinada função de forma eficaz.

Por sua vez, as *soft skills* exigem que haja um nível maior de compreensão, principalmente para os recrutadores, pois, por serem habilidades interpessoais, estão relacionadas ao modo do indivíduo interagir e se relacionar com as pessoas (CRISPINO, 2017). Estas são características de personalidade que afetam, direta ou indiretamente, o relacionamento dentro do ambiente corporativo e, consequentemente, a produtividade individual e de equipe (CRISPINO, 2017).

Contudo, mesmo que haja uma grande demanda de competências técnicas os recrutadores procuram candidatos que possuam competências pessoais pois, treinar uma competência técnica toma bem menos tempo de aprendizado do que uma competência pessoal (CRISPINO, 2017). Além disso, apesar do ensino de *hard skills* ser indubitavelmente necessário ao estudante, não são para garantir que o indivíduo se torne um bom funcionário ou um bom líder (JAMISON, 2012).

É nesse sentido que, possuir competências técnicas é uma condição essencial para o mercado, porém, é insuficiente para manter-se na função de trabalho, isto logo torna o desenvolvimento das competências comportamentais essencial para o profissional em sua carreira (MANISCALCO, 2010).

METODOLOGIA

O presente artigo busca identificar as *soft skills* mais relevantes para o profissional de secretariado executivo e impacto em sua atuação. Bem como entender de que forma os profissionais de secretariado priorizam e desenvolvem *soft skills* para atuar nas organizações modernas.

Para alcançar o objetivo pretendido, foi utilizado a abordagem mista, sendo quantitativa e qualitativa, e de caráter descritivo. Para a coleta dos dados, foi elaborado um questionário com intuito de levantar informações junto aos profissionais de secretariado executivo relativas ao conhecimento das *soft skills*, importância e utilização dessas habilidades na execução de suas funções no ambiente de trabalho.

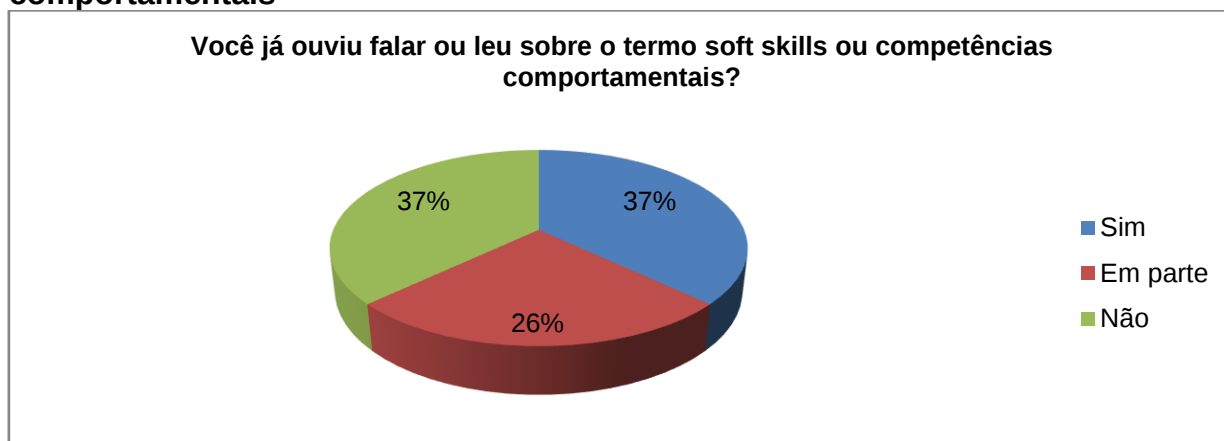
O questionário em questão continha 9 perguntas, sendo 8 de múltipla escolha e uma pergunta aberta. Foi aplicado a partir da plataforma *GoogleForms* e enviado através das redes sociais, tais como *Facebook*, *Whatsapp* e *LinkedIn*, ficando disponível responder de 10 de novembro a 18 de novembro de 2019.

