

O estágio curricular na formação superior em Secretariado em Portugal

Ana Balula¹, Sandra Vasconcelos², Isabel Oliveira³, Paula Santos⁴, Eduarda Santos⁵, Ana Pinto⁶,
Virgínia Brunheta⁷

balula@ua.pt, s.vasconcelos@ua.pt, isabelpintooliveira@gmail.com, psantos16@gmail.com,
eduardasantos@ipcb.pt, anapinto@ipcb.pt, virginia.brunheta@ipcb.pt

¹ORCID: 0000-0001-8287-258X; ²ORCID: 0000-0003-4062-331X; ³ORCID: 0000-0001-8255-5955; ⁴ORCID: 0000-0002-1350-4203; ⁵ORCID: 0000-0002-1028-7004; ⁶ORCID: 0000-0002-9625-2178

^{1,2}Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda – Universidade de Aveiro, Portugal,
^{3,4}Instituto Politécnico de Viseu, Portugal, ^{5,6,7}Instituto Politécnico de Castelo Branco, Portugal

Resumo

Decorrente da crescente valorização de profissionais qualificados, a formação superior em Secretariado tem vindo a adquirir um carácter mais transversal, procurando adaptar-se às exigências de um mercado em expansão. Assente nesta premissa, as Instituições de Ensino Superior têm vindo a ser desafiadas a promover processos de ensino e de aprendizagem focados na prática, designadamente através da inclusão de estágios nos planos curriculares. Com o presente trabalho pretende-se caracterizar a evolução das competências exigidas ao profissional da área de Secretariado em contexto de trabalho real, tendo em conta as áreas de formação base e objetivos individuais descritos nos planos de trabalho individuais, definidos pelos estudantes, orientadores internos e orientadores da entidade de acolhimento. Para tal, tendo por base as 3 licenciaturas que em Portugal incluem cumulativamente 'Secretariado' na sua designação e uma unidade curricular de Estágio no seu plano de estudos, procedeu-se à recolha documental dos planos desenvolvidos entre 2012 e 2018, tendo os dados recolhidos sido tratados com recurso a técnicas de análise de conteúdo e de análise estatística descritiva. Para além de mudanças ao nível do género e setor de atividade, os resultados reforçam a transversalidade e a transdisciplinaridade da área, sendo que as áreas de formação base com maior relevância estão ligadas à produção/gestão documental e da informação, às competências de comunicação e à utilização de aplicações de escritório.

Palavras-Chave: secretariado, ensino superior, competências, estágio.

Abstract

As markets expand and become more demanding, there is a growing need for Office Administration graduates, who can harness a wide range of flexible and transversal skills. Based on this premise, Higher Education Institutions are currently being challenged to develop teaching and learning methods that follow a practical, hands-on approach, namely by including internships into their curricular plans. This study aims at identifying and characterizing the skills that are currently required of Office Administration graduates within actual work contexts, taking into account their core areas of training, as well as the individual goals outlined in the individual work plans defined by students and academic and company supervisors. Focusing on the only 3 degrees currently being offered at Portuguese Higher Education Institutions that simultaneously include 'Office Administration' in their designation and feature a curricular internship in their study plans, it set out to collect documental data from the plans carried out from 2012 to 2018. The data was then analysed using content analysis and descriptive statistics techniques. In addition to changes regarding gender and industry, the results highlight the fact that the field is transversal and transdisciplinary, being that core areas such as document and information production/management, communication and office applications are perceived as the most relevant.

Keywords: office administration, higher education, competences, internship.

1. Introdução

Nos últimos anos, são muitos os desafios que se têm vindo a colocar às Instituições de Ensino Superior (IES) e em particular ao Ensino Superior Politécnico. De entre outros, destaca-se a necessidade de promover processos de ensino e de aprendizagem que permitam formar profissionais qualificados, não só para dar resposta às necessidades atuais das organizações, como também para eles próprios se assumirem enquanto força motriz de evolução e de inovação no contexto organizacional. A este respeito, em 2014, a Comissão Europeia (2014, p. 63) salienta que se pode incrementar a empregabilidade através da “introdução de formação prática e de estágios de trabalho nos programas de estudo, envolvendo empregadores no curso e no desenvolvimento curricular, ou proporcionando orientação profissional ou de carreira a todos os estudantes”.

Apesar de haver um grande debate sobre o papel dos estágios na empregabilidade de graduados (Silva *et al.*, 2016), estudos desenvolvidos por vários autores (*vide* Silva *et al.*, 2018) reforçam que o estágio curricular é um mecanismo que pode ser usado para facilitar a integração dos estudantes no mercado de trabalho, uma vez que este permite uma estreita ligação entre a formação e as práticas em contexto de trabalho. Em relação à área de Secretariado e Administração, o balanço feito pela Michael Page (2017, p. 1), no âmbito do recrutamento profissional, salienta que esta “tem mostrado uma grande evolução nos últimos anos, como forma de se adaptar às constantes mutações de um mercado impulsionado por tendências como a era digital e a expansão de áreas de negócio”. Além disso, é ainda de sublinhar a crescente valorização da formação superior vocacionada para a ocupação, na qual a inclusão do estágio no desenho curricular do curso parece assumir um papel determinante para garantir uma formação atualizada, potenciando a empregabilidade dos futuros profissionais.

Neste contexto, com o presente trabalho pretende-se caracterizar o perfil de formação do profissional da área de Secretariado em contexto de trabalho real, com base nos Planos de Trabalho Individuais (PTI) de estagiários, definidos por estes em coordenação com os orientadores internos (OI) da IES e os orientadores das entidades de acolhimento (OE), entre os anos letivos de 2012/13 e 2017/18. Este estudo inicia-se com um breve enquadramento assente em três pilares: i) o perfil do profissional de Secretariado, ii) a área do Secretariado e Administração em termos de recrutamento, iii) o papel do estágio curricular na formação dos estudantes de Ensino Superior. Num segundo momento, apresentam-se os resultados decorrentes do tratamento e da análise dos dados recolhidos e sua discussão. Termina-se com algumas recomendações e sugestões para investigação futura.

