



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

CRISLAINE SANTOS ALMEIDA

**COMPETÊNCIA SOCIAL: UM ESTUDO SOBRE O CONHECIMENTO
DOS DISCENTES DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**

São Cristóvão
2024

CRISLAINE SANTOS ALMEIDA

**COMPETÊNCIA SOCIAL: UM ESTUDO SOBRE O CONHECIMENTO
DOS DISCENTES DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe, como requisito parcial para a obtenção do título de **Bacharel em Secretariado Executivo**.

Orientadora: Prof(a). Dr(a) Manuela Ramos da Silva

São Cristóvão
2024

CRISLAINE SANTOS ALMEIDA

**COMPETÊNCIA SOCIAL: UM ESTUDO SOBRE O CONHECIMENTO
DOS DISCENTES DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

São Cristóvão, 14 de março de 2024.

Banca Examinadora

Manuela Ramos da Silva - Orientadora _____

Doutora em Administração pela Universidade Federal da Bahia.

Universidade Federal de Sergipe

Flávia Lopes Pacheco - Examinadora _____

Doutora em Educação pela Universidade Federal de Sergipe no PPGED/UFS.

Universidade Federal de Sergipe

Diego Fiel Santos - Examinador _____

Doutor em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina.

Universidade Federal de Sergipe

À Deus que esteve sempre comigo e continuará ao longo da vida.

À Gicelia e Irineu meus pais queridos, por ter me ensinado a aprender.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por guiar meus passos e me conceder força e sabedoria ao longo desta jornada acadêmica. Sou profundamente grata pela conclusão desta etapa, que não teria sido possível sem Sua graça e bênção constante.

À minha família, especialmente à minha mãe Gicelia, expresso minha eterna gratidão. Seu apoio incondicional e amor foram pilares fundamentais durante todo esse percurso. Cada sacrifício e encorajamento não passaram despercebidos, e sou imensamente grato por ter uma base tão sólida. Ao longo desses anos passamos por muitos sacrifícios, mas atualmente nós podemos dizer **CONSEGUIMOS**.

Aos meus amigos, verdadeiros companheiros de jornada, agradeço por compartilharem risos, desafios e momentos de superação. Sobretudo, agradeço pelo apoio que Marília e Jociellen sempre me deram, vocês foram um presente que a Universidade me presenteou. Vocês foram fontes de inspiração e suporte, tornando essa jornada mais leve e significativa.

Aos professores que dedicaram tempo e conhecimento, meu profundo agradecimento. Suas orientações foram cruciais para meu desenvolvimento acadêmico e pessoal. Além disso, agradeço à minha orientadora Manuela Ramos da Silva por ter me ajudado e orientado durante os últimos meses. Ademais, agradeço pela paciência, ensinamentos e pela inspiração que proporcionou.

Tornar-me um bacharel em Secretariado Executivo é uma conquista que enche meu coração de profunda gratidão. Esta jornada acadêmica não apenas me proporcionou conhecimentos sólidos na área, mas também moldou minha visão profissional e pessoal.

Ser um bacharel em Secretariado Executivo não é apenas um título, mas a materialização de esforços, aprendizados e o início de uma promissora trajetória profissional. Estou feliz por cada experiência vivida e determinada a aplicar os conhecimentos adquiridos de maneira significativa em minha carreira futura.

Neste momento de realização, olho para trás com gratidão e para frente com esperança. Que esta conclusão seja apenas o início de novos capítulos repletos de aprendizado e conquistas. Mais uma vez, agradeço a Deus e a todos que, de alguma forma, contribuíram para esta vitória.

“A negatividade é como a areia movediça: quanto mais
você reclama, mais você afunda”. *CARNEIRO, 2017*

ALMEIDA, Crislaine Santos. **Competência Social: um estudo sobre os conhecimentos dos discentes de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe**. Orientador(a): Manuela Ramos da Silva. 2024. 53 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Departamento de Secretariado Executivo, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2024.

RESUMO

Esta pesquisa, de natureza exploratória e descritiva, teve como propósito analisar os conhecimentos dos estudantes sobre competência social ao longo de sua formação no curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe. As fases da investigação incluíram a identificação das competências sociais no contexto organizacional e aquelas específicas para o secretariado executivo. Esta pesquisa tem como objetivos específicos a) verificar das ações promovidas pelo curso para o desenvolvimento da competência social; b) identificar o nível de conhecimento dos discentes sobre competência social; c) analisar os obstáculos percebidos pelos discentes em relação ao desenvolvimento das competências sociais durante o curso. A metodologia utilizada foi quantitativa com recursos da estatística descritiva e da análise interpretativa, a amostra não probabilista por conveniência. A coleta de dados foi realizada por meio da amostragem aleatória simples, considerando o total de alunos matriculados no curso no semestre 2023.2 e critérios de acessibilidade. O questionário foi distribuído via rede social do WhatsApp e via e-mail dos discentes matriculados no período da pesquisa. Com base nas respostas obtidas, conclui-se que há uma variação no conhecimento dos estudantes sobre competência social ao longo da graduação em Secretariado Executivo na Universidade Federal de Sergipe. As ações do curso para o desenvolvimento dessas competências mostraram-se relevantes, mas há uma necessidade de aprimoramento. A importância entre a formação do Secretariado Executivo e o desenvolvimento das competências sociais foi identificada, e as experiências dos discentes destacam a relevância dessa competência na prática profissional.

Palavras-chave: Competência Social. Formação. Secretariado Executivo

ALMEIDA, Crislaine Santos. **Competência Social: um estudo sobre o conhecimento dos discentes de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe.** Orientador(a): Manuela Ramos da Silva. 2024. 53 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Departamento de Secretariado Executivo, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2024.

ABSTRACT

This research, exploratory and descriptive in nature, aimed to analyze students' knowledge about social competence throughout their training in the Executive Secretariat course at the Federal University of Sergipe. The research phases included the identification of social skills in the organizational context and those specific to the executive secretariat. This research has the specific objectives of a) verifying the actions promoted by the course for the development of social competence; b) identify students' level of knowledge about social competence; c) analyze the obstacles perceived by students in relation to the development of social skills during the course. The methodology used was quantitative with resources from descriptive statistics and interpretative analysis. Data collection was carried out through simple random sampling, considering the total number of students enrolled in the course in the 2023.2 semester and accessibility criteria. The questionnaire was distributed via the WhatsApp social network and via email to students enrolled during the research period. Based on the responses obtained, it is concluded that there is a variation in students' knowledge about social competence throughout their degree in Executive Secretariat at the Federal University of Sergipe. The course actions for developing these skills proved to be relevant, but there is a need for improvement. The importance between the training of the Executive Secretariat and the development of social skills was identified, and the students' experiences highlight the relevance of this skill in professional practice.

.Keywords: Social Competence. Training. Executive Secretariat

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 -	Disciplina que mais contribui para a competência social.....	27
Gráfico 2 -	Importância de ensinar sobre as competências sociais.....	28
Gráfico 3 -	Nível de satisfação	30
Gráfico 4-	Sobre o conteúdo que é dado sobre competência social.....	31
Gráfico 5 -	Obstáculos para o desenvolvimento da competência social...	29
Gráfico 6-	Nível de ensino	34
Gráfico 7-	Experiência no trabalho ou estágio.....	35
Gráfico 8-	Competência social mais relevante para os profissionais de Secretariado executivo na sua atuação.....	36

LISTA DE ILUSTRAÇÃO

Quadro 1- CHA.....	18
--------------------	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

UFS	Universidade Federal de Sergipe
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	OBJETIVO.....	15
1.2	Geral.....	15
1.3	Específicos.....	15
1.4	Justificativa.....	15
2	REFERENCIAL TEÓRICO	17
2.1	Competência Social no Ambiente Organizacional.....	17
2.2	Competência Social para o Secretariado Executivo.....	21
3	METODOLOGIA	25
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DO RESULTADOS	26
4.1	Perfil dos Respondentes.....	26
4.2	Ações Promovidas Pelo Curso para Desenvolvimento das Competências Sociais.....	27
4.3	SECRETARIADO E COMPETENCIAS SOCIAIS.....	31
4.4	Experiência na Área.....	35
5	CONCLUSÃO	38
6	REFERÊNCIAS	40
7	APENDICE A – Questionário Aplicado na Pesquisa	43

1 INTRODUÇÃO

O objetivo desta pesquisa é analisar os conhecimentos dos estudantes sobre competência social ao longo de sua graduação no curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe.

Dada a diversidade de oportunidades no campo secretarial, o planejamento de carreira desde a experiência acadêmica como pode capacitar os alunos a desenvolverem estratégias de empregabilidade, mesmo em um mercado de trabalho com poucas vagas disponíveis visualmente.

Em um cenário de concorrência acirrada, especialmente para os jovens profissionais ingressando em um mercado competitivo com escassez de oportunidades, é essencial que o profissional não apenas apresente um comportamento audacioso, mas também saiba se destacar para aumentar suas chances de empregabilidade. Nesse contexto, as competências sociais se tornam ferramentas valiosas para alcançar esse objetivo.

O mundo empresarial apresenta uma complexidade surpreendente, tornando-o verdadeiramente cativante. A necessidade de adotar posturas adequadas durante negociações e interações em equipe fortalece a presença no mercado e, por conseguinte, elevar a reputação da empresa, abrangendo empresários, executivos e colaboradores de todas as hierarquias. Muitas vezes, são os aspectos relacionais que não fazem parte do cotidiano e que desempenham um papel crucial no triunfo ou insucesso das atividades e acordos. Manter uma atenção aguçada aos detalhes comportamentais e às atitudes é imprescindível para alcançar o sucesso ao longo prazo (Guirao, 2008).

A competência social é uma peça-chave nesse cenário. Segundo os autores Prette e Prette (2017) competência social diz respeito à habilidade do indivíduo em se sair bem nas interações sociais, considerando os impactos dessas interações tanto para a pessoa quanto para seu grupo social. Isso implica na congruência entre pensamentos, emoções e ações. Essa conexão é clara, já que as competências sociais também estão ligadas a um conjunto de comportamentos adequados, tanto em situações grupais quanto individuais, contribuindo para um ambiente de convívio harmonioso no contexto de trabalho (Regitan, 2021).

Isso é especialmente importante dado ao ambiente de trabalho competidor atual, que requer não apenas conhecimentos técnicos específicos, mas também comportamentos que enriqueçam o profissional e o destaquem no cenário

corporativo. Isso se mostra relevante para os profissionais de Secretariado Executivo.

