

GT 5 – Linguagem e Idiomas no Contexto Secretarial

Tema 2: Gêneros textuais/discursivos associados às atividades profissionais do secretariado

ASPECTOS DA PRODUÇÃO TEXTUAL DE ESTUDANTES DE UM CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA MODALIDADE DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UMA INVESTIGAÇÃO BASEADA EM CORPUS

Adriana Czajkowski

Centro Universitário Internacional UNINTER, adriana.cz@uninter.com

Edilaine Cegan

Centro Universitário Internacional UNINTER, edilaine.c@uninter.com

Rodrigo Müller

Universidade Federal da Bahia, UFBA, rodrigomullercwb@gmail.com

Thereza Cristina de Souza Lima

Centro Universitário Internacional UNINTER, thereza.l@uninter.com

Resumo: A atuação secretarial é caracterizada pelo desenvolvimento de atividades diversas que vão da gestão de pessoas e processos à assessoria executiva, perpassando por questões de comunicação organizacional, relacionamento interpessoal, gestão documental, organização de eventos, dentre outras. Todas estas áreas de atuação possuem como base o uso da comunicação e a produção de textos técnicos e relatórios diversos em inúmeras situações. Neste sentido, este estudo busca investigar as características da produção textual de estudantes de um curso de Secretariado Executivo ofertado na modalidade da Educação a Distância em uma instituição de ensino situada na cidade de Curitiba, Paraná. Para tanto, o objetivo da pesquisa é investigar as dificuldades e incorreções relacionadas à produção textual, em Língua Portuguesa, de alunos de graduação de um curso de Secretariado Executivo. Os procedimentos metodológicos baseiam-se nas ferramentas da pesquisa exploratória e descritiva, utilizando como dados para análise relatórios de Estádio Supervisionado e relatórios finais de atividades práticas desenvolvidos pelos estudantes. As análises preliminares da pesquisa indicam problemas na redação de textos técnicos no que tange ao uso inadequado da crase, em questões de regência verbal e colocação de pronomes oblíquos e na dificuldade de diferenciar a conjunção adversativa ‘mas’ do advérbio ‘mais’.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Redação Técnica. Língua Portuguesa.

1 INTRODUÇÃO

A profissão de secretariado executivo se configura como multi e interdisciplinar em função da sua formação acadêmica, da pluralidade das atividades desenvolvidas e pelo encontro de saberes de áreas diversas que se concretiza nas tarefas cotidianas de secretárias e secretários executivos de vários países. No cenário brasileiro, embora a profissão exista há décadas, foi regulamentada em 1985 pela Lei 7.377 que dispõe sobre o exercício da profissão (MAIA; OLIVEIRA, 2015).

Em termos de atuação, além das atividades secretariais, de gestão documental, de assessoria, de gestão de processos e de pessoas, encontram-se atividades relacionadas com os processos e fluxos comunicacionais das organizações. Estes processos comunicacionais englobam várias formas de comunicação, falada, gestual e escrita, tornando-se uma das bases da profissão (CIELO; SCHMIDT; WENNINGKAMP, 2014).

Neste sentido, este estudo recai seu olhar sobre a comunicação escrita, em especial na questão do uso adequado da Língua Portuguesa, visto que as demandas do mercado de trabalho e as determinações legais indicam a produção de textos técnicos, elaboração de relatórios e outras atividades de comunicação escrita em língua portuguesa como inerentes à profissão.

Parte-se da reflexão sobre o papel do uso adequado da língua portuguesa no cotidiano profissional tendo como foco de análise trabalhos produzidos por estudantes de um curso de Secretariado Executivo ofertado na modalidade da Educação a Distância por uma instituição de ensino sediada na cidade de Curitiba, Paraná. No referido curso, com duração de 3 anos (9 quadrimestres) e carga horária total de 3.169 horas, a disciplina de Língua Portuguesa, dividida em temáticas, é ofertada em 6 quadrimestres, com total de 288 horas.

O envolvimento dos autores por meio da atividade docente no referido curso auxilia na construção dos pressupostos iniciais da pesquisa, que indicam a presença de dificuldades na redação técnica em língua portuguesa em elementos basilares da língua: uso inadequado do gerúndio; uso da crase; regência verbal e colocação de pronomes oblíquos; e incapacidade de diferenciar a conjunção adversativa ‘mas’ do advérbio ‘mais’.

Com base nos pressupostos da pesquisa, a questão norteadora do estudo é: ‘quais as dificuldades recorrentes encontradas por estudantes do curso de graduação em Secretariado Executivo na escrita de relatórios técnicos?’

A partir desta questão, o objetivo geral é investigar as dificuldades e incorreções relacionadas à produção textual, em Língua Portuguesa, de alunos de graduação de um curso de Secretariado Executivo.

Para tanto, este trabalho está dividido da seguinte forma: esta introdução com os principais pontos direcionadores do estudo. A seção 2 traz o referencial teórico abordando a formação acadêmica em secretariado executivo, a atuação profissional e o uso da língua portuguesa no cotidiano secretarial. Na seção 3 é abordada a linguística de corpus, teoria que embasa as análises do trabalho. A quarta seção apresenta o percurso metodológico da pesquisa. A seção 5 mostra os resultados e discussões, salientando-se a apresentação de resultados preliminares de um estudo em andamento, seguida das considerações finais e referências utilizadas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 FORMAÇÃO ACADÊMICA EM SECRETARIADO EXECUTIVO

Embora o histórico da profissão demonstre que o desempenho das atividades secretariais esteja intimamente relacionado aos escribas e ao domínio da escrita (CIELO; SCHMIDT; WENNINGKAMP; 2014), há milhares de anos, e cujo primeiro curso de nível superior em Secretariado Executivo no Brasil tenha sido ofertado em 1969 pela Universidade

Federal da Bahia (MAIA; OLIVEIRA, 2015), a profissão só foi regulamentada em 1985 pela Lei 7.377/85 (BRASIL, 1985). Tal lei exige a formação acadêmica específica, podendo a profissão ser exercida a partir da formação em dois níveis:

- Formação Superior (Bacharel ou Tecnólogo): Secretário(a) Executivo (a).
- Formação Técnica: Técnico em secretariado.

