

CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO BILÍNGUE DA UPF PROPORCIONA AOS ALUNOS INTERAÇÃO COM A INTERNET

Daniela Sinigaglia¹

RESUMO

Este artigo trata sobre o desenvolvimento do portal para o curso de Secretariado Executivo Bilíngüe da Universidade de Passo Fundo. No decorrer da fundamentação, buscou-se salientar a importância da informática na educação, bem como a necessidade de os cursos superiores acompanharem os avanços e tendências tecnológicas, inserindo em seu ambiente escolar a informática em seus diversos aspectos, como forma de preparar os acadêmicos para enfrentarem o competitivo mercado de trabalho. Sabe-se que, na corrida pela competitividade, o que diferencia as organizações umas das outras são as pessoas que as integram, porque o capital humano é o diferencial capaz de levar as empresas ao sucesso. Por isso, entende-se que é fundamental que a secretária executiva tenha uma formação acadêmica que contemple o contato com a informática, porque essa área tem conquistado, a cada dia, mais espaço nos diversos setores da sociedade, e a profissional precisa ter ferramentas para fazer a diferença nas organizações em que trabalhar. Inicialmente, o estudo caracterizou-se pela revisão bibliográfica sobre o novo perfil da secretária executiva, a inserção da informática na educação e definição de *softwares* educativos. Na segunda parte do trabalho, buscou-se, após a análise de alguns *sites* educacionais similares, pesquisar junto aos acadêmicos e professores do curso quais eram as necessidades e anseios dos mesmos em relação ao portal. A partir desse levantamento, elaborou-se o *site*, o qual caracteriza-se como um espaço para centralização de informações e conteúdos pertinentes ao curso e à profissão, aproximação dos acadêmicos e professores do curso e preparação dos alunos para as exigências do mercado de trabalho.

Palavras-chave: Informática na educação, *softwares* educativos, perfil da secretária executiva, *sites* educacionais, portal.

INTRODUÇÃO

“Meios de comunicação digitais, tecnologia da informação e telecomunicações estão comandando a mudança econômica e social no mundo” (DRUCKER, 1999, p.

¹ Graduada em Secretariado Executivo Bilíngüe (UPF), Pós-graduada em Informática Aplicada à Educação (UPF), Auxiliar de Secretaria I do curso de Ciência da Computação da Universidade de Passo Fundo.

E-mail: daniela@inf.upf.br

199). Com isso o mercado de trabalho mudou bastante e está mais competitivo, exigindo profissionais cada vez mais capacitados.

Dessa forma, a profissional secretária executiva teve que se preparar para enfrentar as exigências do mercado.

A nova secretária faz parte da equipe que busca idéias e soluções para ampliar os negócios, aumentar as vendas, melhorar a imagem da organização. Para tanto, deve ter visão geral da organização, estar conectada com os avanços da tecnologia e gerenciamento das informações que farão dela um diferencial no mercado de trabalho. Dela são exigidas tarefas de grande responsabilidade, as quais requerem o conhecimento das características da organização para a qual trabalha, além de capacidade de organização, comunicação e adaptabilidade frente às novas necessidades e expectativas das empresas, bem como domínio da informática.

Afinal, hoje, a informática é uma forte aliada da secretária que, antes de seu surgimento e disseminação, gastava praticamente todo seu tempo diário para executar as técnicas secretariais como: datilografia, planejamento, organização e controle do arquivo, da agenda, das viagens e das reuniões. Agora, informatizou essas técnicas, gastando apenas a metade do tempo anterior para executá-las e tendo tempo para dedicar-se ao assessoramento do executivo.

Tendo em vista esse novo contexto e sabendo-se que “um dos fenômenos sociais de grande importância na sociedade atual é, sem dúvida alguma, a presença maciça e a conseqüente influência das Tecnologias de Informação e Comunicação nas mais variadas áreas do conhecimento e da atividade humana” (TEIXEIRA, FRANCO, 2003, p. 13), decidiu-se viabilizar as potencialidades das novas tecnologias no dia-a-dia universitário dos acadêmicos do curso de Secretariado Executivo Bilíngüe da Universidade de Passo Fundo.

