

O PERFIL DO SECRETÁRIO EXECUTIVO NA GESTÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

Ivan de Oliveira- UFCE
Kildare Ferreira de Almeida- UFCE

Resumo: Objetivou-se com este estudo avaliar o perfil atual desempenhado pelo Secretariado Executivo dentro da gestão da Universidade Federal do Ceará, já que este profissional vem passando por constantes mudanças no exercício das suas competências (atribuições) e cada vez mais vem sendo requisitado pela instituição. O estudo foi realizado com esses profissionais através da aplicação de questionários enviados por e-mail nos meses de setembro e outubro de 2010, com perguntas abertas e fechadas, onde se buscou conhecer um pouco mais do seu perfil e das suas atribuições e rotinas dentro da UFC, bem como o grau de satisfação e motivação na realização das suas competências, entre outros pontos pesquisados. Para isso, aplicou-se uma amostragem exploratória, adotando um modelo de amostragem não probabilístico, onde se obteve uma população amostral de 25 Secretários Executivos, porém, foram utilizados no estudo os dados obtidos dos 30 entrevistados que responderam ao questionário. Chegou-se a conclusão de que esse profissional busca adaptar-se à realidade da administração pública como servidor técnico-administrativo da Universidade Federal do Ceará, e que têm obtido resultados positivos, contribuindo na gestão da instituição, na otimização das rotinas de trabalho, sente-se valorizado e motivado, consciente das suas atribuições, mas que também precisa suprir certas limitações como falar fluentemente um idioma estrangeiro para que seja mais qualificado e tenha maior reconhecimento profissional e melhore a sua atuação na gestão da UFC.

Palavras-chave: Secretário Executivo e gestão; Lei nº 7.377; Competências do Secretário Executivo.

¹Professor Universitário, Assessor de Legislação na Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Doutor em Educação.

¹Graduado em Secretariado Executivo pela Universidade Federal do Ceará, Secretário Executivo da Revista Ciência Agrônômica, CCA/UFC, Fortaleza -CE, Brasil,

THE PROFILE OF THE EXECUTIVE SECRETARY IN THE ADMINISTRATION OF THE UNIVERSITY OF CEARA

Abstract: The objective of this study was to evaluate the current profile of the Executive Secretary in the management of the Federal University of Ceará (UFC), as these professionals have been undergoing constant changes in the performance of their tasks (assignments) and have been increasingly sought by the institution. The study was conducted with these professionals via questionnaires sent by e-mail during the months of September and October 2010, containing both open and closed questions, where we attempted to discover a little more of their profiles, roles and routines within UFC, as well as the degree of satisfaction and motivation in carrying out their responsibilities, among the other points researched. In order to do this we applied an exploratory sample, adopting a non-probabilistic sampling model, where we obtained a sample population of 25 executive secretaries, however, the data obtained from all 30 respondents who answered the questionnaire were used in the study. We came to the conclusion that these professionals are aiming to adapt to the reality of public administration as technical and administrative workers of the Federal University of Ceará, and have been obtaining positive results, contributing to the institution's management, to the optimization of their work routines, feeling both valued and motivated and aware of their duties, but that they also need to overcome certain limitations such as speaking a foreign language fluently, in order to be more qualified, have greater professional recognition and improve their performance in the management of UFC.

Key words: Executive Secretary and management; Law no 7,377; Tasks of the Executive Secretary.

INTRODUÇÃO

Por ser considerada uma das profissões mais antigas da história da humanidade, o profissional de secretariado tem passado por várias mudanças no seu perfil desde a sua origem até os dias atuais. Esta é uma profissão que exige cada vez mais capacitação e qualificação, conhecimento globalizado, visão empreendedora, capacidade de liderança e assessoria, além de uma atuação mais dinâmica e participativa na gestão de uma instituição. Todas essas exigências em torno da profissão fizeram com que os profissionais da área fossem divididos e classificados pela Lei nº 7.377 de 30 de setembro de 1985 em Técnico em Secretariado e Secretário Executivo. Neste estudo, em especial, iremos abordar apenas o perfil do Secretário Executivo, fase da profissão que exige nível superior e maior qualificação, e que segundo a Lei nº 11.091 de 12 de

janeiro de 2005, que trata sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, pertence ao nível de classificação “E”, na gestão da Universidade Federal do Ceará (UFC), uma Instituição Federal de Ensino Superior (IFES) e autarquia vinculada ao Ministério da Educação.

A evolução da profissão tem transformado e inserido os profissionais da área para atuarem em diversos setores do mercado, desde a iniciativa privada ao serviço público. A Secretária Executiva mudou sua imagem nas organizações ao deixar de ser um elemento de apoio ao “chefe” e assumir, com competências próprias, o desafio de introduzir novas metodologias no tratamento da informação, facultadas pelos avanços tecnológicos (CARVALHO; GRISSON, 2002). De forma qualitativa, o secretário está inserido no processo gerencial das empresas, como profissional vital, para trabalhar ao lado do poder decisório, otimizando resultado em times, projetos, virtualmente e nas múltiplas opções que o novo mercado de trabalho oferece a todos os profissionais (NEIVA; D’ELIA, 2009). A nova tendência no mercado busca uma profissional com postura de assessoria em vez de executora de tarefas rotineiras (GUIMARÃES, 2007). Em suas funções diárias, a secretária deve ser mais do que uma pessoa encarregada de digitação da correspondência, manutenção do arquivo e atendimento de telefonemas. Ela, às vezes, é a ponte entre aqueles que tomam decisões gerenciais e os que executarão tais decisões (MEDEIROS; HERNANDES, 2010).