De acordo com a Lei 7.377/85, complementada pela Lei 9.261/96:

Art. 2º - Para os efeitos desta lei, é considerado:

I - Secretário-Executivo:

- a) o profissional diplomado no Brasil por Curso Superior de Secretariado, legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior por Curso Superior de Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma da lei;
- b) portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de início da vigência desta lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 4º desta lei;

II - Técnico em Secretariado:

- a) o profissional portador de certificado de conclusão de Curso de Secretariado, em nível de 2º grau;
- b) o portador de certificado de conclusão do 2º grau que, na data da vigência desta lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 5º desta lei.

Ainda no aspecto da regulamentação dos cursos de formação técnica e superior, é necessário observar as diretrizes que orientam a implementação de Cursos Superiores de Secretariado no Brasil, atualmente ofertados como cursos de Bacharelado e Superiores de Tecnologia.

Nesse sentido, são considerados a Resolução CNE/CES nº 3, de 23 de junho de 2005, documento que congrega as Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de Bacharelado em Secretariado Executivo e que fundamenta a elaboração dos projetos pedagógicos destes cursos, além do Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia, cuja edição mais recente foi publicada em 2016.

Tais documentos orientam as instituições de ensino na constituição de suas matrizes curriculares, tomando como ponto de partida a expectativa de um perfil de egresso baseado em competências e habilidades necessárias ao exercício profissional.

No que tange a oferta de cursos de Secretariado no Brasil, de acordo com as informações disponibilizadas na página do E-MEC (2019), tem-se atualmente o seguinte panorama (conforme Quadro 1):

Quadro 1: Número de cursos superiores de Secretariado ofertados no Brasil (2019):

Nomenclatura	Dados Gerais				Dados dos cursos em Atividade			
	Total de Registros no	Em atividade	Em extinção	Extinto	Prese ncial	E A	Bachar elado	Tecnó logo

	E-mec	e	o			D		
Automação de Escritórios e Secretariado	2	1	1	-	1	0		1
Secretariado	106	74	27	5	45	29		74
Secretariado Executivo	104	60	32	12	53	7	55	5
Secretariado Executivo - Bilíngue	20	9	7	4	9	-	9	-
Secretariado Executivo Bilíngue - Português/Inglês	2	2	0	0	2	-	2	-
Secretariado Executivo Trilíngue	16	10	4	2	9	1	10	-
Secretário Executivo Trilíngue (Português, Inglês e Espanhol)	1	-	1	0	-	-	-	-
	251	156	72	23	119	37	76	80
			95		156		156	

Fonte: Adaptado a partir do Cadastro Nacional de Cursos e Instituições de Educação Superior (E-MEC, 2019).

De um total de 251 registros no E-Mec, há 156 cursos em atividade, divididos em 76 Bacharelados e 80 Tecnólogos, dos quais 119 são ofertados presencialmente e 37 ofertados na modalidade da Educação a Distância. Os dados apresentados permitem a reflexão sobre os rumos que a profissão vem tomando, considerando o número de cursos extintos e em extinção (95), bem como a o aumento dos cursos Tecnólogos em comparação com os cursos de Bacharelado.

Nesse sentido, observa-se que a profissão e a formação em Secretariado precisam acompanhar o desenvolvimento do mercado e, principalmente, da inserção da tecnologia como importante aliada no desempenho das atividades secretariais, o que pode ser comprovado pelo surgimento de novas atividades voltadas para o uso da tecnologia dentro do escopo de atividades inerentes ao secretariado.

Pesquisas mostram que existe um movimento interessante de construção de autonomia e independência profissional. Isso é possível de ser observado quando a atividade secretarial se expande para além dos escritórios, criando oportunidades de trabalho em Home Office, na Consultoria e nas Assessorias Virtuais, cujo conteúdo será descrito na seção 2.2 do presente artigo. De acordo com Santos e Moretto (2011), os profissionais passaram a ser mais exigidos intelectualmente, devendo apresentar condições de absorver e utilizar informações, além de capacidade para operar novas tecnologias, em especial as tecnologias da informação e comunicação (TIC).

Entende-se que, embora a prática ainda mantenha os aspectos tradicionais esperados da profissão e previstos em legislação específica, já existem formações acadêmicas que apontam para a necessidade de preparação de um profissional secretário (a) capaz de interagir e usufruir das oportunidades que se constituem como tendências profissionais incluindo a realidade do trabalho remoto, da assessoria à profissionais liberais, dos influenciadores digitais, do e-business e de todo um nicho de atuação que vem se construindo virtualmente.

Contudo, nesse contexto de oportunidades, no qual a comunicação escrita é um dos alicerces na construção de imagem pessoal e de relacionamentos, além de ser a ponte para

várias atividades de gestão, evidencia-se a necessidade eminente de lançar um olhar atento e reflexivo, dentro do contexto da formação acadêmica em secretariado, para uma das bases originárias da profissão: o domínio da linguagem e da escrita.

2.2 ATUAÇÃO PROFISSIONAL EM SECRETARIADO

O avanço da demanda por profissionais capacitados pelas organizações é uma realidade na atual conjuntura, provocando debates nos diferentes ambientes: acadêmico e organizacional. Nesse sentido, é importante observar as mudanças no mercado, nas cadeias produtivas e nas instituições, as quais culminam na necessidade de atualização constante dos agentes e profissionais inseridos nestes espaços, incluindo o profissional de secretariado (FROTA; SENS, 2017; SOUZA; GALINDO; MARTINS, 2015).

