



SECRETARIADO EM REVISTA

Secretariado Executivo - 2010



Nº 3

ISSN: 2177-6113



Faculdade

Sant'Ana

Secretariado em Revista



DIRETORA GERAL:

IR. MARIA ALUISIA RHODEN

COORDENADORA DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

ROSEMERI NOGUEIRA

SECRETARIA ACADEMICA

ANÁLIA MARIA DE FÁTIMA COSTA

COORDENAÇÃO EDITORIAL

ROSEMERI NOGUEIRA

DIAGRAMAÇÃO

GILVAN TRATCH

CONSELHO EDITORIAL

JULIO STADLER

KATHE BONUGLI

LUCIANA DELEZUK INGLEZ GOMES

CONSELHO CONSULTIVO

KEILA CRISTINA ALMEIDA PORTELLA

ALEXANDRE JOSÉ SCHUMACKER

ANA CLAÚDIA URBAN

Informações:

Rua: Senador Pinheiro Machado, 189 – Centro
CEP: 84010-310 – Ponta Grossa – PR

Telefone: (42) 3224-0301

www.iessa.edu.br

secretariado@iessa.edu.br

Índice

QUALIDADE DOS FUTUROS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO.	3
A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO.....	13
A IMPORTÂNCIA DA LÍNGUA ESTRANGEIRA NO MERCADO DE TRABALHO.....	19
A SECRETARIA EXECUTIVA E O MARKETING PESSOAL: O AUXÍLIO PARA UMA VIDA E CARREIRA DE SUCESSO.....	28
INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.....	33
APRENDENDO COM OS ERROS.....	41
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL EM PONTA GROSSA.....	52
CULTURA ORGANIZACIONAL.....	61
AS FUNÇÕES DO ESTÁGIO CURRICULAR SUPERVISIONADO EM CURSOS SUPERIORES DE GRADUAÇÃO NO BRASIL CONTEMPORÂNEO: O CASO DO BACHARELADO EM SECRETARIADO EXECUTIVO.....	70

QUALIDADE DOS FUTUROS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Ana Julia Silva DOBIS*

Danieli Cristine MILAN*

Suzane GIBALA*

Georgiane H. VAZQUEZ **

Resumo: O presente artigo refere-se a um estudo desenvolvido com interesse no Curso Superior de Bacharelado em Secretariado Executivo na Faculdade Sant'Ana de Ponta Grossa através de entrevistas realizadas com os acadêmicos de 2008 com objetivo de evidenciar quais caminhos e carreiras que esses profissionais seguiram. Essa foi a primeira turma formada em Secretariado Executivo da Faculdade Sant'Ana dos Campos Gerais e é a única Faculdade que oferece o curso Superior Bacharelado em Secretariado Executivo. A intenção desse estudo foi pesquisar como estes profissionais se destacaram no mercado de trabalho após a conclusão do curso e quais fundamentos que os mesmos aplicaram na sua vida tanto profissional como pessoal. Nas entrevistas foram observados vários esclarecimentos, apesar da resistência por parte de alguns entrevistados, pois alguns se recusaram a responder o questionário. Em linhas gerais as entrevistas apresentaram pontos positivos e negativos em relação à profissão. Concluímos que esses egressos, parte exerce a função de secretariado e outra parte, acabou seguindo outros passos, exercendo outras áreas no mercado de trabalho, infelizmente observamos que ainda existe a falta de reconhecimento da profissão nos Campos Gerais.

Palavras chaves: Secretariado Executivo - egressos – carreira – reconhecimento profissional e mercado de trabalho.

Abstract: This article refers to a study developed an interest in Studied Bachelor of Executive Secretary at St. Anne School. Through an interview with the graduates of 2008 and aims to highlight, reveal what career paths and that these professionals followed. This was a first class degree in Executive Secretary of the College of St. Anne Campos Gerais and is the only school offering the course Bachelor of Education Executive Secretariat recognized by the MEC. The intent of this study was to investigate how these professionals was highlighted in the job market after graduation and what grounds that they have applied in your life both professionally and personally. In the interview, several clarifications were observed, despite resistance from some respondents, through a questionnaire that is not unsuccessful, but resulted in great success in most interviews containing positive and negative towards the profession. We conclude that these graduates, part performs the function of Secretary and elsewhere, ended up following other steps exercising other departments in the labor market unfortunately we found that there is still a lack of recognition of the profession in the general fields.

Key words: Secretary Executive - graduates - career - professional recognition and labor market.

**Professora da Disciplina de Elaboração de Projetos.

*Acadêmicas do curso de Secretariado Executivo.

E-mails: anajulia@castrolanda.coop.br; danieli-cristine@hotmail.com; suzi-net@hotmail.com

SECRETARIADO EXECUTIVO – GESTÃO DO CONHECIMENTO

O tema foi escolhido para analisar a vida profissional dos egressos do Curso Superior Bacharelado Secretariado Executivo da Faculdade Sant'Ana, de 2008, tendo em vista que é a primeira turma formada em Secretariado Executivo dos Campos Gerais. O curso de Secretariado Executivo foi implantado para atender a demanda do mercado de Ponta Grossa e região, devido à grande necessidade de profissionais formados nessa área.

Um dos objetivos foi verificar se os acadêmicos recém-graduados na Faculdade Santana estão atuando na área de Secretariado ou em outras áreas diversificadas, notou-se que o fluxo de vagas nesse setor é muito complexo, existindo resistência de algumas empresas sobre o perfil deste profissional.

Sabendo-se que a profissão foi regulamentada em 30/09/1985 pela Lei n. 7.377/85 e complementada através da Lei n. 9.261/96, possibilitando um ganho incondicional para a categoria, estabelecendo critérios para o exercício da profissão de técnico de Secretariado Executivo, fazendo com que a secretária exerça sua profissão com muito mais responsabilidade e por consequência a busca pelo aprimoramento e satisfação profissional. *

A metodologia da pesquisa consistiu na tentativa de entrevista através de questionário com os doze egressos que correspondem ao total da turma de 2008. O contato foi realizado por telefone, por e-mail e pessoalmente, não sendo possível a realização com todos os egressos, pois alguns, mesmo depois de várias tentativas se recusaram a responder o questionário solicitado. Assim, esse artigo se baseia na entrevista com seis egressos que foram contatados.

Foram realizadas três entrevistas pessoalmente na própria faculdade Sant'Ana, duas por e-mail e uma por telefone. As acadêmicas falaram sobre o curso em geral, que ajudou no seu desenvolvimento profissional e também na sua vida pessoal.

Nota-se que existe um comprometimento dos egressos junto à profissão com a idéia da missão que é ser secretária, mesmo após a formação, eles lutam juntos com os atuais acadêmicos pela divulgação do curso na região.

A SECRETÁRIA MODERNA

A Secretária Executiva nem sempre realiza as funções adequadas ao seu cargo, muitas vezes realiza funções que são necessárias de acordo com a necessidade da organização.

A modernidade traz secretárias dinâmicas e eficientes, começando por uma boa formação, demonstrando ser uma pessoa capaz de realizar e enfrentar qualquer obstáculo pela frente. O ideal é não ficar limitado a tarefas simples como; organização de agenda, passar recados, telefonista, etc.

* Lei de Regulamentação da Profissão: Disponível em www.fenassec.com.br/lei.htm. Acesso em 23 de novembro de 2009.

Hoje em dia a Secretária Executiva atua nas áreas de gestão, marketing, comercial, informática das empresas, adaptando-se cada vez mais à modernidade, mantendo-se atualizada de acordo com a organização, que procura sempre se renovar, tendo a ampla visão para o crescimento.

“Com tantas tecnologias que temos no nosso dia a dia, devemos nos adaptar a elas. Uma Secretaria Executiva deve estar preparada para vários desafios, às inovações e não viver apenas no passado”.[†]

A secretária é geradora de tempo para o executivo. Pois essa profissional deve entender que hoje não é somente rotina, mas sim urgências que o seu chefe e a organização exigem. É importante atualizar-se e adaptar-se rapidamente com as mudanças, participando de treinamentos, cursos práticos, eventos, reuniões, ler muito, e assim desenvolvendo-se para desempenhar a sua profissão cada vez melhor.

A secretária precisa mostrar como é importante que ela esteja presente em feiras, cursos e eventos voltados para seu aperfeiçoamento. Conforme Peter Drucker[‡]. “Nunca tivemos tanto poder de decisão sobre a própria vida”. É melhor estar sempre pronta para as oportunidades da vida, pois, quem chega lá no topo é porque se preparou muito.

REFLEXO DA PROFISSÃO DO SECRETARIADO EXECUTIVO

Com o advento da globalização, a sociedade brasileira necessita da ampliação de empreendimentos que atendam aos requisitos da nova realidade sócio-econômica. Hoje, a globalização está mais presente em nossas vidas ou mesmo em blocos econômicos, onde os povos das mais diferentes línguas se agrupam economicamente para desenvolver melhores formas de comércio.

A nova tecnologia, a evolução, a diversidade, enfim todos, com esses requisitos a profissional secretária deverá entender que, se não evoluir acabará ficando no passado. A informática, não somente a básica, mas sim todas as ferramentas necessárias, deverão ser aprendidas com vontade e muita competência para a sua nova adaptação. Assim, como em outras profissões a secretária deve preparar-se e colocar-se a favor das mudanças, aprofundar conhecimentos, sejam eles específicos, econômicos ou geográficos, sejam relações internacionais e falar fluentemente outros idiomas. De nada adiantará conhecer essas especificações se não compreendermos, por exemplo, uma informação que nos chega em outro idioma.

É importante que a profissional secretária perceba que a velocidade da tecnologia, da informação e da linguagem precisam ser compatíveis no conturbado mercado de trabalho que se tem hoje no mundo.

A secretária deve atuar como agente facilitador, consultor e empreendedor, compreendendo a empresa, sua cadeia produtiva, sua razão de ser e seus objetivos, oferecendo

[†] RIBEIRO, Ligia M.- O novo papel da Secretária Executiva. Acesso: www.administradores.com.br/artigos. 05 de novembro de 2009.

[‡] DRUCKER, Peter – O Futuro da Secretária Moderna. Acesso: www.amcham.com.br/comites. 19 de novembro de 2009.

dessa maneira melhoria contínua da qualidade, por meio de um assessoramento inovador e pró-ativo praticado dentro dos princípios da ética profissional, capaz de desenvolver uma gestão competente de controle e cooperação entre os setores e as pessoas, acompanhando as mudanças de paradigmas organizacionais na busca de aperfeiçoamento e agregação de valores, sob uma visão holística e criativa, auxiliando assim a administração executiva na organização do fluxo da informação e do tempo, para a consecução eficaz dos objetivos e metas da empresa, praticando com dinamismo e comprometimento seu papel multifuncional, dentro de um ambiente cordial e agradável.

A SECRETÁRIA EXECUTIVA NA CIDADE DE PONTA GROSSA

A cidade de Ponta Grossa acompanhando tal processo de mudança, juntamente com sua característica de – pólo agroindustrial – oportuniza a implantação do curso de Secretariado Executivo de graduação, que atenda às demandas provenientes das expectativas sociais e organizacionais, capacitando os recursos humanos da região, dentro das expectativas do setor comercial, industrial e agropecuário, que possuem necessidades de prestação de serviços e atendimento especializados em suas organizações.

Com o objetivo de formar um profissional com desempenho amplo, que permita planejar, organizar e executar as atividades empresariais e institucionais, com fundamento teórico-científico para reconhecer os fenômenos encontrados na sua prática profissional, que possibilite uma análise crítica da realidade social e visão abrangente e integrada dos processos organizacionais de observação, de reflexão, de atividade empreendedora e ética profissional sendo o elo facilitador das comunicações e gestor do fluxo de informações nas organizações.

A Faculdade Sant’Ana, procurando atender as necessidades da Região dos Campos Gerais em formar o profissional Secretário Executivo, obteve uma visão generalista capaz de atuar ativa e inovadoramente no contexto econômico, político e social, para uma formação integrada, básica e sólida do profissional Secretário com atitude interdisciplinar para entender e interferir no contexto social vigente na comunidade.

O profissional de Secretariado Executivo poderá atuar em qualquer sistema organizacional tais como: indústria, comércio, serviços, instituições, órgãos públicos, organizações não governamentais, área da educação, saúde, jurídica, comércio internacional e outros, saindo de uma posição de subordinação para uma de pró-atividade, o Secretário Executivo atual, desempenha um importante papel de suporte nas organizações atuais, sendo um parceiro ético, empreendedor, facilitador nas atividades e técnicas com domínio na sua área de atuação e uma sólida formação multicultural.

Portanto, há uma demanda para profissionais e estagiários nesta área, principalmente nas empresas da região da cidade de Ponta Grossa, sendo o curso de Secretariado Executivo da Faculdade Sant’Ana pioneiro na formação de uma mão-de-obra especializada para atendimento deste mercado. O curso tem o apoio do SINSEPAR – Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado do Paraná e para analisarmos este curso optamos por realizar entrevistas e questionários

com seus egressos. Com isso objetivamos conhecer a formação oferecida pela Faculdade em questão, bem como a inserção no mercado de trabalho desses egressos.

Foram encaminhados o questionário socioeconômico e algumas perguntas para os recém-graduados, com diferentes características de respostas. No total eram doze egressos, um homem e onze mulheres, dentre eles somente seis mulheres colaboraram com as respostas de nosso questionário. Dentre as estruturas das entrevistas, seguem as perguntas que foram feitas:

- 1) Nota de 1 a 10, qual é o índice de satisfação que você tem com o Curso de Secretariado Executivo?
- 2) Caso esteja trabalhando, você está exercendo a profissão de Secretariado Executivo atualmente, ou está trabalhando em outra área?
- 3) Atualmente você aplica o seu aprendizado na prática?
- 4) Você se sente reconhecido na sua organização? É registrado em carteira (CTPS) é remunerado conforme a lei CLT?
- 5) Você esta cursando ou já cursou uma pós-graduação. Se positivo em qual área?
- 6) O que você acha do reconhecimento do Secretariado Executivo no mercado de trabalho?
- 7) Se você estivesse exercendo esta profissão fora do Estado. Como seria a sua carreira profissional?
- 8) Qual o seu objetivo de vida daqui a 5 anos? O que você espera?

Índice de respostas dos profissionais de Secretariado no ano de 2008, onde demonstra claramente o perfil e resultado das entrevistas:

TABELA DE RESULTADOS DOS ENTREVISTADOS		
ENTREVISTA POR E-MAIL	2	mulheres
ENTREVISTA POR TELEFONE	1	mulheres
ENTREVISTA PESSOAL	3	mulheres
NÃO RESPONDERAM	6	Mulheres e homem

TOTAL DE ACADÊMICOS	12	11 mulheres e 1 homem
---------------------	----	-----------------------

Fonte: elaborado pelas próprias autoras.

O perfil dessa profissional sofreu várias alterações no decorrer dos anos, passando de simples secretária ao que chamamos hoje de assessora e gestora.

A profissão ganhou reconhecimento dentro e fora das organizações, conseqüentemente seu papel passou a ser mais valorizado, deixando a datilografia de lado para participar dos processos decisórios da organização.

Segundo a Diretora da Faculdade Sant'Ana, Irmã Maria Aluizia[§] “Não havia nenhum curso de Secretariado na região e segundo pesquisas para atendimento da demanda de mercado de Ponta Grossa e região”. A partir da afirmação da Diretora podemos entender o “porque” da implantação do curso, e sabemos que há espaço para os novos profissionais devido o Distrito Industrial que tem instaladas várias empresas de porte internacional e também inúmeras pequenas e médias empresas que hoje já preferem contratar esse profissional, devida a amplitude de áreas que são capacitados durante o curso superior.

As egressas falaram sobre sua jornada no curso, os conhecimentos que obtiveram e apontaram os pontos positivos e negativos. Dentre essas três entrevistadas uma não está trabalhando no momento, seu ultimo emprego foi de Recepcionista de Hotel e hoje dedica seu tempo dando continuidade aos estudos, cursando Pós-Graduação. A outra egressa dedicou todo seu conhecimento do curso a licenciatura, hoje dá aulas no curso Técnico de Secretariado e continua seus estudos, com a pós-graduação concluída na área educacional busca agora uma vaga no Mestrado. E a última entrevistada que foi pessoalmente, está trabalhando como Crediarista Júnior, a egressa afirma sempre precisar de algumas técnicas secretariais, para melhorar o trabalho.

Comentaram com muito orgulho os projetos que realizaram durante o curso como o Escritório Modelo, espaço prático para as aulas de Técnicas Secretariais, situado no Colégio Santana sede II e o Projeto Wida, um projeto social em parceria com os acadêmicos de Psicologia da Faculdade Sant'Ana para atendimento dos cuidadores dos portadores de Alzheimer. Durante a entrevista percebemos que ainda existe um vinculo de amizade entre os profissionais, a prova disso é a batalha juntos para que o curso seja cada vez mais valorizado pelas organizações dos Campos Gerais.

Com dois dos entrevistados obtivemos contato apenas por e-mail. Eles, falaram um pouco sua vida pessoal e profissional, comentaram suas percepções sobre o curso, sobre a vida profissional. Uma das recém-graduadas está registrada como Secretária, e auxilia o marido que é sócio-proprietário de uma empresa no ramo de Construção Civil, e a outra recém graduada não está trabalhando.

[§] Irmã Maria Aluisia é Diretora da Faculdade Sant'Ana em Ponta Grossa. Entrevista realizada 23 de setembro de 2009.

A última entrevista foi realizada por telefone a recém-graduada não está trabalhando e não deu continuidade aos seus estudos. A entrevistada afirma: “Não penso em trabalhar”. Concluímos que para construir uma carreira como Secretária Executiva acima de tudo precisa de muita determinação, interesse é fundamental estar sempre estudando, pois o mercado de trabalho exige cada vez mais aperfeiçoamento e comprometimento com a profissão.

Com os outros seis egressos, da turma de doze formados em 2008, notamos uma falta de interesse em colaborar com o artigo, conseguimos o primeiro contato, mandamos email várias vezes, mas, infelizmente, não obtivemos nenhum retorno. Apesar das dificuldades e falhas na comunicação com os egressos não desistimos e fomos atrás de novas informações. Realizamos uma entrevista com Sueli Elisabete Kozemba, Secretária Executiva da Cooperativa Batavo S/A, é formada em Ciências Contábeis na Universidade Estadual Ponta Grossa, reconhecemos a Sueli como Secretária Executiva registrada na empresa devido a Lei de Regulamentação de Profissão** que declara:

“O portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no Art.4º. desta Lei.”

Sueli passou por vários setores da empresa para alcançar o cargo de confiança como Secretária Executiva da Diretoria da empresa. Ela nos esclareceu que para ser secretaria precisa como requisito básico ser discreta e relata que muitas vezes a postura e o cargo separam os amigos pela grande quantidade de informações que lhe é confiada.

A história da secretária revela que o nome da profissão vem de secreto e Sueli, durante a entrevista, repetiu muitas vezes que a essência da nossa profissão está em como se portar diante de várias situações no dia a dia principalmente quando se trata de manter em sigilo informações que muitas vezes decidem o destino da empresa.

Comentou que participa de congressos, cursos e treinamentos para estar atualizada conforme as exigências da empresa e atualmente não tem objetivo de fazer graduação para Secretariado Executivo, pois já se passaram muito tempo e no início da carreira, não havia oportunidades como essas que nós acadêmicas estamos tendo, cursando uma graduação como o Secretariado Executivo.

Sueli está muito satisfeita com a profissão e com a carreira conquistada, se declarou muito realizada e que daqui a três anos irá se aposentar. “*Quero futuramente alcançar outros objetivos desejados, curtir minha vida, viajar muito e ser feliz.*”, comenta.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa visou avaliar os egressos do Curso Bacharelado Superior Secretariado Executivo de 2008. No entanto por se tratar de argumentos como pesquisa, conseguimos algumas entrevistas, o qual se obteve questionamentos importantes que

** Lei de Regulamentação da Profissão: www.fenassec.com.br/lei.htm. Acesso: 23 de novembro de 2009.

enalteceram o profissional, como um maior conhecimento, visão, aperfeiçoamento e desenvolvimento na área, conquistando êxito na vida profissional desses egressos.

A pesquisa mostrou que o curso nos proporciona conhecimentos em várias áreas sendo que podemos usar esse conhecimento aqui em Ponta Grossa, pois o curso oferece varias disciplinas para que o estudante se torne um ótimo Secretário Executivo, mostraram seus conhecimentos do curso, o que utilizam no seu dia a dia e o que esperam para o seu futuro.

