



unopar

**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU
MESTRADO EM METODOLOGIAS PARA O ENSINO DE
LINGUAGENS E SUAS TECNOLOGIAS**

MARIA DA CONCEIÇÃO OLIVEIRA

**SECRET@RIADO EXECUTIVO: UMA INVESTIGAÇÃO
DO USO DAS FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS NA
FORMAÇÃO ACADÊMICA**

Londrina
2016

MARIA DA CONCEIÇÃO OLIVEIRA

**SECRET@RIADO EXECUTIVO: UMA INVESTIGAÇÃO
DO USO DAS FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS NA
FORMAÇÃO ACADÊMICA**

Dissertação apresentada à UNOPAR como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Metodologias para o Ensino de Linguagens e suas Tecnologias.

Orientadora: Profª Drª Eliza Adriana Sheuer Nantes

Londrina

2016

MARIA DA CONCEIÇÃO OLIVEIRA

**SECRET@RIADO EXECUTIVO: UMA INVESTIGAÇÃO
DO USO DAS FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS NA
FORMAÇÃO ACADÊMICA**

Dissertação apresentada à UNOPAR, no Mestrado em Metodologias para o Ensino de Linguagens e suas Tecnologias, área e concentração em Tecnologia, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre, conferido pela Banca Examinadora formada pelos professores:

Profa. Dra. Eliza Adriana Sheuer Nantes
Universidade Norte do Paraná

Prof. Dr. Celso Leopoldo Pagnan
Universidade Norte do Paraná

Profa. Dra. Ana Paula Pinheiro da Silveira
Universidade Tecnológica Federal do Paraná (*Campus* de Curitiba)

Londrina, 19 de fevereiro de 2016.

Dedico este trabalho a todos aqueles que contribuíram para meu desenvolvimento pessoal e acadêmico, entre eles, meus alunos e colegas de trabalho. Em especial, dedico este trabalho às pessoas que amo e amarei eternamente: meu filho, Sergio Augusto Kenzo Yamamoto, minha mãe, Lenice Oliveira dos Santos, e minhas irmãs e irmão.

AGRADECIMENTOS

A Deus, que, em todos os momentos de minha vida, permitiu que eu realizasse meus sonhos.

Ao meu filho, Sérgio Augusto Kenzo Yamamoto, que ditou as várias citações dos livros presente nesta pesquisa, lembrando-me na madrugada, que era hora de dormir... você, meu filho, é motivo constante para eu continuar a sonhar e acreditar que tudo vale a pena.

À minha mãe, Lenice Oliveira dos Santos, que sempre me incentivou e esteve presente em todos os momentos da minha vida, participando dos momentos de minhas ausências com cuidados ao meu filho.

Ao meu pai, Fernando Vitorino de Oliveira (*in memoriam*), que me ensinou a amar incondicionalmente e a acreditar na simplicidade da vida.

À Prof.^a Dra. Eliza Adriana Sheuer Nantes, minha orientadora e incentivadora nos momentos em que precisei, sempre prestativa e eficiente em suas colocações.

À Prof.^a Dra. Ana Paula Pinheiro da Silveira, que me orientou no início desta pesquisa, e que gentilmente aceitou fazer parte da minha banca, e ao Prof. Dr. Celso Leopoldo Pagnan, agradeço por ter aceitado partilhar o seu saber.

Ao corpo docente da UNOPAR, que muito contribuiu para meu crescimento intelectual, como a meus colegas professores/alunos neste processo de crescimento profissional.

Às pessoas que Deus me colocou de presente na vida, como minhas irmãs, meu irmão, sobrinhos(as), cunhados(as), todos presentes nas etapas da minha vida.

Aos meus amigos e amigas que me acompanharam e ajudaram nesta trajetória, aconselhando e apoiando nos momentos importantes.

No começo, as Novas Tecnologias de Informação e Comunicação eram “apenas um computador, um celular, sem internet”... e atualmente são ferramentas de transformação no cotidiano das pessoas, metaforicamente, “a casa que não tinha nada”, hoje tem o ciberespaço. “Quando eu estava na escola, o computador era uma coisa muito assustadora. As pessoas falavam em desafiar aquela máquina do mal que estava sempre fazendo contas que não pareciam corretas. E ninguém pensou naquilo como uma ferramenta poderosa”. (Bill Gates)

OLIVEIRA, Maria da Conceição. **Secretariado Executivo: uma investigação do uso das ferramentas tecnológicas na formação acadêmica**. 138 f. Dissertação (Mestrado em Metodologias para o Ensino de Linguagens e suas Tecnologias) – Universidade Norte do Paraná – UNOPAR, Londrina, 2016.