Conforme mencionado por Sabino e Rocha (2004), competência deriva de duas esferas distintas: a técnica e a social. A competência técnica abarca aptidões ligadas à gestão, organização, proficiência em idiomas e domínio da informática. Por outro lado, a competência social abraça a habilidade de comunicação eficaz, responsabilidade, competências de liderança e busca constante de aprimoramento - áreas poderosas para os profissionais de Secretariado.

Os resultados obtidos por meio dessa pesquisa têm potencial para enriquecer o conhecimento científico sobre o tema, além de oferecer embasamento para aprimorar os currículos e programas de formação em Secretariado Executivo. Isso é especialmente relevante ao se considerar a influência deste tópico na jornada acadêmica dos alunos durante a graduação.

O interesse na investigação sobre competência social surgiu a partir da disciplina de Técnicas Secretariais II, cursada no terceiro período do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe (UFS). Esse é um tema fundamental na formação dos profissionais, principalmente para os(as) secretários(as) executivos(as) que são responsáveis segundo a Lei n 7.377 de 30, de setembro de 1985 por:

I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II - assistência e assessoramento direto a executivos; III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; V - interpretação e sintetização de textos e documentos; VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explicações, inclusive em idioma estrangeiro; VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa; VIII - registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas; IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia; X - conhecimentos protocolares. (Brasil, 2005)

Dada a importância das competências sociais na atuação dos profissionais de Secretariado Executivo, esta pesquisa visa abordar a seguinte indagação central: **qual o conhecimento dos discentes do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe sobre competência social?**

1.1 OBJETIVOS

Nesta seção, busca-se elucidar a ideia central do trabalho e sua finalidade. O intuito é compreender tanto o objetivo geral da pesquisa quanto os objetivos específicos que a orientam.

1.1.1 Geral

O objetivo geral é analisar o conhecimento dos estudantes sobre competência social ao longo de sua graduação no curso de Secretariado Executivo.

1.1.2 Específicos

- a) verificar das ações promovidas pelo curso para o desenvolvimento da competência social;
- b) identificar o nível de conhecimento na percepção dos discentes sobre competência social;
- c) analisar os obstáculos percebidos pelos discentes em relação ao desenvolvimento das competências sociais durante o curso.

1.2 JUSTIFICATIVA

As competências do profissional de Secretariado Executivo desempenham papel fundamental. Isso ocorre devido aos contatos com clientes internos ou externos de outras culturas estrangeiras, necessidade de boa comunicação ou atuação na organização de eventos e palestras. Nesse contexto, de acordo com Vieira (2015), ter conhecimento e adotar práticas adequadas no meio corporativo são relevantes para o desenvolvimento de competências sociais, profissionais e o estabelecimento de relações interpessoais proveitosa. A primeira impressão é baseada em aparência, seguida de boas maneiras.

Segundo o pensamento de Vieira (2015), em um mundo altamente competitivo, é importante ressaltar que ter boa aparência e austeridade é um diferencial nas organizações, além de desenvolver competências sociais. Diante disso, justifica-se o interesse em pesquisar sobre a temática, uma vez que ter o básico de competência social se tornou um aspecto solicitado no campo

organizacional. Para a academia, essa pesquisa busca preencher um vago nos estudos que se concentram especificamente no conhecimento dos discentes de Secretariado Executivo em relação à competência social.

Analogamente ao que Espiridião *et al* (2017) discute sobre as dimensões do caráter e da reputação das pessoas, pode-se aplicar esses conceitos de maneira relevante ao contexto dos profissionais de Secretariado Executivo. Nessa área, o caráter e a reputação são necessários para o sucesso e a efetividade desses profissionais, que atuam como elo vital entre a alta administração, colegas de trabalho, clientes e fornecedores.

Dessa forma, entende-se que a pesquisa pode contribuir para a ampliação do conhecimento científico sobre o tema e fornecer subsídios para a melhoria dos currículos e programas de formação em Secretariado. Para a sociedade, os resultados obtidos poderão ser utilizados pelas instituições de ensino e pelas empresas para aprimorar a preparação de funcionários, fornecendo-lhes uma base sólida de conhecimentos e práticas relacionadas as competências.

Em suma, essa pesquisa apresenta-se relevante ao campo do Secretariado Executivo, pois contribui para a compreensão da percepção dos alunos sobre a competência social, destacando a importância desse tema para o desenvolvimento profissional dos estudantes. Além disso, os resultados obtidos poderão ser utilizados para aprimorar a formação e preparação dos alunos do curso.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A seção atual aborda o levantamento bibliográfico de diversos autores que já se trataram sobre a temática em questão. Essa etapa tem como propósito fornecer uma base sólida de conhecimentos para o trabalho a ser desenvolvido e auxiliar o pesquisador no processo de reflexão sobre o tema.

2.1 COMPETÊNCIA SOCIAL NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Apesar de o termo "competência" ter adquirido diversos significados ao longo do tempo, este estudo concentra-se nas potencialidades inerentes ou adquiridas pelo indivíduo e em como estas podem impactar seu crescimento profissional. O potencial humano para desenvolver competências, capacitando-o a lidar com situações cotidianas, contribui para uma maior capacidade de adaptação (Fleury, Fleury, 2001).

Competência social diz respeito à habilidade de uma pessoa em gerenciar suas habilidades interpessoais, incluindo autocontrole, empatia, assertividade e a capacidade de resolver problemas nas relações, bem como a compreensão de pistas sociais e culturais do ambiente. Essa competência permite que indivíduos busquem resultados positivos tanto para si mesmos quanto para suas interações com os outros (Trianes, *et al*, 1997).

A competência social é uma qualidade multifacetada que abrange a habilidade de um indivíduo em gerenciar suas interações interpessoais com maestria. Isso inclui o controle emocional, a empatia, a assertividade e a capacidade de resolver conflitos, além da compreensão profunda das nuances sociais e culturais. Essa competência não apenas promove relacionamentos saudáveis, mas também impulsiona o sucesso tanto pessoal como profissional. Aqueles que a dominam se tornam líderes inspiradores e catalisadores de mudanças positivas, contribuindo para o florescimento de suas comunidades e relacionamentos (Trianes *et al.*, 1997).

Quando se discute sobre competências sociais, vale mencionar que de acordo com Sartoni (2023) o CHA, concebido por Scott B. Parry e apresentado no livro "The Managerial Mirror: Competencies" em 1997, refere-se às dimensões essenciais de conhecimento, habilidade e atitude na definição de competência para cargos ou funções específicas. Conforme explicado pelo seu criador Sartori (2023),

competência é a combinação de saber, saber fazer e querer fazer, e esses três elementos têm um impacto direto na capacidade e no desempenho de um profissional em suas atividades.

Essa abordagem é bastante coerente, pois é possível ter o conhecimento necessário, mas não ser capaz de aplicá-lo de forma eficaz. Em outras situações, pode-se possuir o conhecimento, mas não ter o desejo ou a motivação para utilizá-lo adequadamente. Da mesma forma, alguém pode demonstrar grande disposição para agir, mas carecer do conhecimento necessário para realizar determinadas tarefas. As interações entre esses três elementos abrangem aspectos teóricos, práticos e comportamentais, destacando a complexidade envolvida na avaliação da competência de um profissional. De acordo com o quadro a seguir:

Quadro 1 – CHA

CONHECIMENTO	O elemento conhecimento corresponde às informações reconhecidas e integradas pela pessoa, que repercutem sobre seu julgamento ou comportamento.
HABILIDADE	A dimensão habilidade é o saber fazer, é a técnica ou habilidade da pessoa em exteriorizar o conhecimento adquirido, produzindo resultados a partir deste.
ATITUDE	A dimensão atitude diz respeito à determinação da pessoa em querer fazer, refere-se a aspectos sociais e afetivos envolvidos com o trabalho

Fonte: Enap Fundação Escola Nacional de Administração Pública (2019).

A crescente preocupação das empresas com funcionários capacitados para um desempenho eficaz não é uma novidade. Contudo, nos últimos anos, a conscientização de que o sucesso empresarial está ligado à qualificação dos colaboradores elevou a gestão de recursos humanos a um patamar de maior relevância, especialmente no desenvolvimento de competências. Esse interesse impulsionou pesquisas e estudos, originando uma corrente teórica que defende a gestão baseada em competências como um meio para gerar e manter vantagem competitiva. O termo "competência" integrou o discurso profissional, adquirindo

diversas conotações em um contexto teórico fragmentado, como relatam Brandão e Guimarães (1999).

Este artigo adota o conceito de competência proposto por Durand (1998 e 2000), pois, entre as abordagens profissionais, ele parece obter uma aceitação mais ampla tanto no meio acadêmico quanto empresarial. Durand (1998), alinhado com as chaves da aprendizagem individual e objetivos educacionais, define competência com base em três dimensões: conhecimentos, habilidades e atitudes. Ele abrange aspectos cognitivos, técnicos, sociais e afetivos relacionados ao trabalho. Segundo Durand (1998), competência refere-se ao conjunto interdependente de conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para alcançar um propósito específico em um contexto organizacional, assemelhando-se às "capacidades" previamente definidas por alguns autores da psicologia instrucional.

Não é suficiente possuir recursos; é essencial saber aplicá-los de maneira rentável. Os recursos incluem ativos e capacidades organizacionais. Ativos organizacionais referem-se aos elementos que uma empresa acumulou, como investimentos em escala, instalações e localização. Por outro lado, as capacidades representam a sinergia entre esses recursos, permitindo sua aplicação na construção de uma vantagem competitiva. Essas capacidades são conjuntos complexos de habilidades e aprendizado coletivo, garantindo a execução de atividades funcionais por meio de processos organizacionais. A gestão do conhecimento é a capacidade determinante da organização para obter vantagem competitiva (Chiavenato, 2008).

Como elemento essencial em qualquer organização empresarial, o profissional de Secretariado assume atualmente uma ampla gama de responsabilidades, demandando indivíduos capazes de abordar e solucionar desafios intrincados, enquanto gerenciam informações e interações com clientes (Moraes, 1997). Apesar das variações nas opções de unidades de análise, a competência como campo de estudo tem predominantemente adotado a abordagem racionalista, que mantém uma perspectiva dualista e objetiva da realidade. Nessa ótica, indivíduos e atividades são tratados como entidades distintas, passíveis de descrição e mensuração. Essa dicotomia conduz à descrição da competência dos profissionais, alternando entre um conjunto de atributos individuais e requisitos para o desempenho de atividades específicas (Sandberg, 2000; Sandberg & Targama, 2007).

Segundo Leger (2008) o sucesso no avanço produtivo e econômico da organização tem relação com as habilidades e competências dos indivíduos que a compõem. Esses colaboradores devem possuir a capacidade de se comunicar de maneira clara, direta e objetiva. Com o intuito de promover uma comunicação eficaz entre colaboradores, gestores e clientes externos.

