

## **Estudo sobre a eficácia do curso de automação de escritórios e secretariado oferecido pela Fatec-SP de acordo com a percepção dos graduados**

**Study about the efficiency of the course of office automation and secretarial offered by Fatec-SP according to the perception of graduated students**

**Vivian Hanne Sughayer** 

Fatec São Paulo  
v.sughayer.h@gmail.com

**Marinês Oliveira Perez** 

Fatec São Paulo  
marinesperez37@gmail.com

**Eduarda Bildner Carvalho** 

Fatec São Paulo  
duda\_bildner@outlook.com

**Janaína Rute da Silva Dourado** 

Fatec São Paulo  
janainarscdourado@gmail.com

**Geovana Rodrigues Bezerra Nascimento** 

Fatec São Paulo  
rgeovana94@gmail.com

**Esmeralda Aparecida Oliveira** 

Fatec São Paulo  
esmeralda.oliver@gmail.com

### **RESUMO**

O objetivo deste estudo é identificar se o curso de Automação de Escritórios e Secretariado (AES) da FATEC São Paulo atende às necessidades encontradas pelos graduados no mercado de trabalho. Por meio de pesquisa quantitativa descritiva buscou-se verificar se as áreas de conhecimento existentes no curso AES abrangem o ensino e formação das competências que são requeridas aos profissionais de Secretariado, e se os graduados alcançam uma boa carreira profissional. Evidenciou-se que o curso é renomado no mercado, e os graduados alcançam uma taxa significativa de sucesso profissional, porém ao serem identificadas lacunas no curso AES, em um segundo momento foi estudado se o novo curso de Secretariado e Assessoria Internacional, vigente a partir de 2022, como substituto do AES, será capaz de preencher tais lacunas. Foi identificado que certamente o novo curso atenderá melhor as necessidades dos futuros graduandos. Diante da velocidade de renovação intelectual e tecnológica que o mercado de trabalho se encontra é sugerido a renovação do curso com menores intervalos de tempo, a fim de se manter acompanhando o mercado.

**PALAVRAS-CHAVE:** Profissional de Secretariado. Formação acadêmica. Mercado de trabalho.

### **ABSTRACT**

*The objective of this study is to identify whether the Office Automation and Secretarial (OAS) course at FATEC São Paulo attends the needs found by graduates in the labor market. Through descriptive quantitative research sought to verify whether the existing areas of knowledge in the OAS course cover the teaching and training of skills that are required of secretarial professionals, and whether graduates achieve good professional career. It has been evident that the course is renowned in the market, and graduates achieve a significant rate of professional success, however, when gaps were identified in the OAS course, a second study was carried out on whether the new Secretariat and International Advisory course, in force*

*from 2022, as a substitute for the OAS, will be able to such the gaps. It's been identified that certainly the new one will be better meet the needs of future graduates. In view of the speed of intellectual and technological renewal that the labor market is experiencing it is suggested to renew the course with shorter intervals of time, in order to keep up with the market.*

**KEY-WORDS:** *Secretariat Professional. Academic formation. Labor Market.*

## **INTRODUÇÃO**

O curso de Tecnólogo em Automação de Escritórios e Secretariado (AES), oferecido pela Faculdade de Tecnologia de São Paulo (FATEC-SP), foi inaugurado em 1991 objetivando: “[...] capacitar o tecnólogo a desenvolver atividades de planejamento, organização, direção e controle dos serviços de secretaria [...]” (CENTRO PAULA SOUZA, 2012), conforme descrito nos objetivos específicos do seu projeto. Ao longo da trajetória do curso, este foi atualizado duas vezes, uma em 2013 e posteriormente em 2022.

O principal objetivo para realização deste artigo é analisar as competências presentes na grade de Automação de Escritórios e Secretariado da FATEC-SP de 2013 e verificar se o perfil do aluno egresso é condizente com o exigido pelo mercado de trabalho, e se o curso atendeu as expectativas profissionais e pessoais daqueles que o cursaram. Concomitantemente, o objetivo também é analisar o novo curso de Secretariado e Assessoria Internacional de 2022 para saber se esse corresponde melhor ao propósito formativo profissional do aluno, de acordo com as exigências do mercado de trabalho.

Sendo assim, a justificativa para sustentar a realização deste projeto reside na importância que o tema possui para estudantes e recém-formados em secretariado. Por meio deste, alunos e ex-alunos da FATEC-SP poderão ter indicadores do quanto as disciplinas do curso condizem com as demandas do atual mercado de trabalho. E, a partir da análise comparativa de diferentes grades do mesmo curso, será possível demonstrar a importância da atualização de conteúdos em um menor intervalo de tempo.

## **1. REVISÃO DE LITERATURA**

### **1.1 HISTÓRIA DO SECRETARIADO**

Não foi detectado ao certo na literatura as exatas origens da profissão do secretariado devido à falta de registros, contudo, em antigas civilizações como Egito e Mesopotâmia há

muitas referências dos escribas, homens letrados que dominavam assuntos diversos como a matemática, arquivística, escrita, redação de documentos, portanto, entende-se que a profissão iniciou majoritariamente masculina (Sindicato das Secretárias e dos Secretários do Distrito Federal, s.d.)

Um fato de grande relevância na história da profissão ocorreu na época dos Macedônios, em que os escribas, que dominavam assuntos de gestão dos processos administrativos, registravam as feitorias e os projetos de Alexandre Magno, imperador da Macedônia e fundador da cidade de Alexandria. (LESSA, 2018)

Apesar da profissão do secretariado ter se iniciado principalmente por figuras masculinas, em 1760, com a Revolução Industrial na Inglaterra, houve uma mudança de cenário. Com a utilização da mão de obra masculina para operar máquinas, houve um remanejamento de mulheres na estrutura empresarial. Mas foi com as duas Grandes Guerras que a utilização da mão de obra feminina em funções administrativas cresceu, principalmente pelo fato de os homens serem enviados para os campos de batalha enquanto restavam as mulheres para exercer essas funções. (Sindicato das Secretárias e dos Secretários do Distrito Federal, s.d.)

De acordo com Bíscoli e Bilert (2013), a profissão de secretariado passou por transformações, passando a atender diferentes demandas de mercado, e isso se deu devido a formalização de cursos na área, que passaram a corresponder às exigências de mudança dos ambientes corporativos.

Os autores seguem explicando sobre a transformação da profissão devido a criação de leis, como a Lei nº 7.377/85 que estabelece a regulamentação da profissão, da organização das entidades de classe como a Federação Nacional de Secretários (FENASSE) e os sindicatos.