RESUMO

Este trabalho vincula-se à linha de pesquisa “Ensino de Linguagens e suas Tecnologias” e teve como motivação a nossa prática pedagógica junto aos alunos do 1º ano do Curso de Secretariado Executivo. Iniciamos o processo investigativo deste trabalho a partir da hipótese de que, no contexto atual vigente, no qual temos as novas tecnologias presentes em nosso cotidiano, sendo uma das suas formas os dispositivos móveis, se estes forem inseridos na academia, como ferramentas eficazes, podem auxiliar no processo de formação do aluno de secretariado executivo. Para tanto, para validar nossa pesquisa, fomos a campo, no intuito de conhecer os dispositivos móveis utilizados pelos acadêmicos e com qual finalidade o acessam. Diante disso, elegemos como objetivo geral desta pesquisa investigar a importância da tecnologia na formação do acadêmico do curso de Secretariado Executivo. Nossos objetivos específicos são: (a) apresentar as atividades advindas da Tecnologia que influenciam na profissão de Secretariado Executivo na atualidade; (b) analisar a Grade Curricular do Curso de Secretariado Executivo, quanto à seleção lexical, a fim de verificar se a questão da tecnologia e dos multiletramentos se fazem presentes; e (c) mapear as preferências de ferramentas de leitura dos alunos do Curso de Secretariado Executivo, diante dos dispositivos móveis existentes, bem como investigar a importância delas, via mediação docente. A metodologia de pesquisa é qualitativa, descritivo-analítica, sendo o questionário o instrumento utilizado para coleta de dados. O corpus é composto por 30 acadêmicos ingressos do Curso de Graduação de Secretariado Executivo de uma Universidade Pública, na cidade de Londrina, Paraná. Para percorrer um caminho metodológico para sedimentar nosso objeto de investigação, fundamentamo-nos em autores como Lévy (1999), Jenkins (2009), Kenski (2012), Moran (2012), Rojo (2012), dentre outros que abordam a temática investigada. Os resultados apontaram que os dispositivos móveis são ferramentas eficazes que auxiliam tanto o discente como o docente, colaborando com a (re)construção dos saberes acadêmicos. Assim, entendemos que o papel do professor, como mediador do uso das novas tecnologias no processo de ensino e aprendizagem, foi ratificado. Quanto à presença das novas tecnologias em sala de aula, os dados evidenciaram que são tímidas as ações no ambiente acadêmico, havendo uma lacuna entre a teoria e a prática, visto que o uso das novas tecnologias é essencial no cotidiano do profissional de Secretariado Executivo. Os dados apontaram para as proficuidades de uma intervenção na prática pedagógica, bem como no projeto político pedagógico do curso. Sugerimos que a intervenção nas práticas de ensino sejam realizadas por meio de oficinas aos docentes e discentes, com o foco na temática do multiletramento e no uso das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação. O resultado da pesquisa apontou que, apesar de haver na Universidade pesquisada ferramentas essenciais como a internet Wi-

Fi, para promover o uso das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação, o uso de tais tecnologias na formação acadêmica dos alunos do Curso de Secretariado Executivo deve ir ao encontro das mudanças sociais tecnológicas presentes na realidade das práticas profissionais.

Palavras-chave: Ensino. Tecnologia. Dispositivos móveis. Secretariado Executivo.

OLIVEIRA, Maria da Conceição. **Executive Assist@nt: an investigation of the use of technological tools in the academic education.** 138 f. Dissertation (Master's Degree in Methodologies for Teaching Languages and its Technologies) – North University of Paraná – UNOPAR, Londrina, 2016.

ABSTRACT

This thesis is linked to the search line of “Languages Teaching and its Technologies” and had as motivation our pedagogical practices with the students from the first year of Executive Assistant School. The investigative process of this work started from the assumption that, in the current context, in which the new technologies are present in one's daily basis, being one of its forms mobile devices, when inserted in the academia, as effective tools, are able to assist the graduation process of executive assistant students. In order to validate the search, we went to field, with the aim to acknowledge all the mobile devices used by the academics and with what purpose are accessed. Therefore, was pointed as general objective of this search investigate the technology importance in the executive assistant students graduation process. The specifics objectives are: (a) present the activities that arose from technology that influence in the current Executive Assistant profession; (b) analyze the Executive Assistant Course curriculum, about the lexical selection, in order to verify if the technology's and multiliteracies' case is made present; and (c) map the Executive Assistant Course students reading tools preferences, before the existent mobile devices, as well as investigate their importance, via teachers mediation. The research methodology is qualitative, descriptive-analytic, being the questionnaire the instrument used for data collection. The searched pool is composed by 30 enrolled students of Executive Assistant Course of a Public University, in the city of Londrina, Paraná. In order to keep in a methodological way, to consolidate the object of investigation, it was based in authors such as Lévy (1999), Jenkins (2009), Kenski (2010), Moran (2012), Rojo (2014), among others which approach the same investigated theme. The results pointed that the mobile devices are efficient tools that help the students and the docent, collaborating with the (re)construction of the academic knowledge. Therefore, is understood that the professor role, as a mediator of the new technologies use in the teaching and learning process, was ratified. Regarding the new technologies presence in classroom, the data showed that the actions are shy in the academic environment, having a gap between theory and practice, since that the new technologies use is essential in the Executive Assistant professional daily basis. The data show the usefulness of an intervention in the pedagogical practices, as well as in the course's political pedagogical project. It was suggested that the intervention in the teaching practices is conducted through workshops for the teachers and students, focusing in the multiliteracy theme and in the New Information and Communication Technologies use. The search results pointed that, although in the searched University essential tools are available, such as Wi-Fi connection, to promote the New Information and Communication Technologies utilization, the use of these technologies in the graduation process of the Executive Assistant students should meet the social and technological changes present in the professional's practices reality.

Keywords: **Education. Technology. Mobile Devices. Executive Assistant.**

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Mapa dos multiletramentos	56
Figura 2 - Atuação profissional do Secretário Executivo	70
Figura 3 - As NTIC e o Multiletramento nas atividades Profissionais do Secretário Executivo	72

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Aplicativos mais utilizados no Brasil	35
Quadro 2 – Características do profissional Secretário Executivo.....	61
Quadro 3 – Percorso metodológico - movimentos da pesquisa	77
Quadro 4 – Uso da Tecnologia.....	91

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Atividades realizadas em tablets.....	37
Gráfico 2 – Faixa Etária.....	79
Gráfico 3 – Opção Vestibular	80
Gráfico 4 – Ingresso no curso	81
Gráfico 5 – Situação profissional dos respondentes	82
Gráfico 6 – Tecnologia Móvel (TM)	83
Gráfico 7 – Aplicativos do celular	86
Gráfico 8 – Os aplicativos mais utilizados	87
Gráfico 9 – Uso da Tecnologia	90
Gráfico 10 – Experiência de ensino e o uso das novas tecnologias.....	94
Gráfico 11 – Livro, computador ou tablet?	96
Gráfico 12 – Mecanismos utilizados na leitura	99
Gráfico 13 – O que é Multiletramento?.....	103
Gráfico 14 – Adaptação às novas tecnologias	104
Gráfico 15 – Internet e Login na academia	106
Gráfico 16 – Facilidade de Acesso.....	107
Gráfico 17 – Qualidade de Internet	108
Gráfico 18 – O ensino, a aprendizagem e a importância das NTIC	109
Gráfico 19 – Papel do Professor frente às novas NTIC.....	112
Gráfico 20 – Tecnologia e o Secretário Executivo.....	115