Adicionalmente, com evolução na formação do profissional de Secretariado, impulsionada pelas transformações em sua carreira e pelo reconhecimento da profissão (Lei 7.377, de 30/09/85 e a Lei 9.261, de 11/01/96), ocorre em paralelo a um constante processo de construção e reconstrução das atividades administrativas, marcado pelo domínio da gestão de informação em face do surgimento das tecnologias de informação e comunicação.

Conforme a Lei 7.377, curso superior destinado aos profissionais de Secretariado tem reconfigurado a profissão e a imagem do profissional, proporcionando a aquisição de novas habilidades e competências, como a gestão de liderança estratégica, trabalho em equipe, gerenciamento de conflitos, negociação, tomada de decisão e organização. Esta conquista profissional visa orientar as decisões de maneira justa e ética, inspirando confiança, promovendo comunicação eficaz, demonstrando firmeza em atitudes e agindo com objetividade, sendo capaz de identificar problemas e propor soluções.

Conforme Carvalho (1998), o profissional de Secretariado assume a posição de assessor executivo, desempenhando habilidades para assessorar, processar e organizar informações, analisar dados e colaborar efetivamente em trabalho em equipe. Essa mudança reflete a adaptação contínua do profissional de Secretariado às demandas contemporâneas, consolidando sua atuação como assessor estratégico na gestão da informação e nas dinâmicas organizacionais.

2.2 COMPETÊNCIA SOCIAL PARA O SECRETÁRIO EXECUTIVO

A competência é uma característica multifacetada e de crescente importância no contexto organizacional, especialmente quando vinculada à gestão de pessoas. É um fenômeno que transcende a simples aquisição de conhecimentos e habilidades técnicas, englobando também aspectos comportamentais, emocionais e sociais dentro da organização (Brandão; Guimarães, 2001). Além disso, competência classifica-se também como um “[...] saber agir responsável e reconhecido, que implica em mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que

agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo” (Fleury; Fleury, 2001, p. 188).

De acordo com Sabino e Rocha (2004), a competência surge a partir de dois ambientes distintos: o técnico e o social. A competência técnica abrange habilidades relacionadas à administração, organização, conhecimento de idiomas e informática. Por outro lado, a competência social engloba a capacidade de comunicação efetiva, responsabilidade, habilidades de liderança e constante aperfeiçoamento.

A competência social engloba os comportamentos que capacitam as pessoas a agirem de maneira eficiente e construtiva tanto em seu ambiente de trabalho quanto em seu meio social mais amplo. Competência tem valor, pois contribui significativamente para o desenvolvimento positivo das sociedades (Sanchis, 2020). Além disso, Sanchis (2020) defende que a competência social abrange uma gama diversificada de habilidades que vão além do conhecimento técnico e abraçam aspectos emocionais e interpessoais. É a capacidade de estabelecer relações saudáveis e empáticas com os outros, demonstrando empatia, compreensão e respeito pelas diferenças individuais.

No âmbito da formação de bacharel em Secretariado Executivo constam as Diretrizes Curriculares Nacionais, o artigo 4º da Resolução nº3, de 23 de junho de 2005 abrange as competências e habilidades que o secretário deve demonstrar, sendo a maioria delas relacionadas à gestão. Com o objetivo de ressaltar a importância da formação e qualificação profissional do secretário(a) para o desenvolvimento da gestão, citando as setes primeiras do artigo:

I - capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações; II - visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e inter-setoriais; III - exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção; IV - utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais; V - habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão; VI - domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou inter-grupais; VII - receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia (Brasil, 2005).

O código de ética do profissional de Secretariado Executivo, promulgado no Diário Oficial da União em 07 de junho de 1989, delineia diretrizes essenciais para a conduta desse profissional. Os artigos 8 e 10 destacam a necessidade de manter um ambiente de trabalho profissional, pautado pela cortesia, respeito hierárquico,

liderança e competência. Estas premissas visam estabelecer relações interpessoais sólidas, contribuindo para um clima organizacional saudável.

Além disso, o código enfatiza o papel do profissional de Secretariado Executivo como facilitador na implementação de mudanças administrativas, atuando como uma figura-chave no fluxo de informações e comunicação. Essa responsabilidade não apenas exige a adaptação a transformações organizacionais, mas também a participação ativa na condução dessas mudanças. Assim, a observância dessas diretrizes éticas não só orienta a conduta individual, mas também ressalta a relevância do profissional de Secretariado Executivo como agente facilitador, líder e comunicador dentro do ambiente corporativo. Esses princípios éticos contribuem para a construção de um ambiente de trabalho ético, dinâmico e adaptável às exigências contemporâneas.

Segundo Bortolotto e Willers (2005) as organizações têm expectativas em relação aos profissionais de Secretariado Executivo, esperando que demonstrem consciência de suas responsabilidades, dedicação ao trabalho, equilíbrio emocional para o desempenho de suas atividades, além de serem dignos de confiança, proficientes em delegar tarefas e mostrar as habilidades sociais que contém.

As habilidades sociais são um conjunto valioso de aptidões que permitem interagir de forma eficaz com outras pessoas, construindo relacionamentos saudáveis na vida diária, sendo elas acadêmica e profissional. Incluindo empatia, assertividade, comunicação, resolução de conflitos, trabalho em equipe e outras competências essenciais. Essas habilidades enriquecem as relações, favorecem o sucesso profissional e contribuem para um ambiente de aprendizado estimulante (Miquelino, 2022). Investir no desenvolvimento é fundamental para torna-se seres humanos mais conectados e bem-sucedidos no mercado de trabalho.

No contexto corporativo atual, a sobrevivência das organizações no terceiro milênio está intrinsecamente ligada à capacidade de adaptação e renovação. Para isso, é significativo contar com profissionais dinâmicos, flexíveis e bem atualizados. A profissão de secretário(a), assim como qualquer outra, não está imune a essas novas exigências do mercado global (Sabino; Rocha, 2004).

Posto isso, o Secretariado Executivo sempre precisa inovar no meio social. Com isso, estimular e promover inovações, aprimorar a qualidade dos serviços e eliminando informações duplicadas. O compartilhamento da informação em toda a organização é impulsionado, favorecendo a disseminação do aprendizado e,

inclusive, sua administração. Essas iniciativas contribuem para aumentar a competitividade e melhorar os resultados organizacionais (Silvia, 2010).

Atualmente, os profissionais de Secretariado desempenham suas funções sob diversas denominações. De acordo com a Federação Nacional das Secretárias e Secretários (Fenassec, 2023), existem aproximadamente 500 termos pelos quais esses profissionais são registrados. A profissão de Secretariado é regulamentada pela Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, com atualizações fornecidas pela Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996. Essas legislações qualificam os indivíduos para exercerem a função de secretário(a) executivo(a):

o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior por curso superior de Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma da lei; b) portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de início da 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 (Brasil, 1985).

Além das competências técnicas e habilidades sociais, a postura profissional e o conhecimento dos conceitos de competências sociais são essenciais para que o profissional de Secretariado Executivo se torne competitivo no mercado de trabalho. Uma postura profissional adequada demonstra respeito, ética, cordialidade e responsabilidade, o que contribui significativamente para a construção de uma imagem sólida e confiável no ambiente corporativo. Esses aspectos adicionais ajudam a fortalecer a reputação do profissional e a abrir portas para oportunidades de carreira mais promissoras (Dias, 2017).

2 METODOLOGIA

Essa seção tem como objetivo descrever a metodologia que foi utilizada na pesquisa. Ela abrange os procedimentos que foram seguidos durante o estudo, incluindo a determinação do tipo de pesquisa a ser conduzida, a forma como será realizada a coleta de dados e como esses dados foram analisados.

A pesquisa foi exploratória porque buscou explorar e entender um tema ou fenômeno sobre o qual havia poucas informações disponíveis, ajudando a identificar variáveis importantes e a estabelecer hipóteses para pesquisas futuras. Além disso, foi descritiva, pois procurou descrever as características de uma determinada população ou fenômeno, sem interferir nele, apenas observando e registrando suas características e comportamentos. Segundo Martelli *et al* (2020), a pesquisa

exploratória é uma abordagem metodológica que permite ao pesquisador investigar temas pouco conhecidos ou pouco explorados. Na mesma analogia, Gil (2017), aborda que as pesquisas exploratórias têm a finalidade de se familiarizar com o problema, torná-lo mais explícito ou formular hipóteses. A coleta de dados desse método pode incluir o levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que possuem experiência sobre o assunto e estudos de caso.

A pesquisa descritiva, de acordo com Gil (2017, p. 33), tem como objetivo a representação das particularidades de uma população ou fenômeno específico, ou então o estabelecimento de conexões entre variáveis. Por conseguinte, emprega-se gráficos para análises isentas de influência por parte do pesquisador, ampliando a compreensão obtida por meio da investigação exploratória.

A metodologia adotada para as análises foi de natureza quantitativa com recursos da estatística descritiva. Segundo Mussi *et al* (2019) a pesquisa quantitativa é:

A pesquisa quantitativa pretende e permite a determinação de indicadores e tendências presentes na realidade, ou seja, dados representativos e objetivos, opondo-se à ciência aristotélica com a desconfiança sistemática das evidências e experiência imediata. Seu eixo central é a materialização físico-numérica no momento da explicação, com uma desvalorização da subjetividade e da individualidade (Mussi *et al* 2019)

Para o estudo de caso, foi selecionado o curso de Secretariado Executivo como população, sendo que os discentes matriculados no semestre da pesquisa 2023.2 contribuíram para a amostra. A amostragem foi composta por probabilidade aleatória simples, na qual cada membro da população teve a mesma chance de participar da pesquisa (Gray,2012). Utilizou-se também a facilidade de acesso a esse grupo específico. Foi aplicado um questionário elaborado no *Google Forms* com 14 questões fechadas (objetivas) para os discentes do curso. O questionário foi compartilhado por meio do e-mail e grupos das redes sociais com os discentes do referido curso, ficando disponível no período de 22 de janeiro até 05 de fevereiro do ano 2024. O total de alunos matriculados em 2023.2 era de aproximadamente 193, para fins desta pesquisa obteve-se 42 questionários válidos.

O questionário foi estruturado em blocos, abordando o perfil do respondente, as ações proporcionadas pelo curso para o desenvolvimento da competência social, a relação entre o Secretariado e as competências sociais, e, por fim, a experiência do participante na área. Adicionalmente, as perguntas ofereceram opções de escala Likert para alcançar os objetivos específicos estabelecidos.

