UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

DANIEL PEDRO DA SILVA

ANÁLISE DA COMUNICAÇÃO ORAL NA FORMAÇÃO DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS DA UFPE: PERSPECTIVAS DOS DISCENTES E OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

Recife
2023

DANIEL PEDRO DA SILVA

Análise da Comunicação Oral na Formação de Secretários Executivos da UFPE: Perspectivas dos Discentes e Objetivos de Aprendizagem

Artigo apresentado à Graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Orientador: Prof. Dr. Maria Christianni Coutinho Marçal

Recife
2023

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

Silva, Daniel Pedro da Silva .
Análise da Comunicação Oral na Formação de Secretários Executivos da UFPE: Perspectivas dos Discentes e Objetivos de Aprendizagem / Daniel Pedro da Silva Silva. - Recife, 2023.
24 p., tab.

Orientador(a): Maria Christianni Coutinho Marçal Marçal
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Secretariado Executivo - Bacharelado, 2023.

1. Secretariado Executivo. 2. Habilidades de Comunicação Oral. 3. Formação Acadêmica . I. Marçal, Maria Christianni Coutinho Marçal. (Orientação). II. Título.

890 CDD (22.ed.)

DANIEL PEDRO DA SILVA

Análise da Comunicação Oral na Formação de Secretários Executivos da UFPE: Perspectivas dos Discentes e Objetivos de Aprendizagem

Artigo apresentado à Graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Aprovado em: 05/03/2023

BANCA EXAMINADORA

_____

Profa. Dra. Maria Christianni Coutinho Marçal (Orientadora)

Universidade Federal de Pernambuco Centro de Ciências Sociais Aplicadas

_____

Profa. Dr. Ricardo Sérgio Gomes Vieira (Examinador Interno)

Universidade Federal de Pernambuco Centro de Ciências Sociais Aplicadas

_____

Prof. Ma. Elizabeth Fromentoux Braga (Examinadora Externa) Universidade Federal de Pernambuco Centro de Artes e Comunicação

RESUMO

Este artigo tem como objetivo analisar o desenvolvimento da habilidade de comunicação oral em estudantes do curso de Secretariado executivo da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). A pesquisa se baseia na hipótese de que os estudantes do curso percebem que a comunicação oral não é suficientemente priorizada em sua formação. Para alcançar esse objetivo, foi realizada uma pesquisa qualitativa através de entrevistas com 10 alunos. Estas foram realizadas por meio da análise de conteúdo expirados em Bardin. O roteiro de entrevista abordou a inclusão de disciplinas e projetos de extensão no currículo, a eficácia das disciplinas de comunicação, fatores que prejudicam o desenvolvimento da comunicação oral, e sugestões para melhorar as habilidades comunicativas no curso. A análise dos dados incluiu a identificação de temas recorrentes e a categorização das respostas dos entrevistados. Como resultado obteve-se os seguintes achados: a identificação das percepções dos alunos sobre a comunicação oral em seu curso, a identificação de obstáculos enfrentados por eles na aquisição dessa habilidade e a proposta de melhorias no currículo do curso para abordar mais eficazmente a comunicação oral, os quais, destacam a necessidade de priorizar a comunicação oral na formação dos secretários executivos, sugerindo a inclusão de disciplinas específicas e projetos de extensão que promovam o desenvolvimento dessa habilidade. Espera-se que essas melhorias beneficiem os alunos, preparando-os melhor para suas carreiras como secretários executivos, onde a comunicação oral desempenha um papel fundamental. Isso pode resultar em profissionais mais competentes e preparados para atuar no mercado de trabalho, contribuindo para o avanço da profissão de secretariado executivo e para a eficácia das organizações em que atuarem. Dessa forma, espera-se que o curso forneça um ambiente de ensino de qualidade e apoio aos alunos em seu desenvolvimento de habilidades de comunicação oral.

Palavras-chave: Secretariado executivo. habilidades de comunicação oral. formação acadêmica.

ABSTRACT

This article aims to analyze the development of oral communication skills in students of the Executive Secretariat course at the Federal University of Pernambuco (UFPE). The research is based on the hypothesis that students perceive that oral communication is not sufficiently prioritized in their education. To achieve this objective, a qualitative research was conducted through interviews with 10 students. These were carried out through content analysis inspired by Bardin. The interview script addressed the inclusion of disciplines and extension projects in the curriculum, the effectiveness of communication disciplines, factors that hinder the development of oral communication, and suggestions to improve communicative skills in the course. Data analysis included identifying recurring themes and categorizing respondents' answers. As a result, the following findings were obtained: the identification of students' perceptions about oral communication in their course, the identification of obstacles faced by them in acquiring this skill, and proposals for improvements in the course curriculum to more effectively address oral communication, which highlight the need to prioritize oral communication in the training of executive secretaries, suggesting the inclusion of specific disciplines and extension projects that promote the development of this skill. It is expected that these improvements will benefit students, better preparing them for their careers as executive secretaries, where oral communication plays a fundamental role. This can result in more competent and prepared professionals to work in the job market, contributing to the advancement of the executive secretariat profession and the effectiveness of the organizations in which they work. In addition, it is expected that the course will provide a quality teaching environment and support to students in their development of oral communication skills.

Keywords: Executive Secretariat. Oral communication skills. Academic training.

1 INTRODUÇÃO

De acordo com as competências estabelecidas pelo Ministério da Educação e Cultura, MEC (BRASIL, 2005), na Resolução n. 3, de 23 de junho de 2005, a primeira habilidade desejada para o perfil de secretariado é a comunicação. Espera-se que esse profissional tenha a "capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações". Sendo assim, presume-se que o profissional de secretariado tenha desenvolvido durante a graduação a habilidade de se comunicar e de interagir com outras pessoas de maneira eficaz, tanto para a organização em que trabalha, ao lidar com executivos, quanto para os clientes, fornecedores e parceiros externos à organização.

> Sendo assim, o secretário executivo, deve estar muito atento ao processo da comunicação, uma vez que dentro do perfil, atribuído pelas empresas, este profissional posiciona-se junto à cúpula decisória das empresas, portanto, cercado por todos os sistemas gerenciais das organizações bem como por todas as modalidades da comunicação organizacional. (Bíscoli *et al.*, 2007, p. 164).

Esse profissional está cercado pelos sistemas gerenciais da organização, o que implica que ele deve estar atento a todos os aspectos da gestão e da comunicação organizacional. Sendo um ponto crucial de ligação entre diferentes partes da empresa, a habilidade de comunicação eficaz e uma compreensão abrangente das operações e estratégias da organização.

Sendo assim, no ambiente corporativo, o secretário executivo ocupa uma posição estratégica, ligada à cúpula decisória das empresas e está inserido em todos os sistemas gerenciais e modalidades de comunicação organizacional, por isso a habilidade de comunicação eficaz é crucial para este profissional.

Nesse sentido, saber se comunicar de maneira eficiente é necessário para o profissional de secretariado. Também, fundamental para apresentações e participação em reuniões, que são frequentes na rotina desse profissional. Para Cruz (2011, *apud* Silveira., 2013), no mundo organizacional, a comunicação possui um grande poder de disseminação de ideias e influências sobre seu público de interesse, além de ser uma das bases para o fortalecimento da identidade corporativa. Dessa forma, é indispensável aos profissionais que atuam no meio corporativo, como secretários executivos, ter o domínio das habilidades orais e uma boa fluência comunicativa.