LISTA DE SIGLAS

app	Aplicativo
cco	Com cópia oculta
EAD	Educação a Distância
GED	Gerenciamento Eletrônico de Documentos
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
UNESCO	Organização das Nações Unidas, para a Educação, a Ciência e a Cultura
PISA	Programa Internacional de Avaliação de Estudantes
NTIC	Novas Tecnologias de Informação e Comunicação
TM	Tecnologia Móvel

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
2 TECNOLOGIA: DE ONDE VIEMOS E PARA ONDE VAMOS	21
2.1 A Tecnologia e a Cultura da Convergência	31
3 DO LETRAMENTO AO MULTILETRAMENTO: POSSIBILIDADE DE NOVAS (RE)LEITURAS	45
4 O PROFISSIONAL DE SECRETÁRIO EXECUTIVO: ENTRELAÇANDO O PERCURSO PROFISSIONAL, A FORMAÇÃO ACADÊMICA	58
4.1 A Formação Acadêmica do Secretário Executivo	62
4.2 O profissional Secretário Executivo: das NTIC ao multiletramento	65
5 PERCURSO METODOLÓGICO	76
5.1 Apresentação e Análise dos Dados da Pesquisa	78
CONCLUSÃO	118
REFERÊNCIAS	123
APÊNDICES	133
Apêndice A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	134
Apêndice B – Diagnóstico Aplicado	135

1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa tem como ponto de partida a nossa prática docente junto aos alunos do 1º ano do Curso de Secretariado Executivo de uma instituição pública. Nos últimos tempos, temos observado, em nosso cotidiano escolar, que o aluno parece buscar diferentes ferramentas mediadoras para a aprendizagem. Diante disso, partimos da hipótese de que as mudanças tecnológicas têm influenciado no surgimento de outras formas de ensino e aprendizagem, em virtude das novas tecnologias móveis, sobretudo na formação profissional dos discentes do curso de Secretariado Executivo, durante sua graduação.

Então, em busca de compreender as novas formas de ensinar e aprender instauradas a partir do advento da tecnologia e, sobretudo, do uso de dispositivos móveis, como exemplos das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTIC) (que podem vir a ser utilizadas na educação), elaboramos um projeto de pesquisa norteado por algumas perguntas:

1. Diante do contexto atual vigente, no qual temos os dispositivos móveis presentes em nosso cotidiano e seus respectivos aplicativos, como eles podem ser inseridos na academia para ser ferramentas eficazes para o processo de formação do aluno de Secretariado Executivo?
2. O aluno de Secretariado Executivo conhece ou faz uso desses dispositivos móveis? Se faz, com qual finalidade?
3. O uso dos dispositivos móveis possibilita concentração ou dispersão para a aprendizagem do aluno?
4. Os dispositivos móveis e seus aplicativos auxiliam na formação acadêmica dos profissionais de Secretariado Executivo?

Por meio das perguntas apresentadas, fomos a campo, tendo como sujeitos os alunos ingressos do Curso de Secretariado Executivo de uma Universidade Pública na cidade de Londrina-PR. Delineamos como objetivo geral pesquisar qual a importância da tecnologia na formação do acadêmico do curso de Secretariado Executivo. A partir disso, enquanto objetivos específicos, elegemos:

- 1- apresentar as atividades advindas da Tecnologia que influenciam na profissão de Secretariado Executivo na atualidade;
- 2- analisar a Grade Curricular do Curso de Secretariado Executivo, quanto à seleção lexical, a fim de verificar se a tecnologia e os multiletramentos se fazem presentes;
- 3- mapear as preferências de ferramentas de leitura dos alunos do Curso de Secretariado Executivo, diante dos dispositivos móveis existentes, bem como investigar a importância delas, via mediação docente.

Essa mediação diz respeito à disseminação das novas linguagens presentes no ambiente do ciberespaço, bem como a inserção das novas práticas tecnológicas no ensino, conforme referendado por pesquisadores como Marcuschi e Xavier (2010), Moran (2012), Rojo (2012), Santaella (2014b).

A inserção das novas práticas tecnológicas no ensino é oriunda das novas tecnologias, com a qual passaram e passam por um processo de convergência, pontuado por Lévy (1999), Jenkins (2009) e Kenski (2012), e se faz presente em documentos oficiais de instituições internacionais, como a Organização das Nações Unidas, para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), em cujos documentos orientam sobre a utilização das NTIC, entre elas os dispositivos móveis.

Desse modo, justificamos a relevância deste estudo diante das grandes transformações híbridas ocorridas no processo de ensino e aprendizagem – o que permite novas possibilidades de utilização das ferramentas e recursos das NTIC e de convergência, principalmente no que se refere aos aparatos de midiáticos, dentre eles os dispositivos móveis –, conforme postula Lévy (1999), ao dizer que é chegado o momento de o professor rever sua prática docente, e isso perpassa pela questão da formação contínua do docente.

Essa formação visa mantê-lo atualizado e a estimulá-lo a rever seu papel, não apenas de disseminador de conhecimento, mas de propagador dos novos saberes, por meio das novas mídias.

Segundo Moran (1995, p. 8), a relação das NTIC contribui de uma maneira positiva para o processo de ensino aprendizagem:

Os trabalhos de pesquisa podem ser compartilhados por outros alunos e divulgados instantaneamente na rede para quem quiser. Alunos e professores encontram inúmeras bibliotecas eletrônicas, revistas on line, com muitos textos, imagens e sons, que facilitam a tarefa de preparar as aulas, fazer trabalhos de pesquisa e ter materiais atraentes para apresentação.