A secretária hoje deve se atualizar a modernidade, obtendo um maior conhecimento para si mesmo e para a organização. A secretária moderna sabe como utilizar os meios para realizar suas tarefas, deve aproveitar para que seu trabalho se torne mais prático.

Com o crescimento de Ponta Grossa hoje há muitas vagas para as Secretarias Executivas, seu trabalho é fundamental nas empresas, com isso a secretária não pode parar, deve seguir com estudos, cursos e treinamentos para que possa crescer cada vez mais.

As secretárias estão no mercado de trabalho para valorizar a sua profissão se tornando conhecidas como um novo perfil do profissional para conscientizar os proprietários de pequenas e médias empresas da importância dos serviços de um profissional de secretariado para sua empresa e seus negócios. E a secretária Executiva deve estar pronta para o mercado de trabalho e que cada secretária faça da sua profissão uma missão.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BISCOLI, Fabiana Regina Veloso. CIELO, Ivonete Daga, Getão Organizacional e o Perfil do Secretário Executivo, 1º Ed. Toledo: Revista Expectativa, 2004.

BORTOLETTO, Carmen C. – Profissão Secretária - Graduada em Secretariado Executivo Trilingue pela UNIFECAP (2002). www.sinsesp.com.br/index.php/o.../62-perfil-da-diretoria Acesso em 28 de novembro de 2009.

CARVALHO, Antonio Pires e **GRISSON**, Diller. Manual do Secretariado Executivo. 5º Ed. São Paulo, Difusão Cultural do Livro, 2002.

DRUCKER, Peter – O Futuro da Secretária Moderna. Disponível em: www.amcham.com.br/comites. Acesso em 19 de novembro de 2009.

GRION, Laurinda – Como ser uma Secretária de Sucesso, Editora Erika Ltda (2002) – SP.

GARCIA, Edméa, D'ELIA, Maria Elizabete. Secretária Executiva. 1. Ed. São Paulo: Thomson. 2005.

GUIMARÃES, Marcio Estáquio, 1946 – O Livro Azul da Secretária Moderna – 19 Edição – Atual, 2001 - SP.

MEDEIROS, João Bosco, 1954 – Manual da Secretária – 8.^a Edição – Atlas, 2003 – SP.

RIBEIRO, Ligia M.- O novo papel da Secretária Executiva. Disponível em: www.administradores.com.br/artigos. Acesso em 05 de novembro de 2009.

Disponível em: www.dasecretariado.ufba.br. Acesso em 18 de setembro de 2009.

Disponível em: www.fwbassec.com.br. Acesso em 18 de setembro de 2009.

Disponível em: www.coisasdemenina.com. Acesso em 18 de setembro de 2009.

Disponível em: www.pt.wikipedia.org/wiki/Ponta_Grossa. Acesso em 18 de setembro de 2009.

Disponível em: www.fenassec.com.br Acesso em 18 de setembro de 2009.

Disponível em: www.fenassec.com.br/lei.htm. Acesso em 23 de novembro de 2009.

Disponível em: www.dasecretariado.ufba.br Acesso em 18 de setembro de 2009.

Disponível em: www.portaldosecretariadoexecutivo.com.br Acesso em 15 de agosto de 2009.

Disponível em: www.fwbassec.com.br. Acesso em 18 de setembro de 2009.

Disponível em: www.administradores.com.br/artigos/gestora, Acesso em 05 de novembro de 2009.

Disponível em: www.metodista.br - Universidade Metodista de São Paulo. Acesso em 10 de agosto de 2009.

A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Adriele Siqueira*

Isabela Bueno*

Kathe Cristina Bonugli

RESUMO

A inteligência emocional trabalha as emoções para não se perder o controle no ambiente de trabalho e suportar pressões e exigências. O profissional de secretariado executivo é muitas vezes o mais afetado pelos desequilíbrios emocionais do dia a dia. Por isso a importância de se trabalhar esse meio, pois a exigência não depende mais da nossa inteligência racional e sim da inteligência emocional também.

Palavras chaves: inteligência emocional, profissional, controle, secretariado executivo, pressões.

ABSTRACT

Emotional intelligence works emotions not to lose control in the workplace and withstand pressures and demands. Professional Executive Secretary is often the most affected by emotional imbalances from day to day. Hence the importance of working this way because the requirement does not depend on our rational intelligence, but emotional intelligence as well.

Key words: emotional intelligence, professional control, executive secretary, pressures.

*Acadêmica de Secretariado Executivo. Faculdade Sant'ana. Adriele.siqueira@yahoo.com.br

*Acadêmica de Secretariado Executivo. Faculdade Sant'ana. Belabueno@hotmail.com

*professora do curso de Bacharelado em Secretariado Executivo

INTRODUÇÃO

Atualmente, a secretária executiva exerce vários papéis dentro de uma organização, e é comum esse profissional se deparar com situações de confronto e que necessitam ter um grande equilíbrio emocional.

A inteligência emocional trabalha as emoções para não se perder o controle dentro de situações desagradáveis que acontecem no dia a dia, na vida pessoal e profissional.

É comum encontrar em várias vagas de emprego o termo “trabalho sobre pressão” e para isso deve-se estar preparado para desenvolver o auto controle.

Com o tempo cada vez mais limitado e com a exigência do mercado de trabalho de um profissional que faça tudo e que suporte diversas situações, a inteligência Q.I é considerada em segundo plano, e como ponto primordial vem a inteligência emocional, por isso a necessidade de entendê-la e trabalhá-la no nosso cotidiano.

Histórico da profissão de Secretariado Executivo

A origem da profissão de secretariado executivo surgiu na civilização antiga com os faraós e a atuação dos escribas, onde este dominava a escrita, a matemática e organizava arquivos.

O nome secretário surgiu da palavra *Secretum* que quer dizer retiro, audiência secreta, segredo.

Na idade média quem exercia o papel de secretario eram os monges nos mosteiros. Após duas guerras mundiais com a falta de mão de obra masculina nessa área aparecem as primeiras mulheres atuando na profissão. (Portela,2006, p.17)

No Brasil, a profissão exercida pela mulher acontece na década de 50 vinda junto com cursos de datilografia e técnico em secretariado.

Na década de 60 acontece a expansão da profissão, onde começasse a perceber a função da secretária nas empresas, em que ela permanece a executar tarefas que na época eram insignificantes. Surgindo também nessa época o Clube das Secretárias, movimento por condições melhores de trabalho.(Portela,2006, p.17)

Nos anos 80 a profissão consegue sua regulamentação em 30/09/1985 e ganha força criando o sindicato das secretárias.

Em 1988 foi criada a federação Nacional dos secretários e secretárias em Curitiba, Paraná e um ano depois foi publicado o código de ética profissional pela União dos sindicatos.

O dia da secretária passou a ser comemorado em 30 de setembro. Com a invenção da máquina de escrever por Charles Sholes, a sua filha Lillian testa o invento em público, sendo a primeira mulher a usar uma máquina de datilografia. Lillian nasceu em 30 de setembro e no centenário de seu nascimento as fábricas de máquinas de escrever resolveram comemorar a invenção com um concurso de datilografia, onde muitas mulheres participaram, desse dia em diante ficou conhecido como dia da secretária.(Guimarães,2001, p.25)

O novo conceito de secretário mudou claramente, deixou de ser um simples auxiliar para atuar e assumir com credibilidade e responsabilidade a organização. Tornando-se polivalente, com iniciativa, participativo com características de ser uma pessoa com um bom relacionamento com os executivos, colegas e visitantes.(Portela,2006, p.19)

A Inteligência Emocional no Ambiente de Trabalho

Como afirma Guimarães (2001.P.37) “A profissão de secretariado executivo ganhou um novo status, a secretaria não executa mais trabalhos básicos, como redigir cartas, atender telefonemas, agendar horários para seu chefe, hoje ela ocupa o lugar de assistente de diretoria ou até mesmo de executiva nas organizações, tendo o poder de tomar decisões e trabalhar para a empresa e não para o executivo”.

Pode-se citar como exemplo, uma secretária executiva que está em seu ambiente de trabalho, toda atarefada, com o telefone tocando sem parar, seu chefe cobrando os relatórios que havia pedido de manhã, quando um funcionário entra na sala reclamando que o seu salário foi calculado errado. A secretária irritada com toda a situação grita com o funcionário e o manda sair da sala, seu chefe não gostando do seu comportamento lhe dá uma advertência e ela com as suas emoções a flor da pele, pede demissão.

Um exemplo claro que com o emocional alterado acontecem coisas que não deveriam ter acontecido.

“A inteligência emocional é a forma de como se administra as emoções, onde se assegura o equilíbrio emocional para saber trabalhar com os conflitos, ódios, depressões e ansiedades dentro do ambiente de trabalho. Um dos requisitos essenciais para gerenciamento das emoções é o auto controle, ou seja, saber administrar e raciocinar com calma seus sentimentos”.(Guimarães,2001, p.55)

O Auto controle para um profissional de secretariado executivo, entra em prática principalmente quando se precisa trabalhar em equipe, pois esse profissional está se relacionando com pessoas de várias culturas e valores diferentes do dele e precisa respeitar isso.

“A performance na vida é determinada não apenas pela inteligência racional determinada QI, mas principalmente pela emocional denominada EI, como Guimarães afirma em seu livro sobre uma pesquisa feita por Goleman, onde pessoas com QI altos revelavam ser “burros emocionais” pois provocavam discórdia e confusão desestabilizando a produtividade da empresa”.

(Guimarães,2001, p.56) .Não se pode ir só pela razão, é necessário também verificar as emoções envolvidas, pois razão e emoção devem estar interligadas entre si.

“Antes o sucesso de uma pessoa era analisado pelo seu QI, suas habilidades matemáticas, sua boa redação, sua habilidade com a informática, mas hoje isso não é o mais importante, cada vez mais empresas procuram pessoas que saibam gerenciar suas emoções e que saibam trabalhar sobre pressões e diversificação de opiniões. Seu sucesso depende de até onde vai seu auto controle e sua motivação”.(Guimarães, 2001 ,p.55)

“Mas isso não é o suficiente para uma secretária executiva, ela deve também ter a inteligência interpessoal, ou seja, a habilidade de entender o sentimento dos outros, saber o que os motiva, como trabalham”. (Robbins, 2002, p.107)

“Existem formas de relacionamento interpessoais, quando se lidera um grupo será necessário coordenar e obter a confiança dos indivíduos que ele compõe, essas pessoas precisaram concordar com as idéias e participar com suas opiniões, o que não é tão simples assim, pois sempre irá existir alguém que não concordará com certas coisas e isso deverá ser gerenciado, negociando soluções, prevenindo e resolvendo conflitos. A empatia é uma forma de relacionamento interpessoal, pois é através dela que reagimos com nossos sentimentos de formas apropriadas. E por fim a sensibilidade social que identifica e detecta sentimento das pessoas”. (Robbins, 2002, p.107)

O papel da Secretária Executiva nas organizações além de gerenciar seus sentimentos é entender o que os colaboradores estão sentindo, para corrigir o que incomoda o empregado, para que esse possa produzir melhor e colaborar com a empresa.

“A secretária executiva pode utilizar das cinco habilidades da inteligência emocional, o auto conhecimento, saber o que esta sentindo , auto controle, saber gerenciar- se quando perceber que esta se alterando, motivação, ser otimista, entender que quando algo da errado não quer dizer que esta tudo acabado, saber que os problemas são passageiros e que se seu trabalho foi reprovado que isso sirva de aprendizado e não de lamentações, e o reconhecimento de emoções de pessoas e relacionamentos inter-pessoais”. (Guimarães, 2001 ,p.56)

Atualmente, a secretária executiva terá em seu currículo um novo campo, onde irá constar a inteligência emocional junto com suas outras qualificações, pois hoje quem não possuir essa qualidade dificilmente alcançará o sucesso.

Segundo o psicólogo Howard Gardner da Universidade de Harward, nos Estados Unidos, todos nascem com o potencial das várias inteligências:

Inteligência Verbal ou Lingüística: saber trabalhar com, palavras Inteligência

Lógica-Matemática: saber trabalhar com números Inteligência

Cinestésica Corporal: capacidade de usar o próprio corpo de maneiras diferentes e hábeis. Inteligência Espacial: noção de

espaço e direção. Inteligência Musical: capacidade de organizar sons de maneira criativa.

Inteligência Interpessoal: saber trabalhar com pessoas com valores e culturas diferentes
Inteligência Intrapessoal: capacidade de relacionamento consigo mesmo.

A partir das relações com o ambiente, aspectos culturais, algumas são mais desenvolvidas ao passo que deixamos de aprimorar outras

“Para Gardner, a inteligência emocional é construída ao passar do tempo, através das formas como vivemos com nossas emoções”. Mas para entendermos as emoções de outras pessoas devemos entender primeiramente a nossa. Devemos fazer com que as emoções trabalhem ao nosso favor, pois hoje devemos criar situações para nos sentirmos motivados e confortáveis em nosso ambiente de trabalho, sempre irá surgir problemas e situações que colocaram em prova a nossa inteligência emocional.

Nas organizações irá surgir desentendimento entre funcionários, projetos e trabalhos não aprovados, mau humor do seu superior, e será nesse momento que será utilizado a sua inteligência emocional.

Hoje entre várias vagas para Secretaria Executiva que existem, as melhores vem com uma exigência a mais, saber trabalhar sobre pressão. Se um funcionário que preencher essa vaga não tiver a inteligência emocional, ele irá explodir e pedir demissão ou viver com a depressão e o peso de ir todo dia para o trabalho que odeia. Mas se essa pessoa souber trabalhar com as emoções dela e de outras pessoas, ficará mais fácil trabalhar e conseguir progredir naquele lugar. Pois como Albert Aisten diz: o único lugar aonde sucesso vem antes de trabalho é no dicionário.

Trabalhar as emoções a cada dia, e tirar dos problemas do ambiente de trabalho um aprendizado para controlar suas emoções.

Conclusão

O Profissional de secretariado executivo esta ocupando uma nova posição no mercado de trabalho, visto que desempenha papéis cada vez mais importantes em seu ambiente de trabalho, deixando de ser um simples executor de tarefas básicas e se transformando em um gestor e organizador de sua empresa.

Mas hoje as empresas exigem além de conhecimentos técnicos e culturais, que são determinados pela QI, também saber administrar suas próprias emoções e as emoções de outras pessoas que se denomina EI, ou seja, a inteligência emocional.

O profissional nesta área relacionasse com um número muito grande de pessoas, seja administrando conflitos, organizando a empresa e negociando, e ao mesmo tempo em que precisa usar o seu relacionamento interpessoal para executar seu trabalho é preciso também saber administrar as emoções que esta sentindo, pois qualquer impulso tomado sem pensar pode causar um grande problema.

Por isso empresas exigem cada vez mais um profissional com a inteligência emocional, que saiba administrar emoções em seu ambiente de trabalho, que esta cada vez mais difícil de

se relacionar. Desse modo cresce a exigência do mercado de trabalho em contratar um profissional que saiba administrar essas situações que as empresas enfrentam atualmente.

Referências Bibliográficas

AZEVEDO, Ivanize. **Secretária: um guia prático**. 4 Ed. São Paulo: Senac São Paulo, 2004.

GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. **O livro azul da secretária moderna**. 19. Ed. São Paulo: Érica, 2001.

ROBBINS, Stephen Paul. **Comportamento Organizacional**. 9. Ed. São Paulo: Prentice, 2002.

PORTELA, Keyla Christina Almeida; SCHUMACHER, Alexandre Jose; 1 ed, Editora Viena, São Paulo, 2006

<http://www.din.uem.br/ia/emocional/>. Acessado em 16/03/2010 às 14:00.

A IMPORTÂNCIA DA LÍNGUA ESTRANGEIRA NO MERCADO DE TRABALHO

Carla Tatiane CADO ¹

Dhiogo Rangel COTTAR ^{*2}

Paola SCREPKA ^{*3}

Georgiane Heil VAZQUEZ^{**}

Resumo:

As empresas necessitam cada vez mais de profissionais capacitados para atuarem no cenário global devido a maior abertura de mercado gerado pela globalização. Hoje a comunicação é essencial no mundo globalizado e o conhecimento de outras línguas é um fator que muitas vezes se torna decisivo na hora da contratação nesse mercado competitivo. O presente trabalho tem como objetivo comentar e discutir a adaptação e a importância da língua estrangeira que é tão exigida no mercado de trabalho. Diante disso, para desenvolvimento de nosso estudo foi realizado um levantamento teórico e levantamento de dados, através de entrevistas. Foi realizado também um estudo sobre o intercâmbio e qual a sua colaboração para o aperfeiçoamento dos idiomas. Pudemos constatar que o domínio da língua estrangeira e o conhecimento sobre a cultura de outros países, é um atributo que representa uma oportunidade promissora neste mercado globalizado.

Palavras-chave: Globalização, Língua estrangeira, Intercâmbio, Cultura.

Abstract:

Because of opened markets and globalization, companies need more and more good professionals. In the currently days communication is very important for hiring, specially the fact of languages knowlegde. This study has the objective to discuss the importance of foreign languages in the employment. Therefore, our group developed a historical data through a lot of interviews. Also, we did a task about the importance of an exchange program in the language improvement. Our studies note that languages and ethnical cultures are fundamental to be hired in the dinamic world of markets.

Key-Words: Globalization, Foreign languages, Exchange program, Culture.

^{**} Professora da disciplina de Elaboração de Projetos do curso de Secretariado Executivo – IEISSA.

INTRODUÇÃO

Hoje, a comunicação é essencial no mundo globalizado, e isso faz com que as pessoas necessitem conhecer outras línguas, seja o inglês, o espanhol, o alemão, o mandarim ou qualquer outra língua, pois no competitivo mercado de trabalho isso se torna muitas vezes fator decisivo na hora da contratação.

Nos últimos anos, as empresas de grande porte têm se comunicado cada vez mais com outros países devido ao comércio internacional, exportação e importações e isso gera uma grande diversidade cultural sendo que o profissional que sabe falar uma língua estrangeira acaba se tornando um agente facilitador para organização. O assunto envolve toda uma questão de globalização que foi a causadora da inserção das línguas estrangeiras no mercado de trabalho.

Giddens (1991, p. 69) define globalização como “a intensificação de relações sociais mundiais que unem localidades distantes de tal modo que os acontecimentos locais são condicionados por eventos que acontecem a muitas milhas de distância e vice versa.”

Essa nova dinâmica de trabalho gerou uma necessidade de profissionais adaptáveis. Aprender uma nova língua é uma das necessidades dos tempos modernos, é preciso estar em processo de atualização constante e dependendo da empresa em que se trabalha só o inglês não basta.

Com relação à escolha do idioma, a maioria dos profissionais brasileiros tem optado como terceiro idioma o espanhol, pelo fato da maioria dos países pertencentes ao Mercosul falarem esse idioma. O espanhol também está em crescente ascensão no mundo e já é o segundo idioma mais utilizado em relações internacionais e comerciais, posterior ao inglês (MADOGGIO, 2007).

A globalização é um dos processos de aprofundamento da integração econômica, social, cultural e política, que teria sido impulsionada pelo barateamento dos meios de transporte e comunicação dos países, no final do século XX. Criando novos meios de relação de produção e consumo. é um fenômeno gerado pela necessidade da dinâmica do capitalismo de formar uma aldeia global, uma grande rede comum tanto de pensamentos como de costumes de vida que permita maiores mercados para os países centrais (ditos desenvolvidos) cujos mercados internos já estão saturados.(NUNES, 2009)

Para Martinelli e Almeida (1997, p. 147), “qualquer pessoa que vá trabalhar em uma empresa, com certeza, terá a necessidade de estar apto a lidar, mesmo que indiretamente, com negociações ou atividades em nível global”. Tudo isso influencia no perfil do profissional que representará a empresa, pois é preciso estar qualificado para atuar no cenário global. Com o aumento da concorrência é necessário manter uma vantagem competitiva, as empresas precisam estar atualizadas e informadas sobre as tendências de mercado, as mudanças no mundo, o processo de evolução, saber adaptar-se a culturas variadas. Estes são os pontos que fazem à diferença no mundo globalizado.

Desta forma, este artigo tem como objetivo comentar e discutir a adaptação e a importância da língua estrangeira, que é tão exigida hoje, no mercado de trabalho.

GLOBALIZAÇÃO E O MERCADO DE TRABALHO

Globalização, qualificação profissional e mercado de trabalho, assim como, o avanço da tecnologia são conceitos relevantes da modernidade.