Segundo Piñol e Cassiano (2004), o profissional de Secretariado iniciou com a imagem de servir e executar tarefas básicas, contudo, com todos os fatores acima apresentados como a criação de cursos de formação, leis, sindicatos e federações, a profissão pode evoluir para o que hoje é visto nas organizações. Um profissional do secretariado atualmente é responsável por gerenciar, assessorar e participar de processos decisórios dentro da organização.

## **1.2 ATRIBUIÇÕES ESSENCIAIS AOS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO**

Segundo Bena (2022, p. 1), o profissional de Secretariado é capacitado para prestar assessoria a chefias, gerentes, diretores, entre outros, e para isso deve ter espírito empreendedor,

atitude dinâmica, criativa e com bom comportamento interpessoal, além de conhecer as técnicas secretarias para realizar as tarefas do dia a dia na organização.

O autor destaca as principais características que um profissional da área deve adquirir, seja trabalhando em empresas de pequeno, médio e grande porte:

Os profissionais que atuem em pequenas, médias e grandes empresas de Direito Público ou Direito Privado, devem desenvolver as competências: 1. Deter sólidos domínios tecnológicos específicos de seu campo de atuação; 2. Assessorar na gestão de processos administrativos na gestão pública e privada; 3. Assessorar os centros decisórios e equipes; 4. Dominar os diferentes meios de comunicação no seu idioma nativo e outros idiomas; 5. Ser articulador em negociações que precedam à tomada de decisões. (BENA, 2022, p. 1)

No que diz respeito a outros idiomas, o autor destaca que faz parte do trabalho do profissional de secretariado traduzir documentos em idiomas estrangeiros, bem como redigir e-mails, cartas, ofícios e contratos em outros idiomas. Isso é reforçado por dados da Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado (FECAP), 2020, onde a instituição afirma que um profissional da área que domine o idioma inglês inicia no mercado de trabalho com um salário 30% maior em relação a outros profissionais. Já o profissional que possua um terceiro idioma pode ter seu salário aumentado em até 60%.

## **2. METODOLOGIA**

Buscando embasar esse estudo, se iniciará apresentando uma pesquisa bibliográfica prévia a respeito da profissão e da formação de Secretariado. Posteriormente será analisado as competências formadas nos graduados no curso de Automação de Escritórios e Secretariado de acordo com o Projeto Pedagógico do curso, vigente de 2013 a 2021, e em um segundo momento as competências formadas nos futuros graduandos no curso de Secretariado e Assessoria Internacional, vigente a partir do primeiro semestre de 2022, com primeira turma prevista para se formar em 2025.

Visando identificar se os graduados no curso AES se sentem preparados para aquilo que é exigido no mercado de trabalho e se a formação oferece condições para tal, foram realizadas entrevistas no âmbito de uma pesquisa qualitativa, por meio de um questionário aplicado via plataforma Google Forms. O formulário ficou disponível do dia 17/06/2022 ao dia 31/08/2022, sendo direcionado a graduados(as) no curso AES na grade vigente a partir de 2013. A divulgação foi feita via Facebook, WhatsApp e LinkedIn, tendo alcançado a colaboração de 72 respondentes no total, dos quais 50 foram validados para o estudo desse caso, por serem de

pessoas que se formaram a partir de 2015. Na composição do questionário constam dez questões de múltipla escolha e uma questão dissertativa.

Minayo (2010, p. 57) define o método de pesquisa qualitativo como aquele

[...] que se aplica ao estudo da história, das relações, das representações, das crenças, das percepções e das opiniões, produtos das interpretações que os humanos fazem a respeito de como vivem, constroem seus artefatos e a si mesmos, sentem e pensam. Embora já tenham sido usadas para estudos de aglomerados de grandes dimensões (IBGE, 1976; PARGA NINA et.al 1985), as abordagens qualitativas se conformam melhor a investigações de grupos e segmentos delimitados e focalizados, de histórias sociais sob a ótica dos atores, de relações e para análises de discursos e de documentos.

A pesquisa qualitativa descritiva permite entender, além dos fenômenos ocorridos, possíveis explicações e diferentes análises das causas que levam a tais resultados.

### **3. ANÁLISE DE RESULTADOS E DISCUSSÃO**

#### **3.1 PERFIL PROFISSIONAL DOS ALUNOS EGRESSOS CURSO AES E CURSO DE SECRETARIADO E ASSESSORIA INTERNACIONAL**

A partir de pesquisa documental realizada nos Projetos Pedagógicos do curso de Automação de Escritórios e Secretariado (FATEC-SP, 2012), e do curso de Secretariado e Assessoria Internacional (FATEC-SP, 2022), elaborou-se a figura 1 a seguir, cujo intuito é apontar de forma coesa e sintetizada o perfil de profissional, e de competências, que os cursos visam formar nos alunos egressos.

**Quadro 1 – Perfil Profissional dos Egressos do Curso Automação de Escritório e Secretariado X Curso Secretariado e Assessoria Internacional**

<b>Perfil profissional CST em Automação de Escritório e Secretariado</b>	<b>Perfil profissional CST em Secretariado e Assessoria Internacional</b>
O Tecnólogo em Automação de Escritórios e Secretariado planeja e organiza os serviços de secretaria de centros decisórios de uma Instituição. Aplica conceitos e ferramentas tecnológicas específicas de assessoramento, de forma a otimizar os processos vinculados a suas atividades. Esse profissional presta assessoria a executivos, diretores e suas respectivas equipes; planeja; organiza; implanta e executa atividades e metas da área, eventos, serviços protocolares, viagens, relações com clientes e fornecedores, comunicação e redação de textos técnicos (inclusive em línguas estrangeiras), além de gerenciar informações.	O Tecnólogo em Secretariado e Assessoria Internacional planeja e organiza os serviços de secretaria. Assessoria executivos, diretores e suas respectivas equipes de forma a otimizar os processos. Executa atividades de eventos, serviços protocolares, viagens, relações com clientes e fornecedores. Redige textos técnicos em língua estrangeira e materna. Gerencia informações. Coordena as pessoas que fazem parte de sua equipe. Auxilia na contratação de serviço de terceiros. Acompanha contratos de serviços e o cumprimento dos prazos de execução das atividades. Levanta informações de mercado para tomadas de decisão. Controla arquivos e informações. Supervisiona a execução das decisões. Realiza a comunicação interna e externa. Decide sobre a rotina do departamento em que opera. Avalia e emite parecer técnico em sua área de formação.

