

## O TRABALHO DO SECRETÁRIO EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO PRESENCIAL E EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA – EAD

---

*Veronica Lima da Fonseca Almeida<sup>1</sup>*

**Resumo:** A realidade da profissão do secretário escolar no ensino presencial e a distância em instituições privadas é o tema tratado neste artigo, resultado de investigação na cidade de São Sebastião, Distrito Federal, em escolas e privadas. Objetivou-se analisar as diferenças no trabalho do secretário na escola e no Polo de Apoio Presencial de uma universidade que oferta o ensino superior na modalidade de ensino a distância - EAD. Tem como metodologia a abordagem qualitativa com realização de pesquisa de campo, observação e entrevista semiestruturada na escola e na universidade com os secretários escolares. Os resultados demonstram que apesar dos avanços tecnológicos, o profissional que atua na secretaria escolar não é somente mais um integrante da comunidade escolar, mas é aquele de quem a escola depende para que todos os seus processos sejam eficazes e eficientes em busca do alcance dos objetivos da instituição. A pesquisa ofereceu uma compreensão melhor quanto à rotina e atribuições do secretário no espaço escolar e acadêmico tendo como destaque em comum à importância do atendimento ao público como uma das atividades mais significativas no trabalho do secretário escolar.

**Palavras-chave:** EAD. Atendimento ao Público. Secretário Escolar.

---

<sup>1</sup> Docente na área de Libras e Metodologia Cientica nos Cursos de Tecnólogo em Processos Gerenciais e Licenciatura em Letras Espanhol no IFB. E-mail: veronicalfa@gmail.com

## THE WORK SECRETARY IN EDUCATION INSTITUTIONS PRESENTIAL AND EDUCATION DISTANCE - EAD

---

**Abstract:** The reality of the school secretary profession in classroom teaching and distance in private institutions is the subject covered in this article, result of research in São Sebastião, Federal Distrito. This study aimed to analyze the differences in the secretary's work at school and at Polo Classroom Support of a university that offer higher education in the form of Distance education- Distance Education. It's qualitative approach methodology to conduct field research and Structured interviews at school and at university with the school secretaries. The results show that despite technological advances , the professional who works in the school secretary is not just another body member of the school community, but is he of whom the school depends for all its processes are effective and efficient in search of reach of the institution's goals. The survey provided a better understanding about the routine and secretary of assignments in school and academic space with a highlight in common the importance of service to the public as one of the most significant activities in the work of school secretary.

**Keywords:** EAD. Customer Service. School Secretary.

## 1 INTRODUÇÃO

---

A realidade da profissão do secretário escolar no ensino presencial e a distância em instituições privadas é o tema tratado neste artigo, resultado de investigação na cidade de São Sebastião, Distrito Federal. A profissão do secretário escolar na atualidade tem como requisito a formação no curso técnico conforme Almeida, Souza e Oliveira (2013). De acordo com estudo, o ingresso do secretário em escolas públicas dar-se por meio de aprovação do candidato em concurso público e na escola privada este profissional é selecionado pelo gestor ou diretor da instituição.

O secretário escolar que atua em uma instituição de ensino a distância ou com ensino presencial necessita conhecer a estrutura pedagógica e administrativa da instituição. Além disto, também precisa ter ciência das atribuições do manual da profissão e do regimento escolar. Bem como, deve ainda ter competência para atuar com as tecnologias presentes em seu ambiente de trabalho, já que a escola está ligada ao contexto global.

De acordo com estudo de Santos e Jorge (2013) a evolução tecnológica tem tido impactos enormes em todos os domínios e setores de atividade da sociedade incluindo, naturalmente, a Escola.

Trata-se de uma realidade incontornável a que esta terá forçosamente de se adaptar. A integração das TIC (Tecnologias da Informação e Comunicação) na Escola, tanto nos processos de ensino e aprendizagem, como na gestão escolar, é uma consequência da importância e influência das tecnologias no mundo globalizado. (SANTOS & JORGE, 2013, p. 69)

Assim entende-se que o contexto global apresenta avanços científicos, tecnológicos e comunicacionais constituídos de aspectos que têm alterado as relações sociais com novas formas de atuação no mundo do trabalho, inclusive na escola e na universidade. Para Giddens (2007, p. 21) “A globalização é política, tecnológica e cultural, tanto quanto econômica, e foi influenciada acima de tudo por desenvolvimentos nos sistemas de comunicação que remontam apenas ao final da década de 1960”. Assim, para esse autor a globalização é propiciadora de mudanças constantes em nossas vidas.

Essa globalização demanda novas necessidades que segundo Quadros (2013) é uma nova realidade que emerge e ganha expressão cada vez maior a ideia de que o mundo está cada vez mais tecnificado e em constante transformação. Isso cobra em explícito a demanda de profissionais que dominem os conhecimentos acumulados em suas áreas de competências específicas e possuam uma visão de totalidade no desenvolvimento de novos conhecimentos. A escola é um campo privilegiado de produção, difusão de novas práticas e tecnologias que possibilitem a promoção da compatibilidade entre os homens e

as mudanças que se operam no seu meio social no desenvolvimento de competências técnicas individuais e personalizadas.

Para Andrade (2011) o uso das tecnologias na educação apresentados nos dados do censo escolar do Ministério da Educação, no ano de 1999, revelou que 3,5% das escolas de ensino básico tinham acesso à internet naquele ano. Isso significa dizer que, na atualidade, esse número já aumentou visto que muitas escolas utilizam computadores, TV Escola, vídeo conferência, grupos de estudos virtuais e outras ferramentas no processo de ensino aprendizagem, bem como, na gestão da secretaria escolar. Ainda para Santos e Jorge (2013) a integração das TIC no sistema de ensino português foi disseminada, nos últimos anos, através do PTE (Plano Tecnológico da Educação), com ferramenta básica para aprender e ensinar nesta nova era tecnológica.

Essas mudanças também estão presentes no trabalho do secretário escolar e acadêmico (GIOVANNINI & GERARDIN JUNIOR, 2010), uma vez que as instituições educacionais têm se modernizado, informatizando-se cada vez mais e atuando com a oferta de ensino superior na modalidade da Ensino a Distância.

A educação brasileira tem por base a orientação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional Lei de nº 9.394/96. Esta além de definir a educação, os princípios, os sistemas de ensino também organiza a educação brasileira por níveis e modalidades de educação e ensino. No Capítulo I que trata da Composição dos Níveis Escolares temos (LDB, 2013): “Art. 21º. A educação escolar compõe-se de: I - educação básica, formada pela educação infantil, ensino fundamental e ensino médio; II - educação superior, formada pela oferta de cursos de graduação, pós-graduação (mestrado e doutorado)”. Nesse sentido, a educação nacional possui dois níveis, a educação básica e educação superior.

