**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO**
**CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS**
**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS**
**GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO**

ADRIELLE DE OLIVEIRA NEVES
RUTH LINDALVA FERREIRA ARAÚJO

# FATORES POSITIVOS E NEGATIVOS QUE AFETAM O ENSINO NO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO: UM ESTUDO BASEADO NA VISÃO DOS ALUNOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

RECIFE - PE
2023

ADRIELLE DE OLIVEIRA NEVES
RUTH LINDALVA FERREIRA ARAÚJO

# FATORES POSITIVOS E NEGATIVOS QUE AFETAM O ENSINO NO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO: UM ESTUDO BASEADO NA VISÃO DOS ALUNOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

Trabalho de conclusão de Curso, apresentado ao curso de graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco, constituindo-se requisito obrigatório para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo conferido pela referida Universidade.

**Orientador(a)**: Prof.° Dr. Guilherme Lima Moura

RECIFE - PE
2023

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Neves, Adrielle de Oliveira.
FATORES POSITIVOS E NEGATIVOS QUE AFETAM O ENSINO NO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO: UM ESTUDO BASEADO NA VISÃO DOS ALUNOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO / Adrielle de Oliveira Neves, Ruth Lindalva Ferreira Araújo. - Recife, 2023.
52, tab.

Orientador(a): Guilherme Lima Moura
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Secretariado Executivo - Bacharelado, 2023.
9.3.
Inclui referências, apêndices.

1. Fatores que afetam o ensino . I. Ferreira Araújo, Ruth Lindalva . II. Moura, Guilherme Lima. (Orientação). III. Título.

370 CDD (22.ed.)

ADRIELLE DE OLIVEIRA NEVES

RUTH LINDALVA FERREIRA ARAUJO

# FATORES POSITIVOS E NEGATIVOS QUE AFETAM O ENSINO NO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO: UM ESTUDO BASEADO NA VISÃO DOS ALUNOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

TCC apresentado ao curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco, Centro Acadêmico de Recife, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Aprovado em: ___/___/___

## BANCA EXAMINADORA

_____
Prof° Dr. Guilherme Lima Moura (Orientador)
Universidade Federal de Pernambuco

_____
Prof° Dr. Ricardo Sérgio Gomes Vieira (Examinador Interno)
Universidade Federal de Pernambuco

_____
Me. João Gratuliano Glasner de Lima (Examinador Externo)
Consultor Organizacional

## RESUMO

Esta pesquisa é uma aplicação do modelo de estudo realizado por Bordenave e Pereira (2007) e tem como objetivo entender quais são os fatores positivos e negativos que interferem no processo de ensino secretarial por meio da visão dos alunos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco. O artigo a seguir utilizará os 3 fatores (aluno, assunto e professor) do estudo de Bordenave e Pereira (2007), porém transformará as 12 variáveis utilizadas pelo autor em perguntas para entender através dos alunos como está o ensino no curso de Secretariado. Os dados foram obtidos através de um questionário estruturado, utilizando a escala de likert e foi aplicado a 163 alunos do 1° ao 8° para entender como ocorre o processo de ensino dentro do curso de SE.



**Palavras-Chave:** Secretariado Executivo. Ensino. Fatores. Comunicação.

## ABSTRACT

This research is an application of the study model carried out by Bordenave and Pereira (2007) and aims to understand what are the positive and negative factors that interfere in the secretarial teaching process through the vision of the students of the Executive Secretariat course at the Federal University from Pernambuco. The following article will use the 3 factors (student, subject and teacher) from the study by Bordenave and Pereira (2007), but will transform the 12 variables used by the author into questions to understand, through the students, how teaching is in the Secretariat course. Data were obtained through a structured questionnaire, using the likert scale, and it was applied to 163 students from 1st to 8th grade to understand how the teaching process occurs within the SE course.



**Keywords**: Executive Secretariat. Teaching. Factors. Communication.

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

UFPE- Universidade Federal de Pernambuco

SE- Secretariado Executivo

PPC- Projeto Pedagógico do Curso

**SUMÁRIO**

**1. INTRODUÇÃO..... 7**
**2. REFERENCIAL TEÓRICO.....10**
**2.1 O ensino em Secretariado Executivo..... 10**
**2.2 Modelo de Bordenave e Pereira..... 12**
**3. LIMITAÇÕES DO ESTUDO……...14**
**4. METODOLOGIA..... 15**
**5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS..... 16**
**5.1 O perfil dos respondentes..... 16**
**5.2 Variáveis que afetam o ensino em Secretariado Executivo..... 19**
5.2.1 Motivação..... 19
5.2.2 Conhecimentos prévios..... 21
5.2.3 Relação com o professor.....23
5.2.4 Atitude do aluno para com o curso.....25
5.2.5 Estrutura do curso..... 27
5.2.6. Ordem de apresentação do conteúdo.....29
5.2.7. Recursos didáticos..... 31
5.2.8. Comunicação do professor.....33
5.2.9. Informação ao aluno sobre seus progressos..... 35
5.2.10. Atitude do professor com a matéria ensinada.....37
5.2.11. PPC do curso.....39
**6. CONSIDERAÇÕES FINAIS..... 41**
**7. REFERÊNCIAS..... 46**
**8. APÊNDICE..... 48**

## 1. INTRODUÇÃO

O processo de ensino aprendizagem envolve a interação entre professor e aluno, quando não há o interesse, parceria e envolvimento de ambos, o processo pode não acontecer e, ainda, trazer prejuízos no que diz respeito à formação educacional e profissional dos alunos. A academia, mais especificamente a sala de aula, é o lugar onde o aluno é moldado e preparado para desenvolver com excelência as suas habilidades, é onde ele absorve todo conteúdo durante a graduação, adquire experiências, cresce em conceito e como pessoa, aprende a lidar com o outro e com as inúmeras diferenças pois a graduação não ensina apenas sobre o curso escolhido, mas prepara o indivíduo para viver em sociedade.

Mas, para que isso aconteça, é preciso que o processo de ensino-aprendizagem ocorra e o aluno/futuro profissional de Secretariado Executivo domine suas habilidades e saia da graduação preparado para sua atuação no mercado de trabalho. Para Bordenave e Pereira (2007), ensinar e aprender são duas coisas distintas, porém que andam juntas e se complementam. Aprender não é a mesma coisa que ensinar, já que aprender é um processo que acontece no aluno e do qual o aluno é o principal responsável, logo, se o aluno não aprende, todo o esforço feito para ensiná-lo terá sido em vão.

Embora o aluno tenha o professor como o principal agente responsável pela transmissão do ensino, para o processo de ensino-aprendizagem de fato acontecer o aluno precisa estar interessado e disposto a absorver todo o conteúdo, para assim, tornar a aprendizagem possível. O que pode ser uma influência nesse processo é a forma como o professor transmite o conteúdo, podendo despertar o interesse ou desinteresse do aluno, seja por determinada disciplina ou assunto ministrado.

O curso de Secretariado Executivo desempenha um papel fundamental na formação de profissionais capacitados para atuar no suporte à gestão e na organização administrativa de empresas e instituições. No entanto, é importante compreender os fatores que influenciam o ensino nessa área, tanto positivamente quanto negativamente, a fim de aprimorar a qualidade do processo educacional e preparar os estudantes de maneira eficaz para os desafios do mercado de trabalho.

Essa pesquisa tem como objetivo investigar e analisar os fatores que impactam o ensino no curso de Secretariado Executivo, considerando tanto os aspectos positivos quanto os negativos, sob a perspectiva dos próprios alunos. Ao compreender as percepções e experiências dos estudantes, será possível obter um panorama mais abrangente e embasado sobre as principais questões relacionadas à formação nessa área específica.

Diante dessas reflexões, busca-se responder ao seguinte questionamento: **quais fatores positivos e negativos afetam o processo de ensino no curso de Secretariado Executivo na UFPE, na percepção dos alunos?** Para responder a pergunta de pesquisa, o seguinte objetivo geral foi definido: Identificar quais fatores positivos e negativos afetam o processo de ensino no curso de Secretariado Executivo na UFPE. Como objetivos específicos, foram estabelecidos: a) identificar em quais períodos a motivação dos alunos é maior; b) identificar qual a variável que mais tem afetado negativamente o ensino em SE; c) apresentar soluções para as falhas no processo de ensino encontradas.

A investigação desses pontos positivos proporcionará insights valiosos sobre os elementos que contribuem para um ensino de qualidade no curso. Esses fatores podem incluir a competência e dedicação dos professores, a disponibilidade de recursos educacionais adequados, a infraestrutura do ensino, a motivação dos alunos com o curso, entre outros. Identificar e compreender esses aspectos positivos permitirá a valorização desses pontos fortes e a busca por sua maximização.

Da mesma forma, a análise dos fatores negativos fornecerá uma visão crítica e reflexiva sobre os desafios enfrentados pelos alunos no processo de aprendizagem do curso de Secretariado Executivo. Tais fatores podem englobar a falta de atualização dos conteúdos programáticos, a ausência de um ambiente de aprendizado colaborativo, a relação entre professor e aluno, etc. Compreender e superar essas barreiras é essencial para aprimorar o ensino e promover a qualidade da formação destes futuros profissionais.

Ao realizar essa pesquisa com base na visão dos estudantes, busca-se dar voz aos principais interessados e protagonistas do processo educacional. Como

base teórica para essa investigação, o estudo desenvolvido por Bordenave e Pereira (2007), será adaptado, transformando as 12 variáveis utilizadas pelos autores em perguntas que serão aplicadas por meio de questionário na plataforma Google Forms. As percepções e relatos que serão coletados possibilitará uma compreensão aprofundada dos fatores que afetam o ensino no curso de Secretariado Executivo.

Os resultados obtidos por essa análise poderão contribuir para a melhoria dos programas de ensino, possibilitando que as instituições de ensino superior ofereçam um currículo mais alinhado com as demandas e expectativas dos alunos. Além disso, poderão fornecer subsídios para a elaboração de políticas educacionais e estratégias de aprimoramento do ensino de Secretariado Executivo em nível nacional ou regional.

O presente artigo está dividido em 5 seções, além desta introdução. Na seção dois, apresenta-se a revisão literária, dividida em dois tópicos: o primeiro fala sobre o ensino em Secretariado Executivo e na segunda sobre o modelo de Bordenave e Pereira (2007). Na seção três, apresenta-se a metodologia utilizada, na seção quatro a análise e discussão dos resultados e, por último, na seção cinco as considerações finais.

# 2. REFERENCIAL TEÓRICO

## 2.1 O ensino em Secretariado Executivo

O ensino pode ser definido como um meio pelo qual um indivíduo, geralmente um professor ou instrutor, transmite conhecimentos, habilidades, valores e competências para os alunos. Embora não haja um autor específico associado a essa definição, ela reflete um consenso geral sobre o papel e o propósito do ensino. Diversos teóricos da educação, como Jean Piaget, Lev Vygotsky, Jerome Bruner, entre outros, abordam o ensino como um processo que visa promover aprendizado e desenvolvimento.

Segundo Paulo Freire (1968), um renomado educador brasileiro, o ensino pode ser compreendido como um ato de conhecer, uma prática que envolve a relação entre educadores e educandos na construção do conhecimento. Em sua obra "Pedagogia dos Oprimidos", Freire enfatiza que o ensino não é uma simples transferência de informações, mas sim um processo de diálogo, de troca de saberes e de construção conjunta do conhecimento.

Nas últimas décadas, o ensino tem sido alvo crescente de debates e pesquisas, principalmente nas instituições superiores, visto que esse processo tem sofrido constantes modificações com a finalidade de aproximar, cada vez mais, a academia da realidade profissional dos estudantes. Essas modificações têm sido impulsionadas por diversos fatores, um deles é a necessidade de formar profissionais capacitados e preparados para atender as demandas e desafios do mercado de trabalho contemporâneo. As mudanças no perfil dos alunos, as transformações e as novas abordagens pedagógicas também têm influenciado esse processo.

O processo de ensino é uma atividade complexa que envolve uma série de elementos interconectados. Essa complexidade pode ser compreendida em diferentes aspectos, como a diversidade de alunos. Na teoria da aprendizagem

significativa de David Ausubel, desenvolvida e publicada em meados das décadas de 1960 e 1970, Ausubel argumenta que a aprendizagem significativa ocorre quando o novo conhecimento é relacionado de forma relevante e substantiva com o conhecimento prévio dos alunos. A diversidade deles implica em diferentes bagagens de conhecimento prévio, exigindo abordagens pedagógicas que considerem a conexão entre o conteúdo a ser ensinado e a experiência de vida deles.

Na graduação de secretariado executivo, o ensino é caracterizado por uma abordagem multidisciplinar, uma vez em que o curso busca proporcionar uma formação ampla e abrangente, integrando tanto conhecimentos teóricos quanto práticos provenientes de diversas disciplinas relevantes para a área. Em junho de 2005, o Ministério da Educação estabeleceu por meio da resolução do n° 3, as diretrizes curriculares nacionais para o curso e definiu as competências e habilidades que a formação acadêmica deve promover. Entre elas estão:

> I - capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações; II - visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e Inter setoriais; III - exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção; IV - utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais; V - habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão; VI - domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais; VII - receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia; VIII - adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções; IX - gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários; X - gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais; XI - capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos; XII - eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações; XIII - iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional. (CNE, 2005)

A definição das competências pelo MEC para a formação em SE, segundo Leal e Dalmau (2014, p. 153), "favoreceu o desenvolvimento de novo perfil, amparado na interdisciplinaridade, flexibilidade e resiliência". A reformulação no

perfil curricular teve como objetivo atender às demandas do mercado de trabalho que está em constante evolução, especialmente para os profissionais de secretariado, visto que, atualmente, o seu principal campo de atuação é gerencial. Essas mudanças incorporaram disciplinas focadas no desenvolvimento de habilidades e competências requisitadas, proporcionando aos estudantes embasamento teórico e prático mais sólido. Como resultado, os profissionais formados estão se tornando mais completos e eficazes, preparados para desempenhar funções em novas áreas.