É certo que o atual desenvolvimento do mercado se aproxima dos preceitos relacionados à tecnologia, internacionalização, globalização, sustentabilidade, competitividade, inovações, informações, conhecimentos, entre outros, os quais reforçam a necessidade das organizações enfrentarem a dinâmica de competição e permanência no mercado por meio de profissionais capacitados e que aprendem continuamente (NYEGRAY, 2016).

Diante dessa perspectiva, uma forma interessante de se compreender o contexto evolutivo da atuação do secretário executivo nas organizações é estudá-lo conforme as pesquisas científicas realizadas na área. Cielo, Schimdt e Wenningkamp (2014), por exemplo, refletem sobre as conquistas que a profissão secretarial vem alcançando no ambiente profissional. As autoras explicam que a profissão secretarial tem suas origens associadas aos escribas (mencionados na seção 2.1 do presente artigo), considerados personagens da antiguidade com amplo domínio de conteúdos intelectuais, escrita, matemática, contabilidade geografia, cultura e história. Eles ocupavam relevantes cargos públicos pois, além da responsabilidade pela escrita, conheciam as rotinas administrativas e realizavam as atividades como secretários do estado, assessorando as decisões de grandes líderes da época.

Vale ressaltar que, tomando como base o secretário nos tempos mais remotos, a figura masculina era eminente na profissão. A inserção da mulher nas funções relacionadas ao secretariado ocorreu a partir da década de 1930, cuja necessidade dela assumir os postos de trabalho ocorreu pela escassez da mão de obra masculina destinada aos campos de batalha no período dos grandes conflitos mundiais (Primeira e Segunda Guerras Mundiais) (MAIA; OLIVEIRA, 2015).

Maia e Oliveira (2015) corroboram afirmando que a profissão de secretário é uma das primeiras a surgirem no mundo. Contudo, o curso pelo reconhecimento da profissão em prol da atuação do secretário executivo nas organizações engloba fatos importantes como: (a) a instituição do dia 30 de setembro para comemoração do Dia do Profissional de Secretariado, (b) organização da categoria profissional e a criação da Abes – Associação Brasileira de Entidades de Secretárias (em 1976), fortalecimento da profissão na década de 1970 – período em que os gestores passam a considerar o profissional de secretariado como membro dinâmico da equipe de trabalho, (c) criação do código de ética da profissão, lei de

regulamentação da profissão¹ e constituição dos sindicatos de classe e da Fenassec (Federação Nacional das Secretárias e Secretários Executivos), na década de 1980.

Ademais, a partir do século XXI, a atuação do profissional de secretariado se intensifica, tornando-se um colaborador co-gestor, assessor no campo gerencial, consultor e empreendedor de negócios, exercendo o trabalho em organizações públicas, privadas, nacionais, internacionais, de diferentes setores (indústria, comércio e serviços), de pequeno a grande porte. Cielo, Schimdt e Wenningkamp (2014) afirmam que o atual perfil do secretário executivo se caracteriza principalmente pelo comprometimento com as atividades de rotina, pensamento estratégico, gestão de informações e documentos, suporte à liderança, apoio à tomada de decisões e solução de problemas e conflitos.

Paes *et al* (2015) evidenciam em seus estudos as novas formas de inserção do secretário executivo no ambiente corporativo, pois para os autores existe um avanço profissional em decorrência da crescente pluralidade do mercado secretarial. Nessa perspectiva, mencionam-se as áreas que representam oportunidades de atuação profissional ao secretário executivo: (a) assessoria: apoio e organização da rotina dos líderes e gestores, suporte às áreas e setores da organização, facilitando o exercício das atividades em prol dos objetivos organizacionais; (b) coordenação de pessoas e processos; (c) sistema de trabalho secretarial remoto (home office); (d) pool secretarial: grupo de secretários(as) que assessoram os gestores de uma empresa, sem exclusividade; (e) consultoria: aconselhamento para melhoramento de processos organizacionais, facilitando as mudanças; dentre outras áreas.

Em suma, para que o secretário executivo se consolide no mercado de trabalho contemporâneo e responda as demandas de trabalho acima mencionadas, é essencial o desenvolvimento das habilidades de comunicação, somadas ao conhecimento e domínio da língua portuguesa, necessárias a todas as atividades desenvolvidas no âmbito organizacional.

2.3 A LÍNGUA PORTUGUESA NO COTIDIANO SECRETARIAL

Para os profissionais de secretariado, escrever e falar corretamente não são apenas diferenciais, mas sim exigências, já que as atividades desenvolvidas pelo secretário executivo nas organizações relacionam-se com a comunicação (falada ou escrita).

No Catálogo Nacional dos Cursos Superiores de Tecnologia e nas DCN dos bacharelados em Secretariado Executivo, bem como na lei que regulamenta a profissão (Lei nº 7.377/1985), o que se espera desse profissional, entre outras atividades, é a comunicação e redação de textos técnicos e o aprofundamento da Língua Nacional, conforme descrito na Lei nº 7.377/1985, em seu artigo 4º, ao tratar das atribuições profissionais:

- * IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;
- * V - interpretação e sintetização de textos e documentos;

¹ As Leis que regulamentam a profissão de secretariado no Brasil são: a Lei n. 7.377, de 30 de setembro de 1985, complementada pela Lei n. 9.261, de 10 de janeiro de 1996. A importância destas leis no âmbito da atuação do secretário executivo está na garantia de reconhecimento da profissão na sociedade, deixando de ser apenas uma atividade, direcionando as suas responsabilidades nas organizações (MAIA; OLIVEIRA, 2015).

- * VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro;
- * VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa (BRASIL, 1985).

