Competências dos profissionais de secretariado em Timor-Leste: desafios num mercado global

Ana Rita Calvão[1], Anabela Simões[1,2], Isabel Dimas[1,3], Sílvia Ribeiro[1,2], Josefina Gonçalves[1], Zenilda Carvalho[1]
arc@ua.pt, anabela.simões@ua.pt, idimas@ua.pt, sribeiro@ua.pt, gusmao.goncalves@ua.pt, zenildacarvalho@ua.pt

[1]*Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, Universidade de Aveiro, Portugal*
[2]*Centro de Línguas, Literaturas e Culturas, Universidade de Aveiro, Portugal*
[3]*Unidade de Investigação em Governança, Competitividade e Políticas Públicas, Universidade de Aveiro, Portugal*

Resumo

O atual contexto económico – marcado pela globalização, internacionalização, inovação e tecnologia – exige que cada profissional possua um vasto leque de competências, tanto as da vertente técnica própria de cada profissão, quanto as chamadas *soft skills* ou competências pessoais e transversais, cada vez mais em destaque na nova realidade organizacional. Importa perceber, porém, se estas competências, sendo ferramentas potenciadoras de sucesso em diferentes profissões (Cabral-Cardoso et al., 2006), são (ou não) valorizadas de igual modo em diferentes contextos evolutivos e culturais. Na realidade, assumindo que a língua, a história, as narrativas ou tradições figuram como elementos culturais partilhados nos quais assenta a identidade coletiva de um povo (Schnapper, 2007), o presente artigo tem como objetivo identificar o conjunto de competências, técnicas e transversais, que as organizações timorenses, ao nível das chefias, mais valorizam num profissional de secretariado, comparando os resultados obtidos com os de um estudo idêntico realizado em Portugal (Calvão et al., 2016). Esta análise comparativa tem em consideração não apenas os níveis de desenvolvimento e as especificidades culturais destes dois países, mas também os traços que, fruto da História partilhada e dos laços inerentes à pertença à comunidade lusófona, são comuns a ambos. Para tal, foi aplicado um inquérito a organizações timorenses com características diversas quanto à dimensão, ao setor de atividade e à localização geográfica, tendo-se constituído uma amostra com 83 organizações. Os resultados permitem constatar que, para a amostra em apreço, as grandes empresas valorizam bastante as competências técnicas, cuja importância parece ainda não ser tão reconhecida pelas restantes empresas. Em contrapartida, no que concerne às competências transversais os resultados estão muito mais próximos em todos os tipos de empresas, que, de forma geral, reconhecem fortemente este tipo de competências. A comparação dos resultados obtidos em Timor-Leste e em Portugal indicia que, no que às competências diz respeito, poderá existir, efetivamente, um substrato de competências comuns a diversas culturas, embora haja indícios de que a importância atribuída a cada uma delas poderá divergir de país para país.

Palavras-Chave: competências, cultura, organizações, secretariado, Timor-Leste.

1. Introdução

Atualmente, a realidade organizacional coloca, diariamente, novos desafios e novas exigências aos vários atores organizacionais e, inevitavelmente, a concorrência força as organizações a uma adaptação e evolução constantes, sob pena de perderem a sua posição no mercado. Porém, ultrapassar as fronteiras do mercado nacional e competir a uma escala

www.lusoconf.ipb.pt ISBN: 978-972-745-248-4

global é uma tarefa complexa e desafiadora a vários níveis. A barreira da língua e do perfil cultural dos interlocutores, o conhecimento dos diferentes sistemas legais e logísticos ou a gestão da distância são apenas alguns dos aspetos nesta teia intrincada de obstáculos. Para os ultrapassar e atender às necessidades impostas por um contexto cada vez mais marcado pela globalização, internacionalização e tecnologia, o mercado atual exige, pois, a atualização constante de conhecimentos e competências, não apenas ao nível técnico, mas também em termos pessoais e sociais (Stroman et al., 2014).

Os profissionais de secretariado, peça-chave em qualquer organização e, portanto, uma parte vital da economia (Gaebler, 2015), não são exceção. Com efeito, a função de secretário tem vindo, nos últimos anos, a sofrer enormes transformações, muitas delas associadas aos avanços tecnológicos e à extensão das suas competências a novas áreas de intervenção, como a gestão da informação e da comunicação. No mercado global atual, os secretários ou assistentes administrativos reclamam para si um papel muito mais amplo, agora moldado pelos desafios de um mundo exigente e extremamente competitivo.

Estes profissionais assumem a função de facilitador entre a organização e todos os *stakeholders*, internos e externos, coordenando informações, comunicando de forma rápida e eficaz, gerindo interações e conflitos e assumindo um comportamento ético no âmbito de todos esses processos. Trata-se, portanto, de profissionais dotados, por um lado, de um maior nível de autonomia e, por outro, de um maior nível de responsabilidade pelos resultados alcançados (Bozada-Meza & Rodríguez, 2017; Stroman et al., 2014; Dieterich & Ferro, 2012; Santos, 2012; Borges, 2011; Almeida et al., 2010; Ramos & Batista, 2004).

Segundo Amaral et al. (2012), o leque de competências destes profissionais assenta em quatro pilares fundamentais: (i) o apoio administrativo, implementando técnicas que fomentem o estabelecimento de rotinas funcionais; (ii) a gestão, aplicando de forma eficiente e eficaz as competências que permitem um resultado positivo em termos de organização, planificação, monitorização e avaliação do trabalho; (iii) o empreendedorismo, através da criação, promoção e implementação de soluções que melhorem os processos de trabalho; (iv) a consultoria, mediante a análise e compreensão da cultura organizacional, identificando pontos críticos e propondo estratégias de melhoria. Já de acordo com Dimas et al. (2013), são ainda essenciais competências que se situam ao nível dos comportamentos, hábitos, atitudes, sentido de profissionalismo e de ética. Devido à sua posição central no seio das organizações, espera-se que estes profissionais revelem maturidade emocional e atitudes equilibradas, saibam agir e reagir em situações de tensão e conflito, contribuindo para um ambiente de trabalho positivo, e que transmitam uma imagem de credibilidade e profissionalismo, tanto internamente quanto com os públicos externos. Além disso, estes profissionais devem procurar assumir uma atitude pró-ativa assertiva, assumindo uma função de suporte efetivo aos processos de trabalho necessários à empresa. Importa perceber se estas competências, de âmbito mais pessoal/social, sendo ferramentas potenciadoras de sucesso em diferentes profissões (Cabral-Cardoso et al., 2006), são (ou não) valorizadas de igual modo em diferentes contextos evolutivos e culturais.