Na pesquisa usou-se a Escala Likert de três e de cinco, pois é reconhecida por sua natureza somativa, destaca-se como o modelo preponderante para avaliar atitudes, preferências e perspectivas. Criada por Rensis Likert em 1932, ela é amplamente reconhecida como uma das escalas de medição mais utilizadas globalmente (Silva, 2021).

Este método é frequentemente empregado para obter uma variedade de respostas a uma pergunta específica. As categorias de respostas nesta escala representam graus de concordância, geralmente variando de "discordo totalmente" a "concordo totalmente" em cinco níveis. Em vez de simplesmente responder "sim" ou "não" a uma pergunta, os participantes atribuem uma pontuação na escala, indicando o grau de concordância ou discordância com a afirmação. A persistente aplicação desse modelo em estudos desde a sua criação até os dias atuais é atribuída à sua simplicidade, facilidade de aplicação e adaptabilidade às diversas necessidades em vários projetos de pesquisa (Edmonson, 2005).

No processo de análise dos dados do questionário o qual se encontra nos apêndices, após transferir as respostas do *Google Forms* para o Excel, a primeira etapa foi dedicada à organização criteriosa das informações. Isso incluiu a revisão e categorização de dados brutos para garantir uma estrutura clara e coerente. A partir dessa organização, foram criadas tabelas e gráficos, com recursos da estatística descritiva, proporcionando uma visualização eficaz dos padrões e tendências presentes nas respostas. Segundo Nascimento (2019):

O Excel é uma dessas ferramentas de fácil acesso a qualquer estudante que pode auxiliar na construção do conhecimento, bastando apenas que o mesmo o programe e defina os parâmetros de utilização conforme a atividade que deseja desempenhar. Pois com esse Software o aluno necessita utilizar seus 25 conhecimentos prévios em aritmética e álgebra para realizar as atividades que deseja ou que lhes sejam propostas (Nascimento, 2019).

A fase subsequente envolveu a tabulação dos dados, com a aplicação de fórmulas e funções específicas do Excel para extrair métricas relevantes. Isso permitiu a quantificação de frequências, porcentagens e outras medidas estatísticas pertinentes às questões do questionário. Durante esse processo, a atenção foi voltada para a identificação e padrões que pudessem oferecer insights significativos para o contexto da pesquisa.

A interpretação dos resultados foi realizada de maneira interpretativa e estatística, considerando o propósito específico de cada pergunta e sua contribuição para os objetivos do trabalho. A compreensão e a interação dos saberes e

conhecimentos apreendidos levam a uma interpretação que reflui no campo de análise de uma pesquisa, na solicitação de um olhar do pesquisador de forma mais leve, responsável e livre de juízos de valor que cerceiem campos observatórios. Elas requerem um recorte interpretativo entre a história pessoal, daquele que se faz observador específico de um cenário ou uma situação, envolvendo fenômenos e acontecimentos, com a realidade social, educacional e cultural, tendo claro que O o que o autor Bortoni (2004) aborda: “capacidade de compreensão do observador está enraizada em seus próprios significados, pois ele (ou ela) não é um relator passivo, mas um agente ativo”.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Esta seção aborda os resultados obtidos a partir do questionário elaborado no Google Forms aplicado aos discentes do curso de Secretariado na instituição investigada. A discussão tem como objetivo abordar a pergunta-problema que orienta esta pesquisa, alinhada aos objetivos específicos previamente estabelecidos.

4.1 PERFIL DOS(AS) RESPONDENTES

Considerando-se que o universo desta investigação abrange todos os discentes matriculados no período da pesquisa, buscou-se caracterizar o perfil dos(as) respondentes. Com a intenção de não haver resposta duplicada no questionário, no primeiro bloco de perguntas, distingue-se a idade e o gênero que se identificam os(as) participantes; bem como, o semestre que o(a) discente está cursando.

No âmbito da pesquisa, analisou-se o perfil dos respondentes do questionário, alcançando um total de 42 participantes, sendo 32 do sexo feminino e 10 do sexo masculino. Destaca-se que a maioria expressiva dos participantes se encontra no 8º período do curso, sinalizando um engajamento significativo de estudantes mais avançados na pesquisa em questão.

Ao explorar a faixa etária dos respondentes, observou-se que a maior concentração se situa entre 18 e 24 anos, indicando uma representação expressiva dessa faixa etária no universo da pesquisa. Essa distribuição etária sugere uma participação significativa de jovens, potencialmente influenciando as percepções e análises obtidas.

Quanto ao setor de atuação dos respondentes, nota-se que a maioria está vinculada ao Setor Público. Essa predominância pode influenciar as perspectivas e

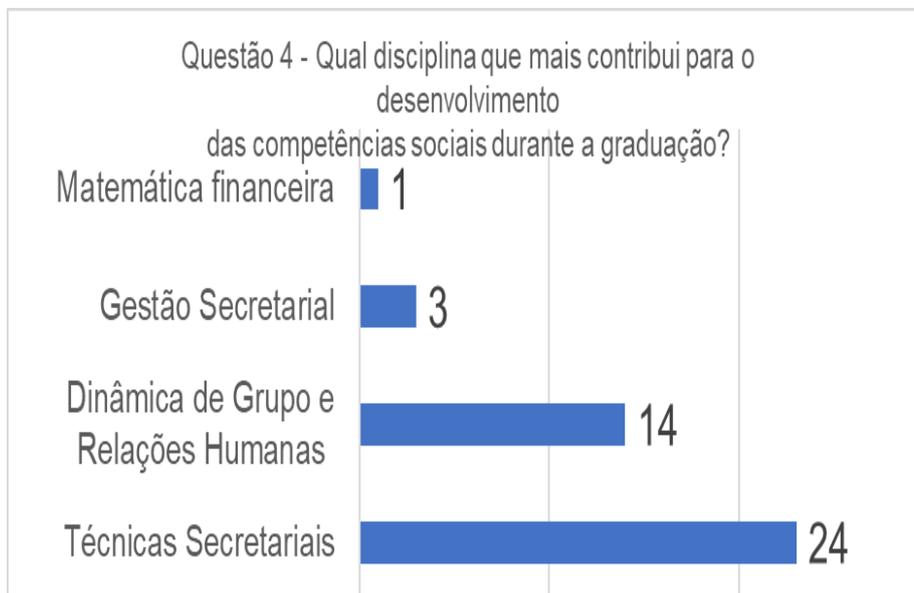
opiniões apresentadas, considerando o contexto específico do Serviço Público. Conforme apontado por Fleury e Fleury (2001) o trabalho não se limita mais a um conjunto de tarefas vinculadas descritivamente ao cargo, mas transforma-se em uma extensão direta da competência que o indivíduo mobiliza diante de uma situação profissional crescentemente mutável e complexa.

Essas nuances no perfil dos participantes fornecem uma base sólida para análises mais aprofundadas e interpretações específicas dos resultados obtidos na pesquisa.

4.2 AÇÕES PROMOVIDAS PELO CURSO PARA O DESENVOLVIMENTO DA COMPETÊNCIA SOCIAL

No segundo bloco do questionário, composto por três perguntas, procurou-se examinar as iniciativas promovidas pelo curso para aprimorar a competência social, avaliar a relevância de algumas competências sociais e determinar o grau de satisfação dos alunos em relação ao ensino dessas competências sociais no curso.

Gráfico 1 – Disciplina que mais contribui para a competência social



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Na pesquisa, destaca-se que a disciplina Técnica Secretariais emergiu como a mais votada em termos de contribuição significativa para o desenvolvimento das competências sociais. Os participantes expressaram uma clara preferência por essa matéria, indicando sua percepção positiva quanto à capacidade dessa disciplina em

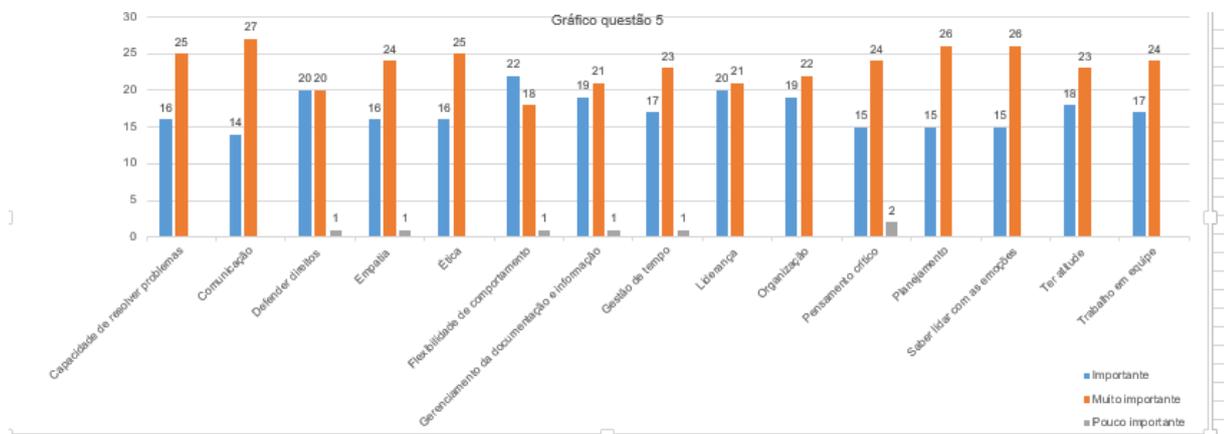
cultivar e aprimorar competências sociais importantes. Esse resultado sugere a importância atribuída pelos respondentes à interseção entre as competências técnicas específicas do Secretariado e a promoção de uma efetiva competência social.

Conforme o resultado, é relevante ressaltar as ampliações proporcionadas pela disciplina, segundo Leger (2008):

As chamadas Técnicas Secretariais e sua aplicabilidade vêm justamente para auxiliar os profissionais secretários, no bom assessoramento diário aos diferentes níveis de atendimento aos executivos e ao desenvolvimento colaborativo nos processos administrativos, entre os setores de uma empresa. Na prática, essas técnicas são as aplicações de todo o conhecimento laboral das atividades do dia-a-dia de um escritório, adquiridos de forma empírica ou por intermédio de fundamentação teórica em cursos de qualificação ou atualização (Leger, 2008).

Na prática, essas técnicas representam a aplicação do conhecimento adquirido empiricamente ou por meio de fundamentação teórica em cursos de qualificação ou atualização, refletindo nas atividades cotidianas de um escritório.

Gráfico 2 - Importância de ensinar sobre as competências sociais



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Conforme as indagações apresentadas, as alternativas das questões abordaram a distribuição de competências sociais, sendo que os respondentes assinalaram o grau de importância atribuído ao ensino dessas competências durante a graduação. O gráfico 2 mostra com detalhes o nível de importância de cada alternativa.