No que se refere à educação por modalidades, temos a Educação Especial, Educação Profissional, Educação de Jovens e Adultos, Educação Indígena e Ensino a Distância. A modalidade da Educação à Distância tem crescido muito no país sendo ofertada por instituições de ensino públicas e privadas. Segundo Slavov e Slavov (2013) no Brasil, as bases legais para a modalidade de Ensino a Distância foram estabelecidas pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996), que foi regulamentada pelo Decreto n.º 5.622, publicado no Diário Oficial da União de 20/12/05.

A tecnologia educativa como campo de estudo e como disciplina acadêmica tem seu desenvolvimento nos Estados Unidos, principalmente a partir da década de 40. A primeira referência específica no campo formativo são os cursos projetados para especialistas militares apoiados em instrumentos audiovisuais, ministrados durante a II Guerra Mundial. (SLAVOV & SLAVOV, 2013, p. 6)

De acordo com esses autores as plataformas de ensino a distância são aplicações, isto é, softwares desenvolvidos para apoiar o ensino/aprendizagem.

Normalmente, incluem ferramentas que visam auxiliar o professor a organizar, construir e gerenciar uma disciplina ou um curso on-line. Em geral, incluem também ferramentas de apoio ao aluno durante a sua aprendizagem. Para esses autores, essa educação à distância tem grande presença no fim da década de 80 e início dos anos 90, é o avanço do ensino a distância no Brasil, sendo decorrência de projetos de informatização e da difusão das línguas estrangeiras. Conforme Slavov e Slavov (op.cit. p. 9) “atualmente há um número incontável de cursos que oferecem, por meio de instruções programadas para microcomputadores, vídeos e fitas K-7, formas de autoaprendizagem”. A instituição interessada em ofertar cursos de ensino a distância precisa de uma oficialização de credenciamento junto ao Ministério da Educação, que autorizará o funcionamento para cada curso que se pretenda ofertar. Após, o processo será analisado na Secretaria de Educação Superior, por Comissão de Especialistas na área do curso e por especialistas em ensino a distância, emiti-se um parecer que será encaminhado ao Conselho Nacional de Educação.

As instituições que forem aprovadas para ofertar essa modalidade de ensino devem adequar seus ambientes pedagógicos e administrativos (virtual e físico), seu quadro de profissionais e suas ferramentas de ensino. Dessa maneira, é importante que todos os profissionais envolvidos devam ser capacitados para atuarem nesta modalidade de ensino.

Esse ensino a distância, tornou-se uma opção de educação extremamente adequada e desejável para atender aos anseios educacionais decorrentes das mudanças na nova ordem econômica. Assim, essa modalidade de ensino tem sido considerada uma alternativa para o processo educacional, atendendo, a crescente demanda por mais educação. De acordo com Belloni (2002) Pedagogia e tecnologia (entendidas como processos sociais) sempre andaram de mãos dadas, uma vez que o processo de socialização das novas gerações inclui necessária e logicamente a preparação dos jovens indivíduos para o uso dos meios técnicos disponíveis na sociedade, seja o arado seja o computador. Nesse sentido, as escolas e universidades no setor público e privado, buscando “naturalmente” acompanhar o mercado e à inovação tecnológica.

Na visão de Moran (1997) a profissão fundamental do presente e do futuro é educar para saber compreender, sentir, comunicar-se e agir melhor, integrando a comunicação pessoal, comunitária e a tecnológica. Compreende-se assim que, não só os meios tecnológicos estão chegando as escolas como também nas universidades através da oferta e a expansão do ensino a distância com grande difusão em todo o Brasil.

Nesse contexto, além de docentes e tutores, temos o trabalho do secretário no âmbito educacional do ensino a distância - EAD. Esse profissional é consequência de uma estrutura adquirida por meio de saberes teóricos, práticos e tecnológicos que deve perpassar pela formação profissional.

Além da formação que direciona a ação do secretário na escola e no espaço acadêmico, baseando-se em Bourdieu (2004) as práticas da sociedade também orientam o trabalho deste profissional. Isto por que, para este sociólogo,

as práticas estão relacionadas às estruturas sociais e institucionais, que norteiam as ações, mas também podem configurar novas formas de agir neste campo de trabalho, um lugar onde há várias relações sociais e procedimentos profissionais específicos. Assim, o pensar e o agir do secretário é constituído por uma estrutura ordenada pelo campo de trabalho, mas também é estruturante de novas ações do indivíduo ao atuar com práticas socioculturais que Bourdieu denomina de hábitos e que está presente em várias áreas sociais.

As questões que se colocam são as seguintes: como que é a prática de trabalho do secretário na escola e na universidade de ensino a distância? Que diferença há entre o trabalho do secretário na escola e na universidade? Para conhecer de fato as atribuições (GDF, 2010) do secretário escolar e como ele pode atuar nestas instituições foi preciso acompanhá-lo, com metodologia de pesquisa in loco para observar as ações deste profissional na escola e na universidade no intuito de verificar o comportamento, suas atividades e o uso das ferramentas essenciais no seu campo de trabalho. Neste artigo, objetivou-se analisar as diferenças na gestão envolvendo o trabalho do secretário na escola e no Polo de Apoio Presencial de uma universidade que oferta o ensino superior na modalidade de ensino a distância - EAD.

## **2 REVISÃO TEÓRICA**

---

As discussões atuais na área do secretário executivo mostram que as mudanças tecnológicas têm provocado alteração no perfil do profissional. Para Mota e Magalhães (2013) o perfil do profissional em secretariado evoluiu ao passo das transformações tecnológicas, científicas e tendências do mercado. Já para Nunes e Martins (2013) o atual secretário precisa acompanhar os acontecimentos e mudanças da empresa, ao contrário do profissional do passado, sempre às voltas com datilografia, atendendo ao telefone e anotando recados. Estudos sobre gestão do conhecimento envolvendo as redes sociais do Facebook na produção do conhecimento técnico mostrou que esta é uma ferramenta relevante ao profissional de secretariado para o desenvolvimento de suas atividades e para contribuir com o avanço da organização (ALCANTARA, ROCHA & RAMOS, 2015), mas a maioria dos investigados só utiliza a rede para fins pessoais. Isto mostra que os avanços tecnológicos são vários e as redes sociais têm influenciado e alterado as relações no campo de trabalho e a vida pessoal.