Após a condução do estudo "Profissionais de Secretariado: Competências Fundamentais num Mercado Global" (Calvão et al., 2016), o qual identifica as diversas competências que um profissional de secretariado deve possuir na perspetiva dos empregadores portugueses, propõe-se agora um alargamento da análise aos profissionais de Timor-Leste.

www.lusoconf.ipb.pt ISBN: 978-972-745-248-4

Como é sabido, os Portugueses chegaram a Timor na década de 1640 e a sua presença colonial durou até 1975, ano em que também se iniciou o período de ocupação Indonésia. Em maio de 2002, com o apoio da Administração Transitória da ONU, a República Democrática de Timor-Leste viria a conquistar a sua independência e, em setembro do mesmo ano, a tornar-se no 191.º membro das Nações Unidas. Inicialmente apoiado pela ONU, que garantiu a manutenção da paz, a assistência humanitária e apoio no estabelecimento de um governo próprio, o país continuou a receber ajuda a vários níveis, não só por parte deste organismo, como também de países como a Austrália, Nova Zelândia e Portugal. Atualmente, conta com uma população de quase 1,3 milhões de pessoas.

A cultura de Timor reflete várias influências, incluindo a Portuguesa, a Malaia e ainda pressupostos de inspiração Católica. Portugal e Timor partilham, assim, não só uma história e memória coletiva comuns, mas também, e em resultado desta, outros elementos identitários estruturantes, nomeadamente a língua, tal como afirmou o então presidente Xanana Gusmão, em 2002, na IV Conferência de Chefes de Estado e de Governo da CPLP, ao referir que "a opção política de natureza estratégica que Timor-Leste concretizou com a consagração constitucional do Português como língua oficial a par com a língua nacional, o Tétum, reflete a afirmação da nossa identidade" (Citado em Brito & Hanna, 2014).

O presente estudo, levado a cabo com a colaboração de duas estudantes timorenses matriculadas na Licenciatura em Secretariado e Comunicação Empresarial da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda (Universidade de Aveiro), visa proceder ao levantamento das competências técnicas e transversais mais valorizadas pelos líderes organizacionais timorenses, comparando-se, num passo seguinte, o perfil obtido neste estudo com o perfil do profissional de secretariado em Portugal.

2. O estudo realizado em Timor-Leste

Nesta secção, apresenta-se a metodologia aplicada no presente estudo, caracteriza-se a amostra e apresentam-se e analisam-se os principais resultados.

2.1. Metodologia

O estudo empírico teve início com a identificação e seleção das organizações timorenses que iriam ser objeto de análise. A realização desta tarefa revelou-se muito difícil, uma vez que a informação existente na internet acerca das organizações em Timor-Leste é muito escassa. De forma a contornar este problema, foi necessário criar uma rede de colaboradores/voluntários que, a partir de Timor, identificaram diretamente as organizações a incluir no estudo. Houve o cuidado de selecionar empresas de diferentes dimensões (micro, pequenas, médias e grandes), de diferentes áreas de atividade (administração pública, ensino, saúde, equipamentos, entre outras) e de cinco regiões distintas (Díli, Atabae, Maliana, Bacau e Oecusse).

Para a recolha dos dados elaborou-se um questionário *online*, através das ferramentas do *Google Docs*, em língua portuguesa, cujo esquema está presente na Figura 1. A primeira parte do questionário destinava-se à caracterização da organização: nome, área de atividade; localidade, dimensão e a existência, ou não, de negócios com outros países. Na segunda parte do questionário, inquiriam-se as chefias das organizações, a partir de listas existentes, sobre o grau de importância das competências dos profissionais de secretariado numa escala do tipo *Likert* de quatro níveis, em que 1 corresponde a "nada importante" e 4 a "muito importante". Esta avaliação foi dividida em duas vertentes

www.lusoconf.ipb.pt ISBN: 978-972-745-248-4

distintas: uma direcionada às competências técnicas, que contemplava questões relacionadas com a comunicação empresarial, o domínio das línguas materna e estrangeiras, a utilização de programas informáticos, entre outras, e outra referente às competências pessoais e sociais, avaliando-se aspetos relacionados com as características pessoais dos profissionais que contribuem para a qualidade do seu trabalho individual e em equipa. Estas listas poderiam ser ampliadas por cada um dos inquiridos, uma vez que foram ainda disponibilizados campos nos quais era possível inserir competências importantes para as empresas e que não estavam contempladas.