Ainda, de acordo Nonato Júnior (2009 *apud* Silveira., 2013), os Secretários Executivos trabalham em uma condição 'arterial', funcionando como agentes de interligação entre vários executivos e técnicos, e a comunicação mostrou-se como elemento central para seu trabalho informacional. Dessa forma, conclui-se que a habilidade da comunicação oral é fundamental para a atividade secretarial.

Posto isso, o presente artigo tem por finalidade analisar por intermédio dos discentes do curso, o desenvolvimento da habilidade comunicação oral na formação de secretários da Universidade Federal de Pernambuco, visto que a comunicação é fundamental para o contexto da carreira do secretário executivo, sendo uma das competências exigidas na contratação de profissionais dessa área. Essa habilidade aprimorada durante a formação acadêmica é crucial para que esses profissionais tenham sucesso em suas atividades.

No entanto, apesar de sua nítida relevância, observa-se uma carência de disciplinas específicas para o desenvolvimento da comunicação oral dos estudantes de secretariado da UFPE. Embora o currículo do curso inclua e reconheça disciplinas de comunicação como habilidades importantes a serem desenvolvidas por esses futuros profissionais, a falta de

disciplinas específicas de comunicação oral pode criar lacuna no desenvolvimento dessas habilidades.

A hipótese levantada é de que os estudantes do curso de secretariado executivo possuem a percepção acerca da comunicação oral de que o curso não prioriza suficientemente o desenvolvimento desta como uma habilidade fundamental para a sua formação.

O problema central deste estudo visa investigar como está ocorrendo o desenvolvimento da comunicação oral na formação dos estudantes de Secretariado executivo na UFPE e como os discentes percebem esse processo. A lacuna identificada na falta de disciplinas específicas para o desenvolvimento da habilidade oral pode impactar os resultados e a eficácia desses estudantes ao ingressarem no mercado de trabalho, afetando não apenas suas performances individuais, mas também a eficiência e a imagem das organizações nas quais serão inseridos.

A relevância da pesquisa está justamente em identificar lacunas no aprendizado dessa competência para o sucesso profissional dos secretários, dada a importância desse profissional na eficiência organizacional. Pois apesar de sua importância para o profissional de secretariado, há carência de estudos específicos e preparação adequada nesse aspecto no curso. Ao explorar as percepções dos alunos, o estudo procura avaliar se o curso tem preparado os estudantes em relação às expectativas que se tem de sua formação, quando a questão se trata de oralidade.

A contribuição desse trabalho poderá orientar melhorias no currículo, com inclusão de atividades práticas e disciplinas específicas para fortalecer a comunicação oral dos alunos, preparando-os de forma mais eficaz para suas futuras carreiras no campo do secretariado. Para Bíscoli et al. (2007) o secretário que pretende atuar no contexto organizacional deve ser eficiente e eficaz na comunicação, pois, hoje, ele lida não apenas com atividades rotineiras a sua profissão, como organizações de reuniões e agendas por exemplo, mas com atividades até bem mais elaboradas que essas, como a de representar executivos em negociações e em eventos, e de apresentar relatórios e pareceres.

Para Silveira (2013) dados coletados em campo revelaram que a maioria dos secretários lidam diariamente com situações que envolvem a comunicação oral no trabalho como com o suporte dado ao executivo durante reuniões, transmissão de informações na organização, negociações e atendimento a clientes internos e externos. Nesse sentido, a ausência do desenvolvimento dessa habilidade pode impactar na capacidade desses estudantes desenvolverem suas funções quando inseridos no mercado de trabalho, podendo não apenas

comprometer sua atuação na área, mas até mesmo a imagem e eficiência da empresa em que trabalham.

O objetivo desta pesquisa visa investigar e compreender o processo de desenvolvimento da comunicação oral dos estudantes matriculados no curso de Secretariado executivo da Universidade Federal de Pernambuco, sob a perspectiva dos discentes, a fim de identificar a eficácia do currículo do curso no desenvolvimento dessa habilidade e fornecer sugestões para o aprimoramento da formação acadêmica e profissional desses estudantes para trabalhar na área secretarial.

E tem-se como objetivos específicos os seguintes: (1) Analisar o Programa pedagógico do Curso (PPC) e a inclusão de disciplinas e projetos de extensão relacionados ao desenvolvimento das habilidades comunicativas de oralidade no programa de formação de secretários executivos da UFPE; (2) Investigar a percepção dos estudantes sobre as disciplinas de comunicação do curso, avaliando a eficácia dessas disciplinas em relação ao desenvolvimento de suas habilidades de comunicação oral, bem como outras disciplinas que possam ter contribuído e (3) Propor melhorias e estratégias para fortalecer o desenvolvimento de habilidades comunicativas no curso de secretariado executivo da UFPE, com base nas percepções e recomendações dos discentes.

2 REFENCIAL TEÓRICO

2.1 VISÃO GERAL SOBRE A COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação desempenha um papel fundamental em todas as esferas da vida, desde as interações cotidianas até os contextos profissionais e acadêmicos. É uma forma de expressão que envolve a transmissão de informações, ideias, emoções e conhecimentos por intermédio da linguagem verbal. Nesse sentido, a comunicação oral tem impacto significativo na formação, no desenvolvimento pessoal e nas carreiras dos indivíduos, desempenhando um papel especialmente relevante em áreas como o secretariado.

> Comunicar é tornar conhecido, é participar, é transmitir algo a alguém. Comunicação é o ato de emitir, transmitir e receber mensagens por meio de processos previamente estabelecidos ou convencionados quer por meio da linguagem falada ou escrita, quer mediante outros sinais, signos ou símbolos (Medeiros *et al.*, 1995, *apud* Souza, 2011, p.15).

O processo dessa comunicação é complexo e engloba não apenas as palavras proferidas, mas também a entonação, a expressão facial, os gestos e a linguagem corporal. Esses

elementos combinados ajudam a transmitir significados mais ricos para além das palavras propriamente ditas. No âmbito profissional, a comunicação oral eficaz é crucial para o estabelecimento de relações interpessoais positivas, para a resolução de conflitos, para a negociação, para a apresentação de ideias e para a condução de reuniões. Serão aprofundadas na próxima seção a definição e a relevância da comunicação oral. A postura correta, os movimentos adequados e os gestos naturais são elementos-chave da linguagem corporal que complementam a mensagem verbal, transmitindo autoconfiança, segurança e ênfase ao que está sendo dito. Esses aspectos da comunicação não verbal são fundamentais para tornar a comunicação oral mais dinâmica, envolvente e eficaz, permitindo a transmissão de mensagens de forma clara e impactante. Para Souza (2011) uma postura adequada, com o corpo ereto, ombros relaxados e os pés firmemente apoiados no chão, transmite autoconfiança e segurança, projetando uma imagem de força e controle. Movimentos corporais adequados tornam a comunicação mais dinâmica e ajudam na concentração dos ouvintes, desde que evitem exageros que possam distrair ou confundir a mensagem. Os gestos, por sua vez, são uma forma poderosa de expressar sentimentos e complementar a comunicação verbal, transmitindo emoção e ênfase ao que está sendo dito. Devem ser naturais, originais e evitando imitações ou gestos excessivamente rígidos, ajudando a orientar os ouvintes durante a comunicação.