A globalização é um fenômeno mundial caracterizado pela abertura das fronteiras nacionais para a circulação de produtos, pessoas, informações numa velocidade instantânea que abrange aspectos econômicos, culturais, financeiros, ambientais, comerciais, entre outros, alavancada pela revolução da tecnologia, na qual a eletrônica se une às telecomunicações, acelerando ainda mais o processo. (VIEIRA, 2000, p. 3).

A qualificação é uma ferramenta essencial para o mercado de trabalho, devido ao avanço tecnológico e a velocidade de informações. A escolha por profissionais qualificados tem se tornado cada vez mais um fator determinante para contratação e permanência no mercado de trabalho.

Já como coloca Chiavenato (1997, p. 27)

A qualificação profissional apresenta-se indispensável neste contexto em processo de globalização contínuo, por ser pertinente ao profissional acompanhar esta tendência pelo aperfeiçoamento e qualificação permanente. Trabalhar em empresas com nível de excelência considerável requer profissionais que acompanhem as necessidades da empresa.

A globalização proporciona uma diversificação de cultura num mesmo ambiente, essas diferenças no geral são positivas, pois fazem que o profissional busque uma maior qualificação.

O avanço desse evento e das tecnologias está fazendo com que os profissionais tenham de se deslocar de seu país de origem para o de origem da empresa. Assim, as empresas começam a considerar que suas diferentes equipes dos vários países são, na verdade, uma única equipe, porém espalhada pelo mundo, pois a concorrência entre as empresas é atroz e elas precisam de soluções rápidas para problemas que não se circunscrevem a um único país. (SALOMÃO et al, 2009).

Diante disso, é evidente que esses profissionais por serem de diferentes nacionalidades precisariam estabelecer um tipo de comunicação, assim surgiu à necessidade de uma língua universal, uma língua para os negócios, e pode-se dizer que o idioma pelo qual os profissionais podem atualmente se comunicar mundialmente é o inglês.

Com a quebra das barreiras mundiais, surgem a todo o momento oportunidades para profissionais polivalentes, multifuncionais e globalizados. Diante de um cenário globalizado e um

mercado competitivo, o conhecimento de uma língua estrangeira passa a ser um diferencial no currículo.

As transações comerciais têm aumentado o contato com clientes estrangeiros e multinacionais já está se tornando comum, isso aumenta a comunicação entre as empresas e aumenta a necessidade de profissionais que falem outro idioma.

Além de saber comunicar-se em outro idioma, é preciso ter algumas habilidades lingüísticas que são utilizadas na profissão, como a leitura e escrita, já que será do profissional a responsabilidade de preparar palestras, apresentações, conduzir reuniões e transmitir mensagens. Dependendo da área em que atue, será necessário o domínio de frases e termos mais técnicos, jargões e expressões próprias da área (GARZONI, 2007).

Isso pressupõe que é necessário conhecer a fundo não só o idioma, mas a cultura, costumes, valores, tudo permitirá uma melhor interação.

A LÍNGUA ESTRANGEIRA

A globalização da economia tem aumentado o número de empresas nacionais e multinacionais que estão se voltando para o mercado externo, além do aumento de investimentos no exterior e a ampliação de acordos de negócios em nível mundial.

Assim, é essencial que os profissionais qualifiquem-se para atuarem neste cenário global, mesmo que seja indiretamente. Para isso é necessário pensar e raciocinar de forma global, além de estar informado e atualizado sobre os acontecimentos mundiais (MARTINELLI; ALMEIDA, 1997).

Com o propósito de obter informações sobre a importância da língua estrangeira no mercado de trabalho foi realizado um levantamento de dados através de entrevistas. Para isso utilizamos o método de análise qualitativo, nosso instrumento de coleta foi um questionário, as questões foram desenvolvidas e aplicadas em entrevistas abertas, sendo uma delas gravada em áudio para que não se perdesse o foco das informações buscadas dentro desse contexto. Pudemos observar e anotar pontos de destaque que colaboram para valorização deste profissional no mercado de trabalho.

Tendo em vista o enfoque qualitativo, a preocupação principal foi selecionar os sujeitos da pesquisa que teriam maior vinculação e possibilidades de abranger a totalidade do problema (MINAYO, 2002).

Na entrevista, o pesquisador tem a oportunidade de sondar profundamente relatos vividos, precisos e abrangentes, a fim de perceber novos indícios e identificar outras dimensões de um problema (VERGARA 2000, 2005).

A entrevista foi realizada na empresa Winner Chemical, localizada na cidade de Ponta Grossa/PR, atuante no ramo de desenvolvimento, produção e comercialização de produtos químicos automobilísticos. A entrevista foi concedida pela Secretária Executiva Maria Elaine Valério, cuja atividade principal é assessoria, além de ser responsável por contatos no exterior.

Em 2006, uma parte da Winner Chemical foi vendida para a multinacional alemã Würth, antes de se iniciar a negociação, houve a necessidade de se contratar alguém que falasse inglês. Maria Elaine, a entrevistada, foi contratada para ajudar nos negócios, passando a ser Secretária Executiva. O fator decisivo para sua contratação foi o domínio do idioma, o que para ela determina muitas outras contratações em várias empresas.

Os idiomas utilizados para negociações internacionais é o inglês e o espanhol, usado pela entrevistada diariamente, onde ela se comunica com clientes estrangeiros via e-mails, por telefone, internet e pessoalmente. A língua mais utilizada ainda é o inglês, mas devido ao contato com países do Mercosul ela precisou estudar o espanhol.

Maria Elaine realizou duas viagens internacionais a trabalho, uma para Alemanha e outra para Nova York, na qual ela fez a apresentação da empresa, conduzindo as reuniões, fazendo as traduções simultaneamente e participou também da divulgação da empresa.

A Winner Chemical possui um pouco mais que cem colaboradores e ela é a única funcionária que fala outro idioma, a entrevistada diz que a empresa já tentou contratar outros profissionais que falassem uma língua estrangeira, mas nenhum correspondeu à expectativa. Segundo ela, não basta saber o idioma mais ou menos, é preciso ter fluência.

Carvalho (1998, p. 357) menciona que com a evolução dos acontecimentos, das necessidades do mercado de trabalho, do avanço tecnológico tudo isso aliado ao conhecimento da língua inglesa, faz do secretário um verdadeiro assessor executivo, tornando-se um profissional cada vez mais valorizado.

O profissional deve ser claro e objetivo para que seja entendido por estrangeiros, tanto na recepção como contatos por telefone e e-mails.

Sandri (2008) menciona que para quem está inserido nesse meio de negociações ou pretende se inserir no mercado internacional, tanto no ramo pessoal como profissional o conhecimento de uma segunda língua se torna uma prioridade que deve ser, obrigatoriamente, cumprida e não vista como apenas uma opção de conhecimento extra.

Acredita-se ainda que o profissional que investe na busca por fluência é recompensado com aumento salarial, e os desatualizados terão desvantagens competitivas. A busca por profissionais fluentes cresce a cada dia, conforme entrevista realizada com a supervisora de uma agência de trabalho da cidade de Ponta Grossa que prefere não se identificar, diz que as maiores empresas e as multinacionais têm solicitado e exigido profissionais com nível de conversação que seja de mediano para cima. E acrescenta que nos últimos cinco meses tem sido entregue muitos currículos de pessoas que falam outro idioma, coisa que antes não era tão freqüente.

Outras ocasiões em que o uso da língua se faz essencial: atendimento de ligações internacionais que sejam de interesse da empresa; em reuniões de negócios, desempenhando o papel de tradutora e intérprete; em negociações, saber desempenhar as funções de leitura, interpretação e digitação de correspondências empresariais, como: memorandos, cartas, currículos, e-mail, dentre outros. (ALVES, 2009)

Isso quer dizer que o domínio do idioma não vale só para comunicação oral, mas também para leitura e tradução de documentos, domínio da escrita entre outras atividades dependendo da função exercida.

Em se tratando de executivos de grandes empresas, trabalhando com diversos colegas de outros países e de nacionalidades diferentes, num mundo globalizado, qualquer deslize pode significar um grande prejuízo financeiro ou mesmo de reputação, falar a língua mundial tornou-se uma questão de primeira necessidade. (MARCONDES, 2009).

Outra experiência que pode acrescentar e colaborar muito para o aperfeiçoamento do domínio de idiomas são os programas de intercâmbio, assunto que é ponto de discussão na seqüência.

PROGRAMAS DE INTERCÂMBIO

Outro ponto importante abordado pela entrevistada da Winner Chemical, Maria Elaine é a importância de intercâmbios, ela morou por um ano nos Estados Unidos e para ela morar fora significou ganhar fluência. “Você vive novas experiências, se obriga a falar para poder sobreviver no país, prepara o ouvido, aprende novas culturas. Tem mais a ganhar do que perder, pois a experiência vale aqui”.

A entrevistada estuda inglês desde os doze anos de idade, perguntamos então se o inglês que aprendeu aqui serviu de base para ela lá quando fez o intercâmbio, sua resposta foi que sim, que quem viaja sem conhecimento algum tem mais dificuldade para se comunicar, segundo ela o intercâmbio é ótimo para o aprimoramento.

O objetivo dos programas de intercâmbio é de desenvolver competências que serão necessárias durante a vida profissional dos estudantes, a fim de preparar profissionais para serem destacados gestores e líderes no ambiente global. Dessa forma, compreende-se que não apenas o conhecimento do idioma é potencializado com essa experiência além fronteiras, pois as competências também são desenvolvidas. (RICCIO e SAKATA, 2009).

Muitos acreditam que o intercâmbio é uma forma de aprimoramento lingüístico, uma oportunidade para quem quer crescer pessoalmente e profissionalmente, uma ampliação no conhecimento de outras culturas.

Mas vale lembrar que o programa de intercâmbio não é a tão sonhada viagem para Disney, ou qualquer viagem que se vá a passeio para o exterior. O intercâmbio que vale como diferencial é o intercâmbio cultural no intuito de estudar e/ou trabalhar no país de destino, com isso permanecendo mais tempo no outro país o resultado é a qualidade na troca que pode ser de experiências, cultural, comercial, entre outros sentidos. A maioria das empresas leva em consideração uma experiência no exterior durante o processo de seleção para uma vaga. (CRUSOÉ, 2009).

A necessidade de adaptação, as diferenças culturais, os desafios vai gerar habilidade para o intercambista lidar com situações difíceis e isso trará um crescimento pessoal e profissional, então se acredita que além de fluência adquire-se maturidade.

Em função da globalização, todo profissional precisa ser fluente no inglês. Quando uma pessoa apresenta no seu currículo que morou no exterior, automaticamente já preenche esses dois requisitos. Logo, torna-se um profissional ou candidato à vaga diferenciado. E quanto aos idiomas mais procurados por quem busca um intercâmbio

são o Inglês, espanhol, francês, alemão, Italiano e recentemente o chinês. (IDEM, 2009)

Os intercâmbios educacionais podem transformar nações em pessoas, contribuindo para a humanização das relações internacionais como nenhuma outra forma de comunicação pode fazer. (RICCIO e SAKATA, 2009).

Contudo, pode-se dizer diante das circunstâncias apresentadas que o intercâmbio é um meio de troca de informações, experiências, troca comercial que traz um grande conhecimento da diversidade cultural dos países. Dessa forma, a pesquisa nos mostra que o intercâmbio é uma forma eficaz de aperfeiçoamento do idioma e tem um valor significativo para quem deseja fazer parte do mercado global de trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer do estudo, pode-se perceber que os profissionais estão tentando acompanhar as mudanças no mercado de trabalho as quais estão ocorrendo de forma rápida e constante devido à influência da globalização.

As informações estão chegando de forma rápida. O computador que algum tempo atrás chegou para melhorar o trabalho dentro da organização trouxe também a internet, ferramenta facilitadora na comunicação com o mundo, aumentando as transações comerciais, contatos telefônicos, e em especial gerando assim a necessidade de que os profissionais estejam preparados para enfrentar essas mudanças, que se capacitem para conseguir acompanhar esse processo de evolução e possam se integrar neste cenário globalizado.

Dentro dessas capacitações destaca-se o conhecimento da língua estrangeira que representa um diferencial na hora da contratação e também na permanência no mercado de trabalho, e mais do que o conhecimento de outro idioma é preciso fluência já que caberá a esse profissional conduzir reuniões, preparar palestras, fazer leituras e representar a empresa.

Com a quebra de barreiras mundiais a comunicação é essencial, e isso acontecerá de forma eficaz por meio da fluência de línguas, de um conhecimento amplo. Neste sentido nossa pesquisa exploratória nos mostrou que uma forma eficaz de aperfeiçoamento de idiomas são os

programas de intercâmbio, que além de contribuir para a fluência idiomática, trará um maior conhecimento cultural, crescimento pessoal e profissional.

Finalmente, ressalta-se que cabe aos profissionais que desejam atuar neste cenário globalizado e no mundo dos negócios, acompanharem as mudanças e ampliar as qualificações, e sendo a língua estrangeira uma forma de interação entre os povos é indispensável o domínio da mesma.

REFERÊNCIAS

ALVES, Victor Hugo. **Negociações via internet dão grande salto**. Disponível em: www.dci.com.br. Acesso em: 16 nov. 2009.

CARVALHO, Antônio Pires. **Talentos brasileiros do secretariado executivo: novas competências multifuncionais**. São Paulo: DCL, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **A corrida para o emprego: um guia para identificar, competir e conquistar um excelente emprego**. São Paulo: Makron Books, 1997.

CRUSOÉ, Flavio. *A importância do intercâmbio na vida pessoal e profissional das pessoas*. Disponível em: www.bexintercambio.com.br. Acesso em: 24 nov. 2009.

GARZONI, Priscila. **Inglês na medida certa. Vida Executiva**. São Paulo. nº. 35. - 52-53, abril, 2007.

GIDDENS, Anthony. **As conseqüências da modernidade**. São Paulo: Ed. Universidade Estadual Paulista, 1991.

MADOGGIO, Ivo Madoglio. **Na ponta da Língua. Gestão e Negócios**. São Paulo, nº. 16, 28-30, junho 2007.

MARCONDES, C. *Do you speak english?* Disponível em: www.unicainformatica.com.br .Acesso em: 22 nov. 2009.

MARTINELLI, Dante P.; ALMEIDA, Ana Paula de. **Negociação: como transformar confronto em cooperação**. São Paulo: Atlas, 1997.

MINAYO, Maria Cecília de Souza, et al. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 20. Ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

NUNES DA SILVA, Mauro. **Globalização: Conceito?** Disponível em: www.maristas.org.br. Acesso em: 23 nov. 2009.

RICCIO, Edson Luiz; SAKATA, Marici Gramacho. *A Internacionalização da Educação Superior: Uma Pesquisa com Alunos Intercambistas Franceses e Brasileiros da FEA* –. Disponível em: www.usp.br. Acesso em: 22 nov. 2009.

SALOMÃO, Alexa; SEGALLA, Amauri; NEVES, Maria Laura. O futuro do trabalho: Como lidar com a tecnologia, administrar empresas e construir carreiras num mundo totalmente globalizado. Disponível em www.revistaepoca.globo.com. Acesso em: 18 nov. 2009.

SANDRI, Gislaine Amato; RODRIGUES, Mônica Marino. Língua estrangeira desbravando as fronteiras. *Jornal Zero Hora*. Porto Alegre, 22 fevereiro 2008.

VALÉRIO, Maria Elaine. *A importância da língua estrangeira no mercado de trabalho*. Entrevista cedida às acadêmicas Carla Tatiane Cado e Paola Sreпка em 12 de novembro de 2009.

VERGARA S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. 3. ed. São Paulo, 2000.

VIEIRA, Maria Margareth Garcia. **A globalização e as relações de trabalho: a lei de contrato a prazo no Brasil como instrumento de combate ao desemprego**. Curitiba: Juruá, 2000.

A SECRETARIA EXECUTIVA E O MARKETING PESSOAL: O AUXÍLIO PARA UMA VIDA E CARREIRA DE SUCESSO.

Andréia Cruz de Souza

Orientador: Lucio Mauro Machado

Trata-se de um artigo que apresenta o profissional de Secretariado Executivo na utilização do marketing pessoal para obtenção do sucesso. Apresenta os diferenciais para que possa crescer na profissão e na vida, obtendo destaque numa organização. E o marketing é uma ferramenta de auxílio para o crescimento.

Hoje com o mercado globalizado as empresas valorizam os profissionais que vão além do simples chegar e realizar tudo de qualquer maneira. Por isso este artigo faz a articulação sobre o profissional de secretariado executivo e o marketing pessoal utilizado para uma vida e carreira de sucesso.

Palavras – chaves: Marketing Pessoal; Mercado Globalizado; Carreira; Vida; Sucesso.

Introdução

Hoje o mercado de trabalho é muito concorrido onde é preciso saber executar as tarefas da melhor maneira possível. Não se pode permitir realizar as atividades de maneira medíocre (Mattos, 1999), precisa estar certo de que foi obtido o melhor. E o marketing pessoal é o aliado para a obtenção do sucesso.

Sucesso esse que deve começar quando a pessoa desperta pela manhã. O profissional precisa investir em sua imagem, procurar sempre novas formas de realizar suas tarefas. É preciso ter criatividade e coragem para ter contatos com vários outros profissionais e obter destaque entre eles.

Utilizar o marketing para criar a sua marca e se relacionar com os demais a sua volta. Sabendo agir nas mais variadas situações do dia a dia. O sucesso aparecerá a partir de um bom treinamento diário.

O Profissional de Secretariado Executivo

A missão do profissional de secretariado executivo é ser excelência no atendimento.

Com a mudança do mercado de trabalho, o profissional de secretariado começou a acompanhar toda a mudança nesse mercado concorrido e foi se ajustando às novas exigências. Tornando-se importante no panorama social, econômico e político. (Pavan, 2007).

As empresas vêm cada vez mais buscando profissionais que sejam sérios e que tenham ética profissional. Profissionais esses que observam a empresa com outros olhos, onde eles são membros importantes que refletem toda a imagem da empresa. Um profissional que desempenha inúmeras funções que se identifica com a filosofia da empresa, tornando-se um agente facilitador de mudanças administrativas e políticas.

Ser uma secretária que possui planos, que realiza as atividades de maneira completa com começo, meio e finalização. Que planeja o seu tempo da maneira mais eficaz e agradável.

Precisa ter competência técnica, ter conhecimento exato em sua área, ser competente, ter consciência e responsabilidade, ser íntegra, saber dar valor também a sua aparência externa e saber liderar de maneira carismática, atraindo assim boa vontade e simpatia dos demais dando espaço para que os outros usem da sua criatividade também. Precisa estar pronta para qualquer tipo de mercado e qualquer ramo de atividade, ter diferencial como línguas estrangeiras e variados conhecimentos em informática, “pois hoje aquele que não domina o computador é considerado analfabeto” (Lievore, 2000).

O profissional de secretariado precisa ter o senso de organização. Ter iniciativa e não ficar esperando que alguém venha resolver os assuntos que são de sua área e competência, assumir decisões que são necessárias sem que alguém precise ficar lhe fazendo cobranças, ter a iniciativa acima de tudo é ser útil em todos os momentos.

Esse profissional deve buscar ter autoconhecimento e assim conscientizando-se das limitações, assim poderá viver de maneira harmoniosa com as suas dificuldades e potencialidades, como defeitos e qualidades.

Precisa vivenciar que hoje não só faz parte da empresa como é a própria empresa.

Marketing Pessoal

O marketing pessoal surgiu para acompanhar o meio organizacional e social valorizando assim cada vez mais as capacidades do profissional de secretariado e demais profissionais.

Mostrando as habilidades, experiências e principalmente a imagem de cada pessoa.

Para desenvolver o marketing precisa-se ter postura, ser idôneo. Credibilidade e dignidade se conquistam, precisa-se vivenciar a verdade em todos os momentos.

O profissional necessita ter capacidade para desenvolver a função, manter sigilo de todas as informações adquiridas, ser honesto consigo e principalmente com os demais, pois segundo Lievore, (2000) “o famoso jeitinho brasileiro já colocou o nosso país ao caos em que está”.

Deve-se evitar distanciar-se dos assuntos da empresa, evitar relacionar-se emocionalmente com os demais profissionais da empresa, pois sexo e trabalho não andam juntos, almejar sempre um atendimento com qualidade total fazer aos outros o que gostaria de estar recebendo (Mattos, 1999), utilizar a comunicação de maneira eficiente, pois de acordo com a neurolinguística 7% é o que você diz, 38% da maneira como você diz e 55% a expressão facial, gesticulação, roupas utilizada ao se comunicar (Lievore, 2000).