2. Referencial teórico

De acordo com a associação de *International Management Assistants* (IMA), inicialmente designada por *European Association for Professional Secretaries*, a função primordial dos secretários e assessores é a de apoiar os executivos no desempenho das suas funções e em especial nos seus processos de tomada de decisão (IMA, 2018). Tal como afirma Santos (2014, p. 12):

o secretário contemporâneo será o profissional que desenvolve a sua atividade na área do apoio administrativo e da assessoria direta e que se pauta pela eficiência, pela compreensão e visão sistémica da organização onde desempenha a sua atividade e que contribui de forma proativa e assertiva para a obtenção dos objetivos estratégicos organizacionais.

O carácter multifacetado da atividade de um profissional de Secretariado é revelador da forma como as funções desta profissão se assumem como elemento de competitividade, tendo em conta elementos como a concorrência nacional e internacional, a satisfação do cliente e a gestão da imagem organizacional. Neste contexto, trata-se de uma área em que a aprendizagem ao longo da vida assume particular relevância, por exemplo, em áreas como a gestão e utilização de diversos

sistemas de informação e comunicação, a gestão de serviços, o atendimento ao público, o apoio logístico a eventos, a gestão de conflitos, etc. (Santos, 2011).

Trata-se, assim, de uma função particularmente exigente, uma vez que implica uma grande flexibilidade e capacidade de adaptação por parte dos profissionais de Secretariado e Assessoria no acompanhamento das mudanças organizacionais e também contextuais – por exemplo ao nível tecnológico –, ou seja, enquanto “interface empresa-executivo e mercado-empresa” (Decker, 2010, p. 9). Decorrente disto, é exigido destes profissionais que se mantenham atualizados, numa perspetiva de aprendizagem ao longo da vida, para conseguirem dar respostas capazes às necessidades presentes, e sempre antecipando necessidades futuras das organizações, decorrentes do grande fluxo de transformações tecnológicas, sociais e económicas que acometem as diversas áreas de negócio (Lessa, 2018).

No estudo apresentado pela Michael Page (2017, p. 1-2) sublinha-se que:

a procura de perfis de Secretariado & Administração está a ser especialmente motivada pelo papel cada vez mais relevante assumido por estes profissionais nas empresas, reforçado por novas competências e pela atribuição de novas funções para fazer face a necessidades mais recentes do mundo empresarial.

Neste contexto, e de acordo com o IMA (2018), a competência digital e as competências interpessoais assumem particular relevância, em especial tendo em conta a evolução das formas de comunicação, assim como a crescente necessidade de internacionalização sentida por parte do tecido empresarial. Num dos seus trabalhos, Almeida, Borini e Souza (2018) cruzam ainda os resultados de outros estudos – por ex. Menegon, Reis e Sarfati (2013) – e concluem que existem cinco conjuntos de competências que não podem ser desvalorizadas, ou seja, o “relacionamento com o cliente, [o] trabalho em equipe, [a] gestão do tempo, [a] negociação e [a] criatividade/ inovação” (Almeida, Borini, & Souza, 2018, p. 6). A IMA (2018) vai um pouco mais longe e caracteriza a profissão, elencando tarefas, características e competências também elas bastante variegadas e tendencialmente multi e transdisciplinares. Assim, além das competências no âmbito das relações interpessoais e do uso da tecnologia digital, também se salienta i) o conhecimento organizacional e do negócio (*business knowledge*), ii) o domínio de ferramentas do *MS Office*, iii) a proficiência linguística, iv) a competência social [e cidadã], v) as competências de gestão de tempo, de gestão de projeto e de liderança, vi) os valores e vii) as competências interculturais como centrais na formação dos profissionais (IMA, 2018; Santos, 2014).

No que respeita à formação oferecida pelas IES, autores como Sabino e Gonçalves (2016) salientam que esta deve refletir a vertente multifacetada e multidisciplinar do Secretariado, que irá ser exigida aos futuros profissionais pelo mercado de trabalho. Todavia, alguns autores alertam para o facto de “os conhecimentos teóricos oferecidos nas disciplinas durante a graduação nem sempre [serem] suficientes para capacitar os estudantes quanto ao desenvolvimento das atividades da empresa” (Lima & Cantarotti, 2010, p. 2). Neste contexto, os estágios curriculares afiguram-se como importantes mecanismos para interligar teoria e prática (Nicks, Thibodeaux, & Martin, 2018), até porque esta vivência em ambiente organizacional real permite que os estudantes verifiquem, em primeira pessoa, que a “articulação entre as competências individuais no âmbito da organização tende a resultar no desenvolvimento de competências coletivas, gerando um diferencial competitivo que resulta no aumento dos níveis de efetividade da organização” (Leal & Dalmau, 2014, p. 149).

Os resultados do estudo desenvolvido por Silva *et al.* (2016), em Portugal, demonstram que a inclusão de estágios curriculares nos planos curriculares, em particular em IES Público Politécnico, potencia a empregabilidade dos graduados. Isto advém do facto de o contacto com as organizações promover a maturidade profissional dos estudantes, não só através da transferência do domínio teórico para o prático, mas também por fomentar o desenvolvimento de competências

de resolução de problemas, comunicacionais, interpessoais e organizacionais (Wilton, 2012; Silva *et al.*, 2016). Consequentemente, considera-se que no âmbito destas unidades curriculares se podem recolher dados muito importantes para verificar e atualizar a formação oferecida pelas IES tendo em conta as necessidades das próprias organizações e é com base neste pressuposto que se estrutura o presente trabalho, tal como se descreve na secção que se segue.

