



Secretariado Executivo: Expansão do Curso e Perfil dos Alunos em Rondonópolis-MT

Susana Taulé Piñol*
Reinaldo Mesquita Cassiano**

Resumo

Este artigo apresenta a expansão histórica da profissão de Secretariado Executivo e reflete sobre a expansão dos cursos de Secretariado Executivo no Brasil e focaliza a investigação em uma Instituição de Ensino Superior Particular do sul de Mato Grosso, onde acompanha o avanço do curso e identifica o perfil do aluno que optou por ingressar neste curso no ano de 2004 sob os seguintes aspectos: perfil socioeconômico, motivos e expectativas, perspectivas do mercado de trabalho e ações que a Instituição de Ensino Superior devem adotar para preparar os alunos ao mercado de trabalho. Os resultados indicam que apesar de todas as dificuldades relacionadas à renda própria e familiar; ao acesso à Internet; ao trabalho durante o dia e estudo à noite, os alunos estão confiantes em relação a seu futuro profissional e conscientes que o sucesso profissional depende, exclusivamente, deles mesmos. Ao final, tendo em vista o contexto apresentado são recomendadas algumas ações de marketing para Instituições de Ensino Superior Particular (IES-P) e a implementação de novos estudos nesta área temática.

Introdução

A procura por profissionais que estão fazendo Curso Superior em Secretariado Executivo Bilíngüe na região sul de Mato Grosso cresce a cada dia. A carência de profissionais com nível superior acirra a disputa entre as empresas na hora de contratar pessoal qualificado para área. Ao comparar com outras profissões, o secretário executivo torna-se mais requisitado, uma vez que o perfil deste profissional reúne competências gerenciais para otimizar os processos, para trabalhar em equipe e para ser um solucionador de problemas melhorando assim, os resultados organizacionais.

Este estudo apresenta um panorama histórico desta profissão, analisa a evolução do curso no Brasil e, reduz o foco para uma IES-P do sul de Mato Grosso, a fim de traçar o perfil do aluno ingresso no primeiro ano do curso no que se referem aos seguintes aspectos:

- Perfil socioeconômico destes alunos;
- Motivos e expectativas que incentivaram a opção pelo curso;
- Perspectivas do mercado de trabalho em relação ao profissional de Secretariado, sob o ponto de vista dos alunos;
- Ações que, segundo os alunos, a IES-P deve tomar para prepará-los ao mercado de trabalho.

Surgimento da Profissão

A profissão de secretário/a não tem a sua origem muito conhecida. Pesquisas antigas revelam que o antepassado do/a secretário/a era o Escriba – que dominava a escrita, fazia as contas, classificava os arquivos, redigia as ordens, era capaz de receber ordens por escrito e, por conseguinte, encarregado de sua execução. Portanto, um profissional de atuação destacada em toda a Idade Antiga.



Já a origem da palavra secretário/a vem do Latim *secretarium* que significa lugar retirado, conselho privado. Também temos, *secretum* que significa: lugar retirado, retiro, solidão, audiência secreta, particular, segredo, mistério.

Na Idade Média a função do secretário ficava restrito aos monges. Sua função era fazer cópias e arquivos de documentos. Já na época da Revolução Industrial, ocorrida na Inglaterra, a partir de 1760, instalou-se uma nova estrutura empresarial, onde funções novas como: assessoria administrativa, fortaleceram o papel do profissional de secretariado.

As duas Grandes Guerras Mundiais modificaram a estrutura de mão-de-obra das indústrias que, até então, era predominantemente masculina, dando início a entrada de mão-de-obra feminina em funções administrativas, uma vez que a mão-de-obra masculina estava em combate.

Natalense (1998) descreve o desenvolvimento da profissão de secretariado assim:

- na Idade Antiga até o início do século XX a profissão foi eminentemente masculina;
- a partir da década de 30 até os nossos dias, a profissão tornou-se eminentemente feminina;
- nos últimos anos, nota-se um despertar do interesse masculino pela profissão. Cerca de 10% dos profissionais existentes, atualmente, na área de secretariado, são homens.