Buscar manter sempre uma postura ereta, agir naturalmente e sorrir sempre, pois não custa nada e faz um bem incalculável. Usar o coração em tudo que desejar fazer, pois o dia tem a cor que você dá a ele.

Não deve economizar-se, deve utilizar todas as suas capacidades para realizar aquilo que almeja, precisa haver comprometimento, pois só assim poderão ser avaliadas positivamente.

Para progredir precisa ter uma visão global da empresa. Conhecer a missão e a posição que você ocupa do mercado de trabalho.

Segundo Mattos, precisa-se ter sempre um vasto círculo social, conhecendo sempre pessoas novas de diferentes culturas e de varias áreas, essas pessoas são oportunidades de grandes amizades e novos negócios.

Ser sempre competente naquilo que faz e fala, porque ninguém consegue por muito tempo ficar falando do que não sabe e não tem conhecimento, procure ser sempre o melhor no que faz sem utilizar os demais para isso.

O grande segredo do marketing pessoal é saber expor a sua imagem para que os outros a vejam da melhor maneira possível.

Sucesso na Profissão

Hoje para se alcançar o mais alto nível do mercado globalizado, que se encontra cada vez mais competitivo e em rotineiras mudanças, só depende do desejo de cada um.

Basta estar também sempre em mudanças, buscar mais qualidade de serviços, produtos e de vida, estar em constante aperfeiçoamento. Com todos esses requisitos o sucesso depende somente de cada um.

“Mesmo que não saiba escrever um livro és escritor da sua vida”.(Lievore, 2000) as atividades acontecem conforme o seu comando, suas decisões, suas maneiras de agir de se comportar.

“Apesar de todos os problemas, nunca, nunca, nunca desista” (Winston Churchill), muitas das vezes tudo pode parecer complicado e difícil de seguir e de realizar, mais se desistir jamais saberá se conseguiria concluir aquela atividade, pois nem a tentou. Os problemas serão o aprendizado que te diferenciará dos demais na hora de resolver uma grande questão na organização em que trabalha ou na vida pessoal.

Deverá lhe propor desafios, metas a ser alcançado, planejar-se para obter o resultado, sempre prevendo as situações futuras e mesmo que lhe pareça impossível de alcançar jamais desista, pois não é através do fracasso de uma atividade que você irá obter o tão desejado sucesso.

Com o marketing pessoal em mãos comece agora a assumir uma nova postura em sua vida profissional e pessoal e passar a sua nova imagem positiva, motivada e colaborativa.

Conclusão

Conclui-se que o Marketing Pessoal veio para ser um aliado para o crescimento profissional e pessoal.

O planejamento profissional e pessoal tornou-se de extrema importância para o profissional de secretariado que busca destacar-se. Por isso ser ousado, buscar investir-se em si mesmo, ter sempre desafios a cumprir, buscar novos contatos, são requisitos que poderão garantir e assegurar seu emprego e te destacar diante dos demais membros da empresa.

O ponto de entrada da empresa é o profissional de secretariado executivo, por isso estar em constante atualização é uma tarefa importantíssima para os melhores resultados da empresa e do profissional.

REFERÊNCIAS:

MATTOS, Vera. **Super Secretária: O guia para a profissional que quer vencer na vida.** São Paulo: Nobel, 1999. 109.

LIEVORE, José Alfredo. **Marketing Pessoal: O sucesso é você Mas... com muita emoção.** IV Ed. Londrina: Grafmark, 2000. 102p.

PAVAN, Carla Fraga. **A influência do Marketing Pessoal para uma carreira de sucesso na area secretarial.** 2007. 53f. Monografia (Especialização em Gestão Empresarial para Secretárias) - Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo.

Disponível em:< http://www.sinsec-abc.org.br/pdf/a_influencia.pdf >. Acesso em: 16 maio de 2010.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Ana Julia Silva DOBIS*

Suzane GIBALA *

Kathe Cristina BONUGLI **

Resumo: O artigo a ser apresentado tem como objetivo demonstrar que a Inteligência Emocional deve fazer parte do trabalho do profissional de secretariado executivo, pois muitas informações e certas competências dependem dele e a transparência, discrição e o bom relacionamento para o secretário atingir várias visões aos demais colaboradores e líderes superiores. Utilizar algumas técnicas da Inteligência Emocional gerará um trabalho produtivo e assertivo.

O psicólogo Daniel Goleman, PhD, com seu livro "Inteligência Emocional" afirma que a Inteligência Emocional é o maior responsável pelo sucesso e o insucesso das pessoas. A utilização correta da Inteligência Emocional para o profissional de Secretariado Executivo é primordial nas organizações, ter o controle das situações e utilizar das ferramentas corretas para se obter um bom comportamento e bom relacionamento é muito importante, pode-se dizer que é uma das chaves para o sucesso. Os temas a serem abordados serão a competência interpessoal e as habilidades da inteligência emocional bem como estabelecer em parâmetros de utilização destas ferramentas na profissão do Secretariado Executivo.

Palavras chaves: Inteligência Emocional, Organizações, Competências, Secretariado e Habilidades da inteligência emocional

Abstract: The paper to be presented seeks to demonstrate that emotional intelligence should be part of the work of executive secretarie, as much information and rely on them certain powers and transparency, discretion and good relations to the Registrar reaches several views to the other top leaders and employees. Using some techniques of Emotional Intelligence will generate productive employment and assertive. Psychologist Daniel Goleman, PhD, with his book "Emotional Intelligence" argues that emotional intelligence is most responsible for success or failure of individuals. The proper utilization of Emotional Intelligence for Professional Executive Secretariat is essential in organizations, have control situations and use the correct tools to achieve a good performance and good relationship is very important, we can say that is one of the keys to success. Topics to be the competence and interpersonal skills of emotional intelligence as well as to establish parameters for the use of these tools in the Executive Secretary.

Keywords: Emotional Intelligence, Organizations, Skills, Secretary and Abilities of emotional intelligence.

História do Secretariado Executivo

Os primeiros registros da profissão de secretária datam dos tempos dos faraós, quando era exercida pelo sexo masculino, na figura dos escribas. Com a Revolução Industrial, apareceu novamente à função de secretário e, após as duas guerras mundiais, por falta de mão-de-obra masculina, houve o surgimento da figura feminina bastante atuante na área, na Europa e nos Estados Unidos. No Brasil, a mulher surge como secretária na década de 50.

Nessa mesma época, houve a implantação de cursos voltados para a área como, por exemplo, datilografia e técnico em secretariado. O trabalho da secretária mudou muito com o decorrer do tempo. Se antes precisava ser uma exímia datilógrafa e fazer exatamente o que o chefe pedia, hoje ela assumiu uma posição mais independente, tomando decisões e observando o que deve ou não chegar às mãos da chefia. A datilografia e a taquigrafia foram deixadas para trás e substituídas pelas novas tecnologias.

A secretária moderna é praticamente uma assessora da presidência ou diretoria para a qual trabalha, além de gerenciar a qualidade das atividades que desenvolve na empresa, também administra a vida e a agenda particular dos executivos.

Trata-se, portanto, de uma tarefa de extrema confiança, que exige discrição absoluta. Diante disso, as palavras que poderiam apontar como importantes na rotina diária de uma secretária seriam: postura, discernimento e jogo de cintura.

Nas décadas de 60 e 70 houve a expansão da profissão, mas somente a partir dos anos 80 a categoria conseguiu, por meio de muita luta a regulamentação da profissão, com a assinatura da lei nº 7.377, de 30/09/1985. Com a regulamentação a classe ganhou força, surgindo os sindicatos das secretárias. Em 1988 foi criada a Fenassec - Federação Nacional de Secretárias e Secretários em Curitiba, Paraná. Em 7 de julho de 1989 foi publicado o Código de Ética Profissional, criado pela União dos Sindicatos.

No Brasil, a profissão acompanhou e correspondeu à altura às novas exigências e imposições do mundo do trabalho, atendendo e possuindo todas as habilidades necessárias para a consolidação no mercado, todas as conquistas resultaram de muita luta e ações em respeito e reconhecimento da profissão. Uma profissão que venceu muitos desafios participando de mudanças importantes no cenário organizacional e adaptando-se às constantes inovações e alterações.

Portanto, é comemorado no dia 30 de setembro o Dia Nacional da Secretária, que tem início quando pela primeira vez uma mulher escreveu em público numa máquina de escrever, chamava-se Lilian Sholes, seu pai Christopher Sholes que inventou um tipo de máquina. Lilian Sholes nasceu em 30 de setembro de 1850, e por ocasião do centenário do seu nascimento foi feita várias comemorações e também concursos para eleger a melhor datilógrafa, desta forma os concursos se tornaram um sucesso se repetindo a cada ano sempre em 30 de setembro e como

participavam dos concursos várias secretárias, o dia passou a ser conhecido como o dia da secretária^{tt}.

Competência Interpessoal: Eu e os Outros

Conforme Moscovici (pg 66 à 69 – 2002) a convivência humana é difícil e desafiante, principalmente em locais de trabalho. Pessoas convivem e trabalham com outras pessoas e portam-se com outras pessoas, isto é reagem às outras pessoas com as quais entram em contato: comunicam-se, simpatizam, e sentem atrações, antipatizam e sentem aversões, aproximam-se, afastam-se, entram em conflito e reagem, competem, colaboram, desenvolvem afeto.

O processo de interação humana é complexo e ocorre permanentemente entre pessoas. Sob forma de comportamentos manifestos e não-manifestos, verbais e não-verbais, pensamentos, sentimentos, reações mentais, e/ou físico-corporais. Assim uma postura, como o olhar, um gesto, uma postura corporal, um deslocamento físico de aproximação ou afastamento constituem formas não-verbais de interação.

Conforme o autor o fato de sentir a presença dos outros já é interação. A forma de interação humana mais freqüente e usual, contudo, é representada pelo processo ampliado de comunicação seja verbal ou não-verbal. A primeira impressão: estão condicionadas a um conjunto de fatores psicológicos da experiência anterior de cada pessoa, suas expectativas e motivação no momento e a própria situação do encontro. Primeira impressão poderá ser muito diferente se certos preconceitos prevalecerem ou não, e as predisposições do momento forem favoráveis ou não a aceitação de diferenças no outro e se o contexto for formal ou informal, de trabalho neutro ou de ansiedade e poder assimétrico, tal como, por exemplo, uma entrevista para solicitar emprego, promoção ou outras vantagens.

Conforme Fella, quando a primeira impressão é positiva de ambos os lados haverá uma tendência a estabelecer relações de simpatia e aproximação que facilitarão o relacionamento interpessoal e as atividades em comum, caso o contrário, como impressões errôneas, trarão dificuldades e aborrecimentos desnecessários, porque não nos dispomos a rever e, portanto, confirmar ou modificar aquelas impressões.

Quando isto acontece, Moscovici afirma que ao longo da convivência forçada, como no trabalho, por exemplo, percebemos então o quanto tempo precioso e quanta energia perdemos por não tomarmos a iniciativa de procurar atitudes e preconceitos, com o fito de desfazer impressões negativas e não-realísticas. Não há processos unilaterais na interação humana: tudo que acontece no relacionamento interpessoal decorre de duas fontes: eu e o outro.

Segundo Moscovici (pg 68 a 101 - 2002), as relações interpessoais desenvolvem-se em decorrência do processo de interação e sentimentos recomendados: a comunicação, cooperação, respeito, amizade e inevitavelmente os sentimentos influenciarão as interações e as próprias atividades. Assim, sentimentos positivos de simpatia e atração provocarão aumento de interação e cooperação, ensejando maior produtividade. Por outro lado sentimentos negativos de antipatia e

³ Disponível em: www.coisasdememina.com. Acesso em 18 de setembro de 2009.

rejeição tenderão a diminuição das interações e afastamento, a maior comunicação, repercutindo desfavoravelmente nas atividades com provável queda de produtividade.

Esse ciclo atividade | interação | sentimentos não se relacionam diretamente a competência técnica de cada pessoa. Profissionais competentes individualmente podem render muito abaixo de sua capacidade por influência do grupo e da situação de trabalho.

A maneira de lidar com diferenças individuais criam certo clima entre as pessoas e tem forte influência sobre toda a sua vida em grupo, principalmente nos processos de comunicação, no relacionamento interpessoal, no comportamento organizacional e na produtividade.

Inteligência Emocional: Habilidades

Relacionada a habilidades tais como motivar a si mesmo e persistir mediante frustrações como controlar impulsos, canalizando emoções para situações apropriadas; praticar gratificação prorrogada, motivar pessoas, ajudando-as a liberarem seus melhores talentos e conseguir seu engajamento os objetivos de interesses comuns.

Segundo Goleman (1998), Inteligência emocional é a capacidade de identificar os próprios sentimentos e os dos outros, de motivar-se e gerir bem as emoções dentro de próprios relacionamentos.

Uma competência indispensável ao Secretariado Executivo é o gerenciamento das emoções. A acelerada evolução da profissão provocou a multiplicação das atividades desenvolvidas, hoje além das competências técnicas tais como gerenciamento de arquivos, documentos e agendas, dessa forma deverá ter capacidade para tomar decisões administrativas e conhecimentos de funções gerenciais, além de atender a empresa, sua missão e seus objetivos, trabalhar com a cultura organizacional, ser um agente executor mais próximo do centro de deliberação do processo decisório, e muito mais.

Sendo necessário ter alto controle emocional e grande capacidade emocional, além de habilidade no relacionamento interpessoal, as emoções podem fornecer ao profissional informações valiosas sobre si mesmo, sobre outras pessoas e sobre as diversas situações vivenciadas por ele.

Para Weisinger (1997), a Inteligência Emocional é simplesmente o uso inteligente das emoções, fazer intencionalmente com que as suas emoções trabalhem a seu favor, usando-as como ajuda para ditar seu comportamento e seu raciocínio de maneira a aperfeiçoar seus resultados.

Em 1990 segundo Goleman, dois psicólogos, sendo eles Peter Solovey John Mayer da Universidade de New Hampshire propuseram uma teoria abrangente da Inteligência Emocional. Segundo os psicólogos definiram a inteligência emocional em termos de ser capaz de monitorar os sentimentos próprios e os de outras pessoas de utilizar os sentimentos para guiar o pensamento e a ação.

Para Goleman (2002), sobre as cinco habilidades da inteligência emocional afirma:

Autoconsciência – é a capacidade de dizer o que cada um está sentindo em cada momento da vida. Ter consciência é ser capaz de saber o que se está sentindo, ser capaz de monitorar-se e observar-se em ação, para que possa influenciar suas próprias emoções e ajudá-las a funcionarem a seu favor.

Gerenciar com as emoções – cada emoção é um plano para o corpo, um impulso de fazer alguma coisa, gerenciar as emoções significa controlar esses impulsos. Controlar as emoções significa algo bastante diferente de sufocá-las, significa compreendê-las e usar essa compreensão para modificar a situação em seu benefício.

Motivação – são elas que conduzem o profissional para a realização das metas estabelecidas na vida. É a motivação que possibilita atingir os objetivos planejados, sejam eles quais forem. O otimismo é muito importante nesse momento, porque suas situações nunca são completamente como se deseja, sempre há perdas e ganhos no caminho da realização profissional. Sempre existem obstáculos a serem vencidos.

Empatia – significa para o autor, querer saber o que a outra pessoa sente normalmente as pessoas não dizem o que sentem, mas expressam pelo tom de voz, expressões faciais, por gestos e sinais não verbais. A empatia é vital para que haja entendimento entre as pessoas. Colocar-se no lugar do outro antes de qualquer atitude. Para o Secretariado Executivo é imprescindível a prática da empatia, pois é a base da atenção e compaixão. Ausência da empatia é algo que perturba e incomoda.

Habilidades sociais – representam a arte dos relacionamentos. Em cada contato pessoal um pode fazer o outro se sentir melhor ou pior, cada interação pode ser considerado numa dimensão: a nutrição ou o veneno.

Para ROBBINS (1943) as emoções são fatores críticos no comportamento dos funcionários, para ele há duas explicações de emoções, a primeira é o mito da racionalidade que é uma organização bem administrada, aquela que consegue eliminar, com sucesso as frustrações, medos, raivas, amor, ódio e outros. O segundo fator é responsável por deixar as emoções fora do estudo do comportamento organizacional que é a crença de que emoções de qualquer tipo são destruidoras.

Com isso mostra que emoções existem e de uma forma e bem demonstrada e em outras, são todas destruídas, porque temos algumas emoções que são exibidas em horas erradas para prejudicar nós e outros.

Alguns indivíduos têm maior capacidade de se relacionarem de forma assertiva e positiva com as pessoas, mesmo nas adversidades, eles têm persistência na busca de seus objetivos, que caracteriza as emoções dos indivíduos, sendo que aqueles que conhecem a si mesmos têm maior possibilidade de produzir de maneira eficiente gerando maiores resultados para se tornar eficaz.

A Inteligência Emocional é alcançada por meio de treino e esforço, sabendo reconhecer a necessidade de mudança e desenvolvimento, além disso, é necessário identificar exatamente o que se quer alcançar, sendo um ouvinte ou controlando seu próprio temperamento.

Não conseguimos mudar nossas vidas de um dia para outro, é preciso praticar para que se torne algo natural em nossa vida, porque as organizações procuram àquelas pessoas com capacidade de melhorar e se relacionar dentro de seu ambiente de trabalho, gerando os melhores resultados de equipe (Marcus Broilo)^{††}.

Maneira em que os indivíduos lidam com suas próprias emoções, é aquele deve saber como lidar consigo mesmo, sabendo se controlar, sendo sincero, tendo um propósito, saber gerenciar, colaborar, construir alianças, reconhecendo suas próprias necessidades de mudança.

Conforme Marcus Broilo para que traga ao indivíduo maior confiança, criatividade, proporcionando um maior aprendizado em sua jornada, com bons resultados organizacionais. E com isso cada indivíduo conhecendo a si mesmo e seus próprios sentimentos consegue seguir dentro de uma organização.

As empresas hoje em dia devem trabalhar com a inteligência emocional porque está na era da mudança, o atual mercado de trabalho, impõe novos parâmetros de avaliação.

Hoje é inevitável a aplicação da Inteligência Emocional no mercado de trabalho, ela tem papel fundamental, e dela dependem muito o sucesso e a sobrevivência de uma pessoa no mercado profissional, para efetuar-lo uma pessoa é envolvida em todos os seus aspectos inclusive psicológicos, contribuindo assim tanto para a satisfação quanto para a insatisfação.

Controlar as emoções significa algo bastante diferente de sufocá-los, pois se compreendendo o contexto emocional que se esta inserida, o indivíduo pode colocar em ação o controle de suas emoções a seu favor, de forma a provocar a satisfação pessoal no desenvolvimento das suas atividades profissionais.

A satisfação no trabalho não tem um único caminho para alcançar vai de cada um encontrar seu caminho para a satisfação.

Por Vinicius Marineli^{§§} “A inteligência emocional que consiste na habilidade de enfrentar e resolver uma situação emocionalmente instável com sucesso, ou seja, é aprender controlar as emoções para que elas trabalhem ao seu favor e não deixar que eles dominem os pensamentos fazendo com que tomemos decisões inadequadas e irracionais. Não somente às exigências, mas como os profissionais de Recursos Humanos, sejam líderes ou colaboradores, no seu perfil devem ser exigidos certas mudanças”.

^{††} **Marcus Broilo**, 29 anos Florianópolis. Disponível em : www.rh.com.br/Portal/Mudanca/Entrevista/ As Emoções fazem parte da sua vida. Acesso: 15 de março de 2010.

^{§§} **Mauricio Marineli**: Profissional de empresa multinacional há 14 anos, dos quais 6 atuou na área de Tecnologia da Informação e há 8 atua na área de Recursos Humanos, atualmente como Coordenador da área de Treinamento & Desenvolvimento / Experiência no exterior em países como **Argentina, Austrália, Canadá, Estados Unidos e Nova Zelândia** - Garanta o sucesso profissional desenvolvendo sua Inteligência Emocional, Disponível site: <http://www.marineli.com.br/artigo>. Acesso: 19 de março de 2010.

Conclusão

A inteligência Emocional é algo que deve ser praticada, sendo as suas habilidades um esforço, mas duradouro não somente para fins de utilização na empresa e sim para o próprio profissional, pois foi possível observar através deste estudo que isso pode se tornar amadurecimento e realização pessoal.