## 2.2 Modelo de Bordenave e Pereira

As informações apresentadas pelos autores surgiram após um diálogo com 500 professores universitários que participaram dos cursos de Metodologia de Ensino Superior oferecidos pelo Instituto Interamericano de Ciências Agrícolas (IICA) nas escolas e faculdades de Agronomia, Veterinária, Zootécnica e Engenharia Florestal do Brasil desde 1969 até 2007. Segundo Bordenave e Pereira (2007) de tudo quanto se ensina, apenas uma parte é efetivamente aprendida. Horas de exposição por milhares de professores, na maioria das vezes, resvalam, ou seja, se perde e não consegue atingir os alunos.

E, com isso, surge o questionamento do que pode causar essa falha no processo de ensino-aprendizagem. Os autores elencam 3 fatores (aluno, assunto e professor) que estão distribuídos no quadro 1 a seguir:

| ALUNO | ASSUNTO | PROFESSOR |
|---|---|---|
| Motivações<br>Conhecimentos prévios<br>Relação com o professor<br>Atitude com a disciplina | Estrutura: componentes e relações<br>Tipos de aprendizagem requeridas<br>Ordem de apresentação | Situação estimuladora ambiental<br>Comunicação verbal de instruções<br>Informações ao aluno |

| | | |
|---|---|---|
| | | sobre seus progressos<br>Relação com o aluno<br>Atitude com a matéria ensinada |

Quadro 1 - Fatores que afetam o processo de ensino
Fonte: Bordenave e Pereira (2007, p. 41)

Seguindo esse raciocínio, Bordenave e Pereira (2007, p. 42) diz que:

> O processo de ensino é um processo pragmático, isto é, um mecanismo pelo qual se pretende alcançar certos objetivos e para isso se mobilizam meios, organizando-se em uma estratégia sequencial e combinatória, mais especificamente, o processo de ensino consistiria em Planejar, Orientar e Controlar a Aprendizagem do Aluno.

De acordo com o quadro 1, o primeiro fator que faz parte do processo de ensino é o aluno, nele estão distribuídas 4 variáveis: a motivação dos alunos, seus conhecimentos prévios, a relação professor com o professor e a atitude do aluno em relação à disciplina. A motivação, segundo Bordenave e Pereira (2007, p. 40) é o desejo de aprender o assunto. Para Morales (1999, p. 61) “A conduta do professor influi sobre a motivação e dedicação do aluno ao aprendizado.” Ele ainda completa: “O aluno se vê influenciado por sua percepção do professor, como o vê e como vê sua relação com ele, e pelo o que o professor de fato faz: comunica expectativas, responde adequadamente, proporciona ajuda estratégia.”

E isso é um processo recíproco, ainda segundo Morales (1999, p. 63): “a dedicação do aluno influi muito sobre as condutas do professor.” Nessa percepção, o autor ainda acrescenta dizendo:

> O que o professor percebe tanto da dedicação do aluno ao trabalho, como dos próprios sentimentos dos alunos (de agrado, prazer…, ou apatia e desinteresse) influi, por sua vez, sobre a dedicação do professor e sobre o modo como ele trata os alunos. (Morales, 1999, p. 63)

Quanto aos assuntos, as variáveis que afetam o processo de ensino são 3, as estruturas, formadas por: componentes e suas relações, os tipos de aprendizagem

que estes necessitam para serem aprendidos. E por fim, a ordem em que os componentes do assunto serão apresentados aos alunos.

O último fator é o professor, nesse contém 4 variáveis: Situação estimuladora ambiental, comunicação verbal de instruções, informação ao aluno sobre seus progressos, relação com o aluno e atitude com a matéria ensinada. O professor não deve focar apenas na transmissão do conteúdo, segundo Paula e Neto (2016) a relação pessoal pode potencializar as estruturas reflexivas, morais e críticas dos alunos. A troca de conhecimento agregada com a troca de vivência é enriquecedora e proporciona a aprendizagem.

Essa troca de vivência está ligada a afetividade, Goldani (2010) diz que: “A aprendizagem ocorre por meio das interações sociais e estas são originadas por meio dos vínculos que estabelecemos com os outros, pode-se dizer que toda aprendizagem está impregnada de afetividade.” Logo, essa relação de afetividade entre professor-aluno é fundamental no processo de ensino.

## 3. LIMITAÇÕES DO ESTUDO

Em relação às variáveis utilizadas neste estudo, as mesmas se limitam àquelas encontradas no estudo de Bordenave e Pereira (2007).

Quanto aos estudantes que compõem a amostra deste estudo, a pesquisa abrange apenas os alunos matriculados no semestre 2023.1 do 1° ao 8° período, com isso, as conclusões desta pesquisa estão limitadas aos alunos deste semestre.

Outra consideração importante é que as variáveis encontradas pelo autor foram transformadas em perguntas e aplicadas aos alunos de Secretariado Executivo para avaliar o seu nível de concordância ou discordância com relação a cada uma das variáveis. Logo, sugere-se pesquisas futuras para entender se existem outras variáveis que afetam o ensino em SE, ou seja, uma entrevista com os alunos para entender o porquê essas variáveis têm afetado o ensino e como elas impactam tanto positivamente, quanto negativamente.

Isso permitirá compreender as respostas dos alunos de forma mais aprofundada e, com isso, as ações de melhorias para o curso poderão ser mais elaboradas e assertivas.

## 4. METODOLOGIA

Esta pesquisa possui natureza exploratória. Segundo Gil (2002), pesquisas exploratórias têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, tornando-o explícito. Pode-se dizer também que, o objetivo principal é o aprimoramento das ideias ou a descobertas de intuições. Quanto à forma de abordagem, esta pesquisa classifica-se como quantitativa. Para Soares (2019), os métodos de pesquisa quantitativa, são utilizados quando se quer medir opiniões, reações, sensações, hábitos e atitudes etc. de um universo (público-alvo) através de uma amostra que o represente de forma estatisticamente comprovada. As opiniões coletadas serão traduzidas em dados estatísticos, viabilizando a análise para possíveis soluções.

O levantamento dos fatores que afetam o processo de ensino-aprendizagem foi fundamental para estruturação deste trabalho. Foi utilizado na revisão literária, o modelo de Bordenave e Pereira (2007) onde as 12 variáveis que, segundo o autor, afetam o processo de ensino, foram transformadas em um questionário para aplicação com os alunos de Secretariado Executivo.

Os dados desta pesquisa foram coletados por meio de um questionário estruturado. Segundo Malhotra (2006, p. 290) o questionário “é um conjunto formal de perguntas cujo objetivo é obter informações dos entrevistados”. E para Marconi e Lakatos (2010, p. 184), “questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”.

Para medir a percepção dos sujeitos da pesquisa foi utilizado a escala de Likert que, segundo Cunha é “uma escala composta por um conjunto de frases (itens) em relação a cada uma das quais se pede ao sujeito que está a ser avaliado

para manifestar o grau de concordância desde o discordo totalmente (nível 1), até ao concordo totalmente (nível 5, 7 ou 11).” (CUNHA, 2007, p. 24).

O universo da pesquisa consiste nos discentes do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) que estão cursando do 1° ao 8° período, do sexo feminino e masculino, na faixa etária entre 20 e acima de 36 anos. O questionário foi dividido em duas partes: a primeira visando conhecer o perfil do respondente e a segunda contendo as variáveis que afetam o ensino, apresentadas no trabalho de Bordenave e Pereira (2007), em formas de perguntas. A plataforma utilizada para responder ao questionário foi o Google forms, o respondente recebeu o link pelo whatsapp e respondeu às questões utilizando o e-mail institucional.

O tratamento dos dados se deu por meio da análise do conteúdo, com intuito de identificar as características do tema estudado. Em relação a análise de conteúdo, Gil (2002) afirma que essa técnica viabiliza a descrição do assunto manifesto. Dessa forma, por meio dessa técnica foi possível analisar os dados de forma a identificar o que está sendo dito sobre o tema pesquisado. Na seção seguinte, evidencia-se a análise dos resultados.

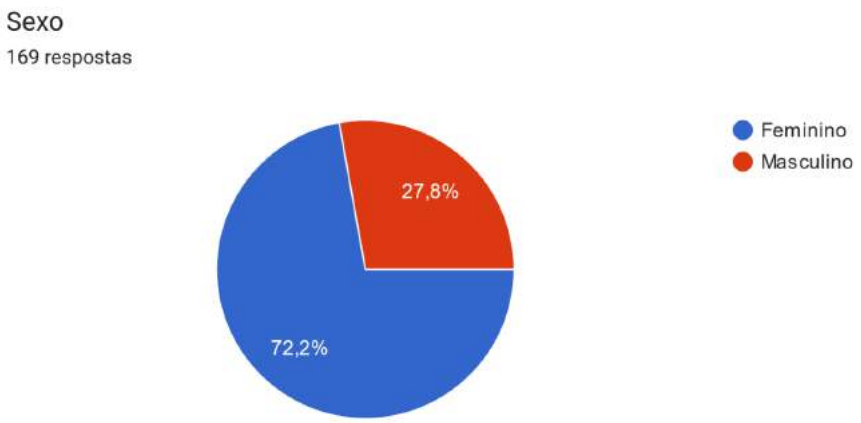
## 5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

### 5.1 O perfil dos respondentes

A pesquisa foi realizada com os alunos do curso de Secretariado Executivo da UFPE que estão regularmente matriculados no semestre 2023.1. O total de alunos neste semestre é de 319  a pesquisa foi aplicada a 163 alunos do 1° ao 8° período, o que corresponde a 51% do total de alunos.  A discussão dos dados está apresentada em duas etapas: a primeira foca na compreensão do perfil dos respondentes e na segunda etapa, são tratadas as variáveis que afetam o ensino no curso de Secretariado.

Do universo dos respondentes, verificou-se que, 72,2% são do sexo feminino e 27,8% do sexo masculino, o que demonstra que o curso ainda é composto, na sua maioria, pelo sexo feminino. Segue gráfico abaixo:

**Gráfico 1** - Sexo

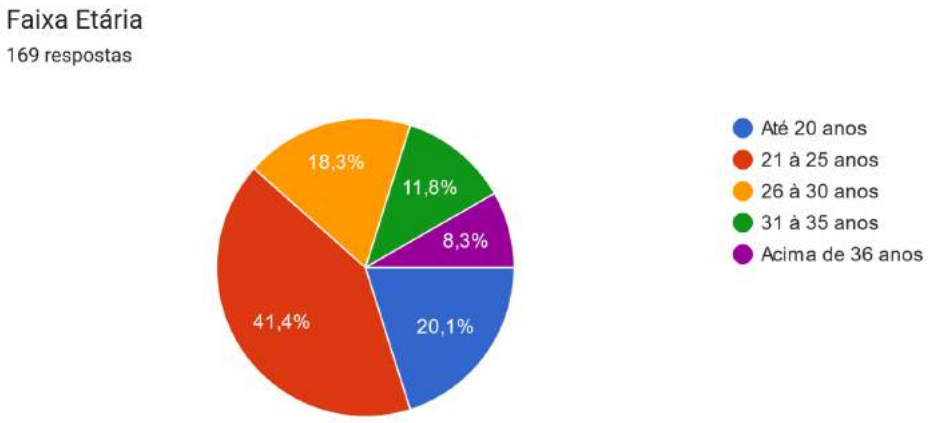



**Fonte:** coletas de dados (2023)

E isso confirma o que Andrade e Vilas Boas (2009, p. 93) diz: devido aos preconceitos existentes em relação ao Profissional de Secretariado Executivo, quando se fala em Secretariado, pensa-se imediatamente no feminino: a Secretária. Profissão feminina por excelência, embora se tenham notícias de Secretários muito bem sucedidos, ainda tem sua predominância no gênero feminino.

