
O APRENDIZADO DA LÍNGUA INGLESA NO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO E AS EXIGÊNCIAS DO MERCADO DE TRABALHO: UMA ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DISCENTE DA FATEC ITAQUAQUECETUBA**THE LEARNING OF THE ENGLISH LANGUAGE IN THE EXECUTIVE SECRETARIAT COURSE AND THE DEMANDS OF THE JOB MARKET: AN ANALYSES OF STUDENTS' PERCEPTION OF FATEC ITAQUAQUECETUBA****Ma. Flávia Frate**

Mestre em Administração (FECAP/SP); especialista em Semiótica Psicanalítica (PUC/SP); docente na FATEC Itaquaquecetuba, SP. E-mail: flavia.frate@fatec.sp.gov.br (Brasil)

Esp Amanda Fratea de Lucca

Mestranda em Políticas Públicas (UMC/SP); especialista em Metodologia do Ensino da Língua Inglesa; docente na FATEC Itaquaquecetuba, SP. E-mail: lucca.amanda@gmail.com (Brasil)

Bianca Santos Marinho

Tecnóloga egressa em Secretariado Executivo pela FATEC Itaquaquecetuba, SP. E-mail: bianca_santos_marinho@yahoo.com.br (Brasil)

Resumo:

O presente estudo tem como objetivo apurar se o ensino da língua inglesa aplicado aos alunos do curso de secretariado executivo da Fatec de Itaquaquecetuba está formando profissionais capacitados a utilizar o idioma como sua principal ferramenta de trabalho. O método usado para esse estudo foi revisão bibliográfica e pesquisa de campo.

No primeiro método serão apresentadas a história da Fatec desde a fundação do Centro Paula Souza até a inauguração da faculdade no município de Itaquaquecetuba, o curso tecnólogo em secretariado definido pelo Ministério da Educação e o elaborado pela Faculdade de Tecnologia de Itaquaquecetuba. Também é contada resumidamente a origem da profissão de secretariado executivo, as mudanças ocorridas nas atividades exercidas pelos secretários até o atual momento em que o domínio do inglês, considerado o idioma dos negócios, tornou-se fundamental para esses profissionais. No segundo método, foi realizada uma pesquisa de campo com 161 discentes deste curso. Foi constatado, entre várias conclusões, que grande parte dos graduandos ingressam na faculdade com nível básico de conhecimento em inglês, um fator complicador para a assimilação dos conteúdos ministrados em sala de aula; reconhecem como bom a ótimo o nível de aprendizado, e que consideram intermediário seu aproveitamento geral para utilização no mercado de trabalho.

Palavras chaves: Secretariado; Ensino; Língua Inglesa.

Abstract:

The present study aims to determine if the teaching of the English language applied to the students of the Executive Secretariat Course of Fatec Itaquaquecetuba is enabling professionals to use the language as their main tool of work. The method used for this study was literature review and field research. In the first method, we will present the history of Fatec, from the foundation of Centro Paula Souza to the launching of the college in the city of Itaquaquecetuba, the Secretariat Technology Degree Course defined by the Ministry of Education and elaborated by the Technology College of Itaquaquecetuba. The origin of the executive secretarial profession is also briefly summarized, as well as the changes that have occurred in the activities carried out by the secretaries until the present moment in which the domain of English, considered the language of business, has become essential for these professionals. In the second method, a field survey was conducted with 161 students from this course. It was observed, among several conclusions, that a great part of the students enter the college with basic level of knowledge in English, a complicating factor for the assimilation of the

contents taught in the classroom; students recognize that the level of learning is good and that they consider the level as intermediate for their general use in the labor market.

Keywords: Secretariat; Teaching; English Language.

Introdução

Com o mundo empresarial globalizado e o surgimento de novas tecnologias, as relações internacionais estão mais frequentes, fazendo com que novas habilidades se façam necessárias para os profissionais, que devem estar preparados para enfrentar um mercado competitivo. Sendo assim, sugere-se que as organizações busquem pessoas preparadas e, nesse contexto, as competências do secretário executivo se tornam muito importantes, principalmente o domínio do idioma inglês.

Com esse cenário, tem-se a seguinte indagação: os profissionais formados pela Fatec de Itaquá formam-se aptos a utilizarem o inglês como sua principal ferramenta de trabalho? Partindo das exigências em processos de recrutamento e seleção corporativos, é possível perceber o nível de fluência da língua a qual está se tratando nesta pesquisa.

O objetivo desse trabalho é compreender o aproveitamento do ensino da língua inglesa, no curso de Secretariado Executivo da Fatec de Itaquaquecetuba, na percepção dos próprios discentes, como principal ferramenta de trabalho. Pretende-se, especificamente, conhecer a instituição e o curso, além de apurar, por meio da pesquisa e do ponto de vista do alunado, este aproveitamento para utilização em suas profissões.

Foram utilizados dois métodos para responder à problemática: o primeiro método foi a revisão bibliográfica para fundamentar o trabalho, e o outro, pesquisa de campo: um questionário foi elaborado e aplicado com os estudantes do segundo ao sexto semestre dos períodos matutino e noturno do curso de Secretariado Executivo na Fatec Itaquaquecetuba. Assim sendo, espera-se que esta pesquisa possa corroborar com o crescimento acadêmico e profissional dos estudantes do curso, bem como àqueles que pretendem ingressar na área.

Referencial Teórico

2 História da Fatec

Segundo o Anuário Estatístico 2001-2002 do Centro Paula Souza, doravante CPS, desenvolvido pela Secretaria da Ciência, Tecnologia, Desenvolvimento Econômico e Turismo, a origem da entidade ocorreu em 1969 pelo Decreto-Lei de 6 de Outubro, e teve autorizado o seu funcionamento pelo Decreto Federal de 03/07/70. O Centro Estadual de Educação Tecnológica de São Paulo é uma instituição autárquica que passou a ser chamada Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, doravante CEETEPS, a partir do Decreto nº 1.418, de 10 de abril de 1973. A Lei Federal nº 5.540, de 28 de novembro de 1968 deu fundamento legal à criação do CEETEPS e reformulou o Título IX da Lei de Diretrizes e Bases, vigente na época, quanto ao ensino superior.

O CEETEPS teve suas normas regimentais previstas na Lei nº 952, de 30 de janeiro de 1976, aprovadas pelo Decreto nº 17.027 de 19 de Maio de 1981 com a especificação de suas características: personalidade jurídica, patrimônio próprio, autonomia administrativa, financeira, didática e disciplinar e de sua finalidade legal, e com a previsão de que “outros estabelecimentos de ensino ou pesquisa poderão ser criados junto ao CEETEPS”. As primeiras escolas profissionais de nível médio foram transferidas para a instituição a partir dos anos 80. Era o início da formação da maior rede estadual de educação profissional gratuita do país. Segundo o site do CEETEPS, o CPS é hoje uma autarquia do Governo do Estado de São Paulo, vinculada à Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação (SDECTI) que administra 71 Faculdades de Tecnologia (Fatecs), 222 Escolas Técnicas Estaduais (Etecs), com aproximadamente 290 mil alunos em cursos técnicos e superiores, em mais de 300 municípios.