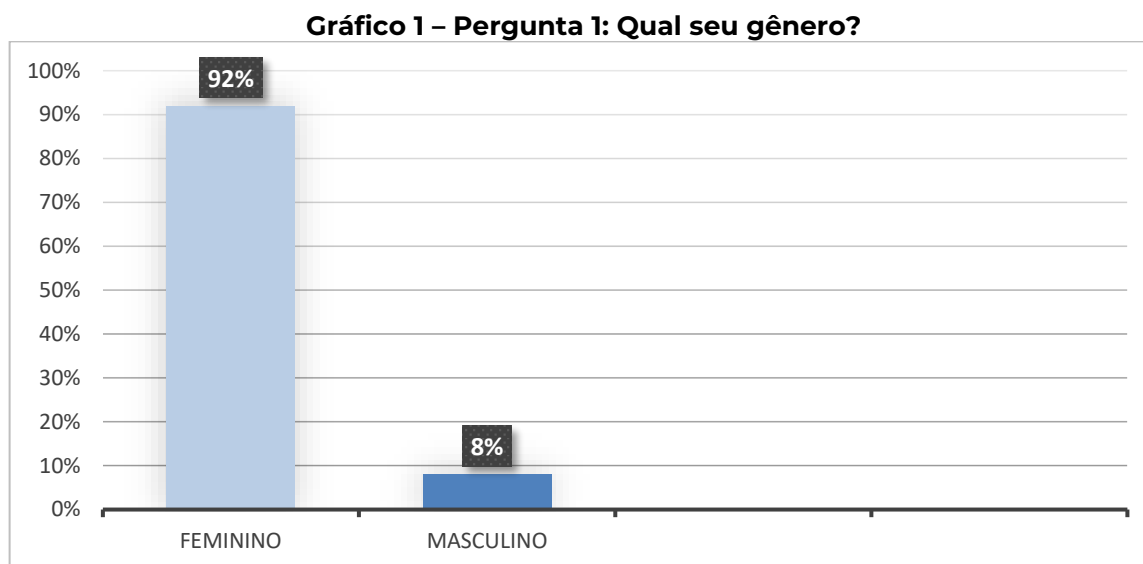
Fonte: Autoras (2022)

De acordo com a quadro 1, é possível observar que as atribuições do perfil profissional em ambos os cursos possuem semelhança com destaque à: planejamento; organização assessoramento; otimização dos processos; comunicação, redação, interpretação e tradução de textos técnicos em língua estrangeira; gerenciamento de informações; articulação com fornecedores, clientes internos e externos; gestão e execução de serviços protocolares; assessoramento administrativo. No entanto pode-se notar que não se encontra no novo perfil, a atribuição “aplicação de conceitos e ferramentas tecnológicas”, porém diante do atual cenário mais tecnológico, e principalmente depois da pandemia, na qual o ensino foi on-line, a aplicação de tais ferramentas é subentendida a todas as matérias, além de ter matérias específicas direcionadas ao uso da tecnologia como Informática e Análise de Sistemas.

É possível observar que o perfil do novo curso oferece a formação de muito mais atribuições que o anterior, com ampliação do processo de assessoria, não só na organização, mas também fora dela, com abrangência internacional.

### 3.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS EM GRÁFICOS

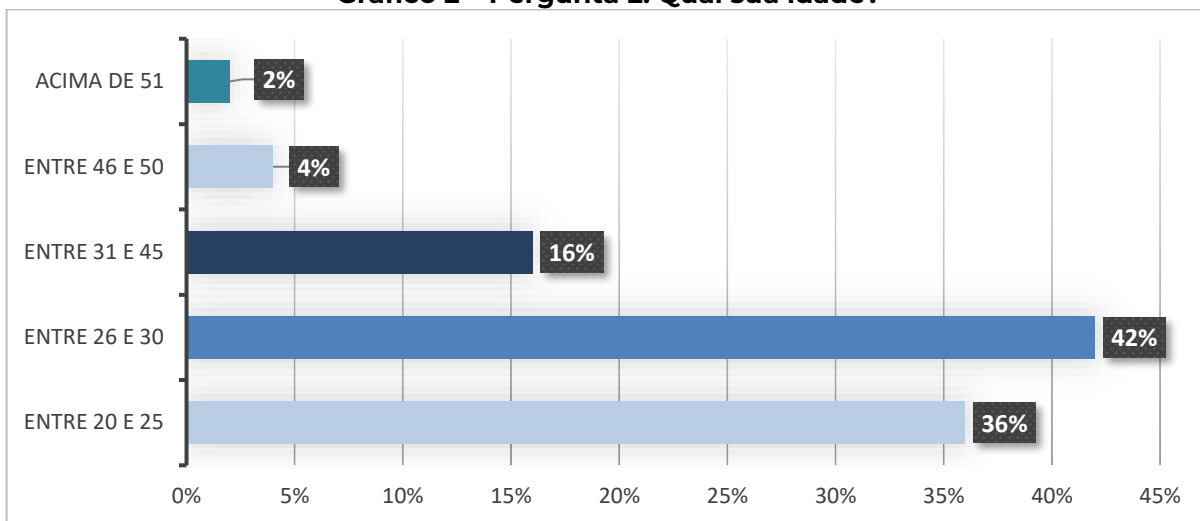
Foi por meio de pesquisa qualitativa descritiva que buscou-se identificar se o curso AES atende as necessidades dos graduados no mercado de trabalho, a seguir se analisará os resultados.



Fonte: Autoras (2022)

Não se sabe ao certo a origem da profissão de Secretariado, mas, segundo Casimiro (1998), estima-se que tenha sido na época dos egípcios há 500 A.C. Sucessivamente, anos depois as funções foram atribuídas aos monges escribas e, até então, as atribuições podiam ser desempenhadas apenas por homens. Foi com o acontecimento da Segunda Guerra Mundial e a escassez de mão de obra masculina, recrutada para a guerra, que o mercado de trabalho começou a se abrir para as mulheres, e, como pode-se ver, desde então elas dominam a área do Secretariado, fato constatado por meio da observação e dos dados coletados nesta pesquisa, em que 92% dos respondentes são do gênero feminino.