Observa-se que, a competência amplamente reconhecida pelos discentes foi a Comunicação com 28 votos. Ao correlacionar esses resultados com as reflexões

de Sabino e Rocha (2004), destaca-se que a competência social abrange intrinsecamente a habilidade de comunicação. Dessa forma, pode-se afirmar que a comunicação é fundamental para facilitar a troca de conhecimentos dos discentes, conforme evidenciado pelos participantes da pesquisa. Ademais, outras competências foram analisadas como “muito importante” posterior a comunicação foram planejamento e saber lidar com as emoções, pois segundo Fleury e Fleury (2001):

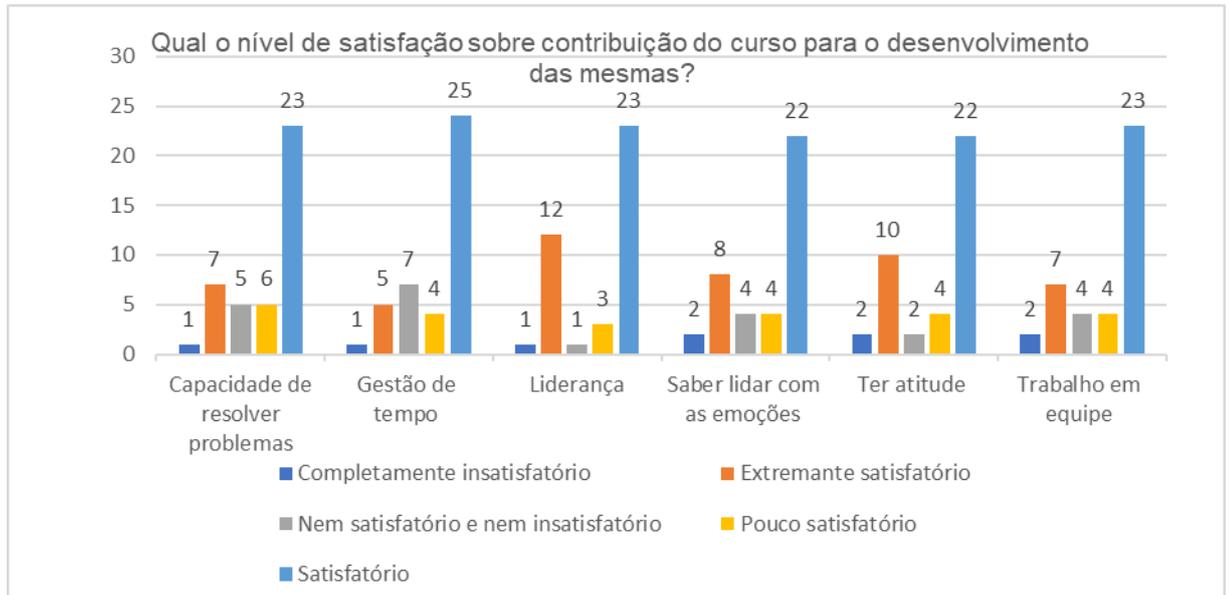
As emoções e os afetos regulam o aprendizado e a formação de memórias. As pessoas se lembram melhor daquilo que lhes despertou sentimentos positivos do que daquilo que lhes despertou sentimentos negativos e se lembram mal daquilo que as deixou indiferentes. As emoções contribuem fortemente na motivação para a pessoa aprender; parecem dar cor e sabor ao que aprende (Fleury & Fleury 2001).

Posterior, destaca-se que, na análise dos resultados, algumas competências foram classificadas como "pouco importantes" pelos participantes. Dentre essas competências figuram o pensamento crítico, a gestão do tempo, a empatia, a defesa de direitos, o gerenciamento da documentação e informação e a flexibilidade de comportamento.

Mesmo sendo classificadas como "pouco importantes", uma análise mais aprofundada convida a estabelecer uma analogia com o pensamento de Sanchis (2020). O autor destaca a importância de incorporar programas de formação em competências sociais na vida adulta, especialmente nos ambientes de trabalho. Essa abordagem visa inverter a perspectiva ao investir na melhoria pessoal dos trabalhadores, acreditando que isso, por sua vez, resultará em melhorias nos resultados, eficiência e eficácia de seu desempenho laboral.

A discussão ampliada sugere que, embora inicialmente classificadas como menos relevantes, essas competências podem desempenhar interesse de extrema importância na evolução profissional quando devidamente cultivadas e incorporadas no ambiente de trabalho. É válido destacar que “uma qualidade fundamental para quem se preocupa com uma carreira longa” (Leger, 2018, p. 18).

Essa avaliação levanta questões pertinentes sobre as percepções dos discentes em relação à relevância dessas habilidades no contexto educacional. O entendimento das competências consideradas menos prioritárias pode oferecer *insights* valiosos para ajustes curriculares e estratégias de ensino, buscando alinhar as expectativas dos estudantes com as demandas do ambiente acadêmico e profissional.

Gráfico 3 – Nível de satisfação

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Posteriormente, questionou-se o nível de satisfação dos discentes em relação à contribuição do curso para o desenvolvimento dessas competências, o gráfico 6 mostrará com detalhes.

A pesquisa destaca a satisfação dos estudantes em relação às contribuições do curso para o desenvolvimento de competências sociais, com ênfase especial na gestão do tempo e liderança. Miquileno (2022) corrobora, ressaltando que no ambiente profissional, as competências sociais são altamente valorizadas pelas empresas. Essas competências são consideradas essências para o trabalho em equipe, liderança, negociação e resolução de problemas.

A análise entre as frases mostra uma consistência, pois a satisfação dos estudantes com as contribuições do curso para o desenvolvimento de competências sociais alinha-se com a importância atribuída a essas competências no ambiente profissional, conforme apontado por Miquileno (2022). A ênfase nas competências de gestão do tempo e liderança destaca a relevância prática dessas habilidades no contexto profissional, ressaltando a eficácia das abordagens adotadas pelo curso. Esses resultados alinham-se com as Diretrizes Curriculares Nacionais, conforme estabelecido no artigo 4º da Resolução nº3 de junho de 2005, que destaca a importância da receptividade e liderança para o trabalho em equipe, visando a sinergia.

Apesar da pesquisa evidenciar as competências que são percebidas como mais ou menos importantes para os profissionais de Secretariado Executivo, é considerável que os discentes são preparados para desenvolver as devidas competências. Conforme destacado na Resolução CNE/CES nº 3 de junho de 2005, no parágrafo único:

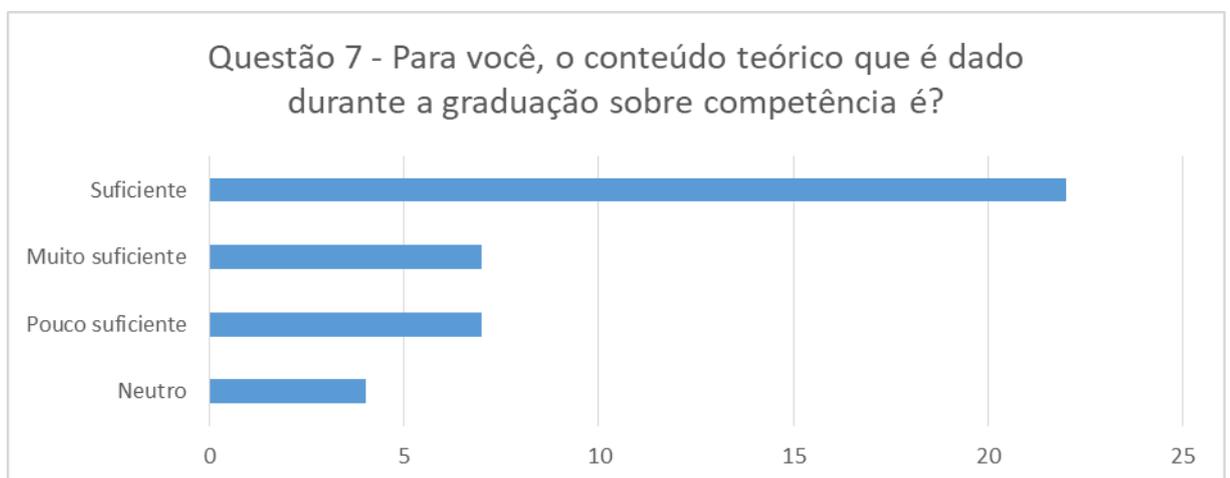
O bacharel em Secretariado Executivo deve apresentar sólida formação geral e humanística, com capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada, ser apto para o domínio em outros ramos do saber, desenvolvendo postura reflexiva e crítica que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas, com observância dos níveis graduais de tomada de decisão, bem como capaz para atuar nos níveis de comportamento microorganizacional, mesoorganizacional e macroorganizacional (Brasil, 2005, p. 1).

A seção dedicada às ações promovidas pelo curso para o desenvolvimento de competências sociais destaca a importância estratégica dessa abordagem na formação dos estudantes. Analisando iniciativas específicas implementadas pelo curso, foi possível identificar esforços direcionados para fortalecer competências como gestão de tempo, empatia, pensamento crítico entre outros. A síntese revela a relevância do curso no reconhecimento e promoção ativa dessas competências essenciais para a futura prática profissional no campo do Secretariado Executivo.

4.3 SECRETARIADO E COMPETÊNCIAS SOCIAIS

No terceiro segmento do questionário, os alunos foram questionados sobre a conexão entre o curso de Secretariado e as competências sociais, abordando de certa forma os ensinamentos durante a graduação.

Gráfico 4 – Sobre o conteúdo que é dado sobre competência social



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

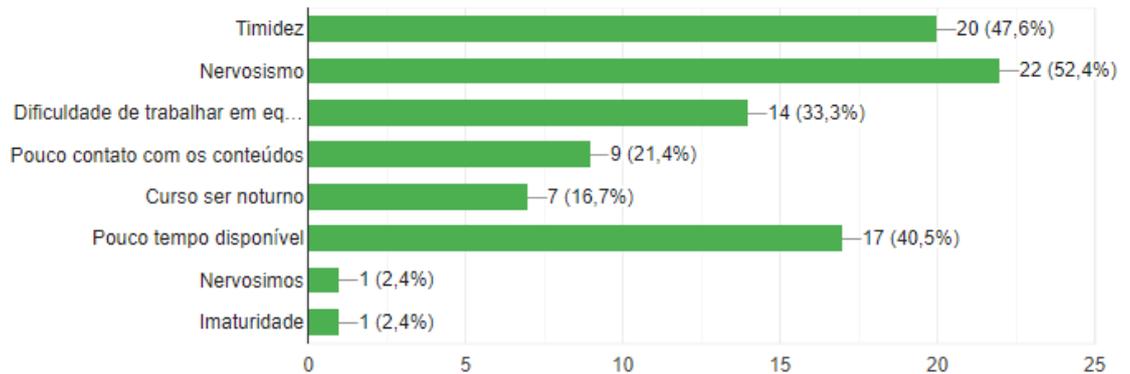
A primeira pergunta visava avaliar o nível de satisfação em relação aos conteúdos ministrados durante a formação. A ampla maioria dos participantes expressou suficiente ou muito suficiente com o conteúdo oferecido no curso. Os resultados obtidos são apresentados no Gráfico 4 acima.