Um fator de peso para a decisão de desenvolver o portal para o curso foi o conhecimento de um estudo sobre “O novo perfil da secretária executiva”, realizado em 2003, pelo Núcleo de Pesquisas da Faculdade de Administração, Contabilidade e Economia, da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, o qual levantou dados sobre as características e conhecimentos considerados mais importantes para a secretária executiva. Foram entrevistados 102 profissionais de recursos humanos e executivos e 204 secretárias executivas atuantes em empresas de Porto Alegre e região. O levantamento apontou o conhecimento em Informática como o mais importante e requisitado pelas empresas, liderando a lista com 23% dos votos, seguido pelos

conhecimentos em Língua Portuguesa, Redação técnica e administrativa, Línguas estrangeiras, Administração e gestão de empresas, Cerimonial, protocolo e etiqueta e Psicologia empresarial, conforme nos mostra o quadro abaixo.

Conhecimentos mais importantes	Percentual
Informática	23%
Língua Portuguesa	18,7%
Redação técnica/administrativa	16,6%
Línguas estrangeiras	13,6%
Administração/gestão de empresas	9,6%
Cerimonial/protocolo/etiqueta	8,3%
Psicologia empresarial	5,9%

Fonte: Centro de Pesquisas da PUCRS. Disponível em:
<<http://www.pucrs.br/revista/pdf/0121.pdf>>.

Figura 1 – O novo perfil da secretária executiva

Além disso, atualmente, as rápidas evoluções no campo da ciência têm introduzido, no espaço escolar, o debate sobre a necessidade de desenvolver novos materiais pedagógicos e metodologias que ofereçam possibilidades mais amplas de colocar o educando em contato com a realidade de seu tempo.

Portanto, um dos desafios da educação atual é a integração das novas tecnologias aos projetos educacionais, onde os professores orientem o processo de aprendizagem e estimulem a pesquisa e o saber, pois “para que as tecnologias possam assumir seu papel social no ambiente escolar, é preciso que os educadores estejam capacitados a utilizá-las crítica e criativamente em suas práticas pedagógicas” (TEIXEIRA, FRANCO, 2003, p. 13).

Esse cenário motivou a construção do portal para o curso de Secretariado Executivo Bilíngüe da Universidade de Passo Fundo porque se entende que é importante que o curso tenha um espaço que centralize informações sobre o curso e a profissão, sobre eventos e oportunidades de emprego na área, possibilite a aproximação dos acadêmicos e professores dos diversos níveis, difunda o perfil desse profissional, contribua para a preparação dos alunos frente às exigências do mercado atual.

Nos próximos capítulos será abordado o novo perfil da secretária executiva, o papel da informática na educação, a definição de software educativo, avaliação de sites educacionais e o projeto do portal do curso de Secretariado Executivo Bilíngüe da Universidade de Passo Fundo.

1 PERFIL DA SECRETÁRIA EXECUTIVA

Da época da máquina de escrever até hoje, era da *Internet*, muitas foram as mudanças que ocorreram na função de secretário.

Essa foi uma das profissões que mais sofreu alteração no seu perfil neste final de século. Antes, as secretárias serviam café, programavam contas, programavam agendas, compravam presentes; hoje, suas funções são de cunho administrativo. A secretária executiva moderna assume muito mais compromissos e as suas responsabilidades estão distantes dos serviços burocráticos e rotineiros do passado.

A exigência por uma postura participativa e gerencial aumenta diariamente. Hoje, o executivo precisa ser auxiliado por uma profissional atualizada e comprometida, que saiba otimizar as suas competências e desenvolver suas habilidades.