Analisando o perfil dos estudantes detalhadamente, constatou-se que a faixa etária de 21 a 25 anos concentra a maior parte dos respondentes, abrangendo 41,4% dos participantes. O segundo grupo mais numeroso é constituído por alunos com até 20 anos, compreendendo 20,1% do total. Na sequência, a faixa de 26 a 30 anos representa 18,3%, seguida por 11,8% na faixa de 31 a 35 anos, e aqueles acima dos 36 anos totalizam 8,3%, exibindo a menor proporção de participantes. Essas informações estão representadas visualmente no gráfico 2 abaixo:

**Gráfico 2**- Faixa etária




**Fonte:** dados da pesquisa (2023)

Concluindo a análise inicial, na última pergunta, foi averiguado se o curso de secretariado correspondia à sua primeira formação universitária. A resposta positiva foi fornecida por 81,7% dos entrevistados, enquanto 18,3% responderam de maneira contrária. Isso implica que, dos 163 indivíduos que compartilharam suas respostas, 138 deram início à sua trajetória acadêmica com o curso de Secretariado Executivo, ao passo que apenas 31 estudantes tinham vivenciado outras graduações anteriormente. O gráfico abaixo ilustra esses dados:

**Gráfico 3** - Curso de Secretariado como primeira graduação

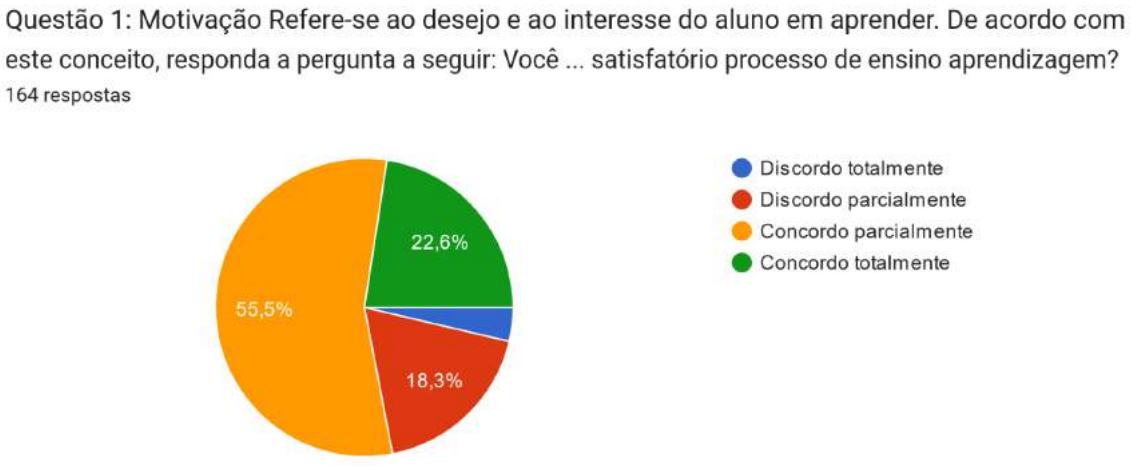
**Fonte:** dados da pesquisa (2023)

## 5.2 Variáveis que afetam o ensino em Secretariado Executivo

### 5.2.1 Motivação

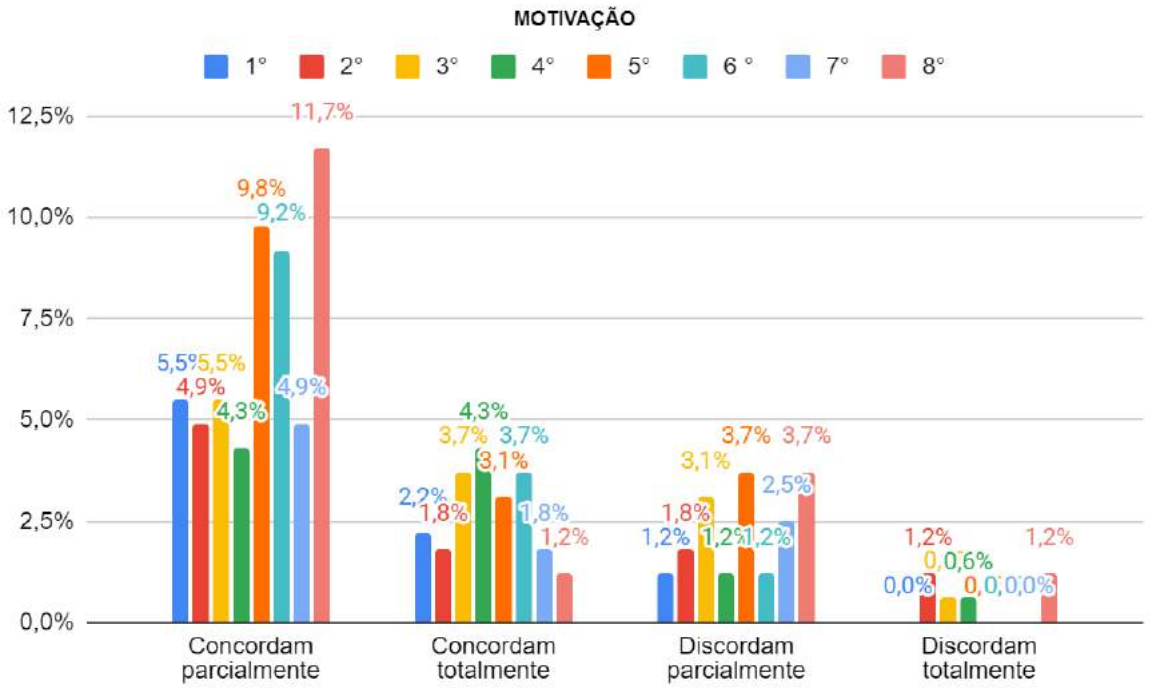
Nesta seção serão apresentados os resultados obtidos com o questionário aplicado aos alunos sobre a variável motivação. O Gráfico 4 demonstra os resultados na primeira questão onde visou identificar se a motivação dos alunos estavam adequadas para um satisfatório processo de ensino. Segue o gráfico abaixo com os dados obtidos, o gráfico 4 mostra o percentual de acordo com o total de respondentes e o gráfico 5 demonstra os resultados por período:

**Gráfico 4 -** Motivação




**Fonte**: Dados da pesquisa (2023)

**Gráfico 5** - Motivação dos alunos por período




**Fonte:** dados da pesquisa (2023)

Cerca de 91 alunos, que correspondem a 55,5% responderam que concordam parcialmente, ou seja, estão parcialmente motivados e, consequentemente, o processo de ensino está satisfatório. Destes 55,5% a maior parte dos respondentes são dos períodos finais, entre o 5° período e o 8° período, totalizando 50 alunos. Logo, a motivação vem se mantendo ao decorrer do curso. Dos 22,6% (37 respondentes) concordam totalmente, ou seja, a motivação está totalmente adequada para um satisfatório processo de ensino. E isso é um ponto positivo para a permanência desses alunos no curso. 18,3% ( 30 respondentes) discorda parcialmente, ou seja, a motivação, por algum motivo, está insatisfatória e não está adequada para o processo de ensino, 18 desses respondentes também são dos períodos finais, do 5° ao 8° período.

Cerca de 3,7% (6 respondentes) discorda totalmente, ou seja, a motivação está totalmente insatisfatória para um adequado processo de ensino. No entanto, quando observamos o percentual em relação ao número total de participantes, percebemos que a quantidade de alunos desmotivados é bastante reduzida.

Para Fialho (2007) a falta de motivação é a principal causa do desinteresse dos alunos. E isso faz com que o processo de ensino seja afetado, por isso é imprescindível analisar o que tem causado a desmotivação desses alunos para que aqueles que estão parcialmente e totalmente desmotivados possam se motivar novamente e, assim, tornar o processo de ensino satisfatório e eficaz.

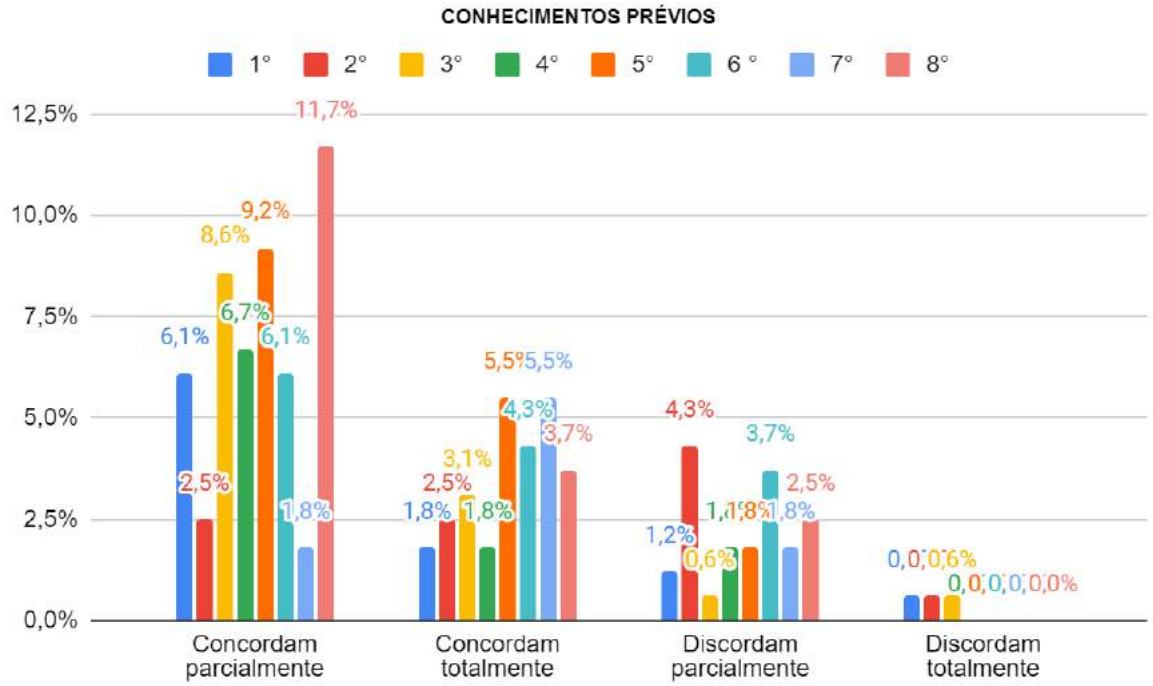
### 5.2.2 Conhecimentos prévios

Em relação aos conhecimentos prévios dos estudantes, segue abaixo os resultados obtidos sobre os conhecimento que os alunos possuíam antes de ingressarem no curso. O gráfico 6 demonstra o percentual de acordo com o total de respondentes e o gráfico 7 demonstra o percentual por período:

**Gráfico 6** - Conhecimentos prévios dos alunos

**Fonte:** dados da pesquisa (2023)

**Gráfico 7** - Conhecimentos prévios dos alunos por período




**Fonte:** dados da pesquisa (2023)

Dos 86 respondentes, o que corresponde a 52,4% dos alunos, responderam que concordam parcialmente quando questionados sobre seus conhecimentos prévios antes de entrarem no curso de Secretariado Executivo. Isso sugere que eles já possuíam uma base sólida de compreensão teórica dos assuntos tratados ao longo da graduação. Dentre esse grupo, a maioria está concentrada nos estudantes que estão caminhando em direção à conclusão do curso (5º ao 8º período), totalizando 47 participantes.

Além disso, 46 estudantes, representando 28% dos entrevistados, concordaram totalmente com a pergunta sobre conhecimentos prévios. Deste alunos, 30 estão matriculados entre o 5º e o 8º período, demonstrando uma

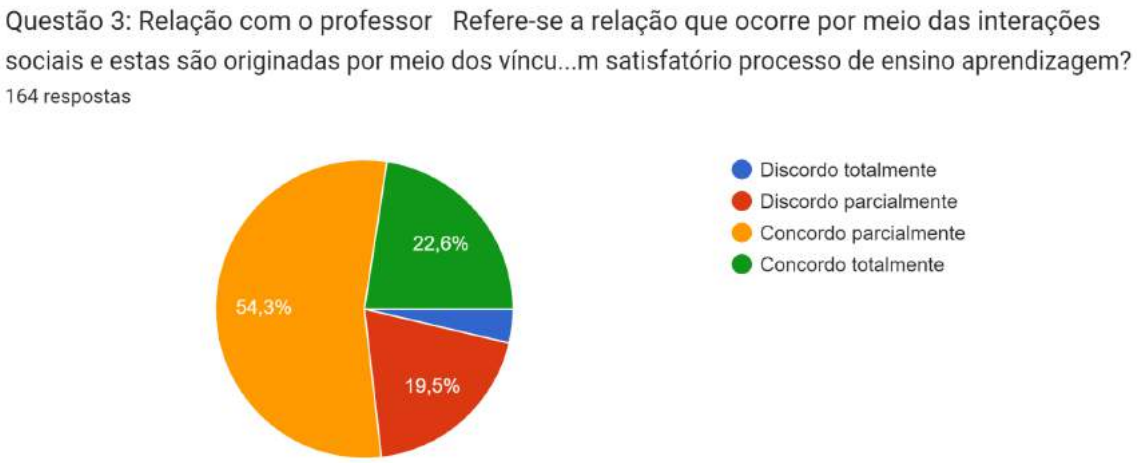
capacidade significativa de compreender e assimilar o currículo oferecido pelas disciplinas desde o início.

Cerca de 17,7% (29 respondentes) discordaram parcialmente, o que indica que ingressaram no curso com uma compreensão básica dos temas abordados. Uma parcela menor, representando apenas 1,8% (3 participantes), afirmou ingressar na graduação sem qualquer familiaridade com os conteúdos ministrados.