As novas tecnologias fazem surgir um novo encantamento na universidade, que auxilia e converge a maneira de interagir na relação de aprendizagem do aluno e do ensinar do professor.

Os dispositivos móveis, entre eles o celular e o *tablet*, presentes no cotidiano das pessoas, têm contribuído para que haja novas práticas de ensino que contemplem outras formas de elaborar uma aula, texto, leitura, utilizando som, imagens, cor, interação, de uma maneira híbrida, causando, assim, o surgimento de novos paradigmas de metodologias de ensino, que tendem a favorecer e aproximar, cada vez mais, a teoria e a prática nos ambientes escolares e acadêmicos.

Esses novos saberes, presentes na vida dos discentes, no seu cotidiano, se manifestam com o acesso à *internet* e aos dispositivos móveis aqui mencionados, visto que eles trazem, em sua prática diária, um conhecimento do senso comum, como o de clicar em um *link* em busca de informação ou por mera curiosidade.

Nesse contexto, ao docente cabe a mediação de técnicas de uso das novas tecnologias, presentes na maneira como ele obtém o conhecimento científico, por meio das hipermídias, da realização de pesquisas, concretizadas com a ação de clicar em um *link*. Ocorre que a ação do docente e a do discente ao clicar em um *link* são as mesmas, mas os objetivos são distintos, pois envolvem a intencionalidade.

A ação de clicar sem a intencionalidade é aquela na qual o sujeito, ao navegar pela internet, acessa um *site* por curiosidade, aquele que apareceu em uma página que estava sendo apenas vista, sem um objetivo específico.

Já a ação de ensinar é voltada para uma formação crítica e nela deve estar presente a intencionalidade, à qual Moran (2012, p. 30) se refere como necessidade, ao mencionar qual deve ser a mediação do docente diante as novas tecnologias; o orientador/mediador intelectual “informa, ajuda a escolher as informações mais importantes, trabalha para que elas se tornem significativas para os alunos”.

Para trilhar o caminho ora proposto, por uma questão metodológica, organizamos o presente trabalho em quatro capítulos. No primeiro, versamos sobre a evolução do homem e as transformações dos primeiros objetos, as evoluções e revoluções tecnológicas que modificaram a sua relação com o mundo. No mesmo capítulo, abordamos como essas evoluções modificaram a relação do homem com as NTIC, entre elas o *smartphone* e o *tablet*, como também os processos de convergência e hibridismo que ocorreram e ocorrem nessas ferramentas, e o seu uso no processo de ensino e aprendizagem.

No segundo capítulo, o enfoque é no uso dessas novas tecnologias na educação e no processo de hibridismo na prática da leitura e escrita, como o letramento e multiletramento, presentes nas NTIC e que promovem entre os docentes e os discentes uma nova maneira de aprender e ensinar.

O objetivo do capítulo três é apresentar a profissão de Secretariado Executivo e como ela está ligada às transformações percorridas nos capítulos anteriores, no que se refere às novas tecnologias e aos novos paradigmas presentes no processo de ensino e aprendizagem que envolve a leitura e a escrita. Isso ocorre porque os atos de ler e escrever se fazem presentes nas funções do profissional de Secretariado Executivo, além de outras ações, dentre elas a elaboração de documentos e tomadas de decisões em suas atividades laboriais, atreladas à tecnologia e às novas formas de elaboração de textos e documentos.

A seguir, no quarto e último capítulo, apresentamos o percurso metodológico de uma pesquisa qualitativa, descritiva, analítica, que utilizou a ferramenta *questionário* para coletas de dados, tendo como participantes os alunos ingressos do Curso de Secretariado Executivo de uma Universidade Pública da Cidade de Londrina-PR. Dando prosseguimento, na sequência os

resultados são apresentados por meio de gráficos e quadros, bem como será feita a interpretação crítico-analítica à luz dos teóricos estudados.

Por fim, apresentamos nossas considerações finais sobre todo o processo, bem como relacionamos as referências que nos serviram de suporte epistemológico para esta pesquisa.

2 TECNOLOGIA: DE ONDE VIEMOS E PARA ONDE VAMOS

Que os vossos esforços desafiem as impossibilidades, lembrai-vos de que as grandes coisas do homem foram conquistadas do que parecia impossível.

Charles Chaplin

O objetivo deste capítulo é apresentar um breve histórico da evolução das ferramentas utilizadas pelo homem, utilizando-se das tecnologias e de como esses objetos vêm transformando o seu cotidiano e a sua relação com o trabalho.

Ao proceder a uma retrospectiva da história destes objetos, é contundente ver que o homem vem aperfeiçoando suas técnicas de como fazer e “modificar as coisas em sua volta”, por meio de uma evolução natural de sua espécie e, como forma de aprimorá-la, faz uso da tecnologia.

A palavra *tecnologia* tem origem no grego *tekne*, que significa “técnica, arte, ofício” juntamente com o sufixo - *logia*, “que significa estudo da técnica de como fazer”. Fazendo-se uma retrospectiva da história da humanidade, Kenski (2012, p. 18) ensina: “Às maneiras, aos jeitos ou às habilidades especiais de lidar com cada tipo de tecnologia, para executar ou fazer algo chamamos de técnica”.

Nesse sentido, vemos que, desde a descoberta do fogo, dos metais e da utilização da natureza de restos de animais para confecção de armas e utensílios para a sua sobrevivência até as grandes revoluções, o homem vem se utilizando dessas tecnologias para a sua evolução, modificando os objetos para melhorá-los. Entre essas mudanças notáveis, não podemos deixar de citar a escrita, as reproduções de desenhos nas cavernas e o trabalho dos escribas¹ na civilização Egípcia.