Cada vez mais, a secretária executiva precisa estar sintonizada com os novos tempos, buscar reciclagem constante e maneiras de contribuir para o sucesso e a lucratividade da empresa. Deve ter liderança, confiabilidade, criatividade, ética, discrição, dinamismo, ser polivalente e dominar conhecimentos de informática.

O perfil desse profissional sofreu alterações em virtude das exigências e necessidades do mercado de trabalho.

as organizações modernas estão exigindo novos valores, novos parâmetros e novas práticas administrativas. [...] Em um mundo novo e diferente onde os tradicionais fatores de produção (natureza, capital e trabalho) já exauriram quase todas as possibilidades devido às tecnologias e aos modernos processos de trabalho, o segredo do sucesso organizacional está nas pessoas (CHIAVENATO, 2002, p. 6).

Segundo Gil (2001, p. 39) o capital humano passa a ser entendido como estratégia fundamental para enfrentar as transformações radicais. Não são apenas as

máquinas e equipamentos que ficam obsoletos; os conhecimentos e as habilidades também. A capacidade de gerar novos conhecimentos e agregá-los ao processo produtivo é que se torna a grande vantagem competitiva.

Em virtude disso, os profissionais tiveram que rever e renovar seu modo de executar as atribuições inerentes à profissão, reconstruindo-se a cada nova situação e a cada nova tecnologia que lhes era apresentada. A incorporação de novas competências e habilidades permitiu-lhes ocupar mais espaço junto aos dirigentes. Tornaram-se profissionais capazes de intervir, propor soluções para os problemas que surgem no ambiente de trabalho, analisar dados e informações e trabalhar em equipe. Além de exercerem uma influência mais efetiva nas decisões da empresa, são formadores de opinião e têm assumindo funções gerenciais.

Hoje, a Secretária é uma assessora executiva que auxilia a chefia a processar e organizar informações. Possui preparo técnico, habilidade para assumir responsabilidades, iniciativa, autonomia para tomar decisões e capacidade de acompanhar os avanços tecnológicos.

Para atender às expectativas do mercado em relação aos profissionais de Secretariado Executivo, muitas universidades estão reformulando seus currículos e utilizando, em sala de aula, recursos que visam a preparar os alunos para os desafios da profissão. Dentre as inovações estão os *softwares* educativos, ambientes de ensino a distância e outras ferramentas da informática que, além de dinamizarem as aulas, tornam os alunos familiarizados e aptos a trabalharem com essas ferramentas. Nessa linha, o Reitor da Pontifícia Universidade Católica do Paraná afirma que “com o surgimento de novas tecnologias educacionais, as instituições de ensino reavaliaram seus métodos e abordagens didáticas e pedagógicas” (JULIATO, 2005). Isso ocorre porque é fundamental alfabetizar tecnologicamente o profissional do futuro, preparando-o para dominar a informática e usá-la em seu benefício.

Nesse contexto, percebeu-se a importância e a necessidade do curso de Secretariado Executivo Bilíngüe da Universidade de Passo Fundo também inserir no ambiente escolar recursos informáticos, proporcionando aos alunos o contato direto com a *internet*, pois dessa forma os futuros profissionais estarão mais preparados para enfrentar o competitivo mercado de trabalho.

2 INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO

Nos últimos anos, com a explosão da tecnologia, o crescimento de informações e o surgimento do ambiente virtual, houve uma revolução no mercado de trabalho.

As tecnologias não se desenvolvem mais em paralelo, como acontecia com as do século XIX. Elas estão em constante cruzamento, e, freqüentemente, algo presente em uma tecnologia da qual um determinado setor mal tinha ouvido falar [...] revoluciona esse mesmo setor e sua tecnologia. Estas tecnologias externas forçam um setor *a aprender, adquirir, adaptar, modificar sua própria filosofia e até seus conhecimentos tecnológicos constantemente*. (DRUCKER, 2001, p. 108, grifo nosso).