O questionário teve como público alvo profissionais de secretariado. Foi respondido por 81 pessoas, sendo majoritariamente mulheres, 88,9%, entre 18 e 25 anos, e residindo no Centro-Oeste. Dentre os respondentes, estavam graduandos em secretariado (25,9%), secretários graduados (46,9%), técnicos em secretariado (7,4%) e pós-graduados na área secretarial (8,6%).

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para analisar a importância das *soft skills* no contexto específico de trabalho do secretário executivo, é importante verificar se estes profissionais possuem conhecimento acerca deste termo. Desse modo, a primeira pergunta do questionário consistia necessariamente em verificar se os profissionais de secretariado estão inteirados acerca dessas competências comportamentais.

Gráfico 1: Conhecimento acerca do termo *soft skills* ou competências comportamentais



Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

O gráfico 1 é elucidativo no que diz respeito ao conhecimento sobre as *soft skills* pelos profissionais de secretariado executivo, pois demonstra que mais da metade dos respondentes, 63%, possuem algum conhecimento acerca dessas competências pessoais. Por outro lado, uma parcela considerável dos respondentes, 37%, afirmaram não conhecer o termo em questão.

Em complemento à pergunta anterior, foi solicitado aqueles que responderam conhecer o termo *soft skills*, informar se consideram ou não importante ter esse conhecimento acerca destas habilidades. Destes respondentes, 74% consideraram relevante ter conhecimento a respeito dessas habilidades, sendo que metade, 50% considerou ser extremamente importante e 24% importante possuir conhecimento sobre as *soft skills*. Os dados revelaram ainda que apenas 2% deste grupo, consideram tais habilidade como pouco importantes e 24% se mostraram indiferente a elas.

Levando em consideração as informações coletadas, foi possível verificar que parte considerável dos profissionais de secretariado executivo conhecem o termo *soft*

skills e, mesmo sendo preocupante que parcela deste grupo não tenha conhecimento sobre essas habilidades, dentre os que as conhecem, mais da metade considera que estas competências pessoais são importantes.

Tais dados evidenciam que o termo *soft skills* faz parte da realidade de parcela considerável dos respondentes, contudo, o fato de quase 40% dos respondentes não conhecer o termo é preocupante, pois, segundo Marques (2019), as empresas vêm exigindo cada vez mais dos profissionais em relação às habilidades e competências, e conseqüentemente faz com que o mercado se torne mais competitivo. Desse modo, os recrutadores de grandes empresas vêm aderindo ao seu uso gradativamente, principalmente utilizando-o em seus processos seletivos, o que salienta a sua importância, e torna necessário que o profissional que não o conheça, procure se informar a respeito e, ainda, aplicar as habilidades e competências pessoais no seu ambiente de trabalho.

Importância das *Soft Skills* no ambiente de trabalho do profissional de secretariado

No decorrer do artigo foi apresentada a importância das *soft skills* no ambiente de trabalho e como essas competências comportamentais estão sendo cada vez mais requisitada tanto pelos recrutadores quanto pelos gestores. Desse modo, buscou-se verificar junto aos profissionais de secretariado executivo a importância dessas habilidades no ambiente de trabalho. Dentre os respondentes, uma quase totalidade, 96%¹, consideram extremamente importante (75%) ou importante (21%) o conhecimento acerca das competências comportamentais dentro do ambiente de trabalho. Convém ainda salientar que nenhum dos respondentes considerou tais competências como pouco importantes e apenas 4% responderam ser indiferentes a elas.