Apesar da utilização primitiva das primeiras transformações dos objetos pelo homem, a evolução da espécie ocorreu de fato quando ele foi capaz de fazer associações entre o objeto transformado e o ambiente em que habitava.

¹ Os escribas eram pessoas que dominavam a escrita na civilização egípcia. A primeira escrita da civilização foi a hieroglífica, “inscrição sagrada das tumbas e monumentos do Egito”. A palavra vem do grego: *hierós* “sagrado” e *glyphós* “escrita”. Escribas e pessoas da realeza, de altos cargos, dominavam a arte de ler e escrever (PORTELA et al., 2013, p. 29).

Ações como as trocas de mercadorias entre as primeiras comunidades e os objetos por eles aprimorados eram a forma humana de manter a espécie, proteger-se do frio, dos fenômenos da natureza dos quais não tinham conhecimento e domínio. O processo de migração em busca de abrigo e comida fez com que surgissem as primeiras civilizações e com elas as relações culturais de cada comunidade.

No que concerne ao homem, vemos que ele sempre buscou o desenvolvimento da sua capacidade de criar e/ou reinventar ferramentas, modificar objetos a sua volta, dentre eles a pedra talhada, atribuindo ao objeto um novo significado². Segundo Veraszto (2004), “o homem surgiu somente no exato momento em que o pensamento aliou-se à capacidade de transformação”. Nessa perspectiva, a tecnologia é a relação do homem com o objeto à sua volta e sua significação; a evolução do homem permitiu que ele utilizasse cada vez mais do seu intelectual para inventar, aprimorar e difundir as novas tecnologias.

Outros exemplos da presença da tecnologia podem ser encontrados nos equipamentos bélicos utilizados pelos militares, na biologia e seus diagnósticos precisos sobre uma enfermidade, no prolongamento de uma vida através de uso de equipamentos de um hospital, de uma caneta no ambiente escolar ou no laboratório de informática, nas grandes e fantásticas viagens ao espaço ou mesmo em uma sala de cinema. Em todas essas mudanças, a tecnologia vem transformando a relação do homem e do trabalho. (LÉVY, 1999).

Para Kenski (2007), muitos dos equipamentos utilizados no dia a dia das pessoas em vários segmentos não são considerados tecnologias para alguns; outros, porém, a consideram como a definição de Alan Kay³: “a tecnologia só é tecnologia para quem nasce antes dela ter sido inventada”.

² O *Homo erectus* é que talhou a pedra e teve a intenção de usar um objeto como instrumento e de transformá-lo para melhor se valer dele. O período Paleolítico, como é chamada a primeira fase da Idade da Pedra, inicia-se com o aparecimento dos primeiros hominídeos, por volta de 4.000.000 a.C., passando pelos primeiros vestígios do *Homo sapiens*, do qual descendemos, em torno de 50.000 a.C., durando até mais ou menos 18.000 a.C. O paleolítico caracterizou-se, de maneira geral, pela formação de um grupo social em que o homem era essencialmente coletor e caçador (VERASZTO, 2004).

³ Alan Curtis Kay (Springfield, 17 de maio de 1940) é um informático estadunidense. É conhecido por ter sido um dos inventores da linguagem de programação Smalltalk, e um dos pais do conceito de programação orientada a objetos, que lhe valeu o Prêmio Turing em 2003. Concebeu o *laptop* e a arquitetura das modernas interfaces gráficas dos

Essa divisão existente na sociedade tecnológica não se restringe apenas à facilidade de lidar com as tecnologias, mas principalmente se elas já existiam ou não no cotidiano das pessoas no período em que estas nasceram, sendo essa a primeira característica que difere uma geração da outra⁴.

Segundo Leite (2004, p. 13), a tecnologia é “uma tecnologia da inteligência, fruto do trabalho do homem em transformar o mundo; e, é também ferramenta desta transformação”. A definição aponta para o fato de o homem criar e recriar várias vezes a mesma coisa e a ressignificar.

Segundo o Dicionário de filosofia de Nicola Abbagnano (1982, p. 942), a “tecnologia é o estudo dos processos técnicos de um determinado ramo de produção industrial ou de mais ramos”. Esses objetos e inventos que o homem cria e transforma possibilitaram que ele evoluísse e aprimorasse as ferramentas, conforme as suas necessidades.

Tais proposições nos indicam que o homem, de certa forma, sempre pensou no ambiente à sua volta. Esse pensar favoreceu o desenvolvimento de sua criatividade, de tal forma que esta passou a permear as ações do homem de uma maneira cada vez mais pertinente no que poderia inventar, modificar, relacionar tudo que estava presente em seu ambiente, para satisfazer a sua necessidade, principalmente de como promover soluções para a sua sobrevivência e no seu processo produtivo.

Essas evoluções históricas do homem, de um período a outro, contribuíram principalmente para que ele se adequasse ao ambiente a sua volta e melhorasse sua convivência em comunidade.

As grandes transformações tecnológicas atuais também advieram dessa relação do homem e o trabalho, como processo de sobrevivência, seja ela hoje física ou intelectual. Entre essas evoluções, destaca-se a Revolução Industrial⁵, que modificou a relação do trabalho, da

computadores (GUI).

⁴ Retomaremos a esse tema no subitem 2.1 “A Tecnologia e a Cultura da Convergência”, desta pesquisa.

⁵ A Revolução Industrial – XVIII e XIX – retrata as mudanças que ocorrem primeiramente na Inglaterra e, posteriormente, em toda Europa, fatos oriundos da tecnologia e que transformaram o meio como realizar tarefas – do artesanato à máquina de tear. A Revolução é dividida em três períodos marcantes no que se refere às tecnologias: de 1760 a 1860, máquina a vapor; 1860 a 1900, utilização do aço, energia elétrica, combustíveis derivados do petróleo, máquinas a vapor e desenvolvimento de produtos químicos; e século

máquina de tear a vapor, do carvão e da energia elétrica, impulsionando as máquinas e equipamentos e dando-lhes movimento; as novas formas de se relacionar com as ferramentas e com a tecnologia fizeram surgir uma nova civilização.