Essa nova realidade redefine o perfil do sujeito deste novo século. Assim, torna-se necessário formar profissionais que aprendam de forma não convencional, sejam flexíveis, criativos, busquem o conhecimento e acompanhem os avanços tecnológicos.

É importante que profissionais de todas as áreas tenham a capacidade de interagir com as tecnologias. “Na sociedade atual, preocupa perceber que médicos, advogados, administradores de empresas, economistas e, sobretudo, professores deixam as universidades analfabetos em termos de tecnologia” (TEIXEIRA, FRANCO, 2003, p. 16).

A educação deve contribuir também para a inclusão tecnológica dos indivíduos em todas as instâncias, ou seja, para a democratização do acesso às novas tecnologias a um contingente cada vez maior de pessoas.

Porém, para Moraes (apud MERCADO, 2002, p. 39) educar nesse novo contexto não se resume apenas a preparar o aluno para trabalhar com a tecnologia, e sim buscar novos caminhos que valorizem a construção do conhecimento, o acesso à informação, a liberdade de expressão e o respeito às diferenças.

No centro das tremendas mudanças que caracterizam a nova era, a única certeza é que a educação não se esgota mais no ciclo de estudo tradicional das escolas. [...] O papel do sistema educacional é, portanto, criar acessos, contribuir no processo de independência dos estudantes, maximizando seu senso crítico construtivo e a energia criativa necessária para desafiar o estabelecido (FERNANDES, 2002, p. 35).

Por isso, a alfabetização tecnológica deve ir além do domínio da máquina, da utilização da tecnologia como mera ferramenta a ser manipulada, passando a ser concebida como novas possibilidades de comunicação, de interação e de construção do conhecimento.

A informática deve enriquecer o ambiente educacional, proporcionado a construção de conhecimento por meio de uma atuação ativa, crítica e criativa por parte de alunos e professores.

Embora a grande maioria dos avanços tecnológicos contemporâneos não tenha sido desenvolvida especificamente para o ambiente educacional, é possível que suas potencialidades sejam reverenciadas em prol de uma educação de melhor qualidade, possibilitando aos indivíduos o pleno exercício de sua cidadania. (TEIXEIRA, FRANCO, 2003, p. 15).

Litwin (1997, p. 79) também nos mostra que ao longo da história, a educação incorporou tecnologias que não foram desenvolvidas especificamente com finalidade educacional, mas que, ao serem transpostas para a educação, tornaram-na mais atrativa, como, por exemplo, a televisão, o rádio e, mais recentemente, o computador. “Esses instrumentos podem tornar o trabalho do professor mais fácil, mais eficiente e mais produtivo em relação aos objetivos que se espera alcançar” (BRANDÃO, 1995).

Outras contribuições do computador para a aprendizagem (LOLLINI apud MERCADO, 2002, p. 76-77): estimula os alunos a desenvolverem habilidades intelectuais; os alunos se sentem motivados para aprender e se concentram mais; as novas tecnologias estimulam a busca de mais informações; promove maior cooperação entre os alunos; facilita o processo de aprendizagem interdisciplinar; professores e alunos começam a ver o conhecimento cada vez mais como um processo contínuo de pesquisa e ocorre uma maior interação entre professores e alunos.

Outro autor também contribui acrescentando que

o computador traz a possibilidade de intercâmbios diretos entre dois ou mais estudantes, geograficamente dispersos, oferecendo-lhes um espaço comum de trabalho, discussão e construção do conhecimento. Mediante esta tecnologia, o aluno poderá sair do seu isolamento e enriquecer sua aprendizagem graças a diálogos realmente interativos. (LÉVY apud MERCADO, 2002, p. 33-34).

Existem muitas formas para utilizar esta cooperação. Por exemplo, pode-se participar de pesquisas em tempo real, de projetos entre muitos grupos, de investigações sobre um problema da atualidade, dentre outras (MORAN apud SANTOS, 2002, p. 30).