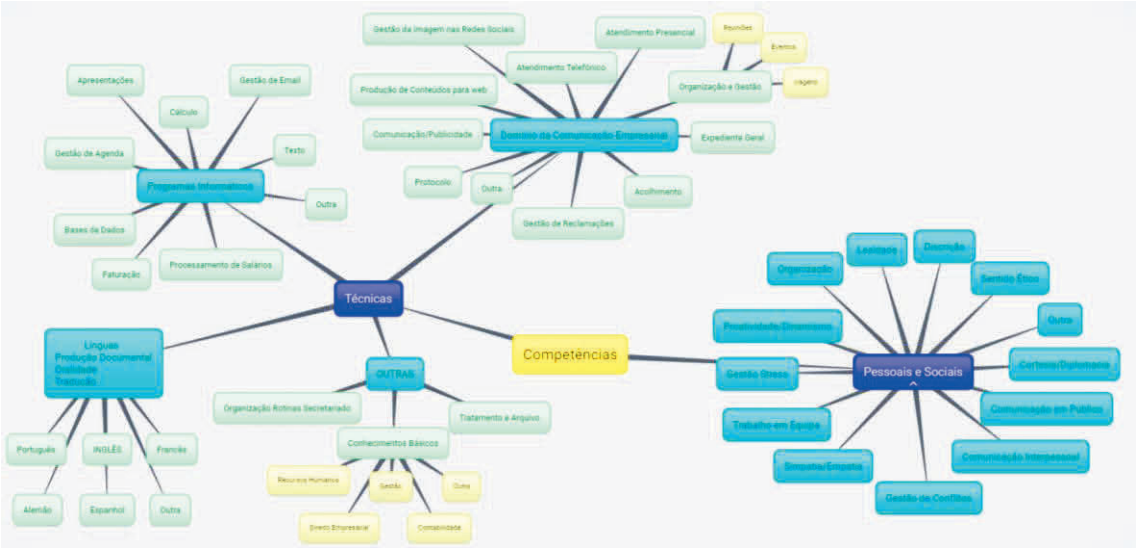

Figura 1: Representação esquemática do questionário

[Fonte: elaboração própria]

Na interação com o grupo de colaboradores timorenses percebeu-se que seria benéfico, para uma melhor compreensão do questionário, que este fosse distribuído também em língua indonésia. Perante a necessidade de traduzir o questionário, solicitou-se ajuda a um professor timorense de português e de língua indonésia. A validação do questionário e da respetiva tradução foram realizadas por um pequeno grupo de organizações timorenses, escolhidas apenas para esse efeito.

Inicialmente, tinha-se definido que o questionário seria enviado através de um *email* personalizado para a direção de cada organização. Nessa mensagem seria explicada a finalidade do estudo a desenvolver e o tipo de colaboração pretendida. Contudo, rapidamente se verificou, na sequência das dificuldades encontradas na tarefa anterior, que esta metodologia não iria resultar em Timor-Leste. Por um lado, seria muito difícil conseguir reunir os endereços eletrónicos das organizações e, por outro lado, o questionário perder-se-ia na rede sem que ninguém o preenchesse e o enviasse de volta.

Desta forma, procurou-se criar uma dinâmica de trabalho que permitisse ultrapassar as dificuldades associadas ao facto de a grande maioria das organizações em Timor-Leste ainda não terem uma "cultura digital". Assim, depois de elaborado o questionário em português e em língua indonésia, foi convertido para o formato *pdf* e enviado para o grupo de voluntários presentes nas cinco regiões anteriormente identificadas. Estes voluntários, todos naturais de Timor-Leste, imprimiram várias cópias do questionário e entregaram-no pessoalmente em cada uma das empresas selecionadas, explicando cuidadosamente o que se pretendia. No final desta interação inicial, cada voluntário combinava com o representante da organização que o tinha recebido o dia e a hora em que voltaria para

www.lusoconf.ipb.pt ISBN: 978-972-745-248-4

recolher as respostas. Depois de recolhidos, os questionários preenchidos foram digitalizados e enviados, por *email*, para Portugal.

Entretanto, criou-se uma base de dados para armazenar a informação obtida, tendo sido preenchidos manualmente todos os campos com os dados recolhidos. Esta fase do trabalho teve que ser realizada com muita atenção para não introduzir erros, uma vez que este procedimento refletiu a passagem dos dados que estavam no questionário em papel, para o formato digital editável.

2.2. Caracterização da amostra

A amostra recolhida consistiu em 83 organizações, 5 das quais grandes (6%), 51 médias (61,5%), 18 pequenas (21,7%) e 9 micro (10,8%). Em termos de localização geográfica, 61 organizações estão localizadas no concelho de Dili (73,5%), 20 na região oeste, no município de Bobanaro (Atabae e Maliana) (24,1%), 1 organização no município de Baucau (1,2%), que se situa na região Leste, e 1 organização na região Autónoma da Oecusse (1,2%) (Cf. Figura 2). Importa salientar que, para além de a maioria das organizações se localizarem no concelho de Dili, também é neste concelho que estão as cinco grandes organizações que participaram neste estudo.

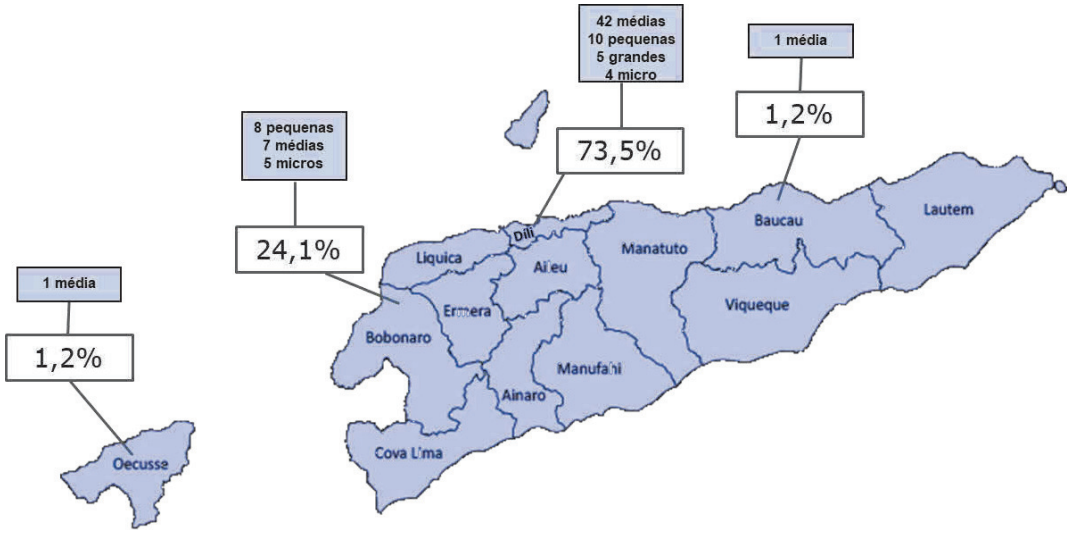

Figura 2: Localização geográfica das organizações participantes no estudo

[Fonte: elaboração própria]