Os alunos foram questionados sobre as iniciativas do curso que consideram mais relevantes para o desenvolvimento de competências sociais. As respostas destacaram o estágio como a iniciativa mais significativa, seguido pelo projeto de pesquisa. Ao comparar a pesquisa com o pensamento da autora Vieira (2015, p. 114), observa-se uma consonância no que diz respeito à responsabilidade no papel profissional. A autora destaca que a responsabilidade envolve uma compreensão abrangente e aceitação dos diversos aspectos inerentes ao trabalho.

Em especial, ressalta a importância de aprender sobre as atribuições e deveres associados à posição ocupada como um elemento primordial dessa responsabilidade profissional. Essa convergência entre a pesquisa e o pensamento de Vieira enfatiza a relevância de um entendimento profundo e aceitação das responsabilidades como componentes essenciais da prática profissional.

De acordo com as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs) para o bacharelado em Secretariado, conforme a Resolução CNE/CES nº 3, de 23 de junho de 2005, são delineadas as diretrizes para o desenvolvimento do projeto pedagógico do ensino superior nessa área:

Art. 2º A organização do curso de graduação em Secretariado Executivo, observadas as Diretrizes Curriculares Nacionais e os pareceres desta Câmara, indicará claramente os componentes curriculares, abrangendo o perfil do formando, as competências e habilidades, os conteúdos curriculares e a duração do curso, o regime de oferta, as atividades complementares, o sistema de avaliação, **o estágio curricular supervisionado** e o trabalho de curso ou de graduação, ambos como componentes opcionais da instituição, sem prejuízo de outros aspectos que tornem consistente o projeto pedagógico. (Brasil, 2005, p. 1). (grifos nossos).

Gráfico 5 – Obstáculos para o desenvolvimento da competência social

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Ao analisar os desafios enfrentados pelos estudantes na aquisição de conhecimentos sobre competências sociais, destaca-se que a maioria enfrenta dificuldades, com a timidez emergindo como um obstáculo significativo. Além disso, o nervosismo e a restrição de tempo para estudo também são desafios presentes. Esses aspectos emocionais, como timidez e nervosismo, apontam para a necessidade de estratégias específicas para superar esses obstáculos no desenvolvimento de competências sociais.

É importante reconhecer que a essência da profissão vai além das tarefas rotineiras de escritório. A profissão exige não apenas o desempenho dessas tarefas, mas também o domínio de conhecimentos e habilidades diversificados, como finanças, economia, marketing, relações humanas no trabalho e idiomas. Essa abordagem ressalta a complexidade do perfil profissional necessário, indicando que o sucesso na área requer uma formação abrangente que vai além das competências técnicas. A interligação desses aspectos destaca a importância de um enfoque holístico na formação dos estudantes para enfrentarem os desafios multifacetados do ambiente profissional (Bortolotto, Willers, 2015).

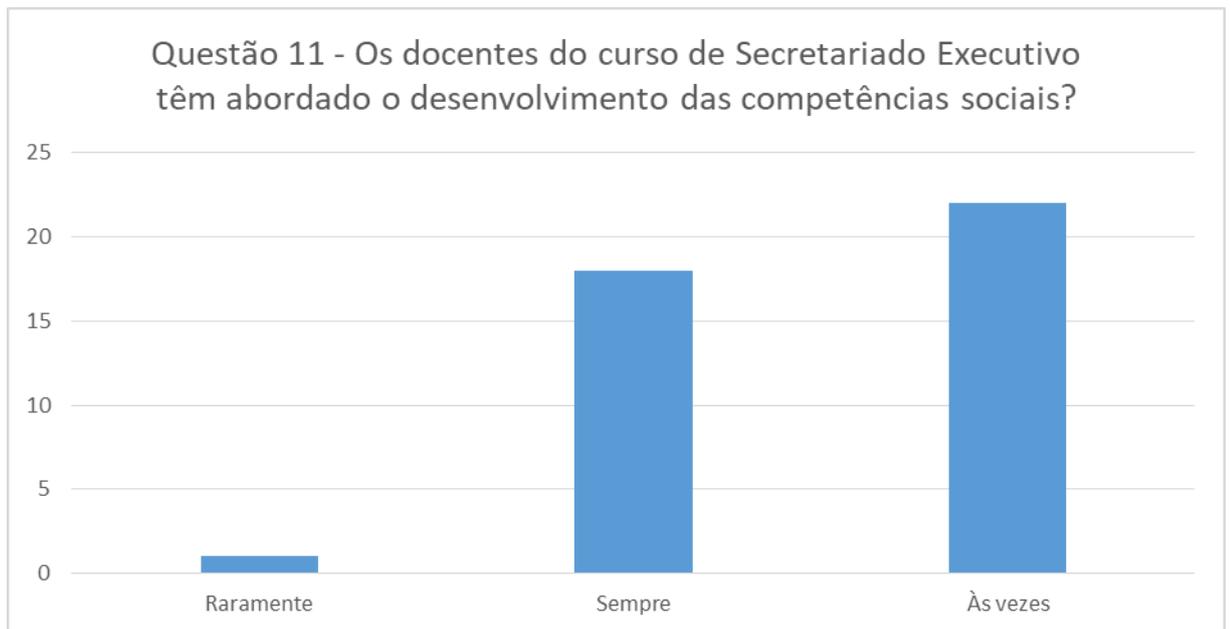
Esses entraves, muitas vezes, impactam diretamente na capacidade de desenvolver competências sociais, ressaltando a importância de estratégias e suporte para superar tais barreiras no processo de aprendizado. Os resultados estão apresentados no Gráfico 5.

Diante desse resultado, que evidencia a expressiva dos discentes pela timidez e nervosismo, é possível estabelecer uma analogia com as observações de Prette e Prette (2017):

A importância de novas relações interpessoais, nas sociedades do século 21, está relacionada com as mudanças que ocorreram e ocorrem no mundo e que não foram capazes de vivificar valores como cooperação, solidariedade, preservação ecológica e pacifismo (Del Prette & Dell Prette, 2017).

Concluindo esta seção de indagações acerca de Secretariado e Competências Sociais, a última pergunta visou compreender se os professores do curso estão incorporando o conteúdo de competências sociais em suas abordagens em sala de aula.

Gráfico 6 – Nível de ensino



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Os resultados revelam que 22 dos participantes indicaram que isso ocorre ocasionalmente, enquanto 20 deles afirmaram que é uma prática constante, ocorrendo sempre. Esses dados apontam para a variabilidade nas abordagens pedagógicas, sugerindo uma oportunidade para avaliação e possível reforço na inclusão sistemática de temas relacionados às competências sociais no contexto do ensino de Secretariado.

As organizações depositam expectativas significativas nos profissionais de Secretariado Executivo, requerendo a consciência de deveres, dedicação ao trabalho, equilíbrio emocional e a capacidade de desempenhar atividades com dignidade e confiança. Além disso, esperam que esses profissionais saibam delegar atividades e possuam habilidades para colaborar efetivamente em equipes.

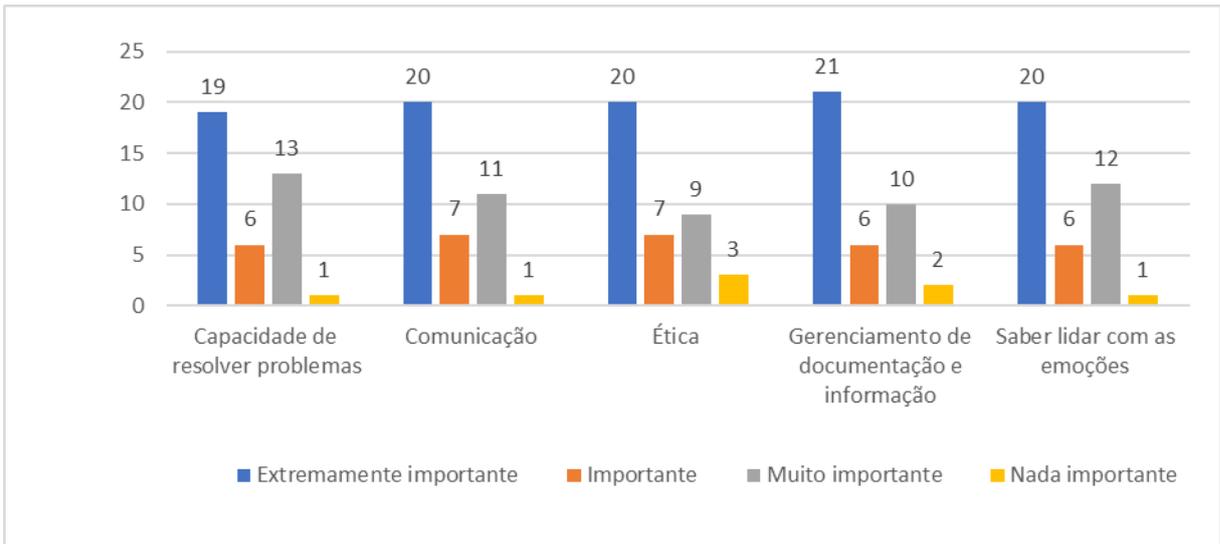
Nesse contexto, destaca-se a importância dos docentes no ensino e desenvolvimento prático de competências sociais nos discentes de Secretariado Executivo. Os educadores desempenham um papel essencial ao preparar os estudantes para classificar e oferecer soluções a uma variedade de assuntos, como redigir cartas, memorandos e documentos diversos. Além disso, instruem sobre a organização da mesa do executivo, seleção de assuntos e pessoas para atendimento, manutenção de contato com outros departamentos, secretariado de reuniões e preparação de roteiros de viagem. A flexibilidade e o interesse em realizar diversas atividades são, portanto, habilidades que devem ser cultivadas durante a formação, com os docentes desempenhando um papel central no desenvolvimento prático dessas competências essenciais para o profissional (Bortolotto, Willerd, 2005). Gráfico 6 mostrará os resultados a seguir.