O perfil do profissional de Secretariado no Brasil, historicamente, mudou muito, teve seu início como mera função de servir, de executar as “técnicas secretarias básicas”, nas décadas de 50 e 60. Passou pela função de “assessoria gerencial” para participar de reuniões (redigir atas), na década de 70, até o papel de “executar, gerenciar”, décadas de 80 e 90. Atualmente, exige-se um perfil do profissional de secretariado que vai além do gerenciar, é necessário assessorar o executivo que participa do processo decisório nas organizações.

Para Maerker (1999), o secretariado é uma profissão, e é assim que deve ser visto. A boa secretária ou o bom secretário não são aqueles que pretendem tomar o lugar do líder, mas sim, aqueles que têm vocação para assessorá-lo dentro do que exige uma parceria moderna.

2.1 Graduação e Pós-Graduação de Secretariado Executivo no Brasil

Os Cursos Superiores de Secretariado Executivo crescem a cada ano em todo o País. De acordo com dados obtidos junto a Federação Nacional das Secretárias e Secretários – FENASEC - as regiões Sul e Sudeste são responsáveis por 26,4% e 37,6% respectivamente dos cursos oferecidos no País. A região Nordeste oferece 16% dos cursos, em seguida está a região Centro-Oeste que oferece 13,6% e por último está a região Norte com 6,4%.

Muitos Estados já estão oferecendo também Cursos de Pós-Graduação – *Lato Sensu* em Secretariado dentre eles estão: Paraná, São Paulo, Rio de Janeiro, Santa Catarina, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Minas Gerais e Pernambuco.

Ilustração 1: Estados Brasileiros com Cursos de Graduação e Pós-Graduação em Secretariado Executivo/Bilíngüe/Trilíngüe

Estado	Graduação	Pós-
--------	-----------	------



IV Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul

Florianópolis, 8, 9 e 10 de dezembro de 2004



		Graduação
Acre	1	0
Amazônia	1	0
Alagoas	1	0
Amapá	1	0
Bahia	6	1
Ceará	1	1
Distrito Federal	5	1
Espírito Santo	2	0
Goiás	3	0
Maranhão	1	0
Minas Gerais	7	1
Mato Grosso	5	0
Mato Grosso do Sul	4	0
Pará	1	0
Paraíba	13	3
Paraná	6	1
Pernambuco	3	0
Piauí	5	2
Rio de Janeiro	1	0
Rio Grande do Norte	11	1
Rio Grande do Sul	1	0
Rondônia	9	1
Roraima	33	2
Santa Catarina	1	0
São Paulo	125	14
Tocantins		
Total de Cursos		

Fonte: Elaborado pelos autores a partir de dados coletados no site: <<http://fenassec.com.br>>.

O Estado de São Paulo destaca-se pela quantidade de cursos de graduação, seguido pelo Paraná e pelo Rio Grande do Sul. No entanto, é o Estado do Paraná que se destaca pela quantidade de cursos de pós-graduação em Secretariado Executivo.

O Estado de Mato Grosso encontra-se em sétimo lugar em relação à quantidade de cursos de graduação, nesta área, e divide a posição com Rio de Janeiro e Distrito Federal. Em sexto estão Bahia e Pernambuco; em quinto Minas Gerais e em quarto lugar, Santa Catarina.

O Curso de Secretariado em uma IESP do Sul de Mato Grosso

Considerando a nova exigência do mercado, as Faculdades Integradas de Rondonópolis-FAIR, Instituição de Ensino Superior Particular – IESP, situada no sul de Mato Grosso, criou em 2000, criou o Curso de Secretariado Executivo Bilíngüe em regime de matrícula seriado anual, com funcionamento no período noturno, com integralização mínima de 4 anos e máximo de 7 anos letivos, totalizando 3.180 horas/aula. O referido curso tem o objetivo formar profissionais competentes no que se refere ao domínio das línguas envolvidas (Português/Inglês) para atuarem na área técnico-gerencial, de forma integrada ao universo das organizações e sintonizados com a realidade mundial, nacional e regional.