Das 83 organizações inquiridas, 57% (47 organizações) afirmaram manter relações comerciais com países estrangeiros. Considerando o total das micro e pequenas organizações (27 organizações), 56% não têm negócios com países estrangeiros. Valores semelhantes são apresentados pelas grandes empresas, havendo 60% sem negócios internacionais. Já nas médias organizações a tendência inverte-se, verificando-se que 65% das organizações mantém relações comerciais com países estrangeiros. Quanto aos principais países com os quais as organizações estabelecem negócios, 30 das empresas fazem-no com a Indonésia, 18 com Portugal, 11 com a Austrália, 10 com o Brasil, 7 com Cabo Verde, 7 com Guiné-Bissau e 7 com Moçambique (Cf. Figura 3).

www.lusoconf.ipb.pt ISBN: 978-972-745-248-4

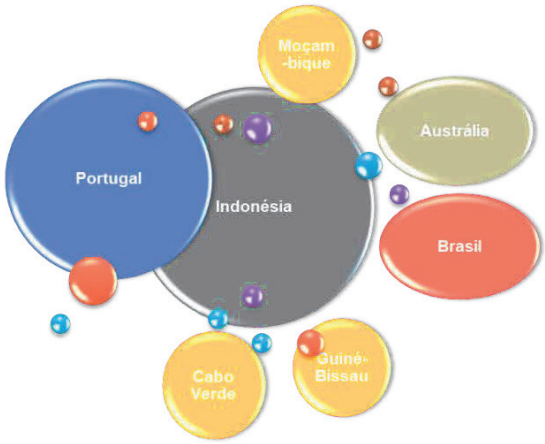

Figura 3: Principais países com os quais as organizações mantêm negócios

[Fonte: elaboração própria]

É de salientar a este respeito que, no conjunto dos sete principais países com os quais as organizações inquiridas mantêm relações comerciais, cinco são países de língua oficial portuguesa.

2.3. Apresentação e Análise dos Resultados

Nesta secção são apresentados os resultados obtidos às respostas incluídas na segunda parte do questionário. Por terem características semelhantes e para facilitar a análise, agruparam-se as micro organizações com as pequenas organizações. Os primeiros resultados referem-se ao processamento dos dados como um todo, obtidos através do cálculo das médias, desvios-padrão (DP) e coeficientes de variação (CV). Nas Tabelas 1 e 2 exibem-se os resultados obtidos em questões relacionadas com as competências técnicas e, na Tabela 3, apresentam-se os referentes às questões sobre competências pessoais e sociais.

Tabela 1: Valores obtidos para as médias, DP e CV nas questões relacionadas com as competências técnicas

Domínio da comunicação empresarial	Média	DP	CV	Domínio dos programas informáticos	Média	DP	CV
Expediente Geral	3,18	0,88	27,5%	Tratamento de Texto	3,08	0,99	32,1%
Atendimento Presencial	2,99	0,9	30,2%	Folhas de Cálculo	2,98	1,01	34,0%
Atendimento Telefónico	2,94	0,85	28,8%	Apresentações Eletrónicas	2,64	0,97	36,8%
Acolhimento	3,06	0,87	28,6%	Gestão de correio eletrónico	2,71	0,98	36,2%
Organização e gestão de reuniões	2,87	0,91	31,7%	Gestão de agenda eletrónica	2,49	0,98	39,3%
Organização e gestão de viagens	2,69	0,9	33,4%	Bases de Dados	2,65	1,02	38,4%
Gestão de Reclamações	2,8	0,89	32,0%	Faturação	2,52	1,12	44,4%
Organização de Eventos	2,71	0,92	33,9%	Processamento de salários	2,82	0,95	33,8%
Protocolo	2,66	0,9	33,8%	Domínio de outras competências	Média	DP	CV
Gestão de Redes Sociais	2,72	0,97	35,5%	Tratamento e arquivo da informação	3,14	0,99	32,1%
Produção de conteúdos web	2,66	0,98	36,8%	Organização da rotina diária e mensal do secretariado	3,02	1,01	34,0%
Tarefas relacionadas com comunicação e publicidade	2,78	1,05	37,7%	Conhecimentos básicos de gestão	2,98	0,97	36,8%
				Conhecimentos básicos de gestão de recursos humanos	2,92	0,98	36,2%
				Noções de contabilidade	2,87	0,98	39,3%
				Noções de direito empresarial	2,9	0,98	39,3%

ISBN: 978-972-745-248-4

Tabela 2: Valores obtidos para as médias, DP e CV nas questões relacionadas com o domínio das línguas

Domínio das Línguas	Competências orais			Competências de produção de documentos			Competências de tradução		
	Média	DP	CV	Média	DP	CV	Média	DP	CV
Português	3,18	0,95	29,9%	3,04	1,12	36,9%	3,04	1,15	38,0%
Inglês	3,14	0,91	29,0%	3,07	0,96	31,2%	3,06	1,03	33,6%
Francês	1,34	0,57	42,6%	1,29	0,64	49,4%	1,35	0,71	52,4%
Espanhol	1,49	0,76	50,5%	1,41	0,82	57,7%	1,44	0,82	56,8%
Alemão	1,35	0,63	46,9%	1,3	0,68	52,1%	1,34	0,72	54,0%

Tabela 3: Valores obtidos para as médias, DP e CV nas questões relacionadas com as competências pessoais e sociais

Avaliação das competências pessoais e sociais	Média	DP	CV
Discrição	3,12	0,77	24,7%
Lealdade	3,39	0,71	21,1%
Sentido Ético	3,43	0,68	19,9%
Organização	3,36	0,74	22,1%
Simpatia/ Empatia	3,3	0,58	17,5%
Cortesia/ Diplomacia	3,37	0,62	18,3%
Proatividade/ Dinamismo	3,25	0,64	19,7%
Trabalho em Equipa	3,43	0,68	19,9%
Gestão do Stress	2,99	0,83	27,9%
Gestão de Conflitos	3,06	0,79	25,7%
Comunicação Interpessoal	3,46	0,69	19,8%
Comunicação em Público	3,29	0,79	24,0%

