

## **A INEFICÁCIA NO APRENDIZADO DA LÍNGUA PORTUGUESA NA EDUCAÇÃO BÁSICA E SUA INFLUÊNCIA NA ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO**

**Márcia Soboslay**

E-mail: [msoboslay@hotmail.com](mailto:msoboslay@hotmail.com)

**Resumo:** O processo de aprendizagem de um idioma ocorre de forma completamente espontânea quando se trata da língua nativa, mas é preciso considerar que existe uma grande diferença entre a língua falada e a língua escrita. Não falamos exatamente como escrevemos e vice-versa. A modalidade oral (língua falada) precede à escrita, pois aprendemos a falar antes de aprendermos a escrever, fato esse que pode incorrer em dificuldades de aprendizagem. Assim sendo, este trabalho analisa e avalia o quanto a ineficácia no aprendizado da Língua Portuguesa na educação básica pode influenciar a carreira de um profissional da área de secretariado e, até mesmo, em certos casos, comprometer a sua contratação e/ou prejudicar a sua permanência no emprego. Quanto aos aspectos metodológicos, o estudo é de natureza bibliográfica, qualitativa e de campo. Com base nos dados coletados foi possível concluir que, como a redação é uma das principais ferramentas utilizadas pelos profissionais de secretariado para o exercício de suas funções, o desconhecimento de regras gramaticais, erros ortográficos e de acentuação etc. podem, em determinados casos, ofuscar as qualidades técnicas e habilidades secretariais desses profissionais comprometendo, assim, sua empregabilidade.

**Palavras-chave:** Língua Portuguesa. Empregabilidade. Secretariado.

### **Introdução**

O processo de aprendizagem de um idioma ocorre de forma completamente espontânea quando se trata da língua nativa, pois aprendemos a falar naturalmente, sem que tenhamos a consciência desse processo. E nesta primeira fase do processo ensino-aprendizagem os professores são os pais, a família e até mesmo os responsáveis ou o grupo social no qual o indivíduo está inserido. Já nesta fase e durante todo o processo, o nível de conhecimento desses, sua escolaridade, seus hábitos de estudo (escrita e leitura) exercem uma forte influência no aprendizado da língua. (Oliveira, Carneiro, Vasoncelos, 2013).

E quando nos referimos à língua portuguesa, nossa língua pátria, uma questão que pode ser levantada por algumas pessoas é: “por que ensinar português para os falantes nativos da língua”? (Bortoni-Ricardo, 2009). A autora, em conferência ministrada no Congresso de Língua Portuguesa, respondeu a essa pergunta da seguinte forma: “todo falante nativo de uma língua tem grande competência no seu uso, o que nos levaria a concluir erroneamente que o ensino do português nas escolas brasileiras é dispensável” (Bortoni-Ricardo, 2009).

Nesse sentido, é necessário, também, levar em conta que existe uma grande diferença entre a modalidade oral e a modalidade escrita da língua. A língua falada (modalidade oral) precede à escrita, pois aprendemos a falar antes de aprendermos a escrever. Já a escrita não é uma mera transcrição ou reprodução da fala já que não falamos exatamente como escrevemos

e vice-versa. Como explica Coração (2009), “a escrita é uma representação da fala, que possui regras próprias de realização, que interage com a fala e completa-se”. A linguagem falada é espontânea, adaptável e pode apresentar grandes variações de uso de uma mesma palavra e ainda permite a utilização de recursos não verbais como a linguagem corporal (gestos) e facial, além de diferentes entonações para transmitir a mensagem. Já a modalidade escrita é pautada nas tradições linguísticas e na literatura que definem o modo de escrever (código linguístico) considerado mais adequado às situações de formalidade e aos diversos gêneros textuais presentes na norma culta. E é justamente a falta dos recursos não verbais que tornam a modalidade escrita mais complexa, pois, sem esses, é necessário fazer uso correto das regras gramaticais que incluem pontuação, acentuação e concordância verbal e nominal, entre outras, para garantir a fidelidade da informação e dar credibilidade à mensagem.

Partindo dessa contextualização, este trabalho pretende responder à seguinte inquietação: como a ineficácia no aprendizado da língua portuguesa na educação básica influencia na atuação do profissional de secretariado? Como objetivo geral: analisar e avaliar o quanto a ineficácia no aprendizado da Língua Portuguesa pode influenciar a carreira de um profissional da área de secretariado. Objetivos específicos: a) realizar levantamento sobre o perfil dos profissionais da área de secretariado em todos os níveis de carreira, desde estagiários até profissionais de alto nível; b) identificar os hábitos de leitura e escrita desses profissionais e a relação desses com a língua portuguesa; c) identificar se a formação escolar desses profissionais foi concluída em instituições públicas ou privadas; d) avaliar o nível de conhecimento da língua portuguesa dos profissionais de secretariado; e e) conhecer a visão e a opinião dos professores da disciplina de língua portuguesa, sobre os fatores que influenciam no processo ensino-aprendizagem, tanto nos cursos específicos de secretariado como em cursos regulares.

O estudo está estruturado da seguinte forma: inicia-se com a introdução, a fim de contextualizar o leitor do tema proposto e depois segue-se com o referencial teórico, ao qual se insere alguns autores referências no assunto em questão. Em seguida, apresentam-se os aspectos metodológicos traçados para o trabalho, bem como os respectivos resultados e discussões. Por fim, têm-se as considerações finais e listam-se as referências utilizadas na pesquisa.

## **Referencial Teórico**

### **2.1 Revisitando o passado da Língua Portuguesa no contexto brasileiro**

Para que possamos analisar e entender as razões pelas quais há uma grande defasagem entre o ensino e a aprendizagem da língua portuguesa nas escolas, é importante revisar um pouco da história dessa disciplina no contexto brasileiro.

Em 1500, com a descoberta do Brasil pelos portugueses, a língua trazida por esses se juntou às outras já faladas na colônia: línguas indígenas, entre elas o tupi-guarani, a língua que mais influenciou o português atual, principalmente com vocábulos da fauna e da flora, e também as línguas faladas pelos imigrantes europeus e africanos. Essa mistura de línguas ganhou o nome de *Nheengatu* e foi largamente utilizada em território brasileiro até 1758

Anais do Congresso Internacional de Secretariado (COINS) – de 17 a 19 de outubro de 2019  
– Maksoud Plaza Hotel – São Paulo/SP

(Freitas, 2018, p. 35). O português era utilizado somente como instrumento de alfabetização pelos jesuítas, mas não fazia parte do currículo escolar. Segundo Soares (2002, p. 158-159), “as razões para isso são o fato de que somente poucas pessoas da elite se escolarizavam e estas faziam questão de que a língua fosse o latim. Além disso, o português não tinha muito valor cultural e, por isso, não havia interesse em incluí-lo no currículo escolar”.

Em meados do século XVIII, o primeiro-ministro de Portugal, Marquês de Pombal, implantou a reforma no sistema educacional brasileiro que culminou com a expulsão dos jesuítas do Brasil. A extinção dos colégios jesuítas abriu uma grande lacuna na vida educacional brasileira e o governo não tinha condições de suprir tal demanda. A reforma pombalina, como ficou conhecida, foi a primeira e desastrosa reforma educacional brasileira e foi no meio desse contexto que o português passou a fazer parte das disciplinas lecionadas em escolas públicas. (Histedbr, n.d.).