No que se refere ao secretário no espaço escolar são poucos os estudos encontrados que situem a relação da teoria e o campo de trabalho. Nesse sentido, Almeida, Souza e Oliveira (2013) contribuem ao tecerem uma análise das atribuições e rotinas de trabalho do secretário escolar, por meio de um estudo etnográfico. Neste, também é possível verificar a influência e alterações das tecnologias nas relações de trabalho, além das dificuldades nas instituições onde falta seu acesso.

No entanto, há no país uma diversidade de cursos de secretário escolar sendo ofertados, seja na modalidade de ensino a distância ou presencial, são muitos jovens e adultos buscando na profissão uma forma de realização nesta área de trabalho.

Outro fator relevante se refere ao crescimento populacional que é cada vez mais expressivo, principalmente na zona urbana, o que faz com que as escolas sigam a tendência aderindo às novas tecnologias, aumentando o número de docentes e demais profissionais. Na gestão da secretaria escolar, a escola precisa ter um profissional com qualificação e domínio de novas tecnologias para atuar na função, inclusive com registro e credenciamento profissional. Segundo Giddens (2007) a especialização na sociedade moderna está relacionada com às necessidades da vida urbana e rural que tem utilizado cada vez mais novas formas de organização, de novos procedimentos e ferramentas tecnológicas para atender as necessidades e bem estar social.

Essa especialização e utilização das tecnologias também estão presentes na profissão, conforme Adelino e Silva (2012) situam que há a influência da tecnologia da informação na profissão de secretariado. Essa influência apontada, pelas autoras, configura-se não só pelo uso do recurso pelo profissional, mas também pela evolução das aparelhagens que passaram por mudanças significativas. As autoras ainda apresentam um quadro interessante em que situam as aparelhagens e o período de uso como, por exemplo: 1870 temos o Telefone – Máquina de escrever – Papel carbono; 1980 a introdução de Sistemas integrados – *Software* para computadores, 1990 o uso de Pcs – E-mail – Internet. O quadro descreve a evolução e a diversidade de aparelhagens criadas para melhorar o desempenho e o trabalho do profissional. Isto mostra que não só os aparelhos, o ambiente, mas também as atribuições, pré-requisitos e atuação desse profissional têm sido alterados.

A evolução tecnológica tem tido impactos enormes em todos os domínios e setores de atividade da sociedade incluindo, naturalmente, a Escola. Trata-se de uma realidade incontornável a que esta terá forçosamente de se adaptar. A integração das TIC (Tecnologias da Informação e Comunicação) na Escola, tanto nos processos de ensino e aprendizagem, como na gestão escolar, é uma consequência da importância e influência das tecnologias no mundo globalizado. (SANTOS & JORGE, 2013, p. 69)

Para esses autores essa realidade está presente na gestão escolar. A utilização e popularização do uso do computador têm mudado o mundo do trabalho e tornado quase que inexistentes determinadas profissões como o datilógrafo. As mudanças também estão presentes no âmbito da escola, por muito tempo o profissional da secretária escolar fazia diários de classe manuscrito de cada disciplina. Atualmente ainda é possível se encontrar escolas em que não disponha de um sistema informatizado, em que o secretário realiza esse preenchimento de diários e outros documentos escolares de forma manual. Porém, também é possível se encontrar escolas utilizando as antigas

máquinas de datilografia, enquanto não se informatizam. Estes casos são raros, já que as escolas públicas e privadas estão cada vez mais utilizando os novos recursos tecnológicos, em especial as que ficam localizadas na parte urbana das grandes cidades. Diante disto, o profissional da secretaria escolar também tem se adaptado aos processos de mudanças no ambiente de trabalho. Assim como o secretário que atua no âmbito do ensino a distância, este precisa saber lidar com os instrumentos de trabalho virtuais e as atribuições delegadas à função. Para isto, os secretários devem dominar as novas ferramentas tecnológicas, ter habilidades de planejamento e na gestão da secretaria. Uma vez que este profissional trabalha instituído de noções relativas às suas atribuições, tendo por base saberes teóricos, práticos e tecnológicos. Segundo estudos realizados por Gianini & Gerardin Junior (2010, p. 40) a secretaria acadêmica de uma Instituição de Ensino que envolve atividades referentes à “[...] matrículas, transferências, lançamentos de notas e faltas (dependendo das diretrizes da Instituição).” Podem envolver outras atividades dependendo da instituição e do seu porte.

Mas em se tratando do ensino a distância num Polo de Apoio Presencial, há diferenças no trabalho deste profissional? O artigo de Gianini e Gerardin Junior (2010, p. 40) apresenta questões relacionadas às atividades do secretário escolar no âmbito universitário inferindo que este profissional é “[...] responsável pela organização, execução e acompanhamento de eventos administrativo-acadêmicos, bem como eventos universitários.”

Os autores abordam sobre as atribuições deste secretário em ensino presencial. Este estudo busca abranger o âmbito das atividades do secretário escolar no ensino presencial e a distância.

### **3 METODOLOGIA**

A investigação desse trabalho teve por base metodológica a abordagem qualitativa descritiva, partindo inicialmente de estudos bibliográficos envolvendo as áreas da educação, secretariado executivo, antropologia, informática, além de dados documentais como Manual do Secretário Escolar do Governo do Distrito Federal. Apesar de a profissão ser antiga, poucos estudos foram encontrados que explicitassem a realidade do campo de trabalho do secretário na escola. Dessa maneira, o modo de investigação escolhido para essa experiência foi à pesquisa empírica no intuito de verificar o contexto da profissão dos secretários que atuam em escolas, de porte grande e de porte pequeno, para compreender a realidade do *campo* e do *habitus* constituído na prática de trabalho.

Utilizou-se a pesquisa qualitativa (LUDKE, 1996) em que busca compreender o ambiente das instituições de ensino como fonte direta de dados e o pesquisador como seu principal instrumento. Para responder ao questionamento foi desenvolvida a pesquisa de campo em que se colocou o pesquisador no local e na situação investigada dentro das secretarias das

escolas da rede privada, em área urbana, em que se levantou o contexto de trabalho do profissional da secretaria, ambas na cidade de São Sebastião no Distrito Federal - Brasil. A pesquisa de campo é para Lakatos e Marconi (1991) consistida de observação de fatos, como técnica realizaram-se entrevistas, observações (BALLÃO, 2012) e registros fotográficos.