Como é possível observar pela análise das Tabelas 1 a 3, considerando a amostra total, as competências técnicas mais valorizadas pelos empregadores timorenses são: as competências ao nível do "expediente geral (conhecimento das rotinas administrativas)" e do "acolhimento", no âmbito da comunicação empresarial; o "tratamento de texto", no âmbito das competências informáticas; e o "tratamento e arquivo de informação" e a "organização da rotina diária e mensal do secretariado", ao nível de outras competências. No que diz respeito às competências ao nível linguístico, destaca-se claramente a importância do domínio do português e do inglês, quer ao nível oral quer escrito. Neste âmbito, e especificamente no que respeita ao domínio das línguas alemã, espanhola e francesa, para além de a média revelar a reduzida valorização das mesmas pelos empregadores, o coeficiente de variação indicia que as opiniões a este respeito são divergentes. As competências pessoais e sociais são todas bastantes valorizadas pelos empregadores, encontrando-se as competências ao nível da "comunicação interpessoal", do "trabalho em equipa" e do "sentido ético", entre as competências consideradas como mais importantes.

Além da caracterização dos resultados observados na amostra global, procurou-se comparar os resultados obtidos na avaliação da importância das competências consoante a classificação das organizações inquiridas. Os gráficos apresentados da Figura 4 à Figura 9 exibem essa comparação. Note-se que os valores indicados são valores médios dentro de cada tipo de organização – "grande", "média" e "pequena e micro".

www.lusoconf.ipb.pt ISBN: 978-972-745-248-4

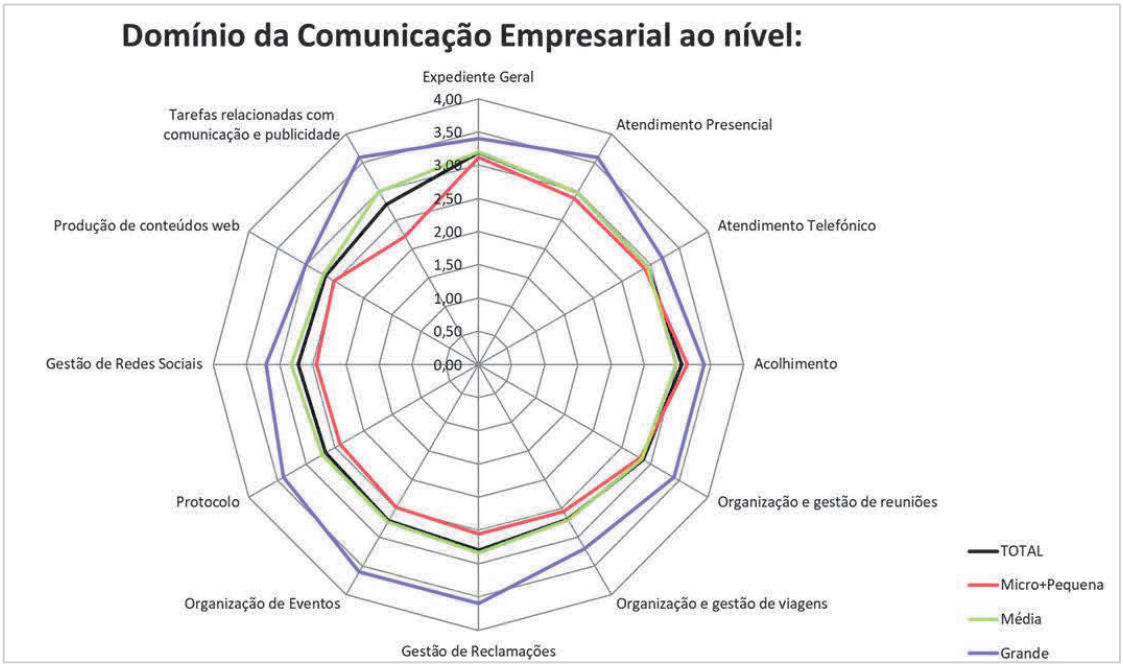

Figura 4: Grau de importância atribuído às competências relacionadas com a comunicação empresarial

[Fonte: elaboração própria]

Percebe-se, a partir da análise da Figura 4, que as grandes organizações se destacam, pelas respostas fornecidas, das restantes. Com efeito, nas grandes organizações verifica-se que há uma forte valorização deste grupo de competências, situação que não é tão evidente nas restantes organizações analisadas. As grandes organizações valorizam sobretudo competências na área do "atendimento presencial", da "gestão de reclamações", da "organização de eventos" e de "tarefas relacionadas com a comunicação e publicidade". Por outro lado, nas restantes organizações, isto é, no conjunto das médias, pequenas e micro organizações, são especialmente valorizadas competências referentes ao "expediente geral" e ao "acolhimento". Refira-se, ainda, a este respeito, que as médias organizações consideram importantes as "tarefas relacionadas com a comunicação e publicidade", ao passo que as pequenas e micro organizações inquiridas não as valorizam.

No que concerne ao domínio de programas informáticos, através da observação da Figura 5, é possível afirmar que, uma vez mais, as grandes organizações se destacam claramente das restantes, valorizando mais todos os programas em análise.