A chegada da família real portuguesa e sua comitiva ao Brasil em 1808 foi determinante para gerar grandes transformações na cidade do Rio de Janeiro e muitas melhorias nas áreas de comércio, móveis, vestuário, artes e cultura. Na área da educação, foco desse trabalho, foram criadas as Academia Real Militar, a Academia da Marinha, a Escola Real de Ciências, de Artes e Ofícios, a Academia de Belas Artes e dois colégios de Medicina e Cirurgia, no Rio de Janeiro e em Salvador. Entre essas e outras benfeitorias, foi criada também a Biblioteca Real com documentos e livros trazidos de Portugal. E também com maquinário e materiais trazidos de Portugal, D. João VI criou a Imprensa Régia destinada a imprimir, entre outras coisas, livros, documentos e decretos. E, assim, a ortografia portuguesa foi amplamente disseminada no Brasil e por quase um século não sofreu nenhuma alteração significativa (Ribeiro, 1993).

Em 1907, influenciada pela proposta do acadêmico José Joaquim Medeiros e Albuquerque, a Academia Brasileira de Letras começou a simplificar a escrita e tentou implantar a primeira Reforma Ortográfica de repercussão nacional (Aguiar, 2007, p. 17). No entanto, o alto índice de analfabetismo do povo e o fato de ser referente somente às publicações da Academia, fizeram com que o impacto dessa reforma fosse muito pequeno (Schio, 2012).

Em 1911 se deu, oficialmente, a Primeira Reforma Ortográfica em Portugal, mas essa não foi extensiva ao Brasil. Somente em 1931 é que foi aprovado o Primeiro Acordo Ortográfico entre Brasil e Portugal cuja proposta era de unificar e simplificar a língua portuguesa eliminando suas diferenças. No entanto, devido a divergências em alguns aspectos, não foi possível a implantação das novas regras de ortografia. Um entendimento entre os dois países, nesse assunto, só ocorreu em 1943 quando foi redigido o Formulário Ortográfico<sup>1</sup>. (Xavier, 2010). As principais alterações referiram-se a alguns acentos, a substituição do ‘*ph, th, rh, y*’ por ‘*f, t, r, i*’ e o ‘*ch*’ com valor de ‘*k*’ que foi substituído por ‘*qu*’. E assim, em 1945 foi oficialmente assinado, entre os dois países, o Primeiro Acordo Ortográfico que, no entanto, só foi promulgado no Brasil em 1971. Posteriormente a esse evento, outros encontros foram realizados com apresentação de novas propostas de mudanças, mas todos sem êxito (Schio, 2012).

---

<sup>1</sup> Também denominado Pequeno Vocabulário Ortográfico da Língua Portuguesa [PVOLP] (ABL-1943).

Em 1986 foi realizado um encontro entre Brasil, Portugal e demais países membros da CPLP<sup>2</sup> no qual foi apresentado o Memorando Sobre o Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa que resultou no Acordo Ortográfico de 1986. Esse, porém, foi amplamente discutido e contestado pela comunidade linguística e, por isso, não chegou a ser aprovado (Schio, 2012).

Já em 1990, a Academia das Ciências de Lisboa promoveu um novo encontro no qual foram propostas algumas alterações na redação do acordo de 1986. As mudanças foram aprovadas e, finalmente, o Acordo Ortográfico foi assinado. Esse acordo entraria em vigor em 1994, mas sua oficialização dependia da assinatura de todos os países membros. No entanto, somente Brasil, Portugal e Cabo Verde assinaram e, assim, sua implementação não foi efetuada. E a partir daí vários protocolos foram assinados solicitando alterações no texto desse Acordo e somente em 2008 é que ele foi oficialmente promulgado (Kemmler, 2011). O Acordo entraria em vigor em 1º de janeiro de 2009 obedecendo um período de transição até 31 de dezembro de 2015 no qual as novas normas ortográficas não teriam caráter obrigatório. Essas novas regras só foram consideradas obrigatórias em todo o país a partir de 1º de janeiro de 2016.

Esse último Acordo alterou cerca de 1,6% das palavras em Portugal e 0,5% no Brasil. As principais modificações implantadas estão relacionadas à acentuação, hifenização e a inclusão das letras *K*, *W* e *Y* em nosso alfabeto (Sodré, 2009).

A implantação desse Novo Acordo Ortográfico ainda causa polêmica e discussões entre acadêmicos, linguistas, filólogos, políticos e membros da Academia Brasileira de Letras e da Associação Portuguesa de Linguística. No entanto, mesmo causando divergências e protestos, as regras definidas nesse Acordo são exigidas em exames escolares, vestibulares, concursos públicos e demais meios escritos de comunicação.

## **2.2 Fatores responsáveis pela defasagem no processo ensino-aprendizagem**

Ao consultar algumas publicações sobre a qualidade do ensino da língua portuguesa, vários foram os fatores apontados como responsáveis pela defasagem no processo de ensino aprendizagem dessa disciplina. Segundo Oliveira, Carneiro e Vasoncelos (2013):

Sabe-se que a aprendizagem pode ser afetada por fatores genéticos, afecções do sistema nervoso periférico como: surdez, cegueira, afecção neurogênica, retardo mental, afecções médicas gerais como desnutrição e doenças crônicas. Dessa forma, pode-se perceber que o processo de aprendizagem é múltiplo e apresentam variáveis que podem alterar a qualidade; essas variáveis são fatos que se dão frequentemente na vida (Oliveira, Carneiro & Vasoncelos, 2013, p. 4).

---

<sup>2</sup> Comunidade dos Países de Língua Portuguesa: organização criada em 1996 e que conta com nove membros: Brasil, Angola, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Guiné Equatorial, Moçambique, Portugal, São Tomé e Príncipe e Timor-Leste. Entre seus principais objetivos estão cooperação em todos os domínios e promoção e difusão da língua portuguesa.

Anais do Congresso Internacional de Secretariado (COINS) – de 17 a 19 de outubro de 2019  
– Maksoud Plaza Hotel – São Paulo/SP

Além das variáveis incontroláveis listadas acima, outras somam-se ao processo tornando-o ineficiente. São eles o vocabulário usado pela família, e esse é fortemente influenciado pela região geográfica e classe social onde a família está inserida, a inexistência de material didático adequado e criativo, falta de local apropriado para leitura e estudos, falta de interesse pela leitura por não haver estimulação por parte dos responsáveis e/ou do próprio educando, professores mal preparados, desmotivados, mal remunerados e sem orgulho da profissão, estrutura física das instituições de ensino, a violência que ameaça alunos e professores e que gera medo e insegurança para ir à escola, etc. Até a Política Nacional de Ensino foi mencionada como desfavorável ao aprendizado por enfatizar o ensino baseado na gramática em detrimento de um trabalho pedagógico que desenvolva a competência comunicativa dos alunos, tanto na linguagem oral quanto escrita (Bortoni-Ricardo, 2009).

Já em relação ao conteúdo pedagógico, alguns autores consideram que o ensino da língua portuguesa da forma que é praticado hoje está fadado ao fracasso porque usa como base a gramática sem se adaptar às variações linguísticas. Em entrevista ao site *Todos Pela Educação*, Bagno (2015), afirmou: “[...] como o nosso ensino da língua sempre se baseou na norma gramatical literária de Portugal, as regras que aprendemos na escola em boa parte não correspondem à língua que realmente falamos e escrevemos no Brasil. Por isso, achamos que ‘português é uma língua difícil’”.