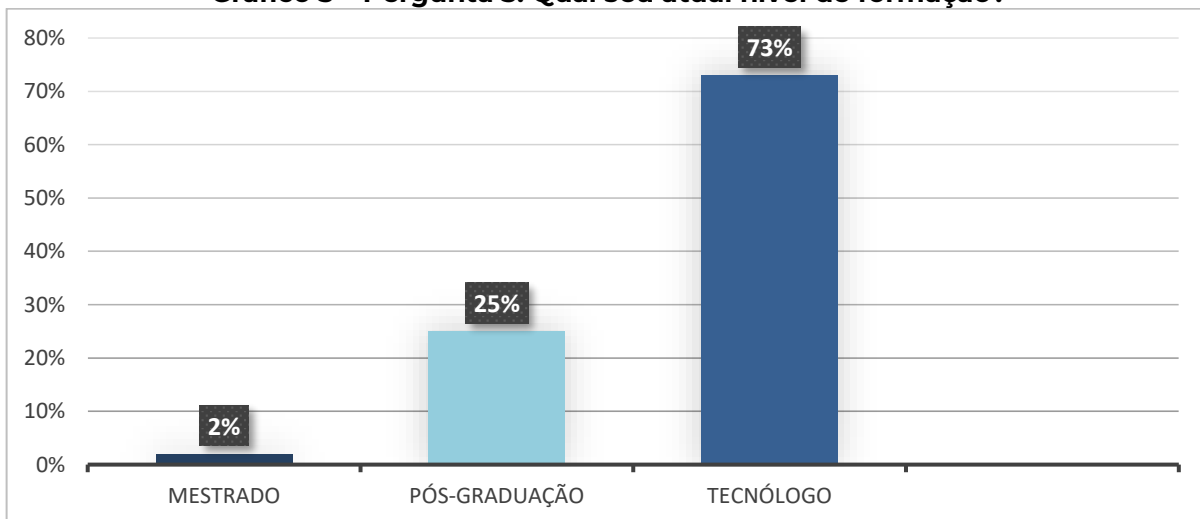
**Gráfico 2 – Pergunta 2: Qual sua idade?**



Fonte: Autoras (2022)

O Gráfico 2 mostra uma predominância dos profissionais na faixa etária entre 26 e 30 anos, representando 42% dos respondentes. Entre 20 e 25 anos são 36%, seguidos da faixa de 31 a 45 anos, com 16%, 46 a 50 anos, com 4%, e, acima de 51 anos, 2%. Observa-se, portanto, que, considerando-se a amostra dos respondentes, os profissionais mais jovens são priorizados, enquanto os mais velhos evidenciam menor inserção no mercado, assim como afirma Rodrigues (2021).

**Gráfico 3 – Pergunta 3: Qual seu atual nível de formação?**



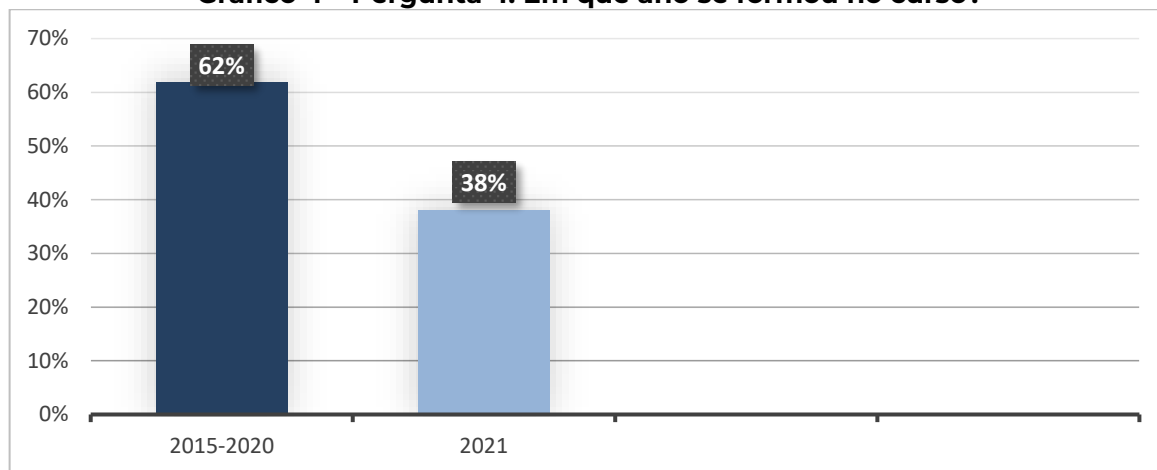
Fonte: Autoras (2022)

De acordo com o Gráfico 3, 73% dos respondentes afirmam ter apenas o curso de tecnólogo como nível de formação. Já no nível de pós-graduação, tem-se 25% e, no nível de Mestrado, apenas 2%. Pode-se observar que a grande maioria dos respondentes se formou apenas no curso de tecnólogo, deixando de buscar níveis mais altos de especialização. Souza,



Galindo e Martins (2015) constataram que a especialização em pós-graduação é requisito mínimo para os profissionais que almejam seguir a profissão. No que diz respeito a mestrados e doutorados, encontram-se ainda menos profissionais com tais formações.

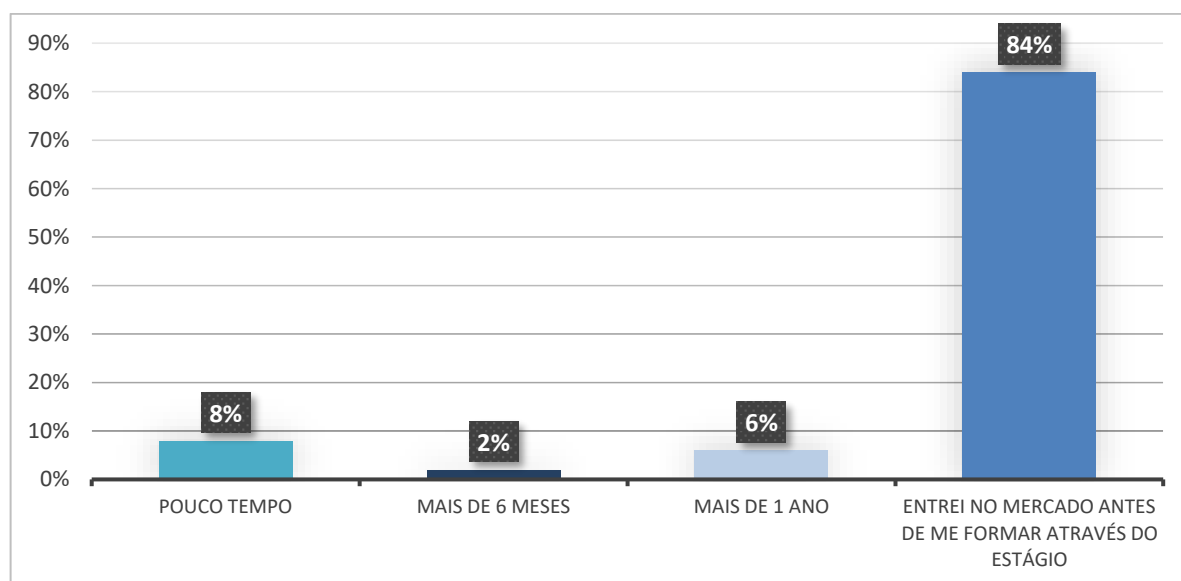
**Gráfico 4 – Pergunta 4: Em que ano se formou no curso?**



Fonte: Autoras (2022)

No Gráfico 4, visto que para fins de análise essa pesquisa baseia-se na matriz curricular do curso de Automação de Escritórios e Secretariado vigente de 2013 a 2021, e a duração mínima do curso é de 3 anos, foram coletadas respostas de graduados a partir de 2015 até 2021, sendo que dos respondentes 38% se formaram em 2021 e 62% se formaram entre 2015 e 2020.

