



universidade de aveiro
theoria poiesis praxis

SECRETARIADO

TRANSIÇÕES E CONEXÕES

Sílvia Ribeiro, Maria Cristina Guardado, Ana Rita Calvão
(COORD.)

SECRETARIADO

TRANSIÇÕES E CONEXÕES

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda
Universidade de Aveiro

Ficha Técnica

Título: Secretariado: transições e conexões

Coordenação: Sílvia Ribeiro, Maria Cristina Guardado, Ana Rita Calvão

Design: Impresspoint

Editora: UA Editora

ISBN: 978-972-789-661-5

DOI: <https://doi.org/10.34624/pxey-b077>

Comissão Científica

Álvaro Cairrão - Escola Superior de Ciências Empresariais, Instituto Politécnico de Viana do Castelo, Portugal

Ana Balula - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, Universidade de Aveiro, Portugal

Ana Maria Ramalheira - Departamento de Línguas e Culturas, Universidade de Aveiro, Portugal

Ana Pinto - Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova, Instituto Politécnico de Castelo Branco, Portugal

Anabela Fragata - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego, Instituto Politécnico de Viseu

Anabela Mesquita - Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, Politécnico do Porto, Portugal

Anabela Simões - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, Universidade de Aveiro, Portugal

Débora Zuin - Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal de Viçosa, Brasil

Dina Baptista - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, Universidade de Aveiro, Portugal

Ednilse Willer - Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Unioeste), Brasil

Isabel Ardions - Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, Politécnico do Porto, Portugal

João António Furtado Brito - Escola de Negócios e Governação, Universidade de Cabo Verde, Cabo Verde

Mafalda Casimiro - Escola Superior Educação e Ciências Sociais, Instituto Politécnico de Leiria, Portugal

Márcia Neves - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, Universidade de Aveiro, Portugal

Maria da Felicidade Moraes - Departamento de Letras, Artes e Comunicação, Universidade de Trás-os-Montes, Portugal

Maria Eduarda Santos - Escola Superior de Educação, Instituto Politécnico de Castelo Branco, Portugal

Maria Teresa Lameiras - Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra, Instituto Politécnico de Coimbra, Portugal

Sandra Vasconcelos - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, Universidade de Aveiro, Portugal

Sara Carvalho - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, Universidade de Aveiro, Portugal

Teresa Pataco - Escola Superior de Hotelaria e Turismo, Instituto Politécnico do Porto, Portugal

Avaliação

Double blind review process

Índice

Prefácio	5
Nota Introdutória	6
Competências críticas do secretariado ao presente.....	8
O secretário contemporâneo face aos novos paradigmas de gestão e liderança	20
Quão digital deverá ser um(a) secretário(a) de direção? Contributos para a caracterização deste profissional.....	30
Transformação Digital: estado das profissões administrativas em Portugal	41
As novas configurações do secretariado no Brasil: um olhar para o teletrabalho e o trabalho remoto.....	54
Secretariado virtual em Portugal: que realidade(s)	67
A implementação digital nas organizações: consequências práticas na relação laboral dos secretários	82
O estágio curricular na formação superior em Secretariado em Portugal	93
<i>Follow up</i> ao TeSP em Práticas Administrativas e Comunicação Empresarial do Politécnico de Leiria	105
Performances digitais dos investigadores na Iniciação Científica	117
A formação académica em contexto de mudança: percepções sobre o trabalho empreendedor e a inovação	123
Gestão de web eventos e as (re)configurações do neo trabalho: o caso da Plataforma9	131
Liberdades e limites jurídico-laborais na gestão das organizações hodiernas.....	139
Impacto da vida familiar na evolução profissional das mulheres.....	147

Quão digital deverá ser um(a) secretário(a) de direção? Contributos para a caracterização deste profissional

Sílvia Ribeiro¹, Ana Rita Calvão², Anabela Simões³, Sara Carvalho⁴
sribeiro@ua.pt; arc@ua.pt; anabela.simoes@ua.pt; sara.carvalho@ua.pt

¹ORCID: 0000-0001-5352-3487; ²ORCID: 0000-0001-6550-0223; ³ORCID: 0000-0002-9185-6749; ⁴ORCID: 0000-0002-7501-5405

^{1, 2, 3, 4}*Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda – Universidade de Aveiro, Portugal*

^{1, 3, 4}*Centro de Línguas, Literaturas e Culturas – Universidade de Aveiro*

⁴*Centro de Linguística da Universidade NOVA de Lisboa*

Resumo

Este artigo baseia-se na análise de 351 anúncios de emprego para secretário(a) de direção, publicados, durante a primeira quinzena de março de 2019, em cinco países europeus (Alemanha, Espanha, França, Portugal e Reino Unido), procurando-se (i) perceber se as organizações reconhecem a necessidade de integrarem nas suas equipas profissionais com competências digitais, (ii) compreender quais as aptidões informáticas e tecnológicas mais valorizadas e (iii) identificar os graus de proficiência digital procurados pelas empresas.

Os dados analisados corroboram a importância destas competências, na medida em que 71% do total de anúncios recolhidos incluem requisitos a este nível. De entre os cinco países analisados, destaca-se a Alemanha, com cerca de 90% de anúncios a pedirem competências digitais. Em todos os países analisados, exigem-se graus de proficiência digital avançados.