Saber lidar com novas tecnologias, ter domínio em idiomas, possuir cursos de especialização não são mais considerados habilidades diferenciais se o profissional não consegue colocar em prática a sua habilidade da Inteligência Emocional, o seu relacionamento interpessoal e para o profissional de Secretariado Executivo isso é um obstáculo que pode lhe custar caro.

A autoconsciência, autopercepção e avaliação das emoções proporcionam a Secretária executiva condições de agir com equilíbrio em momentos de tensão e pressão.

Como afirma Ligia Ribeiro^{***}, Secretária Executiva de uma Multinacional: “A resiliência agregada à inteligência emocional trás a assessora um melhor desempenho, melhor relacionamento interpessoal e conseqüente crescimento profissional”.

Referencias Bibliográficas

Disponível em: <http://www.caiuaficha.com.br/testeque/teste.html>. Acessado em: 5 de março de 2010.

Disponível em <http://www.din.uem.br/ia/emocional/>. Acessado em: 5 de março de 2010.

Disponível em: http://pt.wikipedia.org/wiki/Intelig%C3%Aancia_emocional. Acessado em: 14 de março de 2010.

Disponível em: <http://www.artigos.com/artigos/humanas/sucesso-e-motivacao/etica-e-gerenciamento-das-emocoos:-saberes-essenciais-ao-sucesso-do-secretario-executivo-904/artigo/>. Acessado em: 17 de março de 2010.

Disponível em: www.revistaeficiencia.com.br/.../expansao_SemImagem3.htm. Acessado em: 19 de março de 2010.

Disponível em: www.din.uem.br/ia/emocional Acessado em: 19 de março de 2010.

MOSCOVICI, FELA – **Desenvolvimento Interpessoal: Treinamento em grupo**, 17 Edição – Rio de Janeiro – Editora Jose Olimpio, 2008.

^{***} **Ligia Ribeiro**. “O Papel E A Valorização Da Secretária Executiva. No Mundo Corporativo”: Eficiencia – A Revista do Secretariado. Disponível: www.revistaeficiencia.com.br/.../expansao

ROBBINS,STEPHEN - **Comportamento Organizacional**, 9ª Edição – São Paulo, 1943.

WEISINGER, HENDRIE – **Inteligência Emocional no Trabalho**, 12 Edição – Rio de Janeiro: Objetiva, 1997.

APRENDENDO COM OS ERROS

GOMES, Luciana Delezuk Inglês

Resumo: O objetivo deste trabalho é entender os “falsos amigos” em espanhol, que são palavras semelhantes na forma a palavras da língua portuguesa, porém diferem no significado ou sentido. Os “falsos amigos” constituem uma das heranças do latim, são vocábulos que testemunharam seus significados alterarem-se ao longo da história. Sendo assim, a proposta do presente trabalho se resume na elaboração de frases escritas em espanhol com a prática dos heterosemânticos (falsos amigos). O enfoque do trabalho versa sobre a tradução dos falsos cognatos que estão inseridos nas frases em espanhol, tendo sido a pesquisa direcionada às frases do cotidiano.

Palavras-chave: espanhol, heterosemânticos, falsos cognatos

Abstract: The aim of this study is to understand the "false friends" in Spanish, words that are similar in form to words in Portuguese, but differ in meaning or effect. The "false friends" are one of the legacies of Latin, who witnessed his words are meant to alter the course of history. Therefore, the purpose of this study is summarized in the elaboration of sentences written in Spanish with the practice of heterosemânticos (false friends). The focus of the work deals with the translation of false cognates that are embedded in sentences in Spanish, having been directed to the search phrases of everyday life.

Keywords: Spanish, heterosemânticos, false cognates

Introdução

O Homem é um ser privilegiado, pois tem a capacidade da linguagem. É a linguagem que faz com que o homem possa pensar, refletir, exprimir-se interagindo com os outros homens e com o que há a sua volta, tornando-se diferente dos outros seres vivos.

Porém, para que isso seja possível, ou seja, para pensar, refletir, exprimir-se e interagir com os seus semelhantes, o homem faz uso da língua.

A língua é o conjunto das palavras usadas por um povo e o conjunto de regras da sua gramática é concretizada pelo discurso de seus falantes, por meio da interação entre eles.

A semelhança existente entre a língua portuguesa e a língua espanhola em termos de vocabulário deve-se principalmente ao fato de o português ser uma língua latina e de grande parte do vocabulário espanhol provir do latim. Por essa razão, até os leitores que julgam nada saber sobre a língua espanhola conseguem reconhecer muitas palavras em textos nesse idioma. Por exemplo: rádio, cine, tele. Essas palavras são denominadas cognatos.

O objetivo deste trabalho é entender os “falsos amigos” em espanhol que são palavras semelhantes na forma a palavras da língua portuguesa, porém diferem no significado ou sentido.

Sabe-se que a capacidade de compreensão é em grande parte, determinada pela exposição a diferentes textos, segundo Souza (2005), este fato resulta em maior conhecimento das diversas estruturas e tipos de discurso.

O enfoque do presente trabalho versa sobre a tradução dos “falsos amigos” que estão inseridas nas frases em espanhol, tendo sido a pesquisa direcionada às frases do cotidiano.

Conhecimento de vocabulário

O conhecimento prévio diz respeito às redes de conhecimento que devem ser ativadas durante a leitura, as quais estão diretamente relacionadas à construção de significados e a interpretação da frase. Através de nossas leituras prévias (isto é, experiências anteriores) bem como de nosso conhecimento do assunto tratado, é possível estabelecer ligações e, assim, fazer as inferências necessárias para relacionar a frases com o seu verdadeiro sentido (significado). E não é necessário mencionar os problemas que acarretam para nós brasileiros: eles (falsos amigos) aparecem em qualquer tipo de texto desde os mais coloquiais, tais como músicas, filmes, jornais e revistas. Segundo Oliveira (2004), essas palavras são verdadeiras armadilhas para o leitor e tradutor brasileiro.

Um exemplo que sempre aparece nos comerciais de televisão, fazendo propaganda de algum curso de espanhol é a famosa frase “Estoy embarazada”, que na tradução para o português seria “estou grávida” e não “estou enrolada, sem jeito”, como poderiam pensar alguns brasileiros pela proximidade da escrita com o português. Em outras palavras, os falsos amigos abundam na língua espanhola e representam possibilidades de traduções verdadeiramente traiçoeiras e de conseqüências desastrosas para leitores de língua portuguesa caso a tradução real não seja conhecida.

Aprendendo com os erros

No aprendizado da segunda língua devemos levar em consideração os erros cometidos no processo ensino-aprendizagem. Isso se deve ao fato de os erros revelarem as estratégias utilizadas pelos alunos durante o aprendizado. Esses erros devem ser vistos como algo positivo e significativo.

Para Figueiredo (1982, p.11) os erros de um indivíduo são significativos:

- a) para o professor, pois, através dos erros dos alunos, ele pode checar a evolução do indivíduo em relação a um determinado objetivo, e também o que lhe cabe ainda ensinar;
- b) para o aprendiz, pois os erros são um modo que ele tem de testar suas hipóteses sobre a natureza da língua que está aprendendo;
- c) para o pesquisadores, pois os erros lhes provêm evidências de como as línguas são adquiridas ou aprendidas, e que estratégias ou procedimentos um indivíduo está empregando na aquisição ou aprendizagem de uma segunda língua.

Entendemos então que a interferência da língua materna dos alunos não é a única explicação para os erros produzidos em frases escritas.

O entendimento desses erros e uma grande quantidade de “input” podem ajudar os alunos a moldar a sua produção na aprendizagem da segunda língua.

Metodologia

No presente trabalho, encontram-se reunidos alguns falsos cognatos mais comuns em língua espanhola, todos eles completamente contextualizados em exemplos amplamente traduzidos para língua portuguesa.

Estes “falsos amigos” foram escolhidos aleatoriamente. Num primeiro momento os vocábulos foram traduzidos para o português e depois formaram-se frases do cotidiano em língua espanhola com estes “falsos amigos” (vocábulos) para demonstrar a semelhança da escrita em língua portuguesa, mas a tradução é totalmente distinta.

Segue abaixo a listagem com as frases em língua espanhola e a sua tradução para o português.

PRESUPUESTO: Pressuposto, motivo, causa, pretexto, orçamento.

Estoy haciendo los presupuestos para la fiesta.

Estou fazendo os orçamentos para a festa.

El presupuesto de la discusión fue la calidad de su trabajo.

O motivo da discussão foi a qualidade de seu trabalho.

RATO: Fração pequena de tempo, tempinho, momento.

Hacia un rato que no abría mi correo eletronico y él ya estaba abarrotado.

Fazia um tempinho que não abria meu e-mail e ele já estava lotado.

Hace un rato que el jefe salió de la oficina.

Faz pouco tempo que o chefe saiu do escritório.

ROJO: Vermelho, rubro, encarnado, ruivo, individuo de esquerda.

El jefe se puso rojo después que cayó de la escalera.

O chefe ficou vermelho depois que caiu da escada.

La camisa roja es el uniforme de la oficina.

A camisa vermelha é o uniforme do escritório.

RUBIO: Loiro, alourado, dourado.

La mujer rubia es la secretaria del jefe.

A mulher loira, é a secretaria do chefe.

SALSA: Molho, tempero.

La lasana de salsa blanca es mejor que la de salsa roja.

A lasanha de molho branco é melhor que a de molho vermelho.

La salsa de la comida Peruana es muy fuerte.

O tempero da comida Peruana é muito forte

SITIO: Sítio, lugar, terreno espaço, assedio, cerco, chácara, pequena propriedade no campo.

La oficina se queda en un sitio lejos.

O escritório fica em um lugar distante.

El bolígrafo está en el cajón en un sitio pequeño.

A caneta está em uma gaveta em um lugar pequeno.

FIRMAR: Firma, assinatura.

Todas las hojas del documento deben ser firmadas.

Todas as folhas do documento devem ser assinadas.

La carta fue firmada por el jefe de la empresa.

A carta foi assinada pelo chefe da empresa.

BALCON: varanda, sacada.

El balcón de la empresa es muy pequeño.

A sacada da empresa é muito pequena.

El jefe se encuentra en el balcón.

O chefe da empresa está na sacada.

BARRA: peça cilíndrica de metal, lingote, sinal gráfico, meia grade nas salas de tribunal; balcão, mostrador (lanchonete, bar); torcida, turma de amigos.

El jefe mandó comprar una barra nueva.

O chefe mandou comprar um balcão novo.

El cliente quebró la barra.

O cliente quebrou o balcão.

CLASE, categoria, grupo, ordem; gênero, tipo, natureza; aula (ministrada pelo professor).

La secretaria no fue para la clase porque estaba trabajando.

A secretária não foi para a aula porque estava trabalhando.

La secretaria va a dar clases em esta semana.

A secretária vai dar aula nesta semana.

ABONO adubo; abono, fiança, garantia; assinatura; prestação.

El unico abono que la secretaria tiene es su servicio.

A única garantia que a secretária tem é o seu serviço.

Sólo faltaba el abono del jefe.

Só faltava a assinatura do chefe.

ACORDARSE: acordar, combinar, concordar; conciliar, acomodar; lembrar.

La secretaria acordó el jefe de la reunión.

A secretária lembrou o chefe da reunião.

El jefe no se acordó de abonar el documento.

O chefe não se lembrou de assinar o documento.

APELLIDO: sobrenome.

Por favor, ¿cuál es su apellido?

Por favor, qual é o seu sobrenome?

La secretaria necesita de su apellido para el registro.

A secretária precisa do seu sobrenome para o cadastro.

APOSENTAR organizar.

La secretaria aposentó su archivo.

A secretária organizou o seu arquivo.

La secretaria aposentó la charla.

A secretária organizou a palestra.

JAMÓN: significa presunto, presunto cru, pernil de porco.

El jamón de puerco esta muy apetitoso.

O pernil de porco está muito apetitoso.

El jamón es mi predilecto.

O presunto é o meu predileto.

FECHADO: do verbo fechar: datar. Fechado é: participio.

El documento estaba fechado em el día de hoy.

O documento foi datado hoje.

Mi pedido no ha llegado, porque no tenía fecha.

Minha encomenda não chegou, pois não foi datada.

BORRAR: significa borrar, riscar, apagar, rasurar. Figurado: esquecer-se, apagar-se.

La chica borró su nombre de la libreta

A menina riscou seu nome da agenda.

Aquel momento no se borrará de mi memoria.

Aquele momento não se apagará da minha memória.

BRINCAR: significa saltar, pular.

Brincar es la mejor forma de vivir.

Pular é a melhor forma de viver.

El perro brincó en la pared y huyó rápidamente.

O cachorro pulou o muro e fugiu rapidamente

CACHORRO: significa filhote de cão ou de outro mamífero.

Los cachorros de Panda parecen muñecos de peluche.

Os filhotes de Panda parecem bonecos de pelúcia.

El cachorro de león es muy peligroso.

O filhote de leão é muito perigoso.

CHICO: significa chico(a), pequeno(a), menino(a), garoto(a).

El chico es muy simpático.

O menino é muito simpático.

La secretaria utiliza un cuaderno chico para sus apuntamientos.

As meninas estudarão muito.

CARROZA: significa carruagem, carro(de desfile ou alegórico), rabeção(de enterro), coberta, careta.

La secretaria compró una carroza dorada.

A carruagem era toda dourada.

Las carrozas eran muy hermosas y estaban en el pátio de la fábrica.

Os carros alegóricos eram muito bonitos.

CUBIERTOS – Adjetivo masculino que significa talheres (para comer).

Ya fueron encontrados los cubiertos adecuados para La cena con los gerentes y directores.

Já foram providenciados os talheres adequados para o jantar com os gerentes e diretores.

Los cubiertos están siendo comprados por el departamento de compras.

Os talheres estão sendo comprados pelo departamento de compras.

CUELLO – Significa pescoço; (de la camisa), gola, colarinho.

La secretaria tiene un bonito colar en su cuello.

A secretária possui um lindo colar em seu pescoço.

El cuello del jefe está manchada de lápiz labial.

O colarinho do chefe está manchado de baton.

DISTINTO – Adjetivo que significa diferente.

El relatorio de este mes quedmuy del mes pasado.

O relatório deste mês ficou diferente do mês passado.

Los uniformes de las secretarias quedaran distintos.

Os uniformes das secretárias ficaram diferentes.

EMBARAZADA – Adjetivo feminino que significa estar grávida.

Cláudia, secretaria ejecutiva, está em licença porque está embarazada.

Cláudia, secretária executiva, está em licença porque está grávida.

Las embarazadas que trabajan tienen el directo de quedar en sus casas por un determinado tiempo cuando nacen sus hijos.

As grávidas que trabalham têm o direito de ficar em suas casas por um determinado tempo quando nascem seus filhos.

EMPAREDADO – Significa sanduíche

En la empresa sirven a las 16 horas emparedado con té.

Na empresa servem às 16 horas sanduíche com chá.

En el desayuno por la mañana, en la reunión, no teníamos emparedados.

No café da manhã da reunião não tinha sanduíches.

ENOJADO – Significa zangado.

Mi director quedó enojado porque el relatório no estava pronto.

Meu diretor ficou zangado porque o relatório não estava pronto.

La secretaria estaba enojada por la actitud de su jefe.

A secretária estava zangada pela atitude de seu chefe.

TOMAR – Significa aceitar (dinero, regalo), pegar (meio de transporte)

El office boy llegó atrasado al empleo porque no conseguiu tomar el autobús en el horario correcto.

O office boy chegou atrasado ao emprego porque não conseguiu pegar o ônibus no horário correto.

Voy al banco tomar dinero para pagar los funcionarios.

Vou ao banco pegar dinheiro para pagar os funcionários.

GOMA – Significa cola, borracha.

El vendedor derramó goma en sus notas fiscales.

O vendedor derramou cola em suas notas fiscais.

La correspondencia se quedó rasgada porque colocaran mucha goma en el sobre.

A correspondência ficou toda rasgada porque colocaram muita cola no envelope.

TIENDA – Significa loja.

Los vendedores de la tienda tratan muy mal sus clientes.
Os vendedores da loja atendem muito mal seus clientes.

. **OLLA**: panela, não interpretar como ola que significa onda.

En mi calle existe un comercio de ollas muy buenas.

Na minha rua existe um comércio de panelas muito boas.

Conozco una tienda que negocia ollas importadas.

Conheço uma loja que negocia panelas importadas.

OSO: urso, não interpretar como hueso que significa osso.

El ejecutivo miró el oso fuera del zoológico.

O executivo viu o urso fora do zoológico.

Nuestro zoológico tiene varios osos.

Nosso zoológico tem vários ursos.

PALCO: camarote, não interpretar como escenario lugar onde os atores representam.

Los ejecutivos asistieron el juego de fútbol en el palco.

Os executivos assistiram ao jogo de futebol no camarote.

Algunos funcionarios asistieron del palco la presentación del solista.

Alguns funcionários assistiram do palco a apresentação do concertista.

PASTA: massa, não interpretar igual pasta do português que significa maleta ou creme.

Los funcionarios de la empresa salieron para comer una pasta en el restaurante.

Os funcionários da empresa saíram para comer uma massa (macarrão) no restaurante.

Hicimos en nuestra empresa una masa para almorzar.

Fizemos em nossa empresa uma massa para almoçar.

VACACIONES: férias, não interpretar como colectivo de vaca (animal).

El gerente estaba de vacaciones de su trabajo.

O gerente está em férias do seu trabalho.

Trés personas están de vacaciones en aquella tienda.

Três pessoas estão de férias naquela loja.

PERIODICO: jornal, não interpretar como período que é o espaço de tempo.

El ejecutivo prefiere leer el periódico.

O executivo prefere ler o jornal.

Tengo en mi tienda periódicos para vender.

Tenho em minha loja jornais para vender.

CURA: Padre, não interpretar com referência ao verbo curar do português que significa restabelecimento da saúde.

El Cura rezó una misa en aquella empresa.

O Padre rezou uma missa naquela empresa.

El gerente llamó el Cura para rezar una misa de gracias.

O gerente chamou o Padre para rezar uma missa de graças.

PEGAR:: Colar, grudar, unir.

Com el pagamento pego los dibujos em lãs hojas.

Com cola colo os desenhos nas folhas.

Com el pegamento pego las correspondencias.

Com cola colo as correspondências.

PLÁTANO:: Banana.

Había plátanos em el desayuno de la secretaria.

Tinha banana no café da secretária.

Em la merienda los trabajadores comen plátano.

No lanche os trabalhadores comem banana.

POLTRÓN:: Preguiçoso, vadio.

Em la oficina el mecánico poltrón no via a arreglar los coches.

Na oficina o mecânico preguiçoso não vai arrumar os carros.

Lunes Pasado el estudiante poltrón no fue a la clase.

Na segunda o estudante preguiçoso não foi para a aula.

POLVO:: Pó, partícula, poeira.

El escritorio de la secretaria estaba com mucho polvo.

A escrivaninha da secretária estava com muito pó.

Em la clase había mucho polvo.

Na sala de aula havia muita poeira.

CENA: Jantar, ceia.

La secretaria fue a la cena com su jefe.

A secretária foi jantar com seu chefe.

Em el miércoles tuve una cena com todos los funcionarios.

Na quarta-feira teve um jantar com todos os funcionários.

LISTOS: Rápido, ágil.

La secretaria pasó el fax listo.

A secretária passou o fax rápido.

El jefe llegó muy listo al despacho.

O chefe chegou muito rápido ao escritório.

PADRE:: Pai

El padre fue a la formatura de su hija.

O pai foi a formatura de sua filha.

Los padres fueron em la reunión de la escuela.

Os pais foram na reunião da escola.

SERENO: guarda noturno

La secretaria contrajo el sereno.

A secretária contratou um guarda noturno.

El sereno protege la compañía de los perigos de la noche.

O guarda noturno protege a empresa dos perigos da noite.

SETA: Cogumelo

En la cena comercial comía la carne con las setas.

No jantar de negócios havia carne com cogumelos.

El presidente de la compañía tiene alergia las setas.

O presidente da companhia tem alergia a cogumelos.

SOBRE: Envelope

La letra fue puesta en el sobre y el enviado para el sector financiero.

A carta foi colocada no envelope e enviada para o setor financeiro.

En la lista de las compras para la oficina tenía sobres.

Na lista de compras para o escritório havia envelopes.

TALLER: Oficina

Antes de viajar para la reunión la secretaria tomó el coche en el taller para la revisión.

Antes de viajar para a reunião a secretária levou o carro na oficina para revisão.