As restantes organizações reconhecem sobretudo a importância do domínio de programas de tratamento de texto e de folhas de cálculo, sendo que as médias organizações também atribuem grande relevo às competências relativas a programas de processamento de salários.

www.lusoconf.ipb.pt ISBN: 978-972-745-248-4

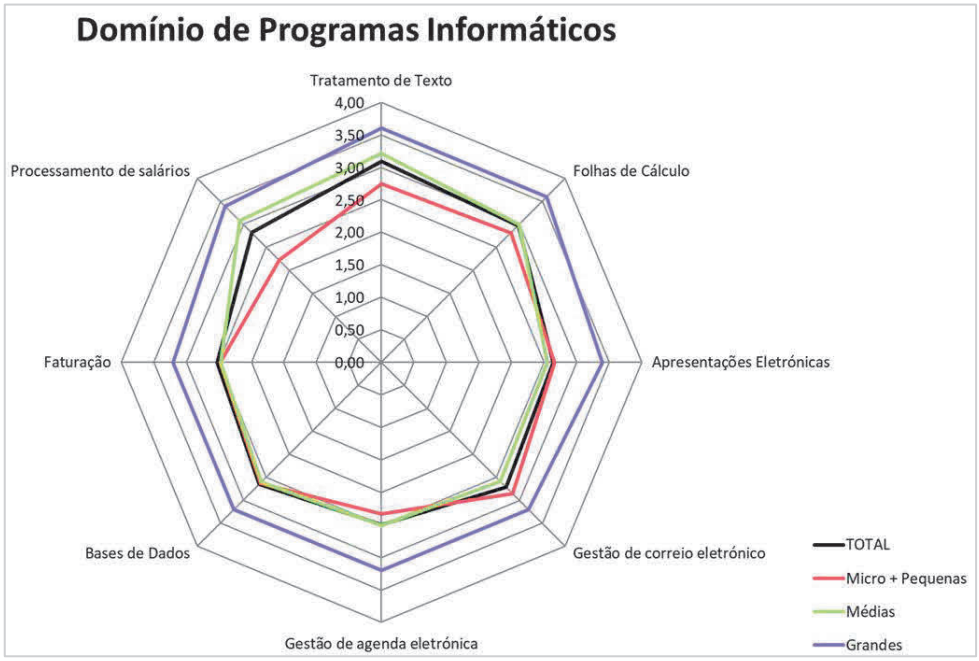

Figura 5: Grau de importância atribuído às competências relacionadas com a utilização de programas informáticos

[Fonte: elaboração própria]

O grau de importância atribuído ao domínio das línguas portuguesa, inglesa, francesa, espanhola e alemã, nas três áreas avaliadas (oralidade, produção documental e tradução), é semelhante em todos os tipos de organizações (cf. Figura 6). Verifica-se uma forte valorização do domínio do Inglês, seguido do Português, sendo evidente a desvalorização das restantes três línguas – Francês, Espanhol e Alemão.

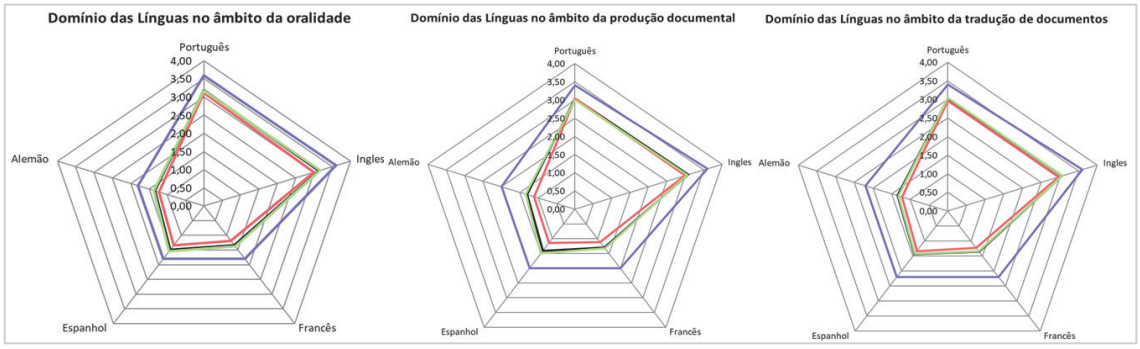

Figura 6: Grau de importância atribuído às competências relacionadas com a utilização de programas informáticos

[Fonte: elaboração própria]

Tendo em conta que 24 inquiridos identificaram como relevante o domínio de outras línguas não especificadas no questionário, considerou-se importante analisar as respostas das organizações a esta questão. Estas foram agrupadas e apresentadas no gráfico da Figura 7, que mostra a importância atribuída às línguas indonésia e tétum.

ISBN: 978-972-745-248-4

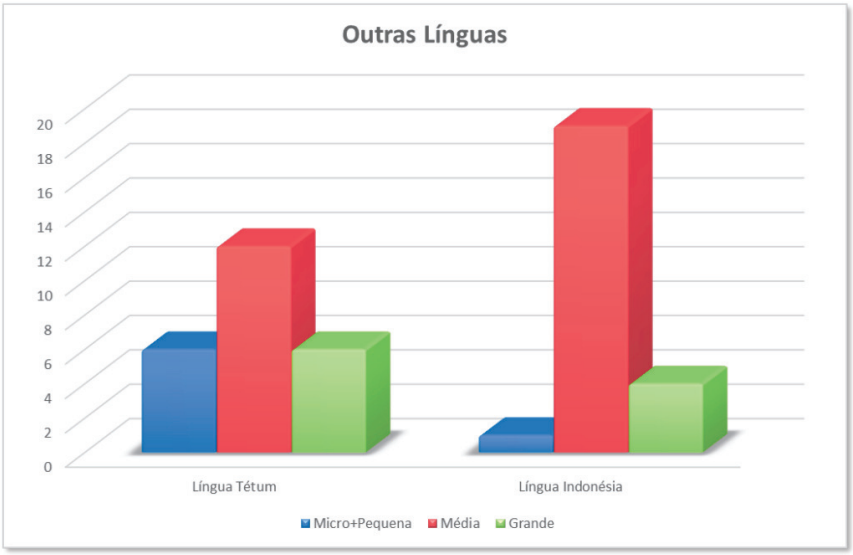

Figura 7: Grau de importância atribuída às línguas indonésia e tétum

[Fonte: elaboração própria]

No que diz respeito ao domínio de outras competências técnicas, para além da comunicação empresarial, das ferramentas informáticas e das línguas, já analisadas acima, as grandes organizações destacaram como sendo muito importantes as competências ao nível do "tratamento e arquivo da informação", da "organização da rotina diária e mensal do secretariado", bem como os "conhecimentos básicos de gestão", os "conhecimentos de gestão de recursos humanos" e as "noções de direito empresarial". As organizações médias também lhes atribuem uma importância significativa (Cf. Figura 8).