Assim, as assessorias deste novo milênio vêm sendo marcadas pela produção de conhecimentos no âmbito universitário, tecnológico e organizacional (NONATO JÚNIOR, 2009). Segundo Custódio; Ferreira; Silva (2008) considera-se que a atuação do Secretário no âmbito das IES públicas pode contribuir para a gestão de qualidade, colaborando com os gestores para a superação dos problemas com os quais se deparam.

No que diz respeito a inserção desse profissional no serviço público, resolvemos fazer um estudo sobre como ele tem atuado na Universidade Federal do Ceará, abordando suas competências, seu campo de atuação, como se vê dentro da instituição, seu grau de satisfação entre outros aspectos, com o objetivo de identificar o seu perfil na gestão da universidade.

MATERIAL E MÉTODOS

Metodologia é o conjunto de métodos e caminhos que são percorridos na busca do conhecimento (ANDRADE, 2010). Tendo como referência essa definição, iremos abordar os métodos e procedimentos que viabilizaram a consecução deste trabalho.

O objetivo Geral é investigar a atuação do profissional de Secretariado Executivo, admitido através de concurso público, e o exercício das suas competências numa IFES, no caso, a Universidade Federal do Ceará, bem como a sua contribuição para a gestão e o desenvolvimento da instituição.

Quando aos objetivos do trabalho a pesquisa a ser utilizada no seu desenvolvimento será a descritiva, que objetiva descrever as características de determinada população ou fenômeno, ou, ainda, estabelecer relações entre variáveis; utilizando a técnica padronizada da coleta de dados, realizada principalmente através de questionários e da observação sistemática (ANDRADE, 2010). O questionário foi aplicado entre os profissionais da Universidade Federal do Ceará que foram nomeados no cargo de Secretário Executivo, Classe “E”.

Nesta pesquisa optamos por fazer a coleta dos dados através de questionário com perguntas abertas e fechadas. O questionário foi enviado por e-mail aos 34 Secretários Executivos da Universidade Federal do Ceará lotados nos Campus de Fortaleza, Sobral, Quixadá e Cariri, nos meses de setembro e outubro de 2010, e daí tiramos uma amostra para desenvolver o estudo.

Utilizou-se a técnica probabilística, em que todos os elementos da população têm igual probabilidade, diferente de zero, de serem selecionados para compor a amostra.

Para se calcular a amostra foi utilizada a seguinte fórmula:

$$n = \frac{Z_2 \cdot pqN}{d^2(N-1) + Z^2 pq}$$

(1)

Se considerarmos a população total (N) de 34 elementos, um erro amostral (d) definido de 5%, o nível de confiança expresso em desvio-padrão (Z) de 1,96, correspondente a um nível de confiança de 90% e os percentuais dos elementos da amostra favoráveis (p) e desfavoráveis (q) ao atributo pesquisado de 50% para cada um,

utilizou-se a fórmula indicada para calcular o tamanho da amostra (n), a qual se destina a populações conhecidas, segundo Fonseca e Martins (1996).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Na Tabela e nas Figuras que serão apresentadas estão expressos os resultados obtidos com relação ao profissional de Secretariado Executivo conforme as atribuições (competência) previstas na Lei nº 7.377, o que foi posto como atribuição pelo Edital 60/2008 e o exercício dessas atribuições na administração da Universidade Federal do Ceará, bem como contribuição do profissional na gestão administrativa.

Um dos pontos levantados com os entrevistados foi com relação ao Secretário Executivo falar fluentemente uma língua estrangeira. Nesse quesito podiam fornecer mais de uma resposta, caso falassem mais de um idioma estrangeiro, e pelos resultados obtidos ficou constatado que este é um aspecto preocupante, pois a grande maioria (70%) não fala nenhum outro idioma (Figura 1), o que não condiz com uma das atribuições previstas na Lei nº 7.377: “É atribuição do Secretário Executivo a versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa”, como também está expresso como uma das atribuições do Secretário Executivo no Edital 60/2008 “prestar serviços em idioma estrangeiro”.

Com isso constatamos que muitos cursos superiores de secretariado não formam os seus alunos no domínio de outro idioma, dadas as exceções dos cursos bilíngües e trilingües, que ainda são poucos no Brasil. A Universidade Federal do Ceará e a Coordenação do Curso de Secretariado, cientes desse problema, propuseram a reformulação da grade curricular do curso “principalmente em idioma estrangeiro, conforme estipulado nas diretrizes da CESu e na lei que regulamenta a profissão de secretariado executivo” (PROJETO POLÍTICO-PEDAGÓGICO DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 2006). A atual grade curricular do Bacharelado em Secretariado Executivo da UFC tem a língua inglesa como disciplina obrigatória em seis dos oito semestres do curso. Além disso, o Espanhol passou a ser disponibilizado em quatro semestres como disciplina opcional, porém, os servidores entrevistados não tiveram a oportunidade de usufruir desses benefícios por terem sido formados antes

dessa reformulação. Pelos dados obtidos (Figura 1), o espanhol é a língua estrangeira mais falada pelos entrevistados (15%), mas ainda sim pouco significativo em termos de profissional que necessita falar e escrever outro idioma estrangeiro.