2.2 COMUNICAÇÃO ORAL: IMPORTÂNCIA NO CONTEXTO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

A importância da comunicação oral no ambiente corporativo é inegável. Profissionais que dominam essa habilidade têm uma vantagem competitiva significativa. Esse é especialmente o caso no contexto do secretariado executivo, o qual o profissional atua como intermediário entre diferentes partes interessadas conforme mencionado anteriormente. A habilidade de comunicação oral eficaz é fundamental para os secretários executivos, permitindo-lhes transmitir informações com clareza, influenciar decisões, resolver problemas e manter relações positivas com todas as partes envolvidas.

No entanto, segundo Souza (2011) a comunicação quando feita de maneira inadequada, pode produzir desentendimento no ambiente de trabalho, isto é, quando as mensagens não são transmitidas de forma clara, assertiva e compreensível, podem surgir interpretações equivocadas que podem desencadear desentendimentos.

Além disso, a comunicação oral também está ligada à construção da imagem e da reputação profissional. Profissionais de secretariado que se comunicam de forma clara e

persuasiva são vistos como confiáveis, competentes e capazes de desempenhar um papel fundamental no ambiente organizacional.

A habilidade de adaptar a comunicação oral de acordo com o público-alvo é crucial para a eficácia da mensagem transmitida. Um secretário executivo precisa ser capaz de se comunicar de maneira adequada tanto com superiores quanto com subordinados, mantendo a harmonia nas relações de trabalho, esperando-se deste profissional que ele saiba se comunicar com diversas hierarquias, adequando sua comunicação em conformidade com a necessidade.

Conforme Nascimento (2017) saber se comunicar, no âmbito das organizações especificamente, facilita o processo das decisões e negociações empresariais, contexto no qual o secretário executivo comumente encontra-se inserido. E a capacidade de comunicar informações de forma clara e persuasiva é essencial para o sucesso das negociações empresariais. Por isso a importância da comunicação oral eficaz do secretário executivo na condução das negociações, assegurando que as partes envolvidas compreendam as questões discutidas e os termos acordados, e que eles possam influenciar os processos decisórios e as negociações empresariais de forma bem-sucedida.

Ainda mais, visto que a capacidade de comunicação oral eficaz durante reuniões e apresentações é essencial para influenciar a tomada de decisões e fornecer informações precisas e relevantes no ambiente organizacional. A habilidade de transmitir mensagens de forma clara e persuasiva durante esses encontros é crucial para o profissional de secretariado executivo na garantia de que as negociações e os processos decisórios sejam conduzidos de maneira bem-sucedida.

Conforme Souza (2011) no meio organizacional é bastante comum a utilização de recursos que envolvam a fala, tais como palestras, apresentações, reuniões ou a simples comunicação diária, seja com seu superior ou com sua equipe, requerendo do profissional de secretariado um alto nível de competência comunicativa. No entanto, a aquisição e o desenvolvimento da comunicação oral eficaz não são tarefas simples. Barreiras como o medo de falar em público, a ansiedade e a falta de prática podem dificultar a expressão clara e confiante. É por isso que a inclusão de disciplinas e treinamentos específicos no currículo de cursos, como o de Secretariado executivo, é essencial para preparar os estudantes para as demandas do mercado de trabalho.

A prática regular da comunicação oral, por meio de apresentações, debates e simulações, permite que os alunos desenvolvam confiança e habilidades de expressão verbal. conforme Souza (2011) uma das maneiras de enfrentamento dessas barreiras na comunicação

oral é justamente a prática. Por isso a importância do curso na preparação dos discentes de modo a desenvolver essas habilidades nos estudantes e capacitar futuros profissionais devidamente preparados para as expectativas que as empresas têm sobre eles.

Sendo assim, a comunicação oral é uma habilidade profissional fundamental, desempenhando um papel crucial na formação e no desenvolvimento dos profissionais de secretariado. Portanto, o investimento na aquisição e no aprimoramento dessa habilidade torna-se importante para os futuros profissionais de secretariado.

2.3 A COMUNICAÇÃO ORAL COMO ELEMENTO ESTRATÉGICO NO PAPEL DO SECRETARIADO EXECUTIVO

A importância da comunicação para o profissional de secretariado sempre foi notável. No entanto, nos tempos atuais, essa habilidade se tornou ainda mais crucial. Isso se deve ao fato de que esse profissional não depende apenas de funções administrativas, como no passado. Ao contrário, ele desempenha um papel estratégico dentro das organizações.

Anteriormente, sua responsabilidade estava em transmitir informações, frequentemente limitadas ao âmbito interno da empresa. Hoje, porém, a comunicação tornou-se o elemento central da sua atuação profissional. O secretário hoje auxilia executivos e clientes, não apenas transmitindo informações, mas também influenciando as decisões e os comportamentos.

Na intermediação, por exemplo, precisam ser hábeis em encontrar soluções que atendam aos interesses de todas as partes envolvidas, mantendo uma comunicação diplomática e respeitosa. O desenvolvimento de habilidades apropriadas de oralidade no secretariado executivo capacita os profissionais a se tornarem comunicadores persuasivos, diplomáticos e adaptáveis. Essas habilidades não apenas facilitam o fluxo de informações, mas também contribuem para o sucesso geral das organizações ao fortalecer as relações, influenciar decisões e atender às necessidades variadas do ambiente.

Posto isso, a comunicação oral no contexto da área de atuação do secretário envolve articular argumentos convincentes, usar técnicas persuasivas e compreender as motivações dos interlocutores. E, por essa razão, é necessário que o secretário esteja atento à comunicação adotada, tendo em vista que conforme Souza (2011), para que aconteça a comunicação, não basta somente o entusiasmo de falar, é preciso também se atentar às palavras usadas, pois o uso indevido delas pode deixar impressões não pretendidas.

Isto é, é preciso que seja desenvolvido conhecimentos e habilidades acerca da comunicação oral desses profissionais de maneira que eles possam transmitir mensagens claras, facilmente compreendidas pelos diversos públicos com que se relacionam, visto que de acordo com Souza (2011) "O(a) secretário(a) precisa estar atento(a) às barreiras existentes no processo comunicacional, pois eles podem afetar profundamente a comunicação".

Dada a natureza interdisciplinar do curso de Secretariado executivo, que se beneficia da interação com diversas áreas de conhecimento, característica essa, importante na formação de profissionais de secretariado capazes de desempenhar funções eficientemente nas organizações modernas, a comunicação oral se destaca como uma das habilidades mais importantes em sua atuação. Para Oliveira (2011 *apud* Gomes *et al.*, 2012) enquanto facilitador, o profissional de Secretariado executivo se articula com diferentes áreas, podendo atuar com atendimento ao público, ao telefone, em reuniões, vendas, eventos, dentre outras. Por isso, a importância do domínio da comunicação oral, visto que esses profissionais atuam mais na área de atendimento.

Nesse sentido, para o fortalecimento das habilidades de comunicação oral é importante incluir disciplinas no curso que abordem diferentes aspectos de comunicação e que visem aprimorar a capacidade dos alunos de se expressarem de maneira clara e persuasiva em contextos como reuniões de diretoria, apresentações executivas e comunicação com stakeholders externos. A comunicação oral eficaz é uma habilidade fundamental que contribui para a eficiência organizacional, para a representação da empresa e para a tomada de decisões eficazes, sendo esta um papel crucial na formação de secretários executivos.