Na mesma linha de pensamento segue Terra ao dizer que “como a língua está em constante mudança, diferentes formas de linguagem que, hoje, não são consideradas pela norma-padrão, com o tempo podem vir a se legitimar” (Terra, 2018, p. 13).

Ainda dentro da sala de aula, além das dificuldades gramaticais, os professores entrevistados para este trabalho apontaram outros problemas que enfrentam com seus alunos e que dificultam o aprendizado, a saber:

- Compreensão e interpretação de qualquer tipo de texto;
- Concentração;
- Falta de interesse pela leitura;
- Indisciplina e desmotivação para as atividades escolares.

É importante, também, analisar o papel das instituições de ensino no processo educativo, as quais exercem influência sobre os indivíduos e têm como um de seus objetivos principais prepará-los para uma participação ativa, consciente e responsável na vida social. Tais instituições são peças-chaves para diminuir a defasagem entre o ensino e a aprendizagem, pois conhecem as dificuldades enfrentadas por seus alunos e seus docentes.

No item seguinte, propõe-se apresentar os aspectos metodológicos traçados para este estudo.

## **Metodologia**

Para a coleta dos dados que embasaram esse trabalho a autora optou pelo método de pesquisas quantitativas que foram desenvolvidas na plataforma *Google Forms* e distribuídas



Anais do Congresso Internacional de Secretariado (COINS) – de 17 a 19 de outubro de 2019  
– Maksoud Plaza Hotel – São Paulo/SP

através de *links* eletrônicos. Os entrevistados foram escolhidos conforme a área de atuação profissional (Secretariado, Recursos Humanos, CEOs e Professores da disciplina de língua portuguesa) e, desta forma, foi possível analisar a problemática-tema deste trabalho sob diferentes óticas. Além disso, a autora buscou avaliar o nível de conhecimento da língua portuguesa dos profissionais de secretariado e a pesquisa desenvolvida especificamente para esse fim apontou, também, quais são os erros mais cometidos pelo público-alvo desse trabalho.

Foram desenvolvidos cinco questionários, cada qual direcionado para o seu público-alvo respectivo. São eles: 1. Perfil Profissional; 2. Conhecimentos de Língua Portuguesa; 3. A Visão dos Professores; 4. A Língua Portuguesa *versus* Empregabilidade; 5. A Qualidade do Português na Assessoria. Os critérios de cada questionário, seus objetivos e público-alvo estão detalhados logo abaixo. Já as análises dos dados obtidos com os questionários respondidos foram feitas de acordo com o objetivo de cada pesquisa e estão descritas separadamente no item seguinte: Resultados e Discussões.

O primeiro questionário, Perfil Profissional, fez um levantamento do perfil dos profissionais da área de secretariado em todos os níveis de carreira, desde estagiários até aquele que se encontra no mais alto nível de sua trajetória profissional. Este questionário buscou mostrar, também, os hábitos de leitura e escrita desses profissionais e a relação desses com a língua portuguesa. Além disso, o questionário identificou se a formação escolar desses profissionais foi concluída em instituições públicas ou privadas, o que, como pôde ser observado, não influencia no nível de conhecimento dos profissionais. Além dos dados relacionados à língua portuguesa, a autora se utilizou do questionário para ampliar sua pesquisa sobre a visão dos próprios profissionais em relação à área secretarial e os dados obtidos servirão de base para outro trabalho futuro.

O segundo questionário avaliou o nível de conhecimento da língua portuguesa dos profissionais de secretariado. Foram elaboradas trinta perguntas com base nas dúvidas e nos erros mais frequentes observados pela autora, demonstrados em diversos textos e também abordados em diversas literaturas. A autora utilizou metodologia de pesquisa de campo (entrevistas) com o objetivo de obter dados estatísticos sobre o nível de conhecimento da língua portuguesa, incluindo as novas regras definidas pelo Acordo Ortográfico implantado no Brasil oficialmente em 2016.

O terceiro questionário foi elaborado com o objetivo de conhecer a visão e a opinião dos professores de língua portuguesa sobre as dificuldades dos alunos no aprendizado dessa disciplina.

O quarto questionário foi respondido por dez profissionais da área de Recrutamento e Seleção, Desenvolvimento de Pessoal ou outra área correlata, todas elas responsáveis pela contratação de profissionais de secretariado. O principal objetivo foi avaliar se o conhecimento e a correta utilização da língua portuguesa são considerados imprescindíveis para a contratação de um profissional e de que forma esta avaliação é feita.

O quinto questionário foi elaborado com o objetivo de avaliar se, na visão dos executivos, possíveis erros gramaticais e ortográficos cometidos num processo de seleção podem comprometer a contratação dos candidatos. Foi perguntado também como esses executivos lidam com os erros cometidos pelos profissionais já contratados e que lhes dão assessoria. Os executivos que participaram da pesquisa representam diversos setores

Anais do Congresso Internacional de Secretariado (COINS) – de 17 a 19 de outubro de 2019  
– Maksoud Plaza Hotel – São Paulo/SP

empresarias e trabalham em empresas e escritórios de diferentes portes. Jornalistas, advogados, consultores autônomos e executivos da área acadêmica também colaboraram com suas respostas. No total foram 34 entrevistados.

## **Resultados e Discussões**

### **1. Perfil Profissional**

A autora criou este questionário com o objetivo de analisar o perfil do público-alvo deste trabalho e a relação desses com a língua portuguesa. Com as respostas obtidas a autora pôde relacionar dados sobre educação, fatores sociais e suas influências no aprendizado do nosso idioma.

Os 72 questionários foram respondidos majoritariamente por profissionais do sexo feminino (98,6%), o que confirma a predominância desse gênero na profissão, e 39,4% têm de seis a quinze anos de experiência na área. A formação básica (níveis fundamental e médio) foi concluída em escola pública para 66,2% dos entrevistados. Com relação ao nível de escolaridade, 39,4% possuem nível superior completo, e 49,3% fizeram pós-graduação. Possuem mestrado 1,4% dos entrevistados e outros 1,4% possuem MBA. Quanto à localização geográfica, responderam ao questionário profissionais das cinco regiões do Brasil, residentes em grandes metrópoles e até mesmo em pequenas cidades como Almirante Tamandaré do Sul com pouco mais de 2 mil habitantes.

Relacionando esses dados com as respostas da pesquisa sobre o conhecimento da língua portuguesa foi possível concluir que a maior parte dos profissionais atuantes na área possui conhecimento teórico das regras e conceitos da língua portuguesa ensinados nos níveis fundamental e médio. A formação nos níveis fundamental e médio concluída em escolas públicas ou privadas não foi considerada como fator diferencial para os erros apontados na referida pesquisa, visto que a maioria dos profissionais entrevistados possui curso universitário completo, pós-graduação e alguns, inclusive, mestrado.

O perfil secretarial vem se modificando e se adaptando às mudanças impostas pelas novas tecnologias e às maiores exigências do mercado. Segundo Nasser (2015),

existem secretárias com diferentes perfis que trabalham nos mais diversos setores: indústria, comércio, prestação de serviço, com profissionais liberais, pequenos e médios empresários, além de atuarem como secretárias particulares que trabalham exclusivamente para uma pessoa ou para uma família. Em cada setor, será exigido dessa profissional um perfil específico, porém, existem algumas características básicas e fundamentais para destacar-se em qualquer um deles. Algumas delas são: resiliência, discrição, ética, [...], domínio da língua portuguesa, comunicação clara e objetiva.