O site do CPS informa que a missão da autarquia é “Promover a educação profissional pública dentro de referenciais de excelência, visando ao atendimento das demandas sociais e do mundo do trabalho”. Já a visão da entidade é “Consolidar-se como centro de excelência e estímulo ao desenvolvimento humano e tecnológico, adaptado às necessidades da sociedade”.

2.1 Objetivos Organizacionais

Antonio Maximiano (2011), explica que objetivos organizacionais são como alvos ou intenções, e miram em serviços e produtos, cliente e participação no mercado, vantagens competitivas e indicadores de desempenho. De acordo com o site do CPS, seus objetivos organizacionais são:

Atender/Antecipar-se às demandas sociais e do mercado de trabalho; Obter a satisfação dos públicos que se relacionam com o CPS; Aperfeiçoar continuamente os processos de planejamento, gestão e as atividades operacionais/administrativas; Alcançar e manter o grau de excelência diante do mercado em seus processos de ensino e aprendizagem; Estimular e consolidar parcerias (internas e externas), sinergias e a inovação tecnológica; Reconfigurar a infraestrutura e intensificar a utilização de recursos tecnológicos; Promover a adequação, o reconhecimento e o desenvolvimento permanente do capital humano; Incentivar a transparência e o compartilhamento de informações e conhecimentos; Assegurar a sustentabilidade financeira da instituição. (CPS, 2017)

2.2 Diretrizes Estratégicas

As diretrizes estratégicas são as vantagens competitivas, núcleo de qualquer estratégia. A empresa fará a escolha de sua vantagem competitiva e o escopo para alcançá-la (BETHLEM, 2009). Segundo o site do CPS, suas diretrizes estratégicas são:

Excelência em educação humana e tecnológica: alcançar e manter o grau de excelência em seus processos de ensino e aprendizagem focados na aplicação da tecnologia, criatividade e no desenvolvimento de competências humanas e organizacionais; Satisfação dos públicos (interno e externo): compreender as necessidades dos públicos interno e externo com objetivo de atender as suas expectativas; Valorização do capital humano: assegurar a valorização dos servidores do CPS por meio de ações que estimulem a prática inovadora; Alto desempenho e melhoria permanente: garantir processos permanentes de autocritica institucional que viabilizem a melhoria contínua das atividades do CPS com o objetivo de alcançar resultados e metas; Parcerias, sinergias e inovação tecnológica: estimular a busca de interesses comuns nas iniciativas pública e privada para o aprimoramento do conhecimento, da formação profissional e da gestão administrativa de modo a prover a sustentabilidade da instituição; Transparência: compartilhar de

forma sistêmica informações de interesse dos públicos interno e externo. (CPS, 2017)

O CPS estruturou conforme o padrão definido sua missão, visão, objetivos e diretrizes a fim de nortear o rumo da instituição para os anos seguintes.

2.3 Faculdade de Tecnologia de Itaquaquecetuba

Segundo o site da Fatec Itaquá, a unidade foi criada pelo Decreto nº 51.330/2006 e autorizada pelo Parecer CEE 589/2007 e Portaria CEE/GP 714/2007. A faculdade está localizada no bairro Belo Monte, na cidade de Itaquaquecetuba. Segundo reportagem publicada pelo Portal do Governo de São Paulo em 02 de fevereiro de 2007, a instituição de ensino foi inaugurada na mesma data pelo então governador do estado, José Serra. A notícia ainda destaca que a unidade foi resultado de ação de todos os prefeitos da Associação dos Municípios do Alto Tietê, que haviam reivindicado uma instituição pública na região.

O primeiro curso presencial oferecido pela Fatec Itaquá foi Informática para a Gestão de Negócios, extinto em 2013. A partir de 2009 a instituição passou a ofertar os cursos de Gestão Comercial e Tecnologia em Secretariado. Em 2012 teve início o curso de Gestão de Tecnologia em Informação. Hoje, a faculdade também oferece o curso Gestão Empresarial à distância. O curso, que teve início em 2015, é oferecido em outras 50 Fatecs, segundo o site do CPS, e tem duração de 2.400 horas, ou seja, a mesma carga horária dos cursos presenciais, totalizando seis semestres. A Fatec Itaquá, que completou dez anos em 2017, formou, ao longo desse tempo, 747 alunos, segundo o livro Pluralidade da Gestão Secretarial. Destes, 212 formandos são do curso Tecnologia de Informática para Negócios, 281 do curso de Tecnologia em Gestão Comercial e 224 no curso de Tecnologia em Secretariado.

3. Curso De Tecnologia Em Secretariado

O MEC aprovou as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Secretariado Executivo em 11 de Março de 2004 e salientou que devem atender aos diferentes perfis de desempenho exigidos pela sociedade, acompanhando as novas tecnologias, necessitando, portanto, de contínuas revisões do projeto pedagógico do curso.

Especificou ainda que as instituições de ensino responderão pelo padrão de qualidade do curso.

No Art. 2º da Resolução Nº 3 de 23 de Junho de 2005, o então presidente da Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação, Edson de Oliveira Nunes, determinou que o projeto pedagógico do curso de Secretariado Executivo, além da clara concepção do curso, deve conter: condições objetivas de oferta e vocação do curso, carga horária das atividades didáticas, formas de avaliação do ensino e da aprendizagem, objetivos gerais do curso, entre outros. A Fatec de Itaquá disponibiliza em seu site o Projeto Pedagógico do Curso de Tecnologia em Secretariado, versão definida na reunião de 7 de Fevereiro de 2011. Por meio do arquivo, a instituição descreve que o Objetivo Geral é

(...) formar profissionais altamente qualificados, capazes de entender o processo organizacional, assessorar setores e talentos, gerir fluxos de documentos e informações com a utilização de novas tecnologias, inovar e enfrentar mudanças, diagnosticar conflitos e resistência a mudanças, com visão empreendedora, capaz de promover novos conhecimentos. (CPS, 2017)

Os Objetivos Específicos são assim definidos:

(...) desenvolver a capacidade do aluno para desempenhar funções tradicionais, tais como: selecionar e sugerir prioridades, planejar, dirigir e controlar o processo de comunicação relacionado aos objetivos da função do administrador e/ou da empresa, controlar e otimizar a utilização do tempo, bem como assumir as funções emergentes na sociedade atual. (CPS, 2017)

Os objetivos da instituição estão de acordo com o que foi publicado nas Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Secretariado Executivo e alinhados às exigências do mercado de trabalho.