Numa era de globalização, o domínio da língua universal, ou seja, da língua inglesa, passou a ser uma competência do Secretário Executivo. Segundo afirma Pillati; Santos (2008), diversas atividades desempenhadas pelo secretário executivo requerem o domínio do idioma universal, pois tarefas como recepção a visitantes estrangeiros, contatos via telefone ou e-mail, reuniões, viagens, entre outros, são atribuições que podem necessitar da fluência desse idioma. Dessa forma, é de extrema importância o domínio desse idioma, principalmente para a pessoa que realiza os primeiros contatos e recepções com clientes externos, que podem ser feitos, em sua grande maioria, pelo secretário executivo.

Conforme foi observado, o domínio da língua inglesa ou de outro idioma estrangeiro pode ainda não está sendo exigido dos profissionais de secretariado lotados na UFC, mas por ser uma instituição de ensino, pesquisa e extensão em constante fase de desenvolvimento, essa realidade pode mudar muito em breve, e isso requer desses profissionais a busca por esse conhecimento tão importante para a sua carreira afim de não ficarem desqualificados para atuarem em alguns setores da instituição.

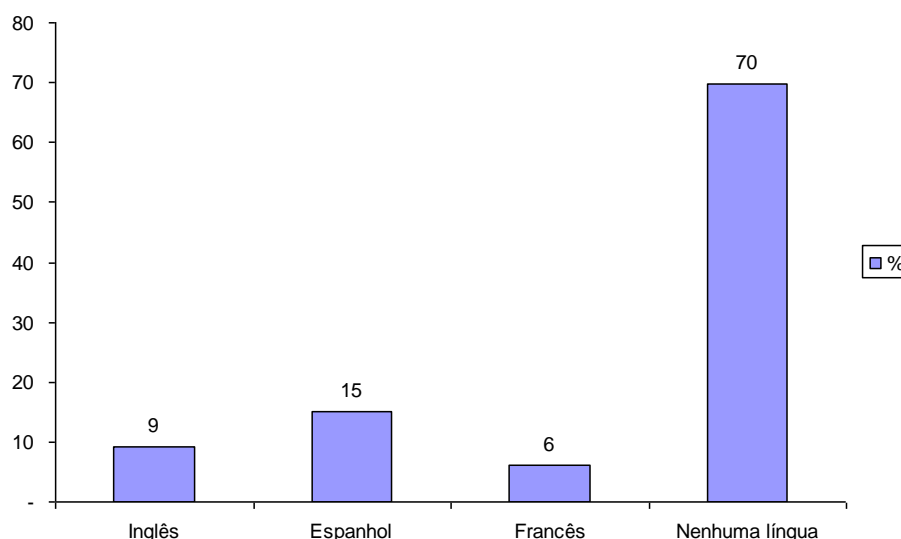


Figura 1 - Representação gráfica das línguas estrangeiras que o Secretário Executivo fala fluentemente

Conforme exposto na Tabela 1 podemos analisar os resultados obtidos através de quatro opções de resposta onde o Secretário Executivo pôde apontar com que frequência (intensidade) ele executa no dia-a-dia as atribuições previstas na Lei nº 7.377. As respostas possíveis eram:

- Regularmente (atribuição executada quase que diariamente);
- De vez em quando (atribuição que executa algumas vezes);
- Raramente (atribuição que quase não põe em prática);
- Nunca executei (atribuição que nunca exerceu).

Tabela 1 - As atribuições (competências) do cargo de Secretário Executivo presentes no Art. 4º da Lei nº 7.377 de acordo com a intensidade em que são executadas, Fortaleza-CE, agosto-setembro, 2010

ATRIBUIÇÕES DA LEI Nº 7.377	GRAU DE INTENSIDADE DE EXECUÇÃO DA ATRIBUIÇÃO			
	Regularmente	De vez em quando	Raramente	Nunca executei
	FREQUÊNCIA ABSOLUTA			
I - planejamento, organização e direção dos serviços de secretaria	23	7	-	-
II - assistência e assessoramento direto a executivos (diretores, chefes de departamento, etc.)	23	5	1	1
III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas	15	8	4	3
IV - redação de textos profissionais	11	6	4	9

especializados, inclusive em idioma estrangeiro				
V - interpretação e sintetização de textos e documentos	14	7	6	3
VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explicações, inclusive em idioma estrangeiro	2	4	2	22
VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa	-	2	3	25
VIII - registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas	20	6	2	2
IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia	20	5	4	1
X - conhecimentos protocolares	20	5	4	1

Fonte: Pesquisa de campo realizada através da aplicação de questionário

O que podemos observar é que as atribuições I, II, VIII, IX e X são exercidas pela maioria dos Secretários Executivos entrevistados. Elas estão todas ligadas às rotinas administrativas da Universidade Federal do Ceará.