### 5.2.3 Relação com o professor

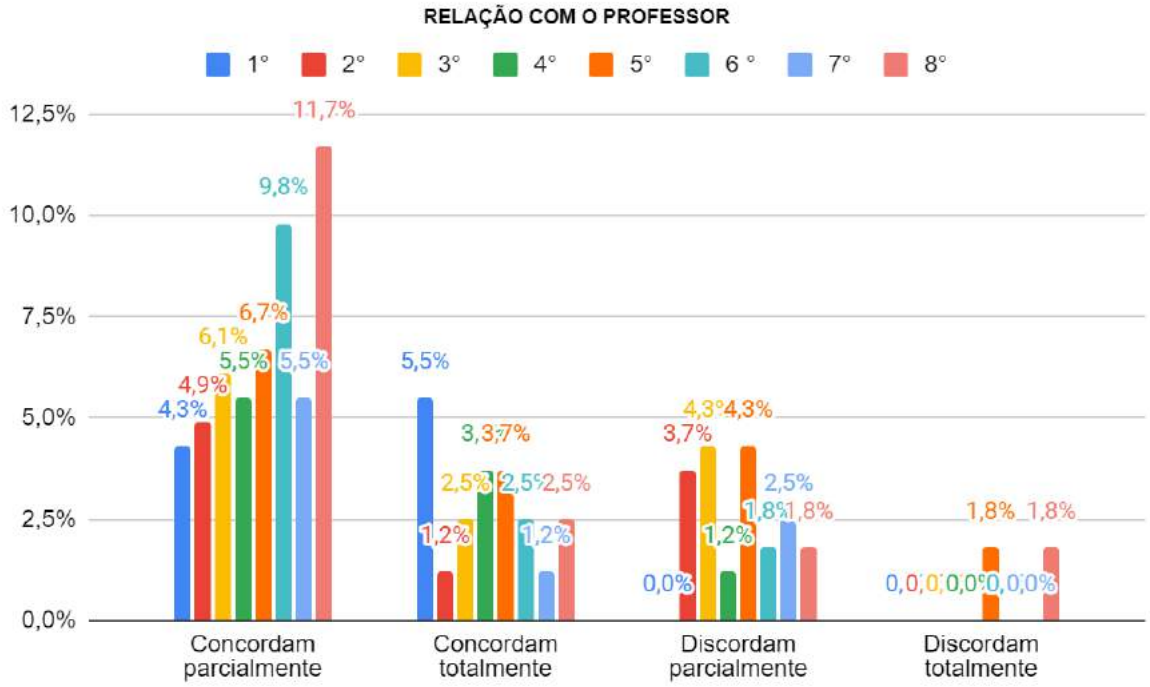
Quando se trata da dinâmica entre aluno e professor, que se desenvolve por meio das interações sociais originadas pelos laços estabelecidos em sala de aula, foram coletados os dados a seguir, no gráfico 8 demonstra essa relação de acordo com o total de respondentes e o gráfico 9 demonstra o percentual por período:

**Gráfico 8** - Relação com o professor




**Fonte:** dados da pesquisa (2023)

**Gráfico 9** - Relação com o professor por período




**Fonte:** dados da pesquisa (2023)

Um total de 54,3% dos respondentes, abrangendo 89 estudantes, expressou um nível de concordância parcial em relação à adequação da relação com os professores do curso para facilitar a aprendizagem. Dentro desse grupo, 55 estão matriculados entre o 5º e o 8º período, indicando que, ao longo do tempo, à medida que as aulas são ministradas ou depois da conclusão das disciplinas, os alunos têm uma tendência a desenvolver vínculos emocionais com os docentes com os quais se identificam mais.

Os resultados da pesquisa demonstram que uma parte considerável dos participantes, incluindo 22,6% do total (37 alunos), reconhece a fundamental importância do desenvolvimento de vínculos próximos com os professores para o processo de ensino. É relevante destacar que, dentre esses alunos, 18 estão cursando os quatro primeiros períodos. Isso pode ser interpretado como um sinal de que a percepção da relevância dessa interação pode ser mais proeminente nos

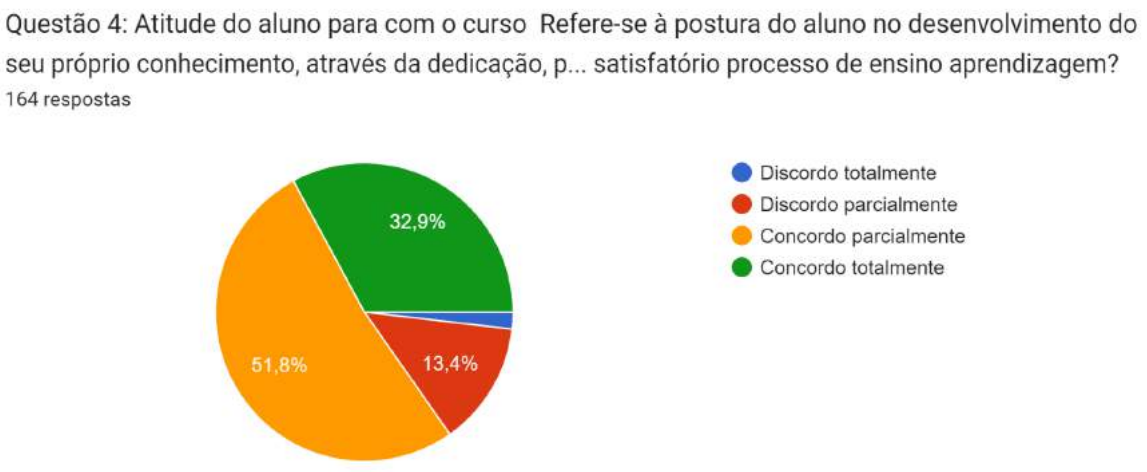
estágios iniciais, enquanto, nos períodos posteriores, outros fatores ou formas de aprendizagem podem se tornar mais preponderantes.

Em contrapartida, 19,5% dos indivíduos, que equivale a 32 respondentes, manifestaram discordância parcial. Com base nos dados fornecidos, é possível inferir que existe uma diversidade de opiniões ou experiências quanto a essa dinâmica. A concentração da maioria desses respondentes no 2°, 3° e 5° período, totalizando um grupo de 20 estudantes, implica que essas opiniões discordantes tendem a se manifestar de forma mais eminente em estágios específicos da jornada acadêmica. Isso pode indicar que existem fatores ou elementos distintos que influenciam a percepção da relação entre alunos e professores nesses períodos, possivelmente relacionado ao conteúdo das aulas, às metodologias de ensino ou ao desenvolvimento dos alunos ao longo do curso. Apenas 3,7% (6 alunos) manifestaram discordância completa ao declararem que o vínculo com os docentes não exerce nenhum tipo de impacto no seu desempenho acadêmico.

### 5.2.4 Atitude do aluno para com o curso

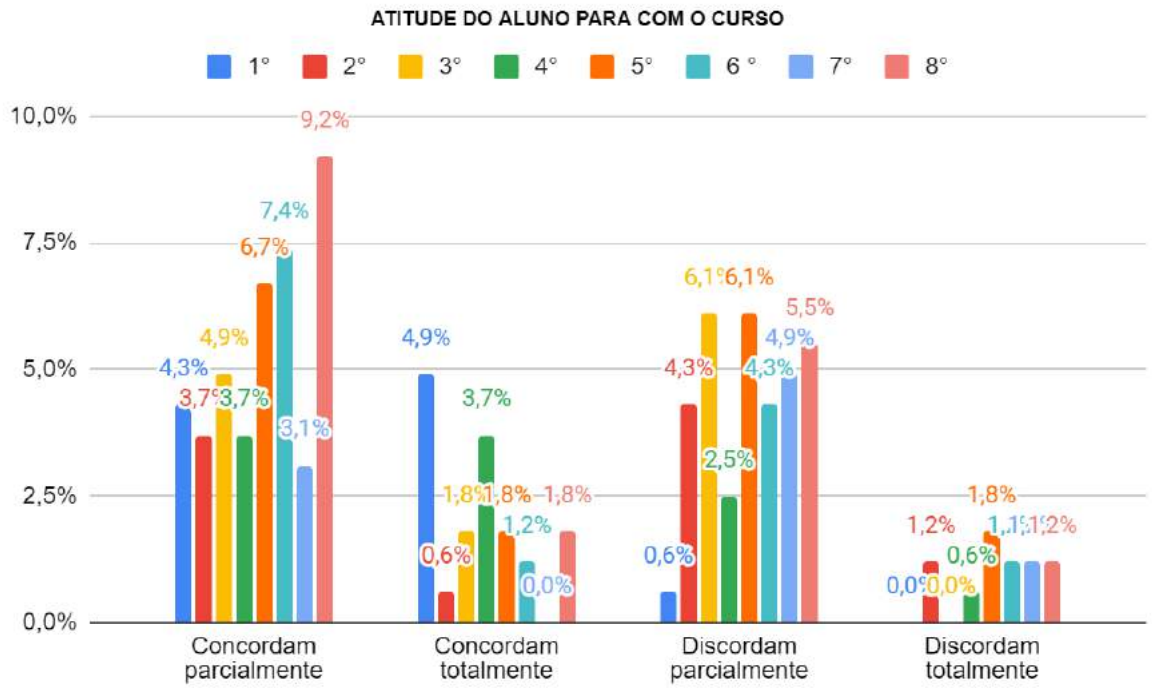
No que diz respeito à percepção por parte dos alunos sobre a relevância do envolvimento pessoal e dos esforços individuais no processo de aprendizagem, foram obtidos os resultados a seguir, no gráfico 10 demonstra o percentual de acordo com o total de respondentes e o gráfico 11 demonstra o percentual por período:

**Gráfico 10 -** Atitude do aluno para com o curso



**Fonte:** dados da pesquisa (2023)

**Gráfico 11** - Atitude do aluno para com o curso por período




**Fonte:** dados da pesquisa (2023)

Cerca de 51,8% dos participantes (um total de 87 alunos), revelaram que concordam parcialmente em relação à ideia de que eles próprios desempenham um importante papel na busca por conhecimento. Destes, 37 estão cursando o 5°, 6° e o 8° período. Esses resultados evidenciam que os alunos nos estágios mais avançados do curso estão particularmente conscientes de sua responsabilidade na busca ativa por conhecimento, provavelmente devido à maturidade acadêmica e a uma compreensão mais aprofundada do valor do aprendizado contínuo à medida que progridem em sua formação.

A taxa de 32,9% (54 respondentes) mostra que uma proporção considerável dos estudantes concordaram totalmente com o questionamento realizado. A maior parte desses inquiridos, compostos por 32 participantes, estão distribuídos

uniformemente entre o 1°, 2°, 3° e 5° período. Essa informação aponta para a percepção de que a concordância não está concentrada em um único momento da trajetória acadêmica, mas é compartilhada de forma consistente por alunos em diferentes fases do programa de estudo, sugerindo que o tema abordado é de relevância constante e abrangente.

Aproximadamente 13,4%, em relação a 22 indivíduos, apresentaram discordância parcial. 15 deles estão distribuídos entre o 1°, 2°, 5° e 7° período, o que indica uma disparidade nas perspectivas desses alunos. Essa variação insinua a possibilidade de que o tópico em foco seja percebido de maneira distintamente diversa entre esses períodos ou que elementos específicos em cada um deles possam moldar as divergências nas perspectivas registradas. Somente 3 respondentes, o que equivale a um percentual bastante reduzido de 1,81,8%, declararam, por acreditar que não são o agente responsável no desenvolvimento do seu próprio conhecimento, que discordam totalmente.

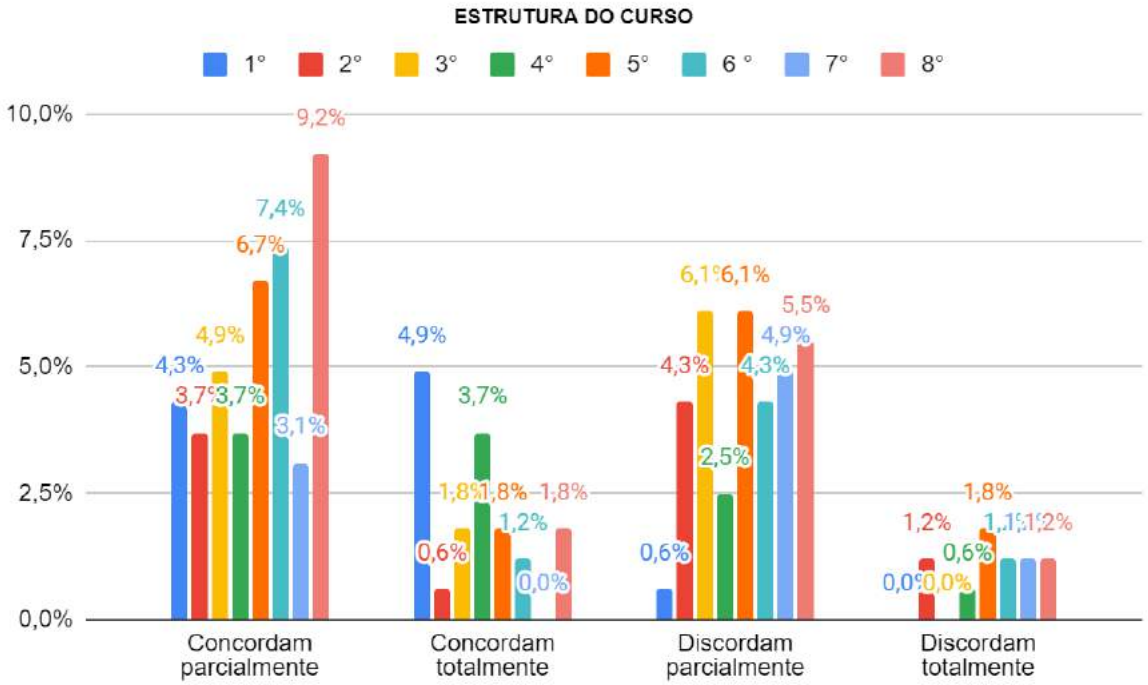
### 5.2.5 Estrutura do curso

Considerando os dados obtidos com relação à organização do conteúdo, seus propósitos, elementos e abordagens empregadas para facilitar o processo de aprendizado, o gráfico 12 demonstra os resultados de acordo com o total de respondentes e o gráfico 13 os resultados por período :

**Gráfico 12 -** Estrutura do curso

**Fonte:** dados da pesquisa (2023)

**Gráfico 13** - Estrutura do curso por período




concluir que há uma tendência notável entre os alunos em perceber a estruturação

do curso e das disciplinas de maneira positiva, especialmente durante os períodos citados.