3.1 Perfil do Egresso

Ainda de acordo com o MEC, o perfil profissional deve ter formação sólida, geral e humanística, capacidade de gerir e administrar processos e pessoas, bem como ser capaz de atuar nos níveis de comportamento microorganizacional, mesoorganizacional e macroorganizacional. A Fatec de Itaquá, por meio de seu Projeto Pedagógico do

Curso de Tecnologia em Secretariado, define o perfil do egresso como: profissional apto a assessorar executivos, diretores e suas equipes; organizar viagens, eventos e redação de textos técnicos, inclusive em idioma estrangeiro, além de planejar os serviços de secretaria nos centros decisórios de uma instituição. Descreve, ainda, as principais funções que o profissional estará apto a desempenhar: Planejar, organizar, dirigir e controlar os processos administrativos, principalmente em ambientes informatizados; Assistir e assessorar diretamente os executivos da empresa; Utilizar tecnologias inerentes à organização de uma secretaria de centros decisórios das Instituições; Redigir textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; Interpretar e sintetizar textos e documentos; Traduzir e verter em idioma estrangeiro; Aplicar conhecimentos protocolares; Planejar, dirigir e controlar o processo de comunicação da empresa, inclusive em idioma estrangeiro; Gerenciar de forma eficaz a transmissão e difusão da informação. (FATEC DE ITAQUAQUECETUBA, 2017).

Fica claro que a instituição fez sua definição seguindo os padrões estabelecidos pelo MEC, mas levando em consideração também as necessidades da esfera Secretarial.

3.2 Mercado de Trabalho: Competências e Habilidades

As empresas desejam pessoas que lhes auxiliem nos problemas e, por isso, contratam profissionais competentes. Dependendo da bagagem que este colaborador tenha, conseguirá resolver os impasses, ou melhor, não os deixará acontecer, ajudando a empresa a atingir suas metas e conseqüentemente crescer.

Hoje, o desafio que os profissionais da área secretarial enfrentam, e vão continuar enfrentando, é o de estarem preparados para responder às exigências do mercado atual, já que se buscam pessoas com grande número de competências e com experiências (NEIVA e D'ELIA, 2009, p.20). As informações, processos e métodos têm mudado com grande velocidade e isso exige que os profissionais de secretariado estejam sempre atentos às demandas do mercado de trabalho, alinhando essas qualificações a seus currículos. O conceito de competência possui três componentes básicos, que são: Conhecimentos, Habilidades e Atitudes, representado pela sigla CHA. D'Elia; Amorim, Sita (2013) dizem o seguinte acerca do assunto:

Conhecimento são o saber adquirido, os conceitos técnicos, teorias e metodologias relacionadas ao trabalho; Habilidades é o saber fazer, ou seja, é o conhecimento colocado em prática; Atitudes são relacionadas ao comportamento do profissional, a forma como ele age junto a pares, superiores e subordinados. (D'ELIA; AMORIM, SITA, 2013)

Já o MEC define competência de forma específica, ou seja, nas Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de Secretariado Executivo, determina que a formação tenha as seguintes competências e habilidades: capacidade de articular de acordo com exigências estipuladas pelas companhias; domínio de planejamento, organização, controle e direção; aptidão para lidar com modelos inovadores de administração; controle dos recursos de comunicação, inclusive nas negociações e relações interpessoais; liderança para trabalho em grupos; assessoria e gestão administrativa; habilidade para otimizar e maximizar os recursos disponíveis; domínio das técnicas secretarias; adesão de meios relacionados a melhoria da produtividade e qualidade dos serviços e por fim que o profissional possua determinação, criatividade, flexibilidade, ética e iniciativa.

Informa a Fatec de Itaqué em seu Projeto Pedagógico do Curso investigado que, por se tratar de uma profissão regulamentada e existente na classificação brasileira de ocupações – CBO (código 2523 secretárias executivas e bilíngues), suas atividades devem ser, conforme os seguintes grupos: “Assessorar executivo ou área; Atender pessoas (cliente externo e interno); Gerenciar informações; Elaborar documentos; Controlar correspondência; Prestar serviços em idioma estrangeiro; Organizar eventos e viagens; Supervisionar equipes de trabalho; Sistematizar atividades e suprimentos; Arquivar documentos”. (CBO, 2017). A faculdade destaca que a CBO descreve os atributos pessoais necessários, sendo os principais: adaptar-se a mudanças, demonstrar senso de organização, ouvir atentamente, cultivar autocontrole, demonstrar dinamismo profissional, cultivar espírito de liderança, trajar-se apropriadamente, manter-se atualizado, inspirar confiança, administrar estresse, demonstrar polidez, comunicar-se com fluência, demonstrar discrição, dominar técnicas de redação, dominar língua estrangeira, manusear equipamentos, dominar informática, entre outros.

Pode-se notar que a instituição mais uma vez busca alinhar as exigências do MEC às demandas do mercado de trabalho, buscando assim, formar Secretários devidamente

qualificados, seguros de seus conhecimentos técnicos e aptos a desempenharem suas funções.

3.3 Organização Curricular, Matriz e a Língua Inglesa

Conforme exposto por Magalhães (2013) apud (D'Elia; Amorim; Sita, 2013), com relação aos cursos de tecnologia em Secretariado o MEC diz que:

O tecnólogo em Secretariado planeja e organiza os serviços de secretaria de centros decisórios de uma instituição. Aplicando conceitos e ferramentas tecnológicas específicas de assessoramento, de forma a aperfeiçoar os processos vinculados a suas atividades, este profissional assessora executivos, diretores e suas respectivas equipes, planeja, organiza, implanta e executa atividades e metas da área, realiza eventos, serviços protocolares, viagens, têm boas relações com clientes e fornecedores, boa comunicação, faz redação de textos técnicos, além de gerenciar informações. (MAGALHÃES apud D'ELIA; AMORIM; SITA, 2013)

O domínio da linguagem falada e escrita é essencial, já que o Secretário Executivo age como elo entre chefia, os demais integrantes da empresa e os clientes externos. A comunicação também está presente nas rotinas deste profissional na elaboração e correção de documentos e e-mails tanto em sua língua materna como em língua estrangeira exigindo, assim, o domínio escrito da língua inglesa. Desta forma, as instituições de ensino necessitam elaborar as grades curriculares atentando-se ao padrão estabelecido pelo MEC, e devem também agregar outros conteúdos, dentre eles os idiomas, pois quanto mais alinhadas forem as disciplinas ministradas às exigências do mercado de trabalho, mais qualificados estes profissionais serão.