Dentre as características citadas acima, a autora direcionou sua pesquisa para o domínio da língua portuguesa, foco deste trabalho, visto que esta não deixou de ser exigida e avaliada pelo mercado secretarial mesmo diante de todas as demais qualificações necessárias para o desempenho da função.

Seguindo nesse objetivo, a pesquisa revelou que 90% dos entrevistados afirmaram ter o hábito da leitura, no entanto, somente 31% leem de 3 a 4 livros por ano. Quando perguntados sobre qual estilo de leitura preferem, as respostas foram romances (61,8%), biografias e autoajuda, ambos com 48,5%. Esses números mostram que a falta de interesse por conteúdos de boa qualidade e de uma disciplina de leitura, influenciam negativamente no aprofundamento do aprendizado da língua portuguesa. Os entrevistados desconhecem estruturas gramaticais formais e cometem erros até mesmo em concordâncias básicas, como explicado no próximo item deste capítulo.

Com relação à prática de redação, 78,3% dos profissionais declararam que gostam de escrever. No entanto, o tipo de texto mais escrito por 87% dos entrevistados é o *e-mail* profissional. Quando perguntados sobre redação livre, 21,7% dizem que não têm o hábito de escrever porque consideram a língua portuguesa complexa e cheia de regras, dizem não possuir criatividade e nem habilidade para colocar o pensamento em palavras, alguns justificam falta de tempo e outros afirmam que não gostam e têm preguiça de escrever.

Escritores e acadêmicos são unânimes em afirmar que escrever com eficácia é uma atividade diretamente ligada à prática da leitura. Conforme Magaña (2018, p. 45), “para realizarmos esse ato comunicativo, de forma intencionalmente clara, é preciso que acessemos nossos sentidos, nossas representações e emoções. E isso não se consegue sem ser um leitor de qualidade”.

## **2. Conhecimentos de Língua Portuguesa**

Com base nas 45 respostas colhidas com este questionário pôde-se observar que os profissionais possuem bons conhecimentos da língua portuguesa e de suas regras. Tal nível de conhecimento se justifica devido ao nível de escolaridade da maioria dos entrevistados. No entanto, 84,2% ainda desconhece algumas das principais mudanças que foram implantadas oficialmente em janeiro de 2016, em decorrência da assinatura do novo acordo ortográfico firmado entre quase todos os países que têm a língua portuguesa como idioma oficial. Essa afirmação pôde ser facilmente confirmada pela pesquisa, pois apenas 15,8% dos profissionais acertaram a nova grafia da palavra micro-ondas, agora escrita com hífen. A segunda maior dificuldade que a pesquisa revelou é com relação a concordância verbal - o uso de sujeito no singular e verbo no plural. Para exemplificar: na frase “nenhum dos dois advogados chegaram”, apenas 39,5% afirmaram que a conjugação correta do verbo é “chegou”. E aqui, vale reforçar que estes conceitos de concordância verbal e nominal são ensinados nos primeiros níveis de educação escolar e não foram alterados com a implantação do novo acordo ortográfico. Outras três perguntas que tiveram índice de acertos em torno de 42,1% e 51,4% também se referem às concordâncias verbal e nominal e ortografia. E esta última chamou-nos a atenção, pois a palavra “metereologia”, que foi propositadamente escrita de forma errada, foi considerada correta por 47,4% dos entrevistados. A ortografia é a parte da gramática que explica a forma correta de escrever todas as palavras e é ministrada de forma regular desde os primeiros anos escolares.



Anais do Congresso Internacional de Secretariado (COINS) – de 17 a 19 de outubro de 2019  
– Maksoud Plaza Hotel – São Paulo/SP

As respostas obtidas com esse questionário deixaram evidente que, mesmo após mais de dois anos da implantação do novo Acordo Ortográfico, muitos ainda desconhecem as alterações ortográficas promovidas por esse e têm dúvidas quanto a sua obrigatoriedade. Alguns até, mesmo cientes das mudanças, se recusam a adotá-las alegando dificuldade de assimilação de novas regras sobre temas e hábitos há muito tempo consolidados.

### **3. A Visão dos Professores**

A maioria dos participantes, 46,7%, leciona em escolas particulares e 20% são autônomos. Os demais, 33,3%, são professores das redes públicas de ensino nas esferas federal, estadual e municipal. Os que lecionam para o ensino fundamental são 40% do total; 26,7% trabalham para o ensino médio e outros 26,7%, para o nível superior. Participaram também da pesquisa professores de cursos abertos e livres e de cursos preparatórios para vestibulares e concursos, que representam 6,7% do total.

Este questionário permitiu levantar dados e informações sobre como os professores da referida disciplina trabalham para minimizar o abismo que existe entre o que se ensina e o que efetivamente se aprende e, ainda, quais metodologias são usadas para facilitar a aprendizagem e promover a fixação do conhecimento.

Quando questionados sobre o nível de interesse de seus alunos pela língua portuguesa, 60% dos professores consideraram “regular”, e 26,7%, “ruim”. Se considerarmos, ainda, que somente 6,7% dos alunos demonstram muito interesse pela língua portuguesa, podemos dizer que estamos diante de uma realidade preocupante da nossa educação e de um desafio ainda maior para os professores.

Para resgatar a atenção dos alunos e aumentar o interesse desses por essa disciplina, novas metodologias, ferramentas e recursos audiovisuais devem ser utilizados para tornar o processo ensino-aprendizagem interessante e eficaz.

Segundo os professores, as quatro maiores dificuldades dos alunos para o aprendizado da língua portuguesa são: as regras gramaticais, a leitura, a capacidade de desenvolvimento do pensamento (escrever o que está pensando) e a organização de ideias (colocar as palavras certas numa ordem lógica, clara e objetiva). Cada uma dessas teve, igualmente, 20% de pontuação. E quando questionados sobre a que eles atribuem essas dificuldades, 60% dos professores afirmaram ser a falta de leitura a causa principal. As outras causas também apontadas foram a qualidade do ensino (46,7%) e a falta de interesse do aluno pela língua portuguesa (20%). Esses dados demonstram que a falta de interesse pela língua portuguesa e, conseqüentemente, a falta de leitura são os grandes responsáveis pelas dificuldades dos alunos na elaboração de textos. Dificuldades essas que, se não superadas durante o processo escolar, se refletirão durante toda a vida adulta afetando, inclusive, na trajetória profissional desse indivíduo.

Do ponto de vista dos professores, as concordâncias verbal e nominal, que obtiveram uma pontuação de apenas 6,7%, não são as maiores dificuldades enfrentadas pelos alunos, mas, na prática, as respostas do teste de conhecimento de português apontaram que esta foi a segunda

Anais do Congresso Internacional de Secretariado (COINS) – de 17 a 19 de outubro de 2019  
– Maksoud Plaza Hotel – São Paulo/SP

dificuldade mais evidenciada. As perguntas que testaram essas regras tiveram índice de acerto em torno de 40%, bem abaixo do índice de acerto das outras perguntas.