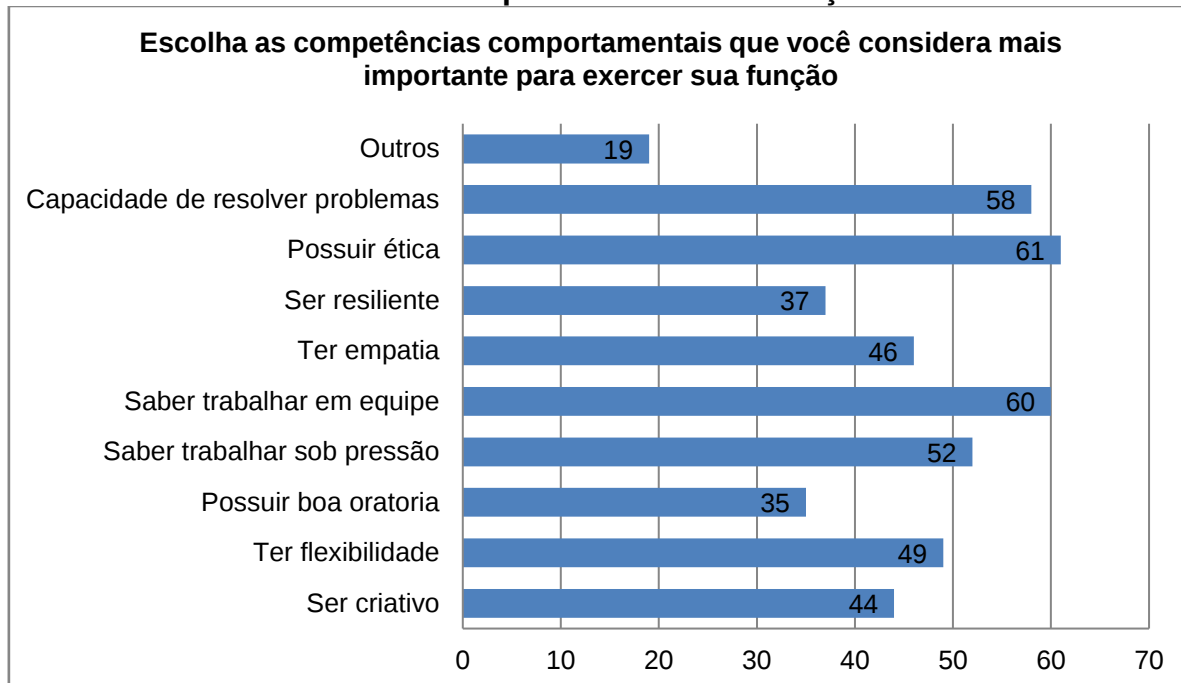
Os dados evidenciam que, para o profissional de secretariado, as *soft skills* possuem grande valor no local de trabalho. Todo indivíduo, independente da direção de sua carreira, necessita utilizar as *soft skills* para alcançar seus objetivos pré-definidos, um ambiente onde o colaborador tem suas competências alinhadas com os objetivos organizacionais tendem a gerar melhores resultados, tanto para a empresa quanto para o indivíduo (FIA, 2019).

Em complementação, é notório a necessidade da presença de competências pessoais no ambiente corporativo, principalmente para desenvolver-se profissionalmente. O mercado de trabalho já constatou as vantagens estratégicas em contratar profissionais com *soft skills* desenvolvidas. Em relação às pessoas que já tem conhecimento a respeito, sua importância é evidente para o desenvolvimento como profissional, independente da área de atuação.

¹ A pergunta 1 do questionário colocou o termo *soft skills* em evidência: "Você já ouviu falar ou leu sobre o termo *soft skills* ou competências comportamentais?". Ao passo que a pergunta 2 não utilizou o termo *soft skills*: "Qual o grau de importância das competências comportamentais em um ambiente de trabalho?". Diante de tais fatos, parece ocorrer que os respondentes que afirmaram não conhecer o termo, mas consideraram importantes as competências comportamentais no ambiente de trabalho, possuem conhecimento sobre tais competências, mas desconhecem especificamente o termo *soft skills*.

Para aprofundar acerca da perspectiva dos profissionais de secretariado sobre as *soft skills* no ambiente de trabalho, foi solicitado aos respondentes que apontassem as *soft skills* que consideravam mais importantes no exercício de suas funções.²

Gráfico 2: *Soft Skills* essenciais para exercício da função



Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Foi possível verificar que todas as competências foram consideradas importantes pelos respondentes, contudo observa-se que as competências destacadas são a ética, saber trabalhar em equipe e ter capacidade para resolver problemas. Esses destaques estão de acordo com as principais *soft skills* apresentadas por Ana Paula Marinho (2015), a saber, a ética, proatividade, criatividade, saber trabalhar em equipe, administrar o tempo, ter resiliência, ser empreendedor, ter versatilidade, dentre outras, nestes termos, estas *soft skills* se destacam com o objetivo de lidar com as demandas encontradas no meio organizacional.³

Os profissionais de secretariado executivo participantes da pesquisa, majoritariamente, ainda consideraram importante que o profissional de secretariado desenvolva suas competências comportamentais antes de iniciarem os seus trabalhos em alguma organização, conforme pode ser elucidado pelo gráfico 3.