Ao analisar a matriz curricular desenvolvida pela Fatec de Itaqué, nota-se disciplinas que obedecem ao padrão estabelecido pelo MEC como: Tecnologia em Secretariado I (Eventos), em que o aluno aprenderá como planejar e executar eventos; Língua Portuguesa, presente em todos os semestres devido a sua importância; e Informática, ministrada por mais da metade do curso, o aluno aprende a manusear as principais ferramentas tecnológicas, necessárias no campo secretarial. Entre as disciplinas que visam fornecer conteúdos abrangentes a esses profissionais e pensadas para torná-los altamente qualificados, estão: Fundamentos de Gestão de Pessoas, que aborda as

principais técnicas utilizadas para o gerenciamento das relações das pessoas com as organizações; Noções de Direito, que apresenta normas jurídicas, sociedade, constituição e a regulamentação de sua profissão; e Geopolítica, que é um campo multidisciplinar, envolvendo teoria política, geologia e geografia. A organização do curso inclui ainda o ensino de idiomas: o espanhol, segundo idioma mais falado no mundo e o inglês, principal língua de comunicação internacional. Na figura 1, encontra-se a distribuição das disciplinas do curso de Secretariado por semestre.

Figura 1: Grade de Secretariado

TECNOLOGIA EM SECRETARIADO							
DISTRIBUIÇÃO DA CARGA DIDÁTICA SEMESTRAL POR TIPO DE ATIVIDADE							
PERÍODO	RELAÇÃO DE ATIVIDADES			CARGA DIDÁTICA SEMESTRAL			
	Sigla	Denominação	Aulas	Teoria	Prátic	Autô	Total
1º SEMESTRE	TSI-001	Tecnologia em secretariado I (Eventos)	2				40
	INF-101	Informática I (Conceitos e recursos de automação)	2				40
	AAG-001	Administração geral	4				80
	MMB-002	Matemática	4				80
	LES-110	Espanhol I e II	4				80
	LIN-110	Inglês I e II	4				80
	LPO-201	Língua portuguesa I (Linguagem e comunicação)	4				80
			24				Total do semestre 480
2º SEMESTRE	TSI-200	Tecnologia em secretariado II (Profissão e práticas)	4				80
	INF-200	Informática II (Planilhas)	2				40
	AGR-001	Fundamentos de gestão de pessoas	2				40
	MET-002	Estatística	4				80
	LES-310	Espanhol III e IV	4				80
	LIN-310	Inglês III e IV	4				80
	LPO-202	Língua portuguesa II (Comunicação empresarial)	4				80
			24				Total do semestre 480
3º SEMESTRE	TSI-300	Tecnologia em secretariado III (Arquivologia)	4				80
	INF-201	Informática III (Internet)	2				40
	PMA-001	Marketing	2				40
	MMF-100	Matemática financeira aplicada	4				80
	DND-001	Noções de direito	2				40
	LES-500	Espanhol V	2				40
	LIN-510	Inglês V e VI	4				80
LPO-203	Língua portuguesa III (Comunicação empresarial)	4				80	
			24				Total do semestre 480
4º SEMESTRE	TSI-400	Tecnologia em secretariado IV (Postura, etiqueta e relações interpessoais)	4				80
	INF-202	Informática IV (Projeto e Banco de Dados)	4				80
	CCG-001	Contabilidade	2				40
	TTG-100	Métodos para a produção do conhecimento	2				40
	TAA-001	Atividades acadêmico-científico-culturais I	(2)			40	40
	GEP-00	Geopolítica	2				40
	LES-600	Espanhol VI	2				40
LIN-710	Inglês VII e VIII	4				80	
LPO-204	Língua portuguesa IV (Comunicação acadêmica)	2				40	
			24				Total do semestre 480
5º SEMESTRE	TSI-110	Projeto integrador em secretariado I	4				80
	AGO-006	Processos gerenciais	4				80
	AGF-001	Gestão financeira	4				80
	TTG-002	Projeto do trabalho de graduação	2				40
	TAA-002	Atividades acadêmico-científico-culturais II	(2)			40	40
	LES-700	Espanhol VII	2				40
	LIN-910	Inglês IX e X	4				80
LPO-205	Língua portuguesa V (Estilos de redação)	2				40	
			24				Total do semestre 480
6º SEMESTRE	TSI-210	Projeto integrador em secretariado II	4				80
	AGQ-002	Gestão da Qualidade	4				80
	CEG-003	Economia e desenvolvimento sustentável	4				80
	HAG-001	Elementos de cultura dos povos	2				40
	HSO-004	Ética profissional e empresarial	2				40
	TAA-003	Atividades acadêmico-científico-culturais III	(2)			40	40
	LES-800	Espanhol VIII	2				40
LIN-950	Inglês XI	2				40	
LPO-206	Língua portuguesa VI (Língua e cultura)	2				40	
			24				Total do semestre 480

TES-001 - Estágio supervisionado - 240h; TTG-003 Trabalho de graduação I 80h; TTG-102 Trabalho de graduação II 80h

Fonte: Site Fatec Itaquá

3.4 Ementário de Inglês por Semestre

O domínio de uma segunda língua tornou-se primordial para os profissionais de secretariado executivo e, na atualidade, dominar um segundo idioma não é mais um diferencial, mas sim um dos requisitos básicos para atuar na área. O inglês é uma língua mundialmente falada e o Secretário deve estar apto a utilizá-la diariamente, pois ele se comunicará com outras empresas, clientes ou sócios. Rezende, (D'Elia; Amorim; Sita, 2013) diz que: “Já há algum tempo, o inglês tornou-se a língua do mundo dos negócios e não há como escapar de estudar e dominar a língua inglesa”. A autora ainda afirma que ter o domínio do inglês não é mais uma questão de diferencial, e sim uma obrigação para que o profissional seja considerado completo. Alinhada às demandas atuais da área de Secretariado, a Fatec de Itaquá disponibiliza em sua grade o ensino do inglês do início ao final do curso, inclusive dobrou a carga horária das disciplinas a partir de 2011. O objetivo da instituição é formar profissionais aptos para redigir e traduzir textos profissionais em inglês, controlar o processo de comunicação da empresa em inglês, enfim, usar o idioma em suas atividades diárias.

3.4.1 Primeiro Semestre – Inglês I e II

Nos primeiros seis meses de curso, a disciplina propõe uma introdução às habilidades de compreensão e produção oral e escrita utilizando as estruturas básicas da língua. Essa grade tem o objetivo de familiarizar o aluno com as estruturas básicas do idioma inglês, refletir sobre os aspectos culturais das comunidades falantes da língua e promover o desenvolvimento do estudante nas quatro habilidades: leitura, compreensão auditiva, conversação e escrita. Atendendo às especificidades da área secretarial, destaca-se a importância do desenvolvimento de atividades profissionais em língua inglesa, dando ênfase na oralidade e abordando aspectos socioculturais. Ao final do semestre espera-se que o aluno seja capaz de: compreender descrições de produtos, instruções, textos curtos, avisos e informações; apresentar-se, informando dados pessoais, corporativos e cotidianos; descrever pessoas e locais; dar e anotar recados; utilizar números em contextos diversos para anotações de horários, datas e

locais; entender diferenças básicas de pronúncia; preencher formulários com informações pessoais e profissionais.