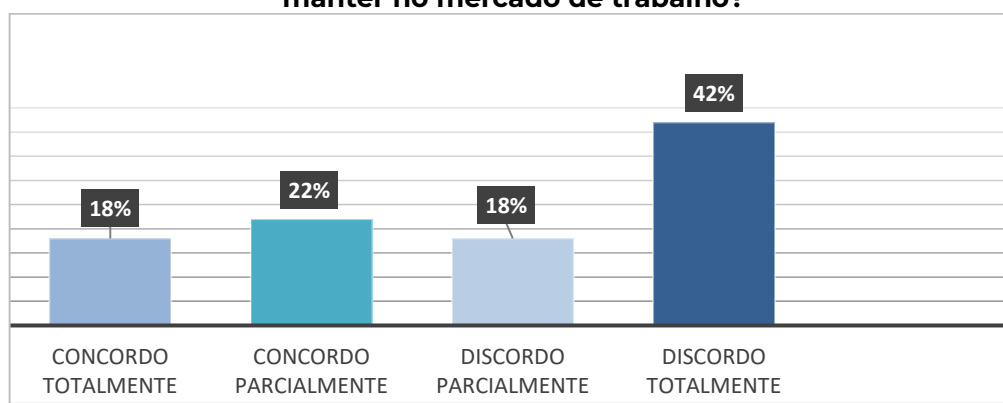
**Gráfico 5 – Pergunta 5: Após se formar quanto tempo demorou até conseguir se inserir no mercado de trabalho?**



Fonte: Autoras (2022)

Analisando o Gráfico 5, pode-se observar que a maioria dos profissionais se inseriu no mercado de trabalho ainda na etapa do estágio, sendo estes 84% dos respondentes. Em seguida, 8% afirmaram ter levado pouco tempo; 6%, mais de um ano; e 2%, mais de 6 meses. Lucena e Santiago (2021, p. 38) afirmam que o estágio é a atividade que mais proporciona ao universitário oportunidades de aplicar a teoria na prática. Segundo os autores, o estágio caracteriza-se por atividades didático-pedagógicas e de ordem social, fornecendo ao estudante meios de desenvolver tarefas relacionadas a sua futura profissão.

**Gráfico 6 – Pergunta 6: Em algum período da carreira você teve dificuldade de se manter no mercado de trabalho?**



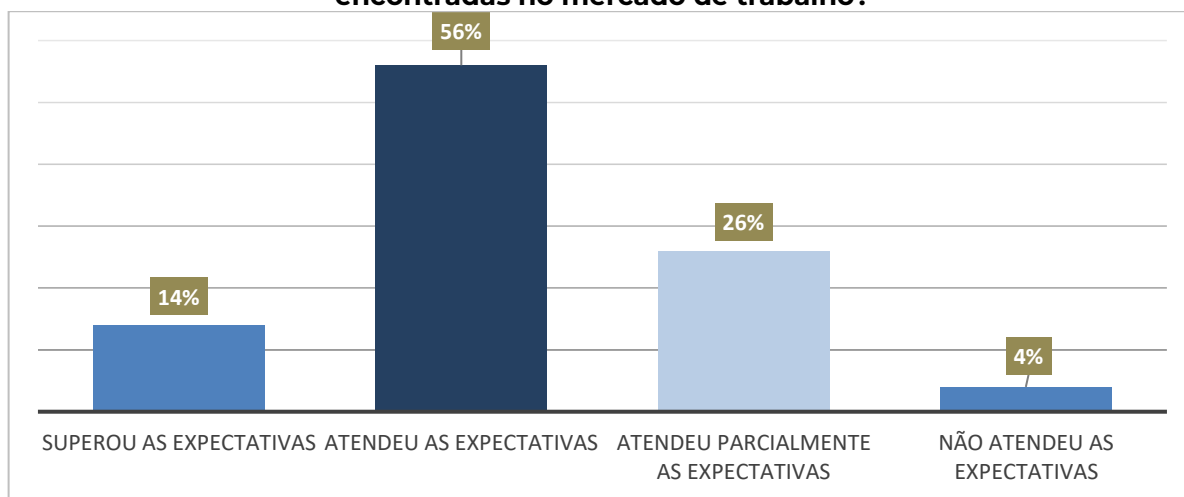
Fonte: Autoras (2022)

Como se pode observar no Gráfico 6, a maioria dos respondentes nunca encontrou dificuldades para se manter no mercado de trabalho, porém aqueles que concordam parcialmente e totalmente totalizam 40% (em números absolutos, apenas um a menos que a maioria que discorda totalmente). Diante disso, percebe-se que a facilidade e/ ou dificuldade de se manter no mercado de trabalho é subjetiva.

De acordo com pesquisas realizadas em sites de emprego como LinkedIn, Catho, entre outros, identifica-se que o mercado de trabalho do Secretariado é extremamente amplo, tendo oportunidades na maioria das regiões do país (principalmente em centros urbanos e industriais), em empresas de variados portes, em repartições públicas, podendo ser realizado de modo remoto e até mesmo autônomo. No entanto, a situação empregatícia no Brasil desde 2015 sofre com altas taxas de desemprego. De acordo com o IBGE, a taxa de desemprego no país, nos anos de 2015 a 2021, variou entre 9,3% e 13,8%, sendo milhões de brasileiros desempregados.

Portanto, manter-se no mercado de trabalho transcende apenas a formação acadêmica e a gama de oportunidades da área, trata-se também da situação econômica e política do país. Visto isso, pode-se concluir que os graduados no curso de Automação de Escritórios e Secretariado alcançam uma taxa relativamente satisfatória de inserção e continuidade no mercado de trabalho.