É importante considerar o uso de tecnologias como ferramentas a fim de engajar os alunos em uma aprendizagem ativa e construtiva. O professor precisará utilizar as tecnologias com o intuito de capacitar o aluno para que ele seja capaz de absorver criticamente as mensagens dos meios de comunicação a que tem contato e trabalhar com os avanços tecnológicos que o rodeiam (TEIXEIRA, FRANCO, 2003, p. 16).

Portanto, o computador é uma ferramenta tecnológica de comunicação global. Com esse recurso, a escola derruba as fronteiras do tempo e do espaço, ampliando, assim, o universo de pesquisa em todas as áreas do conhecimento humano.

3 SOFTWARES EDUCATIVOS

Lucena diz que devemos considerar como *software* educacional “todo aquele que possa ser usado para algum objetivo educacional, pedagogicamente defensável, por professores e alunos, qualquer que seja a natureza ou finalidade para a qual tenha sido criado” (apud DE MARCHI, 2004).

Já na visão de Viccari e Giraffa “*software* educacional é um programa que visa atender necessidades e que possui objetivos pedagógicos definidos” (apud DE MARCHI, 2004).

De qualquer forma, *softwares* educativos são

poderosos instrumentos da informática para o processo educativo das escolas. Se usados com inteligência e criatividade tornam-se um excelente recurso pedagógico, onde o professor poderá aproveitar para auxiliar nos seus objetivos educacionais, complementando o processo de conhecimento e facilitando a aprendizagem. (MERCADO, 2002, p. 134).

Além disso, possibilitam que o aluno faça simulação de fatos e fenômenos, trabalhe conteúdos ou atividades reais em um ambiente virtual, exercite sua imaginação, compreenda melhor os fatos e preveja resultados.

Porém, antes de utilizar um *software* educacional na sala de aula, é necessário fazer uma análise das características do mesmo, a fim de reconhecer os benefícios que sua utilização trará para os alunos.

4 AVALIAÇÃO DE *SITES* EDUCACIONAIS

Antes de desenvolver um *site*, é necessário avaliar páginas similares para identificar as características positivas que podem ser integradas ao futuro *site*, bem como evitar os pontos negativos.

Costa (2002) defende uma metodologia de avaliação de *sites* educacionais com os seguintes critérios: topologia, uso de várias mídias, grau de segmentação do conteúdo, forma de abordagem do conteúdo e navegabilidade.

- Topologia: refere-se à organização geral do conteúdo e está agrupado em três modelos de estruturação:

1. *sites* estruturados de forma linear – este modelo de estrutura tem início, meio e fim, e oferece ao usuário apenas a opção de seguir passos pré-definidos;
2. *sites* estruturados de forma hierárquico-linear – neste modelo de estrutura, parte-se da informação mais geral para a mais particular e o usuário tem a opção de seguir caminhos definidos ou variados;
3. *sites* estruturados em rede – neste modelo, *links* atravessam o *site*, conectando várias informações que não precisam pertencer ao mesmo conteúdo, disciplina ou área do conhecimento. Essa topologia propõe-se a dar total liberdade ao usuário, mas este corre o risco de ficar perdido.

- Uso de várias mídias: tem como objetivo verificar se há uma real preocupação em utilizar o potencial da *Internet* como meio convergente de outras mídias ou se os *sites* educacionais estão sendo construídos com material feito para o meio impresso.

- Grau de segmentação do conteúdo: diz respeito à divisão do conteúdo em grandes e poucos blocos de informação ou em pequenos e vários blocos de informação.

- Forma de abordagem do conteúdo: verifica se o conteúdo abordado no *site* educacional é amplo ou de forma detalhada.

- Navegabilidade: avalia quais e quantos são os *links* disponíveis no *site* e qual o grau de liberdade de navegação permitido por eles.