Palavras-Chave: secretariado, competências digitais, perfil profissional.

Abstract

This article focuses on the analysis of 351 job advertisements for executive secretary published in the first two weeks of March 2019, in five European countries (Germany, Spain, France, Portugal and the UK) and aims to i) know whether organisations recognise the need to integrate digitally skilled professionals into their teams, ii) understand which are the most valued computer and technological skills, and iii) identify the digital proficiency levels sought by the companies.

The analysed data corroborate the importance of these skills, since 71% of the total number of gathered job advertisements include requirements in this area. From the analysed countries, Germany's results are particularly noteworthy, with about 90% of the job advertisements asking specifically for digital competences. In all the analysed countries, advanced levels of digital proficiency are requested.

Keywords: office administration, digital competences, professional profile.

1. Introdução

Qualquer tentativa de caracterização do quotidiano das organizações do século XXI, assim como do dos cidadãos, implica, necessariamente, referência ao uso, cada vez mais amplo e regular, de soluções digitais. Com efeito, e apesar dos fenómenos da informatização e da digitalização não serem novos, continuam a evoluir e a expandir-se diariamente, transformando substancialmente o modo como cidadãos e organizações interagem e geram valor, e trazendo-lhes novos desafios diários (Colbert, Yee, & George, 2016; Kane, Palmer, Philips, Kiron, & Buckley, 2016).

Se assumirmos a transformação digital como “a process that aims to improve an entity by triggering significant changes to its properties through combinations of information, computing, communication, and connectivity technologies” (Vial, 2019, p. 118), facilmente compreendemos que as alterações introduzidas pelo uso cada vez mais recorrente das tecnologias da informação nas organizações não apenas têm reflexos nos métodos de trabalho, nas estratégias adotadas para responder aos desafios diários ou nas ferramentas selecionadas para lhes fornecer novas soluções, mas têm também impacto profundo no modo como os profissionais executam as suas funções, no modo como se relacionam entre si, com as chefias ou com os diferentes *stakeholders* organizacionais. Trata-se, portanto, de um conjunto de mudanças que, de forma mais ou menos transversal, afetam o design do trabalho (Cascio & Montealegre, 2016), tornando claro que, como referem Villardón-Gallego, Yaniz e Moro (2014), as competências de que precisam os cidadãos do século XXI para trabalhar ou para exercer a sua cidadania são, em grande medida, diferentes daquelas que eram necessárias em épocas precedentes.

Neste contexto, têm vindo a ganhar especial relevo as chamadas competências digitais, consideradas fundamentais para que os cidadãos possam “participate and thrive in our society [...] not only in terms of citizens’ social and digital inclusion, but also in terms of employability and economic growth” (Curtarelli, Gualtieri, Jannati, & Donlevy, 2016, p. 17).

Apesar de existirem, atualmente, múltiplas propostas de definição de competências digitais, assume-se, neste trabalho, que as mesmas dizem respeito ao “confident and critical use of ICT for work, leisure, learning and communication” (European Commission, 2008, p. 4), incluindo não apenas uma série de capacidades operacionais, mas também competências e atitudes cognitivas (Ala-Mutka, 2011) necessárias para dar resposta às mudanças em curso nas atuais organizações.

Com efeito, como também refere Ala-Mutka (2011, p. 15),

knowledge and technical usage skills of specific tools and media are required elements but need to be complemented with cognitive skills and attitudes, which should guide the individual activities. Tool and media-related issues change rapidly with technical developments, but cognitive aspects, though they are more difficult to develop, do not change as quickly with technical environments.

É, por isso, indispensável que os profissionais, independentemente da sua função ou do setor em que exercem, sejam capazes de acompanhar a constante evolução tecnológica que perpassa os múltiplos domínios da sua atuação.

Neste contexto, também os profissionais de secretariado “tiveram que rever e renovar o seu modo de executar as atribuições inerentes à profissão, reconstruindo-se a cada nova situação e a cada nova tecnologia que lhes era apresentada” (Bortolotto & Willers, 2005, p. 46). Como referem Zuin e Findlay (2014, p. 30), “new technology has changed the shape of many occupations in recent years and the secretarial occupation is one of them”.

Estes profissionais estão hoje em constante interação com vários interlocutores da empresa (internos e externos), têm múltiplas responsabilidades (Stroman, Wilson, & Wauson, 2012) e, em determinados contextos, assumem mesmo responsabilidades de gestão (Barros, Silva, Lima, & Brito, 2013). Considerando a diversidade de funções exercidas e a responsabilidade associada às mesmas, e conhecendo o ambiente organizacional que hoje vivenciamos, facilmente se depreende que estes profissionais tenham de recorrer, regular e massivamente, a ferramentas digitais. Trata-se, segundo Bazin e Broilliard (2014), de instrumentos indispensáveis para o exercício desta profissão, muitos deles tendo vindo a revolucionar por completo o modo como estes profissionais desempenham as suas tarefas (Tuorinsuo-Byman, 2008), seja ao nível da comunicação interna e externa, ao nível da produção e da gestão documental, da preparação de reuniões e outros eventos corporativos, entre outros contextos.