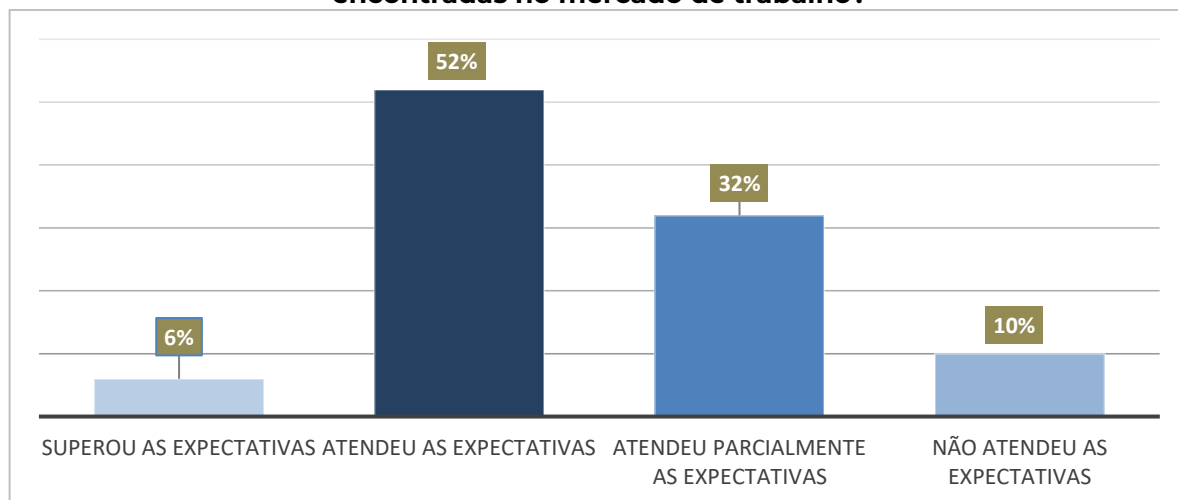
**Gráfico 7 – Pergunta 7: As disciplinas na área de Gestão atenderam às necessidades encontradas no mercado de trabalho?**



Fonte: Autoras (2022)

No Gráfico 7, sobre a área de gestão, para mais da metade dos respondentes, totalizando 70%, as disciplinas atenderam e/ou superaram as expectativas encontradas no mercado de trabalho. Apenas para 4% dos respondentes as expectativas não foram atendidas, e para 26% dos respondentes as expectativas foram parcialmente atendidas. A área de gestão é primordial para o profissional de Secretariado, que deve ter habilidade e conhecimento para gerenciar diversos tipos de atividades ao mesmo tempo, além de coordenar a rotina de executivos. Almeida, Rogel e Shimoura (2010) dizem que “o profissional de Secretariado tende a atuar em cargos gerenciais, porém é necessário desenvolver-se por meio de formações educacionais, sendo essencial não somente a graduação em Secretariado, mas também uma pós-graduação” portanto, pode-se concluir que a área de gestão do curso de Automação de Escritórios e Secretariado atendeu satisfatoriamente às necessidades dos graduados, sendo que, para maior aprofundamento na área, é necessário buscar uma especialização.

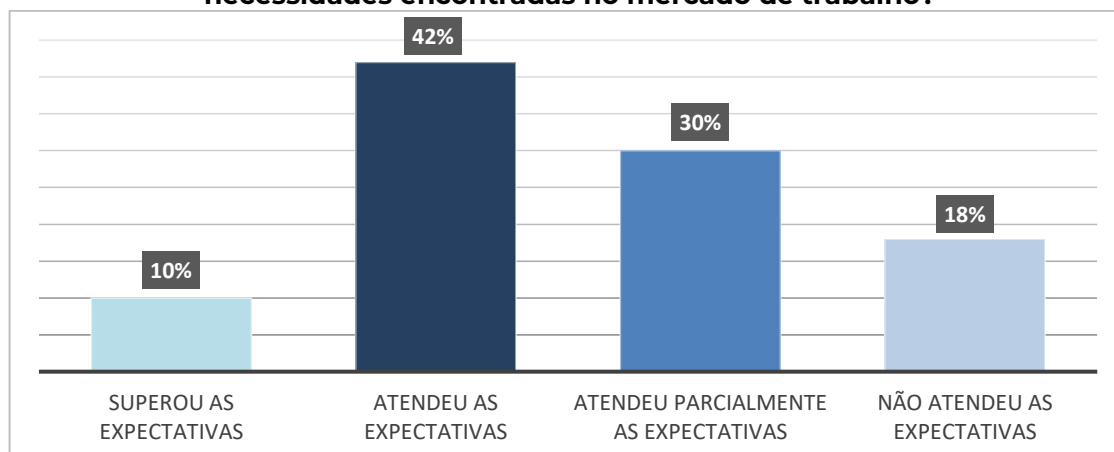
**Gráfico 8 – Pergunta 8: As disciplinas na área de Idiomas atenderam às necessidades encontradas no mercado de trabalho?**



Fonte: Autoras (2022)

No Gráfico 8, sobre a área de idiomas, para 58% respondentes a área atendeu ou superou as expectativas, para 32% atendeu parcialmente às expectativas e, para 10%, não atendeu às expectativas. Como relatado anteriormente, o curso de Automação de Escritórios e Secretariado possui um extenso currículo de línguas, tanto a materna quanto outras três estrangeiras, sendo o inglês a de maior carga horária entre as estrangeiras. Sendo o curso uma formação tecnológica, que visa formar profissionais aptos para atuarem no mercado de trabalho, com uma grade extremamente abrangente, impossibilita-se o aprofundamento em matérias específicas. Ainda assim, de acordo com as respostas, vê-se que o curso atende moderadamente às necessidades encontradas no mercado de trabalho, sendo que para alcançar um nível avançado ou fluente é necessário investir em cursos mais específicos e direcionados, além de ter prática constante.

**Gráfico 9 – Pergunta 9: As disciplinas na área de Tecnologia atenderam às necessidades encontradas no mercado de trabalho?**