Os dados acima também foram apontados em análises<sup>3</sup> feitas sobre as redações do ENEM dos últimos anos. Essas análises mostram que deslizos em relação à norma culta, falta de coerência e fuga ao tema estão entre os erros mais frequentes cometidos pelos alunos. E no que tange à norma culta, as maiores dificuldades averiguadas foram acentuação, em especial o uso correto da crase, as concordâncias verbal e nominal, regências verbais (como exemplo, a conjugação dos verbos “haver” e “fazer” no sentido de tempo), vícios de linguagem etc. (Caderno do Enem, 2017). Tais erros fizeram com que 291 mil textos fossem anulados ou recebessem nota zero. Somente 77 participantes da última edição do ENEM em 2017 obtiveram a nota máxima da redação, dentre os 6 milhões de inscritos. (GZH Vestibular, 2017).

Uma melhor percepção dessa dificuldade dos alunos por parte dos professores poderia promover maior dedicação e foco direcionados para a solução dessa deficiência. Aulas criativas, novas metodologias, inclusive as ativas<sup>4</sup>, poderiam ser utilizadas para proporcionar a fixação desse conhecimento de forma clara, lúdica e eficaz. No entanto, os professores também apontaram as dificuldades enfrentadas por eles para sanar tais dificuldades. Além da falta de interesse dos alunos, já comentada acima, mencionaram também a indisciplina, a falta de concentração, o imediatismo (consideram as aulas longas e estão sempre querendo ir embora) e a falta de percepção da aplicabilidade da disciplina em sua atuação profissional. Essa última pode ser ainda mais preocupante quando se trata da língua portuguesa, requisito fundamental e obrigatório para o exercício de qualquer profissão regulamentada, em especial no caso do secretariado onde a redação é imprescindível para o desenvolvimento das atividades. Daí a importância da habilidade e competência do professor em mostrar para o aluno a relevância do aprendizado da língua portuguesa e sua aplicabilidade.

Outro fato que, segundo os professores, tem contribuído para uma defasagem no aprendizado da língua portuguesa é a influência da televisão, da Internet e das redes sociais como meio de comunicação já que a linguagem utilizada por esses meios nem sempre corresponde àquela ensinada nas escolas e exigida nos vestibulares, em concursos públicos e nos processos de seleção profissionais. Para 66,7% dos professores esta influência é bastante negativa, mas os problemas decorrentes disso poderiam ser amenizados se as pessoas tivessem o discernimento de quando e onde utilizar cada tipo diferente de linguagem. Os professores comentaram que não há fundamentos gramaticais na escrita *on line*, que são utilizadas abreviações inventadas por conta da preguiça de ler e escrever e que, como a utilização desses meios de comunicação é maior e mais frequente do que a presença em salas de aula, isso

---

<sup>3</sup> O GLOBO. (Ago, 2018). *Mapa do erro: o que pode tirar pontos na redação do Enem*. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/sociedade/educacao/enem-e-vestibular/mapa-do-erro-que-pode-tirar-pontos-na-redacao-do-enem-21740117> Acesso em: 02 set. 2018.

UNIVERSIA. (Jul., 2017). *Resumão Redação ENEM 2017: 20 erros mais comuns*. Disponível em: <<http://noticias.universia.com.br/destaque/noticia/2017/07/26/1154614/resumao-redacao-enem-2017-20-erros-comuns.html>>. Acesso em: 02 set. 2018.

<sup>4</sup> Um exemplo prático de metodologia ativa utilizada para a promoção da autonomia de estudantes pode ser verificado na seguinte literatura: Berbel, N. A. N. (2011). As metodologias ativas e a promoção da autonomia de estudantes. *Semina: Ciências Sociais e Humanas*, 32 [1], p. 25-40.

contribui ainda mais para o desconhecimento da forma escrita da nossa língua. Foi comentado, ainda, que este tipo de linguagem não promove o interesse pela leitura e que as informações fornecidas por estes meios de comunicação não proporcionam o despertar da curiosidade, da criatividade e das descobertas pois são imediatas e, muitas vezes, superficiais.

Diante desse cenário com diversas formas de comunicação e cada qual com uma característica, objetivo e velocidade diferentes, cabe ao professor buscar os mais criativos recursos para o ensino da língua portuguesa. Uma das propostas é usar a própria linguagem digital e até mesmo as letras de músicas populares que retratam o cotidiano de muitos educandos para demonstrar o abismo entre tais construções linguísticas e a norma culta.

Apesar das críticas e algumas objeções quanto ao uso da gramática, 86,7% dos professores disseram utilizar essa como ferramenta para o ensino da norma culta. E 73,3% deles afirmaram que utilizam, também, recursos como teatro, músicas e cinema para a fixação do aprendizado. Foi comentado também que a falta de infraestrutura de muitas escolas que impede a utilização da Internet e de outros recursos audiovisuais representa um grande entrave para o ensino de diversas disciplinas. No entanto, para poderem utilizar esses recursos, os professores devem conhecê-los e estarem preparados. Além disso, eles mesmos afirmaram que deveriam investir mais em sua própria formação para conhecerem novas ferramentas e metodologias que despertem o interesse e cativem o aluno. E para esse fim existem diferentes formas e abordagens que podem ser usadas pelos docentes, tais como estudo de textos e de casos, especialmente se forem utilizados textos e casos que retratam o dia a dia do aluno, a dramatização que desenvolve a empatia e a criatividade, além de promover a desinibição e maior integração dos alunos, a sala de aula invertida<sup>5</sup> que desperta a curiosidade, torna as aulas menos expositivas, otimiza o tempo do professor e promove a participação de todos. Há ainda a possibilidade de o professor usar jogos eletrônicos como o Kahoot<sup>6</sup> para o ensinamento de determinado tema e cujo aprendizado se dá através de uma espécie de competição para ver quem acerta mais respostas. É importante observar que cada metodologia deve corresponder e atender às características do conteúdo pedagógico da disciplina, do curso e, principalmente, dos educandos participantes desse processo.

#### **4. A Língua Portuguesa *versus* Empregabilidade**

Os dados da pesquisa mostraram que testes de língua portuguesa são realizados em 40% dos processos de seleção. No caso da redação, esse índice é maior. Essas são exigidas em 60% dos testes e em 20% dos casos ela só é exigida dependendo de qual for o nível da vaga. Em

---

<sup>5</sup> Sala de Aula Invertida é uma metodologia de ensino que promove melhor aproveitamento do tempo e do conhecimento do professor em aulas menos expositivas e mais participativas. A proposta é engajar o aluno na leitura e pesquisa de temas previamente sugeridos pelo professor para posterior discussão e análise em sala de aula.

<sup>6</sup> Kahoot é uma plataforma de aprendizagem gratuita que permite criar atividades interativas através de questionários de múltipla escolha e *quizzes*. Funciona como um *gameshow* no qual os professores elaboram os questionários, sempre com quatro opções de respostas, e os alunos respondem *on line*, cada um com o seu dispositivo (celular, computador ou tablet).

Anais do Congresso Internacional de Secretariado (COINS) – de 17 a 19 de outubro de 2019  
– Maksoud Plaza Hotel – São Paulo/SP

outros 20% dos processos, a exigência da redação depende da vontade do gestor e/ou do entrevistador (recrutador).

Os itens mais avaliados nos testes foram: coerência (conexão entre as ideias apresentadas no texto) com 70%, clareza (posicionamento correto das palavras) e concordâncias nominal e verbal, ambos com 60%. Foi perguntado, também, aos recrutadores se há tolerância para aceitação de erros de português em testes de contratação e 60% afirmaram que a aceitação ou não de algum tipo de erro depende do nível da vaga. E é natural que as exigências sejam maiores para os níveis mais altos da carreira. Já para 20% dos entrevistados, não há tolerância alguma em todos os níveis.