IV Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul

Florianópolis, 8, 9 e 10 de dezembro de 2004

A preocupação maior do curso está em formar um profissional apto tanto para assessorar, como para assumir as responsabilidades que lhe são delegadas, com iniciativa e criatividade em organizações públicas e/ou privadas, de grande, médio ou pequeno porte.

A estrutura curricular aprovada nesta IES-P, por ocasião da autorização do curso, ficou inalterada até 2003 (conforme quadro 02), e em 2004 foi alterada (conforme apresentado no quadro 3).

Considerando as novas exigências do mercado, em 2004, a grade curricular do curso passou de 4 para 3 anos. Entre as mudanças mais significativas pode-se observar o ingresso da disciplina de Informática já no primeiro ano e o desdobramento de Técnicas Secretariais em três módulos agregando disciplinas anteriormente vistas de forma desconjuntas.

O ingresso das disciplinas de Administração de Recursos Humanos, Administração de Marketing, Contabilidade Geral e Seminários Avançados enriqueceram ainda mais o curso e, conseqüentemente, o perfil ficou ainda mais próximo das necessidades do mercado, em função das mudanças ocorridas nas disciplinas e nas ementas.

Ilustração 2: Grade Curricular - curso de Secretariado Executivo Bilíngüe até 2003

Disciplinas/Períodos	Carga Horária
1º ano	
Língua Portuguesa I	144
Língua Inglesa I	144
Técnicas Secretariais	144
Teoria das Organizações	144
Sociologia nas Organizações	72
Metodologia Científica	72
Subtotal	720 h/a
2º ano	
Língua Portuguesa II	144
Língua Inglesa II	144
Informática I	144
Economia	72
Estatística	72
Matemática Financeira	72
Comportamento Organizacional	72
Subtotal	720 h/a
3º ano	
Língua Portuguesa III	144
Língua Inglesa III	144
Organização, Sistemas e Métodos	144
Contabilidade	72
Informática II	144
Documentação e Arquivo	72
Subtotal	720 h/a
Estágio Supervisionado I	150
Subtotal	870 h/a
4º ano	
Língua Portuguesa IV	144

Língua Inglesa IV	144
Relações Públicas	144
Direito Empresarial	144
Cerimonial	72
Filosofia e Ética Profissional	72
Subtotal	720 h/a
Estágio Supervisionado II	150
Subtotal	870 h/a
Total	3.180 h/a

Ilustração 3: Nova Grade – Curso de Secretariado Executivo – 2004

Disciplinas/Períodos	Carga Horária
1º ano	
Língua Portuguesa I	160
Língua Inglesa I	160
Técnicas Secretariais I	160
Teoria das Organizações	80
Sociologia nas Organizações	80
Métodos e Técnicas de Pesquisa	80
Informática	80
Subtotal	800 h/a
2º ano	
Língua Portuguesa II	160
Língua Inglesa II	160
Técnicas Secretariais II	80
Economia	80
Administração Contemporânea	80
Matemática Financeira	80

Ética Profissional	80
Psicologia Organizacional	80
Subtotal	800 h/a
Estágio Supervisionado I	150
Total	950 h/a
3º ano	
Língua Portuguesa III	160
Língua Inglesa III	160
Técnicas Secretariais III	80
Administração de Recursos Humanos	80

Administração de Marketing	80
Seminários Avançados	80
Contabilidade Geral	80
Direito Empresarial	80
Subtotal	800 h/a
Estágio Supervisionado II	150
Subtotal	950 h/a
Total	2700 h/a

Fonte: UNIR, 2004.