3. Metodologia

Este trabalho assume-se de cariz claramente exploratório, assente numa metodologia de estudo de caso múltiplo. Ainda que se tenha conhecimento de várias licenciaturas em Portugal na área de Secretariado e Administração, selecionaram-se, para este primeiro trabalho, os casos que, em Portugal, cumprem cumulativamente os seguintes critérios: i) cursos de licenciatura na área de Secretariado, aprovados pela A3ES – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, e em pleno funcionamento no ano letivo de 2017/18, que incluem “Secretariado” na sua designação e ii) cursos de licenciatura na área de Secretariado que incluem a unidade curricular de estágio no seu plano de estudos.

No âmbito da formação em Secretariado, em setembro de 2018, foram identificadas apenas 4 licenciaturas em Portugal que incluem “Secretariado” na sua designação, todas elas oferecidas em IES Público Politécnico. Ainda assim, apenas 3 dos casos incluem estágio curricular no plano de estudos (DGES, 2018), nomeadamente: a Licenciatura em Secretariado da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco (ESE-IPCB), a Licenciatura em Secretariado de Administração da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego do Instituto Politécnico de Viseu (ESTGL-IPV) e a Licenciatura em Secretariado e Comunicação Empresarial da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda da Universidade de Aveiro (ESTGA-UA).

As três IES Público Politécnico identificadas situam-se na região centro de Portugal e os cursos oferecidos têm a duração de 3 anos (6 semestres), sendo que esta uniformização decorre da implementação de pressupostos inscritos na Declaração de Bolonha em todo o Ensino Superior português. A unidade curricular selecionada para recolher dados para o presente estudo é a de Estágio e/ou, no caso específico da ESTGA-UA, Projeto (uma vez que nem todos os estudantes fazem estágio, podendo optar por esta modalidade), integrada no 6.º semestre do plano de estudos como corolário dos três cursos considerados.

Sendo que todas as instituições em causa já oferecem esta unidade curricular desde o ano letivo de 2012/13, procedeu-se à recolha documental de um total de 220 PTI realizados entre 2012/13 e 2017/18 nas 3 IES envolvidas no estudo – na ESE-IPCB, n=57; na ESTGL-IPV, n=27; e na ESTGA-UA, n=136 (ver Figura 1).

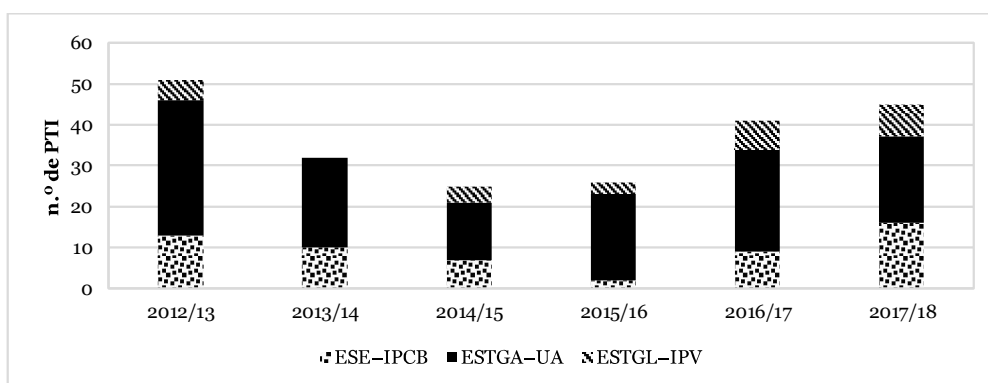


Figura 1. Número de PTI analisados.

[Fonte: elaboração própria]

Do ponto de vista da sua distribuição por ano letivo e tal como se apresenta na Figura 1, recolheram-se 51 PTI (23%) em 2012/13; 32 PTI (15%) em 2013/14; 25 PTI (11%) em 2014/15; 26 PTI (12%) em 2015/16; 41 PTI (19%) em 2016/17 e 45 PTI (20%) em 2017/18. No ano letivo de 2013/14, não se realizaram estágios na área na ESTGL-IPV; ainda assim, é de notar que se tem vindo a registar uma tendência de aumento do número de estágios nos últimos quatro anos letivos considerados, o que pode ser indicativo de um aumento de interesse nesta área profissional.

Tendo em conta a informação que consta dos documentos recolhidos nas 3 IES, uma primeira análise permitiu organizar os dados no que diz respeito i) à caracterização dos estagiários, orientadores internos e orientadores externos quanto ao género, ii) à caracterização dos estagiários quanto ao seu estatuto, iii) à caracterização das entidades de acolhimento (n=153), iv) à identificação das áreas de formação base mais frequentemente selecionadas e v) aos objetivos definidos. Em relação a estes dois últimos – áreas de formação base e objetivos de formação –, fez-se um esforço de uniformização de terminologia e designações para facilitar a análise dos dados recolhidos nos três cursos considerados, cujo resultado se apresenta nas Tabelas 1 e 2.

Tabela 1. Áreas de Formação Base.

Áreas de Formação Base
1. Receção e atendimento presencial e telefónico
2. Produção documental
3. Gestão documental e arquivo
4. Tradução
5. Protocolo, organização de eventos e gestão da imagem da organização
6. Otimização de ferramentas eletrónicas de apoio às tarefas administrativas
7. Apoio à gestão organizacional/tomada de decisões

[Fonte: elaboração própria]

Tabela 2. Objetivos de formação.

Objetivos de formação
1. Assegurar uma comunicação eficaz com os vários interlocutores da EA, em língua portuguesa e/ou estrangeira.
2. Demonstrar correção linguística (sintática, ortográfica e terminológica) nos processos de tradução.
3. Auxiliar a gestão organizacional da organização.
4. Aplicar as competências desenvolvidas no âmbito da gestão documental e da informação (física e/ou digital).
5. Aplicar as competências desenvolvidas no âmbito da produção documental.
6. Planificar, divulgar e implementar eventos e avaliar a sua eficácia.
7. Apoiar a gestão da imagem externa da empresa/instituição.
8. Utilizar aplicações informáticas para a automatização e otimização de tarefas

[Fonte: elaboração própria]

Os dados recolhidos nas 3 IES Politécnico foram tratados e analisados, tendo em conta a estrutura acima apresentada, recorrendo a análise de conteúdo e a técnicas de análise estatística descritiva.