O papel da Língua Portuguesa também vem se constituindo como objeto de estudo de pesquisadores da área secretarial, como se observa em Souza e Galvão (2015). De acordo com os resultados apresentados pelas autoras, é necessário que as matrizes curriculares dos cursos de Secretariado Executivo sejam aprimoradas, com vistas a atender as exigências do mercado de trabalho. Consideram, ainda, que a carga horária de disciplinas destinadas a língua portuguesa seja ampliada:

(...) as regiões Sul, Sudeste e Centro-oeste, regiões com melhores índices de Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) do Brasil, destinam uma carga horária maior ao estudo da Língua Portuguesa e disciplinas correlatas (de quatro a seis semestres do curso), enquanto que as regiões Norte e Nordeste, os mais baixos índices de IDHM do Brasil, atribuem à sua matriz curricular carga horária inferior para tal disciplina (dois a quatro semestres) (SOUZA; GALVÃO, 2015, p. 61).

A carência e a importância que a língua portuguesa tem no âmbito dos profissionais também podem ser vistas ao analisar os dados dos processos de recrutamento e seleção das organizações brasileiras. Nos anúncios de vagas de emprego, os quais objetivam recrutar profissionais que atendam às exigências da vaga, falar e escrever corretamente são requisitos solicitados e analisados posteriormente no decorrer dos processos de seleção, conforme aponta pesquisa desenvolvida pela consultoria Catho (2014), e ilustrada no Quadro 2.

Os erros de português respondem por 34% das eliminações dos candidatos nos processos de seleção. Nessa mesma pesquisa, no item **frequência e gravidade de comportamentos em entrevistas**, cometer erros de português obteve 3,7 de pontuação, considerando a escala de 1 não grave e a 5 para grave.

Quadro 2 - Frequência e gravidade de comportamentos em entrevistas

Comportamentos em entrevistas	Pontuação
Mentir sobre a formação ou sobre a experiência profissional	4,7
Falar palavrões	4,5
Demonstrar arrogância	4,3
Falar mal do chefe e/ou da empresa anterior	4
Chegar atrasado	3,8
Cometer erros de português	3,7
Falar gírias	3,5
Manter o celular ligado	3,4
Emitir opiniões extremistas sobre assuntos polêmicos como política futebol e religião	3,2
Falar demais	3,1
Demonstrar insegurança	2,7
Falar apenas o que lhe foi perguntado	2,7

Fonte: Adaptado de Pesquisa dos Profissionais Brasileiros: Um panorama sobre contratação, demissão e carreira. (Catho, 2014, p. 65)

Estas discussões preliminares permitem inferir que a língua portuguesa, e seu uso adequado nas atividades secretariais, é um elemento constituinte e basilar para a profissão e para a formação em secretariado visto que se constitui como ferramenta para os processos comunicacionais e é uma das demandas do mercado de trabalho.

Neste contexto, e a partir da problemática apresentada na introdução, volta-se o olhar para a língua portuguesa e seu uso em relatórios desenvolvidos por estudantes de Secretariado Executivo de um curso na modalidade da Educação a Distância. Para tanto, a próxima seção apresenta a base conceitual da análise dos textos selecionados, seguida da descrição da metodologia e das discussões. Considerando-se os aspectos supracitados bem como o fato de que a educação a distância envolve um número significativo de alunos e metodologias diferentes para o ensino da Língua Portuguesa, optou-se por agregar a Linguística de Corpus à presente investigação.

3 LINGUÍSTICA DE *CORPUS*

A linguística de corpus adota uma abordagem empírica, segundo a qual o conhecimento se origina na experiência e tem como elemento central a visão probabilística da linguagem. Na linguística, o empirismo significa dar primazia aos estudos provenientes da observação da linguagem, em geral reunidos sob a forma de um corpus. O empirismo coloca-se em oposição ao racionalismo, segundo o qual, em linhas gerais, o conhecimento provém de princípios estabelecidos a priori. Daí a oposição entre Chomsky (1965), expoente do racionalismo na linguística, e Halliday (1991), que segue a tradição empírica. Desse modo, a linguística de corpus coaduna-se, em certa medida, com a linguística de Halliday. Apesar de não se definir como um linguista de corpus, “parte de sua teoria se encaixa nos preceitos da linguística de corpus e serve como arcabouço teórico no qual ela pode se incluir” (BERBER SARDINHA, 2004, p. 34-35).

Em relação ao estatuto da Linguística de Corpus, de acordo com Berber Sardinha (2004,), não se trata apenas de um conjunto de ferramentas nem de uma metodologia, mas sim de uma “nova abordagem de pesquisa e, na verdade, uma nova abordagem filosófica” (BERBER SARDINHA, 2004, p.37).

A respeito da área de atuação da disciplina, Berber Sardinha (2004, p.32) entende que:

A linguística de corpus ocupa-se da coleta e exploração de corpora, ou conjunto de dados linguísticos textuais que foram coletados criteriosamente com o propósito de servirem para a pesquisa de uma língua ou variedade linguística. Como tal dedica-se à exploração da linguagem através de evidências empíricas extraídas por meio de computador.

Faz-se importante também mencionar a definição de corpus: o termo latim “corpus” significa “corpo, conjunto de documento sobre determinado assunto” (dicionário Larousse, 1999, p. 270). Segundo Berber Sardinha (2004, p. 3), estudos baseados em corpus existem

desde a Antiguidade. Na Grécia Antiga, Alexandre o Grande definiu o Corpus Helenístico. Na Idade Média, produziam-se corpora de citações da Bíblia.

De acordo com Berber Sardinha (Idem), durante o século XX houve muitos educadores como Thorndike (1921) e linguistas como Fries (1952) que se dedicaram à descrição da linguagem por meio de corpora. A ênfase, porém, era para o ensino de línguas. Atualmente, a linguística de corpus enfoca, principalmente, a descrição da linguagem e não tanto a pedagogia.

A necessidade de corpus para o estudo da língua e da tradução parece, de maneira geral, partir da variação intra-interlinguística. Como enfatiza Marcuschi:

A língua, sabidamente, não é um conjunto de rotinas e sim um contínuo muito diversificado e complexo de atividades sócio-interativas pelas quais os indivíduos em condições específicas produzem sentidos públicos partilháveis. Portanto, inerente a todas as línguas humanas, a variação é incontornável e torna condição necessária a utilização de corpora linguísticos por parte de quem se dedica ao estudo de atividades linguísticas situadas (MARCUSCHI, 2001, apud CAMARGO, 2003, p. 77).