3.4.2 Segundo Semestre – Inglês III e IV

O segundo semestre visa ampliar e consolidar a compreensão escrita e oral, empregando as estruturas básicas do idioma desenvolvidas na disciplina anterior de inglês. Novamente a oralidade e os elementos socioculturais estão presentes. Os objetivos apresentados são: discutir pontos culturais das comunidades falantes da língua inglesa; capacitar o aluno a interpretar gráficos, tabelas, textos, assim como capacitá-lo a se comunicar em contextos empresariais. Terminado o período letivo, espera-se que o discente utilize frases simples em contextos pessoais e profissionais; extraia informações de textos técnicos específicos da área; fale sobre eventos passados; faça comparações, peça e dê permissão.

3.4.3 Terceiro Semestre – Inglês V e VI

Na metade do curso, a língua inglesa ensinada busca expandir a produção oral e escrita e aprimorar a compreensão auditiva do estudante. As funções sociais e estruturas intermediárias da língua são trabalhadas. Evidencia-se a importância do desenvolvimento de atividades acadêmicas e profissionais em inglês. O propósito nesse semestre é: dar continuidade à capacitação oral e escrita do aluno no âmbito empresarial. Ao final do semestre, o futuro secretário será capaz de: aplicar o idioma usando polidez e formalidade; expressar necessidades; descrever habilidades, experiência e responsabilidades profissionais; redigir correspondências comerciais; compreender informações de manuais e relatórios, além de aperfeiçoar o uso dos diferentes fonemas da língua.

3.4.4 Quarto Semestre – Inglês VII e VIII

Nesse semestre pretende-se aperfeiçoar a compreensão oral e escrita com a utilização das estruturas da língua inglesa desenvolvidas em semestres anteriores. Ênfase na oralidade, atendendo às especificidades da área secretarial. Os principais objetivos para esse período são: capacitar o aluno a produzir textos de diversos gêneros e se

comunicar com certa autonomia em situações empresariais e sociais. No final do período cursado, o aluno poderá redigir relatórios, currículos, cartas de apresentação, participar de entrevistas de emprego por telefone e presenciais, participar de negociações, destacando vantagens, desvantagens e necessidades.

3.4.5 Quinto Semestre – Inglês IX e X

Neste semestre a compreensão oral e escrita deve ser refinada, aplicada com estruturas e funções sociais mais complexas. Assim como nos períodos estudados anteriormente, a oralidade é realçada. A grade tem como propósito, habilitar o discente a: traduzir textos de diversos gêneros e fazê-lo argumentar e expor seus pontos de vista. No final, o aluno estará apto a participar de reuniões, apresentações orais, produzir relatórios, resumos e atas. Compreenderá informações em artigos acadêmicos e fará uso de estratégias argumentativas, de forma a garantir a inteligibilidade nos contatos profissionais, pessoalmente e por telefone.

3.4.6 Sexto Semestre – Inglês XI

No semestre final, a carga horária é menor, são 2 horas/aulas semanais, totalizando 40 aulas por semestre. Aqui busca-se a espontaneidade na compreensão e na produção oral e escrita, usando estruturas mais complexas da língua inglesa. O objetivo definido é: levar o estudante a comunicar-se com mais eficiência na forma oral e escrita em situações diversas. Ao final de seis semestres cursados, o aluno deverá formar-se preparado para: participar de reuniões e apresentações orais; interagir em contextos de socialização e entretenimento; aperfeiçoar estratégias argumentativas, fazendo uso das habilidades linguístico-comunicativas com autonomia, eficiência e postura crítico-reflexiva.

3.5 Índice de Reprovações da Fatec de Itaquaquetuba

Como mencionado anteriormente, o ensino de inglês da Fatec Itaqué é oferecido do primeiro ao último semestre para o curso de secretariado executivo. Os alunos matriculados frequentam as disciplinas regularmente e devem, ao final do semestre, serem aprovados, mas nem todos alcançam o objetivo. Segundo dados do ano de

2016, fornecidos pela instituição, podemos constatar informações como: o número de matrículas por disciplina, o número de aprovados, o número de reprovados e se a reprovação é por faltas, se houve trancamento de matrícula, se houve aproveitamento de estudos e o número de cancelamento de matrículas. Veja a seguir os Quadros de Aproveitamentos das Disciplinas de inglês dos períodos matutinos e noturno do curso de secretariado da Fatec Itaquá.

Tabela 1: Aproveitamento de Disciplinas - 1º Sem., Matutino

1º Semestre 2016 - Período Matutino									
Semestre	Disciplina por Extenso	Turno	Nº de Matrículas	Nº de Aprovados	Nº Reprovados		Trancamento de Matrícula	Aproveitamento de Estudos / Exame de proficiência	Cancelamento da Matrícula
					Conc/Nota	Falta			
1º	Inglês I e II	Manhã	44	22	3	13	0	5	1
2º	Inglês III e IV	Manhã	40	15	5	12	2	5	1
3º	Inglês V e VI	Manhã	44	35	0	4	3	2	0
4º	Inglês VII e VIII	Manhã	19	10	3	4	0	2	0
5º	Inglês IX e X	Manhã	26	22	0	2	0	2	0
6º	Inglês XI	Manhã	26	22	0	2	1	1	0

Fonte: Adaptado do Quadro de Aproveitamento nas Disciplinas – Língua Inglesa, 2016, Secretaria Acadêmica Fatec Itaquaquecetuba, 2017.

Tabela 2: Aproveitamento de Disciplinas - 1º Sem., Noturno

1º Semestre 2016 - Período Noturno									
Semestre	Disciplina por Extenso	Turno	Nº de Matrículas	Nº de Aprovados	Nº Reprovados		Trancamento de Matrícula	Aproveitamento de Estudos / Exame de proficiência	Cancelamento da Matrícula
					Conc/Nota	Falta			
1º	Inglês I e II	Noite	55	24	12	13	1	3	2
2º	Inglês III e IV	Noite	44	25	1	11	4	3	0
3º	Inglês V e VI	Noite	36	22	7	5	0	2	0
4º	Inglês VII e VIII	Noite	27	20	2	3	0	2	0
5º	Inglês IX e X	Noite	38	33	0	1	1	2	1
6º	Inglês XI	Noite	39	28	4	5	1	1	0

Fonte: Adaptado do Quadro de Aproveitamento nas Disciplinas – Língua Inglesa, 2016, Secretaria Acadêmica Fatec Itaquaquecetuba, 2017.