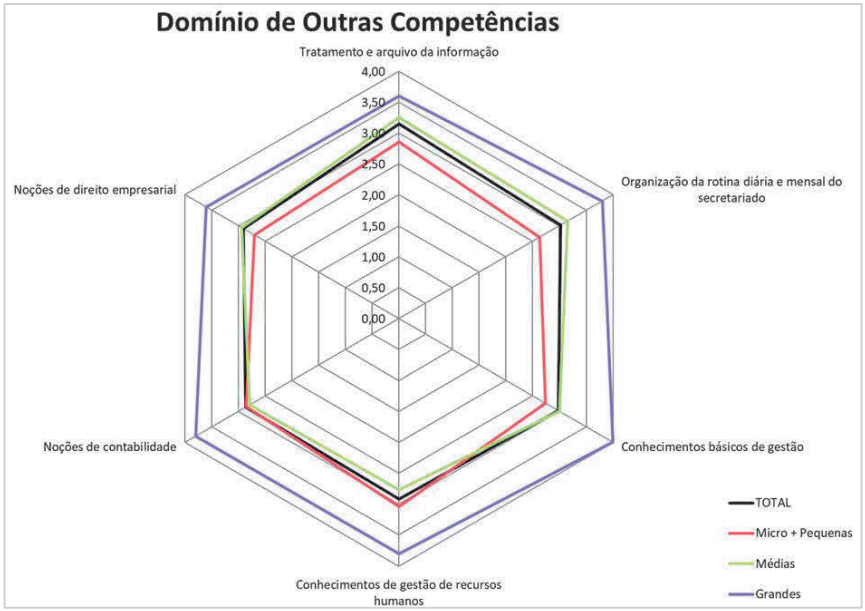

Figura 8: Grau de importância atribuído ao "Domínio de Outras Competências"

[Fonte: elaboração própria]

Na Figura 9 apresentam-se os resultados obtidos relativamente à segunda vertente deste estudo, isto é, a avaliação do grau de importância atribuído às competências pessoais e sociais dos profissionais de secretariado.

ISBN: 978-972-745-248-4

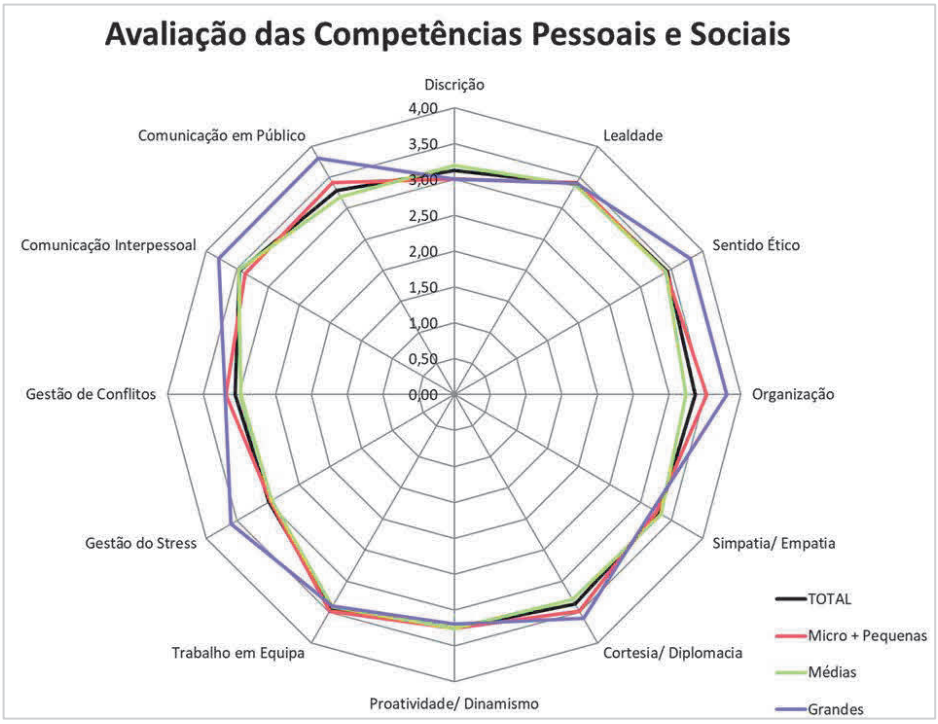

Figura 9: Avaliação das competências pessoais e sociais

[Fonte: elaboração própria]

Neste âmbito, constata-se a importância atribuída a este grupo de competências pela generalidade das organizações inquiridas. Trata-se, na realidade, do grupo de competências mais valorizado. Todas as competências descritas são consideradas bastante importantes. Porém, competências como "sentido ético", "organização", "gestão de stress", "comunicação interpessoal" e "comunicação em público" são mais valorizadas nas grandes organizações do que nas restantes.

Curiosamente, e apesar de um dos traços característicos dos cidadãos timorenses ser a discrição, esta competência é a menos valorizada de todas as que foram integradas neste trabalho.

3. Conclusões

Apesar de, nas últimas décadas, e como se referiu na Introdução, o perfil do profissional de secretariado ter sofrido substanciais alterações, sobretudo em função dos progressos tecnológicos e da sua cada vez maior polivalência funcional, os dados recolhidos indiciam que, em Timor, esta mudança ainda não é transversal a todos os tipos de organizações.

Os resultados mostraram que as grandes organizações se destacam claramente das restantes, por valorizarem bastante as competências técnicas (comunicação empresarial, línguas, programas informáticos e outras competências).

No que concerne às competências linguísticas inquiridas diretamente no questionário, apenas o Português e o Inglês têm destaque. No entanto, as organizações manifestaram grande interesse pelas línguas tétum e indonésia.