Assim, observamos que o contexto histórico, social, humano, político, entre outros, altera as relações do homem com a tecnologia, sendo esta fruto de pesquisa contínua, fator impulsionador para grandes e constantes evoluções.

Dentre as evoluções presente nas tecnologias, destacamos as que auxiliam o processo de ensino e aprendizagem, sobretudo pelo fato de elas explorarem técnicas capazes de transformar a vida das pessoas em todas as áreas. Uma das técnicas diz respeito à escrita.

Inicialmente, a escrita se fez presente por meio de uma espécie de papel, o papiro, com os hieróglifos, e posteriormente os escritos em latim e em formato de livros na atualidade, com a escrita em língua vernácula.

Lévy (1993) ressalta a construção da “tecnologia da inteligência”, que se faz presente na linguagem oral, na escrita e na linguagem digital, sobretudo devido à utilização do computador. Assim, ao investigar o fator motivacional do surgimento da escrita, chegaremos à necessidade humana de comunicação, presente mesmo antes da escrita, pelo *homo sapiens*, com a arte rupestre. Logo, a escrita passou por uma longa transformação até ser um meio de aprendizagem coletiva no ambiente escolar.

Diante disso, vemos que a escrita transformou culturalmente a maneira como o homem se comunica, ultrapassando a fronteira oral, na qual se destacava a prática de contar histórias, prática esta responsável por disseminar a cultura e as crenças de um povo.

Nos estudos de Lévy (1993), o qual postula que, na atualidade, há três maneiras de o homem se comunicar: oral, escrita e digital. A forma oral destaca-se nas relações interpessoais; a escrita, como representação da cultura letrada; e a digital utiliza-se de ambas e promove discussões quanto ao seu uso, no processo de ensino e aprendizagem.

No contexto atual, associadas às tecnologias da inteligência têm-se as novas tecnologias de informação e comunicação: NTIC. Estas têm

características midiáticas, interferem nas relações de pensar, agir, de relacionamento, por meio das redes sociais; auxiliam, ainda, na busca de informações (LÉVY, 1993).

Segundo Kenski (2007, p. 130), as NTIC são suportes e ferramentas que permitem e ampliam o acesso às informações, em todo lugar e ações comunicativas em todo o mundo a partir das mídias.

As NTIC, como denominadas essas novas tecnologias, são meio de comunicação e interação que despertam entre os pesquisadores discussões quanto ao seu uso no processo de ensino e aprendizagem no ambiente escolar e acadêmico, principalmente por fazer parte da vida dos jovens, dos nativos digitais, da geração Z, ou seja, os sujeitos desta pesquisa.

As novas tecnologias, presentes na sociedade atual, transformam de maneira significativa a forma como o homem se relaciona. Hoje, o ser humano deve ter conhecimento para aprimorar e desenvolver suas atividades com criatividade, sendo proativo, polivalente. As evoluções presentes na escrita nos remetem ao momento no qual as transformações imperam na área das novas tecnologias, sobretudo na relação do homem e seu processo do trabalho, área em que, para realizar e executar algo, é preciso múltiplos conhecimentos de plurilinguagens.

No contexto das múltiplas linguagens, as novas tecnologias são inseridas no cotidiano das pessoas, elas estão relacionadas ao processo de comunicação e produção, por meio do computador, do *smartphone*, do *tablet*, e seus inúmeros aplicativos. São ferramentas que mudaram as relações interpessoais e geográficas da civilização. Como toda mudança, ela gera conflitos e nem sempre é de fácil aceitação, pois pode causar em muitos algum desconforto. Lidar com o desconhecido tende a ser uma tarefa árdua para alguns e para outros um desafio. Fascinantes ou assustadoras, as novas tecnologias impulsionam o homem às novas descobertas e fazem parte de sua evolução.

Diante das mudanças ocorridas culturalmente, atreladas as essas mudanças tecnológicas, Rojo (2012) salienta que, com o uso das NTIC, é possível propiciar ao aluno o acesso a novos saberes. Contudo, a pesquisadora destaca ser fundamental valorizar o conhecimento cultural que adentra com esse aluno no espaço escolar. Então, priorizando o conhecimento

cultural do educando, a escola o orienta a frequentar os espaços intersticiais⁶, por meio de uma conexão móvel e contínua. Assim, ocorre a quebra de paradigmas culturais, pois o conhecimento se faz acessível a todos, e a (re)construção de textos por meio do ciberespaço⁷ assume outra configuração.

Uma preocupação de Rojo (2012) diz respeito às particularidades da realidade social do educando, pois a realidade social de um aluno do sertão não é a mesma de um aluno da metrópole, da mesma forma que entre um bairro central e um bairro periférico pode haver diferentes saberes, fruto de realidades diferenciadas, e este todo interfere na formação do educando, bem como nos saberes necessários para a sua formação. Logo, quando um professor ignora esses saberes, a tendência é reproduzir a perpetuação de uma prática de um conhecimento e de aprendizagem de uma via única e imutável: do professor que sabe e do aluno que aprende os conteúdos pragmáticos, engessados e enlatados, presentes, muitas vezes, nos livros didáticos⁸.

No que tange ao papel do livro didático, corroboramos as postulações de Santos (2012), pois, mesmo diante de uma nova realidade, não se tem como objetivo promover a substituição, permanência ou extinção do livro didático na escola; o que se coloca em xeque é o papel desse recurso pedagógico no contexto da atual realidade brasileira. Dito com outras palavras, devemos refletir sobre as relações do livro dentro de diferentes culturas e sociedades.

Tais proposições se justificam, tendo em vista que, hodiernamente, há saberes que estão além da sala de aula, como os que acabaram de surgir e que não estão contemplados em livros, como também aqueles presentes na realidade do aluno ou, ainda, no ciberespaço.