De acordo com Beblavy, Akguç, Fabo, Lenaerts e Paquier (2017), em cujos estudos de caso se propõe uma organização tripartida dos graus de competência digital, aos profissionais de secretariado são associadas funções que implicam a utilização de competências ao nível do processamento de texto, folhas de cálculo, gestão de agenda, correio eletrónico, bases de dados, as quais pressupõem conhecimentos de base relacionados com o funcionamento dos computadores, *hardware* e *software*, tecnologia, sistemas eletrónicos, entre outros.

O presente estudo tem como objetivos identificar as aptidões digitais mais valorizadas pelas organizações de cinco países europeus, nomeadamente aquando dos processos de contratação de profissionais de secretariado de direção, e apontar os graus de proficiência digital procurados pelas empresas. Globalmente, os resultados do estudo contribuirão para a definição do perfil do profissional de secretariado/apoio à gestão que tem vindo a ser desenvolvido noutros trabalhos (Calvão, Simões, & Dimas, 2016; Ribeiro, Calvão, & Simões, 2018; Ribeiro, Simões, & Calvão, 2019), favorecendo, assim, a identificação e valorização de um domínio profissional para o qual, à data, não existem em Portugal referenciais oficiais, nem relativos à formação nem ao exercício profissional.

Para tal, apresentar-se-á um estudo, baseado na análise de 351 anúncios de emprego para “Secretária de Direção”, publicados na plataforma *Indeed*, durante a primeira quinzena de março de 2019, em cinco países europeus (Alemanha, Espanha, França, Portugal e Reino Unido), identificando-se não apenas as competências digitais mais solicitadas, mas também os níveis de proficiência digital mencionados nos anúncios.

2. Metodologia

Partindo da necessidade de identificar com detalhe o espectro de competências digitais solicitadas atualmente aos profissionais de secretariado, o presente estudo baseia-se na análise de anúncios de emprego, uma vez que os mesmos refletem as reais necessidades das organizações aquando da contratação de novos profissionais. Assume-se que uma dada organização, ao publicar um anúncio de emprego, lista nesse documento as competências que verdadeiramente considera importantes para a plena execução das funções associadas à vaga em questão. Trata-se, portanto, de uma excelente ferramenta para nela se basear a caracterização dos profissionais de uma dada área, sendo também uma forma de se aferir a atualidade, pertinência e abrangência dos conteúdos trabalhados em contexto formativo (Beblavy, Akguç, Fabo, Lenaerts, & Paquier, 2017).

Considerando a existência de análises de âmbito nacional (Ribeiro, Calvão, & Simões, 2018), decidiu-se, desta feita, fazer um estudo mais abrangente em termos geográficos, trabalhando com anúncios de emprego publicados em cinco países europeus - aqueles cujas línguas mais foram referidas como requisitos linguísticos no trabalho de Ribeiro, Calvão e Simões (2018): Alemanha, Espanha, França, Portugal e Reino Unido. Em contrapartida, e para assegurar um volume de dados cujo tratamento fosse mais facilmente exequível, optou-se por concentrar a análise em apenas uma das funções tradicionalmente associadas ao amplo domínio do secretariado, recolhendo-se apenas os anúncios para secretário(a) de direção (incluindo termos próximos, nas várias línguas, como Secretária de Administração, Assistente de Direção, Secretária do Diretor...). Os dados foram recolhidos durante a primeira quinzena de março de 2019, considerando que este é um período do ano em que as organizações tendem a recrutar mais (Pôle Emploi, 2018).

De modo a garantirmos a necessária coerência nos dados coletados, selecionámos como base de recolha dos anúncios o motor de busca *Indeed*, uma plataforma originária dos Estados Unidos da América, presente em mais de 60 países e traduzida em quase 30 línguas, nomeadamente as dos países acima identificados, e que se assume como o motor de busca líder na procura de emprego *online* a nível mundial (Indeed, 2020). A opção por uma mesma plataforma para recolha de anúncios dos cinco países afigurou-se pertinente dado que os anúncios nela publicados,

independentemente do país ou da língua de publicação, seguem uma estrutura próxima, contendo os mesmos campos, o que facilita uma análise uniforme dos dados recolhidos.

Em cada anúncio identificaram-se os requisitos relativos a competências digitais, anotando-se o carácter obrigatório ou preferencial dos mesmos, discriminando-se a solução mencionada e registando-se o nível de proficiência pedido. Os termos utilizados para classificar as soluções digitais referidas, assim como o nível de proficiência solicitado, resultam de uma harmonização da diversidade de designações encontradas para uma mesma ferramenta e para um mesmo nível.

O tratamento dos dados incidiu em duas vertentes distintas: por um lado, a análise específica de cada país estudado, e, por outro, a análise comparada das diferentes realidades nacionais em escopo.

3. Apresentação de dados e discussão de resultados

A recolha de anúncios acima descrita permitiu coligir 351 anúncios, repartidos pelos cinco países em análise. A quantidade de anúncios recolhida em cada país difere substancialmente (cf. Figura 1), o que se relaciona diretamente com os graus de popularidade da Plataforma *Indeed* nos diferentes países em estudo. Para percebermos esta discrepância, basta termos em conta, por exemplo, que no Reino Unido o *Indeed* ocupa o primeiro lugar no *ranking* de sites de procura de emprego, ao passo que em França já surge em 6.º lugar.