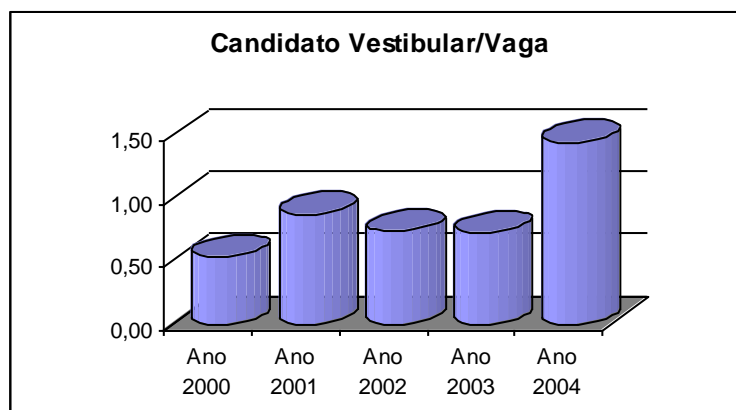
Seja pela mudança na grade curricular, pela indicação de alunos ou por algum outro motivo ainda não conhecido, observou-se um aumento de 100% no número de inscritos no vestibular/2004 e um aumento de 43% no número de alunos matriculados em relação ao vestibular/2003 no Curso de Secretariado Executivo Bilíngüe.

Tabela 1: Candidatos ao Vestibular – Secretariado Executivo Bilíngüe UNIR/FAIR

Vestibular	Inscritos: 1ª opção	Matriculados	Candidato x Vaga (80)
2000	43	36	0,54
2001	70	52	0,88
2002	59	49	0,74
2003	58	56	0,73
2004	116	80	1,45

Fonte: Secretaria Geral das FAIR/UNIR.

Ilustração 3: Candidato Vestibular/Vaga – UNIR/FAIR



O aumento de candidatos por vaga no ano de 2004, num contexto de 150 mil habitantes, contrariou a tendência de queda presentes nos anos de 2002 e 2003. Constata-se



que tal resultado, apesar de tímido em relação a outros cursos da própria instituição e tendo uma concorrência

local, demonstrou ser, de fato, significativa.

Metodologia

Na abordagem do panorama histórico do Curso de Secretariado Executivo, da evolução do curso no Brasil e, em uma IESP do sul de Mato Grosso, utilizou-se a metodologia de pesquisa bibliográfica, valendo-se de estudos e pesquisas disponíveis sobre o tema, documentos internos da IESP e consultas em websites.

No que se refere ao perfil dos alunos que ingressam no primeiro ano do curso da IESP em estudo situada na região sul de Mato Grosso, mais precisamente na cidade de Rondonópolis, os procedimentos sistemáticos escolhidos para a descrição e explicação dos dados foram de cunho quantitativo.

Para Richardson (1989), o método quantitativo representa, em princípio, a intenção de garantir a precisão dos resultados, evitar distorções de análise e interpretação, possibilitando, conseqüentemente, uma margem de segurança quanto às inferências.

A pesquisa quantitativa dividiu-se em quatro etapas distintas: elaboração e revisão do instrumento de coleta de dados - questionário, aplicação em sala de aula, tabulação e análise dos dados obtidos e conclusões.

A elaboração do questionário foi realizada pelos próprios pesquisadores, através de reuniões e troca de informações. Após a definição da versão dos pesquisadores, esta foi submetida a um pré-teste junto a alguns alunos com o mesmo perfil do público em estudo, a fim de se identificar possíveis falhas de interpretação, ordenamento de questões ou ajustes dos termos empregados. Realizadas as devidas correções procedeu-se à etapa de aplicação do instrumento de coleta em sala de aula, que caracterizou-se com uma formatação final estruturada não disfarçada, contemplando questões fechadas, semi-fechadas e abertas. Questões de múltipla escolha também estiveram presentes, contudo apresentando limite de quantidade de respostas por questão.