Os *sites* escolhidos para a avaliação foram: site da organização de secretárias de Curitiba (www.fenassec.com.br), das secretárias brasileiras (www.secretariamoderna.com.br), do curso de Ciência da Computação, da Universidade de Passo Fundo (inf.upf.br), do curso de Secretariado Executivo, da Universidade do Grande Rio (www.unigranrio.br/secretariado/perfil.html) e da Universidade Estácio de Sá (www.estacio.br/graduacao/sec_exe_tri/index.asp).

Através da avaliação dos cinco *sites*, observaram-se pontos positivos, tais como: indicação da data da última atualização, combinação harmônica de cores, páginas que carregam rapidamente, abrem na mesma janela e sem poluição visual, apresentam menu principal e *links* visíveis.

Com base nos pontos positivos identificados, foi elaborado o portal para o curso de Secretariado Executivo Bilíngüe da Universidade de Passo Fundo.

5 DESENVOLVIMENTO DO PORTAL PARA O CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Definiu-se, como tema do portal do curso de Secretariado Executivo Bilíngüe da Universidade de Passo Fundo, assuntos relacionados ao curso e à profissão de secretária executiva. Seu público alvo é constituído pelos alunos e professores do curso. Os objetivos do portal são centralizar as informações acadêmicas do curso, além de oferecer serviços úteis aos profissionais da área.

Entende-se que, atualmente, é fundamental que os cursos de graduação tenham um *site* com informações acadêmicas e assuntos relevantes para o crescimento profissional dos alunos, bem como acompanhem os avanços tecnológicos, oferecendo aos seus acadêmicos condições de competirem no mercado de trabalho.

Devido à consciência dessa necessidade, escolheu-se esse tema em acordo com a coordenação e o corpo docente do curso.

Com base na experiência profissional de secretária, a qual possibilita conhecer as necessidades da profissão e, na análise de *sites* direcionados às secretárias, elaborou-se um esboço para o portal do curso. Posteriormente, a coordenação do curso, corpo

docente e alunos analisaram o esboço, bem como opinaram sobre os assuntos e itens do *site*.

Desse levantamento, destacaram-se alguns itens importantes que constarão no portal, tais como: informações sobre o curso (currículo, objetivo, titulação, horário de funcionamento, duração, ingresso e coordenação), informações sobre a profissão (mercado de trabalho, perfil do profissional, código de ética, sindicatos e registro profissional), trabalhos de conclusão de turmas anteriores para consulta, horários e locais das aulas, fórum, notícias sobre o curso e a profissão, eventos, artigos elaborados pelos alunos e professores, fotos das turmas e eventos, informações sobre a Especialização em Gestão Secretarial, *links* para serviços como busca de CEP, dicionários, tradutores e assuntos relevantes ao curso.

Esse levantamento foi necessário porque a produção de um portal exige um roteiro, o qual define quais informações serão apresentadas, em que ordem, qual a aparência do programa, como será a execução da multimídia, entre outras coisas.

O portal foi desenvolvido no programa Mambo. Escolheu-se esse programa por ele ter uma estrutura praticamente pronta e facilitar a manutenção dos conteúdos. Para o desenvolvimento, foi necessário estudar o programa, por isso, solicitou-se ao setor Soluções *Web* da Universidade de Passo Fundo um treinamento, o qual aconteceu em três momentos.

Em termos de *lay out*, o portal apresenta o menu no lado esquerdo e o conteúdo é apresentado no centro da página, o qual é composto basicamente por textos, imagens e *links* para outros *sites*.

A seguir uma imagem do portal do curso de Secretariado Executivo Bilíngüe da Universidade de Passo Fundo.