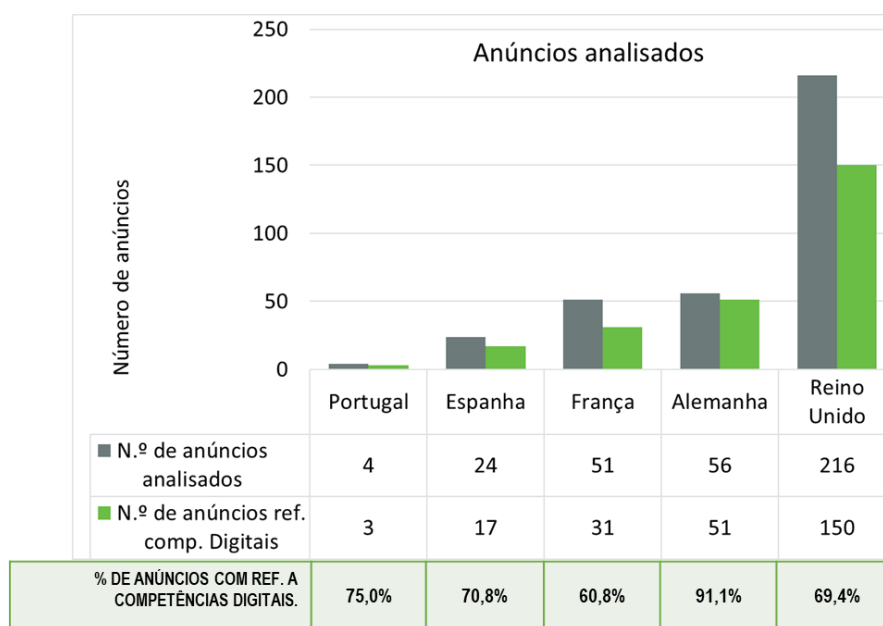


Figura 1. Anúncios analisados por país.
[Fonte: elaboração própria]

Nos 351 anúncios recolhidos, 72% solicitam competências digitais. Em todos os países em análise, estas competências são solicitadas em mais de metade dos respetivos anúncios. Destaca-se, por um lado, a Alemanha, com 91,1% dos anúncios a solicitarem competências digitais, e, por outro, a França, onde estas valências são solicitadas em cerca de 60% dos anúncios.

Esta análise global corrobora, de imediato, a importância generalizada destas competências, visto que são solicitadas com grande frequência nos anúncios de recrutamento de secretário(a)s de direção. Porém, é importante percebermos que competências específicas, no macrodomínio das competências digitais, são efetivamente solicitadas, e, portanto, valorizadas, pelos empregadores. Este estudo, mais minucioso, apresenta-se, primeiramente, por país. Para Portugal, e considerando que só se recuperaram quatro anúncios, estes dados não serão analisados por si só.

Na Alemanha, dos 56 anúncios recolhidos, 51 (91%) incluem pedidos de competências digitais. Destaca-se, neste conjunto, a elevadíssima percentagem em que se mencionam explicitamente as ferramentas do Pacote *Office* (92% - 47 anúncios), sendo que se registam 14 em que este pedido é complementado com identificação dos programas específicos. Os três programas mais referidos são, por esta ordem, *Excel*, *Word* e *Powerpoint*. Nestes anúncios, não se encontraram referências a ferramentas colaborativas, há duas referências a capacidades de uso da Internet e uma de *Wordpress*. Em 21,6% dos anúncios com referências a competências digitais, há menção aos Sistemas de Informação (SI) (cf. Figura 2).

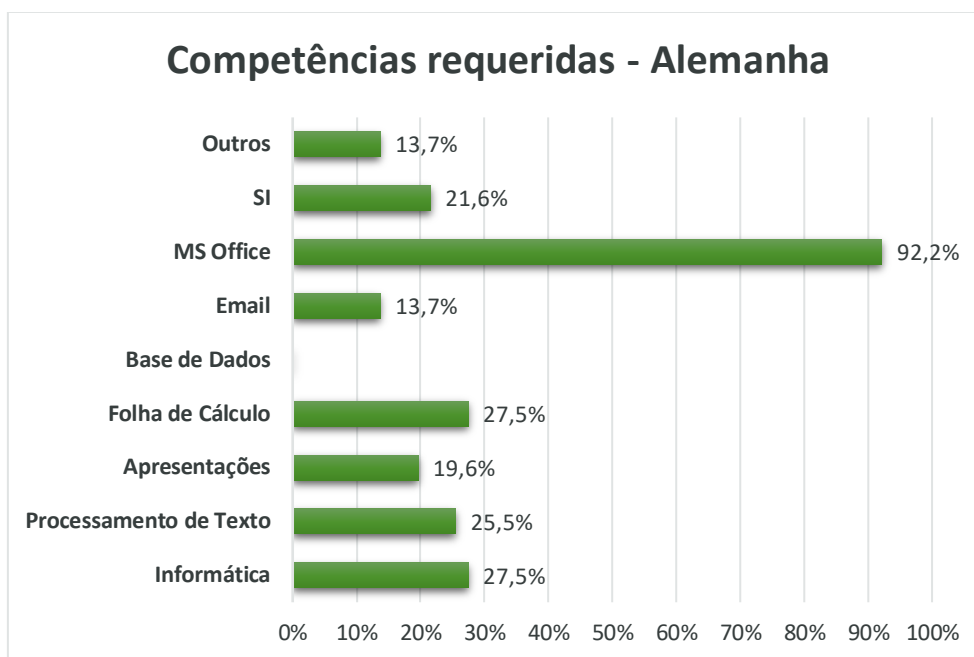


Figura 2. Resultados obtidos nos anúncios recolhidos para a Alemanha.
[Fonte: elaboração própria]