Grion (2008) afirma que “nos tempos atuais, o recrutamento de secretárias é feito levando-se em conta a realização de tarefas que antigamente eram cumpridas pelo próprio executivo”. Esses resultados só reforçam esta afirmação.

Já as atribuições VI e VII foram apontadas pela maioria dos entrevistados como atribuições que nunca executaram. Fazendo um paralelo com Figura 1, que analisou se os Secretários Executivos falavam alguma língua estrangeira e a maioria respondeu que não, podemos confirmar os dados obtidos na Tabela 2.

“Com a difusão da língua inglesa de forma arrebatadora, a demanda desse profissional é cada vez maior e mais urgente” (PILLATI; SANTOS, 2008). Como já expressado anteriormente, isto é algo que precisa ser revisto por parte dos Secretários Executivos, pois muito em breve poderão necessitar de um idioma estrangeiro para o bom desempenho das suas atribuições.

As atribuições III, IV e V foram as que apresentaram resultados mais diversificados, o que podemos entender que elas só são exercidas pelos Secretários Executivos da UFC dependendo do setor em que estejam lotados, ou seja, alguns executam tais competências com mais frequência que outros.

Também consideramos importante saber dos entrevistados se eles realmente se sentem aptos para o exercício de tais atribuições, e conforme expresso na Figura 3, 63% deles considera-se apto, mas 37% consideram-se em parte, ou seja, não estão plenamente seguros da sua capacidade de exercer essas atribuições.

Na Figura 3 podemos analisar esses resultados de forma ilustrativa, o que deixa perceptível que o percentual de Secretários Executivos que não estão totalmente seguros das suas atribuições deve ser considerado.

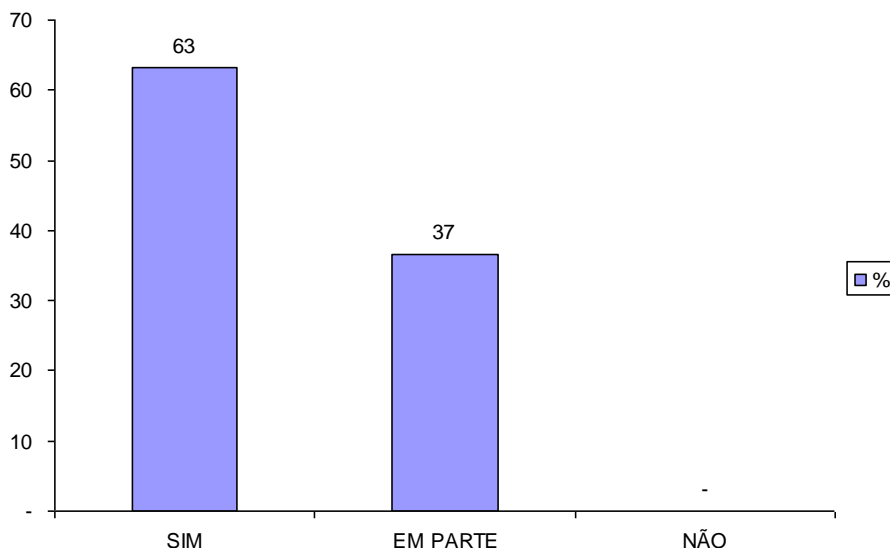
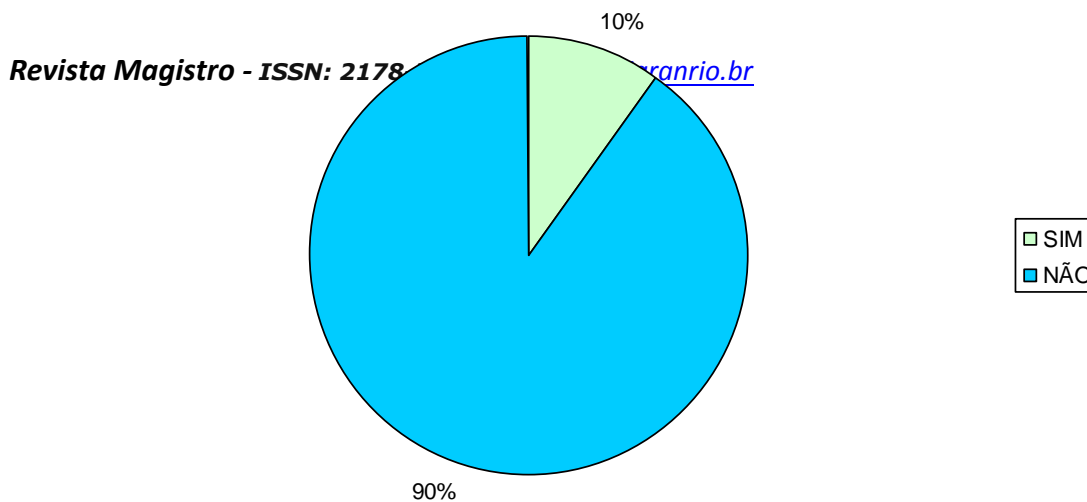


Figura 3 - Representação gráfica do Secretário Executivo apto para realizar as atribuições exigidas no Edital 60/2010



Também foi perguntado aos entrevistados se existia alguma competência por eles exercida, mas que não era prevista na Lei nº 7.377, e 90% deles afirmaram que não (Figura 4). Apenas 10% disseram que sim, e as competências citadas foram: formatação, diagramação e editoração eletrônica de periódico científico; controle de pagamento de bolsistas, e cerimonial dos eventos da UFC.