2.4 O PPC DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO E A ANÁLISE DA COMUNICAÇÃO ORAL NA FORMAÇÃO DOS ESTUDANTES DA UFPE

Será apresentado no quadro a seguir a estruturação da ementa de disciplinas de comunicação do curso de secretariado executivo que abrangem diferentes aspectos essenciais para a formação do profissional de secretariado executivo, concentrando-se em áreas específicas da comunicação com ênfase na oralidade utilizadas no contexto corporativo.

Quadro 1. Ementa das disciplinas do curso de Secretariado executivo.

Disciplina	Ementa	Conteúdos Programáticos	Ausência de Ênfase na Comunicação Oral
Elaboração de Redações de Expedientes Oficiais (EREO)	Gêneros textuais aplicados a Comunicação Oficial	Gramática normativa, redação de gêneros oficiais,	Pouca ênfase na comunicação oral, foco em gêneros textuais escritos.

		gêneros textuais (Atestado, Aviso, Ofício etc.)	
Elaboração de Redações de Expedientes Comerciais (EREC)	Gêneros textuais aplicados a Comunicação Comercial	Redação comercial, linguagem empresarial, gêneros textuais (Carta comercial, Circular, Convite etc.)	Pouca abordagem à comunicação oral, foco principal na escrita comercial.
Comunicação Empresarial	Teoria da comunicação, planejamento estratégico, comunicação organizacional	Relações com o público interno/externo, propaganda, identidade, reputação corporativa	Enfoque limitado na comunicação oral, não específico na oralidade.

Fonte: Baseada no Projeto Pedagógico do Curso de Secretariado executivo da UFPE. Perfil Curricular 1507 (2017)

A tabela anterior demonstra que é nítido que o curso de secretariado da UFPE reconhece a importância das habilidades comunicativas dos profissionais de secretariado no mercado. É notável também que, embora as disciplinas abordem aspectos cruciais da comunicação escrita e gêneros textuais utilizados em contextos empresariais e administrativos, há uma lacuna na inclusão de disciplinas ou conteúdos voltados especificamente para o desenvolvimento das habilidades de comunicação oral. As atividades práticas em grupo, apresentações e exposições em sala de aula oferecem oportunidades limitadas para o aprofundamento e desenvolvimento estruturado da comunicação oral, não sendo suficientes para preparar os alunos para situações profissionais que demandam essa habilidade.

Ainda de acordo com essa mesma tabela, o Projeto Pedagógico do Curso (PPC), documento que descreve de forma abrangente os aspectos essenciais de um programa acadêmico ou curso, ao incluir habilidades e conhecimentos a serem desenvolvidos ao longo do programa apresenta conteúdos programáticos voltados à comunicação em apenas três disciplinas. Dentre as quais estão; Elaboração e Redação de Expedientes Comerciais (EREC), Elaboração e Redação de Expedientes Oficiais (EREO) e Comunicação Empresarial. Sendo esta última a única que aborda a comunicação oral, porém de maneira pouco aprofundada, gerando lacuna no preparo desses alunos.

Tal lacuna pode levá-los a se sentirem despreparados para enfrentar situações que exijam eficácia em sua comunicação oral, como a de representar executivos e de interagir com partes interessadas em suas experiências profissionais, por exemplo. Isto é, a ausência de disciplinas que abordem diretamente a comunicação oral pode influenciar na autoconfiança

desses futuros profissionais em situações que exijam deles essa autoconfiança em ter uma comunicação mais eficiente.

Embora o curso possua algumas atividades em grupo, apresentações e exposições em sala de aula que possam oferecer alguma oportunidade prática de comunicação oral, ainda assim, estudantes podem sentir falta de um enfoque mais estruturado e dedicado a essa habilidade específica, pois essas oportunidades práticas podem não trabalhar de maneira tão aprofundada seu processo de comunicação de maneira que pode não ser suficientemente estruturadas para aprofundar o desenvolvimento dessa habilidade de maneira completa. Isso pode levar os estudantes a sentirem que sua preparação para o mercado de trabalho é limitada, pois não podem ser considerados capazes de desempenhar funções que exijam comunicação oral eficiente.

É crucial enfatizar a importância de abordar a oralidade no curso de Secretariado, uma vez que essa habilidade é fundamental para o profissional da área. Muitos estudantes chegam à universidade com dificuldades de comunicação, seja devido à falta de experiência ou à timidez e até mesmo à ansiedade. Esses desafios representam obstáculos na formação do secretário, prejudicando sua preparação para um mercado de trabalho altamente competitivo.

Por essa razão é necessário aprimorar o currículo do curso, incorporando disciplinas e práticas que promovam o desenvolvimento da comunicação oral de forma mais abrangente e estruturada. Isso não apenas beneficiaria os discentes, aumentando sua confiança e preparação profissional, mas também fortaleceria a qualidade do curso de Secretariado da UFPE em relação às demandas do mercado de trabalho contemporâneo.

Ao transmitir informações de forma clara e concisa esse profissional comunicará informações de maneira eficaz, sendo capazes de expressar pensamentos de maneira explicativa e direta, evitando ambiguidades e mal-entendidos. É essencial que ele tenha habilidades para organizar informações de maneira lógica, comunicar ideias de forma clara e persuasiva, além de manter a atenção do público durante suas apresentações.

Além disso, os secretários executivos precisam ser bons ouvintes, profissionais capazes de compreender as necessidades, preocupações e instruções dos seus superiores, colegas e clientes. Então desenvolver a capacidade de escuta ativa melhora a compreensão e a capacidade de resposta adequada em diferentes situações, o que pode desenvolver uma comunicação oral mais eficiente.

Como citado por Souza (2011) na comunicação interpessoal, ouvir ativamente é tão importante quanto falar. Não se trata apenas de escutar as palavras, mas de compreender a

pessoa que se expressa por meio de palavras, gestos, atitudes ou até mesmo do silêncio. Ouvir mal pode levar a respostas inadequadas e causar ruídos na comunicação.

O ato de ouvir vai além da simples audição das palavras; envolve prestar atenção ao tom de voz, à linguagem corporal e às nuances da comunicação não verbal. Envolve também demonstrar empatia, colocando-se no lugar do outro para compreender verdadeiramente seus sentimentos e pontos de vista.

Ao praticar a escuta ativa, a pessoa não apenas ouve o que está sendo dito, mas também faz perguntas pertinentes para esclarecer dúvidas, resumir o que foi dito para confirmar o entendimento e demonstrar interesse pela comunicação. Isso contribui para estabelecer uma conexão mais profunda e construtiva com o interlocutor, fortalecendo os laços interpessoais e facilitando uma comunicação mais eficaz.

Essa dificuldade de escuta ativa pode propiciar conflitos no ambiente de trabalho e os secretários executivos precisam ter competências para lidar com essas situações de maneira construtiva, mantendo a calma, resolvendo problemas e facilitando a comunicação entre as partes envolvidas. Isso inclui a capacidade de mediar conflitos, encontrar soluções para esses conflitos e manter um ambiente de trabalho harmonioso.

Obter respostas dos discentes a respeito da comunicação oral no curso, pode fornecer informações valiosas, não apenas para a UFPE, mas também para outras instituições de ensino que oferecem cursos de secretariado executivo, ajudando a ajustar seus programas acadêmicos para melhor atender às necessidades dos estudantes e às demandas do mercado de trabalho.