Relativamente aos anúncios publicados em Espanha, destaca-se o facto de que, quando há solicitação de competências digitais, estas são maioritariamente (65%) relativas ao uso do Pacote *Office*. São também referidas com frequência solicitações de competências informáticas, por vezes referidas nos anúncios como “ofimática”. As competências em termos de Sistemas de Informação são referidas em 17,6% dos anúncios com solicitações ao nível digital, sendo de salientar, ainda, a existência exclusiva de referências a *software* comercial e a ocorrência de uma única referência a ferramentas colaborativas (cf. Figura 3).

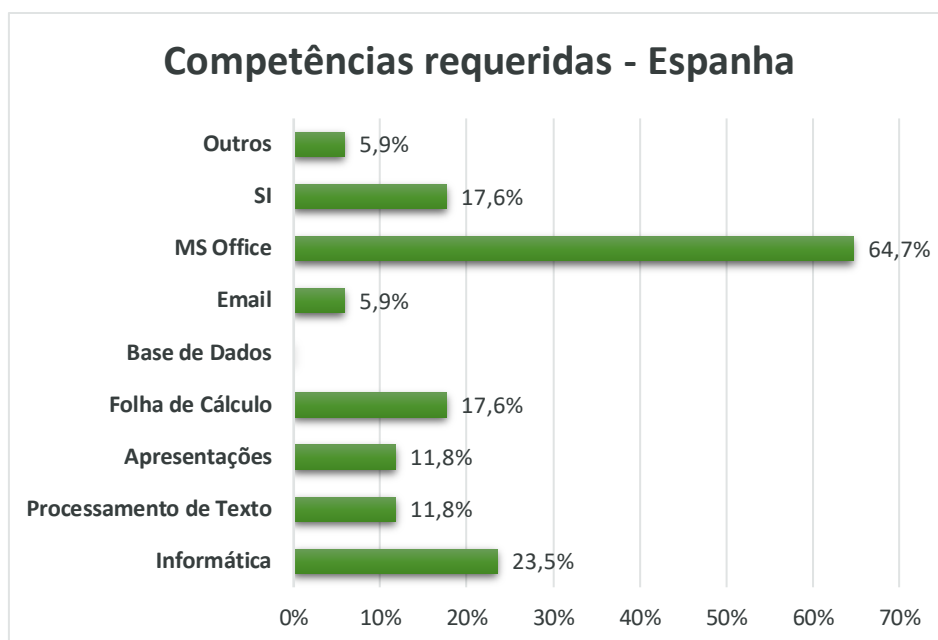


Figura 3. Resultados obtidos nos anúncios recolhidos para a Espanha.
[Fonte: elaboração própria]

Nos dados recolhidos em França, os pedidos de competências a este nível são mais detalhados, havendo muitos anúncios em que se pedem, em simultâneo, competências informáticas no geral (*outils informatiques/outils bureautiques*), referidas em 71% dos anúncios com pedidos a este nível, especificando-se, posteriormente quais os programas em causa. Os mais referidos são folha de cálculo e processamento de texto (ambos presentes em 48,4% dos anúncios com pedidos de competências digitais), seguidos de apresentações. Neste caso, encontra-se já uma percentagem significativa de anúncios em que se solicitam competências de uso/gestão de *email* (23%). Em França, apenas 9,7% dos anúncios com pedidos de competências digitais incluem referências aos Sistemas de Informação. Tal como em Espanha, encontrou-se apenas uma referência a ferramentas colaborativas, embora haja já cinco referências a capacidades de uso da Internet e três a competências de atualização de páginas *web* (cf. Figura 4).

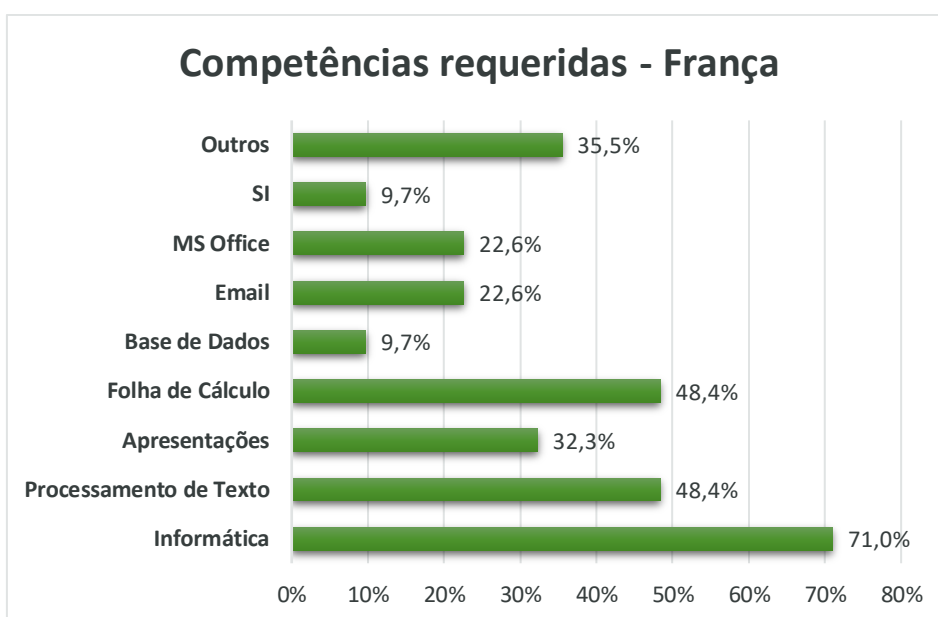


Figura 4. Resultados obtidos nos anúncios recolhidos para a França.
[Fonte: elaboração própria]