Figura 4 - Representação gráfica competência (atribuição) exercida pelo Secretário Executivo não esteja prevista na Lei nº 7.377

São atribuições que não constam na Lei nº 7.377, mas conforme escreveu Nakashima (2002 2), em suma, o mercado atual está exigindo é uma secretária que desenvolva competências para as funções gerenciais, que aprimore o perfil de assessora, capacitando-se continuamente para melhor atender aos interesses da empresa, além de possuir um alto grau de empreendedorismo, ou seja, com elevada disposição para aprender e criar.

Podemos concluir que um profissional de secretariado que queira se destacar no mercado, mesmo inserido na administração pública e em situação estável, não deve limitar-se ao fazer apenas o que a Lei coloca como atribuição sua, ele deve ir muito além.

Pela Figura 5, podemos constatar que 23% dos entrevistados afirmam não existir nenhuma outra atribuição importante, exercida por eles, que não esteja prevista na Lei nº 7.377. Para a grande maioria as competências essenciais estão contempladas.

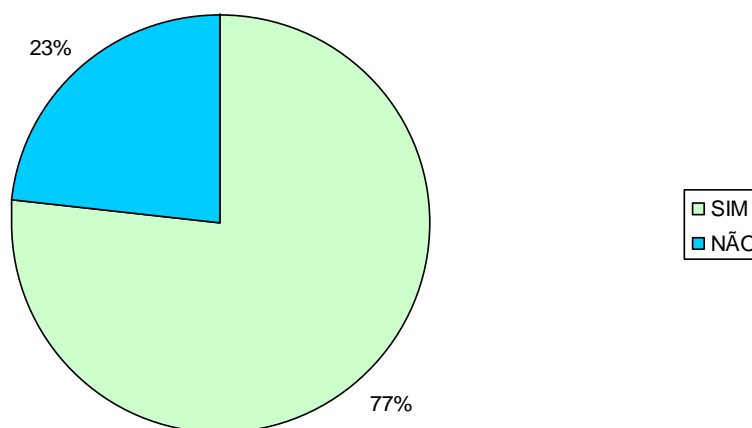
Porém, para a maioria (77%) existem sim algumas atribuições que exercem em seus locais de trabalho, mas não constam na Lei que regulamenta a profissão. As atribuições citadas foram:

- Relacionamento interpessoal;
- Gestão de pessoas;
- Supervisão e treinamento;
- Recrutamento de terceirizados;
- Inteligência emocional;
- Capacidade de liderança.

Pelos resultados obtidos, podemos perceber que os Secretários Executivos que apontaram essas atribuições não sabem distinguir “ser competente” de “ter competências”.

Segundo Rabaglio (2001), ser competente está relacionado com um bom desempenho numa determinada tarefa, o que não garante que esse desempenho será bom sempre. [...] Ter competências significa ter conhecimentos, habilidades e atitudes compatíveis, com o desempenho de uma atividade e ser capaz de colocar esse potencial em prática sempre que for necessário.

Com isso, podemos dizer que algumas dessas atribuições citadas estão mais relacionadas em ser competente, como: supervisão e treinamento, e recrutamento de terceirizados; já outras mais relacionadas em ter competência, ou seja, ter conhecimentos e habilidades, como: capacidade de liderança, gestão de pessoas, relacionamento interpessoal e inteligência emocional. Estas estão de certo modo implícitas na Lei n ° 7.377, mas por serem comportamentais - atitudes e comportamentos compatíveis com as atribuições a serem exercidas - não poderiam



constar na Lei, que aborda as competências técnicas.

Figura 5 - Representação gráfica da existência de competência que não é especificada pela lei, mas que o Secretário Executivo considera importante para o exercício da profissão

Na Figura 6 constam os dados obtidos com relação ao grau de satisfação dos Secretários Executivos no que se refere ao cargo que ocupam no serviço público (UFC) e as atribuições por eles exercidas.

A grande maioria (93%) considera-se satisfeita com o cargo, local onde foram lotados e com as atribuições desempenha até mesmo as que não constam na Lei. Apenas 7% demonstraram insatisfação, e podemos observar que estes fazem parte dos 37% (Figura 3) que afirmaram se sentirem seguros “em parte” no desempenhar das suas atribuições.