A redação foi considerada pelos recrutadores como a principal ferramenta para avaliar se o candidato tem domínio da língua materna e se consegue se expressar com coerência e clareza, transmitindo informações de forma correta. Para 75% dos recrutadores, o conhecimento da língua portuguesa e seu uso adequado para cada tipo de necessidade e situação são fatores decisivos para a contratação de um determinado profissional. Quanto à importância da redação no processo de seleção, foi declarado nos comentários anexos ao questionário que uma boa redação demonstra eficiência profissional, preocupação com a qualidade do trabalho e transmite credibilidade às informações. E aqui vale reforçar que credibilidade e clareza na comunicação é de vital importância em qualquer área da vida pessoal e, também, corporativa.

Apesar da redação não ter a obrigatoriedade de ser aplicada em todos os testes de seleção, os recrutadores consideraram ser esta uma importante ferramenta de avaliação de candidatos. Segundo eles, através da redação é possível avaliar os conhecimentos de português que incluem o domínio das regras gramaticais e a diversidade de vocabulário, a organização de ideias e a capacidade de se comunicar de forma clara e objetiva. Os recrutadores disseram, também, que, de acordo com o texto desenvolvido, é possível avaliar, inclusive, a experiência do candidato e seu perfil profissional. E ainda, se a função exigir, através da redação pode-se fazer uma análise grafológica da letra do candidato, recurso este usado para identificar pontos importantes da sua personalidade, especialmente aqueles mais difíceis de serem notados com as outras técnicas de entrevistas, tais como ansiedade, estresse, insegurança, organização e outras características.

Nos processos de seleção para recrutamento de profissionais de secretariado, 80% dos recrutadores foram enfáticos ao afirmar que erros de português são decisivos para a contratação ou não de um determinado profissional. Além da importância dedicada à língua portuguesa, os entrevistados apontaram outros fatores fundamentais para a contratação. São eles, experiência e confiança/idade, ambos com 70%. O sigilo e a discrição na realização das atividades foram mencionados por 60% dos recrutadores. E embora a língua portuguesa tivesse merecido o devido destaque nos processos de seleção, 40% dos entrevistados afirmaram que em muitos casos são mais valorizados o conhecimento de outros idiomas e a capacidade de executar multitarefas.

Quanto à questão de formação dos profissionais de secretariado, os entrevistados afirmaram que os cursos específicos nesta área são muito importantes para o ingresso nesta profissão, mas não são cruciais para a contratação de um determinado profissional. Segundo eles, existem nessa área excelentes profissionais que não têm nenhuma formação específica em secretariado. Já Isabel Cristina Baptista, presidente do SINSESP – Sindicato das(os)

Anais do Congresso Internacional de Secretariado (COINS) – de 17 a 19 de outubro de 2019  
– Maksoud Plaza Hotel – São Paulo/SP

Secretárias(os) do Estado de São Paulo, afirma que “a formação técnica ou universitária prepara o estudante para as exigências do mercado”. Segundo ela, “os cursos são fundamentais para exercer as tarefas com qualidade” (Carreiras, 2015). De qualquer forma, todos foram unânimes em afirmar que tais cursos fornecem uma importante base de conteúdo comportamental e de outras disciplinas, considerados importantes para o exercício da profissão.

Várias literaturas abordam a questão do conhecimento da língua portuguesa no mercado de trabalho. Dizem os recrutadores que a dificuldade em encontrar candidatos que possuam domínio do português é sentida já na fase de pré-seleção. O mercado de trabalho está cada vez mais competitivo e, como consequência disso, os requisitos para o preenchimento de vagas vão além de conhecimento técnico, diplomas e recomendações. As empresas buscam candidatos que possuem boa comunicação e, principalmente, o domínio da língua portuguesa. As empresas estão cada vez mais exigentes e os requisitos, mais altos. Segundo Cavalcante (2013), conforme citado por Fernando de Arruda, Coordenador de RH, “em uma seleção de quinze candidatos, seis são reprovados na primeira etapa devido a erros de português”. E para aqueles recrutadores que têm a tarefa de examinar diversos currículos e filtrá-los de acordo com o perfil de cada vaga, os que são mal escritos e apresentam erros de português são eliminados na primeira triagem, mesmo se o candidato possuir as qualificações técnicas necessárias para o preenchimento daquela vaga. Este procedimento, claro, é adotado para as vagas onde a exigência de um conhecimento amplo da língua portuguesa é requisito fundamental para o exercício das atividades.

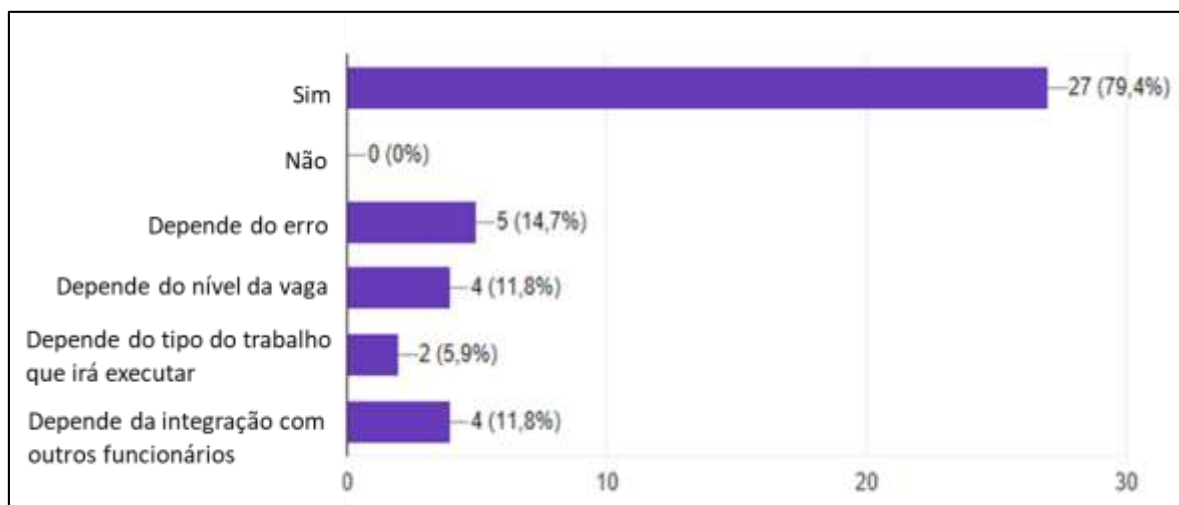
Sendo assim, fica evidente que o domínio da língua portuguesa nos processos de seleção de profissionais de secretariado pode ser um ponto determinante no resultado. No entanto, vale reforçar que com o avanço da tecnologia e o desenvolvimento de inúmeros softwares de gestão, destacam-se no mercado os profissionais que apresentam conhecimentos e qualificações em outras áreas, além de diferenciais como organização de eventos, gerenciamento de custos, tradução de documentos, desenvolvimento de projetos, etc.

## **5. A Qualidade do Português na Assessoria**

Embora os profissionais de RH tenham afirmado, no quarto questionário, que os testes de conhecimento da língua portuguesa são aplicados somente em 40% dos processos de seleção, o quinto questionário mostrou que 97,1% dos executivos entrevistados avaliam esses conhecimentos durante a fase de recrutamento. E, na mesma linha de avaliação dos recrutadores, 79,4% dos executivos afirmaram que os erros, se ocorrerem, influenciam na decisão de contratação daquele profissional (Figura 1).