Logo em seguida, surge um índice de 15,9% (26 estudantes) que afirmam concordar completamente com o assunto analisado. 14 deles estão matriculados no 1° e 4° período. Isso indica uma finalidade considerável entre esses períodos e o conteúdo abordado.

Por outro lado, cerca de 34,1% representando o somatório de 56 estudantes demonstrou uma discordância parcial. A concentração máxima dessa opinião se destaca nos períodos 3°, 5° e 8°, com 29 participantes. Essa informação revela a existência de uma proporção significativa de alunos que possuem incertezas ou preocupações em relação à eficácia do curso de Secretariado no âmbito educacional. Essa manifestação pode indicar a necessidade de aprimorar ou ajustar certos aspectos da graduação para atender melhor às expectativas e necessidades acadêmicas. Ademais, 7,3% dos participantes na pesquisa (12 indivíduos) selecionaram a alternativa “discordo totalmente”, expressando total desacordo quanto à adequação da estrutura do curso ao processo de ensino.

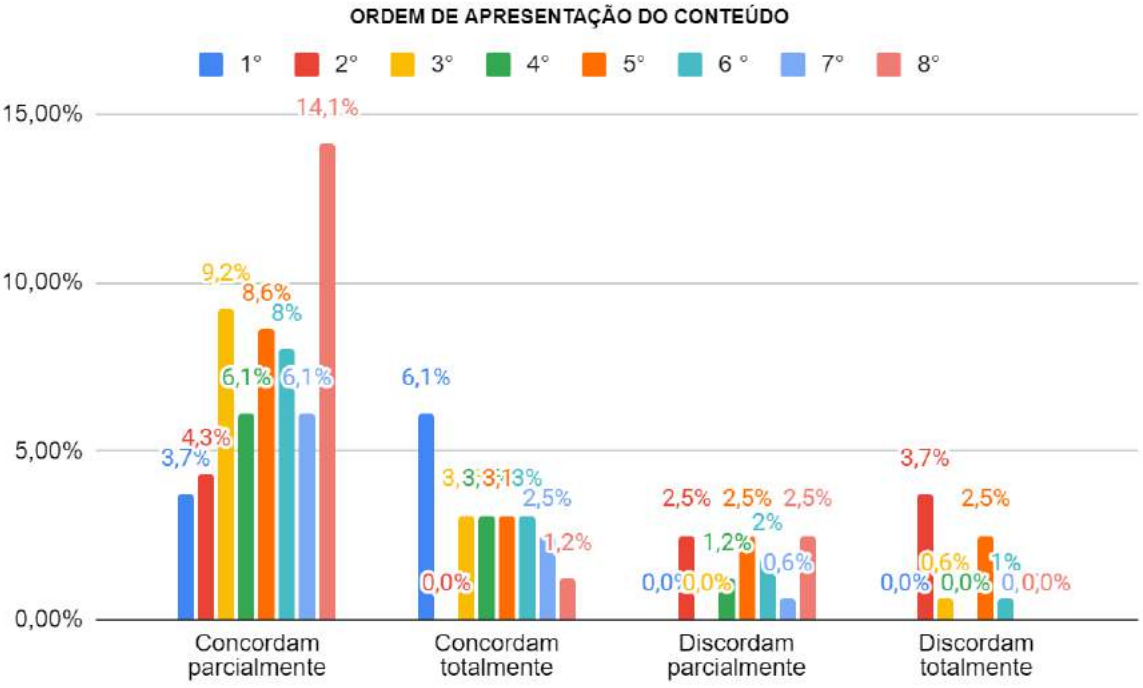
### 5.2.6. Ordem de apresentação do conteúdo

No contexto das informações coletadas no que cerne à sequência dos conteúdos das disciplinas adotada pelos professores, seguindo um roteiro ou plano de ensino, foi possível extrair os resultados a seguir, no gráfico 14 o percentual de acordo com o total de respondentes e no gráfico 15 o percentual por período:

**Gráfico 14** - Ordem de apresentação do conteúdo

**Fonte:** dados da pesquisa (2023)

**Gráfico 15** - Ordem de apresentação do conteúdo por período




**Fonte:** dados da pesquisa (2023)

Dos estudantes pesquisados, 60,1% possui uma visão de concordância parcial em relação à conformidade com as propostas apresentadas pelos professores no início das disciplinas. Entre os 98 participantes que indicaram essa opção, sobressaem-se os períodos correspondentes ao 3°, 5° e 8°, que exibem a maior frequência de respostas. Essa parcialidade pode ser atribuída a várias razões, como diferentes estilos de aprendizado, expectativas individuais em relação ao conteúdo ou até mesmo a percepção de lacunas na abordagem proposta.

Já para 22,1% da população investigada de 163 respondentes, 36 concordaram totalmente. Essa informação sugere que um subgrupo, especialmente nos períodos do 1° (com 10 respondentes), 3°, 4°, 5° e 6° (com 5 estudantes em cada período), acredita que a sequência planejada de assuntos é adequada e eficaz para a aprendizagem.

É relevante enfatizar que a aplicação dos planos educacionais encontrou diversas variações devido às particularidades das diferentes turmas e às variadas formas de assimilação adotadas pelos alunos. Uma parcela de 11%, correspondente a 18 estudantes atualmente matriculados nos 2°, 5° e 8° período, expressou uma discordância parcial em relação à questão. A análise dessa porcentagem indica que a implementação dos roteiros não se deu de maneira uniforme e que parte desses estudantes pode estar enfrentando desafios ou considerando inadequações na forma como o plano de ensino é aplicado.

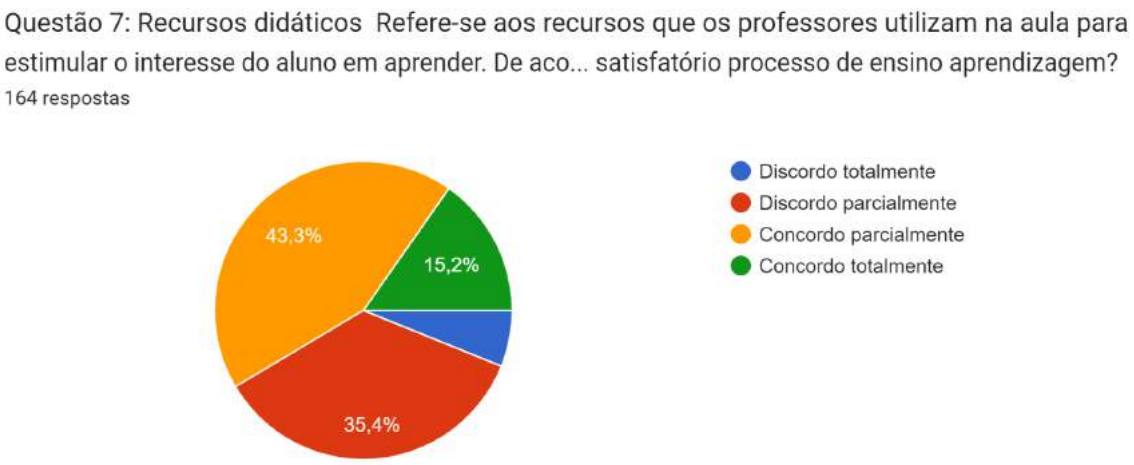
Também foi observado que 11 alunos (o que equivale a 6,7%) discordaram totalmente. Desses 11 discentes, 5 estão no 5° período do curso. Essa correlação sugere que pode haver algum fator específico ligado a esse período acadêmico que influencia sua tendência a discordar da questão em análise.

### 5.2.7. Recursos didáticos

Com relação aos recursos didáticos utilizados pelos professores para estimular o interesse dos alunos em aprender, os mesmos foram questionados se estava adequado para um satisfatório processo de ensino. A seguir os resultados

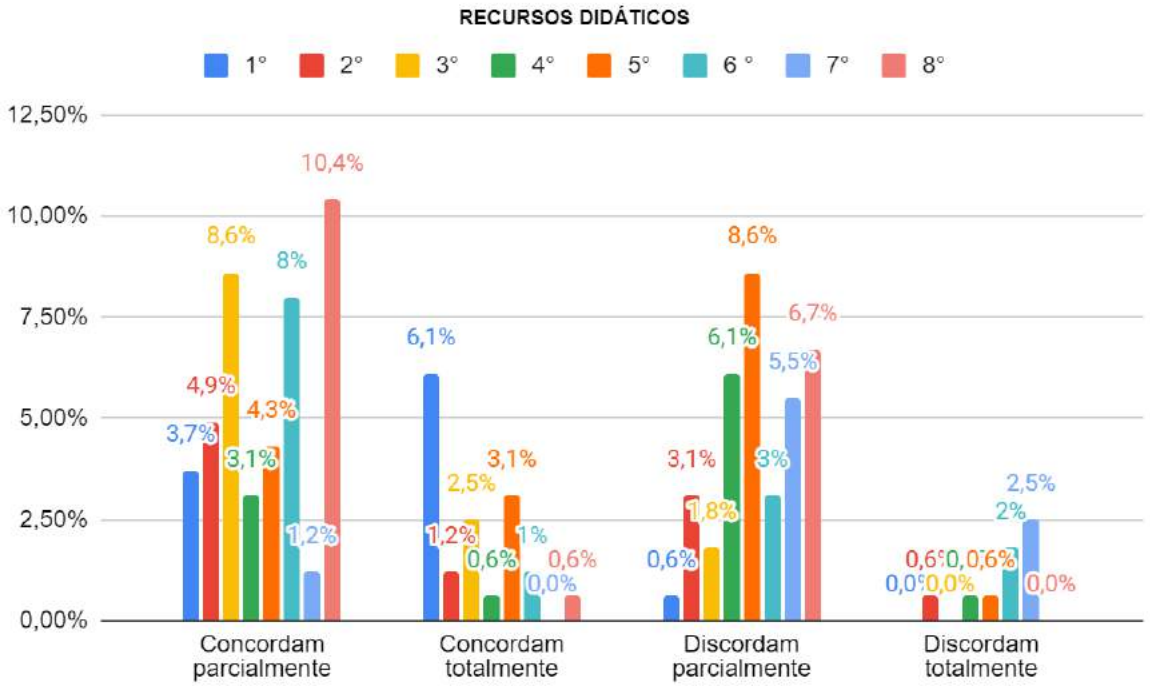
obtidos, no gráfico 16 demonstra o percentual de acordo com o total de respondentes e no gráfico 17 de acordo com o período:

**Gráfico 16** - Recursos didáticos




**Fonte:** dados da pesquisa (2023)

**Gráfico 17** - Recursos didáticos por período




**Fonte:** dados da pesquisa (2023)

Cerca de 71 alunos, que correspondem a 43,3% responderam que concordam parcialmente, ou seja, os recursos estimuladores utilizados estão parcialmente adequados para um satisfatório processo de ensino. Destes 71 alunos, 41 são alunos do 4°, 5°, 7° e 8° períodos. Demonstrando que os recursos estão sendo utilizados pelos professores, estimulando embora parcialmente o interesse do aluno em aprender. Segundo Costoldi e Polinarski (2009):

> os recursos didáticos são importantes no processo de desenvolvimento cognitivo do aluno, uma vez que desenvolve a capacidade de observação, aproxima o educando da realidade e permite com maior facilidade a fixação do conteúdo e consequentemente, a aprendizagem de forma mais efetiva.

Seguindo a análise, 25 alunos que correspondem a 15, 2% responderam que concordam totalmente, com isso, os recursos estimuladores estão totalmente adequados para um satisfatório processo de ensino. Destes 25 respondentes, 19 estão distribuídos entre o 1°, 3° e 5° período. O que demonstra que nos períodos iniciais, os recursos estimuladores estão sendo utilizados e são eficazes no ensino e aprendizagem dos alunos.

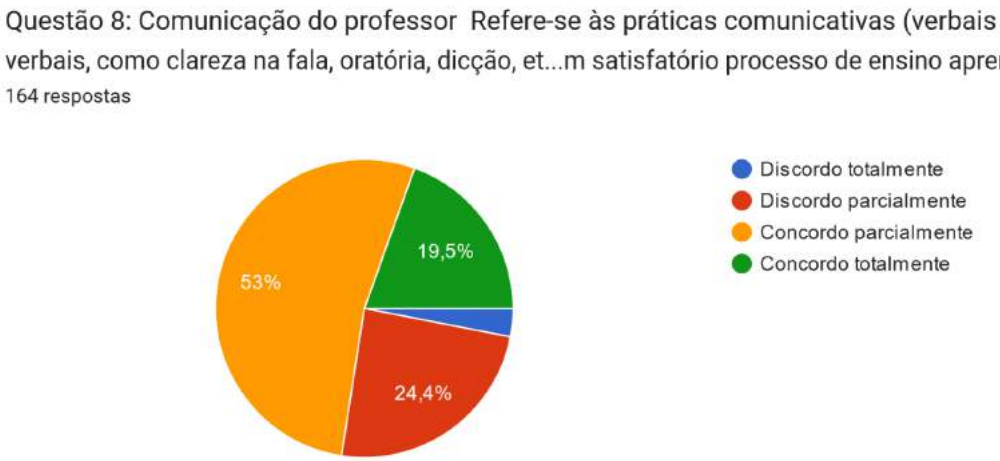
58 alunos, que correspondem a 35,4% responderam que discordam parcialmente, sendo assim, eles afirmam que os recursos estimuladores não estão sendo utilizados pelos professores e, com isso, o interesse dos alunos em aprender, está parcialmente inadequado para um satisfatório processo de ensino.