3 METODOLOGIA

A abordagem selecionada para essa pesquisa foi a qualitativa, uma vez que busca não apenas compreender a percepção dos estudantes sobre o desenvolvimento da comunicação oral no curso de Secretariado executivo, compreendendo o contexto, as motivações e as experiências que estão por trás dos dados, mas também quantificar esses dados. Nesse sentido, enquanto pesquisa qualitativa, de acordo com Silva, Lopes e Braga Júnior, trata-se de:

> [...] um objeto de conhecimento pouco estudado ou que tenha uma complexidade inerente à sua essência, a pesquisa de natureza qualitativa deve ser empregada, para iluminar e gerar informações empíricas da realidade. (2014, *apud* Lucena *et al.*, 2021, p.44).

Explorar objetos de conhecimento complexos e pouco treinados, ajudando a coletar informações apresentadas sobre a realidade em questão. A escolha dessa abordagem se deu por possibilitar uma perspectiva mais ampla na exploração do objeto investigado.

Quanto ao seu objetivo, este estudo é categorizado como pesquisa exploratória, pois sua finalidade visa investigar um aspecto pouco abordado da formação dos estudantes de secretariado executivo da Universidade Federal de Pernambuco, focando especificamente na comunicação oral. Esse tipo de pesquisa é aplicado, segundo Severino (2007, *apud et al* Sabino., 2011), serve "para levantar informações sobre um determinado objeto, delimitando assim um campo de trabalho, mapeando as condições de manifestação desse objeto". Essa pesquisa é de natureza aplicada, que por sua vez, segundo Barros e Lehfeld

> a pesquisa aplicada tem como motivação a necessidade de produzir conhecimento para aplicação de seus resultados com o objetivo de contribuir para fins práticos. Tendo uma abordagem qualitativa, pois tiveram como pretensão o entendimento da natureza de um fenômeno social, no caso as novas formas de atuação/inserção mercadológica para o secretário executivo. (2000, *apud* Paes, 2015, p.112).

Tem como objetivo principal produzir conhecimento que possa ser utilizado na prática, essa abordagem busca gerar informações que possam ser aplicadas em situações concretas para solucionar problemas ou melhorar processos.

Quanto aos procedimentos técnicos relacionados à coleta de dados, foi utilizado como recurso para obtenção de informações, a coleta de dados de cunho bibliográfico e documental digital, pois permite acessar literaturas voltadas ao assunto de forma a servir de apoio para o desenvolvimento de trabalhos científicos e análise das pesquisas. Assim como também será utilizado o método observacional, visto que permite que o pesquisador observe e registre os eventos conforme ocorrem, sem intervenção direta.

Foram consultados artigos científicos, teses, dissertações e outras fontes relevantes disponíveis em plataformas online como repositórios institucionais e revistas acadêmicas. Foram utilizados os que mais tinham a ver com o tema e que pudessem reforçar a importância da oralidade no curso de secretariado.

Ademais, foram realizadas entrevistas remotas com 10 alunos do curso de Secretariado executivo da UFPE matriculados no curso entre o 7º e 8° período, dentre os quais, 2 deles são do 7° período e os demais do 8°. Através da obtenção de informações fornecidas pela coordenação referente a quantidade de alunos matriculados nos respectivos períodos. As entrevistas foram realizadas entre os dias 09 e 18 de janeiro de 2024.

PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Entrevistado	Curso	Período	Experiências Profissionais
1	Secretariado	8º	Estagiário em consultoria, assistente de vendas
2	Secretariado	8º	Estagiário em marketing, assistente administrativo
3	Secretariado	7°	Bolsista em secretaria acadêmica, administrativo, eventos, contrato.
4	Secretariado	8°	bolsista na área de arquivamento Estagiário na secretaria do TRE (Tribunal Regional Eleitoral)
5	Secretariado	8°	Estagiário do TRE (Tribunal Regional Eleitoral)
6	Secretariado	8°	Estagiário do TCE (Tribunal de Contas do Estado)
7	Secretariado	7º	Estagiário do TCE (Tribunal de Contas do Estado)
8	Secretariado	desblocado 7º/8º	Estagiário, Assistente Administrativo
9	Secretariado	8°	Estagiário do TCE (Tribunal de Contas do Estado)
10	Secretariado	8°	Estagiário do TRE (Tribunal Regional Eleitoral do Estado)

Fonte: elaborado pelo autor

O critério estabelecido para a escolha desses entrevistados foi justamente estarem em um período em que, em sua maioria, já estão vivenciando experiências profissionais relacionadas a área de formação, como estágio por exemplo, o que possibilita dados mais precisos destes, visto que terão mais propriedade para falar sobre suas percepções entre teoria e prática do curso. Segue o roteiro de entrevista utilizado.

Quadro 2. Roteiro de Entrevista

Objetivos Específicos	Perguntas
Analisar o currículo e a inclusão de disciplinas e projetos de extensão relacionados ao desenvolvimento das habilidades comunicativas de oralidade no programa de formação de secretários executivos da UFPE.	1.Como o estudante avalia a inclusão de disciplinas relacionadas ao desenvolvimento das habilidades de comunicação oral no currículo do curso de Secretariado executivo da UFPE; 2. Existem projetos de extensão ou atividades extracurriculares que o estudante considera relevantes para o aprimoramento das habilidades comunicativas de oralidade.
Investigar a percepção dos estudantes sobre as disciplinas de comunicação do curso, avaliando a eficácia dessas disciplinas em relação ao desenvolvimento de suas habilidades de comunicação oral, bem como outras disciplinas que possam ter contribuído.	1.Como ele avalia a eficácia das disciplinas de comunicação do curso em relação ao desenvolvimento de suas habilidades de comunicação oral; 3.Qual(is) é(são) o(os) principal(is) fator(es) que prejudicam o seu desenvolvimento na comunicação oral? 4.Levando em consideração sua aprendizagem no curso, o estudante se sente preparado para representar executivos, por exemplo. 5.Além das disciplinas específicas de comunicação, o estudante identifica outras disciplinas no curso que contribuíram para o desenvolvimento de suas habilidades de comunicação oral.
Propor melhorias e estratégias para fortalecer o desenvolvimento de habilidades comunicativas no curso de secretariado executivo da UFPE, com base nas percepções e recomendações dos discentes.	1.Que sugestões ele teria para melhorar o desenvolvimento das habilidades comunicativas de oralidade no curso de Secretariado executivo da UFPE; 2.Quais estratégias acredita que poderiam fortalecer e aprimorar a comunicação oral dos estudantes neste curso.

Fonte: Dados de pesquisa (2023).

4 ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados foi elaborada com base na técnica de análise de conteúdo que segundo Bardin (2009) consiste na representação simplificada, resumida da informação para consulta e armazenamento, o qual a análise do conteúdo seria justamente manipular essas mensagens de forma a evidenciar os indicadores que permitam inferir sobre outra realidade.

Em seguida, a primeira fase da análise foi a transcrição dos áudios dos 10 entrevistados, inspirada no método proposto por Bardin, em que uma das etapas previstas consiste em analisar o conteúdo através de técnicas, uma delas é a codificação, em que foi criado códigos das respostas dos entrevistados que pudessem ajudar a associar a fala deles com o referencial teórico para facilitar a interpretação dos dados obtidos.