4. Apresentação e discussão dos resultados

Tal como referido acima, num primeiro momento, analisaram-se os resultados para tentar identificar alguma tendência na caracterização dos intervenientes nos vários processos de estágio em matéria de género – orientadores internos (OI), orientadores externos (OE) e estagiários. No

que diz respeito aos primeiros, constatou-se que nos 6 anos letivos em análise a totalidade de OI são do género feminino, na sua maioria ligadas à área científica das Línguas e Ciências Sociais.

Do ponto de vista do OE, também se identificaram mais mulheres (n=166; 75%) do que homens (n=54; 25%) a assegurar este tipo de orientação da parte das organizações, ainda que estes últimos marquem presença nas 3 IES. Tendo em conta o total de PTI analisados por IES, do género masculino identificaram-se: i) 11% (n=6) na ESE-IPCB, ii) 32% (n=44) na ESTGA-UA e iii) 15% (n=4) na ESTGL-IPV. No que diz respeito aos estagiários, há também uma clara predominância do género feminino (n=195; 89%) em relação ao masculino (n=25; 11%). O ano letivo 2013/14 foi aquele em que se registou o mais baixo número de estagiários do género masculino (n=1; 3%) e o de 2016/17, aquele em que se registou o número mais elevado (n=8; 20%), tal como se apresenta na Figura 2.

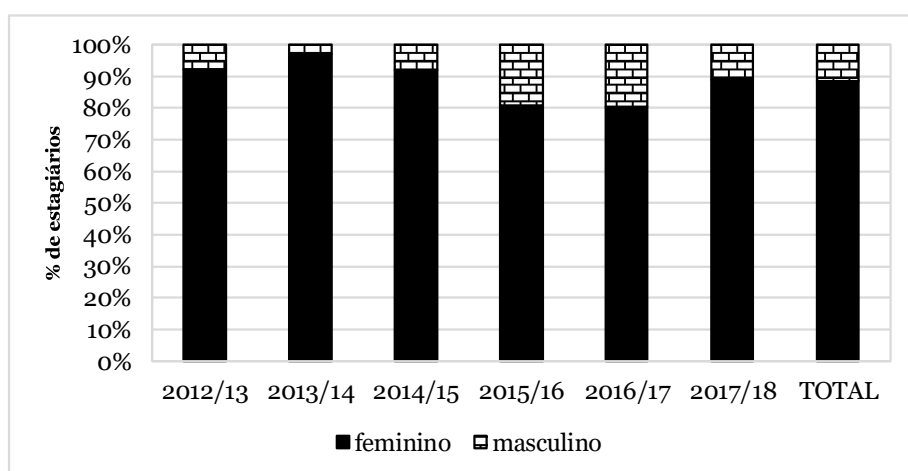


Figura 2. Distribuição dos estagiários por ano letivo e por género.
[Fonte: elaboração própria]

Quanto ao estatuto, o resultado da análise dos dados permitiu identificar 26 (12%) estagiários com o estatuto de trabalhador-estudante. Este número não parece ser muito significativo nos vários anos letivos e IES, sendo que se identificaram 3 estudantes com este estatuto num ano letivo – i.e. na ESTGA-UA em 2015/16 e na ESTGL-IPV em 2013/14 e 2016/17 (ver Figura 3).

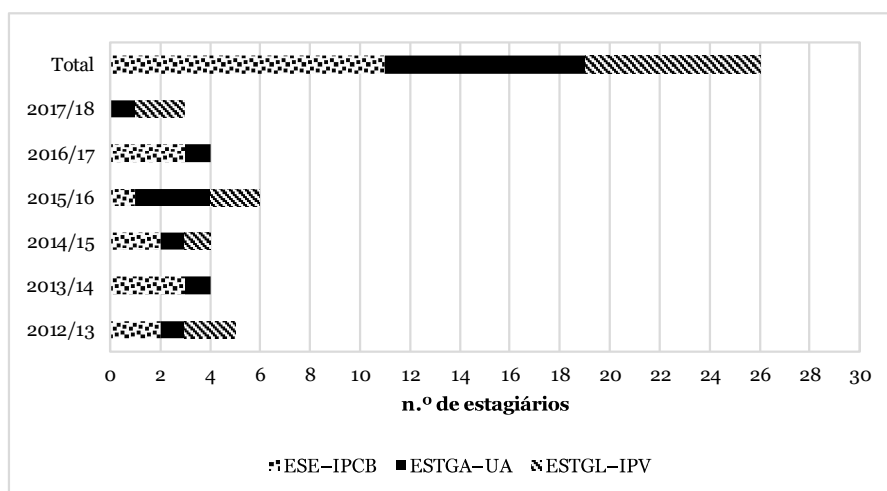


Figura 3. Distribuição dos estagiários com estatuto de trabalhador-estudante por ano letivo e IES.
[Fonte: elaboração própria]

Os resultados apresentados na Figura 3 eram, de certa forma, expectáveis, na medida em que a maioria dos trabalhadores-estudantes tende a ter mais dificuldade em gerir a sua disponibilidade horária e, em muitos dos casos, acaba por optar por realizar um projeto em contexto laboral.