Há diferentes conceituações do termo “corpus”. Devido à definição de Sanchez, a seguir, incorporar as características principais para a compilação de corpus eletrônico, Berber Sardinha considera-a uma das mais completas, portanto é a que se adotou para esta investigação:

Um conjunto de dados linguísticos (pertencentes ao uso oral ou escrito da língua, ou a ambos), sistematizados segundo determinados critérios, suficientemente extenso em amplitude e profundidade, de maneira que sejam representativos da totalidade do uso linguístico ou de algum de seus âmbitos, dispostos de tal modo que possam ser processados por computador, com a finalidade de propiciar resultados vários e úteis para a descrição e análise (SANCHEZ, 1996, p. 8-9, apud BERBER SARDINHA, 2004, p. 18).

Conforme mencionado anteriormente, a presente pesquisa apresenta um aspecto bastante pragmático, motivo pelo qual compilou-se um corpus monolíngue, a fim de se observarem e se corrigirem possíveis incorreções de língua portuguesa.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

No que diz respeito a procedimentos metodológicos, trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva, utilizando-se como técnicas de pesquisa a investigação bibliográfica, a pesquisa documental e a análise textual (CRESWELL; CLARCK, 2013) por meio da Linguística de Corpus (SARDINHA, 2004).

Como objetos de estudo foram utilizados Relatórios de Estágio Supervisionado, elaborados na disciplina de Estágio Supervisionado do ano de 2018 e relatórios de atividades práticas desenvolvidas entre os anos de 2016 a 2018 no curso de Bacharelado em Secretariado Executivo na modalidade da Educação a Distância de uma instituição de ensino superior sediada na cidade de Curitiba, Paraná. Ao total foram utilizados 17 relatórios de estágio

supervisionado contendo cerca de 30 páginas cada, mais 52 relatórios de atividades práticas, contendo cerca de três páginas cada.

Após coletados, os textos dos relatórios foram compilados em um único documento para posterior tratamento eletrônico e a ferramenta computacional utilizada foi o WordSmith Tools, versão 7, criado por Mike Scott. Desse modo, o corpus de análise, salvo em formato txt, é composto de cerca de 80.000 (oitenta mil) palavras *tokens*.

Para o tratamento dos dados, foram realizadas análises de cunho quantitativo e qualitativo com base nos resultados alcançados por meio do uso da Linguística de Corpus para encontrar as imprecisões e incorreções gramaticais existentes na redação dos relatórios utilizados no corpus da pesquisa.

Primeiramente, foi usada a ferramenta *Wordlist* para levantar a lista de palavras que compõe o corpus. Em seguida, foi utilizada a ferramenta *Keyword* para levantar as palavras-chave, que serão consideradas como nódulos para a pesquisa.

Para a conclusão da investigação, pretende-se usar tais nódulos como base e fonte de direcionamento em relação às dificuldades e às incorreções de Língua Portuguesa que podem ter ocorrido na redação do texto.

No que tange a incorreções, a intenção inicial foi observar, mais especificamente, vícios de linguagem, tais como, o uso do gerúndio inadequado, o uso errôneo de pronomes pessoais do caso oblíquo, acentuação tônica e a diferenciação da conjunção adversativa ‘mas’ do advérbio ‘mais’.

Fez-se também uso da ferramenta *Concord* a fim de se observarem as linhas de concordância com os nódulos em seu contexto, permitindo observar a inserção das expressões delimitadas e seu uso.

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES PRELIMINARES

Os trabalhos analisados são resultado de atividades acadêmicas como o Estágio Supervisionado e como outras atividades que demandam produção de relatório ao final de sua programação. Neste sentido, tendo como corpus da pesquisa um documento único com aproximadamente 80.000 palavras, as análises foram realizadas a partir do tratamento eletrônico do documento na ferramenta WordSmith Tools.

A primeira etapa da análise foi a listagem das palavras para verificar as recorrências mais comuns e em seguida buscar a forma de utilização de: (i) uso inadequado do gerúndio; (ii) uso da crase; (iii) regência verbal e colocação de pronomes oblíquos; (iv) acentuação tônica em verbos oxítonos; e (v) incapacidade de diferenciar a conjunção adversativa ‘mas’ do advérbio ‘mais’.

Durante a análise não se observou a presença de redação com o uso inadequado do gerúndio.

Por outro lado, em termos de utilização da crase foi possível perceber erros de redação, o que indica um ponto crítico de compreensão do uso adequado da crase em textos em língua portuguesa, conforme textos a seguir:

Não foi possível **à todas** da equipe ouvir a palestra, pois algumas meninas estavam ocupadas montando as mesas do coquetel (TEXTO EXTRAÍDO DO CORPUS DE ANÁLISE, 2019).

No geral, **à experiência** do evento foi maravilhosa, apesar de tudo houve interação, união e comprometimento (TEXTO EXTRAÍDO DO CORPUS DE ANÁLISE, 2019).

Com relação à regência verbal e colocação de pronomes oblíquos, foram identificados problemas de redação, conforme segue:

Porém ela tinha uma visão maior e queria ampliar seu negócio. Foi quando um grande **amigo lhe ajudou** com a ideia de criar uma empresa em que ela própria faria a gestão de documentos das organizações (TEXTO EXTRAÍDO DO CORPUS DE ANÁLISE, 2019).

O fato de ter o cargo de chefe **não lhe torna** um líder (TEXTO EXTRAÍDO DO CORPUS DE ANÁLISE, 2019).