A seção abordou a satisfação dos estudantes em relação ao conteúdo ministrado em sala de aula e os obstáculos enfrentados pelos discentes no desenvolvimento dessas competências. A análise aborda insights sobre como o conteúdo fornecido impacta a percepção dos estudantes e identifica os desafios enfrentados por eles ao tentar aprimorar suas competências sociais. Essa síntese destaca a importância de compreender as dinâmicas específicas do ambiente educacional de Secretariado para promover efetivamente o desenvolvimento dessas competências fundamentais.

4.4 - EXPERIÊNCIA NA ÁREA

No bloco final do questionário, explorou-se a experiência diária dos estudantes em relação às competências no ambiente de trabalho. Questionou-se, utilizando a escala Likert de cinco níveis, sobre a experiência dos discentes em relação às competências mencionadas na questão. O gráfico 7 mostrará a seguir os dados.

Gráfico 7 - Experiência no trabalho ou estágio



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Com relação ao gráfico 7, é possível estabelecer uma analogia com o que a autora Silva (2010) destaca sobre a importância de ser um diferencial nas empresas, seja do setor público ou privado:

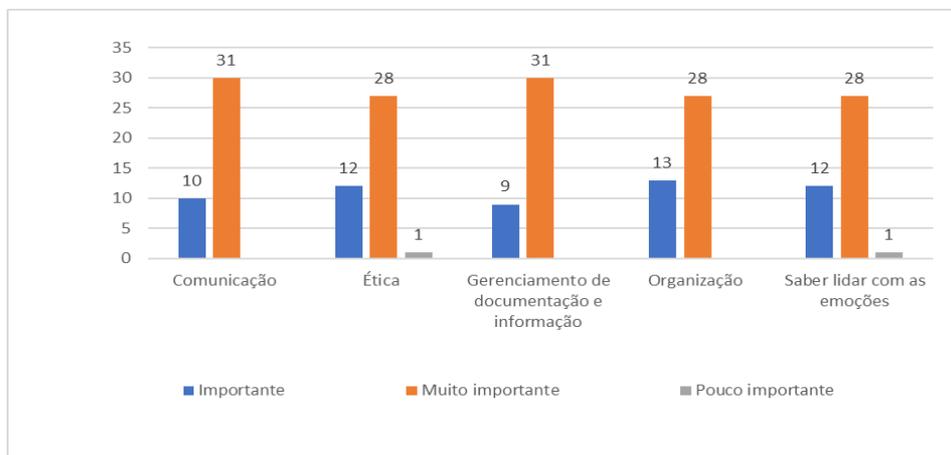
O diploma por si só não fará o diferencial esperado, e sim, as competências adquiridas e praticadas ao longo da vida profissional e do curso, ou seja, colocando-as em prática e antecipando-se aos acontecimentos. Tendo em vista que as atividades inerentes ao secretariado muitas vezes são exercidas por outros profissionais, devido às vagas em empresas públicas serem preenchidas por funcionários de carreira ou cargos de confiança, e nas empresas privadas preenchidas por outras categorias, dificultando o posicionamento e valorização da profissão de secretariado (Silva, 2010).

Ao concluir este segmento do questionário, é pertinente destacar a análise dirigida aos participantes, sobre a competência social que eles consideram mais relevantes para os profissionais de Secretariado Executivo em sua atuação. Os respondentes, de maneira significativa, atribuíram maior importância à comunicação e ao gerenciamento de documentação e informações. Essa ênfase ressalta a percepção coletiva sobre a importância dessas competências no contexto da profissão.

Neste contexto, a Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, delinea as responsabilidades dos profissionais de Secretariado Executivo, destacando a interpretação e sintetização de textos e documentos, além das necessidades de comunicação na empresa. A correlação entre a percepção dos respondentes e as diretrizes legais enfatiza a sinergia entre as demandas do mercado e as disposições normativas, consolidando a importância vital dessas competências no cenário profissional do Secretariado Executivo.

Do ponto de vista teórico, a Lei nº 7.377 fundamenta as expectativas e responsabilidades dos profissionais da área, destacando a importância das competências de interpretação, síntese textual e competências de comunicação na empresa. Essa sinergia entre a teoria legal e a percepção prática dos respondentes reforça a relevância dessas competências, posicionando-as como elementos fundamentais na prática cotidiana dos profissionais do Secretariado Executivo, evidenciando a interconexão entre as demandas do mercado de trabalho e as bases normativas que regem essa atuação. O gráfico 8 a seguir mostrará os dados completos.

Gráfico 8 – Competência social mais relevante para os profissionais de Secretariado executivo na sua atuação



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Na seção abordando a experiência na área de atuação e suas implicações nas competências sociais, destaca-se a análise das competências consideradas mais pertinentes para os profissionais de Secretariado Executivo. A síntese revela a importância de uma experiência prática sólida para aprimorar competências sociais essenciais, enfocando as competências que se destacam como necessários no desempenho eficaz da profissão. Essa seção oferece pontos sobre a interseção entre experiência profissional e o desenvolvimento de competências sociais no contexto do Secretariado Executivo.

CONCLUSÃO

Os ensinamentos transmitidos pelos docentes em sala de aula oferecem uma base satisfatória para os estudantes. Além disso, a capacidade de desenvolver competências sociais é ampliada por meio de projetos de pesquisa e estágios. Essas experiências práticas complementam o conhecimento teórico, proporciona aos discentes uma formação mais abrangente e alinhada às demandas sociais e profissionais do curso de Secretariado Executivo na Universidade Federal de Sergipe.

Apesar da base satisfatória fornecida em sala de aula, a pesquisa revelou que os estudantes ao longo do curso enfrentam desafios no desenvolvimento das competências sociais. Obstáculos como nervosismo, timidez e limitações de tempo para estudos foram identificados, destacando a importância de abordagens personalizadas e estratégias específicas para superar tais barreiras e otimizar a formação dos discentes. Questões como falta de integração de disciplinas voltadas para essa habilidade e carência de oportunidades práticas foram identificadas como fatores que impactam negativamente a formação nesse aspecto. Estes resultados indicam áreas específicas para intervenção e aprimoramento curricular.

Ao teorizar sobre os resultados, percebeu-se que a variação no nível de conhecimento dos estudantes ao longo da graduação reflete não apenas diferenças individuais, mas também o impacto de fatores sistêmicos. Embora os maiores obstáculos, apontado pelos respondentes foram a questão da timidez e nervosismo, ou seja, que seja empecilho para o desenvolvimento. Entretanto, os docentes podem auxiliar nessa problemática.

As iniciativas do curso, embora consideradas pertinentes, envolvendo projetos de pesquisa, estágio, trabalho em equipe e participação em eventos, são valorizadas pelos discentes. Contudo, para abordar de maneira eficaz, ajustes são necessários a fim de proporcionar uma formação mais rica em competência social. Isso garantirá que os estudantes possam aplicar essas competências de maneira integrada em sua rotina acadêmica e profissional.

A avaliação do conhecimento dos discentes sobre competências sociais no curso de Secretariado Executivo revela uma variedade de níveis. Alguns alunos demonstram um entendimento elevado dessas competências, aplicando-as de maneira eficaz. Outros apresentam um conhecimento mediano, com compreensão, mas talvez ainda em processo de aprimoramento. Por fim, há aqueles com um

conhecimento inicial ou baixo, o qual indica a necessidade de orientação e desenvolvimento nessa área. A diversidade de níveis destaca a importância de estratégias educacionais que atendam às diferentes necessidades dos estudantes, buscando elevar o conhecimento e aplicação das competências sociais ao longo do curso.

Diante dessas constatações, recomenda-se não apenas a implementação de estratégias adicionais para fortalecer o desenvolvimento das competências sociais, mas também uma revisão na estrutura curricular. Isso incluiria a integração efetiva de disciplinas que promovam tais competências, bem como a criação de oportunidades práticas para os estudantes aplicarem esses conhecimentos no contexto profissional.

A limitação inerente a este estudo foi a restrição do número de respondentes no questionário, o que pode impactar a generalização dos resultados mais concretos. Sugere-se que futuras pesquisas abordem essa limitação por meio da expansão da amostra, envolvendo um número representativo de discentes do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe.

Além disso, para contribuir ainda mais com o entendimento da competência social nesse contexto específico, futuros trabalhos podem explorar a implementação de intervenções específicas para o desenvolvimento dessas competências, como analisar as correlações entre competência social e desempenho acadêmico ou sucesso profissional dos graduados em Secretariado Executivo. Isso proporcionará uma visão abrangente e aprofundada sobre a relevância e impacto das competências sociais no âmbito acadêmico e profissional.

Em última análise, esta pesquisa não apenas contribui para a compreensão do estado atual das competências sociais no curso de Secretariado Executivo, mas também fornece subsídios valiosos para aperfeiçoar a formação desses profissionais. O desafio futuro reside na implementação efetiva dessas recomendações, visando a preparação dos estudantes para enfrentar os desafios complexos do ambiente profissional e destacar-se como profissionais capacitados e socialmente competentes.

REFERÊNCIAS

BORTOLOTTO, Márcia Fernanda Pasa; WILLERS, Edinilse Maria. Profissional de secretariado executivo: explanação das principais características que compõem o perfil. **Revista Expectativa**, v. 4, n. 1, 2007. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/410>. Acesso em: 29 de jul. de 2023.

BRANDÃO, Hugo Pena; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. Gestão de competência e gestão de desempenho: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo construto? **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 1, p. 8-15, 2001. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/rae/search/search>. Acesso em: 24 jul. de 2023.

BRASIL, Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília DF, 30 de set. de 1985. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7377.htm.

BRASIL, Ministério da Educação Conselho Nacional de Educação Câmara de Educação Superior. **Resolução nº 3**, de 23 de junho de 2005. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais Resolução CES/CNE 3/2005, para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/component/content/article?id=12991>. Acesso em: 12 de jul. de 2023

BRASIL. Lei n. 11.788, de 25 de setembro de 2008. Dispõe sobre o estágio de estudantes. Diário Oficial da União. Poder Executivo, Brasília, DF, 25 set. 2008. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11788.htm. Acesso em: 28 jan. 2023.

CARNEIRO, Caio. **Seja foda!**. Buzz Editora LTDA, 2018.

CASTRO, R. E. F., Melo, M. H. S., & Silveiras, E. F. M. (2003). O julgamento de pares de crianças com dificuldades interativas após um modelo de intervenção. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 16(2), 309-318.

CARVALHO, Antônio Pires de. Manual do Secretário Executivo. São Paulo: D`Livros Editora, 1998

CHIAVENATO, IDALBERTO. O capital Humano das Organizações. São Paulo: Atlas, 2008.