Os dados representativos do Reino Unido, país em que se recolheram 150 anúncios com referências a competências digitais, apresentam grande diversidade. Verifica-se, uma vez mais, que há sempre referência aos programas através da sua designação comercial, havendo também, como nos restantes países, uma percentagem significativa de anúncios em que se pedem competências em *MS Office* (42% - 63 anúncios). Destes, há trinta e três que reforçam as solicitações identificando os programas específicos. Os três mais solicitados são *Powerpoint* (45%), *Excel* (43%) e gestão de *emails* (41%). Encontrou-se apenas uma referência a ferramentas colaborativas, havendo também um reduzido número de pedidos de capacidades ao nível da utilização da Internet (cinco), do manejo (construção/atualização) de páginas *web* (três) e de Sistemas de Informação (treze). Os anúncios ingleses destacam-se dos restantes pela existência de várias solicitações para competências no que concerne à utilização de *software* de apoio a videoconferências e de *social media*, assim como a programas específicos dos domínios de atividade das empresas recrutadoras (ex.: programas de gestão de reservas) (cf. Figura 5).

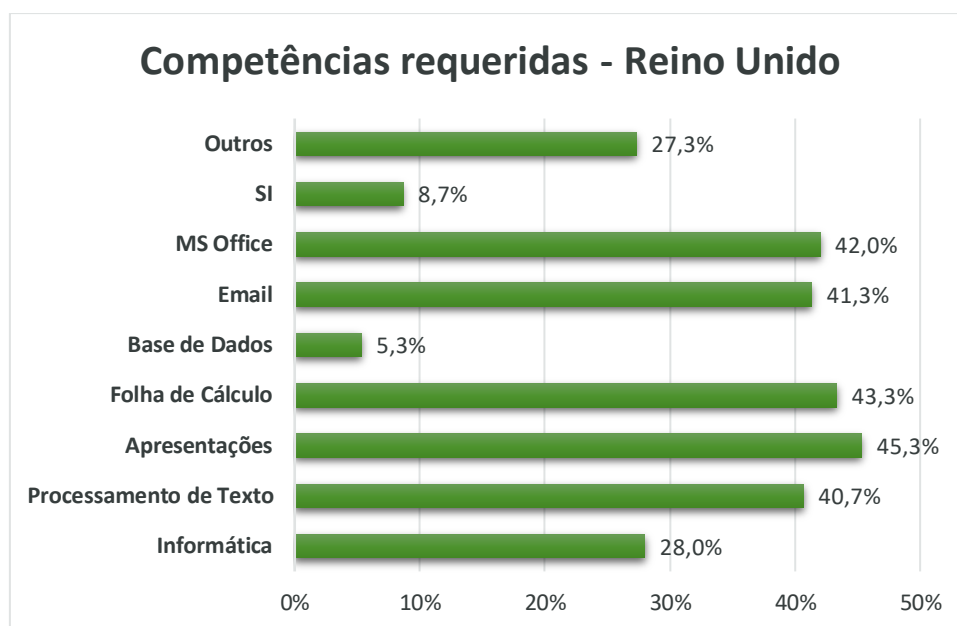


Figura 5. Resultados obtidos nos anúncios recolhidos para a França.
[Fonte: elaboração própria]

Identificadas as soluções digitais mais referidas pelos empregadores quando procuram recrutar novo(a)s secretário(a)s de direção, procurámos também aferir os níveis de proficiência associados à sua utilização. Neste âmbito, nos cinco países em análise, encontrou-se alguma diversidade nas expressões usadas pelos empregadores. Ainda assim, e como se pode verificar pela Tabela 1, as expressões usadas apontam para níveis de proficiência similares, pelo que optámos por padronizar as diferentes formulações encontradas de acordo com os códigos que se apresentam na coluna da esquerda (BA - básico, IN - intermédio e AV - avançado).

Tabela 1. Classificação das expressões que refletem os níveis de proficiência.