As questões de estudo que nortearam a confecção do questionário foram as seguintes:

1. Qual o perfil socioeconômico do aluno?
2. Que motivos e expectativas incentivaram a opção pelo curso?
3. Quais as perspectivas do mercado de trabalho em relação ao profissional de Secretariado, na opinião do aluno?
4. Que ações uma IES deve adotar visando a preparação do aluno de Secretariado Executivo para o mercado de trabalho?

O processo estatístico de abordagem foi do tipo Censo, tendo como a população os alunos do 1º ano do Curso de Secretariado Executivo Bilíngüe das FAIR/UNIR presentes em sala no dia da coleta. Para Silva *et al* (1996, p. 13), “Censo é uma avaliação direta de um parâmetro, utilizando-se todos os componentes da população.” Na totalidade, participaram da coleta 73 (setenta e três) alunos do primeiro ano do Curso de Secretariado Executivo.

Análise dos Resultados

Os dados obtidos pela coleta quantitativa junto ao primeiro ano de Secretariado Executivo Bilíngüe das FAIR/UNIR revelaram os seguintes resultados:

4.1 Perfil Sócio Econômico



IV Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul

Florianópolis, 8, 9 e 10 de dezembro de 2004



O curso permanece com o perfil de alunos predominantemente feminino (93,06%), com faixa etária inferior a 26 anos (73,97%) e estado civil solteiro (72,60%), sendo que 69,88% não possuem filhos e 19,18% possuem um filho.

Tabela 2: Sexo dos entrevistados

Sexo	FA	FR
Feminino	67	93,06
Masculino	5	6,94
Total	72	100,00

Tabela 3: Estado civil

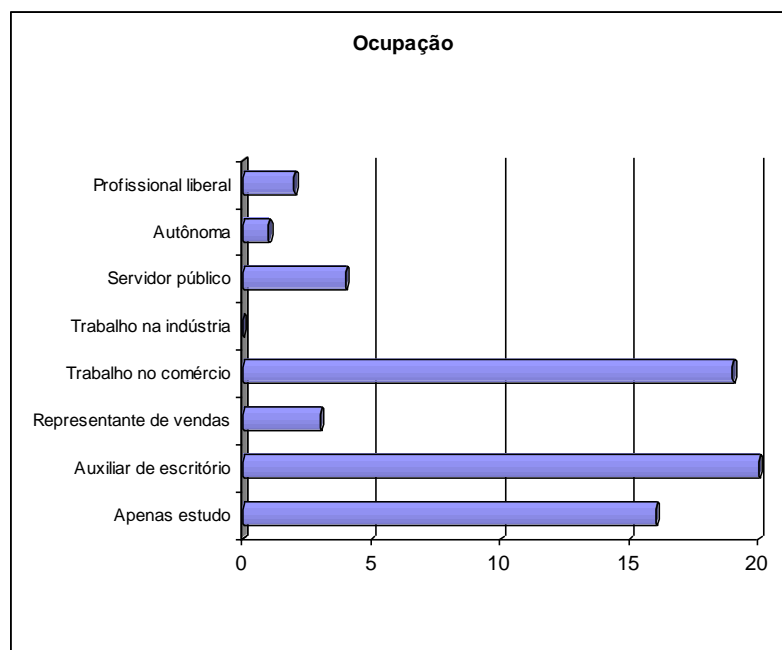
Estado civil	FA	FAA	FR	FRA
Solteiro(a)	53	53	72,60	72,60
Casado(a)	13	66	17,81	90,41
Convive Maritalmente	3	69	4,11	94,52
Divorciado(a)/Separado(a)	3	72	4,11	98,63
Viúvo(a)	1	73	1,37	100,00
Total	73		100,00	

No que diz respeito a escolaridade, 93,15% dos alunos do curso não haviam feito nenhum curso superior anteriormente.

Tabela 4: Curso Superior Anterior

Curso Superior Anterior	FA	FAA	FR	FRA
Não	68	68	93,15	93,15
Sim, mas incompleto	3	71	4,11	97,26
Sim, completo	2	73	2,74	100,00
Total	73		100,00	

Em torno de 24% dos alunos do curso apenas estudam, 30,77% auxiliam escritórios e 29,23% trabalham no comércio.