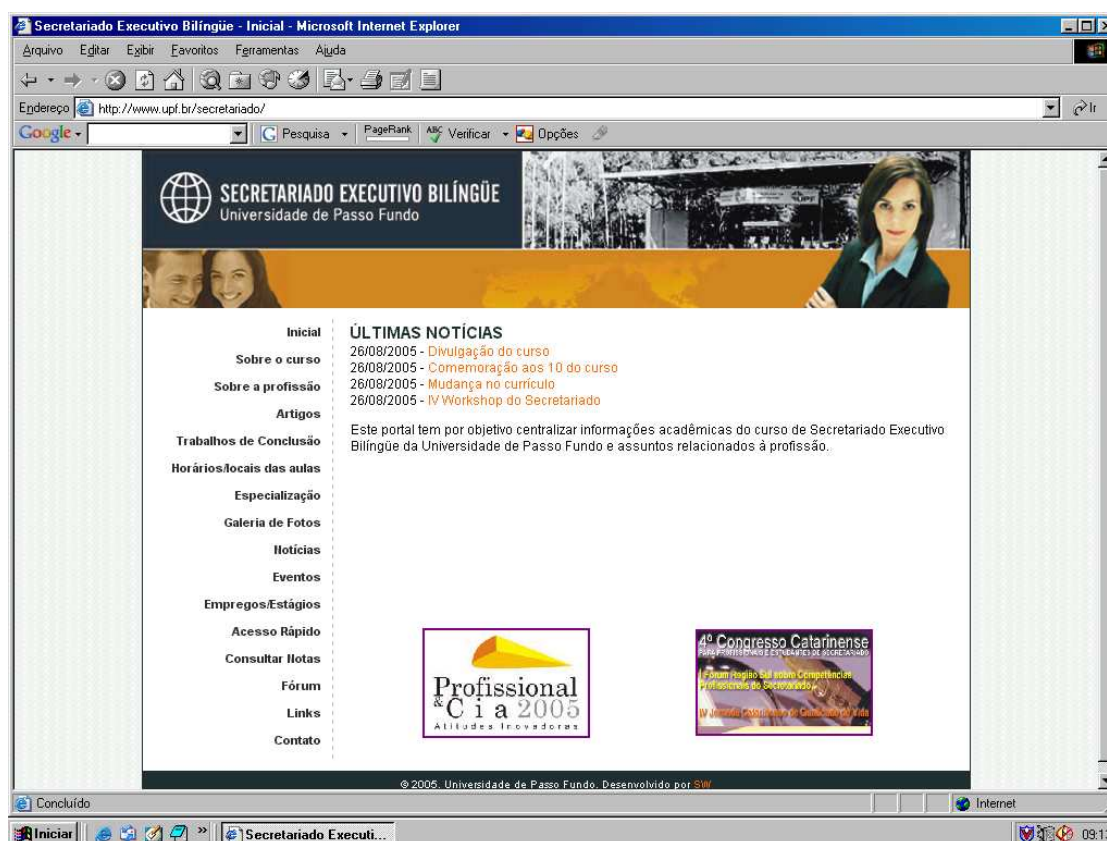


Figura 2 – Portal do curso de Secretariado Executivo Bilíngüe da Universidade de Passo Fundo

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento das tecnologias, nas últimas décadas, tem afetado todos os setores da sociedade, ocasionando agilidade de comunicação, reduzindo esforços nas rotinas diárias, ampliando as possibilidades de acesso à informação e forçando os profissionais de todas as áreas a se adaptarem às mudanças.

Hoje, as tecnologias, nas suas mais variadas formas, fazem parte da vida das pessoas fora da escola, portanto, é natural que façam parte, também, de suas vidas escolares. É sinal de inteligência saber usar os recursos tecnológicos disponíveis a serviço dos objetivos da escola.

Além disso, nesse momento em que a aprendizagem é essencial para o desenvolvimento do indivíduo e para sua participação ativa e criativa na sociedade, ambientes educacionais que a viabilizam ganham valor crescente.

Levando em consideração essa realidade foi elaborado o portal para o curso de Secretariado Executivo Bilíngüe da Universidade de Passo Fundo.