² Nessa pergunta foi permitido que os pesquisados apontassem quantas opções quisessem.

³ A opção "outros" da questão foi aberta onde os respondentes consideraram importantes para o exercício de sua função também as competências de organização, responsabilidade, inteligência emocional e proatividade.

Gráfico 3: Desenvolvendo *soft skills*



Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

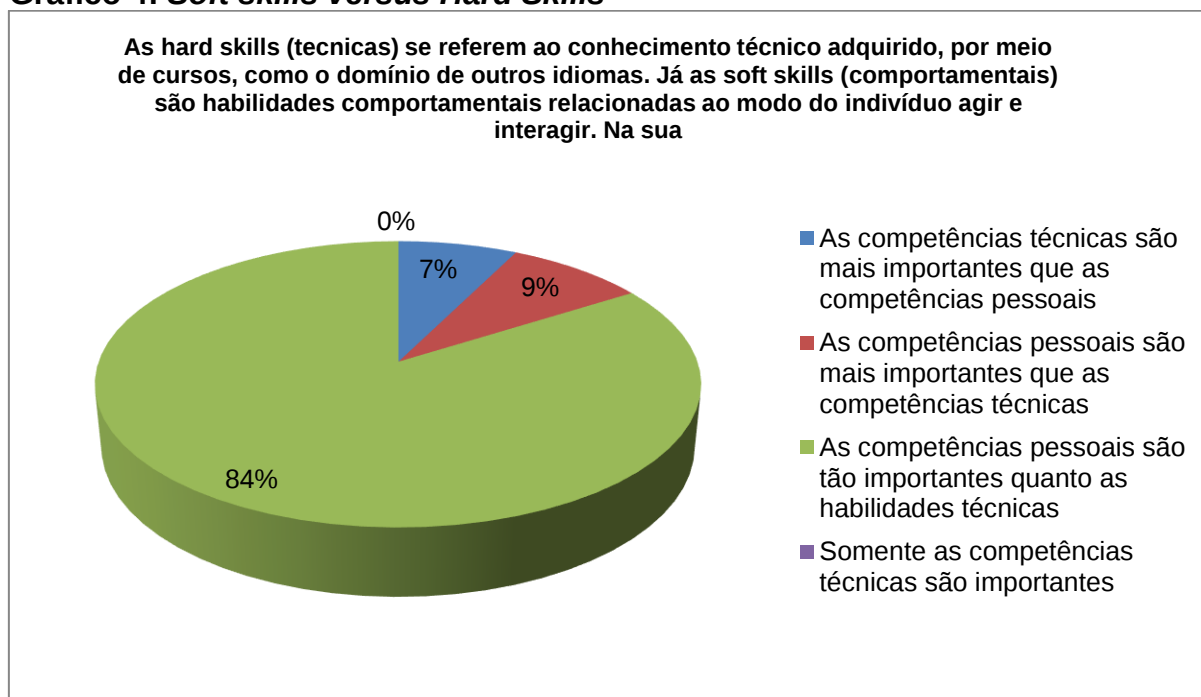
Conforme visto no gráfico, enquanto 96% dos respondentes concordam ou concordam em parte que o profissional de secretariado executivo deva desenvolver suas *soft skills* antes mesmo de estar em pleno exercício da função, apenas 4% não estão de acordo com tal afirmação ou não sabem opinar.

Segundo Minarelli (1995), as competências, sejam comportamentais ou técnicas, podem ser desenvolvidas ainda na formação escolar, por meio treinamentos específicos, através do autodidatismo e através das vivências do cotidiano. Ainda, conforme apresentado neste artigo na literatura pertinente sobre o assunto é necessário aperfeiçoar as *soft skills* previamente, pois, logo no momento do recrutamento elas já são observadas, a fim de selecionar profissionais capacitados.