Tabela 3: Aproveitamento de Disciplinas - 2º Sem., Matutino

2º Semestre 2016 - Período Matutino									
Semestre	Disciplina por Extenso	Turno	Nº de Matrículas	Nº de Aprovados	Nº Reprovados		Trancamento de Matrícula	Aproveitamento de Estudos / Exame de proficiência	Cancelamento da Matrícula
					Conc/Nota	Falta			
1º	Inglês I e II	Manhã	45	25	9	8	0	2	1
2º	Inglês III e IV	Manhã	33	17	9	7	0	0	0
3º	Inglês V e VI	Manhã	33	21	0	10	1	1	0
4º	Inglês VII e VIII	Manhã	24	12	4	7	1	0	0
5º	Inglês IX e X	Manhã	11	9	1	0	0	1	0
6º	Inglês XI	Manhã	20	16	1	3	0	0	0

Fonte: Adaptado do Quadro de Aproveitamento nas Disciplinas – Língua Inglesa, 2016, Secretaria Acadêmica Fatec Itaquaquetuba, 2017.

Tabela 4: Aproveitamento de Disciplinas - 2º Sem., Noturno

2º Semestre 2016 - Período Noturno									
Semestre	Disciplina por Extenso	Turno	Nº de Matrículas	Nº de Aprovados	Nº Reprovados		Trancamento de Matrícula	Aproveitamento de Estudos / Exame de proficiência	Cancelamento da Matrícula
					Conc/Nota	Falta			
1º	Inglês I e II	Noite	57	23	14	11	0	5	4
2º	Inglês III e IV	Noite	38	16	9	6	3	4	0
3º	Inglês V e VI	Noite	40	31	0	5	2	2	0
4º	Inglês VII e VIII	Noite	39	22	7	6	2	2	0
5º	Inglês IX e X	Noite	33	24	4	4	0	1	0
6º	Inglês XI	Noite	33	27	2	3	0	1	0

Fonte: Adaptado do Quadro de Aproveitamento nas Disciplinas – Língua Inglesa, 2016, Secretaria Acadêmica Fatec Itaquaquetuba, 2017.

4. O Profissional de Secretariado

Embora não haja muitos registros da profissão, segundo D'Elia (2013), acredita-se que ela tem início com as atividades dos escribas, homens letrados e de confiança das autoridades, responsáveis por fazer transcrições de documentos e provavelmente os únicos que tinham estudo. As tarefas executadas e o assessoramento aos seus superiores assemelham-se aos afazeres dos profissionais de Secretariado atualmente.

A função que então era exercida por homens, foi dominada pelo sexo feminino após as duas guerras mundiais que ocasionaram a falta de mão-de-obra masculina. No Brasil, a mulher surgiu como secretária na década de 50. Ao longo dos anos foram criados os cursos de datilografia e técnico em secretariado para as atuantes da área. A categoria conseguiu a regulamentação da profissão na década de 80. O profissional de secretariado executava tarefas simples como: redigir correspondências, preparar e

servir café e arquivar documentos. A chegada de tecnologias como o telefone e a internet, ocasionou significativas mudanças na profissão; novas tarefas foram agregadas e conseqüentemente novas competências tornaram-se necessárias aos secretários.

Hoje o profissional de secretariado atua como facilitador de seus gestores, pois controla suas agendas, chamadas telefônicas, organiza viagens, prepara reuniões e apresentações, emite relatórios, planeja eventos e lidera os colaboradores das áreas de atendimento e limpeza. A inserção das atividades mencionadas exige uma gama de conhecimentos para que o secretário as consiga executar, faz-se necessário então, que esse profissional tenha conhecimento de finanças, informática, gestão de pessoas e línguas estrangeiras.

A globalização fez com que as organizações criassem vínculos ao redor do mundo, com isso tornou-se comum realizar videoconferências, receber ligações e e-mails internacionais e, como o secretário trabalha junto ao poder decisório das empresas, a fluência em inglês tornou-se em uma exigência da área. O secretário executivo hoje, precisa comunicar-se de forma clara e correta, não só em sua língua materna, como também em inglês.

Para que este profissional seja incluído nas corporações, com o nível esperado do idioma inglês, passa-se por processos de recrutamento e seleção, onde é possível observar se este profissional está apto ou não para o ingresso na vaga disponível. Sendo assim, será comprovado por meio da pesquisa a seguir, se os alunos da Fatec Itaquá, encontra-se nesta categoria solicitada pelo mercado atual.

Metodologia

Gil (1996) define pesquisa como “[...] o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas dos problemas que são propostos”. Para responder a problemática levantada pelo presente estudo, além do levantamento bibliográfico já contemplado, foi realizada uma pesquisa de campo, aplicada aos alunos do 2º ao 6º semestre dos períodos matutino e noturno do curso de Secretariado Executivo da Fatec de Itaquá. O questionário foi aplicado entre os dias 11 e 12 de Maio de 2017 e obteve 161 respostas. Alguns dos aspectos abordados foram: se os alunos

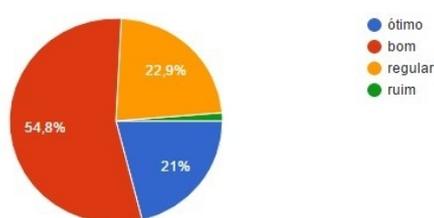
já tiveram contato com o inglês antes de ingressarem na faculdade, se sentem-se aptos a utilizarem o inglês como ferramenta de trabalho, quais suas principais dificuldades na aprendizagem do idioma e o conteúdo das aulas.

Análise e discussão dos resultados

Com o levantamento de dados, foi possível constatar a faixa etária dos discentes entrevistados, o que colaborará na apuração dos resultados: 61% têm entre 17 e 25 anos; 23,7% têm entre 25 a 30 anos e 8,3% dizem ter mais de 35 anos. Quando questionados sobre suas atuações no mercado, constatou-se que 61% das pessoas que responderam ao questionário, trabalham, e 39% afirmaram não exercer atividade remunerada. Quando perguntados sobre terem alguma experiência ou contato com o inglês, anterior à Fatec, verificou-se que 54,1% dos alunos nunca tiveram contato com a língua, antes de estudarem na Fatec de Itaquá e 45,9% tiveram algum contato/aprendizagem. Quanto ao nível de inglês ao ingressarem na Fatec, 89,5% consideram ter conhecimento básico, os demais, nível intermediário e nenhum avançado. Estas informações são importantes e colaboram nas conclusões desta pesquisa, pois reforça opiniões sobre a aprendizagem da língua ao longo do curso.