No decorrer do desenvolvimento do portal, buscou-se reunir fatores que atingissem os objetivos propostos inicialmente, ou seja, informações importantes e úteis ao crescimento dos alunos e do curso; indicar ferramentas que possam facilitar o trabalho diário do profissional secretário e fornecer informações sobre aspectos acadêmicos.

Isso facilitará a vida acadêmica dos alunos, já que os mesmos terão acesso a informações importantes para seu dia-a-dia escolar através da *internet*. O portal será usado também para consulta de notas, horários e salas de aulas, consulta de monografias desenvolvidas pelos alunos formandos, discussão de atividades através do fórum do curso, divulgação de eventos, entre outras finalidades.

Dentro do que foi proposto, o portal alcançou os seus objetivos, pois conseguiu reunir os itens apontados como importantes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRANDÃO, E. J. R. *Informática e educação: uma difícil aliança*. Passo Fundo: EDIUPF, 1995. Disponível em: <<http://vitoria.upf.tche.br/~brandao/livro.html>>. Acesso em: 20 out. 2004.

CHIAVENATO, I. *Construção de talentos*. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

COSTA, V. M. da et al. *Avaliação de sites educacionais de química e física: um estudo comparativo*. Disponível em: <<http://ftp.inf.pucpcaldas.br/CDs/SBC2003/pdf/arq0100.pdf>>. Acesso em: 15 jan. 2005.

DE MARCHI, A. C. B. *Especialização em informática aplicada à educação: software educacional* II. Disponível em: <http://vitoria.upf.br/~carolina/pos/Aula2e3_arquivos/frame.htm>. Acesso em: 10 nov. 2004.

DRUCKER, P. *De líder para líder*. São Paulo: Futura, 1999.

DRUCKER, P. *O melhor de Peter Drucker: a administração*. Tradução de Arlete Marques. São Paulo: Nobel, 2001.

FERNANDES, F. *Administração inteligente: novos caminhos para as organizações do século XXI*. São Paulo: Futura, 2001.

GIL, A. C. *Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais*. São Paulo: Atlas, 2001.

JULIATTO, C. I. *Novas tecnologias energizam a educação*. Disponível em: <<http://www.pucrs.br/revista/pdf/0125.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2005.

LITWIN, E. As novas tecnologias da informação e da comunicação no campo dos velhos problemas e desafios educacionais. In.: *Tecnologia educacional: política, história e propostas*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

MERCADO, L. P. L. *Novas tecnologias na educação: reflexões sobre a prática*. Maceió: EDUFAL, 2002.

NÚCLEO DE PESQUISAS DA FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, CONTABILIDADE E ECONOMIA DA PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL. *Secretária executiva é diferencial das empresas modernas*. Disponível em: <<http://www.pucrs.br/revista/pdf/0121.pdf>>. Acesso em: 06 set. 2004.

RAUBER, J. J. (Coord.) et al. *Apresentação de trabalhos científicos: normas e orientações práticas*. 3. ed. Passo Fundo: UPF, 2003.

SANTOS, A. V. dos. *Construção de ambientes de apoio a laboratórios virtuais*. Disponível em: <http://www.upf.tcche.br/inf/graduacao/tcs/trabalhos/2002-2/TCII_Antonio.pdf>. Acesso em: 20 out. 2004.

TEIXEIRA, A. C.; FRANCO, S. R. K. Uma alternativa de reversão de quadros de exclusão sócio-tecnológica através de um processo de imersão tecnológica. *Revista Acadêmica Informática na Educação: teoria & prática*, Rio Grande do Sul, v. 6, n. 1, p. 11-21, jan./jun. 2003.

TRENTIN, M. A. S.; PEREZ, C. A. S.; SCHMIDT, R. A Utilização de monitoração em um ambiente virtual de estudo para avaliação da contribuição no processo de aprendizagem. In: V Simpósio de Informática do Planalto Médio, 5, 2004, Passo Fundo. 1 CD-ROM.