Soft Skills versus Hard Skills

A diferença *soft skills* e *Hard Skills*, grosso modo, consiste em competências pessoais e competências técnicas, respectivamente. A literatura considera ambas como importantes para o desenvolvimento da função de um profissional dentro de uma organização, mais especificamente, do profissional de secretariado executivo. Com intuito de verificar se tal perspectiva faz parte da realidade do secretário executivo, foi a questionado a este grupo se consideram mais importante as *soft skill*, as *hard skills* ou ambas.

Gráfico 4: *Soft skills* versus *Hard Skills*



Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Conforme verificado nos dados apresentados no gráfico a maioria dos respondentes, 84%, considera que tanto as *soft skills* quanto as *hard skills* são fundamentais para o exercício da função do secretário executivo numa organização.

Rablagio (2005) ressalta que atualmente as *hard skills* são inerentes ao cargo e são as *soft skills* o grande diferencial. A autora ainda reforça que embora as *soft skills* sejam o atual foco, sem o domínio das técnicas, as comportamentais não preencherão as lacunas do objetivo organizacional.

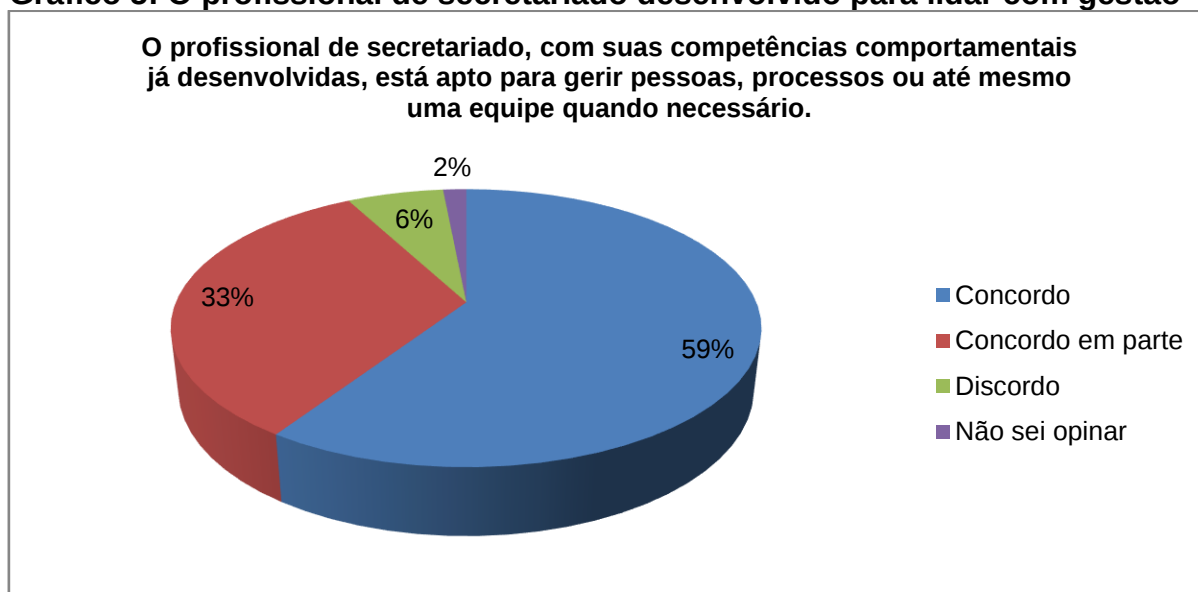
Para tanto, as duas competências sempre estarão interligadas quando se tratar de alcance de objetivos, pois, para se obter sucesso esta relação faz-se fundamental. O resultado obtido neste gráfico, entra em concordância com os dados apresentados anteriormente, onde os respondentes, majoritariamente, revelaram reconhecer a importância de não só conhecer as *soft skills*, mas também da sua relevância em um ambiente corporativo.

Gestão e competências comportamentais

De acordo com Medeiros e Hernandez (2004), as funções do secretário vão além de suas tarefas rotineiras, pois sua posição pode proporcionar certa liderança, mas para que isso aconteça, é necessário que o profissional tenha competências como simpatia e cordialidade, a fim de conseguir a cooperação espontânea da equipe. Além disso a FIA (2019) enfatiza que *soft skills* como boa comunicação, espírito de liderança e persuasão são importantes para gerenciar conflitos, engajar os colaboradores, garantir a união e entender as características de cada indivíduo.