A Figura 1, a seguir, exemplifica a ferramenta de análise no caso do uso de pronomes oblíquos, indicando no texto onde as expressões *lhe/lhes* são utilizadas e oportunizando a identificação do uso adequado, ou não, da regência verbal neste contexto:

Figura 1 – Análise de concordância no uso dos pronomes oblíquos: o caso do pronome *lhe/lhes*

N	Concordance	Set	Tag	Word #	t. #	os. #	. #	os. #	. #	os. #	File	%
1	quando solicitada, bem como deixar de lhe dar explicações necessárias a sua	45.347	1496	0%	34	0%	0	0%	0	0%	\\corpus sec.txt	90%
2	acesso a seu prontuario, deixar de lhe fornecer copia quando solicitada,	45.338	496	8%	34	0%	0	0%	0	0%	\\corpus sec.txt	90%
3	o cliente procura aquele que melhor lhe satisfaz, trocando com facilidade	36.343	996	8%	33	4%	0	4%	0	4%	\\corpus sec.txt	84%
4	para eu continuar estudando, para dar- lhe um futuro melhor e oferecer uma mae	33.216	844	6%	33	5%	0	2%	0	2%	\\corpus sec.txt	82%
5	que recebe uma entrada (input), agrega- lhe valor e gera uma saida (output) para	30.718	728	9%	33	1%	0	0%	0	0%	\\corpus sec.txt	80%
6	demonstrando nessa area, esse cliente lhe ofereceu a oportunidade de ingressar	25.340	465	7%	33	9%	0	6%	0	6%	\\corpus sec.txt	77%
7	que enseja uma reflexao a partir do que lhe e oferecido. Por fim, o interesse	95.855	004	4%	21	3%	0	6%	0	6%	\\corpus sec.txt	58%
8	a sua assinatura e a data em que lhe foi entregue. Tais situacoes podem	93.078	891	6%	12	8%	0	4%	0	4%	\\corpus sec.txt	56%
9	e levasse ate o mesmo para mostrar- lhe a sua assinatura e a data em que lhe	93.069	891	9%	12	8%	0	4%	0	4%	\\corpus sec.txt	56%
10	pode tambem, caso a organizacao lhe conceda tal poder, liderar pessoas	89.617	781	5%	12	9%	0	2%	0	2%	\\corpus sec.txt	54%
11	ano de sua realizacao, essa assinatura lhe da o respaldo para acaso ocorra	80.089	394	9%	12	4%	0	5%	0	5%	\\corpus sec.txt	48%
12	especificos da area comercial, porem lhe dara uma base para a producao de	78.759	301	0%	12	0%	0	4%	0	4%	\\corpus sec.txt	47%
13	empresa fornecedora sem que esta lhe oferecesse algum tipo de vantagem.	64.539	743	6%	12	3%	0	4%	0	4%	\\corpus sec.txt	38%
14	um acesso interativo e que lhe possibilite o conhecimento dos	63.661	712	8%	12	0%	0	4%	0	4%	\\corpus sec.txt	37%
15	para que o proximo saibamos como lhe dar com nossos desafios. Bruna	62.120	626	4%	12	6%	0	3%	0	3%	\\corpus sec.txt	36%
16	negocio. Foi quando um grande amigo lhe ajudou com a ideia de criar uma	37.499	649	7%	6	1%	0	6%	0	6%	\\corpus sec.txt	22%
17	voce se ve daqui a 5 anos? * Algo lhe marcou durante a sua atuacao	32.106	389	1%	5	7%	0	2%	0	2%	\\corpus sec.txt	18%
18	o seu tempo, pois qualquer erro pode lhe acarretar muitos problemas. Nao se	25.100	086	8%	4	6%	0	7%	0	7%	\\corpus sec.txt	14%
19	longe e sabe que sua carreira esta lhe proporcionando essa oportunidade,	23.337	023	8%	4	2%	0	6%	0	6%	\\corpus sec.txt	13%
20	esse caminho, por situacoes que a vida lhe causou, por ter um genio e	23.296	023	8%	4	2%	0	6%	0	6%	\\corpus sec.txt	13%
21	estar pronto para qualquer tarefa que lhe seja proposta, assim desenvolver um	21.449	929	7%	1	9%	0	5%	0	5%	\\corpus sec.txt	12%
22	dos assuntos e documentos que lhe sao confiados, estabelecer e manter	19.145	824	7%	1	0%	0	3%	0	3%	\\corpus sec.txt	11%
23	na execucao das atividades que lhe sao confiadas, com isso sempre	13.325	544	6%	0	5%	0	9%	0	9%	\\corpus sec.txt	8%
24	Executivo esteja comprometido, sendo- lhe desta forma, delegadas	12.934	533	3%	0	3%	0	9%	0	9%	\\corpus sec.txt	7%

Fonte: PrintScreen da página da ferramenta Concord no software WordSmith Tools (2019).

No caso da acentuação tônica em verbos oxítonos observou-se a falta de acentuação em vários casos, como nos textos descritos a seguir:

Tenho que melhorar e através disso que percebi meus erros, acertos, comodismo, onde sei muito bem que não me levam a lugar algum, tenho milhares de objetivos e

sonhos, e só vou conseguir **conquista-los** mudando várias situações da minha vida (TEXTO EXTRAÍDO DO CORPUS DE ANÁLISE, 2019).

Diferente do nosso desejo atual que é tornar todos leitores e **faze-los** ler muitos livros (TEXTO EXTRAÍDO DO CORPUS DE ANÁLISE, 2019).

De outra parte, item que se destaca na pesquisa é a incorreção na diferenciação da conjunção adversativa ‘mas’ do advérbio ‘mais’.

É um trabalho árduo, **mais** muito gratificante, as pessoas que foram elogiando, e falando só coisas boas (TEXTO EXTRAÍDO DO CORPUS DE ANÁLISE, 2019).

Foi uma experiência nova, já havia participado de muitos eventos, **mais** estar à frente e fazer o evento acontecer ainda não (TEXTO EXTRAÍDO DO CORPUS DE ANÁLISE, 2019).