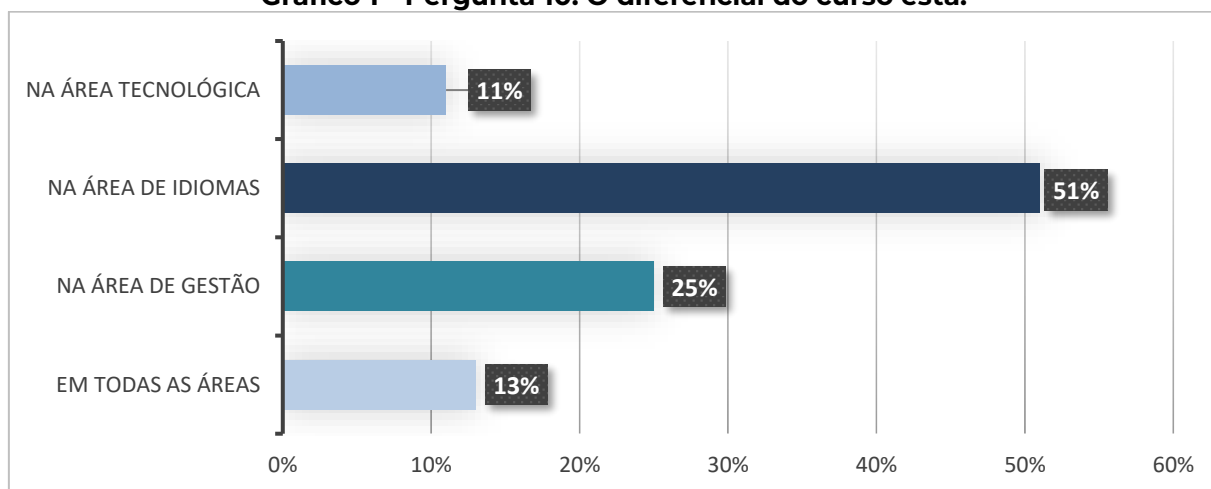
Fonte: Autoras (2022)

Na área de tecnologia, conforme evidencia o Gráfico 9, os respondentes dividiram-se quase proporcionalmente, sendo que para 52% deles as expectativas foram bem atendidas e, para 48%, foram mal atendidas. Para o profissional de Secretariado é fundamental ter conhecimentos básicos em tecnologia que facilitem as rotinas administrativas, sendo que os conhecimentos mais aprofundados, geralmente, são de responsabilidade das áreas de Tecnologia da Informação das empresas. Ainda assim, ter capacidade de manusear e utilizar aparelhos eletrônicos e programas de computador é essencial no dia a dia, ainda mais para os profissionais que trabalham em pequenas empresas ou autonomamente. O mundo encontra-se cada vez mais tecnológico e globalizado, segundo O'Brien (2004, p. 54):

A velocidade, a capacidade de processamento das informações e a conectividade das redes de computadores podem aumentar substancialmente a eficiência dos processos de negócios, bem como as comunicações e a colaboração entre as pessoas responsáveis por sua cooperação e administração.

Pode-se usar como palavra-chave a “velocidade” e destacar que, de 2015 até 2021, mudanças e inovações tecnológicas avançaram cada vez mais rapidamente. Portanto, o nível de ensino tecnológico formulado em 2015 não acompanha o nível tecnológico de sete anos depois. Devido a isso, aqueles que se formaram mais proximamente de 2015 podem ter tido suas necessidades melhormente atendidas do que aqueles que se formaram mais recentemente. Diante disso é necessário que a área de tecnologia do curso seja atualizada com mais frequência para atender às necessidades profissionais e individuais dos discentes.

**Gráfico 1 - Pergunta 10: O diferencial do curso está:**



Fonte: Autoras (2022)

Como se pode ver no Gráfico 10, para a maioria dos respondentes o diferencial do curso encontra-se na área de idiomas. Por meio de pesquisas realizadas na base de dados da

plataforma EBSCO, “provedora líder de bases de dados de pesquisa, revistas eletrônicas, e-books e serviço de descoberta para bibliotecas de todos os tipos” (Plataforma EBSCO, <https://moc.fasa.edu.br/>, 2022), constatou-se que o curso de Automação de Escritórios e Secretariado da FATEC-SP é o único da área de secretariado que oferece o ensino de alemão na matriz curricular, o que comprova ser uma área realmente diferenciada. A área de gestão satisfaz grande parte dos respondentes, já a área de tecnologia, mais uma vez, demonstra não suprir as necessidades do mercado de trabalho e dos graduados, precisando de grandes melhorias para atingir um resultado satisfatório.

Por último, foi disponibilizado um espaço para os respondentes comentarem suas percepções sobre o Curso de Automação de Escritório e Secretariado quanto à matriz curricular e estrutura acadêmica. A seguir encontra-se um compilado, na Figura 2, das respostas mais aderentes e frequentes.

**Figura 2 - Respostas da questão dissertativa do questionário.**

"Considero a matriz extensa para um tecnólogo, a estrutura acadêmica é organizada. O mercado ainda valoriza o fator faculdade pública ainda que se tratando de um tecnólogo, consegui algumas entrevistas através de ações da Fatec, no geral fica um saldo positivo."
"O curso é excelente, os professores têm conhecimento em relação ao mercado de trabalho, mas tudo que é ensinado depende também do aluno em ser aplicado."
"Na minha percepção o curso atende às expectativas do mercado de trabalho em âmbitos técnicos e teóricos, todavia é necessário a área prática do secretariado para o aluno estar 100% inserido na área secretarial."
"O curso é maravilhoso, atende as expectativas e está dentro do que é preciso para a formação de um profissional de secretariado."
"Acredito que a estrutura acadêmica é muito rica e contribui bastante com a nossa profissão."
"A matriz curricular poderia se voltar mais as tecnologias e sistemas que vêm sendo utilizados atualmente pelo mercado, principalmente ao que se refere a disciplina de análise de sistemas."
"Muito mais que Secretariado, o curso nos oferece uma gama de oportunidades. As línguas e a parte de automação, dão um diferencial para o mercado de trabalho."

Fonte: Autoras (2022)

Entre os comentários encontram-se muitos elogios ao curso e referências quanto ao seu reconhecimento pelo mercado. Apesar disso também são apresentadas algumas sugestões de melhoria para a área de tecnologia, como por exemplo o ensino de softwares como o sistema SAP e outros que frequentemente são requeridos em processos seletivos.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dado o exposto, e considerando a modesta amostra de pesquisa que foi apurada, a formação foi proveitosa e atendeu em sua maioria às expectativas pessoais e profissionais daqueles que a cursaram, garantindo uma formação inicial de nível superior capaz de suprir algumas das necessidades exigidas no mercado e estruturando alunos para seguir com a carreira de Secretariado.

Quanto à área tecnológica do curso, nota-se que esta é a indicada como a que menos atendeu às necessidades dos graduados no mercado de trabalho, e isso ocorre principalmente devido à falta de atualização de sistemas, considerando-se que os dispostos na formação já estão em desuso, e não foram substituídos por outros mais relevantes e atuais. A partir dos comentários coletados, pode-se entender que essa lacuna causada pelo sistema defasado influenciou negativamente a inserção de egressos no mercado de trabalho.

Apesar de as claras brechas no curso, por meio da pesquisa percebeu-se um altíssimo grau de aprovação, principalmente no quesito contratação e no renome do curso no mercado, portanto, infere-se que os alunos formados pela FATEC-SP são competentes em suas habilidades e que as disciplinas apreendidas foram relevantes em sua carreira.