Os profissionais de secretariado executivo participantes da pesquisa também consideraram importante a relação entre competências comportamentais e cargo de gestão.

Gráfico 5: O profissional de secretariado desenvolvido para lidar com gestão



Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Como mostra no gráfico 5, a quase totalidade dos respondentes, 92%, concordam ou concordam em parte que as competências comportamentais são importantes no exercício de atividades de gestão.

O profissional de secretariado, por possuir diversas atribuições e por geralmente estar ligado a cargos de nível gerencial e presidencial pode, em algum momento, se responsabilizar pelas demandas na ausência do executivo, justamente por estar habituado com o ambiente administrativo, por essa razão se faz importante que o profissional tenha bem desenvolvidas suas competências comportamentais, fato reconhecido pelos profissionais de secretariado participantes da pesquisa.

Quadro 3 - Observações dos respondentes

Gostaria de fazer alguma observação sobre o assunto?	
Resposta 1	As soft skills moldam a personalidade da pessoa, se fossemos formados apenas de habilidade técnica, seríamos todos robôs.
Resposta 2	As soft skills podem ser desenvolvidas. Mas para que isso aconteça de forma correta é necessário que o profissional entenda a importância do desenvolvimento de determinada competência.
Resposta 3	Na questão sobre desenvolvimento de competências pessoais antes de adentrar determinada empresa, não acredito que seja possível desenvolvê-las com antecedência, isso é algo que ou você já tem desenvolvido ou vai se adaptando ao local onde você trabalha (o que pode ser outra competência pessoal, a fácil adaptação). Mas colocar que é algo que pode ser desenvolvido “de caso pensado” não acredito que seja possível de acontecer na maioria dos casos, por exemplo “quero escolher me desenvolver uma pessoa que consegue trabalhar sob pressão” sendo algo muito pessoal e relativo, sendo assim não passível de desenvolvimento prévio.
Resposta 4	É de extrema importância aliar às competências técnicas a pessoais, visto que é primordial ter ambas para atingir resultados satisfatórios! Na área Secretarial inclusive, diria que as competências pessoais ditam como caminhar com as competências técnicas, pois lidar com pessoas exige inteligência emocional e feeling para direcionar demandas e até mesmo para entender como o executivo

	espera a entrega! Para um profissional de secretariado é essencial resiliência e se moldar de acordo com o perfil de seu executivo e sua equipe.
Resposta 5	Desconhecia esses termos, achei interessante e irei pesquisar sobre.

Fonte: Elaborado pelos autores com base nas respostas obtidas no questionário (2019).

Com o intuito de permitir que o profissional de secretariado executivo participante da pesquisa acrescentasse alguma informação que considerasse pertinente e que não estivesse contemplada no questionário, foi disponibilizada uma questão aberta. Por se tratar de uma questão não obrigatória, apenas 27 dos 81 participantes a respondera.

Muitas respostas repetiam a mesma perspectiva, por essa razão, optou-se por selecionar e apresentar 5 delas por refletirem a opinião de boa parte dos respondentes ou por consistirem em respostas mais completas e desenvolvidas⁴

Estas 5 respostas podem ser divididas em três categorias analíticas: “Desconhecimento do termo *soft skills*”; “Importância das *soft skills*”; “Discordância sobre o desenvolvimento das *soft skills*”.

No que concerne a primeira categoria, “Desconhecimento do termo *soft skills*”, os profissionais de secretariado informavam não ter conhecimento sobre o assunto em questão, contudo, após responderem ao questionário e terem um primeiro contato com as *soft skills*, demonstraram interesse e afirmaram que buscarão mais informações sobre o tema. Essa categoria elucidou que, apesar de ser um termo desconhecido para alguns profissionais de secretariado, consiste em um assunto instigante e de relevância para este profissional.