⁶ Segundo Santaella (2007), os suportes das tecnologias convergiram para que o hibridismo ocorresse no processo das linguagens.

⁷ Segundo Lévy (1999, p. 170), “ciberespaço, suas comunidades virtuais, suas reservas de imagens, suas simulações interativas, suas irresistíveis proliferações de textos e signos, será o mediador essencial da inteligência coletiva da humanidade [...] Qualquer política de educação terá que levar isso em conta”.

⁸ Dentro dessa cultura em torno do livro didático e suas práticas utilizadas como sendo muitas vezes a única fonte de conhecimento difundido em sala de aula, não é objetivo, neste momento, fazer uma análise social, política e econômica em torno do seu uso, e sim de pontuar que o ele deve ser revisto diante as NTIC como uma dentre as outras formas de conhecimentos atuais e a sua utilização em sala de aula estimulando a pesquisa.

Nessa perspectiva de que as mídias oferecem uma realidade transformadora na informação, em que, geograficamente, o espaço físico e o virtual, híbrido, se utilizam da tecnologia móvel como interface da social é que as NTIC devem se fazer presentes no processo de ensino, colaborando para serem trabalhadas em sala de aula com os conhecimentos pertinentes à formação de um aluno crítico, mediado pelo professor.

Segundo Vygotsky (1999), há uma relação de mediação simbólica entre o homem e o mundo (o ambiente a sua volta) que favorece a apropriação do conhecimento, sendo este mediado pelos instrumentos e os signos. Os instrumentos podem ser, assim, um mecanismo facilitador na relação do homem e o mundo. Por isso, o homem pode (re)inventá-los para que outros o aprimorem, utilizando-se de uma metodologia de construção que auxiliará outros membros do grupo social.

Assim, o homem utiliza os instrumentos (ferramentas) e os signos para criar objetos e sanar suas necessidades. Segundo Vygotsky (1999), uma interação sociocultural é fundamental na construção do ser humano, pois o auxilia a interiorizar as formas culturalmente estabelecidas.

Diante disso, o autor aponta que a linguagem tem uma função essencial: a comunicação. Para interagir com outro homem, faz uso do pensamento e das palavras ou imagens, ou de ambos. Sendo assim, ele recorre a uma mediação semiótica. Oliveira (2002, p. 42), ao tratar da aprendizagem em Vygotsky, afirma: "[...] a principal função da linguagem é a de intercâmbio social: é para se comunicar com seus semelhantes que o homem cria e utiliza os sistemas de linguagens". Esses signos e instrumentos têm por objetivo, como já mencionados, a comunicação entre as pessoas.

Isso posto, a mediação do professor diante das novas práticas de ensino oriundas das tecnologias e das novas práticas de ensinar e aprender é essencial, principalmente no que tange ao desenvolvimento intelectual do aluno.

Diante dessas reflexões, tanto nas atividades desenvolvidas no trabalho como na ação sobre o mundo para transformá-lo, o homem usa instrumentos, ferramentas e objetos para auxiliá-lo. Tal fato é presente na sala de aula quando o professor faz uso do giz, do quadro negro, do retroprojeter, do *data show*, dentre outras possibilidades. O cérebro humano, para aprender

um conceito, usa a mediação das palavras ou a própria linguagem. Quando pensamos em alguma coisa, fazemos a retomada de imagens, sons, palavras. Por isso, em vez da linguagem, podemos falar de uma mediação semiótica.

Estabelecendo um fio discursivo entre as proposições anteriores e este trabalho, notamos que o aluno do século XXI traz em sua cultura a utilização de multilinguagens, multiculturas por meio das tecnologias presentes em suas atividades de comunicação. Ele tem acesso a informações do mundo todo, de vários países e continentes; pode comunicar-se por meio das NTIC, logo pesquisa sobre vários assuntos e temas no ciberespaço. No entanto, esse aluno traz em seu processo de formação de ensino e aprendizagem índices antigos⁹, que nos fazem refletir, uma vez que os resultados educacionais indicam que ainda há mudanças necessárias, pois as pesquisas de Rojo (2009) apontam que, ao término do ciclo educacional do Ensino Médio, que antecede a sua formação acadêmica e profissional, esse mesmo aluno não possui um desenvolvimento intelectual adequado de interpretação crítica de texto¹⁰.

Ocorre que o perfil do público anterior vive permeado pela tecnologia, trata-se da geração Z. Para compreendermos melhor essa divisão de gerações, recorreremos aos estudos de Santos et al. (2011) e nele encontramos que as principais gerações tecnológicas que diretamente estão interligadas às mudanças significativas no processo de comunicação e do trabalho é a geração dos Baby Boomers, que nasceu entre 1946 a 1964, passou por guerras, reconstruções e por um senso de independência individual

⁹ Um estudo realizado por Rojo (2009) e divulgado em seu livro *Letramentos Múltiplos, escola e inclusão social*, no qual retrata os avanços educacionais em várias vertentes, traz resultados do Programa Internacional de Avaliação Estudantes (PISA) de 2000, em que foram analisados os alunos de 15 anos de 32 países diferentes, e os brasileiros obtiveram os piores resultados nas capacidades de leitura: apenas 1% atingiu o nível 5, que é o maior índice; 10% não chegaram a atingir o nível 1 de leitura; 30% alcançaram o nível 1; 35% alcançaram o nível 2; 19%, o nível 3; 5%, o nível 4.