Destes 58 alunos, 39 são dos períodos finais, entre o 5° até o 8° período, ou seja, ao decorrer do curso os alunos estão recebendo poucos recursos estimuladores. Finalizando, 10 alunos que correspondem a 6,1% responderam que discordam totalmente, ou seja, os recursos estimuladores estão totalmente inadequados para um satisfatório processo de ensino. Destes 10 alunos, 7 estão no 6° e 7° período, porém comparado ao total de respondentes, considera-se um percentual baixo.

### 5.2.8. Comunicação do professor

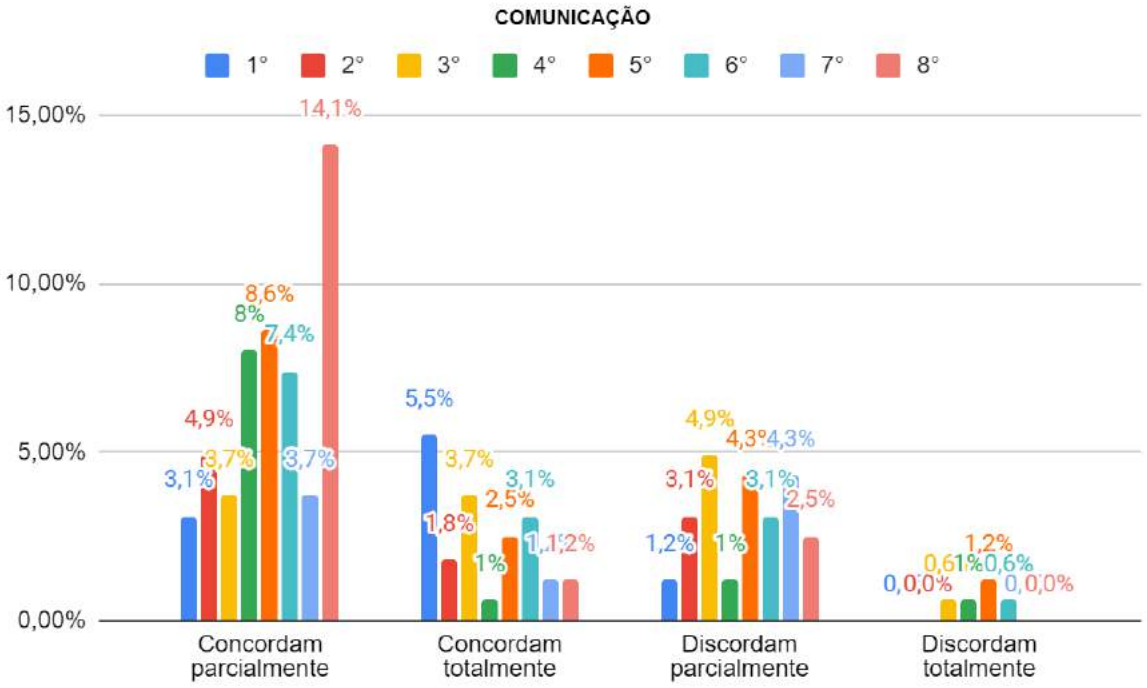
De acordo com as práticas comunicativas que os professores utilizam enquanto estão ministrando as aulas para ensinar os assuntos das disciplinas, os alunos foram questionados se essa comunicação dos professores está adequada para um satisfatório processo de ensino. A seguir os resultados obtidos, no gráfico 18 demonstra o percentual de acordo com o total dos respondentes e o gráfico 19 demonstra o resultado por período:

**Gráfico 18** - Comunicação com o professor




**Fonte:** dados da pesquisa (2023)

**Gráfico 19**- Comunicação com o professor por período



**Fonte:** dados da pesquisa (2023)

Dos 87 alunos que correspondem a 53% responderam que concordam parcialmente, ou seja, eles afirmam que as práticas comunicacionais utilizadas em sala de aula pelo professor estão parcialmente adequadas mas, ainda assim, o processo de ensino ocorre de maneira satisfatória. Segundo Paula e Neto (2016) a

comunicação dentro de sala de aula cumpre o seu papel quando professor deixa de ser para o aluno apenas o transmissor do conteúdo e passa a ser um mediador.

32 alunos que correspondem a 19,5% concordam totalmente que às práticas comunicacionais em sala de aula estão adequadas para um satisfatório processo de ensino, 28 destes respondentes estão distribuídos entre o 1° ao 6° período. Ou seja, nos períodos iniciais a comunicação ocorre de forma mais eficaz e cumpre o seu papel, contribuindo com o ensino e aprendizagem dos alunos. Seguindo, 40 alunos que correspondem a 24,4% responderam que discordam parcialmente, ou seja, a comunicação do professor está parcialmente inadequada para um satisfatório processo de ensino, estes 40 alunos estão no 2° ao 8° período, logo, há alguma falha na comunicação que precisa ser investigada para que esse percentual de alunos possam ter uma comunicação mais eficaz em sala de aula.

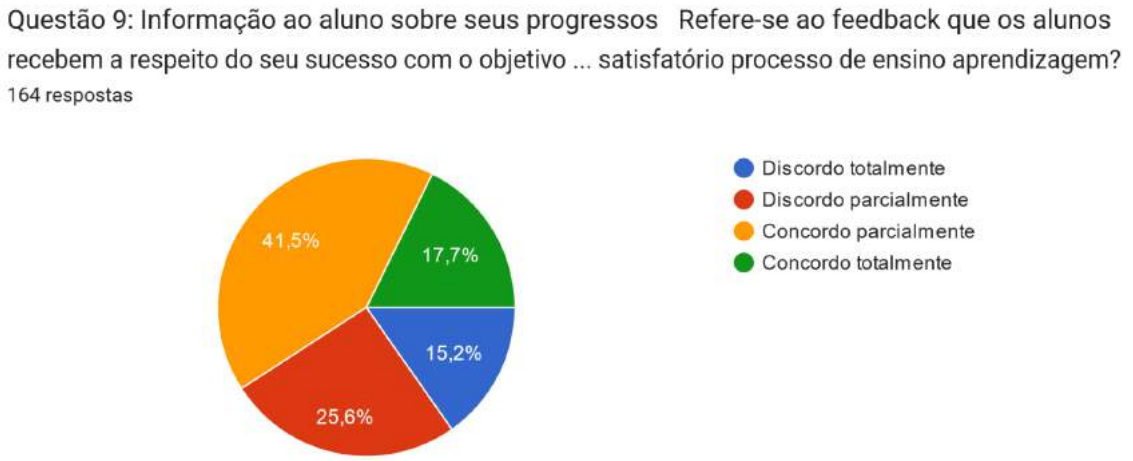
Finalizando, 5 alunos que correspondem a 3% responderam que discordam totalmente que às práticas comunicacionais estão adequadas para um satisfatório processo de ensino, ou seja, para esses alunos não há uma comunicação em sala que promova a aprendizagem, porém é um percentual bem baixo comparado ao total de respondentes.

### 5.2.9. Informação ao aluno sobre seus progressos

O feedback tem o objetivo de identificar falhas e melhorar o desempenho dos alunos, sendo assim, os alunos foram questionados se recebem feedback sobre os seus progressos/desenvolvimento acadêmico e se esse feedback estava adequado

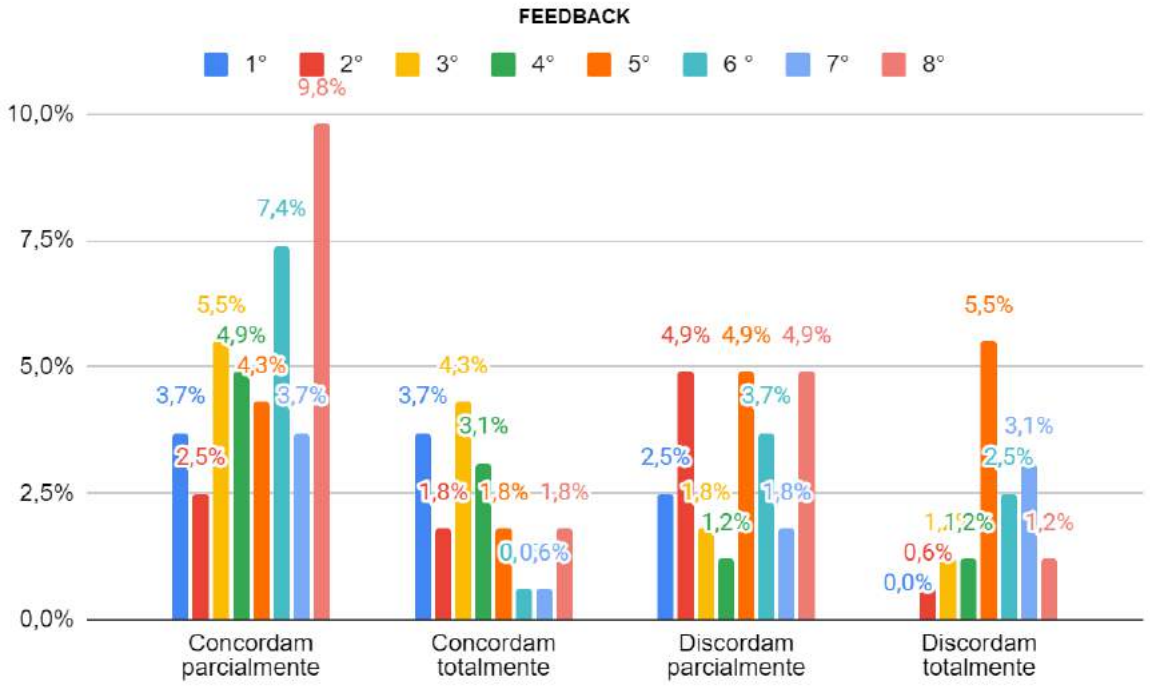
para um satisfatório processo de ensino. A seguir o gráfico com os resultados obtidos, no gráfico 20 demonstra o percentual de acordo com o total de respondentes e no gráfico 21 os resultados por período :

**Gráfico 20** - Informação ao aluno sobre seus progressos




**Fonte:** dados da pesquisa (2023)

**Gráfico 21** - Informação ao aluno sobre seus progressos por período



**Fonte:** dados da pesquisa (2023)

Cerca de 68 alunos que correspondem a 41,5% dos respondentes afirmaram que concordam parcialmente sobre receber feedbacks dos professores quanto ao seu progresso nas disciplinas, ou seja, os alunos recebem feedback mas não com frequência para aprimorar continuamente a sua aprendizagem, mas o processo de ensino ocorre de forma satisfatória. 29 alunos, que correspondem a 17,7% concordaram totalmente sobre receber feedback e, com isso, o processo de ensino está acontecendo de forma eficaz e esses feedback contribui no aprimoramento da aprendizagem, destes alunos, 21 compõe os períodos iniciais ( 1° ao 4°), e isso é importante para a permanência dos mesmos no curso. Paiva (2003, p. 2), define que feedback é a reação à presença ou ausência de alguma ação com o objetivo de avaliar ou pedir avaliação sobre o desempenho no processo de ensino-aprendizagem e de refletir sobre a interação de forma a estimulá-la, controlá-la ou avaliá-la.

Seguindo, 42 alunos que correspondem a 25,6% responderam que discordam parcialmente, ou seja, essa parcela de alunos não está recebendo feedback sobre seu desempenho nas disciplinas o que dificulta a resolução das dúvidas e dificuldades, com isso, o processo de ensino não ocorre de forma eficaz.