A categoria “Importância das *soft skills*” revela que os profissionais que responderam concordam com acerca da importância que as *soft skills* possuem para o profissional. Dentre as respostas encontradas há ainda as que exprimem a importância não apenas das *soft skills*, mas alinhamento entre as *hard skills* e as *soft skills*, como indispensável para se obter êxito e atingir bons resultados, assim como citado por Rabaglio (2005).

Há ainda os que discordavam do modo como as *soft skills* podem ser desenvolvidas, sendo categorizadas em “Discordância sobre o desenvolvimento das *soft skills*”. Em tais respostas o processo de desenvolvimento de competências pessoais é colocado em dúvida, expressando uma dificuldade de se desenvolver as *soft skills* previamente e propositalmente. Contudo, a literatura sobre o tema apresenta uma visão distinta, segundo Minarelli (1995), as competências, sejam comportamentais ou técnicas, podem ser desenvolvidas até mesmo na formação escolar, e livros, mas para isso a FIA (2019) enfatiza quanto a necessidade de primeiro desenvolver o autoconhecimento acerca de si para compreender suas próprias capacitações e necessidades.

⁴ As 27 respostas podem ser divididas 6 categorias, com as respectivas quantidades de respostas: Não quiseram ou não souberam responder (6); Parabenização pela pesquisa/tema interessante (6); Desconhecia, conhecia pouco ou teve dificuldade em responder (4); Importância das *Soft Skills* para o secretariado (8); Importância das *soft skills* e *hard skills* (2); Pouca importância das *soft skills* (1).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As *soft skills* são necessárias em qualquer área profissional, inclusive na área secretarial, pelo fato de o profissional estar em constante contato com pessoas, sejam clientes internos ou externos. Foi constatado que, dentre as competências necessárias para que o profissional de secretariado possa exercer sua função com eficiência e eficácia estão a flexibilidade, boa comunicação, organização, trabalho em equipe, possuir ética, saber trabalhar sobre pressão, entre outras. Possuindo estas competências, o profissional se destaca em seu meio organizacional, o que acaba gerando um impacto positivo em sua carreira, através do reconhecimento de seu trabalho.

A pesquisa bibliográfica revelou que os recrutadores e gestores estão à procura de profissionais que possuam conhecimento e *soft skills* desenvolvidas, isto demonstra que é essencial, principalmente para o profissional de secretariado, ter conhecimento sobre o tema, pois as *soft skills* facilitam o relacionamento com os demais colaboradores da organização. De acordo com os resultados da pesquisa, para os estudantes e profissionais de secretariado demonstraram considerar importantes as *soft skills*, para os respondentes as quatro *soft skills* mais relevantes para o desenvolvimento de suas funções são: ter bom relacionamento interpessoal, ser capaz de trabalhar sob pressão, saber trabalhar em equipe e trabalhar sobre pressão.

Para os graduandos em secretariado, as *soft skills* também se fazem essenciais, visto que são o diferencial competitivo no mercado de trabalho, e, por conta da constante transformação deste mercado, é necessário que os profissionais estejam desenvolvidos para atender e lidar com as demandas da organização. Por meio das obras citadas no referencial teórico, foi constatado que as *soft skills* entram em consenso com as *hard skills* para formar um profissional adaptado ao mercado de trabalho.

Outro ponto importante constatado reside no fato de que para identificar as *soft skills* que o profissional precisa desenvolver, se faz necessário o autoconhecimento, para poder definir melhor o que é necessário aprimorar ou aprender. Os meios para desenvolver as *soft skills* variam entre treinamentos específicos, até o aprendizado no dia a dia, e, para este desenvolvimento, percebe-se que é necessário foco, persistência e determinação, justamente por serem competências que estão relacionadas às características do indivíduo.

Os dados revelaram perspectiva positiva por parte dos profissionais de secretariado acerca das *soft skills*. Embora uma parte considerável dos respondentes (37%) não conheça a fundo o termo específico “*soft skills*”, no decorrer das respostas das outras perguntas demonstraram considerar importante o desenvolvimento de competências pessoais, além das competências técnicas, as *hard skills*. Eles reconheceram as principais competências pessoais que são importantes para o desenvolvimento da função de secretariado executivo e o modo como as *soft skills* consistem em um diferencial desenvolvimento de um profissional mais alinhado com as necessidades das organizações.