Nesse sentido, foi realizada a leitura do que já havia sido escrito no referencial teórico para a associar se a teoria estava em conformidade com a prática no que se refere à aprendizagem da comunicação oral no curso de secretariado executivo da UFPE.

Logo após, esses códigos foram agrupados em categorias através da criação de uma tabela a qual foi organizada as respostas de cada entrevistado em conformidade com o roteiro da pergunta que já havia sido criado para nortear as respostas que pudessem responder a pesquisa. Perguntas estas que estavam associadas aos objetivos específicos da pesquisa.

Paralelamente, foram identificadas unidades de contexto, considerando a pertinência das palavras comunicação oral que surgiram nas entrevistas, justamente para que fosse garantida a relevância dos dados selecionados. No que concerne aos critérios de categorização, foram utilizados critérios definidos com base nos dados e nos objetivos da pesquisa, de acordo com aspectos semânticos, relacionados às experiências dos entrevistados em se comunicar oralmente, e sobre suas percepções referente à aprendizagem da comunicação oral no curso, com a finalidade entender a causa da dificuldade em se comunicar oralmente dos entrevistados. Além disso, também foram utilizados critérios de acordo com aspectos sintáticos, permitindo perceber como os entrevistados expressam essa dificuldade e suas consequências.

Esses critérios foram utilizados para organizar os dados de forma sistemática e estruturada, destacando as palavras que tinham um valor semântico que adjetiva o termo comunicação oral, considerando o sentido empregado do termo dentro do contexto do discurso. Além disso, também foram levados em consideração os sinônimos da palavra comunicação oral.

Gráfico

Fonte: Elaborado pelo autor

Diante disso, segundo os dados obtidos e dispostos no gráfico acima, é possível notar o alto índice de estudantes que relataram que a timidez, nervosismo e falta de prática são

obstáculos na aprendizagem da comunicação oral da maioria dos estudantes de secretariado entrevistados. Conforme o entrevistado 1, discente do 8° período, a timidez é um fator que prejudica seu desenvolvimento na comunicação oral.

> Às vezes, sinto que as palavras não saem da maneira como eu gostaria. Isso me deixa nervoso quando preciso falar em público. (Entrevistado 5)
>
> A timidez mesmo. Tenho que trabalhar mais. Deixar um pouco de lado o nervosismo, a ansiedade. (Entrevistado 5).
>
> A timidez sempre foi um obstáculo para mim. É difícil expressar minhas ideias claramente quando estou nervosa. (Entrevistado 9)
>
> Falar em público sempre foi um desafio para mim. A timidez muitas vezes me impede de expressar minhas ideias de forma clara. (Entrevistado 6)

Enfatizo que os entrevistados são estudantes prestes a se formar, e que dos 10 entrevistados, 2 são do 7° e 8 são do 8º período curso, e sabendo-se da relevância da comunicação eficaz em reuniões e apresentações para se destacar na profissão, percebe-se despreparo desses estudantes para exercer sua profissão amplamente, isto é, estão parcialmente preparados para as demandas do mercado, demandas essas que só envolvem tarefas mais operacionais, aquelas já tradicionalmente desempenhadas por esses profissionais e não condizentes com o que se espera dele na atualidade.

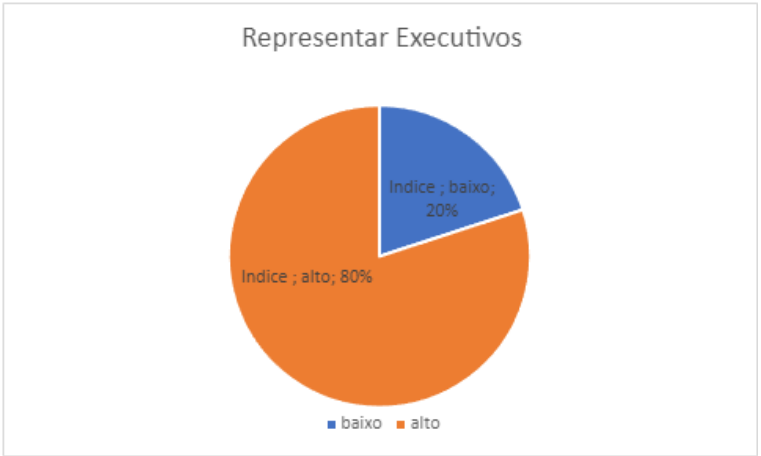
Atualmente o profissional de secretariado não somente atua em atividades a nível operacional, mas também a nível estratégico que requer dele uma comunicação abrangente, tanto no que diz respeito à escrita quanto à oralidade, pois como abordado por Souza (2011) no meio organizacional é bastante comum a utilização de recursos que envolvam a fala.

Esse despreparo é evidenciado no PPC (2017) em que se observa que as disciplinas do curso de secretariado executivo da UFPE dão mais enfoque às habilidades escritas dos alunos do que a oralidade. O que acaba gerando uma lacuna na formação dos discentes e no seu preparo enquanto profissional da área. Isso é ressaltado pelos entrevistados ao enfatizarem a necessidade de disciplinas, cursos ou práticas voltadas à aprendizagem de oralidade no curso, identificando lacuna na oferta de disciplinas e projetos de extensão voltados para a comunicação oral.

> A disciplina de Comunicação Empresarial nos fornece uma base, mas ainda há espaço para melhorias. Acho que poderia ser mais interativa e focada em situações reais. (Entrevistado 2)
> Acredito que o curso poderia integrar mais atividades práticas de comunicação oral. Isso nos ajudaria a desenvolver habilidades reais que são valorizadas no mercado de trabalho. (Entrevistado 4)

Os relatos revelam uma insatisfação generalizada em relação à eficácia das disciplinas de comunicação oral existentes no curso. É possível perceber entre teoria e prática que como apontado por Souza (2011), a comunicação quando feita de forma inadequada pode gerar diversos prejuízos, não apenas as relações interpessoais, assim como, também, mal-entendidos, principalmente no que tange à organização enquanto imagem institucional que ela representa aos seus stakeholders, podendo prejudicar sua reputação perante clientes, fornecedores, investidores e ao público em geral. O que consequentemente pode impactar na confiança que se tem em relação a ela enquanto instituição, podendo afetar seus resultados financeiros, por exemplo. Percebe-se a importância disso para o secretário executivo quando Nascimento (2017) reforça a ideia de que o profissional de secretariado executivo deve saber se comunicar claramente, destacando o papel do secretário em contextos de negociações empresariais que demandam dele influenciar nos processos decisórios. Então, a clareza na comunicação do profissional de secretariado executivo é essencial para garantir que as mensagens sejam compreendidas corretamente, evitando mal-entendidos que poderiam prejudicar a imagem da organização.

Gráfico



Fonte: Elaborado pelo autor

Como demonstrado no gráfico acima, houve um alto índice de entrevistados que relataram não se sentirem preparados para representar executivos quando questionados se considerar-se-iam preparados para representar executivos ao levarem em consideração o

aprendizado que tiveram sobre comunicação oral até o momento atual da graduação. Isso confirma a falta de prioridade e relevância dada à comunicação do curso. Segundo os entrevistados, há falta de preparo prático para essas situações específicas, e ainda destacam que o curso não atende totalmente às demandas do mercado.