Quanto ao uso de computadores, 27,94% dos alunos têm computador em casa e 35,29% não têm em casa, mas podem usar no trabalho. No entanto, 50% não têm acesso à Internet.

A renda própria de 76,71% dos alunos do curso é de até 1.000,00 sendo que 42,47% ganham até 500,00. Na renda familiar mensal, 35,82% possuem renda de até 500,00; e 38,36% têm renda variando de 500,00 a 1.000,00.

Renda própria mensal	FA	FAA	FR	FRA
Não possui	13	13	17,81	17,81
Até 500,00	31	44	42,47	60,27
De 500,00 a 1.000,00	12	56	16,44	76,71
De 1.001,00 a 1.500,00	2	58	2,74	79,45
De 1.501,00 a 2.000,00	3	61	4,11	83,56
De 2.001,00 a 2.500,00	0	61	0,00	83,56
De 2.501,00 a 3.000,00	0	61	0,00	83,56
Acima de 3.000,00	1	62	1,37	84,93
Não informar	11	73	15,07	100,00
Total	73		100,00	

Motivos e Expectativas dos Alunos

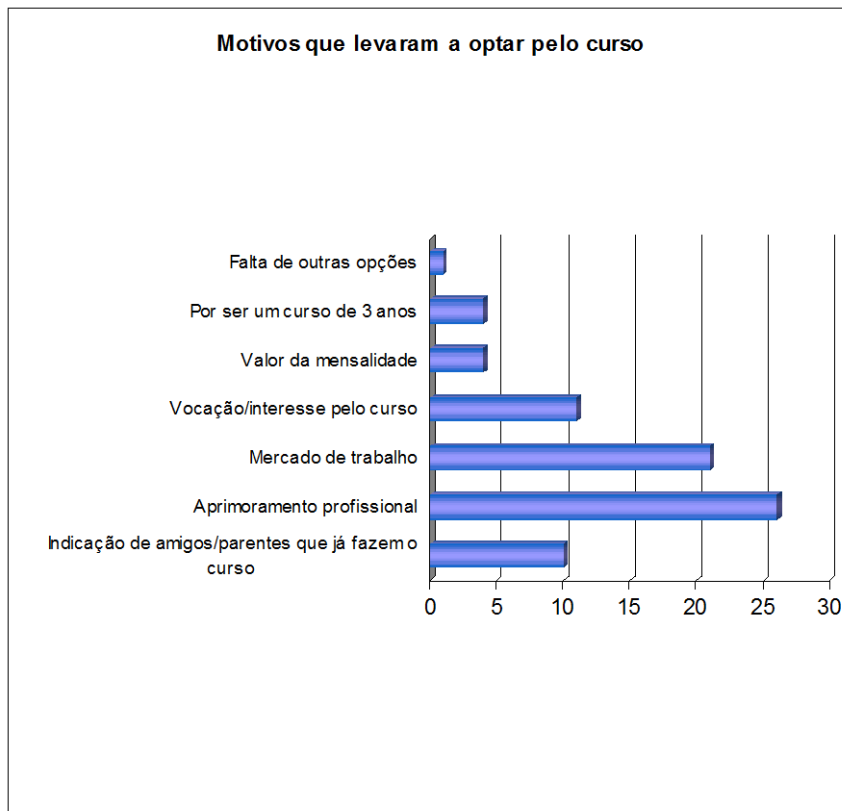
Em relação à expectativa do futuro profissional nos próximos três anos, os alunos entrevistados mostraram-se muito confiantes (89,04%).