La compañía cerró el contrato con el taller para la manutención de coches de sus funionarios

A empresa fechou contrato com a oficina para manutenção dos carros dos funcionários.

LIGAR: Llamar

Para hacer una llamada telefónica es necesaria autorización de los comandos.

Para fazer uma ligação telefônica é necessário autorização da chefia.

Solamente la secretaria podrá hacer una llamada para el exterior.

Somente a secretária poderá fazer uma ligação para o exterior.

TORPE : Desajeitado

El candidato el vacante de la compañía no puede ser torpe.

O candidato a vaga da empresa não pode ser desajeitado.

El empleado torpe no es visto con los buenos ojos en la compañía.

O funcionário desajeitado não é visto com bons olhos na empresa.

Considerações Finais

Através da pesquisa de vocabulário em língua espanhola realizada, foi possível identificar algumas palavras que tem a escrita em língua espanhola muito próxima a língua portuguesa, mas o seu significado é totalmente diferenciado. Para tanto, foi organizada uma listagem de “falsos amigos”, estes foram inseridos em frases do cotidiano para exemplificar seu uso.

Dessa forma, pode-se concluir que é imprescindível o conhecimento de uma segunda língua, no caso específico, a língua espanhola, para que não ocorram incidentes na tradução e interpretação do vocábulo.

Por meio deste trabalho, acreditamos auxiliar algumas pessoas com a compreensão dos exemplos de vocábulos em língua espanhola acima citados.

Referências Bibliográfica

FIGUEIREDO, Francisco José Quaresma de. *Aprendendo com os erros: uma perspectiva comunicativa do ensino de línguas*. São Paulo: UFG, 1982.

OLIVEIRA, Ronaldo Alves de. *280 erros comuns na tradução da língua inglesa*. 2 ed. São Paulo> Edicta, 2004.

SOUZA, Adriana Grade Fiori et al.. *Leitura em língua inglesa: uma abordagem instrumental*. São Paulo: Disal, 2005.

DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL EM PONTA GROSSA

Fernando CONRADO*

Georgiane VAZQUEZ**

Resumo:

O termo “desenvolvimento sustentável” ficou conhecido na década de 1990 com o objetivo de fazer com que o ser humano conquiste o progresso desejável no momento presente, possibilitando que as futuras gerações também atendam as suas necessidades. Através da pesquisa realizada, fica evidente que o termo “desenvolvimento sustentável” está presente ao nosso redor, desmistificando a percepção de que é apenas mais um termo moderno, assim como a responsabilidade social. Foram pesquisadas atitudes concretizadas por duas organizações distintas na cidade de Ponta Grossa que almejam preservar o meio ambiente e desenvolver-se de maneira sustentável. No setor privado, foram identificadas ações de como se pode contribuir para o bem estar da atual população e de como vir a prevenir danos que possam afetar as futuras gerações. O desenvolvimento sustentável, em outras palavras, busca o progresso através de ações corretas que não prejudiquem o meio ambiente. Atualmente, as organizações que visam à melhoria contínua, objetivam possuir certificações que sejam reconhecidas internacionalmente, bem como as da série ISO que são reconhecidas em mais de 150 países, permitindo com que as organizações progridam e conquistem bons olhares das partes interessadas. No setor público, é demonstrada uma forte preocupação com a população local, tendo como foco principal a melhoria constante da coleta seletiva de resíduos na cidade de Ponta Grossa. Cabe ao profissional de secretariado executivo estar atualizado e informado a respeito do modo de agir das organizações, já que o mesmo deve estar atualizado e ser um agente facilitador.

Palavras-chave: desenvolvimento sustentável, meio ambiente e secretariado executivo.

Abstract: The term “sustainable development” came to prominence in 1990 with the objective of making human beings to conquer the desirable progress in the present moment, allowing the future generations to meet their needs. Through the survey, it is evident that the term “sustainable development” is all around us, demystifying the perception that it is just a modern term, as well as the social responsibility. They were investigated attitudes achieved by two separated organizations in the city of Ponta Grossa that aims to preserve the environment and to develop in a sustainable manner. They were identified actions that can contribute to the well-being of the current population and how to prevent damage that could affect the future generations in the private sector. Sustainable development in other words, seeks the progress through the correct actions that don't harm the environment. Nowadays, the organizations that focus on continuous improvement, aim to have certifications that can be internationally recognized, as well as to have the ISO series ones

* Acadêmico do curso de Secretariado Executivo da Faculdade Sant'Ana. E-mail: nandoconrado@hotmail.com

** Professora da disciplina de Elaboração de Projeto da Faculdade Sant'Ana. E-mail: profgeorgiane@hotmail.com

that are recognized in over 150 countries, making it easy for organizations to move forward and to conquer good looks of stakeholders. In the public sector, it is demonstrated a strong concern with the local population, with special focus on continuous improvement of the selective collection of waste in the city of Ponta Grossa. The professional Executive Secretary must be updated and informed about the way of acting of the organizations, since this professional should be a facilitator, as well.

Key-words: sustainable development, environment and executive secretary.

DESENVOLVIMENTO E SUSTENTABILIDADE

A ética e o respeito ao ser humano são valores fundamentais, obter avanços sem prejudicar o próximo está dentro deste contexto. O homem a cada dia está a procura de melhorias em sua vida, bem como as organizações visam o desenvolvimento estrutural, econômico e tecnológico.

A crença na idéia de desenvolvimento, entendida como a possibilidade de progresso e de crescimento ilimitado, constituiu-se como um marco da sociedade industrial ocidental, em meados dos anos de 1940, após a Segunda Guerra Mundial, no momento em que a grande necessidade era a reconstrução das sociedades afetadas pela guerra. De acordo com Ribeiro (2005) o desenvolvimento foi então entendido e caracterizado com o crescimento da economia, da tecnologia, da urbanização e do aumento da produção na esfera capitalista em quaisquer faces da vida social.

Nos anos de 1960 surge o questionamento referente ao desenvolvimento insustentável, questionado por movimentos ecológicos indignados com o método amplamente materialista, individual, bélico, competitivo e degradador do meio ambiente, como exemplo na década de 1970, surge a primeira crise mundial de um recurso natural, a do Petróleo.

Atualmente ouve-se muito o termo desenvolvimento sustentável, o qual é para muitos, incompreendido, inalcançável e platônico. O conceito surge na década de 1980, com a realização da Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (CMMAD), constituída por representantes de governos, ONGs e da elite científica de vários países por meio de um documento intitulado como *Our common future*. A CMMAD foi criada em 1983 pela Assembleia Geral da ONU com o intuito de suprir às resoluções da Conferência Mundial sobre Meio Ambiente Humano de 1972, conhecida como Conferência de Estocolmo. O documento, *Our Common Future*, publicado em 1987 na Inglaterra e nos EUA, pela Oxford University Press, é publicado no Brasil em 1988, pela Fundação Getúlio Vargas do Rio de Janeiro, trazendo o título *Nosso Futuro Comum*. A definição reconhecida mundialmente de desenvolvimento sustentável, é apresentada no documento e ganha destaque na década de 1990, um “desenvolvimento que é capaz de garantir as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras atenderem também às suas” (CMMAD, 1988: 9).

O presente trabalho tem como objetivo desmistificar o desenvolvimento sustentável e incluí-lo na sociedade através dos exemplos dos setores público e privado na cidade de Ponta Grossa. Em entrevista com duas pessoas com cargos e funções diferenciadas, sendo a do setor privado gerente de Qualidade de uma empresa e a outra, a do setor público, diretor de meio ambiente da cidade de Ponta Grossa em exercício no ano de 2009. Duas organizações distintas nos mostram seus meios, alternativas e percepções de como colaborar com a sociedade e com o meio ambiente. A questão ambiental ganhou destaque mundial nos anos 2000 a partir de cenas visualizadas pelo próprio autor, o homem. A preocupação com o meio ambiente vem aumentando e exigindo que sejam tomadas atitudes, já que as ações antrópicas não mediram esforços para obter lucro, desenvolvendo-se através de ações predatórias, pouco se importando com suas conseqüências, trazendo a escassez de recursos naturais do Planeta Terra. O inevitável e incontrolável aquecimento global vem causando o derretimento das geleiras e conseqüentemente o aumento do nível do mar que modifica o hábitat natural de espécies presentes naquelas e em outras condições, proporcionando a extinção e diminuição da biodiversidade.

Faz-se necessário o entendimento da questão estudada, não ser pertinente somente a grandes organizações. Planejamento, racionalidade e sustentabilidade, visam o bem estar dos habitantes da Terra do presente e do futuro.

DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL EM PONTA GROSSA: UMA MISSÃO POSSÍVEL

De acordo com Ribeiro (2005), as definições de desenvolvimento, entre as décadas de 1950 e 1970, situavam-se na aceleração do crescimento econômico de curto prazo, especialmente na valorização da busca de lucro por meio dos espaços e recursos inexplorados. Para Veiga (2008), desenvolvimento é sinônimo de crescimento econômico, para medi-lo basta considerar a evolução de indicadores bem tradicionais, como por exemplo, o Produto Interno Bruto *per capita*. Segundo Veiga (2008), o ideal de desenvolvimento sustentável deve ser entendido como um dos mais generosos ideais surgidos no século passado, no ponto de vista do autor, somente comparável a idéia de justiça social. Ambos são valores fundamentais de nossa época por demonstrarem desejos coletivos almejados pela humanidade, ao lado da paz, da democracia, da liberdade e da igualdade. Ao mesmo tempo, para Veiga (2008), nada assegura que possam ser de fato possíveis e realizáveis.

Ao analisarmos o caso da organização privada, AP Winner Indústria e Comércio de Produtos Químicos Ltda, localizada no Município de Ponta Grossa – PR, bairro Cará-Cará, presente na Bacia Hidrográfica do Rio Tibagi, revelamos que o desenvolvimento sustentável não é definitivamente algo impossível, apesar de Veiga (2008) considerar que o termo “nada assegura que possa ser algo possível e realizável”. É interessante destacar os métodos utilizados pela empresa privada que visa o bem estar de seus colaboradores, vizinhos e ao meio ambiente em geral. A mesma não possui sua própria marca devido ao fato de ser uma prestadora de serviços.

É destacada, por tomar medidas através de planejamentos a longo prazo que conseqüentemente colaboraram para suas certificações, já que os órgãos certificadores são rigorosos tratando-se de substâncias químicas tóxicas e inflamáveis.

Simples idéias e atitudes tomadas que visam o desenvolvimento sustentável na região dos Campos Gerais são discutidas neste trabalho. Em entrevista com Paulo Barros, diretor de meio ambiente da cidade de Ponta Grossa são investigadas ações realizadas voltadas a desenvolvimento sustentável pela Prefeitura Municipal de Ponta Grossa, bem como os projetos que hoje estão presentes na cidade e que colaboram de certa forma com a população e com o Planeta Terra. A prefeitura faz sua parte através da busca em melhorias na coleta de resíduos, a partir de novos métodos de separação, reciclagem e também por meio de programas sociais.

“Adotamos o programa Feira Verde, que é a troca de lixo reciclável por fruta ou verdura. A feira verde não é apenas um programa ambiental, sendo também um programa de saúde pública. A prefeitura disponibiliza de um caminhão que vai aos bairros trocando dois quilos de material reciclável por um quilo de alimento. O material coletado é então levado até a associação dos catadores, onde é feita a separação, prensagem e conseqüentemente fica pronto e apto para a comercialização”.^{†††}

Outra medida tomada pela prefeitura de Ponta Grossa teve início no ano de 2008, de acordo com Paulo Barros:

“Fizemos um trabalho de fiscalização de pneus inutilizados em empresas de grande porte aqui na cidade de Ponta Grossa, novamente não sendo somente uma ação ambiental, como também de saúde pública, pois sabe-se os perigos, doenças e a poluição que este tipo de material descuidado e em exposição pode gerar a população e ao meio ambiente”.

O homem passou a ter nova visão para a questão socioambiental de acordo com Kraemer (2002), nas décadas de 1960 e 1970. Essa questão ganhou espaço e posicionou o meio ambiente como um dos princípios fundamentais do homem moderno. Nos anos de 1980, os gastos com proteção ambiental começaram a ser percebidos e analisados pelas empresas líderes, não como custos, mas como investimento no futuro e como vantagem competitiva.

Ribeiro (2005), diz que na indústria, a questão ambiental foi inserida nas tomadas de decisão após a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, em 1992, com a apropriação do conceito de desenvolvimento sustentável. Embora o conceito seja

^{†††} - Entrevista realizada com Paulo Barros, diretor de meio ambiente da cidade de Ponta Grossa em exercício no ano de 2009.

ainda ambíguo, sua apropriação pelo setor empresarial foi fator importantíssimo para a institucionalização das normas ambientais voluntárias, sobretudo as da série ISO 14000. Segundo Ribeiro (2005), as empresas precisam de instrumentos que requerem o envolvimento de um maior número de pessoas no processo de tomada de decisão, os quais proponham meios para conduzir as respostas de empresas, órgãos de fiscalização e da sociedade civil. Atualmente, o instrumento mais utilizado é o sistema de gestão ambiental baseado na norma ISO 14001. Essas normas são apresentadas pelo setor empresarial como garantia da qualidade ambiental e impulsionadoras do desenvolvimento sustentável, uma vez que possibilitaram a construção de parcerias entre os atores sociais: indústria, governo e sociedade civil. A norma ISO 14001 foi criada para auxiliar as organizações a identificar, priorizar e gerenciar seus riscos ambientais com parte de suas práticas usuais, exigindo que elas se comprometam com a prevenção da poluição e com melhorias contínuas, como parte do ciclo normal de gestão empresarial. A norma é baseada no ciclo PDCA do inglês “plan-do-check-act” – planejar, fazer, checar e agir. Através da entrevista realizada com a gestora de qualidade da empresa AP WNNER, Márcia M. da Silva, menciona-se o que teve de ser feito para adequar-se a ISO 14001:

“Tivemos que contratar um consultor para realizar levantamentos das documentações necessárias, pois os órgãos certificadores não aceitam plano de ação e exigem muitas documentações, sendo um processo burocrático para adotar-se a ISO. As auditorias solicitaram para que ajustássemos alguns processos, como por exemplo, a diferenciação das canaletas de contenção, que evitam que os resíduos cheguem ao solo e conseqüentemente ao lençol freático em caso de vazamento. Teve de ser remanejada a nossa logística e investir muito em treinamento de pessoal”.

Por compromisso social, a estratégia de *marketing* ou oportunidades de negócio, os agentes econômicos têm tomado atitudes para adotar sistemas de gestão ambiental e certificá-los pela norma ISO 14001. Verifica-se tal linha de pensamento através da entrevista com Márcia M. da Silva, a qual comprova a necessidade das empresas buscarem atualizações e certificações:

“ nós possuímos a certificação ISO 9001 no ano de 1998 e a ISO 14001 desde 2008. Foi um processo demorado. Resolvemos a partir do momento da percepção de sinais de clientes que começaram a questionar a ISO 14001. Foi totalmente positivo para nós. Clientes solicitaram novos produtos, a empresa começou a ser mais bem vista e estamos colaborando com o meio ambiente”.^{†††}

^{†††} - Entrevista realizada com Márcia M. da Silva, gestora de qualidade da empresa AP Winner Indústria e Comércio de Produtos Químicos Ltda em 23/10/2009.

Dentro deste contexto de desenvolvimento sustentável, surgem as estratégias de marketing para atrair os olhares da sociedade em geral, cita-se Kraemer (2004) que diz que a responsabilidade social corporativa é considerada um elemento importante para o desenvolvimento dos negócios já que estabelece relações positivas com as partes interessadas (*stakeholders*). Assim, as empresas são estimuladas a adotar novas posturas diante de questões ligadas à ética e à qualidade da relação empresas-sociedade. Estas questões vêm influenciando e impondo mudanças nas dinâmicas de mercado e no padrão de concorrência e de competitividade, a exemplo das preocupações ligadas ao meio ambiente. Não se deve pensar em sustentabilidade como algo restrito ao meio ambiente, assim como responsabilidade social não se limita a ações ou investimentos em projetos sociais. Da mesma forma, responsabilidade social corporativa significa entender e agir em resposta a essa nova demanda da sociedade, que é a de que o valor gerado por uma empresa se reflita em benefícios não somente para seus acionistas, mas que tenha também um impacto positivo para o conjunto dos afetados por suas operações, em particular o meio ambiente e a comunidade, respeitando sua cultura e agindo de forma ética e transparente. Comprova-se o raciocínio através da entrevista com Márcia M. da Silva, gestora de qualidade da empresa A P Winner:

“...devemos lembrar que estamos cercados de moradores e não estamos em um distrito industrial. A nossa telefonista liga aos moradores, informando-lhes que estamos realizando treinamento de incêndio, então, se um dia não ligarmos eles saberão que algo errado pode estar ocorrendo.”^{§§§}

É extremamente importante a ação que a gestora de qualidade destaca. Muitas outras organizações poderiam tomar atitudes semelhantes, não focando somente o bem estar daqueles que fazem parte da empresa, como também deveriam lembrar o que está ao seu redor. Em entrevista com o diretor de meio ambiente em exercício no ano de 2009, Paulo Barros esclarece algumas dificuldades que as empresas encontram para adquirir a certificação ISO 14001:

“é obrigatório que toda empresa possua licenciamento ambiental, já a ISO 14001 é um pouco distante da realidade das pequenas e médias empresas, o custo de implantação e de certificação é alto e muitas vezes não viável.”^{****}

Atender as necessidades observadas em auditorias, estar com documentações em dia e possuir requisitos legais são necessários para possuir certificações. Um aspecto importante é a contribuição da adoção de um Sistema de Gestão Ambiental, segundo Kraemer (2002), a gestão de qualidade empresarial passa pela obrigatoriedade de que sejam implantados sistemas organizacionais e de produção que valorizem os bens naturais, as fontes de matérias-primas, as

^{§§§} - Entrevista realizada com Márcia M. da Silva, gestora de qualidade da empresa AP Winner Indústria e Comércio de Produtos Químicos Ltda em 23/10/2009.

^{****} - Entrevista realizada com Paulo Barros, diretor de meio ambiente da cidade de Ponta Grossa em exercício no ano de 2009.

potencialidades do quadro humano criativo e as comunidades locais. Deve-se iniciar um novo ciclo, onde a cultura do descartável e do desperdício sejam coisas do passado. Atividades de reciclagem, incentivo à diminuição do consumo, controle de resíduos, capacitação permanente do quadro de funcionários, independente de níveis hierárquicos e escalas de conhecimento. Márcia M. da Silva salienta a grande dificuldade para conscientizar os colaboradores e destaca o método utilizado:

“todos os níveis da organização recebem treinamento. Temos que atender nossa política ambiental e requisitos legais. Não estávamos conseguindo conscientizar os colaboradores em relação aos descartes, até que um dia contratamos uma equipe que encenou uma peça de teatro que de fato abriu a mente da equipe. Era até infantil, mas deu certo. Após isso, começaram a cobrar um do outro, aquele que descartava material no lugar errado era chamado de Lixolaudo, o vilão da peça encenada.”^{††††}

Na visão de Rios e Irigaray (2005), o desenvolvimento sustentável só será possível com a adoção de um novo modelo socioeconômico mundial no qual a natureza seja entendida como um bem de interesse público e de reflexos globais. O interesse coletivo ser superado sobre o individual. O caráter não-individual e não privado da natureza evidencia-se em questões como recursos hídricos, poluição de corpos de água e implantação de unidades de conservação de proteção integral. Cabe ao Estado ordenar o uso e proteção dos recursos naturais para que as gerações futuras possam utilizá-los. Do ponto de vista mundial, as ações realizadas na última década foram bastante desanimadoras diante da crescente degradação ambiental e do uso dos recursos naturais. O diretor de meio ambiente da cidade de Ponta Grossa em exercício do ano de 2009, Paulo Barros cita:

“a população deve se informar se sua casa está corretamente ligada à rede de esgoto. Informar-se a respeito do destino final dos produtos consumidos, como computadores, baterias de celular e até o próprio pneu.”^{††††}

Na atualidade, o homem ainda está com um pensamento que não condiz e satisfaz as necessidades do Planeta Terra. Ela vem evidenciando através de sinais cada vez mais fortes e evidentes que está sofrendo com a ação antrópica. Sabe-se que nos anos 2000, um dos objetos mais comercializados e desejados em épocas comemorativas, foram os aparelhos celulares, que são bens de consumo não duráveis que podem vir a prejudicar o meio ambiente com o descaso e procedência

^{††††} - Entrevista realizada com Paulo Barros, diretor de meio ambiente da cidade de Ponta Grossa em exercício no ano de 2009.