Esta pesquisa se propôs a analisar uma temática ainda pouco abordada no ambiente secretarial, mas muito importante para o profissional desta área, posto que foi demonstrado que as *soft skills* consistem, especialmente no processo de recrutamento pelas empresas, num diferencial. É nesse sentido que muitas outras questões ainda podem ser levantadas no que diz respeito a essas competências pessoais e as atividades que o secretário executivo exerce.

REFERÊNCIAS

BANOV, Márcia Regina. **Recrutamento, Seleção e Competências**. São Paulo: Atlas S.A, 2012

BRASIL, Lei nº 7.377, 30 set. 1985. Dispõe sobre o exercício da profissão do secretário e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Poder Legislativo. Brasília. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.htm>. Acesso em: 15 set. 2019.

CODA, Roberto. **Competências comportamentais**. Rio de Janeiro: Atlas, 2016.

CRISPINO, Lígia. **Qual é a diferença entre *hard skills* e *soft skills*?** São Paulo: Exame, 2017.

FUNDAÇÃO INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO (FIA). **Soft Skills: O que são, Tipos Principais e Como Desenvolver**. Disponível em: < <https://fia.com.br/blog/soft-skills/>> Publicado em: 30 abr. 2019. Acesso em: 24 nov. 2019.

FREITAS, Maribela. **A importância das *soft skills***. Disponível em: <<https://expresso.pt/economia/worldgmc/a-importancia-das-isoft-skillsi=f542946>> . Publicado em: 21 out. 2009. Acesso em: 25 set. 2019.

GOLEMAN, Daniel. Emotional Intelligence. Disponível em: Publicado em: 13 set. 2015 Acesso em: 24 set. 2019

JAMISON, David. ***Leadership and Professional Development: An Integral Part of the Business Curriculum***. *Business Education Innovation Journal*, v.2, n.2, p. 102-111. Disponível em: <http://www.beijournal.com/images/8_V9N2_final_2-8.pdf>. s/d Acesso em: 19 out. 2019.

LEME, Rogério. **Avaliação de Desempenho com Foco em Competência**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2015.

MANISCALCO, Rosário Sergio. ***The Impact of the European Policies on the New Skills for the New Jobs***. Disponível em: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.663.6697>>. s/d. Acesso em: 26 set. 2019.

MARINHO, Ana Paula. **Framework do Plano de Carreira do Profissional Secretário**. 1 ed. São Paulo: SinSesp, 2015.

MARQUES, José Roberto. **Entenda o que são Competências Transversais e sua Importância na Carreira de um Gestor**. Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/vida-profissional/entenda-o-que-sao-competencias-transversais-e-sua-importancia-na-carreira-de-um-gestor/>>. Publicado em: 18 jun. 2019. Acesso em: 23 nov. 2019

MATTURRO, Gerardo. **Soft skills in software engineering**. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Gerardo_Matturro>. S/d. Acesso em: 12 set. 2019.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária: Técnicas de trabalho**. 9 ed. São Paulo: Editora Atlas, 2004.

MINARELLI, Jose Augusto. **Empregabilidade: o caminho das pedras**. 19 ed. São Paulo: Gente, 1995.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. **Classificação Brasileira de Ocupações – CBO**. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/downloads.jsf>> Acesso em: 18 nov. 2019.

MOURA, Denise.; ZOTES, Luis Peres. **Competências transversais e desempenho empresarial: Uma análise conceitual comparativa**. *Sistemas & Gestão*, v. 10, n. 2, p. 254–269, 2015. Disponível em: <http://www.revistasg.uff.br/index.php/sg/article/view/V10N2A4>. Acesso em: 04 nov. 2019.

RABAGLIO, Maria Odete. **Seleção por Competências**. 5 ed. São Paulo: Original, 2005.

SABINO, Rosimeri; ROCHA, Fabio. **Secretariado: do escriba ao web writer**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

WEF, World Economic Forum. **New Vision for Education**. Disponível em: <<https://www.weforum.org/agenda/2016/03/21st-century-skills-future-jobs-students/>> Publicado em: 10 mar. 2016. Acesso em: 30 out. 2019.