As autoras dessa pesquisa sugerem a continuação deste estudo após a graduação da primeira turma do curso de Secretariado e Assessoria Internacional, iniciada em 2022, com previsão de formação para 2025, para que os resultados obtidos nessa análise possam ser complementados com comprovações e novas perspectivas dos futuros formandos se de fato o novo curso é capaz de atender e superar as necessidades por eles encontradas no mercado de trabalho.

#### REFERÊNCIAS

ALMEIDA, W. G.; ROGEL, G. T. S.; SHIMOURA, A. S. **Mudanças de Paradigmas na Gestão do Profissional de Secretariado**. R. Gest. E Secret., São Paulo, v. 1, n. 1, p. 7-10, jan./jun. 2010. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/4356/435641685004.pdf>. Acesso em: 9 nov. 2022.

BENA, A. **Perfil do Profissional de Secretariado**. Universidade Federal do Amapá. Amapá, 2022. Disponível em: <<https://www2.unifap.br/secretariado/perfil-do-profissional-de-secretariado#:~:text=Esse%20profissional%20deve%20ser%20capaz,aos%20n%C3%ADveis%20t%C3%A1tico%20e%20operacional>>. Acesso em: 05 fev. 2023.

BÍSCOLI, F. R. V.; BILERT, V. S. S. **A Evolução do Secretariado Executivo: Caminhos Prováveis a Partir dos Avanços da Pesquisa Científica e dos Embates Teóricos e Conceituais na Área.** Revista Expectativa, Paraná, v. 12, n. 1, p 16, 2013. Disponível em: <<https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/8650/7518>>. Acesso em: 15 maio 2022.

BRASIL. Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. **Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências.** Casa Civil: Subchefia para Assuntos Jurídicos, Brasília, DF. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/17377.htm#:~:text=LEI%20No%207.377%2C%20DE,%C3%A9%20regulado%20pela%20presente%20Lei](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/17377.htm#:~:text=LEI%20No%207.377%2C%20DE,%C3%A9%20regulado%20pela%20presente%20Lei). Acesso em: 14 maio 2022.

CASIMIRO, L. **História da profissão de secretariado.** [s. l.]: 1998. Disponível em: [http://www.dasecretariado.ufba.br/hist%F3rico\\_da\\_profiss%E3o.htm](http://www.dasecretariado.ufba.br/hist%F3rico_da_profiss%E3o.htm). Acesso em 24 set. 2022

CENTRO PAULA SOUZA. **Projeto Pedagógico Curso Superior de Tecnologia em Automação de Escritórios e Secretariado.** Fatec São Paulo, 2012. Disponível em: <http://www.fatecsp.br/paginas/pdf/ProjetoPedagogico/ProjPed-AES.pdf>. Acesso em: 12 maio 2022.

CENTRO PAULA SOUZA. **Projeto Pedagógico Curso Superior de Tecnologia em Secretariado e Assessoria Internacional.** Fatec São Paulo, 2022. Disponível em: PPC do CST de Secretariado e Assessoria Internacional – Fatec São Paulo – 2022.01.pdf. Acesso em: 7 maio 2022.

FUNDAÇÃO ESCOLA DE COMÉRCIO ÁLVARES PENTEADO. **Profissional de Secretariado com 2 idiomas tem salário até 60% maior.** São Paulo, 2020. Disponível em: <https://www.fecap.br/2020/07/09/profissional-de-secretariado-com-2-idiommas-tem-salario-ate-60-maior/>. Acesso em: 05 fev. 2023.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Desemprego.** Disponível em: <https://projetoacademico.com.br/como-citar-ibge-em-trabalho/>. Acesso em: 17 ago. 2022.

LESSA, I. F. **Secretariado: surgimento e evolução da profissão (uma análise a partir da sociologia).** Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Departamento de Secretariado Executivo, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2018. Disponível em: [https://ri.ufs.br/bitstream/riufs/9740/2/Iara\\_Ferreira\\_Lessa.pdf](https://ri.ufs.br/bitstream/riufs/9740/2/Iara_Ferreira_Lessa.pdf). Acesso em: 4 jun. 2022.

LINKEDIN. Disponível em: <https://www.linkedin.com>. Acesso em: 15 dez. 2022.

LUCENA, I. F.; SANTIAGO, C. S. **O Impacto do Estágio Supervisionado para a Formação dos Secretários Executivos.** Connection Scientific Journal, v. 4 n. 2, p.36-51, maio-ago., 2022. DOI: <https://doi.org/10.51146/csj.v4i2.45>. Disponível em: <https://csj.abpsec.org.br/index.php/csj/article/view/45/35>. Acesso em: 23 set. 2022.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** (12a ed.). São Paulo: Hucitec-Abrasco, 2010.



O'BRIEN, J. A. **Sistemas de Informações e as Decisões Gerenciais na Era da Internet**. 2. ed. Tradução: Célio Knipel Moreira e Cid Knipel Moreira. São Paulo: Saraiva, 2004. Plataforma EBSCO. Disponível em: <https://moc.fasa.edu.br/>. Acesso em: 12 nov. 2022.

PIÑOL, S. T.; CASSIANO, R. M. **Secretariado Executivo: Expansão do Curso e Perfil dos Alunos em Rondonópolis-MT**. IV Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul. Florianópolis, 2004. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/35813/Susana%20Taul%c3%a9%20Pi%c3%b1ol%20-%20Secretariado%20Expans%c3%a3o%20e%20Perfil.pdf?sequence=4&isAllowed=y>>. Acesso em: 25 set. 2022.

RODRIGUES, A. L. **O Preconceito de Idade no Mercado de Trabalho**. *Jornal Contábil*. 2021. Disponível em: <https://www.jornalcontabil.com.br/o-preconceito-de-idade-no-mercado-de-trabalho/>. Acesso em: 23 set. 2022.

SINDICATO DAS SECRETÁRIAS E DOS SECRETÁRIOS DO DISTRITO FEDERAL. **Histórico**, [s.l.], [s.d.]. Disponível em: <https://www.sisdf.com.br/historico/>. Acesso em: 15 nov. 2022.

SOUZA, E. C. P.; GALINDO, A. G.; MARTINS, C. B. **A produção acadêmico-científica no campo do secretariado: mapeamento de dissertações e teses produzidas no período de 1999 a 2013**. *Revista de Administração Aplicada*, v.1, n.1, p. 154 – 173, 2015. Disponível em: <https://periodicos.unifap.br/index.php/administracao/article/view/1963>. Acesso em: 23 set. 2022.