Código de Ética do Profissional de Secretariado. Diário oficial da União de 7 de jul de 1989. Disponível em: http://eticaempresarial.com.br/imagens_arquivos/artigos/File/Eticaenegocios/codetica_secretariado.pdf. Acesso em: 22 de fer. 2024

DIAS, Rodrigo. **Etiqueta profissional**: cuidados para uma carreira profissional de sucesso. Software avaliação, 2017. Disponível em:

<https://blog.softwareavaliacao.com.br/etiqueta-profissional/>. Acesso em: 30 de jul. de 2023.

DURAND, Thomas. Forms of incompetence. In: International Conference on Competence- Based Management, 4. Proceedings... Oslo, Norwegian School of Management, 1998.

EDMONDSON, Diane. Likert scales: A history. In: **Proceedings of the Conference on Historical Analysis and Research in Marketing**. 2005. p. 127-133.

FERNANDES, Bruno Henrique Rocha. Gestão estratégica de pessoas com foco em competência. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Construindo o conceito de competência. **Revista de administração contemporânea**, v. 5, p. 183-196, 2001. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1415-65552001000500010>. Acesso em: 15 jul. de 2023.

GRAY, D. E. Pesquisa no mundo real. 2.ed. Porto Alegre: Penso, 2012. 488p.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999. Projetos de pesquisa. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6ª. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

GUIRAO, Maria Elisabeth Farina. **A etiqueta que faz a diferença nas empresas**. 1. ed. São Paulo, Novatec Editora Ltda, 2006.

LIEUTHIER, Bernadete. Fenassec—O grande despertar: De sua criação ao conselho profissional. **Excelência no Secretariado**. São Paulo: Ser Mais, 2013.

LEGER, Eliana Maria Técnicas Secretariais I /Eliana Maria leger. - Cuiabá: EdUFMT; Curitiba: UFPR, 2008. 105p.: il. Color.

MIQUELINO, Amanda. **Habilidades sociais**: entenda sua importância e como desenvolvê-las. Allya: blog.allya, 2022. Disponível em: <https://blog.allya.com.br/habilidades-sociais/>. Acesso em: 24 jul. de 2023.

MUSSI, Ricardo Franklin de Freitas *et al.* Pesquisa Quantitativa e/ou Qualitativa: distanciamentos, aproximações e possibilidades. **Revista SUSTINERE**, Rio de Janeiro, v. 7, n., p. 414-430, jul-dez, 2019. Disponível em:<https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/sustinere/article/view/41193>. Acesso em: 30 de jul. de 2023.

MORAES, Leida Borba de. Profissional secretariado. Secretária on line. 1997. Disponível em: www.secretariaonline.com.br. Acesso em: 05 de dez. de 2023

PRETTE, Zilda Aparecida Pereira; PRETTE, Almir Del. **Habilidades sociais e competência social para uma vida melhor**. São Carlos, Edufascar, 2017.

SABINO, Rosimeri Feraz; ROCHA, Fábio Gomes. **Secretariado: do escriba ao webwriter**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SANCHIS, Sara. **Competências sociais**: entenda sua importância e como desenvolvê-las. Psicologia-Online, 2020. Disponível em: <https://br.psicologia-online.com/competencias-sociais-o-que-sao-e-como-desenvolve-las-578.html/>. Acesso em: 24 de jul. de 2023.

SARTONI, Adriana. **CHA (conhecimento, habilidade e atitude)**: aplicando na gestão de competências. Qualityteam, 2023. Disponível em: <https://qualityteam.com/pb/blog/cha-conhecimento-habilidade-e-atitude-gestao-de-competencias/>. Acesso em: 29 de fev. 2024.

SANDBERG, J. (2000). Understanding human competence at work: an interpretative approach. *Academy of Management Journal*, 43(1), 9-25

SANDBERG, J. & Targama, A. (2007). *Managing understand in organizations*. London: Sage Publications.

SILVA, Douglas da. Escala Likert: o que é e como ela ajudará suas pesquisas. **Blog da Zendesk.[S. I.]**, v. 2, 2021.

SILVIA, Ana Cristina Brandão Ribeiro. **Atuação e competências do secretário executivo**: assessor, gestor, consultor, empreendedor. Anais do Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo, 2010. Disponível em: <file:///C:/Users/santo/Downloads/Silva.pdf>. Acesso em: 12 ago. de 2023.

TRIANES, M. V., Muñoz, A. M., & Jiménez, M. (1997). *Competencia social: su educación y tratamiento*. Madrid, España: Pirámide.

VIEIRA, Dayane Cristina. **Imagem e Etiqueta**. Disponível em: <https://www.uniasselvi.com.br/extranet/layout/request/trilha/materiais/livro/livro.php?codigo=19317>. Acesso em: 27 jul. de 2023.

APÊNDICE A – Questionário aplicado para a pesquisa

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) a colaborar como voluntário(a) na pesquisa intitulada “Competência Social: um estudo sobre os conhecimentos dos discentes de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe”, conduzida por Crislaine Santos Almeida, estudante do 8º semestre de Secretariado Executivo na UFS, como parte do seu Trabalho de Conclusão de Curso, sob a orientação da professora Dra. Manuela Ramos da Silva. O objetivo geral é analisar o nível de conhecimento dos estudantes sobre competência social ao longo de sua graduação no curso de Secretariado Executivo.

Sua participação é voluntária, não envolve riscos ou custos, e consiste em responder um questionário disponibilizado por meio do Google forms. A qualquer momento, você pode decidir não participar ou retirar seu consentimento, sem qualquer prejuízo. Os dados coletados serão mantidos confidenciais, preservando sua identidade, e os resultados serão divulgados sem qualquer identificação individual.

Ao concordar em participar, você está ciente e concorda que as informações fornecidas são confidenciais, autorizando sua divulgação de maneira anônima e global no meio científico e acadêmico, com sua identidade totalmente preservada. Ressalta-se que você não receberá benefícios ou ônus por participar desta pesquisa.

Em caso de dúvidas, sinta-se à vontade para contatar o pesquisador responsável pelo endereço eletrônico: crissts@academico.ufs.br.

São Cristóvão, ____ de _____ de _____.

BLOCO I – PERFIL DO(A) RESPONDENTE

1- Qual sua faixa etária?

() Entre 18 e 24

() Entre 25 e 31

() Entre 32 e 37

() Acima de 38

2- Qual o seu gênero?

Masculino

Feminino

Outros

3- Qual período?

1 – 2 Período

3 – 4 Período

5 – 6 Período

6 – 7 Período

BLOCO 2 – AÇÕES PROMOVIDAS PELO CURSO PARA O DESENVOLVIMENTO DA COMPETENCIA SOCIAL

4 - Qual a disciplina que mais contribui para o desenvolvimento das competências sociais durante a graduação?

Técnica Secretariais

Produção e Recepção de Texto

Dinâmica de Grupo e Relações Humanas

Direção Estratégica de Empresa

Outra _____

5- Como você avalia a importância de ensinar sobre as competências sociais abaixo durante a graduação?

Importante () Pouco importante () Importante ()

Capacidade de resolver problemas	()	()	()
Comunicação	()	()	()
Pensamento crítico	()	()	()
Gestão de tempo	()	()	()
Trabalho em equipe	()	()	()
Empatia	()	()	()
Defender direitos	()	()	()
Ter atitude	()	()	()
Saber lidar com as emoções	()	()	()
Organização	()	()	()
Liderança	()	()	()
Ética	()	()	()
Planejamento	()	()	()
Gerenciamento da documentação e informações	()	()	()
Flexibilidade de comportamento	()	()	()

6- Na sua visão, você acredita que é importante o desenvolvimento de competências sociais durante a graduação?

	Extremament e satisfatório	Satisfatóri o	Nem satisfatório e nem insatisfatóri o	Pouco satisfatóri o	Completament e insatisfatório
Capacidade de resolver problemas					
Comunicação					
Pensamento Critico					
Gestão de tempo					
Trabalho em					

equipe					
Empatia					
Defender direitos					
Ter atitude					
Saber lidar com as emoções					
Organização					
Liderança					
Ética					
Planejamento					
Gerenciamento da documentação e informação					
Flexibilidade de comportamento					

BLOCO 3 – SECRETARIADO E COMPETÊNCIA SOCIAL

7 - Para você, o conteúdo teórico que é dado durante a graduação sobre competência é?

- Muito suficiente
- Suficiente
- Neutro
- Pouco suficiente
- Extremamente insuficiente

8 - Quais das iniciativas do curso que você considera mais relevantes?

- Projeto de pesquisas
- Palestra
- Relato de experiência

- Curso de extensão
- Participação em eventos
- Organização de cursos de extensão
- Trabalho em equipe
- Pibic
- Estágio

9 - Qual seu nível de conhecimento em competência social?

- Muito suficiente
- Suficiente
- Neutro
- Pouco suficiente
- Extremamente insuficiente

10 - Quais dos aspectos abaixo você considera obstáculos para o desenvolvimento da competência social no curso?

- Timidez
- Nervosismo
- Dificuldade de trabalhar em equipe
- Pouco contato com os conteúdos
- Curso ser noturno
- Pouco tempo disponível

Outro _____

11 - Os docentes do curso de Secretariado Executivo têm abordado o desenvolvimento das competências sociais?

- Sempre
- Às vezes
- Nunca
- Raramente

BLOCO 4 - Experiência na área

12 - Você está envolvido em atividades profissionais ou estágio?

Se sim, em qual setor ou empresa?

- Setor público
- Setor privado

() Terceiro setor

13 - Na sua experiência no trabalho ou estágio, qual dessas competências sociais é mais relevante para a eficiência no Secretariado?

	Importante ()	Pouco importante ()	Importante ()
Capacidade de resolver problemas	()	()	()
Comunicação	()	()	()
Pensamento crítico	()	()	()
Gestão de tempo	()	()	()
Trabalho em equipe	()	()	()
Empatia	()	()	()
Defender direitos	()	()	()
Ter atitude	()	()	()
Saber lidar com as emoções	()	()	()
Organização	()	()	()
Liderança	()	()	()
Ética	()	()	()
Planejamento	()	()	()
Gerenciamento da documentação e informações	()	()	()
Flexibilidade de comportamento	()	()	()

14 - Qual competência social você considera mais importante para a atuação dos profissionais de Secretariado Executivo na sua atuação?

	Importante ()	Pouco importante ()	Importante ()
Capacidade de resolver problemas	()	()	()
Comunicação	()	()	()
Pensamento crítico	()	()	()
Gestão de tempo	()	()	()
Trabalho em equipe	()	()	()
Empatia	()	()	()
Defender direitos	()	()	()

Ter atitude	()	()	()
Saber lidar com as emoções	()	()	()
Organização	()	()	()
Liderança	()	()	()
Ética	()	()	()
Planejamento	()	()	()
Gerenciamento da documentação e informações	()	()	()
Flexibilidade de comportamento	()	()	()