Não foi fácil desenvolver esse trabalho, **mais** no final o sentimento de gratidão e orgulho compensou todas as dificuldades (TEXTO EXTRAÍDO DO CORPUS DE ANÁLISE, 2019).

Estes extratos e análises preliminares permitem perceber algumas das dificuldades da redação de documentos técnicos em língua portuguesa por parte dos estudantes do curso analisado. Os dados contrastam com as ementas das disciplinas de Língua Portuguesa ofertadas durante seis quadrimestres do curso, nas quais todas as temáticas identificadas são abordadas, conforme Quadro 2, a seguir:

Quadro 2 – Disciplinas de Língua Portuguesa e suas ementas no curso de Secretariado Executivo da Instituição XYZ

Disciplina	Ementa
Língua Portuguesa: Compreensão Textual (72 horas)	Elementos de textualidade. Intertextualidade. Coerência. Coesão. Qualidade de um texto. Texto poesia e música. Leitura/compreensão/interpretação. Cultura e variedade linguística. Acentuação. Ortografia. Propaganda: textos midiáticos. Leitura; compreensão; interpretação. A oralidade. Verbos regulares. Verbos irregulares. Crônica. Leitura; compreensão; interpretação. Uso do subjuntivo. Erros e dúvidas frequentes. Vícios de linguagem. Textos narrativos: leitura; compreensão; interpretação. Pontuação. Gerúndio. Concordância nominal. Textos dissertativos: Leitura; compreensão; interpretação. Concordância verbal. Regência verbal. Crase.
Língua Portuguesa: Redação Empresarial (72 horas)	Elementos de textualidade. Coesão/coerência. Aceitabilidade, informatividade, situacionalidade, intencionalidade e intertextualidade. E-mail: Leitura; compreensão; interpretação. Pronomes pessoais e de tratamento. Carta: leitura; compreensão; interpretação. Pronomes relativos. Vícios de linguagem 1: barbarismo, solecismo e cacofonia. Ofício (manual de redação): Leitura; compreensão; interpretação. Colocação pronominal 2. Ata: Leitura; compreensão; interpretação. Conjunções. Relatório: Leitura; compreensão; interpretação. Vícios de linguagem 2: pleonismo e outros vícios e casos especiais (gerundismo, porque, onde – aonde).
Língua Portuguesa: Leitura e Interpretação de Textos (36 horas)	Noções de linguagem, texto e discurso. Processos de leitura: uso instrumental: leitura ativa, analítica e crítica. Concepções. Funções. Fatores, níveis e avaliação da compreensão leitora. Estratégias de leitura. Produção da escrita: função social da escrita. Texto e textualidade. Aspectos do processo da produção textual. Gêneros textuais diversos. Elementos básicos para a produção de textos: articulação

	morfossintática do texto. Coerência e coesão textual. Organização interna dos parágrafos. Ligação semântica entre os parágrafos. Correção gramatical. Variedade lexical. Funções da linguagem. Noções de texto. Preparação de textos científicos. Reconhecimento dos mecanismos de produção de textualidade. Leitura e produção de resumos, paráfrases e resenhas.
Língua Portuguesa: Tópicos Gramaticais (36 horas)	Noções e conceitos básicos: o sintagma e seus tipos, constituintes imediatos. Conceitos de sintaxe, frase, oração e período. Relações sintagmáticas e os termos da oração. Análise sintática por meio de esquemas gráficos. O período composto e sua organização em português. Coordenação e subordinação. Sintaxe de Regência, Concordância e Colocação. Sintaxe e pontuação.
Língua Portuguesa: Comunicação Oral (36 horas)	Fundamentos da comunicação para conversação em público. Etapas do desenvolvimento da linguagem oral. Técnicas e estratégias de comunicação oral. Planejamento e elaboração de reuniões e seminários. A comunicação nos trabalhos de grupo. Soluções de problemas de comunicação empresarial/institucional.
Língua Portuguesa: Produção e Análise de Documentos (36 horas)	Análise dos documentos oficiais orientadores da produção textual. O conceito de documento e suas problematizações. Prática de análise linguística e reescrita de textos. Proposições metodológicas para elaboração de documentos.

Fonte: Elaborado com base em Projeto Pedagógico de Curso (2019).

Ao considerar que são ofertadas 288 horas de disciplinas de Língua Portuguesa com aulas presenciais e materiais gravados disponibilizados durante todo o curso, a situação de erros em questões fundamentais da língua portuguesa é preocupante na medida em que se considera o idioma natural como ferramenta básica de trabalho para o secretariado executivo.

Neste sentido, vê-se a necessidade de analisar as metodologias de ensino utilizadas, bem como demanda a busca por novas ferramentas que venham a suprir a defasagem do ensino médio e oportunizem melhorias no aprendizado das questões práticas da língua portuguesa.

De outra parte, considerando-se que o estudo está em desenvolvimento, acredita-se na possibilidade de identificação de medidas corretivas para o aprendizado do idioma e para a redação técnica por meio de ferramentas e metodologias específicas para a redação em língua portuguesa.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das discussões realizadas e dos dados apresentados, verificou-se que existem dificuldades na redação de textos técnicos em língua portuguesa por parte dos estudantes do curso de Secretariado Executivo investigado, como ficou evidenciado pelos resultados da análise baseada na Linguística de Corpus.

Ao contrário do que se imaginou a priori, nos pressupostos da pesquisa, não foram encontrados problemas e incorreções referentes ao uso inadequado do gerúndio. Esta característica não foi observada nos textos analisados.

De outra parte, foram percebidos inúmeros resultados de uso incorreto da crase e de utilização inadequada dos pronomes oblíquos, com ênfase para o uso do pronome oblíquo átono *lhe/lhes*. Ainda, foram percebidas incorreções referentes à acentuação tônica dos verbos oxítonos, de forma que foram percebidas ocorrências de falta de acentuação nos respectivos

verbos. Por fim, a questão da diferenciação entre a conjunção adversativa ‘mas’ do advérbio ‘mais’ ficou evidenciada como um dos grandes problemas de redação.