Em termos de distribuição geográfica, os resultados evidenciam a predominância de estagiários residentes no distrito em que se situa cada uma das IES – i) 56% (32 de um total de 57) dos estagiários considerados na ESE-IPCB residem no distrito de Castelo Branco; ii) 66% (90 de um total de 136) dos estagiários da ESTGA-UA residem no distrito de Aveiro e iii) 81% (22 de um total de 27) dos estagiários considerados na ESTGL-IPV residem no distrito de Viseu. Em relação às entidades de acolhimento (EA), identificaram-se 153 organizações diferentes protocoladas com as 3 IES consideradas que se distribuem da seguinte forma: i) 49 (32%) na ESE-IPCB, ii) 88 (58%) na ESTGA-UA e iii) 16 (10%) na ESTGL-IPV. Da totalidade das EA analisadas, 27% pertencem ao setor público e 73% ao setor privado.

Quanto às áreas de formação base que assumem mais relevância no trabalho desenvolvido pelos estagiários na totalidade de PTI em análise, encontraram-se algumas diferenças pouco significativas entre as IES, sendo que, tal como se pode confirmar na Figura 4, as três mais selecionadas foram:

- na ESE-IPCB, a AFB3 e a AFB6 com 98% (n= 56) e a AFB2 com 93% (n=53);
- na ESTGA-UA, a AFB2 com 88% (n=120), a AFB1 com 84% (n=114) e a AFB3 com 82% (n= 112);
- na ESTGL-IPV, a AFB3 e a AFB6 com 96% (n= 26) e a AFB1 com 70% (n=19).

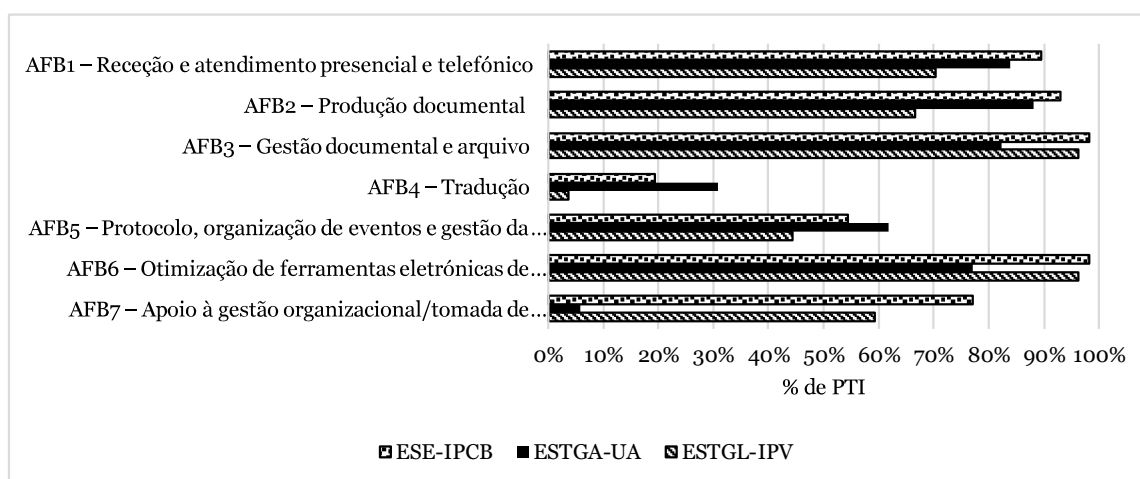


Figura 4. Distribuição das áreas de formação base (AFB) por IES.

[Fonte: elaboração própria]

Como se apresenta na Figura 5, na análise global dos PTI das 3 IES, as áreas de formação base que assumem mais relevância parecem ser AFB2 e a AFB3, com 88% (n=194) e 87% (n=191), respetivamente. Contrariamente, as menos selecionadas ao longo dos 6 anos letivos em análise (ver Figura 5) foram a AFB4 com 25% (n=54) e a AFB7 com 31% (n=68).

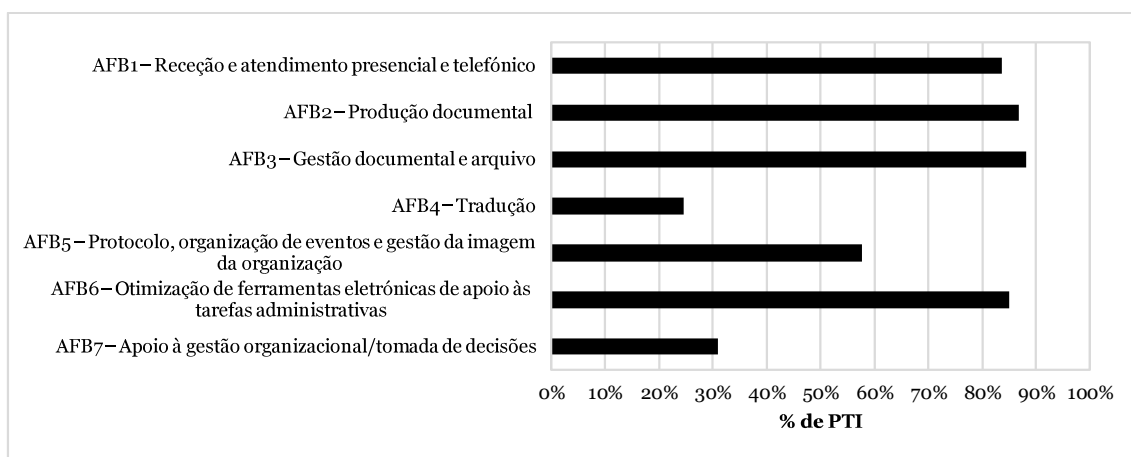


Figura 5. Distribuição das áreas de formação base (AFB) na totalidade de PTI analisados.
[Fonte: elaboração própria]

Sendo que um dos objetivos do presente trabalho é procurar identificar eventuais alterações na tipologia de áreas de formação mais selecionada entre 2012/13 e 2017/18, organizaram-se os dados por ano letivo, tal como se apresenta na Figura 6.