**Figura 1** – Erros de português escrito ou falado influenciam na decisão de contratação?



Fonte: Elaborado pela autora.

E, quando perguntados sobre como lidam com os erros cometidos pelos profissionais já contratados, 82,4% disseram que preferem corrigi-los no momento em que ocorrem a fingir que não perceberam. Eles consideram que esta atitude contribui para que, pelo menos, aquele erro não volte a acontecer.

Com relação aos erros considerados aceitáveis, o que foi citado por 44,1% dos executivos foi o de acentuação. Por outro lado, 47,1% dos executivos afirmaram que não aceitam nenhum tipo de erro. Esta mesma pergunta revelou que o erro com menor nível de tolerância por parte dos executivos é o de conjugação verbal. E, para surpresa da autora, frases do tipo “a gente vamos” e “vou estar enviando” foram consideradas aceitáveis por 8,8% dos executivos. Essa tolerância pode ser entendida se considerarmos correta a argumentação de alguns linguistas que defendem que o ensino da norma culta deve ser adaptado à língua falada, como já destacado pelos pesquisadores Bagno (2015) e Bortoni-Ricardo (2009).

### Considerações Finais

Como descrito no breve relato histórico sobre a introdução da língua portuguesa no currículo escolar, o sistema educacional brasileiro, desde o tempo colonial, apresenta problemas estruturais e conceituais que resistem até os dias atuais. Sem querer aqui, questionar a forma e os objetivos das reformas feitas até hoje, é importante observar que em todas elas as disciplinas de língua portuguesa e matemática foram consideradas “intocáveis” devido à importância dessas para a formação de um indivíduo e para a inserção desse na sociedade.

O que pôde ser confirmado com este trabalho, e que é facilmente percebido em todo processo escolar é o desinteresse pela leitura demonstrado por alunos em todos os níveis de graduação. Esse desinteresse é um dos fatores que dificulta o entendimento e faz com que a língua portuguesa pareça complicada e o seu aprendizado, desestimulante. Cruzando as

Anais do Congresso Internacional de Secretariado (COINS) – de 17 a 19 de outubro de 2019  
– Maksoud Plaza Hotel – São Paulo/SP

informações das pesquisas respondidas pelos profissionais de secretariado e com as respondidas pelos professores de língua portuguesa fica claro que esses têm um enorme desafio de desmistificar a dificuldade do aprendizado, buscando alternativas dinâmicas e planejando aulas criativas e motivadoras que provoquem e despertem nos alunos o interesse pela leitura. Os pais e responsáveis também são fundamentais para reverter esse hábito e para isso deveriam exercer papel de motivadores através de exemplos, sendo, eles mesmos, bons e assíduos leitores.

Esse trabalho também mostrou que o desinteresse pela leitura é um hábito que um grande número de alunos, em todos níveis escolares, carrega por toda a vida adulta, o que pode afetar negativamente a sua trajetória profissional, conforme demonstrado com o quinto questionário desenvolvido pela autora e já explicado anteriormente. De acordo com os resultados do teste de língua portuguesa, os erros cometidos poderiam ser facilmente evitados se os alunos lessem mais e se estivessem atualizados com o novo acordo ortográfico. Esse conceito é confirmado pelo Instituto Brasileiro de Coaching no artigo que fala sobre a importância da leitura para a vida profissional e pessoal, no qual lista os benefícios resultantes da leitura e afirma “é notória a dificuldade que muitas pessoas têm de se expressar e, principalmente, escrever de forma correta em nosso país, ou seja, sem erros ortográficos ou gramaticais”. O artigo ainda complementa que “muitos indivíduos que tiveram oportunidades no quesito educação, cometem inúmeros pecados linguísticos, os quais poderiam facilmente ser resolvidos, caso houvesse mais interesse pela leitura”.

Diante desse cenário e dentre todos os desafios enfrentados pelos docentes de língua portuguesa, um deles é, justamente, o de desmistificar a imagem dessa disciplina considerada, por muitos, difícil e cheia de regras. Muitos autores afirmam que o maior entrave no processo ensino-aprendizagem do português se deve ao fato de que a língua falada é, em muitos casos, divergente do que se aprende nos livros e do que se é exigido em ocasiões formais como provas, vestibulares, concursos e processos de seleção para vagas de emprego. Segundo a observação de diversos autores, entre eles Ernani Terra, o ensino baseado somente em gramática, sem deixar claro a sua importância e, principalmente, a sua aplicabilidade, torna as aulas de português maçantes e desestimulantes. Defensor de um ensino libertário da gramática, afirma que “um conjunto de regras, um bom conhecimento gramatical não transforma ninguém em um escritor” (Terra, 2018, p. 11). E esse é um ponto que merece atenção especial dos professores: dar sentido prático, útil e interessante ao ensino da língua portuguesa.

Por conta dessa percepção ainda muito arraigada e difundida de que a língua portuguesa é difícil e chata é que, mesmo depois de completar todo o ciclo escolar, muitos ainda demonstram desconhecimento de conceitos básicos como o do emprego da crase e de algumas concordâncias, tanto verbal quanto nominal. Esse último dado também pôde ser comprovado no teste de conhecimento de língua portuguesa respondido pelos profissionais de secretariado e tais erros foram cometidos até mesmo por aqueles que já estão há mais de quinze anos atuando nessa área profissional. E é justamente quando chega o momento de ingressar no mundo corporativo que o educando toma consciência da necessidade e da importância de ter um bom conhecimento de português. Não é à toa que a língua portuguesa é disciplina obrigatória em quase todos os cursos de nível superior, independentemente de qual é a área desse curso.

No caso da área de secretariado esse desconhecimento pode comprometer ainda mais a carreira desses profissionais já que a redação é uma das ferramentas mais utilizadas na execução

das atividades relativas a essa profissão. De forma majoritária, 93% de todos os profissionais pesquisados afirmaram que o conhecimento da língua portuguesa, das suas regras e sua correta utilização é fundamental para o exercício da profissão e que os erros ortográficos e gramaticais comprometem a credibilidade de todo o trabalho e passam uma imagem de ineficácia profissional. Tal preocupação se justifica com a opinião da totalidade dos entrevistados que concordaram que os profissionais dessa área são considerados, de certa forma, responsáveis pela imagem do executivo perante o seu público interno e pela imagem da empresa para o seu público externo.

Baseada nos problemas apontados e na análise dos dados obtidos com a pesquisa a autora entende ser necessário buscar alternativas e criar formas para que o ensino da língua portuguesa seja atraente, interessante e motivador para o aluno, seja através da utilização de metodologias ativas, já mencionadas nesse trabalho, criação de fóruns e oficinas para compartilhamento de ideias, conhecimentos e experiências e até mesmo o uso de ferramentas digitais como aplicativos e jogos eletrônicos como o *Kahoot*.

Apesar da adoção e implantação de diversas ferramentas de gestão que facilitam, agilizam e, em certos casos, até eliminam algumas das tarefas exercidas pelos profissionais da área de secretariado, diversas literaturas apontam um futuro promissor para essa profissão. Especialistas afirmam que, justamente por causa do avanço na utilização desses recursos tecnológicos, tarefas mais desafiadoras e de caráter gerencial serão realizadas por secretários e secretárias. Além disso, o crescente número de abertura de pequenas e médias empresas, incluindo as *start-up*, faz aumentar a procura por profissionais com perfil mais híbrido que execute tarefas de assessoria incrementadas com responsabilidades gerenciais e de planejamento; são os chamados *Office Managers*. E essa que é mais uma variante do papel desempenhado pelo profissional de secretariado foi incluída na lista das profissões que estão em alta no Brasil (Época Negócios, 2016).