> A gente não tem muita essa questão de preparo prático, assim, como a gente vai representar, como a gente vai lidar com executivos? (Entrevistado 9)
>
> O curso deixa a desejar quando se trata do desenvolvimento da comunicação oral. Especialmente em disciplinas como Comunicação Empresarial, sinto que não há uma ênfase adequada nessa habilidade. (entrevistado 7)

A clareza na comunicação do profissional de secretariado executivo é essencial para garantir que as mensagens sejam compreendidas corretamente, evitando mal-entendidos que poderiam prejudicar a imagem da organização. Compreender a importância da comunicação eficaz é essencial para o secretário executivo, pois essa habilidade não apenas contribui para as relações interpessoais, mas também para a construção e manutenção da imagem institucional da organização em que atua.

Essa falta de alinhamento com as demandas do mercado, especificamente no que diz respeito à representação de executivos em reuniões, atividade essa, que o secretário pode exercer, e que a maioria dos entrevistados mencionaram não se sentirem preparados para realizar ao levarem em consideração o preparo que tiveram durante a graduação, ressalta a necessidade de uma reavaliação crítica dessas disciplinas ou até mesmo a inserção de novas que sejam focadas na aprendizagem de oralidade e tenham enfoque em atividades práticas que aprimorem a oralidade dos estudantes do curso de secretariado executivo da UFPE.

Os entrevistados ainda apontam para a necessidade de uma abordagem mais prática no desenvolvimento das habilidades de comunicação oral.

A inclusão de disciplinas específicas, workshops práticos, simulações e eventos dedicados à oratória foram apontados por eles como estratégias para superar os desafios identificados. Conforme menciona os entrevistados:

> Eu acredito que o curso poderia implementar mais disciplinas voltadas especificamente para o desenvolvimento da comunicação oral. As disciplinas do curso abordam mais a comunicação escrita. Seria importante incluir disciplinas que proporcionem treinamento prático em oratória e comunicação verbal. (Entrevistado8)
>
> Eu acho que o curso poderia oferecer workshops ou palestras focadas no desenvolvimento da comunicação oral. Além disso, projetos de extensão que envolvam práticas de fala em público seriam muito úteis. (Entrevistado 9)

> Uma sugestão para melhorar a comunicação oral no curso seria oferecer um preparatório de oratória como atividade extracurricular. Os alunos poderiam participar de aulas práticas onde aprenderiam técnicas de falar em público, expressão corporal e gestão do nervosismo. Além disso, seria interessante incluir mais disciplinas que abordam a comunicação oral de maneira mais prática. (Entrevistado 10)
>
> Estratégias práticas mais realistas, como alguma peça em sala ou reuniões simuladas, algo do tipo. Algo que estimule nossa comunicação oral. (Entrevistado1)
>
> eleições de discursos e mais atividades práticas focadas a oralidade. (entrevistado 7)
>
> debates que fortaleçam essa ideia de o aluno debater entre si, do aluno se posicionado dentro de sala de aula para que ele possa se preparar mais para chegar ao mercado de trabalho e realmente enfrentar o que está acontecendo no mundo corporativo. (entrevistado 7)

A partir dos dados analisados, nota-se que a falta de ênfase na comunicação oral é um déficit do curso que pode influenciar negativamente na carreira desses futuros profissionais. Não que a responsabilidade da formação e do preparo do graduando seja exclusiva do curso, logicamente não é. Isso depende muito mais do estudante. Contudo, quando o estudante opta por um curso, ele pressupõe que o curso vai prepará-lo para as principais demandas que o mercado exige de sua formação. E conforme a análise dos dados realizada, na prática, isso não ocorre. O curso e o mercado não estão totalmente alinhados como é esperado que estejam, não estão, uma vez que esses profissionais atualmente exercem atividade estratégicas também. Mas, parece que o curso apesar de saber da importância da comunicação oral para o secretário ao incluir disciplinas relacionadas a esse papel estratégico, acaba não priorizando tanto a comunicação oral como deveria, que seria como prioriza a comunicação escrita, incluindo disciplinas, metodologias e práticas específicas que estimulam a comunicação oral.

E é importante frisar que quando o MEC (2005) estabelece que um dos critérios para a formação do secretário é a comunicação. Além disso, quando as experiências profissionais requerem na contratação dos secretários executivos a capacidade de comunicação, não se trata apenas da comunicação em sentido estrito, mas, sim, no seu sentido amplo. diante disso, percebemos a fragilidade da formação dos secretários executivos da UFPE para o mercado, pois como percebido a ênfase do curso é na comunicação escrita.

Nesse sentido, de acordo com os entrevistados recomenda-se uma revisão abrangente no currículo do curso, com a inclusão de disciplinas específicas ou o aprimoramento das disciplinas existentes. A promoção de projetos de extensão e atividades extracurriculares focadas na comunicação oral deve ser intensificada.

> Além de disciplinas específicas, a promoção de projetos de extensão voltados para a prática da comunicação oral seria uma excelente estratégia. Esses projetos poderiam abordar temas como oratória e história da comunicação, proporcionando a gente um ambiente para desenvolver nossa comunicação oral. (Entrevistado 3)

Além disso, a implementação das sugestões dos entrevistados para estratégias práticas é fundamental para o fortalecimento das habilidades comunicativas dos estudantes. De acordo com os dados coletados dos estudantes segue uma sugestão de como seria uma disciplina de comunicação oral no curso:

Quadro de Plano de disciplina sugerido

Disciplina: Comunicação Oral
Ementa: Desenvolvimento das habilidades de comunicação oral para expressar ideias com clareza, persuasão e segurança em contextos profissionais. Preparação para apresentações em público, reuniões e outras situações profissionais. Expressividade e persuasão na fala. Superar a timidez e o nervosismo ao falar em público. Reflexão sobre a importância da comunicação oral no contexto profissional do secretariado.
Objetivos: (1) Desenvolver a capacidade de comunicação oral eficaz; (2) Preparar os alunos para apresentações em público, reuniões e outras situações profissionais; (3) Preparar os alunos para apresentações em público, reuniões e outras situações profissionais; (4) Promover o desenvolvimento da expressividade e persuasão na fala; (5) Promover o desenvolvimento da expressividade e persuasão na fala; (6) Superar a timidez e o nervosismo ao falar em público e (7) Refletir sobre a importância da comunicação oral no contexto profissional do secretariado.
Conteúdo Programático: (1) Fundamentos da Comunicação Oral; (2) Técnicas de Oratória; (3) Preparação e Apresentação de Discursos; (4) Gestão do Nervosismo e Ansiedade; (5) Comunicação em Contextos Profissionais; (6) Técnicas de Argumentação e Persuasão; (7) Práticas de Oratória e (8) Feedback e Avaliação
Metodologia: Aulas teóricas e práticas, atividades individuais e em grupo.

Fonte: elaborado pelo autor

Destaca-se ainda, a urgência das transformações no curso de Secretariado executivo da UFPE para atender às expectativas e necessidades dos estudantes em relação à aprendizagem das habilidades de comunicação oral.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base na análise dos dados coletados sobre a percepção dos estudantes de Secretariado executivo da UFPE em relação ao desenvolvimento das habilidades comunicativas de oralidade, é possível destacar a importância da comunicação oral para os futuros profissionais da área. Os entrevistados apontaram a timidez, nervosismo e falta de prática como obstáculos na aprendizagem da comunicação oral, evidenciando uma lacuna na formação dos alunos.