^{††††} - Entrevista realizada com Paulo Barros, diretor de meio ambiente da cidade de Ponta Grossa em exercício no ano de 2009.

incorreta de seu descarte. Cabe aos fabricantes e também à prefeitura realizar programas de conscientização social para evitar que esse tipo de material, o qual está em posse de grande porcentagem da população local venha a prejudicar o meio ambiente.

Segundo Pinto (2003), seja do ponto de vista ético, seja do ponto de vista pragmático, o desenvolvimento sustentável representa a única saída para conciliar a produção de riqueza e conforto para a sociedade sem comprometer a sobrevivência do planeta.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Fica evidente através das entrevistas realizadas que o desenvolvimento sustentável deixa de ser apenas um sonho no modo de pensar de muitos seres humanos, e que ele pode ser alcançado através de ações as quais estão próximas de nós. As empresas estão cada vez mais em busca de diferenciais. Para causar boas impressões às partes interessadas, nos dias atuais elas estão buscando além de produtos de qualidade, que proporcionem garantia ao cliente, certificações ambientais, bem como as da série ISO. A ISO 14001 é a encarregada de padronizar normas ambientais a serem adotadas pelas empresas. Através de controles obtidos através de fiscalizações e auditorias, é possível colaborar com a população atual e com as futuras gerações de forma amplamente significativa, já que as empresas são responsáveis pelo maior número de consumo de energia e de recursos naturais em geral. Além das organizações privadas, estão os órgãos públicos, os quais devem demonstrar responsabilidade social, buscando alternativas sustentáveis que sejam aplicáveis. O profissional de secretariado executivo deve estar atento a essas novas solicitações que o mercado vem exigindo para poder colaborar não somente com a organização na qual atua como também com o bem estar da população mundial.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

KRAEMER, Maria Elisabeth Pereira. Gestão Ambiental: um enfoque no desenvolvimento sustentável. Disponível em: <http://artigocientifico.uol.com.br/artigos/?mnu=1&smnu=5&artigo=1089>. Acesso em 01/10/2009.

KRAEMER, Maria Elisabeth Pereira. Responsabilidade Social Corporativa como estratégia para o Desenvolvimento Sustentável. Disponível em: <http://artigocientifico.uol.com.br/artigos/?mnu=1&smnu=5&artigo=1075>. Acesso em 01/09/2009.

PINTO, Luis Fernando da Silva. **Gestão-cidadã, ações estratégicas para a participação social no Brasil** – 2ª edição. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.

RIBEIRO, Helena. **Meio Ambiente e Saúde**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2005.

RIOS, Aurélio Virgílio Veiga e IRIGARAY, Carlos Teodoro Hugueney. **O direito e o desenvolvimento sustentável**. São Paulo: Peirópolis; Brasília, DF: IEB – Instituto de Educação Internacional do Brasil, 2005.

VEIGA, José Eli da. **Desenvolvimento sustentável, o desafio do século XXI**. 3ª edição. Rio de Janeiro: Editora Garamond, 2008.

CULTURA ORGANIZACIONAL

Regina Schoenk Woiciechowski

reginaschoenk@yahoo.com.br

Orientadora Rosemeri Nogueira

Resumo: Este artigo visa compreender o entendimento dos funcionários da empresa em relação à cultura organizacional. Se o entendimento desses padrões podem ou não ser um dos motivos que levam os funcionários a sair da empresa.

Palavras chaves: cultura organizacional, entendimento, funcionários

Abstract: This research aims to understand the agreement of the employees of the company in relation to the organizational culture. If the agreement of these standards can or not be one of the reasons that take the employees to leave the company.

Organizational Culture, understanding, functionary

Introdução

O referido trabalho consiste no estudo da Cultura Organizacional das empresas como um todo, e assim verificando o entendimento dos colaboradores sobre a mesma, podendo identificar se essa falha de conhecimento sobre a cultura organizacional da empresa que estão inseridos pode ser um dos fatores que levam os colaboradores a sair da mesma. Cultura Organizacional é um tema que abrange os valores, crenças e costumes da organização, é um conjunto de propriedades do ambiente de trabalho que devem ser percebidas e compreendidas pelos seus colaboradores.

Assim a Secretária Executiva que exerce a função de gestora dentro das organizações deve estar atenta a todos os detalhes a sua volta, e sempre verificando se os colaboradores estão entendendo essa cultura ou estão com dificuldade de entendimento.

O trabalho foi dividido em fundamentação teórica que abrange o histórico da empresa Wal Mart Brasil e cultura organizacional. Com relação à metodologia foi realizado um trabalho de observação direta extensiva do comportamento dos associados em relação à cultura da empresa, após essa observação foi realizada uma pesquisa de abordagem qualitativa com quarenta e três funcionários da empresa Wal Mart, o método utilizado foi um questionário contendo cinco perguntas de caráter objetivo. Os dados coletados foram tabulados e elaborados gráficos para melhor visualização e análise dos resultados.

Através dos dados tabulados foram realizadas comparações entre os resultados obtidos da pesquisa e as bibliografias dos autores citados no decorrer do texto.

Fundamentação teórica

A secretária atua como linha de frente no atendimento ao pessoal, é necessário que o colaborador sinta se valorizado e que pode contar com profissionais como esse no ambiente corporativo, profissional o qual pode assessorar membros da equipe e também coordenar um grupo de pessoas da melhor maneira possível.

A secretária pode estar envolvida em vários procedimentos da companhia, desde no auxílio da contratação de um funcionário, até ao acompanhamento do desenvolvimento profissional do colaborador.

Pois se o funcionário está satisfeito e entende claramente o que se passa a sua volta, terá maior desenvolvimento profissional e a empresa certamente vai ganhar com isso. É necessário cumprir todos os procedimentos da companhia desde o momento da seleção até a contratação dos funcionários.

Não basta apenas acertar na contratação, mas sim fazer com que as pessoas que entram na empresa se desenvolvam de tal maneira que não queiram sair, mas sim crescer a cada dia junto com a companhia.

Como a produtividade e sucesso da empresa estão diretamente ligados às pessoas que a compõe, é necessário saber como elas se sentem, se estão ou não satisfeitas com os conceitos que a empresa prega, pois a cultura da empresa é sua identidade, porém para que ela seja cumprida só depende das pessoas que nela estão inseridas. E assim o profissional de Secretariado Executivo atuando na área de gerenciamento e acompanhamento dessas pessoas poderá contribuir para que todos os processos sejam repassados aos colaboradores e acompanhar verificando se esses funcionários estão entendendo os procedimentos repassados pela companhia.

Ter conhecimento sobre a cultura organizacional da empresa é um ponto importante, conhecer seus hábitos e crenças, valores e atitudes tudo que é partilhado pelos membros da organização, a cultura reflete a organização, pois ela leva um tempo para ser construída e deve ser praticada sempre por todos integrantes da organização, pois ela é aprendida, transmitida e partilhada entre os demais membros da organização. Cada empresa cultiva e mantém sua própria cultura, ela pode ser o um fator de sucesso ou de fracasso da empresa. Assim a empresa precisa estar certa de sua missão, visão e de seus valores.

Conforme Lacombe (2005 p.229) Cultura organizacional é o conjunto de valores em vigor numa empresa, suas relações e sua hierarquia, definido os padrões de comportamento e atitude que governam as ações e decisões mais importantes da administração.

Assim podemos perceber que as prioridades e valores podem variar de empresa para empresa. Uma cultura bem determinada garante coerência nas tomadas de decisões e proporciona melhores resultados. A cultura se manifesta através dos colaboradores da empresa, da forma que se expressão e através dos processos de trabalho. Ocorre ainda a transparência da cultura através das estruturas organizacionais, normas e procedimentos adotados na empresa.

A cultura da empresa pode ser usada como um recurso para alcançar objetivos da mesma forma que a tecnologia os insumos de produção os recursos humanos e financeiros. A cultura da organização poderá se manifestar de diversas formas. A cultura da empresa não pode ser muito diferente do ramo de atuação, as empresa operam em lugares e ramos diferentes porem é necessário manter os valores básicos.

§§§§A cultura pode ser explícita, demonstrada através de código de ética, declarações, credos e princípios. Quando explícita ela se torna oficial , seus valores e ideais já estabelecidos pode ou não ser praticada.

Já a cultura implícita é mais profunda do que é escrito e falado, podemos identificar a cultura implícita através decisões e prioridades de administração: as recompensas, promoções, punições e tomadas de decisões. Isto vale mais do que qualquer documento escrito.

A cultura dentro da organização pode ser ensinada através de diversos meios, através de manuais, reuniões, treinamentos ou seminários. Através desses meios é possível ensinar o novo colaborador a maneira de fazer as coisas conforme os procedimentos da empresa.

§§§§ LACOMBE,Francisco José Masset; Recursos Humanos: Princípios e tendências . São Paulo Ed.Saraiva 2005.

Ainda pode haver dificuldades dentro da organização, quando acontecem mudanças, é preciso se adaptar a novas normativas e princípios. Não é possível mudar a Cultura de uma empresa através de decreto, é necessário, primeiramente, a mudança do sistema que a criou, reforçar suas crenças e valores. As mudanças requerem envolvimento total dos colaboradores, pois é um processo que leva tempo para adaptação.

Quando há um novo integrante na empresa é necessário promover sua integração e socialização com os demais, e deixar bem claro os pontos mencionados a cima. O grupo de trabalho pode desempenhar um papel muito importante na socialização de novos empregados, a integração do novo funcionário deve ser junto a um grupo de funcionários que provoquem um impacto positivo e duradouro, pois o grupo tem uma forte influência sobre as crenças e atitudes dos indivíduos a respeito da organização. O programa de integração é um programa de treinamento destinado a novos colaboradores, onde são repassadas informações da empresa sua finalidade e que o funcionário apreenda e incorpore os valores, normas e padrões que a empresa considera importante.

**** Se as diversidades forem integradas em torno de um único compromisso, a empresa estará sempre pronta para administrar as mudanças que forem necessárias. Só se consegue isso com uma cultura organizacional forte, onde as pessoas têm os valores e princípios da empresa disseminados de forma clara, onde todos têm orgulho de fazer parte de uma organização transparente e focada no sucesso.

Procura-se no momento do recrutamento e seleção das pessoas deixar bem claro qual o tipo de função e o objetivo esperado do futuro funcionário. Bem será que a empresa esta errando na contratação ou as pessoas não estão interessadas no trabalho, para conhecer um pouco mais desses detalhes de recrutamento e seleção vamos nos aprofundar mais no assunto. +++++ Primeiramente, não há organização sem pessoas, ou seja, elas não nasceram juntas, mas necessitam umas das outras, as organizações escolhem os funcionários que querem para seu quadro e em contra tempo as pessoas também procuram pelas empresas nas quais pretendem trabalhar. Para que isso aconteça é necessário que as empresas divulguem as oportunidades de trabalhos existentes na empresa e as pessoas interessadas saibam como procurá-las, esse papel é do recrutamento oferecer as oportunidades que a organização pretende oferecer para as pessoas que possuam determinadas habilidades desejada.

O recrutamento funciona como uma ponte entre o mercado de trabalho e o mercado de Recursos Humanos, Torna-se o mercado da oferta e da procura. O principal objetivo do recrutamento não é apenas transmitir a vaga, mas fazer com que ela seja atrativa. Bem as organizações bem sucedidas estão sempre de portas abertas para receber candidatos que se apresentam espontaneamente, mesmo sem terem oportunidades a oferecer no momento, pois o recrutamento dever ser uma atividade contínua. Assim o recrutamento nada mais seria do que um processo de atrair candidatos capazes para a solicitação de emprego.

**** Site www.cultura_organizacional.com.br acessado em 15/11/2009.

+++++ CHIAVENATO, Idalberto. GESTÃO DE PESSOAS. RIO DE JANEIRO: ELSEVIER, 2005. RECURSOS HUMANOS.

A seleção por sua vez é representada por uma comparação entre o cargo a ser preenchido e do outro as características o perfil do candidato. Assim a seleção de pessoal é um sistema de comparação e de escolha, assim deve se apoiar a um critério para alcançar uma validade na comparação, identificar e localizar as características pessoais do candidato é uma questão de sensibilidade e um conhecimento razoável da natureza humana. As técnicas de seleção nos permitem um conhecimento das características do candidato através de amostras de seu comportamento. ^{####}A entrevista de seleção ocorre através da comunicação de uma ou mais pessoas que interagem entre si, de um lado o entrevistador e do outro o candidato a ser entrevistado. Existe uma enorme variedade de técnicas de seleção, mas cada organização define os processos e procedimentos mais adequados e que proporcionem o melhor resultado para empresa. O processo de finalização da seleção precisa ser o mais correto possível, pois é através dele que podemos contratar bons funcionários ou definitivamente errar na escolha e termos problemas futuros na organização. Pois a seleção das pessoas baseia-se nas especificações do cargo, ^{§§§§}é preciso ter certeza do que se espera numa seleção, uma seleção bem feita é como acertar no alvo certo.

Após esses dois processos o recrutamento e a seleção, segue a efetivação do funcionário, o primeiro passo desse novo colaborador dentro da empresa é a adequação dentro das atividades da empresa, isso significa obter informações quanto ao ambiente onde estão sendo inseridas sobre as mudanças que estão ocorrendo e a direção que devem tomar diante essas ações.

Podemos observar que a comunicação é uma forma essencial no meio corporativo e a Secretaria executiva seria uma ótima opção para liderar e acompanhar esse processo. Pois a comunicação é um meio essencial na corporação, porém precisa ser realizado de uma forma correta, pois caso isso não aconteça poderá causar muitos transtornos.

^{*****}A comunicação é um intercâmbio de informação entre sujeitos ou objetos. A comunicação entre as pessoas é um processo que envolve a troca de informações sendo elas não apenas verbais, mas também outras formas como via internet, escrita e outras que permitem interagir com outras pessoas. Entende-se também que a comunicação inclui todos os procedimentos por meio dos quais uma mente pode afetar a outra. Baseado na importância da comunicação percebemos que precisamos de pessoas cada vez mais capacitadas para poder repassar as informações de uma maneira clara para que todos colaboradores possam entender. Assim surge nas empresas programas de treinamento e desenvolvimento para os colaboradores, pois o aprendizado é essencial para o desempenho de suas tarefas.

Conforme Muchinsky (2002).

^{####} CHIAVENATO, Idalberto, GESTÃO DE PESSOAS. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005. Recursos Humanos.

^{§§§§} FERNANDES, Almesinda Martins de Oliveira. PISCOLOGIA E RELAÇÕES HUMANAS NO TRABALHO. Ed. 2006, Editora AB

^{*****} FERNANDES, Almesinda Martins de Oliveira. PISCOLOGIA E RELAÇÕES HUMANAS NO TRABALHO. Ed. 2006, Editora AB

“Treinamento seria a aquisição sistemática de habilidades e regra, conceitos e atitudes que resultam no desempenho melhorado em outro ambiente”, a principal capacidade é a vontade de apreender a se desempenhar o cargo.

O treinamento oferece grandes oportunidades para que as pessoas entrem em uma determinada função com talentos para desempenhá-la bem. Tanto o treinamento como o desenvolvimento são processos para melhorar as habilidades do funcionário. ⁺⁺⁺⁺⁺O treinamento deve começar com uma análise das necessidades de treinamento e terminar com uma avaliação de resultados. As pessoas responsáveis pelos treinamentos devem se manter atualizadas em relação a métodos de treinamento pois tanto o sucesso ou fracasso de um treinamento pode ajudar a moldar novas técnicas a serem aplicadas nos próximos .

É necessária a análise das necessidades destinadas do treinamento se ele poderá ser uma solução viável aos problemas da empresa ou apenas irá servir como uma forma de manter os colaboradores mais motivados. A pessoa responsável pelo treinamento tem um papel fundamental na organização, pois é através dela que os colaboradores iniciantes conhecem a empresa sua cultura seus valores e normativas. Os programas de treinamento diferem no que diz respeito a mudanças de atitude ou comportamento na realização de metas, pessoas treinadas e bem informadas podem colaborar ainda mais com os resultados das empresas, e assim todos colaboradores iniciam sua atividade como uma equipe, trocando informações, compartilhando e trabalhando junto ao grupo e não isoladamente.

Com base nos pontos abordados vamos procurar entender com uma pesquisa de campo junto aos associados da empresa W , qual seria a opinião sobre a empresa se eles entendem todos os quesitos desejados, e se a empresa cumpre com todos os pontos colocados dentro de sua missão visão e valores, e ainda qual seria o único motivo que o levaria a sair da empresa.

Através do questionário respondido pelos quarenta e três funcionários podemos identificar através da Primeira pergunta se o associado entende e conhece todos os conceitos da companhia vinte e três associados concordam totalmente, dezoito parcialmente e apenas um associado discorda. Assim podemos identificar que a cultura da empresa é realmente apresentada a todos colaboradores de maneira eficiente, pois a maioria consegue entender quais são os princípios e valores apresentados.

A segunda pergunta realizada é se a empresa tem um bom pacote de benefícios trinta e sete associados concordam totalmente, cinco parcialmente e apenas um discorda.

Conforme Joel Souza Dutra (2009, pág 197)

Os benefícios em nosso país são simplesmente uma forma de remuneração complementar. Os benefícios oferecem suporte para os empregados que lhes permitem a segurança a que de outra forma não teriam acesso.

Os benefícios devem ser aplicados com cuidado para obter satisfação nas necessidades dos associados

⁺⁺⁺⁺⁺ MUCHINSKY, Paul M. PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL..Tradução da 7 ed. Norte Americana.

A terceira questão da pesquisa realizada se refere ao bom relacionamento entre colegas e liderança da empresa, sendo que trinta e sete associados concordam totalmente em ter um bom relacionamento, seis concordam parcialmente e apenas um discorda. Através dessa questão podemos constatar que o nível de relacionamento entre colegas de trabalho e liderança é aceitável, termos bons relacionamentos no ambiente corporativo é muito importante favorece o trabalho em equipe e o alcance das metas se torna mais fácil.

A questão relacionada à valorização do trabalho devido a dificuldade de mercado, constatou que vinte e sete associados concordam que valorizam o seu trabalho devido a dificuldade de encontrar outro e quinze concordam parcialmente. Mas quando abordada a questão sobre qual seria o motivo que o levaria a sair da empresa vinte e oito colaboradores responderam a busca por crescimento profissional, quatorze melhores salários e apenas um respondeu melhores benefícios e um problemas de relacionamento.

A busca de crescimento profissional é um fator importante no meio corporativo,****A carreira deve ser pensada e construída a cada dia dentro da empresa. A empresa que administre de forma compartilhada as carreiras terá diante de si várias oportunidades, a empresa pode decidir sobre as oportunidades de carreira e a escolha das pessoas.

Segundo Lacombe, (2005, pág 63) O principal responsável pela carreira de cada pessoa é ela própria. As oportunidades vão aparecer basta aproveitá-las.

Quanto a melhores salários,§§§§§ nada mais é do que o total de dinheiro que a pessoa recebe pelo trabalho realizado, é um montante ajustado entre a pessoa e a organização a ser pago regularmente pelo seu trabalho. Entre as respostas podemos verificar que a procura pelo crescimento profissional pode fazer com que os funcionários saiam da empresa com mais frequência do que pelo salário

Considerações Finais

Através da referida pesquisa podemos concluir que a Secretária Executiva dentro da organização tem um papel fundamental no acompanhamento e divulgação das informações da empresa, mantendo os colaboradores informados das diretrizes da empresa, sua Cultura, Missão e Valores.

Percebemos no problema apontado, através dos dados analisados, que o índice de pedidos de demissão não está acontecendo devido o não conhecimento da cultura organizacional da empresa e suas diretrizes. Pois a maioria dos associados concorda que a empresa possui bons benefícios e um bom relacionamento entre as pessoas que nela estão inseridas, assim valorizando seu trabalho.

**** DUTRA, Joel Souza ,Gestão de pessoas:Modelo, Processos, Tendências e Perspectivas.São Paulo .ED Atlas 2009.
 §§§§§ DUTRA, Joel Souza ,Gestão de pessoas:Modelo, Processos, Tendências e Perspectivas.São Paulo .ED Atlas 2009.

Porém, um fator que nos chamou atenção foi quanto à análise da questão de crescimento profissional, pergunta a qual a maioria dos funcionários apontou como um motivo para deixar a empresa. Embora a empresa a qual foi realizada a pesquisa possua recrutamentos internos e planos de carreira, ainda está deixando a desejar pois a maioria dos funcionários se tiver oportunidade externa certamente poderá deixar a empresa a qual está trabalhando atualmente e buscar novas oportunidades.