Futuro Profissional	FA	FR
Muita Confiança	65	89,04
Confiança	1	1,37
Incerteza	2	2,74
Pessimismo	0	0,00

Outra resposta	5	6,85
Total	73	100,00

Segundo os alunos a responsabilidade pelo seu aperfeiçoamento depende deles mesmos (90,41%). Quanto à opção pelo Curso de Secretariado, a mesma foi motivada pela busca do aprimoramento profissional (33,77%) e, em função do mercado de trabalho (27,27%).

Responsabilidade pelo aperfeiçoamento	FA	FR
Governo	1	1,37
Faculdade	5	6,85
Empresas	1	1,37
Eu mesmo	66	90,41
Total	73	100,00



A vocação/interesse pelo curso e a indicação de amigos/parentes que já fazem o curso foram motivos suficientes para optar, também, pelo curso de secretariado segundo 14,29% e 12,99% dos entrevistados, respectivamente.

Mercado de Trabalho

Segundo os alunos de Secretariado a atualização constante é uma forma de preparação para o mercado de trabalho.



IV Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul

Florianópolis, 8, 9 e 10 de dezembro de 2004



Preparação para o mercado	FA	FR
Atualização	38	54,29
Determinação	9	12,86
Dedicação	20	28,57
Prática	3	4,29
Total	70	100,00

Para os alunos as qualidades, competências e atitudes exigidas pelo mercado junto ao profissional de Secretariado centram, principalmente, em: ser especialista em algum setor (16,58%); ter comprometimento com a empresa (15,03%) e ser polivalente/entender de tudo um pouco (13,47%).

Qualidades, Competências e Atitudes do Profissional	FA	FR
Comprometimento com a empresa	29	15,03
Conhecimento de informática	10	5,18
Visão integrada das atividades	18	9,33
Ser especialista em algum setor	32	16,58
Ser generalista	6	3,11
Ter garra, ambição e vontade de crescer	22	11,40
Estar bem informado/ligado no mundo	22	11,40
Ser polivalente/entender de tudo	26	13,47
Espírito empreendedor	1	0,52
Capacidade de aprender	14	7,25
Comunicar-se bem por escrito	3	1,55
Comunicar-se bem verbalmente	3	1,55
Ser criativo	7	3,63
Total	193	100,00

Em segundo plano, mas lembrados pelos alunos, ficaram: ter garra, ambição e vontade de crescer e estar bem informado/ligado com o mundo, ambas com 11,40% de respostas.

Ações das Instituições de Ensino Superior

Segundo este estudo, a melhor ação que a IES-P pode estar implementando para preparar o aluno para o mercado de trabalho é fazer projetos e pesquisas envolvendo os alunos (21,46%), fazer convênios e parcerias com empresas também foi indicado como melhor caminho neste processo de preparação para o mercado (17,07%).

Ações da IES na preparação do aluno para o mercado	FA	FR
Dar cursos mais atualizados	26	12,68
Dar visão humanística	12	5,85
Fazer convênios, parcerias com empresas	35	17,07
Investir na formação/treinamento de professores	11	5,37
Dar curso prático não teórico	21	10,24
Dar uma visão mais completa da empresa	15	7,32
Fazer projetos, pesquisas envolvendo os alunos	44	21,46
Fazer eventos e convidar as empresas	24	11,71
Ter professores acadêmicos com dedicação ao ensino	17	8,29
Total	205	100,00



Conclusões

Pode-se verificar, nesse estudo, que é bastante promissor o incremento do Curso de Secretariado Executivo no sul de Mato Grosso, seja pelo interesse dos alunos ou pelo interesse das empresas locais, entretanto, é importante averiguar ainda mais esta tendência com análises de mercado envolvendo outras IES-P. Independentemente desta ação, para que o incremento na região se consolide é importante reforçar uma imagem que retrate as qualificações e habilidades do egresso do Curso de Secretariado junto à comunidade empresarial.

Em relação ao aluno que ingressa no curso conclui-se que, no contexto da IESP estudada, trata-se de um público predominantemente feminino, com faixa etária inferior a 26 anos e solteiro. Atualmente, é um público que, em sua maioria, além de estudar trabalha em escritórios e no comércio.