	Portugal	Espanha	França	Alemanha	Reino Unidos
BA				<ul style="list-style-type: none"> Erfahrungen mit IT-Verständnis 	<ul style="list-style-type: none"> Use of Basic understanding Utilise
IN		<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento Manejo 	<ul style="list-style-type: none"> Connaissances 	<ul style="list-style-type: none"> Kenntnisse Gute Kenntnisse 	<ul style="list-style-type: none"> IT literate Intermediate IT skills; Good command of...; Competent IT skills; Good knowledge of...; Good IT skills
AV	<ul style="list-style-type: none"> Sólidos conhecimentos Domínio. 	<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos avanzados Domínio Usuario avanzado Manejo avanzado Nivel alto Nivel avanzado 	<ul style="list-style-type: none"> Matrise Parfaite maitrise Exoellente maitrise Très bonnes connaissances 	<ul style="list-style-type: none"> Sehr gute Kenntnisse Fundierte EDV-Kenntnisse Gründliche Kenntnisse 	<ul style="list-style-type: none"> Advanced IT skills; (highly) proficient in... Proficiency in...; Excellent IT skills in-depth knowledge Strong IT skills Technically savvy

De acordo com a amostra estudada, os empregadores pretendem recrutar, maioritariamente, secretário(a)s de direção com elevadas competências ao nível digital (cf. Figura 6).

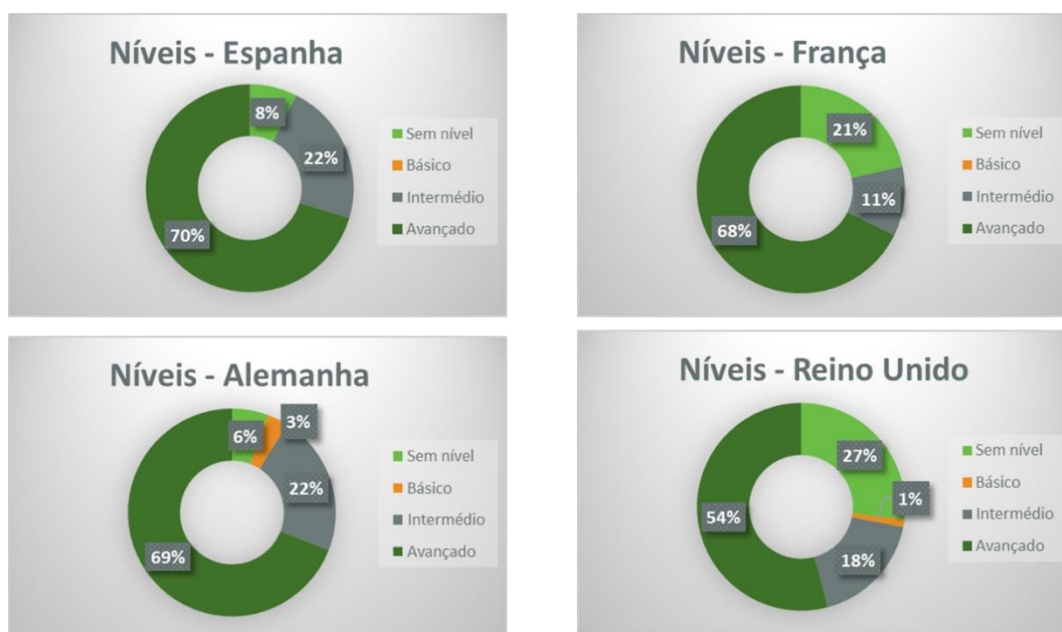


Figura 6. Resultados obtidos para os níveis de proficiência requeridos.
[Fonte: elaboração própria]

Em três países - Espanha, França e Alemanha -, a percentagem de anúncios em que se solicitam competências de nível avançado é muito similar, rondando os 70%, resultado que reforça não apenas a importância das competências digitais, mas também a necessidade de estas serem de nível elevado. Curiosamente, no Reino Unido, em que claramente há maior diversidade de ferramentas referidas nos anúncios, encontram-se apenas 54% dos anúncios com solicitações de nível elevado.

Em Espanha e em França só se encontraram anúncios com pedidos para níveis elevado e intermédio. Na Alemanha e no Reino Unido, o cenário é um pouco mais diversificado, encontrando-se também alguns anúncios (ainda assim em reduzido número) em que se faz menção a níveis básicos de proficiência digital.

Encontraram-se também anúncios, em todos os países, em que não se faz referência ao nível de competência visado, indicando-se apenas, por exemplo, o(s) programa(s) que o candidato deverá conhecer.

4. Considerações finais

Este estudo tinha como objetivos principais identificar as aptidões digitais mais valorizadas pelas organizações de cinco países europeus, nomeadamente aquando dos processos de contratação de profissionais de secretariado de direção, e apontar os graus de proficiência digital procurados pelas mesmas, de modo a verificar se efetivamente estas competências são determinantes para a profissão, e, conseqüentemente, para a identificação do perfil-base de profissional do domínio do secretariado. Concluiu-se, de acordo com a amostra estudada, que há uma efetiva valorização das competências digitais aquando da procura de novos colaboradores para as funções de secretário(a) de direção, sendo estas referidas em 72% dos anúncios analisados. Também se constatou que as competências solicitadas divergem de país para país, embora tenham sido identificadas algumas tendências comuns, como i) o predomínio do uso das designações comerciais dos programas, ii) a forte presença de requisitos relativos ao *MS Office*, especialmente em Espanha e na Alemanha, iii) a persistência de referências a competências informáticas (no geral) e iv) a ocorrência de alguns anúncios com requisitos referentes à utilização dos Sistemas de Informação. Residualmente, encontram-se também pedidos de competências no domínio das ferramentas colaborativas e do uso da Internet. Os dados recolhidos permitiram ainda confirmar que os empregadores procuram secretário(a)s de direção com elevados níveis de proficiência em termos digitais.