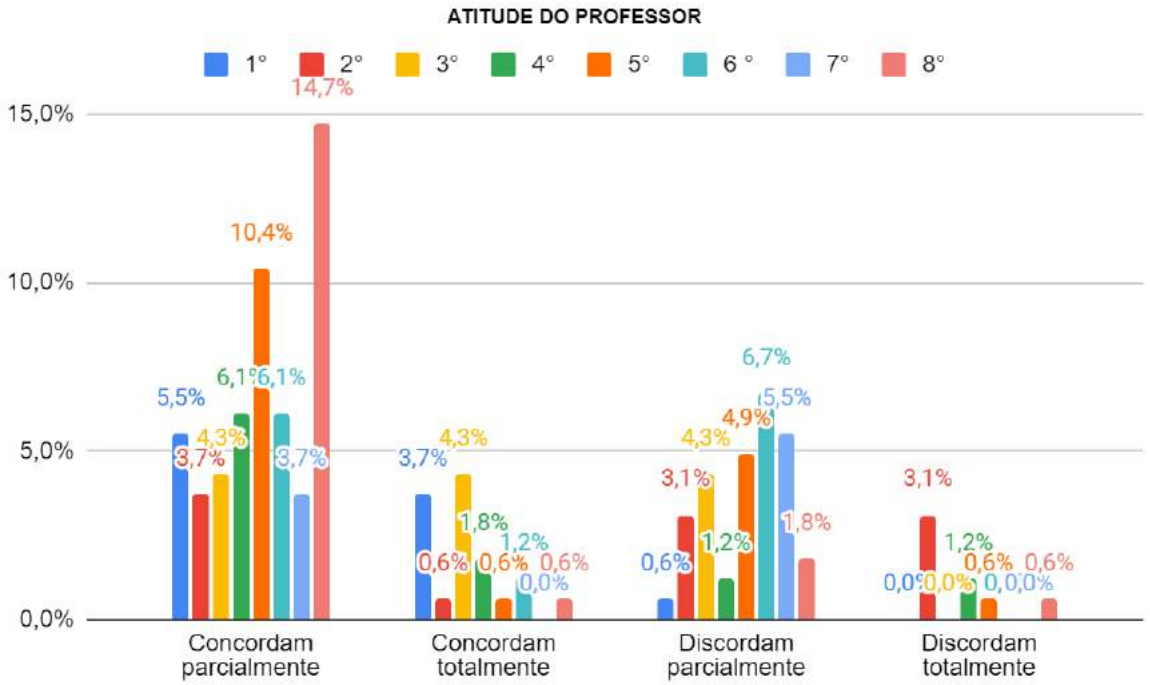
Finalizando, 25 alunos que correspondem a 15,2% responderam que discordam totalmente, ou seja, não têm recebido feedback dos professores, o que afeta o seu desempenho acadêmico. Dentre esses alunos, 20 estão nos períodos finais do curso (5° ao 8° período) que, embora estejam perto da conclusão, ainda necessitam de feedbacks e informações para assim, concluírem o curso com excelência. Essa variável (feedback), comparadas às outras, possui o maior índice de discordância entre os alunos.

### 5.2.10. Atitude do professor com a matéria ensinada

A dedicação que o professor tem com a matéria ensinada, está relacionada com sua participação em sala, elaboração de trabalhos, etc. Os alunos foram

questionados se a atitude do professor com a matéria ensinada está adequada para um satisfatório processo de ensino. A seguir os resultados obtidos, no gráfico 22 demonstra o percentual de acordo com o total de respondentes e no gráfico 23 os resultados por período:

**Gráfico 22** - Atitude do professor com a matéria ensinada



**Fonte:** dados da pesquisa (2023)

Conforme o gráfico acima, 89 alunos que correspondem a 54,3% responderam que concordam parcialmente sobre a participação e dedicação do professor com a matéria ensinada, ou seja, eles afirmam que a atitude do professor com a matéria ensinada, a elaboração de trabalhos e a participação em sala está parcialmente adequada para um satisfatório processo de ensino. Destes alunos, 67 são do 4° ao 8° período.

21 alunos, que correspondem a 12,8% concordam totalmente e afirmam que os professores são participativos em sala e na elaboração de trabalhos, tendo compromisso e dedicação com a matéria ensinada. Com isso, essa parcela de alunos que compõem, em sua maioria, os períodos iniciais ( 1° ao 3° ) afirmam que a atitude dos professores está adequada para um satisfatório processo de ensino.

Seguindo, 46 alunos que correspondem a 28% responderam que discordam parcialmente, sendo assim, essa parcela de alunos afirmam que a atitude do professor está parcialmente inadequada para um satisfatório processo de ensino, ou seja, eles precisam de uma dedicação mais efetiva dos professores em sala.

Finalizando, 8 pessoas que correspondem a 4,9% afirmam que discordam totalmente, ou seja, afirmam que a atitude do professor com a matéria ensinada está totalmente inadequada para um satisfatório processo de ensino.

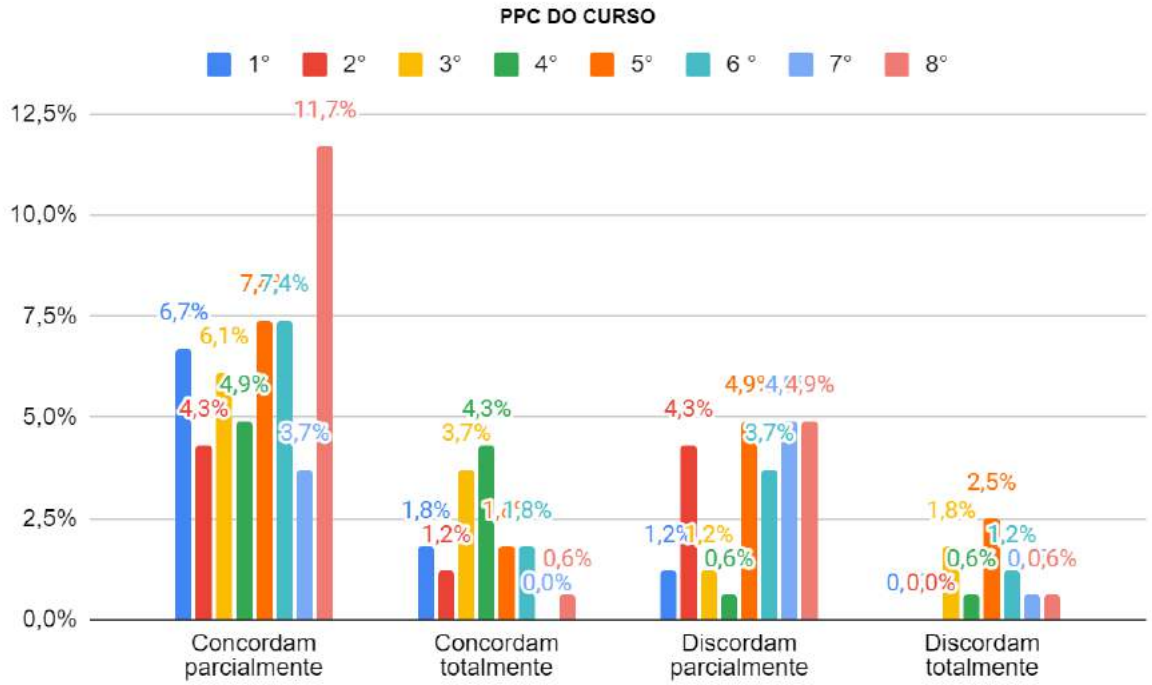
### 5.2.11. PPC do curso

O PPC do curso refere-se ao documento norteador da ação educativa e deve ser elaborado e atualizado coletivamente, com a participação da comunidade acadêmica dos respectivos cursos e assessoria dos núcleos docentes. Sendo assim, os alunos foram questionados se consideram o PPC do curso adequado para um satisfatório processo de ensino. A seguir o gráfico os resultados obtidos, no gráfico 24 demonstra o percentual de acordo com o total de respondentes e no gráfico 25 demonstra os resultados por período:

**Gráfico 24** - PPC do curso

**Fonte:** dados da pesquisa (2023)

**Gráfico 25** - PPC do curso por período




**Fonte:** dados da pesquisa (2023)

Cerca de 85 dos alunos, que correspondem a 51,8% responderam que concordam parcialmente, ou seja, afirmam que o ppc do curso de Secretariado Executivo está adequado para um satisfatório processo de ensino, esse “parcialmente” deixa um adendo que precisa de algumas atualizações, mas que isso não afeta sua eficácia no que diz respeito ao ensino e formação dos alunos. 25 alunos que correspondem a 15,2% responderam que concordam totalmente, ou seja, afirmam que o ppc do curso está totalmente adequado para um satisfatório processo de ensino, não precisando de atualizações.

Seguindo, 42 alunos que correspondem a 25,6% responderam que discordam parcialmente, logo, é possível concluir que estes alunos afirmam que o ppc do curso está parcialmente inadequado para um satisfatório processo de ensino, precisando de atualizações para o aperfeiçoamento do curso. Destes alunos, 30 compõem os períodos finais (5° ao 8° período) e precisam de um ppc que esteja sempre alinhado ao que é solicitado no mercado de trabalho.

Finalizando, 12 alunos que correspondem a 7,3% responderam que discordam totalmente, afirmando com isso que o ppc do curso está totalmente inadequado para um satisfatório processo de ensino. Dentre esses alunos, 8 fazem parte dos períodos finais do curso ( 5° ao 8° período ). Ou seja, alguns alunos que estão se preparando para concluir o curso estão se mostrando insatisfeitos com o atual ppc do curso.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho buscou analisar os fatores positivos e negativos que afetam o processo de ensino no curso de Secretariado Executivo da UFPE. A metodologia utilizada foi de caráter exploratório, com abordagem quantitativa, por meio da aplicação de questionário.

Com o intuito de compreender o propósito geral deste estudo, foram delineados três objetivos específicos. O primeiro teve como objetivo identificar em quais períodos a motivação dos alunos é maior. Através da análise realizada, observou-se um resultado positivo no que diz respeito à motivação dos alunos, já que somente 36 dos 163 indicaram sentir-se desmotivados em relação ao curso, seja de forma parcial ou total. Os períodos correspondentes aos 5°, 6° e 8° semestre apresentaram a maior concentração de alunos motivados.

Somado a isso, as variáveis que apresentaram maiores índices de concordância entre os alunos foram as seguintes: atitude do aluno para com o curso, apresentando um índice de concordância de 84,7%; ordem de apresentação do conteúdo, com o índice de concordância de 82,2% e conhecimentos prévios dos alunos, registrando um índice de concordância de 80,4%. Importante salientar que, esses percentuais são calculados em relação ao total de respondentes. Por meio desses resultados, tornou-se possível identificar os fatores que afetam positivamente o processo de ensino no curso de Secretariado Executivo.

A atitude que os alunos adotam em relação ao curso em si, ocupam uma posição crucial em sua jornada educacional e essa postura ativa de protagonismo impacta diretamente o desenvolvimento da aprendizagem. Quando os alunos demonstram comprometimento, constância e dedicação, fica claro que estão sincronizados para tirar o máximo proveito do processo de ensino.

Além disso, a ordem de apresentação dos conteúdos também é um aspecto relevante a ser considerado. Ao seguir um roteiro estruturado e um plano de ensino bem elaborado, os conteúdos são apresentados de maneira coerente e sequencial, o que auxilia na assimilação dos conceitos de forma progressiva. Isso cria uma base sólida para a construção de conhecimento futuro, permitindo que os alunos conectem informações e compreendam a matéria de maneira mais completa.

Já em relação aos conhecimentos prévios, quando se possui uma base sólida sobre o curso e as disciplinas ofertadas antes de ingressar, é possível ter uma melhor compreensão do conteúdo que será ofertado na grade curricular. Tendo um alto índice de concordância em relação a essa variável, é possível concluir que os

alunos ao ingressarem no curso de Secretariado Executivo apresentaram tanto parcialmente, quanto totalmente um domínio sobre o curso.

Em síntese, a postura ativa dos alunos em relação ao curso, a organização cuidadosa da apresentação dos conteúdos e os conhecimentos prévios, formam uma tríade essencial para um processo de ensino eficaz. Logo, se há um alto índice de concordância nessas variáveis, significa que as mesmas estão impactando positivamente, resultando em um satisfatório processo de ensino no curso de Secretariado Executivo.

O segundo objetivo deste estudo busca: identificar qual a variável que mais tem afetado negativamente o ensino em SE. Com base nos resultados da pesquisa, que procurou entender as perspectivas dos respondentes, três variáveis emergiram como as mais impactantes de forma negativa no curso. A análise revelou que a estrutura do curso, os recursos didáticos e o feedback foram apontados pelos participantes como os principais elementos geradores de discordância. Os índices foram notavelmente expressivos, com 41,5% para a recursos didáticos, 41,4% para a estrutura do curso e 40,8% para o feedback.

Em relação aos recursos didáticos, com o percentual de discordância de 41,5%, é possível inferir que os alunos podem estar enfrentando dificuldades quanto a falta de recursos que estimulem o seu interesse em aprender, o que pode impactar diretamente no seu desempenho durante a cadeira. Os recursos que estimulam o interesse dos alunos, vão além de simplesmente chamar a atenção, eles têm o poder de criar um ambiente envolvente e ativo e falta de recursos didáticos diferentes podem resultar em aulas monótonas e menos atrativas.

A estrutura do curso, com um índice de discordância de 41,4%, revela que a organização dos tópicos, a distribuição das disciplinas e a coerência geral do plano de estudos podem não estar atendendo as expectativas dos alunos. Uma estrutura inadequada pode levar a lacunas no aprendizado e à dificuldade em acompanhar a progressão lógica dos conteúdos.

Por fim, o feedback, com índice de discordância de 40,8%, demonstra ser uma área na qual há espaço para melhorias significativas. Isso sugere que, uma parcela dos alunos não estão recebendo o nível de retorno e orientação necessários

para aprimorar seu aprendizado e compreensão. A falta de feedback pode dificultar o entendimento do progresso individual e a identificação dos campos que requerem atenção extra.

O que nos leva ao terceiro objetivo específico: apresentar soluções para as falhas no processo de ensino encontradas. A partir dos resultados citados acima, fica claro que o feedback, os recursos didáticos e a estrutura do curso são pontos determinantes que exigem uma atenção especial para melhorar a experiência de ensino em Secretariado Executivo. A abordagem para lidar com essas questões podem levar a um ambiente de aprendizado mais enriquecedor e eficaz para os principais beneficiários desta temática: os alunos.