Como coleta de dados também se aplicou um questionário semiestruturado com questões abertas e fechadas com base em estudos literários, técnicos e documentais, juntamente com registros fotográficos no ambiente de trabalho.

A pesquisa situa e ilustra dados da realidade das escolas com análise comparativa. Assim na parte inicial do questionário buscou-se investigar dados envolvendo questões administrativas e pedagógicas como: nº de profissionais, nº de alunos, os ambientes das escolas e os recursos tecnológicos relativos. No segundo momento, foram levantados dados envolvendo descrições quanto ao perfil dos profissionais, as atribuições e rotina no espaço de trabalho. Procurou-se garantir o anonimato embora, esta tenha sido realizada com a permissão oficial e documental do estabelecimento de ensino por meio das autorizações para sua realização.

O estudo foi desenvolvido em 2012 nas seguintes instituições privadas: Escola CEPROM (pequeno porte) e no Polo de Apoio Presencial da Universidade Anhanguera - UNIDERP (grande porte). Os Entrevistados foram dois Secretários (as), além dois diretores das instituições de ensino. Os diretores foram escolhidos na investigação por estes desenvolverem conjuntamente com os secretários a gestão da secretária escolar, tudo que é feito deve passar pela direção, inclusive nestes casos em estudo os secretários não têm autorização para assinarem a maioria dos documentos escolares. O objetivo foi de confirmar as informações dos dois profissionais nas instituições de ensino, as direções e os secretários.

## **4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS**

---

### **4.1 AS ESCOLAS**

---

Analisando os dados obtidos a partir de etapas metodológicas e a organização destes, verificou-se que o trabalho do secretário escolar e o uso das tecnologias refletem as condições de vida da população e de seu acesso a educação. A cidade Satélite de São Sebastião apesar de ficar localizada próxima a capital do país, Brasil, ela faz parte das demais com um significativo índice de pobreza e sua população enfrenta dificuldades no acesso ao mercado de trabalho, a saúde e a melhores condições de vida.

A cidade de São Sebastião é a Região Administrativa - RA XIV por meio da Lei 167/93 localizada ao sul do Rio São Bartolomeu, a 23 km de Brasília, no

Distrito Federal. Esta cidade possui 23 escolas públicas, urbanas e rurais, distribuídas nos ensinos infantil, fundamental I e II e médio (GDF, 2011) e oito escolas particulares na cidade. A instituição de ensino privado do local da pesquisa foi a Escola CEPROM que é uma das mais antigas e oferece o ensino infantil e fundamental I. Também a Universidade Anhanguera que fica provisoriamente na Escola Fundamental Paraíso.



Fonte: Foto e montagem de Escola CEPROM e do Polo de Apoio Presencial Anhanguera das autoras em 2012.

A Escola CEPROM foi à primeira pesquisada, oferta educação infantil e ensino fundamental I (1º ao 5º ano). Já a Universidade Anhanguera Uniderp foi estabelecida provisoriamente, dentro da Escola Fundamental Paraíso por meio do decreto federal nº 6.303, de 2007. O Polo de Apoio Presencial da

Anhanguera possui prévio credenciamento e reconhecimento no Ministério da Educação para poder atuar e proporcionar cursos e programas de Ensino a Distância. A Universidade se instalou na escola no ano de 2006 e oferta os cursos de graduação em Administração, Ciências Contábeis, Pedagogia, Serviço Social e Tecnólogo em Gestão de RH na modalidade EAD – Educação à Distância – em que o aluno tem aulas presenciais somente duas (02) vezes por semana.

Assim, tanto a Escola CEPROM que é uma instituição que oferta ensino básico (presencial) como o Polo de Apoio Presencial da Universidade Anhanguera - Uniderp que é uma instituição de ensino superior com ensino a distância, ambas são conhecidas pelo seu trabalho ofertado na cidade a sua população.

#### 4.2 CONFIGURAÇÕES DAS INSTITUIÇÕES: PEDAGÓGICA E ADMINISTRATIVA

Para realização da pesquisa foi feito um recorte para melhor análise de estudo, neste sentido ficou definido como campo de ação a realização da investigação nas instituições com tradição na cidade sendo uma escola de pequeno e outra de grande porte. A escola de pequeno porte (aquela que possui menor número de alunos, recursos humanos, recursos técnico-administrativo e espaço físico) tem oferta de educação infantil e ensino fundamental, ou seja, com educação básica. A instituição de grande porte (aquela que possui maior número de alunos, recursos humanos, recursos técnico-administrativo e espaço físico) é a que oferta educação superior na modalidade de ensino a distância.

Quadro 1- Comparação da composição Administrativa e Pedagógica nas Escolas

<b>ESCOLA CEPROM</b>	<b>Universidade Anhanguera UNIDERP</b>
<b>Ensino ofertado:</b> Educação Infantil e Ensino Fundamental I	<b>Ensino ofertado:</b> Ensino Superior EAD e Pós-Graduação
<b>Turnos de aula:</b> Matutino e Vespertino	<b>Turno de aula:</b> Noturno
<b>Nº de alunos:</b> 280 alunos	<b>Nº de alunos:</b> 1100 alunos nos cursos de Graduação
<b>Nº salas:</b> 06 salas de aula, 01 sala de leitura e informática, 02 espaços de lazer onde um deles possui um playground, 01 secretaria, 01 sala dos professores, 01 diretoria e 01 administração.	<b>Nº salas:</b> 12 salas de aula, 01 laboratório de informática, 01 secretaria

Fonte: Dados coletados pelas autoras 2012.

Neste quadro 1 apresenta dados das perguntas foram realizadas buscando levantar as seguintes questões: Qual o ensino ofertado? Os turnos de funcionamento das aulas? Qual o número de alunos? Qual o espaço físico das instituições? Essas foram questões que antes de serem respondidas passaram

pela direção. Assim o quadro 1 ilustra as respostas.

A Escola CEPROM tem 280 alunos, dividido nos turnos matutino e vespertino. Seu espaço físico constitui-se de **seis** salas de aula, **uma** sala de leitura e informática e **dois** espaços de lazer, onde um deles possui um playground, **três** banheiros, **uma** cantina, uma secretaria, uma sala dos professores, uma diretoria e uma administração. É uma escola que atende crianças em que seus pais possuem uma renda mínima de três salários, sendo a maioria das crianças da educação infantil por falta de vagas nas escolas públicas na cidade.