O acesso à tecnologia é limitado, visto que apenas 27,94% dos alunos têm computador em casa, enquanto que 35,29% não o têm em casa, mas o usam no trabalho. E a metade dos alunos não têm acesso à Internet. A renda própria dos alunos varia em até R\$ 1.000,00 (76,71%), sendo que 42,47% ganham até R\$ 500,000. Já a renda familiar mensal mantém-se em até R\$ 500,00 para 35,82% dos entrevistados.

Em relação aos motivos e expectativas dos alunos que ingressaram no curso de Secretariado Executivo Bilíngüe verificou-se que a opção pelo Curso de Secretariado é principalmente motivada pela busca do aprimoramento profissional e em função do mercado de trabalho. A vocação/interesse pelo curso e a indicação de amigos/parentes que já fazem o curso também foram motivos suficientes para optar pelo Curso de Secretariado segundo 14,29% e 12,99% dos entrevistados, respectivamente.

Para os alunos entrevistados, qualidades, competências e atitudes que o mercado de trabalho busca junto ao profissional de Secretariado são, principalmente: ser especialista em algum setor; ter comprometimento com a empresa e ser polivalente, entendendo de tudo um pouco. Estes resultados ilustraram a opinião dos alunos, logo sugere-se que outro estudo seja feito para que se verifique junto às empresas a mesma questão, pois os resultados oriundos de um comparativo entre estas opiniões, além de terem o potencial de surpreender, nutrem de informações para o processo decisório referente a possíveis revisões curriculares e a ações de marketing da IES.

Segundo os alunos que participaram do estudo, fazer projetos e pesquisas envolvendo os alunos é a melhor ação que a IES-P pode estar implementando para preparar o aluno para o mercado de trabalho. A implementação de convênios e parcerias com empresas também é uma ação que conforme os alunos contribuirá para este processo. Recomenda-se que estas sugestões de ações sejam analisadas pela Instituição quanto a sua adoção.

Os resultados indicam que apesar de todas as dificuldades relacionadas à: renda própria e familiar; acesso à Internet; trabalhar durante o dia e estudar a noite, os alunos do 1º ano do Curso de Secretariado Executivo Bilíngüe das FAIR/UNIR estão com muita confiança em relação a seu futuro profissional e conscientes que o sucesso profissional depende exclusivamente deles mesmos.

Recomenda-se, por fim, que outras pesquisas abordem turmas de outros anos do curso para verificar se há divergência de perfis, recomenda-se também que se aplique outra



coleta junto aos mesmos alunos ao longo do curso para verificar se ocorrem alterações no perfil e quais são essas alterações.

Referências Bibliográficas

FENASSEC. Disponível em: <<http://www.fenassec.com.br/>>. Acesso em: 09 mar. 2004.

MAERKER, S. **Secretária**: a parceria de sucesso. São Paulo: Gente, 1999.

NATALENSE, M. L. C. **Secretária Executiva**: manual prático. São Paulo: IOB, 1998.

Projeto Pedagógico do Curso de Secretariado Executivo Bilíngüe das FAIR/UNIR. Rondonópolis: UNIR, 2003.

RICHARDSON, R. J. (et al.). **Pesquisa Social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1989.

SILVA, E. M. da et al. **Estatística I** – para cursos de Economia, Administração e Ciências Contábeis. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1996.

* Bacharel em Administração pela UFRGS
Mestre em Administração pelo CPGA/UFSC
Pesquisadora e Consultora de Marketing e Professora dos Cursos de Administração e de
Secretariado Executivo Bilíngüe da UNIR/FAIR
E-mail: susana@unir-roo.br

**Bacharel em Administração.
Mestrando em Administração pela CNEC/FACECA.
Professor e Coordenador dos Cursos de Administração e de
Secretariado Executivo Bilíngüe da UNIR/FAIR.
E-mail: reinaldo@unir-roo.br