Frente às falhas identificadas, é essencial apresentar soluções que visem aprimorar a experiência de aprendizado ao longo da graduação. Para abordar essas variáveis, algumas estratégias podem ser adotadas.

Em relação ao feedback, faz-se necessário a adoção de um método mais abrangente, como a elaboração de formulários avaliativos trazendo retornos detalhados sobre o desempenho dos alunos. Isso não apenas forneceria informações concretas sobre seu progresso, mas também incentivaria a autorreflexão e o desenvolvimento contínuo. Além disso, a possibilidade de ter um momento de orientação individual pode enriquecer ainda mais esse processo de troca.

No contexto dos recursos didáticos utilizados para estimular o interesse do aluno em aprender, é recomendável ampliar a variedade e os meios pelos quais são transmitidos os conteúdos oferecidos na sala de aula. Investir na diversificação dos materiais, como incorporar vídeos instrutivos, simulações interativas e recursos online envolventes como, por exemplo, a utilização de um quiz voltado para fixação do assunto, pode instigar diferentes estilos de aprendizado e tornar as aulas mais dinâmicas. Desta feita, a criação de atividades práticas que incorporem esses recursos pode proporcionar tanto aos alunos uma experiência mais envolvente, quanto aos professores um resultado positivo com relação ao sucesso da disciplina.

Ao passo da resolução dessas duas variáveis, que compreendem a diversificação dos recursos didáticos para incentivar o interesse dos alunos na

aprendizagem e a implantação de um sistema de feedback para fomentar o desenvolvimento contínuo, é relevante destacar que essas medidas estão interconectadas. A implementação bem sucedida dessas estratégias influenciará diretamente a resolução da terceira variável que é a estrutura do curso, pois nela é tratado a estruturação do conteúdo, seus objetivos e métodos que são utilizados em função da aprendizagem.

## 7. REFERÊNCIAS


ARAÚJO, A. M. P., Santana, A. L. A. & Ribeiro, E. M. S. **Fatores que afetam o processo de ensino no curso de Ciências Contábeis: Um estudo na percepção dos professores.** Anaisdp Encontro Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração, São Paulo. Disponível em: <https://www.academia.edu/23274368/Fatores_Que_Afetam_O_Processo_De_Ensino_No_Curso_De_Ci%C3%AAncias_Cont%C3%A1beis_Um_Estudo_Baseado_Na_Percep%C3%A7%C3%A3o_Dos_Professores> . Acesso em: 09 mar. 2023.

ANDRADE, Elaine Cristina de; VILAS BOAS, Mara Cristina. **Qual a themata do Secretário Executivo explorada pelo cinema à luz das Representações Sociais**. Revista Intersaberes, Curitiba, ano 4, n. 7, p. 89 - 107, 2009.

BORDENAVE, J. D & Pereira, A. M. **Estratégias de ensino- aprendizagem. 25ª. ed. Petrópolis: vozes.** Disponível em: <https://acervo.enap.gov.br/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=3530>. Acesso: 09 mar. 2023.

CASTOLDI, R; POLINARSKI, C.A. A utilização de Recursos didático-pedagógicos na motivação da aprendizagem. In: **II SIMPÓSIO NACIONAL DE ENSINO DE CIENCIA E TECNOLOGIA.** Ponta Grossa, PR, 2009.

CUNHA, Luísa Margarida Antunes da et al. **Modelos Rasch e Escalas de Likert e Thurstone na medição de atitudes**. 2007. Tese de Doutorado.

FIALHO, N. N. Jogos no Ensino de Química e Biologia - Curitiba: Ibpex. 2007.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**, 17, ed. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1968.

GIL, Antonio Carlos et al. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GOLDANI, Andrea; TOGATLIAN, Marco Aurélio; DE ALBUQUERQUE COSTA, Rosane. **Desenvolvimento, emoção e relacionamento na escola: Contribuições da psicologia para a educação**. Editora E-papers, 2010. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=ukrgQ8Q29jMC&oi=fnd&pg=PA5&dq=GOLDANI,+Andrea.+TOGATLIAN,+Marco+A%C3%BArelio.+COSTA,+Rosane+de+Albuquerque.+Desenvolvimento,+Emo%C3%A7%C3%A3o+e+Relacionamento+na+Escola&ots=uPczXJvcty&sig=1Sy2VodJ32xdKVuEv0dHfZOhiBQ#v=onepage&q&f=true>. Acesso em: 01 jul. 2023.

LEAL, F. G., & DALMAU, M. B. L. (2014). **Análise das competências secretariais requeridas pela Universidade Federal de Santa Catarina em comparação ao perfil profissiográfico do secretário executivo**. Revista De Gestão E Secretariado

(Management and Administrative Professional Review), 5(3), 143–174. Disponível em: < https://doi.org/10.7769/gesec.v5i3.289 >. Acesso em: 01 de jul. 2023

LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**/ Marina de Andrade Marconi, Eva Maria Lakatos. - 5. ed. -São Paulo: Atlas 2003.

MORALES, Pedro. **Relação professor-aluno**. Edições Loyola, 1999.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada** – 4.ed. – Porto Alegre: Bookman, 2006. Disponível em: < https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=2B-QDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=MALHOTRA,+Naresh+K.+Pesquisa+de+marketing:+uma+orienta%C3%A7%C3%A3o+aplicada+%E2%80%93+4.ed.+&ots=i7SUBB4FWA&sig=RWKjxVknfRZk0fRfEYVnmMqvjmE#v=onepage&q=MALHOTRA%2C%20Naresh%20K.%20Pesquisa%20de%20marketing%3A%20uma%20orienta%C3%A7%C3%A3o%20aplicada%20%E2%80%93%204.ed.&f=false>. Acesso em: 01 jul. 2023

PAIVA, V. L. M. O. Feedback em Ambiente Virtual. In: LEFFA, V. (Org.) **Interação na aprendizagem das línguas**. Pelotas: EDUCAT, 2003.

SOARES, T. C. et al. **Pesquisa quantitativa em turismo: os dados gerados são válidos e confiáveis?** Revista Iberoamericana de Turismo- RITUR, Penedo, Volume 9, Número 1, jun. 2019, p. 162-174. 2019.

# 8. APÊNDICE

## QUESTIONÁRIO

Prezados alunos atualmente matriculados no curso de Secretariado Executivo,

Solicitamos a gentileza de participarem do questionário a seguir, que servirá como base para fundamentar nossa pesquisa de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC). O objetivo deste questionário é investigar e analisar **os fatores que afetam o processo de ensino no curso de Secretariado Executivo na Universidade Federal de Pernambuco, considerando tanto os aspectos positivos quanto os negativos, sob a perspectiva dos próprios alunos**. Ao compreendermos as percepções e experiências dos estudantes, será possível obter um panorama mais abrangente e embasado sobre as principais questões relacionadas à formação nessa área específica.
O questionário está dividido em duas partes. Na primeira parte, buscamos conhecer o perfil do respondente. Já na segunda parte, abordaremos as variáveis que afetam o ensino, baseando-nos no trabalho de Bordenave e Pereira (2007). Pedimos que respondam utilizando a escala Likert, indicando seu grau de concordância ou discordância em relação a cada pergunta.

Agradecemos imensamente a sua colaboração, pois ela é de extrema importância para o sucesso desta pesquisa.

### 7.1 Identificação do respondente

**Você é aluno do curso de secretariado executivo na UFPE atualmente?**

( ) Sim
( ) Não
**Sexo**

( ) Feminino
( ) Masculino
( ) Outro

**Faixa etária**

( ) Até 20 anos
( ) 21 à 25 anos
( ) 26 à 30 anos
( ) 31 à 35 anos
( ) Acima de 36 anos

**Qual período você está cursando?**

( ) 1° período

( ) 2° período

( ) 3° período

( ) 4° período

( ) 5° período

( ) 6° período

( ) 7° período

( ) 8° período

**O curso de Secretariado Executivo é sua primeira graduação?**

( ) Sim

( ) Não

## 7.2 Variáveis que afetam o ensino

Questão 1: **Motivação**

Refere-se ao desejo e ao interesse do aluno em aprender. De acordo com este conceito, responda a pergunta a seguir: Você considera a sua motivação no curso de Secretariado Executivo na UFPE adequada para um satisfatório processo de ensino aprendizagem?

( ) Discordo totalmente
( ) Discordo parcialmente
( ) Concordo parcialmente
( ) Concordo totalmente

Questão 2: **Conhecimento prévios**

Refere-se às experiências anteriores que o aluno já possuía ao ingressar no curso de Secretariado Executivo. Ou seja, são informações que se tem guardado na mente e que é acionado quando precisa. De acordo com este conceito, responda a pergunta a seguir: Você considera os seus conhecimentos prévios no curso de Secretariado Executivo na UFPE adequados a um satisfatório processo de ensino aprendizagem?

( ) Discordo totalmente
( ) Discordo parcialmente
( ) Concordo parcialmente
( ) Concordo totalmente

Questão 3: **Relação com o professor**

Refere-se a relação que ocorre por meio das interações sociais e estas são originadas por meio dos vínculos que são estabelecidos em sala de aula. De acordo com este conceito, responda a pergunta a seguir: você considera a sua relação com os professores (as) do curso de Secretariado Executivo na UFPE adequada para um satisfatório processo de ensino aprendizagem?

( ) Discordo totalmente
( ) Discordo parcialmente
( ) Concordo parcialmente
( ) Concordo Totalmente

Questão 4: **Atitude do aluno para com o curso**

Refere-se à postura do aluno no desenvolvimento do seu próprio conhecimento, através da dedicação, participação em sala, elaboração de trabalhos, entre outros. De acordo com este conceito, responda a pergunta a seguir: você considera a sua atitude para com o curso de Secretariado Executivo na UFPE adequada para um satisfatório processo de ensino aprendizagem?

( ) Discordo totalmente
( ) Discordo parcialmente
( ) Concordo parcialmente
( ) Concordo Totalmente

Questão 5: **Estrutura do curso**

Refere-se à estruturação do conteúdo, seus objetivos, componentes e métodos que são utilizados em função da aprendizagem. De acordo com este conceito, responda a pergunta a seguir: você considera a estrutura do curso de Secretariado Executivo na UFPE adequada para um satisfatório processo de ensino aprendizagem?

( ) Discordo totalmente
( ) Discordo parcialmente
( ) Concordo parcialmente
( ) Concordo Totalmente

Questão 6: **Ordem de apresentação do conteúdo**

Refere-se a sequência dos conteúdos das disciplinas adotada pelos professores, seguindo um roteiro ou plano de ensino. De acordo com este conceito, responda a

pergunta a seguir: Você considera a ordem de apresentação dos conteúdos no curso de Secretariado Executivo na UFPE adequada para um satisfatório processo de ensino aprendizagem?

( ) Discordo totalmente
( ) Discordo parcialmente
( ) Concordo parcialmente
( ) Concordo Totalmente

Questão 7: **Recursos didáticos**
Refere-se aos recursos que os professores utilizam na aula para estimular o interesse do aluno em aprender. De acordo com este conceito, responda a pergunta a seguir: você considera o uso dos recursos estimuladores no curso de Secretariado Executivo na UFPE adequados para um satisfatório processo de ensino aprendizagem?

( ) Discordo totalmente
( ) Discordo parcialmente
( ) Concordo parcialmente
( ) Concordo Totalmente

Questão 8: **Comunicação do professor**

Refere-se às práticas comunicativas (verbais ou não verbais, como clareza na fala, oratória, dicção, etc) que os professores utilizam enquanto estão ministrando as aulas para ensinar os assuntos das disciplinas. De acordo com este conceito, responda a pergunta a seguir: você considera a comunicação dos professores no curso de Secretariado Executivo na UFPE adequada para um satisfatório processo de ensino aprendizagem?

( ) Discordo totalmente
( ) Discordo parcialmente

( ) Concordo parcialmente
( ) Concordo Totalmente

Questão 9: **Informação ao aluno sobre seus progressos**

Refere-se ao feedback que os alunos recebem a respeito do seu sucesso com o objetivo de identificar falhas e melhorar o desempenho. De acordo com este conceito, responda a afirmativa a seguir: Você considera a informação ao aluno sobre seus progressos no curso de Secretariado Executivo na UFPE adequada para um satisfatório processo de ensino aprendizagem?

( ) Discordo totalmente
( ) Discordo parcialmente
( ) Concordo parcialmente
( ) Concordo Totalmente

Questão 10: **Atitude do professor com a matéria ensinada**

Refere-se a dedicação que o professor tem com a matéria ensinada que inclui a sua participação em sala, elaboração de trabalhos, entre outros. De acordo com este conceito, responda a afirmativa a seguir: Você considera a atitude do professor com a matéria ensinada no curso de Secretariado Executivo na UFPE adequada para um satisfatório processo de ensino aprendizagem?

( ) Discordo totalmente
( ) Discordo parcialmente
( ) Concordo parcialmente
( ) Concordo Totalmente

Questão 11: **PPC do curso**

Refere-se ao documento norteador da ação educativa e deve ser elaborado e atualizado coletivamente, com a participação da comunidade acadêmica dos

respectivos cursos e assessoria dos núcleos docentes. De acordo com este conceito, responda a afirmativa a seguir: você considera o PPC do curso de Secretariado Executivo na UFPE adequado para um satisfatório processo de ensino aprendizagem?

( ) Discordo totalmente
( ) Discordo parcialmente
( ) Concordo parcialmente
( ) Concordo Totalmente