Bibliografia:

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas .RIO DE JANEIRO: ELSEVIER,2005.RECURSOS HUMANOS.

FERANDES, Almesinda Martins de Oliveira. PISCOLOGIA E RELAÇÕES HUMANAS NO TRABALHO. Ed. 2006, Editora AB

GARCIA, Edméia. SECRETÁRIA EXECUTIVA. 1ed. São Paulo, IOB-Thomson, 2005.

LACOMBE, Francisco José Masset; Recursos Humanos: Princípios e tendências: São Paulo Ed. Saraiva 2005.

LAKATOS, Eva Maria. METODOLOGIA DO TRABALHO CIENTÍFICO, 5º Ed. São Paulo, Editora Atlas S.A 2001.

MUCHINSKY, Paul M. PISCOLOGIA ORGANIZACIONAL.. Tradução da 7 ed. Norte Americana.

Site. www.culturaorganizacional.com.br acessado em 15/11/2009.

AS FUNÇÕES DO ESTÁGIO CURRICULAR SUPERVISIONADO EM CURSOS SUPERIORES DE GRADUAÇÃO NO BRASIL CONTEMPORÂNEO: O CASO DO BACHARELADO EM SECRETARIADO EXECUTIVO

Marcos Pereira dos SANTOS*

Resumo: Este artigo tem como principal objetivo fazer algumas reflexões crítico-reflexivas acerca das principais funções do estágio curricular supervisionado em cursos superiores de graduação brasileiros na atualidade, particularmente no que diz respeito ao curso de Bacharelado em Secretariado Executivo. Inicialmente, traz-se à discussão o papel do estágio curricular supervisionado no Brasil e no mundo enquanto necessidade pedagógica e/ou obrigatoriedade legal. Em seguida, são apresentados alguns procedimentos fundamentais básicos inerentes à prática do estágio curricular supervisionado acadêmico. Por fim, buscou-se tecer considerações sobre os contributos da disciplina “Estágio Curricular Supervisionado” para a formação (inicial) profissional de acadêmicos do curso de Graduação em Secretariado Executivo nos dias atuais.

Palavras-chave: Estágio Curricular Supervisionado. Cursos de Graduação. Universidade. Ensino Superior. Bacharelado em Secretariado Executivo.

Abstract: This article has as main objective to make some critical-reflexive reflections about the main functions of supervised curricular internship in higher undergraduate courses in Brazil today, above all for the Bachelor course Executive Secretariat. Initially, brings to the discussion paper curriculum supervised internship in Brazil and worldwide while pedagogical need and/or legal requirement. Here are some basic fundamental procedures inherent in the practice of supervised academic curricular internship. Finally, attempted considerations about the contributions of discipline “Supervised Curricular Internship” training (initial) professional academic degree course in Executive Secretariat.

Key-words: Supervised Curricular Internship. Undergraduate Courses. University. Higher Education. Bachelor's degree in the Executive Secretariat.

Primeiras palavras

Quando se faz referência a *estágio* e especificamente a *estágio curricular supervisionado*, deve-se lembrar de que o(a) estagiário(a) não é necessariamente um(a) estudante universitário(a). Dizemos isto, porque no Ensino Médio, por exemplo, alunos(as) de Educação Profissional e de Educação Especial também perfazem uma

* Mestre em Educação, linha de pesquisa “Formação de Professores”, pela Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG/PR). Docente do Instituto Brasileiro de Pós-Graduação e Extensão (IBPEX). *Endereço eletrônico:* mestrepedago@yahoo.com.br

determinada carga horária (semestral ou anual) de estágios curriculares supervisionados, a fim de se familiarizarem com o mercado de trabalho no qual irão atuar depois de concluírem seus estudos. Entretanto, na Universidade, o enfoque desta atividade acadêmica *pode* e *deve* ser mais complexo, de modo a apresentar características diferenciadas.

Nesse contexto, almeja-se que as atividades didático-pedagógicas a serem desenvolvidas pelos(as) acadêmicos(as) no campo de estágio sejam compatíveis com nível de aprendizagem em que se encontram, buscando aplicar na *prática* os conhecimentos teóricos recebidos em sala de aula. Vale ressaltar que o olhar atento e cuidadoso do(a) professor(a)-orientador(a) de estágio, devidamente designado(a) para esse fim, torna-se condição imprescindível para o alcance de êxitos nesse *processo de aprendizagem*.

1. O estágio curricular supervisionado no Brasil e no mundo: necessidade pedagógica e/ou obrigatoriedade legal?

As quatro aprendizagens fundamentais – *aprender a conhecer* (ou *aprender a aprender*), *aprender a fazer*, *aprender a conviver* (ou *aprender a viver juntos*) e *aprender a ser* –, também denominadas “pilares da educação”, constituem ações básicas que necessitam ser aprendidas e executadas pelos profissionais em geral, visto que fazem parte de um conhecimento participativo e eficiente, efetivado com criatividade.

De acordo com Delors (2000, p.113), tais aprendizagens, se concretizadas dentro e fora do espaço educativo escolar, em consonância com a prática no competitivo mercado de trabalho, configuram-se como o ideal de interação a ser atingido por todas as pessoas no atual mundo globalizado do novo milênio, uma vez que:

O mundo do trabalho constitui um espaço privilegiado de educação. Trata-se, antes de mais nada, da aprendizagem de um conjunto de habilidades e, a este respeito,

importa que seja mais reconhecido, na maior parte das sociedades, o valor formativo do trabalho, em particular quando inserido no sistema educativo. Este reconhecimento implica que se leve em conta, em especial por parte da universidade, a experiência adquirida no exercício de uma profissão.

Visando colocar em prática essas recomendações, em outubro de 1998 realizou-se em Paris (França) a Conferência Mundial sobre Ensino Superior, promovida pela Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO). Nesse encontro foi enfatizado o fato de que as universidades devem se aproximar do mercado de trabalho e que a interação escola-empresa-comunidade é um sinal das mudanças que ocorrem muito rapidamente no mundo. Há algum tempo, a teoria era suficiente para os programas curriculares dos cursos de graduação e pós-graduação. Em contrapartida, hoje, os currículos escolares acadêmicos têm como parte necessária e obrigatória a *prática* do estudante, da qual o principal detentor é o **Estágio Curricular Supervisionado**.

O estágio curricular supervisionado contribui de forma significativa para que o estudante seja e esteja informado sobre as reais e atuais necessidades do mercado de trabalho e tenha a oportunidade de complementar seus estudos acadêmicos, pela aplicação do conhecimento teórico adquirido na universidade, e isso faz parte de sua aprendizagem.

Vale ressaltar que “Estágio Curricular Supervisionado” é uma *disciplina necessária e obrigatória* para todos os cursos de graduação (bacharelados e licenciaturas em geral), estabelecida pela Lei nº 6.494, de 07 de dezembro de 1977, e regulamentada pelo Decreto nº 87.497, de 18 de agosto de 1982. (FREITAS, 1996)

No Brasil, em particular, o estágio curricular supervisionado vem sendo difundido nas escolas de Ensino Médio e nas instituições de Educação Superior como instrumento eficaz para atender às transformações mundiais que atingem hoje todas as nações.

Em 1979, o Ministério da Educação e do Desporto (MEC), que foi transformado pela Medida Provisória nº 1.799, de 21 de janeiro de 1999, em Ministério da Educação, publicou um documento-síntese apresentando algumas sugestões para a prática de estágios curriculares supervisionados, de cuja introdução destacamos:

(...) é uma publicação que se propõe a apresentar dados e abrir um vasto campo para discussão sobre a matéria. Pretende destacar a importância do ensino teórico e prático, consubstanciado na integração de esforços da escola, da empresa e do Governo, abrangendo também a forma de programas já em execução. O trabalho reveste-se de especial significação para o aprimoramento da formação de profissionais que melhor se entrossem com o mercado de trabalho. (BRASIL, 1979, p.4)

Em outras palavras, isto significa dizer que “Estágio Curricular Supervisionado” é, pois, uma disciplina que faz parte integrante das atividades práticas de ensino e tem a finalidade de enviar ao mercado de trabalho estudantes aptos a alcançar um bom aprendizado em sua permanência na empresa e egressos competentes em sua profissão.

2. Procedimentos fundamentais básicos inerentes à prática de estágio curricular supervisionado acadêmico

Bianchi, Alvarenga e Bianchi (2003) consideram relevante a realização de três procedimentos fundamentais básicos para a ocorrência do estágio curricular supervisionado: *burocráticos, acadêmicos e administrativos*.

Segundo os autores, as atividades acadêmicas ou pedagógicas referentes ao estágio iniciam-se logo que as providências burocráticas sejam finalizadas. A burocracia é inerente a toda atividade prevista em lei e é a fase inicial do estágio curricular supervisionado acadêmico.

Os procedimentos burocráticos consistem no encaminhamento do(a) acadêmico(a) para a procura de uma instituição/organização (empresa, escola, hospital

etc.), pública ou privada, por meio de agentes ou não, para ser 'contratado(a)' como estagiário(a). Se for empregado(a), a orientação será para que entre em contato com a administração da instituição/organização pública ou privada na qual trabalha, após o que serão efetivados *Convênio* e *Termo de Compromisso*, os quais deverão ser devidamente assinados pelo(a) diretor(a) da instituição/organização concedente, professor(a)-orientador(a) de estágio e acadêmico(a)-estagiário(a). Depois de concluídas essas atividades, a universidade providenciará a(s) ação(ões) pedagógica(s) a ser(em) desenvolvida(s) no campo de estágio, a fim de que os(as) acadêmicos(as)-estagiários(as), em todos os momentos de suas atividades, possam contar com o acompanhamento e a supervisão do(a) *professor(a)-orientador(a) de estágio*.

Corroborando com Portela e Schumacher (2007, p.114), entendemos ser imprescindível, antes de adentrar efetivamente em campo de estágio, "elaborar um pré-projeto de estágio, isto é, um estudo para que as atividades previstas se concretizem e sejam colocadas em prática da melhor maneira possível". Entre outras questões, isto se faz necessário porque é durante os primeiros meses de estágio que o estudante poderá confirmar ou não sua vocação para a profissão escolhida, além de poder conhecer e acompanhar de perto a rotina diária da instituição/organização promotora de estágio. É, pois, com base nessas observações que *tema, problema, hipótese(s), objetivo(s), fundamentação teórica, metodologia(s)* entre outros elementos componentes básicos de um bom projeto de estágio vão sendo efetivamente delineados pelos acadêmicos, bem como pelo estudo das anotações efetuadas no diário de campo e no *portfólio* (pasta flexível usada para guardar ou transportar papéis, documentos, fotos e outros objetos similares).

Após a aplicação do que foi previamente planejado, deve-se apresentar os resultados obtidos, mediante elaboração de relatórios de estágio, *papers, portfólios* entre outros trabalhos acadêmicos solicitados pelo(a) professor(a)-orientador(a) de estágio. É interessante que, na medida do possível, as informações coletadas em campo de estágio

possam servir de base para a elaboração e apresentação do *Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)*, requerido como critério de avaliação parcial final de disciplina em cursos de graduação.

Encerrada a parte pedagógica com a entrega do relatório final de estágio para ser avaliado pelo(a) professor(a)-orientador(a), os procedimentos administrativos a serem realizados dependerão da universidade em si, os quais, em geral, são de competência do núcleo ou coordenação responsável pela execução de estágios curriculares supervisionados, que envia os resultados obtidos para os arquivos da secretaria acadêmica. Nas instituições de Ensino Superior existem registros acerca da finalização de estágios realizados por parte dos acadêmicos, isto é, cadastros de alunos e/ou documentos, nos quais são consignados o cumprimento da carga horária, local(is) de estágio(s), nota(s) ou conceito(s) e outros dados.

3. A disciplina “Estágio Curricular Supervisionado” no Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo: contributos à formação inicial e profissional universitária na atualidade

A Comissão de Especialistas de Ensino de Administração (CEEAD), do Ministério da Educação, na proposta de diretrizes curriculares, cuja síntese foi elaborada por Carvalho e Grisson (1998, p.32), propõe, para o perfil do(a) aluno(a) do Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo, o seguinte:

A formação do bacharel deve contemplar as relações entre o conhecimento teórico e as exigências da prática cotidiana da profissão, preparar secretários executivos para exercer o seu novo papel dentro das organizações, assessorando *staffs*, gerenciando setores e pessoas, gerindo fluxo de informação, utilizando novas tecnologias, inovando, enfrentando mudanças culturais, econômicas, políticas, sociais e profissionais, com sensibilidade e lucidez para diagnosticar conflitos e resistência a mudanças, com visão empreendedora, capaz de promover novos conhecimentos e provocar mudanças, trabalhando com competência e discrição.

Em resumo, isto quer dizer que o(a) futuro(a) secretário(a) executivo(a) deverá ter uma formação sólida que envolva diferentes saberes e práticas, tais como aspectos éticos e conhecimentos técnico-científicos, sociais, políticos e administrativos. Além disso, temas como competência, visão, liderança, recepção, organização, excelência no trabalho e capacidade de superar obstáculos que surjam quando da realização de tarefas mais difíceis devem estar incluídos no dia-a-dia de todas as disciplinas do curso de Bacharelado em Secretariado Executivo, preferencialmente como *temas transversais* – “forma de garantir a interdisciplinaridade no ensino/aprendizagem e de possibilitar que o aprendiz torne significativo o que aprende”. (BARBOSA, 2007, p.10)

É profícuo salientar que, com base nas diversas áreas de atuação do(a) secretário(a) executivo(a), competências, habilidades e perfil desejados para os(as) egressos(as), as universidades brasileiras dispõe de (relativa) autonomia pedagógica para proceder à escolha das grades curriculares dos cursos de graduação e pós-graduação por elas oferecidos (flexibilidade). As sugestões de propostas elaboradas por especialistas do Ministério da Educação são diversas; contudo, deve-se levar em conta os interesses dos estudantes e as reais necessidades locais e regionais para a oferta de cursos.

Nesse contexto, “Estágio Curricular Supervisionado”, no Brasil, se configura como uma *disciplina de formação específica* nos Cursos de Bacharelado e Licenciatura da atualidade. No curso de Graduação em Secretariado Executivo, em particular, a disciplina “Estágio Curricular Supervisionado” aparece inclusa por conceber que “o(a) aluno(a) de Secretariado Executivo deve ser especialista e, ao mesmo tempo, generalista” (LINKEMER, 1999, p.13); tendo em vista que as habilidades sociais e de comunicação aprendidas se expandam para os locais nos quais deve permanecer, mesmo que somente por um período necessário para realizar seu estágio curricular supervisionado acadêmico.

Na atualidade, o estágio curricular tem sido de fundamental importância para professores e alunos. Em todas as instituições/organizações existem executivos, administradores, professores e outros profissionais que devem ter um conhecimento geral mais amplo, raciocínio lógico mais acelerado e visão mais apurada, percebendo problemas e criando formas alternativas eficientes e eficazes para resolvê-los em função das exigências do mundo contemporâneo.

É fato que da *multidisciplinaridade* não podemos prescindir e, quando conseguirmos, pela atuação dos professores, essa interface entre as disciplinas das diversas áreas do conhecimento, teremos finalmente alcançado o ideal do *ensino generalista*. Nesse sentido, deve-se procurar trabalhar de modo a atingir essa interface também nos *estágios curriculares supervisionados*, necessários e obrigatórios por lei, objetivando assim encaminhar os estudantes para o mercado de trabalho com competência, criatividade e dinamismo, antes que as instituições/organizações tenham de inverter os papéis e proporcionar “treinamentos” no seu contexto para suprir a prática em defasagem.

Torna-se necessário, portanto, que as universidades acelerem o processo e reconheçam a disciplina “Estágio Curricular Supervisionado”, constante das grades dos cursos de graduação e pós-graduação, como elemento integrador da escola com o mercado de trabalho. Dessa forma, o estágio supervisionado pode, segundo Freitas (1996, p.22), atuar de maneira expressiva, ao tempo em que, “enviando o aluno ao mercado de trabalho, supervisiona sua atuação, tornando-se um elemento eficaz de integração escola-empresa, levando à interface disciplinas, para que seus conteúdos, compreendidos e valorizados, resultem em bom aproveitamento nos estudos”.

Se visto com essas características, compreendendo a efetividade de sua aplicação, o estágio curricular supervisionado acadêmico poderá ser uma prática atuante no processo de ensino, concorrendo, inclusive, para a segurança do estudante quando da realização de outras atividades acadêmicas.

Para que se possa melhor entender essas questões, Portela e Schumacher (2007, p.92), esclarecem que a função do estágio curricular supervisionado acadêmico compreende, em suma, dois aspectos principais:

1º) Uma atividade ou disciplina a mais para ser cumprida, sendo, pois, um estudo independente; o aluno poderá desempenhá-lo somente para obter um diploma, sem qualquer aproveitamento mais profundo.

2º) Definir-se como um trabalho que o faça compreender o quanto a teoria aprendida na escola pode ser primordial para suas atividades intelectuais e quanto a sua relação com a prática, ao ser aplicada no mercado, aprofunda, além de suas habilidades, sua competência.

Logo, a função do estágio supervisionado, tanto no Ensino Médio quanto na Educação Superior, é deveras importante para o que exige hoje de seus componentes, a comunidade, a sociedade e o mundo em que vivemos. Torna-se também um fator de segurança e tranqüilidade para os que nele se empenham com confiança e afincos.

Por esse motivo, o incentivo aos acadêmicos para que realizem um trabalho em profundidade deve ser constante, a fim de que possam colher os frutos resultantes de sua atuação. O apoio dos professores, em todos os passos do estágio, é de vital importância. Somente um diploma, nos dias de hoje, não significa capacidade. Empenho e aproveitamento aprofundado em todas as disciplinas, aliando esses estudos à prática, com os ensinamentos advindos do estágio bem realizado, leva à segurança necessária o egresso de uma instituição de ensino superior, para atingir os níveis de competência esperada de todo profissional.

Palavras finais

O secretariado executivo é uma profissão da qual muito se exige no mundo atual: conhecimentos gerais e gerenciamento de processos visando a solução de problemas de um mercado de trabalho, cuja influência na sociedade, cada vez mais

complexa, não permite que esse profissional invista em ser apenas um escriturário solucionador de simples problemas do dia-a-dia.

Isto significa dizer que se os estudantes utilizarem na prática o que aprendem teoricamente na universidade, poderão abrir campos amplos de aplicação para esse aprendizado.

Nesse contexto, o estágio curricular supervisionado acadêmico assemelha-se a um grande “quebra-cabeça”, cuja montagem das peças vai aos poucos se concretizando e que, ao final, traz a satisfação do resultado obtido. É, pois, um desafio que leva à conclusão de como é gratificante *aprender* e, principalmente, de *aprender na prática*.

O que pretendemos neste artigo, em geral, é fazer com que a proposta de trabalho para o estágio curricular supervisionado envolva professores e alunos, a fim de que estes, durante sua passagem pela universidade, realizem com aproveitamento essa atividade acadêmica que une a teoria à prática. Docentes e discentes criativos e competentes, que compreendam a importância dessa interação, serão, certamente, profissionais com o perfil que deles se espera.

Referências

BARBOSA, L. M. S. **Temas transversais: como utilizá-los na prática educativa?** Curitiba: Editora do IBPEX, 2007.

BIANCHI, A. C. de M.; ALVARENGA, M.; BIANCHI, R. **Orientação para estágio em secretariado: trabalhos, projetos e monografias.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

BRASIL. Ministério da Educação e do Desporto. **Publicação: escola/empresa – a qualificação pelo estágio.** Brasília: MEC/DAU, 1979.

CARVALHO, A. P.; GRISSON, D. (Orgs.). **Manual do secretariado executivo.** São Paulo: D' Livros, 1998.

DELORS, J. **Educação**: um tesouro a descobrir. 4.ed. São Paulo: Cortez; Brasília: MEC/UNESCO, 2000.

FREITAS, H. C. L. de. **O trabalho como princípio articulador na prática de ensino e nos estágios**. Campinas: Papirus, 1996. (Coleção magistério: formação e trabalho pedagógico)

LINKEMER, B. **Secretária eficiente**. São Paulo: Nobel, 1999.

PORTELLA, K. C. A.; SCHUMACHER, A. J. **Estágio supervisionado**: teoria e prática. Santa Cruz do Rio Pardo: Editora Viena, 2007.