Você avalia a grade curricular de inglês da Fatec Itaquá, no que se refere à exigência do mercado de trabalho como:

157 respostas



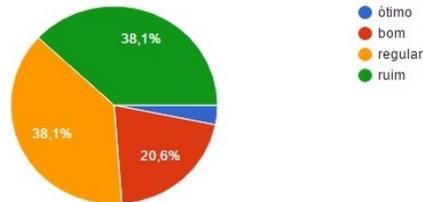
Fonte: Autoria própria

Analisando o gráfico, verifica-se que mais da metade dos entrevistados, ou seja, 54,8% consideram a grade curricular satisfatória, 22,9% julgam regular, e 21% acham a grade ótima. Quando questionados sobre a utilização do inglês em processos seletivos corporativos, 61% dos entrevistados disseram nunca terem participado de um processo que exigisse conhecimento em inglês. Já, 39% afirmaram terem vivenciado essa experiência. Entre os estudantes que afirmaram terem participado de um processo

seletivo que exigisse conhecimentos em inglês, 37%, avaliam seu desempenho como regular, 31,7% como bom, 27% como ruim e menos de 5% consideraram seu desempenho como ótimo.

Durante este processo seletivo, você avalia seu desempenho na parte oral de inglês, como: (responder somente se a sua resposta à questão acima for positiva)

63 respostas

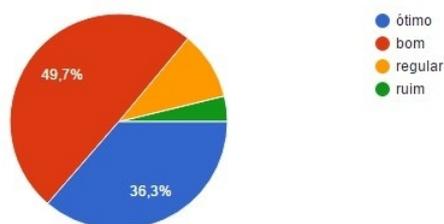


Fonte: Autoria própria

Em relação ao desempenho oral em um processo seletivo envolvendo inglês, o gráfico mostra um empate: 38,1% declaram considerar seu desempenho ruim e a mesma quantidade avalia como regular; 20,6% diz que o desempenho foi bom e 3,2% ótimo. É importante salientar que anteriormente constatou-se que mais da metade dos entrevistados nunca tiveram contato com o inglês. Quando questionados sobre os livros usados, metade dos entrevistados disse achá-los bons, 24,2% os considera ruins e 17,2% acham ótimos.

Quanto ao ensino dos professores de inglês da Fatec Itaquá, você os avalia, como:

157 respostas

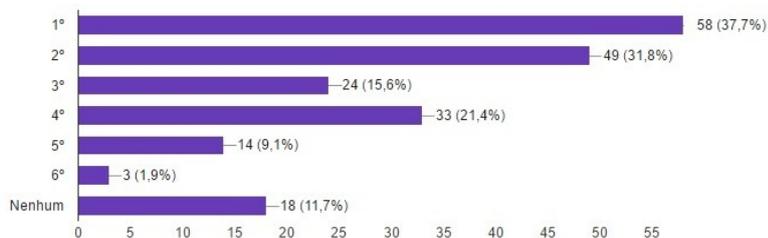


Fonte: Autoria própria

Sobre o ensino dos docentes de inglês da Fatec Itaquá, quase 50% dos estudantes consideram bom, enquanto 36,3% afirmam ser ótimo e 10,2% regular.

Dos semestres que cursou, em qual teve mais dificuldade? (Pode assinalar mais de uma opção)

154 respostas

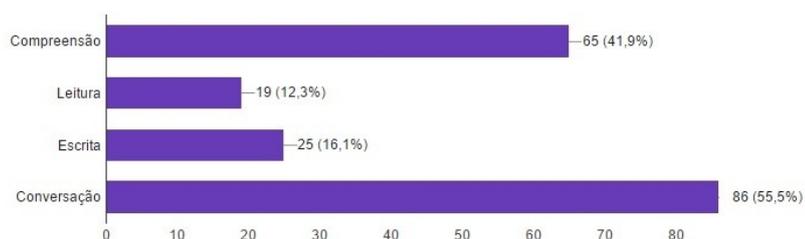


Fonte: Autoria própria

O gráfico manifesta que 37,7% dos alunos tiveram maior dificuldade no 1º semestre que estudaram inglês, já 31,8% consideram difícil os conteúdos do 2º semestre. 21,4% teve dificuldade no 4º semestre e 11,7% afirmam não ter tido dificuldade em nenhum. Dos alunos reprovados em inglês, 71,4% possui apenas uma reprovação, 21,4% duas e 7,1%, mais de três. Quando questionados sobre a relevância das disciplinas de língua inglesa, 98,7% declaram ser inglês importante para o profissional de secretariado. Quando questionados se estudam o idioma de outra maneira, 63,1% alegam que não, ou seja, seu aprendizado advém integralmente da Fatec de Itaquá, 36,9% alega que estudam a língua inglesa de outra forma e entre os meios mais citados estão: cursos online, cursos particulares, vídeo aulas e aplicativos, principalmente o Duolingo.

Em quais das opções abaixo está sua maior dificuldade na língua inglesa?

155 respostas



Fonte: Autoria própria

Aqui o gráfico expressa que as maiores dificuldades dos alunos de secretariado em inglês, que são: conversação e compreensão, 55,5% e 41,9% respectivamente. Ao serem questionados sobre o estudo de inglês quando não estão na faculdade, 66%

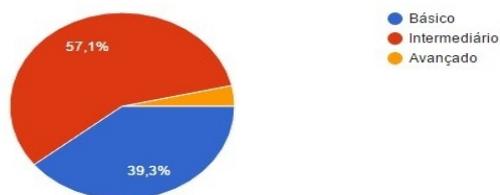
declaram que se aplica parcialmente ao tentar praticar o idioma. Quase 70% assinala que se aplica parcialmente a questão sobre leitura de conteúdo em inglês, 55% marca “se aplica parcialmente” quando perguntados se assistem à programas em inglês e se buscam formas de melhorar os estudos, respectivamente. E quando indagados se estudam/repassam o que foi explicado em sala, 54% escolhe a alternativa “se aplica parcialmente”. Sobre o aprendizado em sala de aula, quando questionados sobre compreender o que é dito pelo professor, foi constatado que 63% compreende parcialmente. Em relação a realizar atividades em grupo, 51% afirma sentir-se confortável, 55% declara sentir-se motivado a aprender inglês e 61% considera interessantes os conteúdos abordados em sala. Quando perguntados se tentam falar o idioma, 61% assegura que tenta e 66% garante que questiona se há dúvidas. Mais de 90% informa não procurar o monitor da disciplina para sanar dúvidas.

Quando questionados sobre suas principais dificuldades no aprendizado da língua, foi possível analisar: 55% declara a falta de tempo para estudar como a principal barreira para aprender inglês. Apenas 25% afirma não gostar do inglês, e mais de 90% diz achar importante aprendê-la, 29% não pretende seguir a profissão de secretariado executivo e considera esse um motivo para não aprender o idioma. A maioria não considera a opção “não ser dedicado” uma dificuldade no aprendizado. Sobre motivação e os métodos de ensino, a maioria não as assinalou como motivos de suas dificuldades nas disciplinas de inglês. Quando questionados se acreditam que têm dificuldade para aprender a língua, pouco mais da maioria disse que não, havendo quase um empate entre as opções.