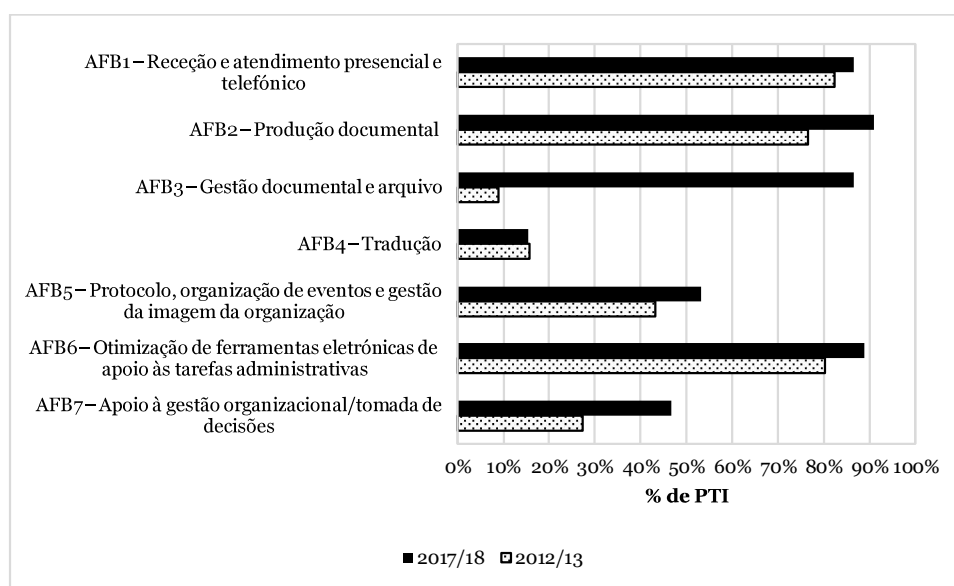


Figura 6. Distribuição das áreas de formação base (AFB) nos anos letivos de 2012/13 e de 2017/18.
[Fonte: elaboração própria]

Considerando os totais das 3 IES por ano letivo (ver Figura 6), verifica-se que, em termos de percentagem, a AFB3 – Gestão documental e arquivo é a que claramente sobressai em termos de aumento de presença nos PTI analisados – isto é, em 2012/13 foi apenas incluída em 9% dos PTI analisados e em 2017/18 é-o em 87% dos casos. É ainda de assinalar o aumento da presença da AFB7 (com um aumento de 19%) e da AFB2 (com um aumento de 15%). No que concerne aos objetivos de formação identificados na análise dos dados recolhidos para a totalidade de IES, nos anos letivos considerados, os resultados indicam que o Obj. 1 é o que aparece com mais frequência (87%, n=191) e os que menos são selecionados são o Obj. 3 (23%, n=50) e o Obj. 7 (27%, n=59). Não obstante isto, numa análise por IES, os objetivos mais valorizados na formação dos estagiários não são totalmente coincidentes, tal como se apresenta na Figura 7.

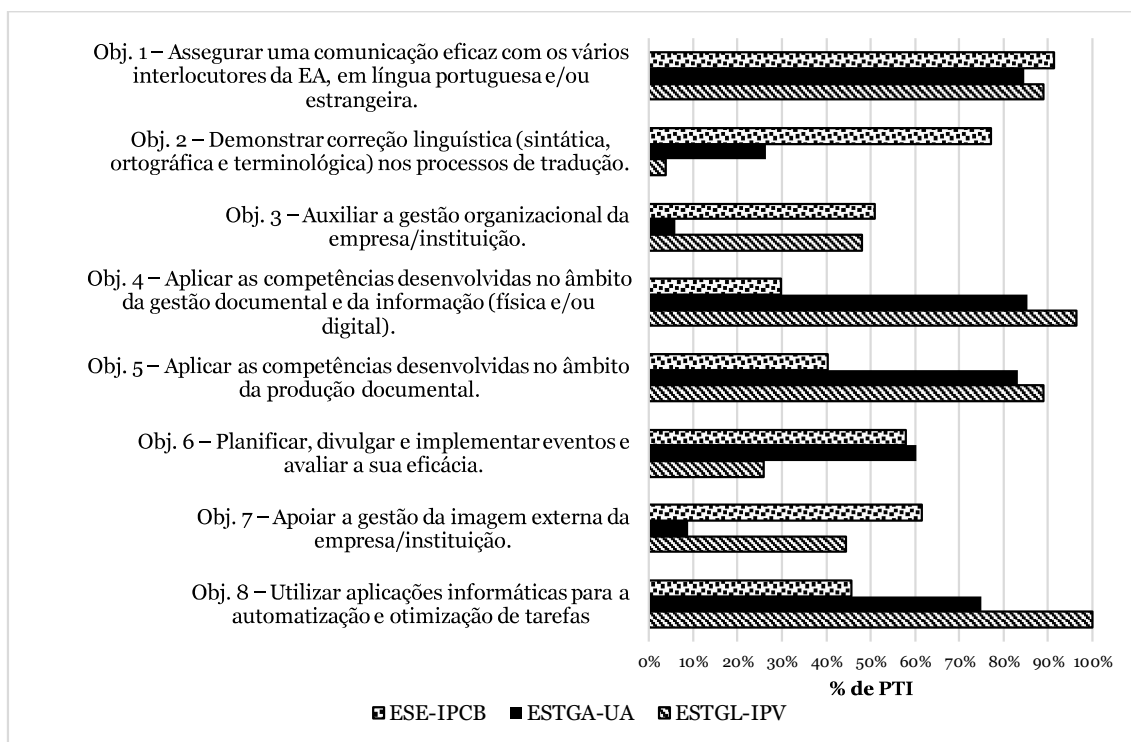


Figura 7. Distribuição dos objetivos de formação inscritos nos PTI por IES.
[Fonte: elaboração própria]

Efetivamente, focando cada IES isoladamente, e tal como se apresenta na Figura 7, constata-se que:

- na ESE-IPCB, os Obj. 1 e 2 são os selecionados mais recorrentemente, i.e., em 91% (n=52) e 77% (n=44) dos PTI, sendo que o menos selecionado foi o Obj. 4, em 30% (n=17) dos PTI.
- na ESTGA-UA, os Obj. 1 e 4 foram os mais recorrentemente identificados, ambos em 85% (n=115 e n=116, respetivamente) dos PTI analisados, e o Obj. 3 foi considerado em apenas 6% (n=8) dos PTI.
- na ESTGL-IPV, os Obj. 8 e 4 foram integrados em 100% (n= 27) e 96% (n=26) dos PTI, respetivamente, sendo que o Obj. 2 foi o menos selecionado (4%, n=1).