Já o Polo de Apoio Presencial da universidade Anhanguera, conta com cerca de 1100 alunos. A maioria dos alunos são trabalhadores do comércio, funcionários públicos ou autônomos que recebem até três salários mínimos. Recentemente este passou a oferecer cursos de pós-graduação nas áreas da saúde, administração, educação e tecnologia da informação. Em parceria com a Escola Fundamental Paraíso eles possuem um franquias da Nova Formação Profissional e oferecem os cursos profissionalizantes de Assistente Administrativo, Assistente Contábil, Assistente de Departamento Pessoal, Secretariado, Telemarketing, Turismo, Vendas, AutoCad, Desenvolvedor de Websites, Informática e Montagem e Manutenção de Computadores. Os cursos são realizados na modalidade de ensino a distância, possibilitando a flexibilidade de horário onde as matrículas podem ser realizadas a qualquer momento e o custo de sua instalação é menor ao trabalhar com metodologia interativa. Este utiliza o espaço físico disponibilizado para uso da universidade contando com 12 salas de aula e **um** laboratório de informática para uso de todos os cursos.

Essa oferta de ensino condiz com os níveis de educação escritos nas orientações da atual LDB (2013) que no caso da primeira escola oferta educação básica e na universidade ensino superior, com oferta da modalidade de educação a distancia.

No quadro comparativo 1 também visualiza-se que os espaços e o período de aulas escolares correspondem a oferta de ensino proposto pelas instituições. Entende-se por tanto que o espaço e o tempo constituem-se numa espécie de materialidade, de um sistema de valores, de um conjunto de aprendizagens sensoriais e motoras e tantas outras que constituem a realidade escolar. Neste caso, a realidade do espaço e tempo da escola da educação básica e da educação superior, é diferente, uma de ensino presencial com professores, espaços, materiais e turnos fixos e a outra a distância, com horário flexível e acompanhamento de tutores pela plataforma virtual.

### 4.3 CONFIGURAÇÃO DA GESTÃO PEDAGÓGICA E ADMINISTRATIVA

Quadro 2 – Recursos humanos - os profissionais nas instituições<sup>2</sup>

<b>ESCOLA CEPROM</b>	<b>Universidade Anhanguera UNIDERP</b>
<b>Diretora:</b> D. L.	<b>Gestora do Polo:</b> M. E.
<b>Coord. Pedagógica:</b> D. C.	<b>Coord. Pedagógica:</b> W. B.
<b>Secretário Escolar:</b> M. S..	<b>Secretário Escolar:</b> A. C.
<b>Nº Professores:</b> 09 professores.	<b>Nº Tutores:</b> 12 tutores presenciais.
<b>Funcionários em geral:</b> 04 funcionários (auxiliar de direção, merendeira, serviços gerais).	<b>Funcionários em geral:</b> 03 funcionários (auxiliar de direção).

Fonte: Dados coletados pelas autoras 2012.

Neste Quadro 2 buscou-se verificar a composição dos profissionais nas instituições com questões investigativas como: Qual é a composição pedagógica e administrativa? Quem atua na direção, coordenação, secretário e os docentes e suas áreas? Que requisitos são exigidos para atuar nestas áreas? Qual o quadro de funcionários em geral da instituição? A instituição de menor porte tem como composição administrativa diretora, coordenadora pedagógica e orientadora educacional. No quadro docente, conta com **nov**e professores, constam **quatro** funcionários (auxiliar de direção, merendeira, serviços gerais) e **um** secretário escolar que também é proprietário da escola com quem foi realizada a entrevista. As questões já foram citadas e só após a investigação é que verificou-se que o secretário era um dos proprietários ao ser esposa da diretora, cenário que no primeiro contato não foi identificado, assim tudo que a direção respondeu o secretário confirmou. As respostas da investigação constam no quadro 2.

O Polo de Apoio Presencial Anhanguera, tem como composição administrativa a gestora deste, que também é diretora da Escola Fundamental Paraíso, coordenador, 12 tutores presenciais e **três** funcionários que dividem as atividades da secretaria e reprografia. Neste a diretora procurou só conhecer a investigação e confirmando as respostas do secretário.

De acordo com Libaneo (2001, p. 4) “toda instituição escolar necessita de uma estrutura de organização interna, geralmente prevista no Regimento Escolar ou em legislação específica estadual ou municipal”

No caso de instituições privadas a sua estrutura deve está presente no Regimento Escolar (RE), no que se refere à escola, em instituições superiores deve constar no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) que ordenam as funções que asseguram o funcionamento de um todo destas. Nesse estudo se

<sup>2</sup> Para garantir-se o anonimato, procurou-se apenas identificar as letras iniciais dos profissionais.

buscou analisar a organização envolvendo os aspectos pedagógicos, administrativos e tecnológicos.

A composição pedagógica e administrativa, os recursos humanos contribuem na organização e funcionamento da escola e está presente o Setor técnico-administrativo que responde pelas atividades-meio que asseguram o atendimento dos objetivos e funções da escola. Para Libâneo (2010, p. 5) a Secretaria Escolar é quem cuida da documentação, escrituração e correspondência da escola, dos docentes, demais funcionários e dos alunos. Responde também pelo atendimento ao público. Para a realização desses serviços, a escola conta com um secretário e escriturários ou auxiliares da secretaria.

Embora cada instituição de ensino possua sua estrutura e sua funcionalidade, esses processos de organização escolar possuem elementos constitutivos de ação mobilizadora para atingir os objetivos escolares, seja por meio da direção, do secretário escolar, do coordenador pedagógico, vigilância e ou de todo o conjunto.

Quadro 3 - Recursos tecnológicos

ESCOLA CEPROM	Universidade Anhanguera UNIDERP
<b>Meios de Comunicação e Informação:</b> Computador com internet; telefone e fax; Arquivos móveis e informatizados; Reprografia.	<b>Meios de Comunicação e Informação:</b> Computador com internet e telefone; Arquivos móveis e informatizados ( <i>helpdesk</i> ); Reprografia.

Fonte: Dados coletados pelas autoras 2012.

Também neste Quadro 3 buscou-se levantar quais os meios de comunicação e recursos tecnológicos que as instituições de ensino possuíam. A secretaria da Escola CEPROM tem como meios de comunicação o computador com internet, telefones e fax. As informações do registro da escola estão dispostas em um armário na Administração e na secretaria da escola, onde estão arquivados documentos referentes ao controle escolar. Além dos arquivos móveis, a secretaria conta com sistemas informatizados utilizados para registro de boletins e arquivos em uma planilha eletrônica com todos os dados dos alunos – nome, endereço, telefone, filiação, série, turma, etc.