Em suma, estes resultados, para além de enfatizarem a necessária presença de elevadas competências digitais na definição do perfil-base do profissional de secretariado, indicam quais as soluções que, em cada um dos países, se afiguram como mais relevantes para o exercício diário destas funções, facilitando não apenas as decisões individuais dos profissionais da área a respeito da atualização da sua formação, mas também dando um contributo determinante para a validação e/ou eventual otimização da oferta formativa nestes domínios.

Apesar de algumas opções metodológicas terem trazido limitações ao estudo, nomeadamente a seleção da plataforma *Indeed*, pouco representada em alguns países do estudo, como Portugal e Espanha, este trabalho pode funcionar como base para estudos de maior envergadura, abarcando mais países e períodos temporais mais alargados.

Referências

- Ala-Mutka, K. (2011). *Mapping digital competence: towards a conceptual understanding*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Barros, C., Silva, J., Lima, G., & Brito, D. (2013). As competências gerenciais desenvolvidas pelos secretários executivos. *GeSec: Revista de Gestão e Secretariado*, 4(2), 25-47. doi:10.7769/gesec.v4i2.131
- Bazin, D., & Broilliard, A. (2014). *Le Guides des Assistant(e)s de A à Z*. Paris: Dunod.
- Beblavy, M., Akguç, M., Fabo, B., Lenaerts, K., & Paquier, F. (2017). *A methodological inquiry into the data generating process concerning new jobs and skills*. Taxonomy. Working paper, Leuven, FP7 InGRID project, M21.6c. doi:10.5281/zenodo.1882817
- Bortolotto, M. & Willers, E. (2005). Profissional de secretariado executivo: explanação das principais características que compõem o perfil. *Revista Expectativa*, 4(1), 45-56.

- Disponível em: <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/410>
- Calvão, A. R., Simões, A., & Dimas, I. (2017). Office Management Professionals: essential skills in a global marketplace. In A. Vieira, A. Mesquita, G. Silva & P. Vieira (Coords.), *Livro de Atas do Congresso Internacional de Secretariado e Assessoria 2016* (pp. 41-58). Porto: Conselho Profissional de Secretariado.
- Cascio, W. & Montealegre, R. (2016). How technology is changing work and organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 3, 349-375. Disponível em: <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-041015-062352>
- Colbert, A., Yee, N., & George, G. (2016). The digital workforce and the workplace of the future. *Academy of Management Journal*, 59(3), 731-739. Disponível em: <https://doi.org/10.5465/amj.2016.4003>
- Curtarelli, M., Gualtieri, V., Jannati, M., & Donlevy, V. (2016). *ICT for work: Digital skills in the workplace*. Brussels: European Union. Disponível em: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ict-work-digital-skills-workplace>
- European Commission. (2008). *Digital Literacy Report: a review for the i2010 eInclusion initiative*. Commission staff working document. Disponível em: <https://www.ifap.ru/library/book386.pdf>
- Indeed (2020). *About Indeed*. Disponível em: <https://www.indeed.com/about>
- Kane, G., Palmer, D., Philips, A. N., Kiron, D., & Buckley, N. (2016). *Aligning the Organization for Its Digital Future*. Cambridge, MA: MIT Sloan Management Review and Deloitte University Press. Disponível em: <http://pedrotrillo.com/wp-content/uploads/2016/01/58180-MITSMR-Deloitte-Digital-Business-2016.pdf>
- Pôle Emploi. (2018). *Enquête Besoins en main-d'oeuvre 2018*. Disponível em: <http://statistiques.pole-emploi.org/bmo/Handlers/HTFile.ashx?FZD=gqDp4irDNQzSKSGYeCHGuA%3d%3d&SITEKEY=620c8132-d522-44fa-8efa-27a62c26702chttp>
- Ribeiro, S., Calvão, A. R., & Simões, A. (2018, junho). *Procuram-se secretários(as) competentes: análise do perfil de secretário(a) requerido por empregadores portugueses*. Comunicação apresentada nas VIII Jornadas de Secretariado e Assessoria, Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda.
- Ribeiro, S., Calvão, A. R., & Simões, A. (2019). Competências linguísticas requeridas pelos empregadores portugueses nos últimos 40 anos: o caso dos profissionais de secretariado. *Millenium: Revista do Instituto Politécnico de Viseu*, 2 (ed. espec. 4), 41-52. Disponível em: <https://revistas.rcaap.pt/millenium/article/view/18033/14245>
- Tuorinsuo-Byman, S. (2008). *European Management Assistants: Work, challenges and the future*. Helsinki: Haaga-Helia University of Applied Sciences Disponível em: <http://www.theseus.fi/handle/10024/97086>.
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation. *Journal of Strategic Information Systems*, 28, 118-144. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>
- Villardón-Gallego, L., Yanis, C., & Moro, A. (2014). Competences for employment: training and the labour market. *Procedia: Social and Behavioral Sciences*, 139, 373-379. Disponível em:

<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.08.019>

Zuin, D. & Findlay, P. (2014). Reflections on secretarial work and issues for further studies: a conceptual contribution. *GeSec: Revista de Gestão e Secretariado*, 5(3), 28-48.
doi:[10.7769/gesec.v5i3.331](https://doi.org/10.7769/gesec.v5i3.331)