Quando questionados sobre os professores de inglês, a maioria está muito satisfeita com a performance dos mesmos, pois em todas as questões feitas abordando conteúdo, atividades, sugestões para melhoria da aprendizagem e esclarecimento de dúvidas, os alunos assinalaram que se aplica totalmente.

Responda somente se você estiver no 6º semestre. Você avalia que o conteúdo e o ensino da língua inglesa da Fatec Itaquaquetuba forma o aluno em que nível?

28 respostas



Fonte: Autoria própria

Essa questão foi respondida somente pelos alunos do 6º semestre, pois como já cursaram todas as disciplinas de inglês oferecidas pela instituição, podem avaliar o conteúdo que é ministrado nos 3 anos do curso. 57,1% dos alunos consideram que o ensino oferecido pela Fatec Itaqué forma o aluno em nível intermediário.

Considerações Finais

Esta pesquisa analisou o aprendizado e apurou dados sobre os alunos de Secretariado Executivo da Fatec de Itaqué e se estão aptos a utilizar o inglês como ferramenta de trabalho, partindo das exigências em processos seletivos corporativos, sendo o objetivo alcançado.

Foi verificado que a maioria dos entrevistados, com idades de 17 a 30 anos, são participantes constantes em processos seletivos corporativos. Dos processos onde exige-se conhecimento da língua inglesa, em que os entrevistados participaram, 31,7% avaliou como boa a sua participação, cerca de 5% consideraram seu desempenho ótimo e 37% avaliam seu desempenho como regular. Em relação ao desempenho oral nestes processos envolvendo a língua inglesa, constatou-se que 38,1% consideraram seu desempenho regular, 20,6% disseram terem como bom e 3,2% ótimo. É importante salientar que anteriormente constatou-se que mais da metade dos entrevistados nunca tiveram contato com o inglês, ou quase 90% consideraram seu nível de inglês básico, ao ingressarem na Fatec.

A pesquisa aplicada aos alunos mostrou que 98,7% dos entrevistados considera o inglês importante para a área secretarial, bem como o ensino do idioma no curso de Secretariado Executivo, considerando-o de bom a ótimo, além de mais de 80% deles,

considerarem a grade curricular de bom a ótimo também, pois acreditam que está de acordo com as necessidades do mercado.

Quando questionados sobre os professores de inglês, a maioria está muito satisfeita com a performance dos mesmos, pois em todas as questões feitas abordando conteúdo, atividades, sugestões para melhoria da aprendizagem e esclarecimento de dúvidas, os alunos assinalaram que se aplica totalmente. Quando questionados sobre os livros usados, metade dos entrevistados disse achá-los bons e 17,2% acham ótimos.

As maiores dificuldades dos alunos de secretariado em relação à língua inglesa são: conversação e compreensão, 55,5% e 41,9% respectivamente. Segundo a pesquisa, a maioria dos alunos não tenta praticar o idioma fora da faculdade, poucos leem conteúdo em inglês em suas horas livres, e quase nenhum aluno procura os monitores da disciplina para sanar dúvidas. O grande motivo alegado pelos estudantes para a falta de empenho nas matérias de inglês é a falta de tempo. Essas constatações foram feitas por meio das perguntas realizadas no questionário dos alunos em que eles tinham de relatar seus hábitos em relação a aprendizagem de inglês dentro e fora da Fatec de Itaquaquecetuba.

Diante dessa pesquisa, e respondendo à indagação inicial, verifica-se que o ensino da língua inglesa da Fatec Itaquaquecetuba é adequado ao mercado de trabalho, e a maior parte dos alunos pesquisados está apto a utilizar o inglês como ferramenta de trabalho, em nível intermediário. O alunado reconhece ainda, que o avanço da língua depende exclusivamente de seus esforços, extra sala de aula, pois o que está sendo proposto pela Fatec é mais que satisfatório, excelente para a inserção no mercado.

Espera-se que por meio dessa pesquisa, seja possível contribuir com o progresso da instituição, corpo docente e, principalmente aos discentes, no sentido de uma maior consciencialização do aprimoramento dos estudos autônomos para o sucesso profissional na área aqui apresentada.

Referências

Bethlem, A. (2009). *Estratégia Empresarial – Conceitos, Processos e Administração*. 6ª edição, Editora Atlas, São Paulo.

Centro Paula Souza. *Missão, Valores, Objetivos e Diretrizes*. Recuperado em 23 de março, 2017, de <http://www.cps.sp.gov.br/quem-somos/missao-visao-objetivos-e-diretrizes>.

Chiavenato, I. (2010). *Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 3ª edição, Elsevier Editora, São Paulo.

D'Elia, B., Amorim, M. e Sita, M. (2013). *Excelência no Secretariado – A importância da profissão nos processos decisórios*. 1ª edição, Editora Ser Mais, São Paulo.

Gil, A. C. (1996). *Como elaborar projetos de pesquisa*. 3ª edição, Editora Atlas, São Paulo.

Ireland, D. R; Hoskisson, R. E.; Hitt, M. A. (2015). *Administração Estratégica*. 2ª edição, Editora Cengage Learning, São Paulo.

Maximiano, A. C. A. (2011). *Introdução à Administração*. 8ª edição, Editora Atlas, São Paulo.

Maza, F. T; Frate, F.; Silva, G. G. (2017). *Pluralidade da Gestão Secretarial – As diferenças na semelhança*. 1ª edição, Factash Editora, São Paulo.

MEC. *Diretrizes Curriculares – Cursos de Graduação*. Recuperado em 11 de abril, 2017, de <http://portal.mec.gov.br/component/content/article?id=12991html>.

Neiva, E. G.; D'elia, M. E. S. (2009). *As novas competências do profissional de Secretariado*. 2ª edição, Editora IOB, São Paulo.

Portal Centro Paula Souza Institucional. Recuperado em 30 de abril, 2018, de <http://www.portal.cps.sp.gov.br/fatec/escolas>.

Portal Fatec Itaquaquecetuba Institucional. Recuperado em 09 de março, 2017, de <http://www.fatecitaqua.edu.br/home>.

_____ Projeto Pedagógico do Curso de Tecnologia em Secretariado. Recuperado em 11 de abril, 2017, de <http://www.fatecitaqua.edu.br/home/index.html>.

Portal Governo de São Paulo. José Serra Inaugura unidades da Fatec em Itaquaquecetuba e Santo André. Recuperado em 09 de março, 2017, de <http://www.saopaulo.sp.gov.br/spnoticias/ultimas-noticias/jose-serra-inaugura-unidades-da-fatec-em-itaquaquecetuba-e-santo-andre>.

Portal Metodista. História e origem da profissão. Recuperado em 22 de maio, 2017, de <http://portal.metodista.br/secretariado/regulamentacao/historico>.