O Polo de Apoio Presencial Anhanguera possui na secretaria acadêmica telefone, computadores com internet, uma impressora e uma sala para cópia e impressão de materiais aos alunos. Um dos armários de arquivo fica na própria secretaria, onde são guardados, dentre outros, comprovantes de atividades complementares que podem ser enviados on-line pelo sistema interno da secretaria. Na sala da Gestora há outro armário de arquivo e documentos referentes aos diversos registros institucionais.

A secretária trabalha também com o *helpdesk* que é utilizado como

intermediação entre os alunos, tutores e os gestores de Campo Grande (cidade que fica na região centro-oeste do Brasil, estado de Mato Grosso do Sul). Helpdesk é um serviço que visa o atendimento a reclamações de clientes. A central de Help Desk atua como elo entre a empresa e seus clientes, deve possuir um sistema ágil de registro e auxílio à solução de problemas, roteamento para especialistas, registros da solução e correlação que permitem ações pró-ativas de caráter preventivo ou corretivo (HELPDESK, 2013). Helpdesk significa serviço de ajuda em português, e é o serviço de apoio a usuários para suporte e resolução de problemas técnicos, informática, telefonia e tecnologias de informação, ou pré e pós-vendas. Este apoio pode ser tanto dentro de uma empresa, quanto externamente, como os Call Center (COHNE, 2013). Este serviço garante a alunos e instituição, a comunicação e interação no ensino a distância.

Em relação à Gestão Administrativa é feita em parte pela diretora M. E. e todas as informações de maior autonomia da gestão pedagógica e administrativa vem do Polo de Campo Grande. Verificou-se que em ambas as instituições de ensino os recursos tecnológicos atuais estão presentes. Segundo Mamede-Neves e Duarte (2008, p 21) há uma “visão recorrente de que as novas Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) são capazes, por elas mesmas, de promover informação, comunicação, interação, colaboração e em consequência disso de construir novos conhecimentos.” As autoras confirmam o potencial da TIC, mas o modo de interação e colaboração estabelecido entre pessoas, não é tão perfeito, já há novas tecnologias e mesmo seu uso atua depende também do domínio e tempo disponível para uma boa comunicação. Assim, tanto na escola como a universidade que utilizam essas aparelhagens seja pelo ensino presencial ou a distância, a qualidade do serviço prestado depende das pessoas e de sua capacidade de domínio tanto relacional como tecnológico. No caso de secretários escolares ou acadêmicos estes precisam, de fato, ter domínio das ferramentas para utilizarem na sua rotina de trabalho. Nas duas instituições de ensino, a questão da tecnologia é muito importante, mas o atendimento ao público presencial ainda é a fonte de maior preocupação entre os profissionais da secretária e dos diretores/gestores das instituições de ensino. O atendimento aos pais e alunos geralmente requer muita atenção, pois qualquer equívoco pode gerar um conflito e provocar situações delicadas, já que as instituições lidam com formação de pessoas.

---

#### 4.4 A ROTINA DO SECRETÁRIO ESCOLAR E ACADÊMICO

---

Quadro 4- A rotina de trabalho

<b>Escola CEPROM</b>	<b>Universidade Anhanguera UNIDERP</b>
<b>Atividades diárias:</b> Atendimento ao público - pais de alunos.	<b>Atividades diárias:</b> Utilização do <i>helpdesk</i> , <i>e-mail</i> interno, atendimento ao público.

<b>Atividades eventuais:</b> Matrículas e emissão de históricos.	<b>Atividades eventuais:</b> Matrículas.
<b>Período de maior trabalho:</b> Fevereiro - início do ano letivo.	<b>Período de maior trabalho:</b> Fevereiro, julho e agosto - início do ano letivo e aplicação das provas de vestibular.
<b>Período de menor trabalho:</b> Julho - férias escolares	<b>Período de menor trabalho:</b> Junho, dezembro e janeiro - férias escolares.

Fonte: Dados coletados pelas autoras 2012.

No quadro 4 relativo a rotina das instituições elaborou-se questões em que averiguo-se quais são as atividades diárias e eventuais? E quais os períodos de maior e menor trabalho nas instituições? Escola CEPROM mostra que esta possui poucos funcionários, mas o trabalho é contínuo, sendo a atividade mais constante do secretário é concretizada na secretaria e na reprografia. Ao ser questionado sobre o que todo secretário deve saber, o entrevistado destacou o atendimento ao público. Para este, essa atividade requer cuidado, pois a maneira de atendimento varia entre as pessoas, algumas são calmas e compreensivas e tem até aquela que está sempre com pressa e nervosa. Dessa forma, como em qualquer setor na área de bens e serviços, é primordial atender bem ao público e saber se comportar diante das situações adversas, seja presencial, por telefone e por e-mails. O secretário relata ainda que a relação com todos os envolvidos do processo educacional é excelente, e infere que um bom relacionamento e atendimento é o sucesso para o crescimento e desenvolvimento da instituição.

Já os entrevistados da Anhanguera, o secretário e a direção, ambos respondem que o bom atendimento é o cartão-postal da faculdade e tem fator essencial para o bom andamento de todos os processos. Expressaram ainda que a secretaria escolar é o lugar em que se efetua o auxílio às necessidades dos alunos devendo todos os problemas/situações serem resolvidos. Para os secretários é de suma importância ter dedicação, organização e humildade para saber conversar e lidar com as diversas situações ocorridas no dia a dia. A secretaria funciona das 14h às 21h e o atendimento ao público é semelhante ao de qualquer instituição e tem seu horário de pico compreendido das 18h às 21. O trabalho da secretaria é mais solicitado pelos alunos, neste espaço também temos público que varia como aqueles que não entendem porque não podem ser recebidos de imediato, enquanto outros são muito compreensíveis, porém de maneira geral a relação com alunos, direção e colegas de trabalho é satisfatória.