Em relação à percentagem de PTI que inclui cada um dos objetivos por ano letivo, do resultado da análise dos dados recolhidos releva-se que, em 2013/14, nenhum dos 32 PTI considerados incluiu o Obj. 7. Considerou-se ainda importante analisar a integração destes objetivos em 2012/13 por comparação com 2017/18, tal como se apresenta na Figura 8.

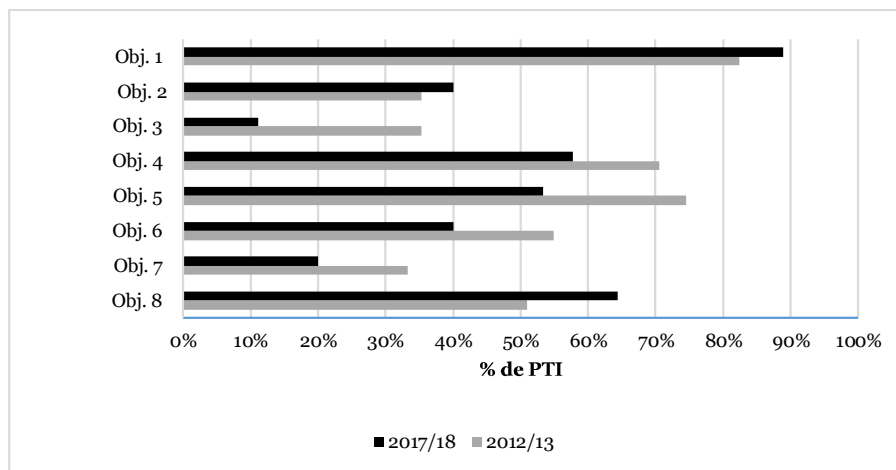


Figura 8. Distribuição dos objetivos de formação inscritos nos PTI em 2012/13 e em 2017/18.

[Fonte: elaboração própria]

Legenda: Obj. 1 –Assegurar uma comunicação eficaz com os vários interlocutores da EA, em língua portuguesa e/ou estrangeira; Obj. 2 –Demonstrar correção linguística (sintática, ortográfica e terminológica) nos processos de tradução; Obj. 3 –Auxiliar a gestão organizacional da empresa/instituição; Obj. 4 –Aplicar as competências desenvolvidas no âmbito da gestão documental e da informação (física e/ou digital); Obj. 5 –Aplicar as competências desenvolvidas no âmbito da produção documental; Obj. 6 –Planificar, divulgar e implementar eventos e avaliar a sua eficácia; Obj. 7–Apoiar a gestão da imagem externa da empresa/instituição; Obj. 8–Utilizar aplicações informáticas para a automatização e otimização de tarefas.

Tendo em conta os resultados alcançados para 2012/13 e para 2017/18 (ver Figura 8), o decréscimo mais acentuado diz respeito ao Obj. 3 – de 35% (n=18) para 11% (n=5) – e ao Obj. 5 – de 75% (n=38) para 53% (n=24). Já a subida mais acentuada diz respeito ao Obj. 8 – de 51% (n=26) para 64% (n=29).

De seguida, apresentam-se algumas considerações finais sustentadas nos resultados da análise de dados acima apresentados.

5. Considerações finais

Dados os desafios que se têm colocado às IES Politécnico, no que diz respeito à formação de profissionais, valorizando sempre o aprender fazendo com base na resolução de problemas, importa procurar acompanhar a evolução do perfil de formação do profissional de Secretariado que melhor serve as organizações, sempre numa perspetiva de melhoria contínua. Consequentemente, e ainda que o presente estudo seja de cariz exploratório, não sendo os seus resultados generalizáveis, este permitiu tecer algumas considerações quanto aos atores envolvidos e áreas de atuação profissional, cuja relevância tem vindo (ou não) a ser reforçada.

Num primeiro momento, concluiu-se que a orientação por parte das IES, em contexto real de trabalho, tende a ser garantida por docentes do género feminino. Todavia, cerca de 25% dos orientadores das organizações, assim como dos estagiários, são do género masculino; esta realidade vem confirmar as tendências já identificadas na revisão da literatura, ou seja, que se trata de uma área que já não é exclusivamente operacionalizada por mulheres, o que pode refletir o início de uma mudança de cultura organizacional e uma maior aceitação no mercado de trabalho de profissionais do género masculino. Ainda em relação aos estudantes, também se confirma que apenas uma baixa percentagem dos que têm estatuto de trabalhador-estudante opta pela realização de estágio, provavelmente por dificuldade de conciliação de horário, mas também por já terem experiência laboral no seu local de trabalho.

No que diz respeito às organizações, e tendo em conta o universo analisado, é perceptível que este perfil de profissional se adequa tanto ao setor público quanto ao setor privado. Contudo, este

último tem uma presença claramente predominante, talvez pelas dificuldades de abertura de concurso público que se têm verificado na última década em Portugal.