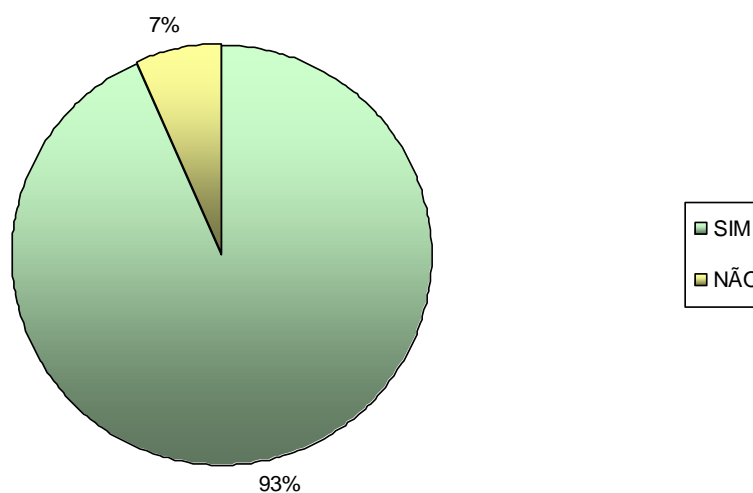


Figura 6 - Representação gráfica da satisfação do Secretário Executivo quanto ao cargo e as atribuições exercidas

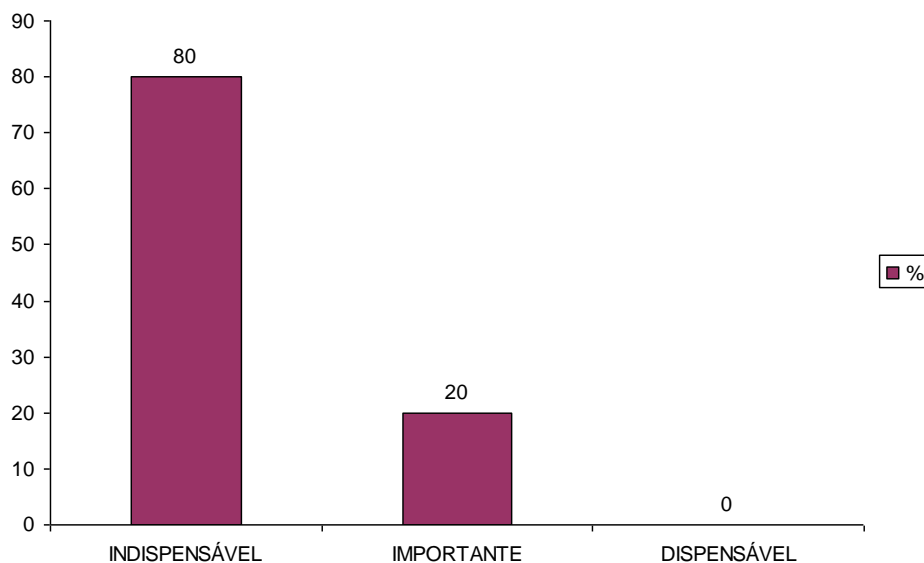
Essa insatisfação por parte de alguns pode ser resultado da insegurança, de outras experiências profissionais anteriores onde o Secretário Executivo não tinha a

oportunidade de exercer suas atribuições plenamente, a escolha errada da profissão, ao processo de mudanças, comum para quem veio da iniciativa privada para a iniciativa pública.

Neiva; D'Elia (2009) afirma que “a grande dificuldade está na aceitação interna das mudanças, porque elas mexem com as emoções, e para isso, é necessário um tempo de maturação, que a velocidade atual não tem permitido assimilar”. Ou seja, esses profissionais precisam identificar o que lhes causa insatisfação e a partir de então trabalhar melhor suas inseguranças buscando adapta-ser às mudanças, de forma a contribuir para um ambiente de trabalho onde as pessoas se sentam bem e motivadas.

Como a maior parte dos entrevistados se sente satisfeito com o cargo e atribuições que exercem na Universidade Federal do Ceará, os resultados obtidos na Figura 7 confirmam isso, pois 80% responderam que o Secretário Executivo é indispensável na gestão da instituição, pois esse profissional possui mais qualificação para atuar ao lado das chefias nos diversos setores da universidade.

Outros 20% consideram a atuação do Secretário Executivo na gestão da universidade importante, também por serem mais capacitados, mas reconhecem que outros profissionais como o Assistente Administrativo também pode exercer essas atribuições com competência. Nenhum dos entrevistados se considerou dispensável



(Figura 7).

Figura 7 - Representação gráfica grau de importância do profissional de Secretariado Executivo na gestão da Universidade Federal do Ceará

A próxima análise feita foi com relação ao profissional de secretariado enquanto agente colaborador de mudanças no local onde trabalha. Foi perguntado se eles achavam que trouxeram mudanças positivas e mais eficiência para os seus setores e 93% afirmaram que sim (Figura 8).

Algumas dessas mudanças positivas foram:

- Controle de saída e entrada de documentos recebidos pelo coordenador (chefia);
- Organização de móveis e arquivos;
- Organização e controle de viagens realizadas pelos servidores;
- Organização da agenda do coordenador;
- Assistência ao diretor da divisão de obras, descentralizando algumas atividades administrativas: triagem no atendimento aos empreiteiros, elaboração de ofícios, agendamento de entrega de ordens de serviço para início das obras;
- A prática de vários planos de gestão da Diretoria do Centro em diversos aspectos;
- A agilidade nos atendimentos;
- Melhorou o fluxo das informações e o atendimento ao público interno e externo;
- Mais conhecimento na área de informática e de redação oficial;
- Novos métodos de trabalho;
- Capacidade de tomar decisões e de executar as tarefas do setor de forma responsável e competente;
- Otimização na execução de tarefas administrativas e organização de reuniões;
- Melhor distribuição do trabalho;
- Cumprimento da agenda;

Como já dito anteriormente, as mudanças mexem com as emoções, por isso há a necessidade de um tempo para que elas sejam assimiladas. Uma das entrevistadas afirmou que o que faltava na administração da UFC era profissionais qualificados para atuarem como assessores das chefias.