Os resultados mostraram que a secretaria escolar é a porta de entrada da instituição e onde todos os procedimentos escolares – matrículas, emissão de históricos e outros documentos são solicitados e realizados. Analisando a estrutura administrativa e pedagógica percebe-se que a Escola CEPROM de pequeno porte, oferta Educação Infantil e Ensino Fundamental, possuindo uma estrutura física, ou seja, um prédio condizente com o número de alunos e as atividades de ensino ofertadas. Enquanto que no Polo de Apoio Presencial da Universidade Anhanguera é de grande porte, por possuir maior número de

alunos, oferta ensino superior na modalidade de educação à distância requer uma estrutura maior, inclusive no período da pesquisa a instituição estava construindo outro espaço para melhor atendimento. No que se refere à rotina de trabalho no campo da profissão, os entrevistados apresentam em suas respostas dados que reflete o que Gianini e Gerardin Junior (2010) discutiram em seu estudo, ao situar o trabalho da secretaria acadêmica de uma instituição de ensino. A realização de matrícula, organização de arquivo e emissão de histórico são atribuições que fazem parte da função desse profissional. No entanto, o ensino a distância é para os entrevistados uma inovação pelo procedimento de realização das atividades realizadas de forma virtual além de presencial. As entrevistas mostrou que os secretários em sua formação tinham dificuldades na utilização dos recursos tecnológicos, bem como as escolas tem dificuldades de possuir esses recursos e seu uso é muito limitado nas instituições diante do contexto atual. Como as instituições estão instaladas em uma cidade que possui um índice de pobreza e o um público com uma renda de até três salários mínimos, as dificuldades de ampliação de novas tecnológicas é maior para as instituições de ensino. Utilização do helpdesk, e-mail interno, atendimento ao público é um exemplo desse procedimento que confirmam com seu uso a autonomia do secretário com as tecnologias da informação e comunicação (BELLONI, 2002, p 121). Mas constatam-se também as dificuldades de ampliação do acesso a novos conhecimentos e práticas tecnológicas de forma a acompanhar o contexto global. Dessa maneira, atuar com uso do helpdesk, e-mail interno, atendimento ao público é estruturar novos habitus. Segundo Bourdieu (2004) habitus é uma maneira de ser permanentemente durável que pode levar a resistir às forças do campo, ou constituir novas formas de reafirmar as forças existentes como relevantes através da prática cotidiana. Assim quando o secretário atua com as novas ferramentas tecnológicas esse passa a ter mais autonomia diante da nova tecnologia educacional e administrativa. Em relação à funcionalidade da escola e a rotina de trabalho algumas questões se confirmam no estudo de Almeida, Souza e Oliveira (2013) ao abordarem a rotina de trabalho como aquela que se altera conforme as novas situações inseridas no contexto da política educacional e diante das necessidades da gestão escolar, bem como o uso das tecnologias. Reckziegel (2013) destaca a importância de o secretário escolar ter conhecimentos em informática, pois a maioria das escolares utiliza a informática, mesmo as escolas públicas possuem softwares que possibilitam a confecção de documentos diversos.

Também foi verificado que há diferença no trabalho do profissional devido à universidade atuar com ensino a distância, o que demanda a utilização de meios de comunicação e atribuições de base virtual. No mais, ambos os secretários atuam na documentação, escrituração e demais processos de regularização, trabalhando em conjunto com a gestão administrativa e pedagógica da Unidade de Ensino. Ambas as secretarias precisavam de mudanças nas práticas, no uso de ferramentas, na demanda de mais recursos

humanos para melhoria do processo de trabalho. Verificou-se que mesmo no Polo de Apoio Presencial da Universidade segundo o entrevistado, este foi montado por ele, e já demonstra a necessidade de inovações constantes para o progresso das atividades. Averiguou-se ainda que nas duas instituições o secretário acadêmico e o escolar, atuam sobre uma estrutura já existente, mas também passam a praticarem novas ações ao perceberem as necessidades da profissão. Assim conhecem e dominam as novas aparelhagens tecnológicas tão necessárias no ambiente de trabalho, seja com público presencial ou à distância. Para a GPR (2006, p. 6) “A secretaria escolar representa perante a comunidade o órgão de maior importância na produção e organização de informações para dentro e para fora da escola.” Assim, compreende-se que é de suma importância ao profissional deste campo de trabalho ter o domínio da gestão da informação e das práticas de trabalho essenciais para atender a comunidade e garantir o funcionamento.

De acordo com o Manual do Secretário Escolar do Governo do Estado do Paraná (GEPR, 2006, p. 9) “a secretaria escolar é um braço executivo da equipe administrativa e pedagógica e dela depende o bom funcionamento da organização escolar”. Nas instituições pesquisadas verificou-se uma relação muito próxima entre a direção e os secretários escolares em todas as ações do trabalho para garantir um bom funcionamento da organização escolar, havendo dificuldades de uma boa relação entre a secretaria e os docentes, devido às cobranças de diários de docentes e tutores no caso do ensino a distância.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

---

O contexto global evidencia que os avanços científicos, tecnológicos e comunicacionais são aspectos que têm alterado as relações sociais e constituído novas formas de atuar no mundo. A sociedade busca cada vez mais inovar seu modo de viver e a educação é um campo privilegiado de produção e difusão de novas tendências propiciadoras de mudanças que operam no seu meio social. Essas mudanças são visíveis não só pelas práticas pedagógicas, mas também pela política de educação que oficializa, direciona, orienta e promove a educação presencial e a distância com utilização de recursos tecnológicos visando atender a demanda social com maior acesso ao conhecimento e a ferramenta produzida na atualidade. Assim, as instituições de ensino precisam investir na qualificação de seus profissionais docentes e demais funcionários. Uma vez que, se percebe que as tecnologias comunicacionais estão presentes no espaço educacional, seja na oferta de ensino presencial ou a distância. Essas tecnologias estão alterando a prática e utilização de recursos administrativos e pedagógicos para atender as necessidades de ensino aprendizagem. E como decorrência disto, o trabalho do secretário nas instituições de ensino também passa por mudanças. Nessa pesquisa foi observada a importância do secretário escolar nas instituições, pois é ele quem realiza todas as principais atividades

na gestão básica e direta da secretaria, buscando o crescimento contínuo da instituição e primando pelo atendimento profissional dado ao público, bem como o relacionamento interpessoal com todos os outros funcionários.

Ao analisar o trabalho do secretário escolar, procurando verificar, descrever e relacionar as suas atribuições em duas instituições pesquisadas, foi percebido que a Escola CEPROM é uma instituição de pequeno porte, possui um secretário recém-credenciado, que por ser proprietário, atua simultaneamente nas atividades de secretaria e direção da escola. Vale ressaltar que por este secretário ser proprietário, este profissional busca desenvolver suas atividades da melhor maneira possível para garantir a boa gestão escolar e a manutenção da instituição na cidade. Já no Polo de Apoio Presencial na Universidade Anhanguera - UNIDERP o secretário não possui o curso, mas tem conhecimentos e domínios práticos. Para um bom desempenho das atividades inerentes à secretaria escolar é estritamente necessário aliar a teoria e a prática, constantemente ligadas, para a melhoria nos métodos de trabalho.