Em contrapartida, no que concerne às competências transversais, os resultados estão muito mais próximos em todos os tipos de organizações, que, de forma geral, reconhecem fortemente este tipo de competências.

www.lusoconf.ipb.pt ISBN: 978-972-745-248-4

Foi possível constatar, não apenas através dos resultados obtidos, mas também da metodologia efetivamente aplicada, que: (i) a utilização de ferramentas informáticas ainda está num nível incipiente em Timor-Leste; (ii) a cultura de "família" ainda é bastante determinante no sucesso pessoal e profissional, colmatando, em determinadas situações, a dificuldade anteriormente mencionada.

Assim, e apesar de Portugal e Timor-Leste partilharem uma história e uma memória coletiva comuns, têm, atualmente, características societais bastante diferentes, o que se reflete, por exemplo, no perfil de profissional de secretariado mais valorizado em cada um destes países. Efetivamente, comparando os resultados do presente trabalho com os obtidos no estudo aplicado às organizações portuguesas (Calvão et al., 2016), verifica-se que:

- as competências do profissional de secretariado são, de uma forma geral, mais valorizadas em Portugal do que em Timor-Leste;
- em Portugal, a polivalência do profissional de secretariado é particularmente relevante para as micro, pequenas e médias organizações. Nas grandes organizações, o nível de especialização é superior;
- em Timor-Leste, são as grandes organizações que mais valorizam profissionais polivalentes;
- em ambos os países, são muito valorizadas, independentemente do tipo de organização, as competências pessoais e sociais.

O presente trabalho constitui-se como o primeiro estudo científico a analisar a importância das competências técnicas e pessoais do profissional de secretariado em Timor-Leste. Embora a amostra seja reduzida e apresente limitações – nomeadamente, o facto de ser uma amostra de conveniência e, por isso, não aleatória –, os resultados encontrados permitem constatar o que, neste momento, é mais e menos valorizado por parte dos empregadores timorenses num profissional na área de secretariado. Numa perspetiva prática, os resultados encontrados poderão, neste sentido, constituir-se como um guia quer para as empresas que procuram profissionais nesta área, quer para os diplomados, que, assim, podem melhor preparar-se em função do que é valorizado pelo mercado de trabalho. Encontrando-se este país, no momento, numa fase de crescimento económico e de abertura ao mercado exterior, prevê-se que num futuro próximo o nível e o espectro de competências exigidas aos profissionais de secretariado sofram alterações, pelo que uma das pistas para futuras investigações seria a realização de um estudo daqui a três ou cinco anos, tendo em vista a identificação de possíveis alterações.

4. Referências

Almeida, W., Rogel, G., & Shimoura, A. (2010). Mudanças de Paradigmas na Gestão do Profissional de Secretariado. *Revista de Gestão e Secretariado*, São Paulo, *1*(1), 46-68.

Amaral, J., Baldan, A., Batista, V., Carmo, L., Helmer, S., Silva, E., & Leão, M. (2012). Profissional de Secretariado: Competências e Habilidades no Mundo Corporativo. *Pós Em Revista*. Centro Universitário Newton Paiva, 2, 6 (pp. 56-61).

Borges, M.J. (2011). *Secretariado: Uma Visão Prática*. Lisboa: LIDEL-Edições Técnicas.

Brito, R., & Hanna, V. (2014). Busca Identitária em Espaço Lusófono. Bastos, N. (org.). *Língua Portuguesa e Lusofonia.* São Paulo: EDUC. Disponível em: http://bit.ly/2Ew8mLt.

Cabral-Cardoso, C., Estêvão, C., & Silva, P. (2006). *Competências Transversais dos Diplomados do Ensino Superior*. Guimarães: TecMinho.

ISBN: 978-972-745-248-4

Calvão, A., Simões, A.V., & Dimas, I. (2016). Office Management Professionals: Essential Skills in A Global Market Place. In A. M. Vieira, A. Mesquita, G. Silva & P. Vieira (Coords), *O Secretariado na Competitividade Organizacional. Livro de Atas do Congresso Internacional de Secretariado e Assessoria 2016* (pp. 41-58). Porto: Conselho Profissional de Secretariado.

Dieterich, B.R., & Ferro, J. (2012). Perfil de Liderança e Identidade do Profissional de Secretariado Executivo. *Revista Do Secretariado Executivo*. Passo Fundo, 8 (pp. 52-61).

Dimas, I., Cardoso, R., Figueiredo, D., & Marques, T. (2013). Caracterização do Curso Superior de Secretariado na Europa e Comunidade dos Países de Língua Portuguesa [Projeto de Licenciatura]. Águeda: ESTGA, Universidade de Aveiro.

Gaebler. Resources for Entrepreneurs (2015). Administrative Assistant Role. Acedido em 02-05-2018. Disponível em: http://www.Gaebler.Com/Administrative-Assistant-Role.Htm.

Bozada-Meza, S. N., & Cañarte-Rodríguez, T. C. (2017). Algunas consideraciones sobre el desempeño de la secretaria ejecutiva. La nueva tecnología, herramienta fundamental. *Dominio de las Ciencias*, *3*(1), 90-101.

Ramos, M.A., & Batista, D.M. (2004). O Novo Perfil da Secretária Executiva. *Revista PIBIC*, *1*(1), 155-168.

Santos, P.M. (2012). Secretariado: Um Fator de Competitividade Organizacional. In P. Santos (Orgs.). *Secretariado: Ser Competitivo em Organizações de Futuro, Atas das V Jornadas ESTGL*. Lamego: ESTGL. Disponível em http://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/1098/1/8_PAULA%20SANTOS_SEC%20E%20PLAN.pdf.

Schnapper, D. (2007). *Identity and Memory*. Paris: Culturesfrance.

Stroman, J., Wilson, K., & Wauson, J. (2014). *Administrative Assistant's and Secretary's Handbook*. New York: AMACOM.

ISBN: 978-972-745-248-4