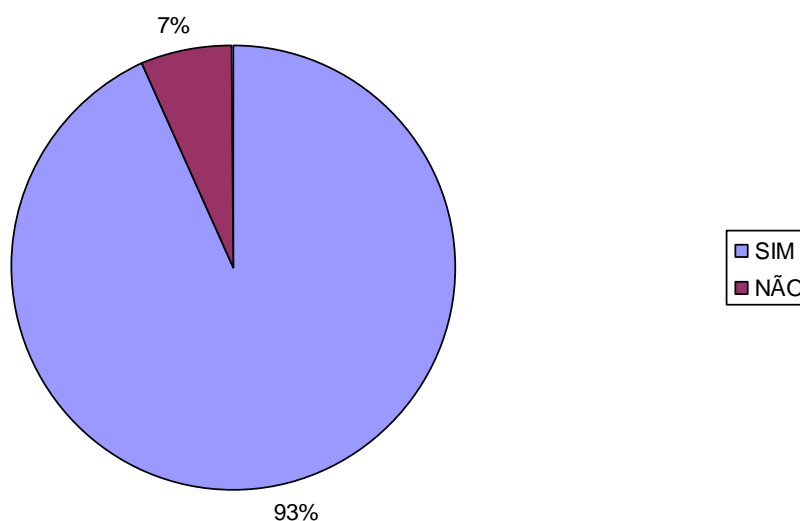
Outra entrevista disse que percebe muita resistência por parte dos servidores mais antigos a qualquer mudança que tente fazer no setor.

O Secretário Executivo precisa ter paciência e saber lidar emocionalmente com esse tipo de barreira. “O comportamento do secretário em relação à mudança afeta o comportamento do departamento. Se a atitude do secretário é refratária, omissa ou indiferente, o melhor processo de mudança pode falhar” (NEIVA; D’ELIA, 2009).

A atuação do Secretário Executivo será determinante para que os demais profissionais do setor em que trabalha se sintam chamados a aderir às mudanças propostas, que devem acontecer de forma que permita a todos um período de assimilação, de ajustes e que apresente benefícios visíveis, pois só promover mudanças não basta, é preciso que elas tragam resultados positivos.

Na Figura 8 podemos perceber que apenas 7% afirmou que não trouxe mudanças positivas para o setor, o que nos leva a crer que fazem parte do grupo que se sente insatisfeito com o cargo e atribuições (Figura 6).

Figura 8 - Representação gráfica se a contratação do Secretário Executivo trouxe

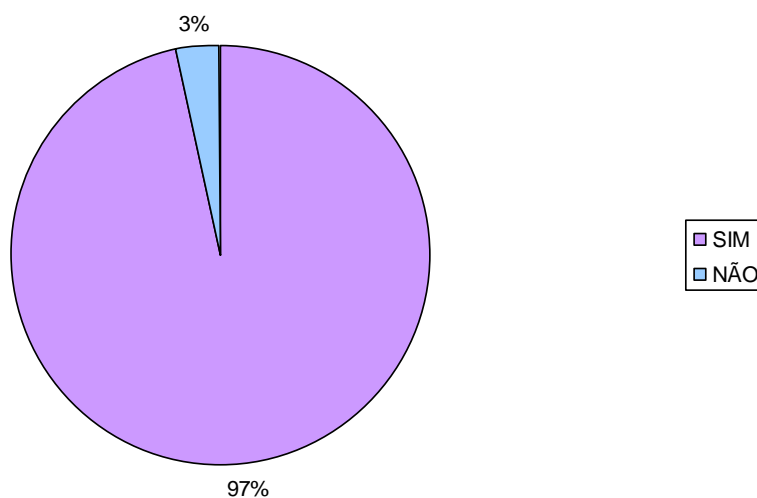


mudanças positivas e mais eficiência na execução das atividades do setor em que trabalha

Na última análise deste estudo foi perguntado aos Secretários Executivos se já ocuparam alguma função de chefia e 97% afirmou que não (Figura 9).

Talvez pela estrutura hierárquica da Universidade Federal do Ceará, ocupar cargos de chefia ainda seja uma realidade um pouco distante, até por que o cargo de Secretário Executivo na instituição é recente (a partir de 2004), com exceção dos nove servidores beneficiados pela Lei nº 7.377, que já eram servidores há algum tempo.

Mesmo assim, por ser um profissional mais qualificado, ele pode ser visto pela administração superior da UFC com outros olhos, e passar a desempenhar um papel



mais importante na gestão universitária pelas suas competências.