Os depoimentos destacaram áreas de oportunidade e desafios enfrentados pelos discentes, proporcionando uma visão abrangente que contribuirá para aprimoramentos necessários no currículo e nas abordagens pedagógicas.

Os estudantes expressaram ainda, a necessidade de uma abordagem mais prática no desenvolvimento das habilidades de comunicação oral, sugerindo a inclusão de disciplinas específicas, workshops práticos, simulações e eventos dedicados à oratória. Além disso, destacaram a importância de projetos de extensão e atividades extracurriculares focadas na comunicação oral para superar os desafios identificados.

Diante disso, recomenda-se uma revisão abrangente no currículo do curso de Secretariado executivo da UFPE, com a inclusão de disciplinas específicas ou o aprimoramento das disciplinas existentes, bem como a promoção de projetos de extensão e atividades extracurriculares voltadas para a prática da comunicação oral. Essas medidas são fundamentais para preparar os futuros profissionais de Secretariado executivo de maneira mais eficaz para atividades que demandem oralidade, alinhando a formação dos alunos com as expectativas e necessidades do mercado.

Portanto, as recomendações apresentadas proporcionam um material concreto para ajustes no currículo do curso, integrando abordagens mais práticas e alinhadas às demandas do mercado, visando preparar os futuros profissionais de Secretariado executivo de maneira mais eficaz para atividades que demandem oralidade.

No que se refere às limitações desta pesquisa, por tratar-se de pesquisa de cunho exploratório com abordagem qualitativa, e devido às entrevistas terem sido realizadas no período de férias dos entrevistados - por essa razão tendo uma amostra muito pequena -, não é possível generalizar os resultados.

É importante ressaltar que a comunicação oral é importante para diversas profissões, além do secretariado, na atualidade. Sendo assim, como proposta de pesquisas futuras é importante repensar sobre a importância de os projetos pedagógicos de cursos serem

revisados de maneira a desenvolver essas habilidades, não apenas no secretariado, mas também em outros cursos em que profissionais precisam lidar com a comunicação oral. Diante das transformações que diversas profissões têm tido ao longo do tempo, é essencial o desenvolvimento de novas habilidades nos cursos, a fim de manter uma formação alinhada às demandas do mercado.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo.** 1ª ed. São Paulo: Edições 70, 2009.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia científica: um guia para a iniciação científica.** 2ª Edição ampliada. MAKRON Editora, São Paulo, SP. (001.8 B277f-BSCED e CA), 2000.

BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso; LOTTE, Roseli Immig. **Reflexões teóricas sobre a importância da comunicação na profissão de secretariado executivo.** Revista expectativa, v. 5, n. 1, 2006. Disponível em: https://saber.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/91/300. Acesso em: 29 jul.2023.

CÂMARA DE EDUCAÇÃO SUPERIOR. Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005. **Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de iniciação em Secretariado executivo e dá outras providências**. Diário Oficial da União, Brasília, 27 de junho de 2005, Seção 1, p. 79. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf. Acesso em: 29 jul. 2023.

CRUZ, Joelma Freire. **A Contribuição da Comunicação Verbal Exercida pelo Secretário executivo para os Resultados Organizacionais.** 2011. 48 p. Monografia (Bacharelado em Secretariado executivo) – FEAACS, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2011

DE SENA MOURA, MARIA DO CÉU; BRANDÃO, Isabela; SANTIAGO, Cibelle. **O entendimento dos estudantes de secretariado executivo sobre a sustentabilidade ambiental.** Revista Expectativa, v. 18, n. 1, p. 127-151. Disponível em: https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/19966/14754. Acesso em: 29 jul.2023.

GOMES, Jociléia Alves *et al.,* **A importância da comunicação oral eficiente para o sucesso do profissional de secretariado executivo.** Comunicação & Informação, v. 15, n. 2, p. 14-33, 2012. Disponível em: https://brapci.inf.br/index.php/res/download/85973. Acesso em: 29 jul. 2023.

GUIMARÃES, Ariadina Torres *et al.*, **Uma abordagem histórica sobre a criação e a expansão do ensino superior em secretariado executivo no Brasil (1970-1996)**. Secretariado executivo em Revist@, v. 15, n. 2, p. 292-304, 2019. Disponível em: https://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/10373. Acesso em 29 jul.2023.

DE LUCENA, Israel Ferreira; DA SILVA SANTIAGO, Cibelle. **O Impacto do Estágio Supervisionado para a Formação dos Secretários Executivos.** Connection Scientific Journal, v. 4, n. 2, p. 36-51, 2021. Disponível em: https://csj.abpsec.org.br/index.php/csj/article/view/45. Acesso em: 29 jul.2023.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sônia. **Manual da secretária.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

MENDES, Rosana Maria; MISKULIN, Rosana Giaretta Sguerra. **A análise de conteúdo como uma metodologia.** Cadernos de Pesquisa, v. 47, n. 165, p. 1044-1066, 2017.

NASCIMENTO, Helton RF. **O secretário executivo bilíngue como agente facilitador em negociações do Mercosul.** Revista Pesquisa e Ação, v. 3, n. 1, 2017.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e Teoria do Conhecimento em Secretariado executivo:** A fundação das Ciências da Assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

OLIVEIRA, Samyra Goulart. **A Atuação do Profissional de Secretariado executivo na Comunicação Interna em uma Empresa de Tecnologia.** Relatório Técnico. Disponível em: https://secretariado.paginas.ufsc.br/files/2022/06/a-atuacao-do-profissional-de-secretariado-executivo-na-comunicacao-interna-em-uma-empresa-de-tecnologia.pdf. Acesso em: 29 jul. 2023.

PAES, R. V. O.; ANTUNES, C. K. de S.; SANTIAGO, C. da S.; ZWIERZIKOWSKI, M. R. **Novas Formas de Atuação do Profissional de Secretariado executivo.** Revista de Gestão e Secretariado, [S. l.], v. 6, n. 1, p. 99–125, 2015. DOI: 10.7769/gesec.v6i1.318. Disponível em: https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/318. Acesso em: 20 fev. 2024.

SABINO, Rosimeri Ferraz; DE ANDRADE JÚNIOR, José Alberto Ferreira. Secretariado: formação e mercado no estado de Sergipe. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 2, n. 1, p. 4-31, 2011. Disponível em: https://www.redalyc.org/pdf/4356/435641687002.pdf. Acesso em: 29 jul. 2023.

SILVEIRA, Francisca Hermelinda Brito da. **Secretariado executivo e o desafio da comunicação oral**. Monografia, 2013. Disponível em: https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/34085. Acesso em: 29 jul. 2023.

SOUZA, Emanuela Silva. **Comunicação e oratória no ambiente de trabalho do profissional de secretariado executivo**. Dissertação, 2011. Disponível em: https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/34853/1/2011_tcc_essouza.pdf. Acesso em: 08 ago. 2023 Universidade Federal de Pernambuco.

Relatório Perfil Curricular - Secretariado Exe. Recife: UFPE, 2017. Disponível em: https://www.ufpe.br/documents/39386/0/Relat%C3%B3rio+Perfil+Curricular+1507+-+SECRETARIADO+EXECUTIVO.pdf/d015d218-e93c-4d58 -aaaa-447413ffd8b6. Acesso em: 29 jul. 2023.