No que concerne às áreas de formação base e objetivos de formação inscritos nos PTI, este estudo permitiu confirmar que a produção/gestão documental e da informação parece estar a assumir uma relevância crescente. Neste âmbito, a ênfase parece situar-se mais ao nível do uso das línguas materna e estrangeira, para assegurar uma comunicação eficaz entre os vários interlocutores das organizações, e menos ao nível de processos de tradução ou de apoio à gestão organizacional e tomada de decisão.

Em relação à utilização de ferramentas de escritório eletrónico para a automatização e otimização de tarefas, esta também tem vindo a assumir um papel cada vez mais relevante na atividade do profissional de Secretariado. A este respeito, e em termos de trabalho futuro, considera-se importante: i) identificar a tecnologia digital utilizada pelos estagiários – como por exemplo, ferramentas da *Microsoft Office*® – *PowerPoint*, *Excel*, *Word*, etc.; tecnologia de comunicação e informação 1.0 (correio eletrónico, página *web*, etc.) e 2.0 (*Facebook*, *Instagram*, etc.), ii) assim como clarificar as finalidades da sua utilização – comunicação interna e externa, etc. Como os estágios se constituem um acesso privilegiado às necessidades do tecido empresarial, pretende-se triangular estes dados com outros, a recolher junto das organizações e dos próprios estagiários, de forma a contribuir para o processo de melhoria contínua da oferta formativa de Ensino Superior na área de Secretariado.

Referências

- Almeida, W. A. G., Borini, F. M., & Souza, E. C. P. (2018). Competências comportamentais dos profissionais de secretariado: o impacto da atuação internacional da empresa. *GeSec: Revista de Gestão e Secretariado*, 9(1). doi:10.7769/gesec.v9i1.632
- Comissão Europeia/EACEA/Eurydice. (2014). *A Modernização do Ensino Superior na Europa: Acesso, Retenção e Empregabilidade 2014. Relatório Eurydice*. Luxemburgo: Serviço de Publicações da União Europeia. Disponível em: [https://www.dgeec.mec.pt/np4/np4/%7B\\$clientServletPath%7D/?newsId=192&fileName=Moderniza__o_do_ensino_superior__estudo.pdf](https://www.dgeec.mec.pt/np4/np4/%7B$clientServletPath%7D/?newsId=192&fileName=Moderniza__o_do_ensino_superior__estudo.pdf)
- D'Elia, B., Amorim, M., & Sita, M. (Coords.). (2013). *Excelência no Secretariado*. São Paulo: Editora Ser Mais.
- Decker, D. (2010). A secretária como agente de qualidade. *GeSec: Revista de Gestão e Secretariado*, 1(2), 05-31. doi:10.7769/gesec.v1i2.24
- DGES – Direção Geral de Ensino Superior (2018). *Cursos e Instituições*. Disponível em https://www.dges.gov.pt/pt/pesquisa_cursos_instituicoes?plid=372&instituicao=&curso=Secretariado&distrito=&tipo_ensino=&tipo_estabelecimento=&area=&tipo_curso=8
- IMA – International Management Assistants (2018). *Profile For Management Support Professionals*. <https://www.ima-network.org/profile-management-support-professional>
- Leal, F. G., & Dalmau, M. B. L. (2014). Análise das competências secretariais requeridas pela Universidade Federal de Santa Catarina em comparação ao perfil profissiográfico do secretário executivo. *GeSec: Revista de Gestão e Secretariado*, 5(3), 143-174. doi:10.7769/gesec.v5i3.289
- Lessa, I. F. (2018). *Secretariado: Surgimento e Evolução da Profissão* (Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Universidade Federal de Sergipe como parte dos requisitos para a obtenção de título de Bacharel em Secretariado Executivo). Disponível em https://ri.ufs.br/bitstream/riufs/9740/2/Iara_Ferreira_Lessa.pdf

- Lima, T., & Cantarotti, A. (2010). A formação e a construção de competências para a atuação do profissional de secretariado executivo – um estudo de caso em uma empresa júnior. *GeSec – Revista de Gestão e Secretariado*, 1(2). doi:10.7769/gesec.v1i2.17
- Menegon, L. F., Reis, G. G., & Sarfati, G. (2013). *Gestão em ambientes multiculturais*. São Paulo: Atlas.
- Michael Page (2017, janeiro 31). *Centros de Serviços Partilhados são os que mais recrutam perfis de Secretariado*. Disponível em https://www.michaelpage.pt/sites/michaelpage.pt/files/31_01_17.pdf
- Nicks, B., Thibodeaux, T., & Martin, G. (2018). Student Perceptions of Enhancing the Internship Experience for Online Principal Preparation Programs, *School Leadership Review*, 13(1). Disponível em: <https://scholarworks.sfasu.edu/slr/vol13/iss1/3>
- Sabino, R., & Gonçalves, V. (2016). A formação superior para o secretariado na perspectiva luso-brasileira. *GeSec: Revista de Gestão e Secretariado*, 7(1), 150-171. doi:10.7769/gesec.7i1.528
- Santos, P. M. (2011). Secretariado – um fator de competitividade. In *Secretári@Online. Revista para profissionais de secretariado*, 12.
- Santos, P. M. (2014). *Secretariado: uma visão estratégica para a competitividade*. Viseu: Edições Esgotadas.
- Silva, P., Lopes, B., Costa, M., Seabra, D., Melo, A. I., Brito, E., & Dias, G.P. (2016). Stairway to employment? Internships in higher education. *Higher Education*, 72(6), 703-721. doi:10.1007/s10734-015-9903-9
- Silva, P., Lopes, B., Costa, M., Melo, A. I., Dias, G.P., Brito, E., & Seabra, D. (2018). The million-dollar question: can internships boost employment? *Studies in Higher Education*, 43(1), 2-21. doi:10.1080/03075079.2016.1144181.
- Wilton, N. (2012). The impact of work placements on skills development and career outcomes for business and management graduates. *Studies in Higher Education*, 37(5), 603-620. doi:10.1080/03075079.2010.532548.