Figura 9 - Representação gráfica Se o Secretário Executivo já ocupou função de chefia na Universidade Federal do Ceará

Mas vale ressaltar que “o fato da gestão por competências ser um modelo relativamente recente e complexo, têm contribuído para a manutenção das incertezas quanto à factibilidade e a maneira de se aplicar esse modelo de gestão ao setor público brasileiro” (AMARAL, 2008).

Custódio; Ferreira; Silva (2008) afirma que “nessa perspectiva surge a necessidade de se profissionalizar a gestão universitária de modo que leve ao alcance de resultados positivos, especialmente nas IES públicas, em função dos diversos desafios a serem superados”.

A administração superior da Universidade Federal do Ceará vem se mostrando aberta a mudanças na sua gestão, procurando promover nela a gestão por competências. Os primeiros passos já foram dados com a formação de uma equipe composta por vários técnico-administrativos de diversos setores da UFC, onde uma boa parcela são Secretários Executivos e servidores da Superintendência de Recursos Humanos - SRH.

A primeira missão desses servidores foi a criação de uma cartilha falando sobre gestão por competências, que após ser aprovada pela administração superior, deverá ser amplamente divulgada na instituição a partir de 2011.

Como os processos de mudanças na administração pública tendem a ser lentos e burocráticos, resta aos Secretários Executivos se prepararem para mais essas mudanças, buscando contribuir para que elas ocorram da forma mais positiva possível.

CONCLUSÕES

Pelo estudo realizado podemos tirar algumas conclusões acerca da avaliação feita do perfil do Secretariado Executivo na gestão da Universidade Federal do Ceará:

1. O profissional se vê como um membro importante na gestão da instituição, pois acredita que a sua inserção no quadro técnico-administrativo trouxe mais qualificação no exercício das rotinas de trabalho exercidas no setor onde foi lotado, contribuindo para melhorar a qualidade dos serviços prestados pela instituição, tanto em

termos de cliente interno (alunos, professores, chefias, etc) como clientes externos (comunidade, fornecedores, etc);

2. A satisfação com o cargo que ocupa e com as atribuições exercidas contribuem para que os Secretários Executivos trabalhem com mais entusiasmo e também tragam mudanças positivas para os seus setores. Eles se sentem indispensáveis na melhoria do processo de gestão da instituição;

3. De forma geral, a avaliação do perfil do profissional de secretariado executivo apontou muito mais aspectos positivos do que negativos; o que reforça a importância desse profissional qualificado e capacitado como agente de transformação e melhorias na gestão universitária da Universidade Federal do Ceará.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Roniberto Morato do. Gestão de pessoas por competências em organizações públicas. *In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS*, 15, 2008, São Paulo-SP. **Anais...** São Paulo, 2008.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução a metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 158 p.

BRASIL. **Lei Nº 7.377 de 30 de setembro de 1985**. Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências. 1985. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/128213/lei-7377-85>>. Acesso em: 23 ago. 2010.

_____. **Lei Federal Nº 11.091 de 12 de janeiro de 2005**. Dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências. 2005. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/111091.htm. Acesso em: 15 set. 2010.

CARVALHO, Antônio Pires de; GRISSON, Diller. (Org.). **Manual do secretariado executivo**. 5. ed. rev. e atual. São Paulo: D'Livros, 2002. 589 p.

CUSTÓDIO, Conceição de Maria Pinheiro Barros; FERREIRA, Francisca Daniele; SILVA, Luiza Virgínia de Castro e. O Profissional de Secretariado na Gestão Pública: um Estudo de Caso na Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Ceará - UFC. **Secretariado Executivo em Revist@**. PassoFundo-RS, n. 4, p. 88-101, 2008.

FONSECA, Jairo Simon da; MARTINS, Gilberto de Andrade. **Curso de estatística**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 1996, 320 p.

GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. **O livro azul da secretária moderna**. 24. ed. São Paulo: Érica, 2007. 276 p.

GRION, Laurinda. **A Nova Secretária: metacompetente proativa dinâmica**. São Paulo: Madras, 2008. 142 p.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 377 p.

NAKASHIMA, Maria Aiko Kato. **Curso secretariado: secretariado moderno: módulo 1**. São Paulo: Novo Milênio, 2002.

NAKASHIMA, Maria Aiko Kato. **Curso secretariado: secretariado moderno: módulo 2**. São Paulo: Novo Milênio, 2002.

NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **As novas competências do profissional de secretariado**. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009. 281 p.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências de assessoria**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009. 258 p.

PILATTI, Adriele; SANTOS, Maria Elisabete Mariano dos. O domínio da língua inglesa como fator determinante para o sucesso profissional no mundo globalizado. **Secretariado Executivo em Revist@**. PassoFundo-RS, n. 4, p. 19-34, 2008.

RABAGLIO, Maria Odete. **Seleção por competências**. 5. ed. Revisada e ampliada. São Paulo: Educator, 2001. 125 p.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Edital 60/2008**. Dispõe sobre Concurso público para Provimento de Cargos da Área Técnico-Administrativo, Campus da UFC no Cariri, em Sobral e em Fortaleza. Fortaleza, 2008. Disponível em: <<http://www.ccv.ufc.br/newccv/edital/edital60-2008.pdf>>. Acesso em: 25 out. 2010.