Diante do cenário profissional descrito acima, das novas competências e qualificações exigidas pelo mercado corporativo e dos dados apontados nesse trabalho, fica evidente que, em virtude das grandes, rápidas e constantes transformações vivenciadas em todos os setores da sociedade, é fundamental que os profissionais busquem qualificações além de suas áreas de formação, o domínio da tecnologia e de recursos digitais e o conhecimento de outros idiomas. No entanto, nenhuma estratégia, recurso ou ferramenta terá efeito positivo na carreira de qualquer profissional se esse não tiver conhecimento e domínio do seu própria idioma, a língua portuguesa. E essa evidência é ainda mais incontestável quando falamos do profissional da área de secretariado que tem na língua portuguesa o seu mais importante recurso e diferencial para se destacar num mercado tão globalizado e automatizado.

### Referências

Aguiar, M. R. (2007). As Reformas Ortográficas da Língua Portuguesa: uma análise histórica, linguística e ideológica. *Filologia Linguística, Português*, 9, 11-26. Recuperado em 05 julho, 2018, de <http://www.revistas.usp.br/flp/article/view/59770>.

Anais do Congresso Internacional de Secretariado (COINS) – de 17 a 19 de outubro de 2019  
– Maksoud Plaza Hotel – São Paulo/SP

- Bagno, M. (2015, maio). *Ensino de Língua Portuguesa é um Fracasso*. Blog Todos Pela Educação. Recuperado em 24 junho 2018, de <http://www.todospelaeducacao.org.br/educacao-na-midia/indice/33582/ensino-de-lingua-portuguesa-e-um-fracasso>.
- Bortoni-Ricardo, S. M. (2009, novembro). *Problemas e tendências no trabalho educacional com a língua portuguesa considerando sua condição de língua majoritária no Brasil*. Anais do Congresso de Língua Portuguesa. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 3 julho 2018, de <http://www.stellabortoni.com.br/index.php/artigos/663-palistaa-oo-ioogaisso-ii-liogua-poatuguisa>.
- Caderno do Enem. *Os 3 erros mais cometidos nas redações do ENEM*. Recuperado em 3 julho 2018, de <http://cadernodoenem.com.br/enem/09-08-2017/os-3-erros-mais-cometidos-nas-redacoes-do-enem.html>.
- Carreiras. (2015). *Profissão Secretariado Executivo*. Recuperado em 14 julho 2018, de <https://carreiras.empregos.com.br/mercado/profissao-secretariado-executivo/>.
- Cavalcante, K. (2018). *Erros de português podem prejudicar a carreira*. Recuperado em 7 julho 2018, de <https://digitaispuccampinas.wordpress.com/2014/09/23/erros-de-portugues-podem-prejudicar-a-carreira>.
- Coração, E. Z. Diferenças entre oralidade e escrita. Recuperado em 10 agosto 2019, de <https://zellacoracao.wordpress.com/2009/08/19/diferencas-entre-oralidade-e-escrita>.
- Época Negócios. *As profissões que estarão em alta no Brasil em 2017*. Recuperado em 14 julho 2018, de <https://epocanegocios.globo.com/Carreira/noticia/2016/12/profissoes-que-estarao-em-alta-no-brasil-em-2017.html>.
- Freitas, A. C. (2018). *Que língua falo eu?* Revista Língua Portuguesa, 8 [69], 30-39.
- GZH Vestibular. *ENEM 2017: veja como evitar oito erros comuns na redação*. Recuperado em 3 julho 2018, de <https://gauchazh.clicrbs.com.br/educacao-e-emprego/vestibular/noticia/2017/10/enem-2017-veja-como-evitar-oito-erros-comuns-na-redacao-cj8xf01x003iu01qnu3762k5n.html>
- HISTEDBR. (n.d). *Marquês de Pombal e a Reforma Educacional Brasileira*. Recuperado em 10 março 2018, de [http://www.histedbr.fe.unicamp.br/navegando/periodo\\_pombalino\\_intro.html/](http://www.histedbr.fe.unicamp.br/navegando/periodo_pombalino_intro.html/).
- Instituto Brasileiro de Coaching. *A importância da leitura para sua vida profissional e pessoal*. Recuperado em 10 agosto 2019, de <https://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/a-importancia-da-leitura-para-sua-vida-profissional-e-pessoal>

Anais do Congresso Internacional de Secretariado (COINS) – de 17 a 19 de outubro de 2019  
– Maksoud Plaza Hotel – São Paulo/SP

- Kemmler, R. (2011). *O Destino de um projeto linguístico da República Portuguesa no mundo lusófono: a questão da ortografia simplificada desde 1910 até 2010*. Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Portugal.
- Magaña, M. (2018). *É lendo que se escreve*. Revista Língua Portuguesa, 8 [69], 40-45.
- Nasser, M. (2015). *O perfil da secretária moderna*. Catho Carreira e Sucesso. Recuperado em 07 agosto 2019, de <https://www.catho.com.br/carreira-sucesso/colunistas/noticias/o-perfil-da-secretaria-moderna>.
- Oliveira, C. A., Carneiro, S. N. V. & Vasoncelos, A. S. M. (2013). *O ensino da língua portuguesa nas escolas públicas*. Revista Electrónica Razón y Palabra, 81. Recuperado em 4 agosto 2018, de [http://www.razonypalabra.org.mx/N/N81/V81/34\\_AraujoVasconcelosMandes\\_V81.pdf](http://www.razonypalabra.org.mx/N/N81/V81/34_AraujoVasconcelosMandes_V81.pdf).
- Ribeiro, P. R. M. (1993, fevereiro/julho). *História da Educação Escolar no Brasil: notas para uma reflexão*. Paidéia, 4. Recuperado em 20 maio 2018, de <http://www.scielo.br/pdf/paideia/n4/03.pdf>.
- Schio, R. (2012, maio/agosto). *Algumas alterações ocorridas na ortografia portuguesa desde 1911 até o acordo de 2009*. Revista Philologus, 18 [53]. Círculo Fluminense de Estudos Filológicos e Linguísticos, Rio de Janeiro.
- Silva, V. S., & Cyranka, L. F. M. (2009, julho/dezembro). *A língua portuguesa na escola ontem e hoje*. Linhas Críticas, 14 [27], 271-287.
- Soares, M. (2002). *Português na escola: história de uma disciplina curricular*. In Bagno, M. (Org.). *Linguística da norma*. São Paulo, SP: Loyola, p. 155-177.
- Sodré, Iracema (2009, janeiro). *Saiba mais sobre o Acordo Ortográfico*. Recuperado em 22 junho 2019, de [https://www.bbc.com/portuguese/noticias/2009/01/090122\\_reformaportuguesqandarw\\_tc2](https://www.bbc.com/portuguese/noticias/2009/01/090122_reformaportuguesqandarw_tc2)
- Terra, E. (2018). *Um texto não é um amontoado de frases bem escritas*. Revista Língua Portuguesa, 8 [69], 8-13.
- Xavier, L. G. (2010). *A língua portuguesa em evolução: os acordos ortográficos*. Escola Superior de Educação de Coimbra.