Todas estas situações são abordadas dentro das disciplinas de Língua Portuguesa ofertadas durante 6 quadrimestres do curso (com um total de 9 quadrimestres), o que mostra ainda uma demanda por aprendizado de questões técnicas da língua, em especial na redação de documentos e textos técnicos, como é o caso de relatórios.

Neste sentido, com base nas discussões realizadas até o momento, verifica-se que os estudantes do curso de Secretariado Executivo da instituição analisada apresentam problemas de redação no idioma natural, o que demanda posturas teóricas, metodológicas e práticas para sua correção.

Para tanto, as demais análises deste estudo ainda serão realizadas para que se possa propor uma metodologia de ação corretiva nos principais problemas identificados. Ainda, o estudo permite inferir que a problemática da redação de documentos técnicos pode ocorrer em outras instituições, de forma que o estudo pode ser replicado em outros grupos e a partir de outros corpus de análise para identificar, dentro da área secretarial, as principais questões a serem melhoradas na formação acadêmica em secretariado executivo, em especial no que tange ao uso correto da língua portuguesa, elemento essencial na atuação profissional.

REFERÊNCIAS

- ANJOS, Érika dos. Erros de português respondem por 34% das eliminações dos candidatos. **Conselho Regional de Administração do Rio de Janeiro**. 2019. Disponível em: <https://cra-rj.adm.br/erros-de-portugues-respndem-por-34-das-eliminacoes-dos-candidatos/>. Acesso em 22 jul. 2019
- BERBER SARDINHA, Tony. **Linguística de Corpus**. São Paulo: Manole, 2004.
- BERNARDON, Maura. A linguística aplicada, a pesquisa e o Secretariado Executivo. **Revista Expectativa**. Toledo. v. 1, n.1, 2001.
- BRASIL, Lei n. 7.377, de 30 de setembro de 1985. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília-DF, 01 out 1985. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.htm. Acesso em: 26 jul. 2019.
- _____, Lei n. 9.261, de 10 de janeiro de 1996. **Diário Oficial da União**. Poder Executivo, Brasília-DF. 11 jan. 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9261.htm. Acesso em: 26 jul. 2019
- _____. Resolução n. 3, de 23 de junho de 2005. Diretrizes curriculares nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo. **Diário Oficial da União**. Brasília-DF: Disponível em: http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf. Acesso em: 26 jul. 2019.
- CATHO. **Pesquisa dos Profissionais Brasileiros**: Um panorama sobre contratação, demissão e carreira. 2014. Disponível em <https://img.catho.com.br/site/landing/pesquisa-profissionais/images/pdf/pesquisa-profissionais-catho-2014.pdf?>, Acesso em: 25 jul. 2019.
- CIELO, Ivanete Daga; SCHMIDT, Carla Maria; WENNINGKAMP, Keila Raquel. Secretariado Executivo no Brasil: quo vadis? **Revista de Gestão e Secretariado**. São Paulo. v. 5, n. 3, p. 49-70. 2014.

- E-MEC. **Cadastro Nacional de Cursos e Instituições de Educação Superior**: Cadastro E-MEC. Brasília, 2019. Disponível em: <http://emec.mec.gov.br/>. Acesso em 26 jul. 2019.
- FROTA, André; SENS, Diogo Filipe. **Globalização e governança internacional**: fundamentos teóricos. Curitiba: InterSaber, 2017.
- MAIA, Fernanda Landolfi; OLIVEIRA, Vanderleia Stece de. **Secretariado em pauta**: técnicas de assessoria e métodos de organização. Curitiba: InterSaber, 2015.
- MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia**. 2016. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=98211-cncst-2016-a&category_slug=outubro-2018-pdf-1&Itemid=30192. Acesso em 26/07/2019.
- NYEGRAY, João Alfredo Lopes. **Projetos Internacionais**: estratégias para a expansão. Curitiba: InterSaber, 2016.
- PAES, Raul Vitor Oliveira *et al.* Novas formas de atuação do profissional de secretariado executivo. **Revista Gestão e Secretariado**. São Paulo. v.6, n.1, p. 99-125, jan/abril 2015. Disponível em: <https://docplayer.com.br/18122790-Novas-formas-de-atuacao-do-profissional-de-secretariado-executivo-the-executive-secretariat-new-professional-practices.html>. Acesso em: 26 jul. 2019.
- PORTELA, Keyla Cristina Almeida; BRAUER, Karin Claudia Nin. Os processos verbais nos artigos científicos da revista Gestão e Secretariado: uma análise com base na linguística sistêmico-funcional. *Revista de Gestão e Secretariado*. **Anais... SIELP**. 2012.
- PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO. **Bacharelado em Secretariado Executivo**. Curitiba: Centro Universitário Internacional UNINTER. 2019.
- SANTOS, Magda Elizabete dos.; MORETTO, Cleide Fátima. O mercado de trabalho do secretário executivo no contexto da dinâmica produtiva e do emprego recentes no Brasil. **Revista do Secretariado Executivo** (Secretariado em Revist@), n. 7. p. 21-35. Passo Fundo: 2011.
- SOUZA, Eduardo Cesar Pereira; GALINDO, Alexandre Gomes; MARTINS, Cibele Barsalini. A produção acadêmico-científica no campo do Secretariado: mapeamento de dissertações e teses no período de 1999 a 2013. **Revista de Administração Geral**. Curso de Administração da Universidade Federal do Amapá- UNIFAP. v.1, n.1, p.154-173, 2015.
- SOUZA, Katia Cristina de; GALVÃO, Mariana Sabino Petean. A importância da língua portuguesa na matriz curricular dos cursos superiores de Secretariado Executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**. São Paulo, v.7, n3, p.47-65. Set/dez2016. Disponível em <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/488/pdf>. Acesso em 25 jul. 2019.