O profissional que atua na secretaria escolar não é somente mais um corpo integrante da comunidade escolar, mas é aquele de quem a escola depende para que todos os seus processos sejam eficazes e eficientes em busca do alcance dos objetivos da instituição. A pesquisa ofereceu uma compreensão melhor quanto à rotina e atribuições do secretário - escolar e acadêmico - tornando possível relacioná-las com as disciplinas estudadas durante o curso técnico em secretaria escolar e buscando oferecer aos atuais e futuros estudantes um melhor entendimento profissional na área em que estão se especializando.

## REFERÊNCIAS

---

ADELINO, F. J. S.; SILVA, M. A. V. A Tecnologia Da Informação Como Agente De Mudança No Perfil Do Profissional De Secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, v. 3, n. 2, p 05-23, jul./dez, 2012.

ALCANTARA, S. R. A. S.; ROCHA, T. L. C. G.; RAMOS, L. *Análise da utilização do facebook na produção de conhecimento técnico por profissionais do secretariado executivo*. In **Revista Expectativa Secretariado Executivo**, Cascavel-Paraná, v. XIV, nº 14, 2015.

ALMEIDA, V. L. F., SOUZA, A. M.; OLIVEIRA, P. N. A profissão e atuação do secretário escolar no ensino público e privado em escolas de São Sebastião - DF. In **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**. São Paulo Disponível em: <<http://coins.sinesp.com.br/2013/pt-br/expo-coins-2013>>. Acesso em 21 de Maio de 2013.

ANDRADE. A. P. R. **O uso das tecnologias na educação**: computador e internet. Universidade de Brasília, 2011. Retirado de Disponível em: <<http://www.fe.unb.br/catedraunescoead/areas/menu/publicacoes/monografias-sobre-tics-na-educacao/o-uso-das-tecnologias-na-educacao-computador>>

-e-internet >. Acesso em 21 de Maio de 2013.

BALLÃO, C. **Metodologia da Pesquisa**. Curitiba: Instituto Federal do Paraná, 2012.

BELLONI, M. L. Ensaio sobre a Ensino a Distância no Brasil. In **Educação & Sociedade**, ano XXIII, nº 78, Abril, 2002.

BOURDIEU. P. **Os usos da ciência**: por uma sociologia Clínica do Campo científico. São Paulo: UNESP, 2004.

CODEPAN. **Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílio São Sebastião**. Retirado de Disponível em:<<http://www.codeplan.df.gov.br/sites/200/216./00000753.pdf>> em 06 de agosto de 2012. Acesso em 21 de Maio de 2013.

COHEN, R. **Implantação de helpdesk e service desk Novatec**. Disponível em: <<http://www.novateceditora.com.br/livros/helpdesk/capitulo9788575221648.pdf>> Acesso em 22 de Maio de 2013.

GDF, **Conheça São Sebastião-2012**. Disponível em: < <http://www.saosebastiao.df.gov.br>> Acesso em 21 de Maio de 2013.

\_\_\_\_ **Manual da Secretaria Escolar**. Secretaria de Estado de Educação. Brasília, 2010.

GIANINI, V. C.; GERARDIN JUNIOR, U. (2010). Gestão Educacional: A atuação do profissional Secretário nas organizações Educacionais. In **Revista de Gestão e Secretariado**. São Paulo, V.1, nº 2, p.32-52, jul/dez.

GIDDENS, A. **O mundo em descontrole**: o que a globalização está fazendo de nós. Rio de Janeiro/São Paulo: Editora Record, 2007.

HELPDESK, *Helpdesk o que é?* 2013. Disponível em:<<http://www.attender.com.br/publico/faq/conc-helpdesk.htm>> Acesso em 21 de Maio de 2013

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 1991.

LIBÂNEO, J. C. (2001). O sistema de organização e gestão da escola. In **Organização e Gestão da Escola** - teoria e prática. 4ª ed. Goiânia: Alternativa.

LDB, **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional**. Disponível em: < <http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/ldb.pdf>> Acesso em 21 de maio de 2013.

LUDKE, M. **Pesquisa em Educação: abordagem qualitativa**. São Paulo: EPU, 1986.  
MAMEDE-NEVES, M. A. C., & DUARTE, R. O contexto dos novos recursos tecnológicos de informação e comunicação e a escola. In **Edu. Soc**. Campinas, vol. Nº104-especial, p.769-789, out.2008.

MORAN, J. M. **Novas Tecnologias e mediação Pedagógica**. São Paulo: Papiros, 2000.

MOTA, A.; MAGUALHÃES, V. (2013). O invejável currículo dos projetos pedagógicos. In **Excelência no secretariado: a importância da profissão nos processos decisórios**. D'Elia, B.; Amorin, M.; sita, M. São Paulo: Editora Ser Mais.

MARTINS, E.; NUNES, W. **Por uma competência intercultural do profissional de secretário brasileiro no meio empresarial bi-tri-pluri-língua**. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013.

QUADROS, T. **Globalização, Novas Tecnologias, Educação e Trabalho: uma reflexão sobre a possibilidade de superação da exclusão**. Disponível em: <[http://www.uesc.br/cpaartigos/globalizacao\\_novas\\_tecnologias\\_educacao\\_trabalho.pdf](http://www.uesc.br/cpaartigos/globalizacao_novas_tecnologias_educacao_trabalho.pdf)>. Acesso em 21 de Maio de 2013.

RECKZIEGEL, M. B. **Secretário de escola: formação acadêmica em secretariado executivo pode ser um diferencial?** Disponível em: <[www.upf.br/seer/index.php/ser/article/download/1733/2011](http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/download/1733/2011)> Acesso em 21 de Maio 2013.

SLAVOV, B.; SLAVOV, R.. **Educação à distância, uma nova modalidade de ensino a Legislação Brasileira**. Disponível em: <[http://www.revistasapere.inf.br/download/segunda/SLAVOV\\_SLAVOV.pdf](http://www.revistasapere.inf.br/download/segunda/SLAVOV_SLAVOV.pdf)> Acesso em 21 de Maio de 2013.

SANTOS, R.; JORGE, I. Utilização da plataforma Moodle por docentes do ensino não superior: o caso da escola EB 2, 3 S. João de Deus. In **Educação, Formação & Tecnologias** (julho, 2013), 6 (1), 68-85. Revista EFT. Disponível em: <<http://eft.educom.pt>>. Acesso em 21 de Maio de 2013.