¹⁰ Passados 15 anos do estudo de Rojo (2009), os alunos brasileiros pouco evoluíram em seu resultado no índice avaliativo. “Quase metade (**49,2%**) **dos alunos brasileiros não alcançam o nível 2** de desempenho na avaliação que tem o nível 6 como teto. Isso significa que eles não são capazes de deduzir informações do texto, de estabelecer relações entre diferentes partes do texto e não conseguem compreender nuances da linguagem ocupando a 55ª posição no ranking de leitura. Em Ciências os alunos atingiram o nível menor, **nível 1**, do qual 53% dos alunos são capazes de aplicar o que sabem apenas a poucas situações do seu cotidiano. Em Matemática ocupam a 58ª posição, onde **2 em cada 3 alunos brasileiros de 15 anos não conseguem interpretar situações que exigem apenas deduções diretas da informação dada**, não são capazes de entender percentuais, frações ou gráficos” (UOL, 2013, grifos do autor).

e econômico. Nesse período, surgiu a televisão, que até hoje é uma das tecnologias de comunicação de massa. Outra é a geração X¹¹, e nela se enquadram os nascidos entre 1965 até o final da década de 1970. São os que viveram tanto grandes transformações políticas e sociais quanto tecnológicas, viram a ida do homem à Lua, o videocassete, o *videogame* e o computador pessoal; a geração Y, por sua vez, é a geração que tem seu início e término, ainda imprevisível, pois não há consenso entre os pesquisadores.

De modo geral, a geração Y surgiu entre 1977/1980 e as décadas de 1990/2000. É considerada a primeira geração a ter em casa televisão, computador e comunicação rápida. Entre as suas características está a habilidade em fazer várias coisas simultaneamente, multifuncionalidade, foco no sucesso pessoal.

Atualmente, temos a geração Z e C¹². A Geração Z é formada pelos chamados “nativos digitais”, como a geração anterior, seu início e término são divergentes entre os pesquisadores, possivelmente data de 1992/1995 a 2010; são os que conhecem a internet desde a infância e são extremamente conectados às redes sociais, inclusive via telefones móveis, MP3, iPad, dentre outros. Sintetizando, eles fazem compras, pesquisas, comunicam-se diariamente pelas redes sociais, utilizando dos novos aplicativos móveis.

Assim, diante de uma cultura que vem sendo ratificada culturalmente por uma tendência digital, as instituições de ensino, de um modo geral, deveriam levar em consideração as mudanças em suas práticas de ensino, tanto no âmbito da formação intelectual e profissional como social. Tais proposições são defendidas por Altenfelder et al. (2011, p. 9-10), visto que os autores destacam que, diante das novas realidades, o que acontece são transições, nas quais técnicas e hábitos ou culturas de uma determinada realidade superada vão ocupando novos contextos sociais e sendo integrados por novas tecnologias, gerando outras formas de cultura, dentre as quais se faz

¹¹ Não há um consenso geral entre os pesquisadores sobre o início de uma geração e o término da outra; há também a relação comportamental e histórica de cada país e sua cultura, as fases de cada divisão, como também o poder aquisitivo, econômico e político. Utilizaremos as definições pontuadas por Santos et al. (2011), que retratam cada fase e seu comportamento na relação com o trabalho.

¹² “[...] a Geração C (letra que vem de “Connected Collective”) não é composta por um grupo que nasceu em determinada década. Essas pessoas podem ter entre 9 ou 39 anos. O que ambas têm em comum é a importância das mídias sociais em sua vida”, ou seja, de como suas rotinas são afetadas pelas NTIC (GOUVÊA, 2010).

presente atualmente a cultura digital. É pertinente observar que as relações interpessoais das gerações em seu ambiente social também passam por mudanças comportamentais e atitudinais, oriundas da tecnologia, entre elas no ambiente de trabalho e de comunicação.

Nesse sentido, tanto Jenkins (2009) como Rojo (2012) relatam que as mudanças oriundas das tecnologias fizeram surgir uma nova característica de sociedade, dentro de uma mesma sociedade. Seria uma divisão como ocorreu na esfera social – rico ou pobre –, na cultural – letrado ou analfabeto –, na tecnológica – imigrantes ou nativos digitais¹³. Essa definição atualmente se faz presente principalmente pela facilidade ou não de lidar com as NTIC, como também em relação à maneira de utilizá-las em cada ambiente e situação.

Diante disto, observamos que as NTIC impactam as relações sociais, fazendo com que elas sejam modificadas, alterando a relação do trabalho e da sociedade como um todo. Para Pool (1983) e Jenkins (2009), a essas mudanças que ocorrem na relação do homem com objetos oriundos da tecnologia denomina-se cultura da convergência¹⁴. A cultura da convergência é maneira pela qual podemos realizar uma determinada atividade em mídias diferentes, a cujas ferramentas foram atribuídas, no decorrer do tempo, outras atividades e funções.

Mediante o exposto, a seguir iremos abordar como as novas tecnologias móveis modificaram as relações do homem no contexto social, profissional e no processo de ensino e aprendizagem, e como as tecnologias foram se transformando, como num processo de mutação, até o modelo atual.

¹³ Imigrantes e nativos digitais foram conceituados por Mark Prensky (2001), respectivamente, como a geração que teve que se adaptar às tecnologias e a cercada pela tecnologia digital.

¹⁴ O primeiro a falar da convergência foi o cientista Ithiel de Sola Pool, que definiu: “Um processo chamado ‘convergência de modos’ está tornando imprecisas as fronteiras entre os meios de comunicação, mesmo entre as comunicações ponto a ponto, tais como o correio, o telefone e o telégrafo, e as comunicações de massa, como a imprensa, o rádio e a televisão... Um único meio físico – sejam fios, cabos ou ondas – pode transportar serviços que no passado eram oferecidos separadamente. De modo inverso, um serviço que no passado era oferecido por um único meio – seja a radiodifusão, a imprensa ou a telefonia – agora pode ser oferecido de várias formas físicas diferentes. Assim, a relação um a um que existia entre um meio de comunicação e seu uso está se corroendo” (JENKINS, 2009, p. 37).

2.1 A TECNOLOGIA E A CULTURA DA CONVERGÊNCIA

Para Rojo (2012) e Santaella (2014b), o processo que Jenkins (2009) define como cultura de convergência pode ser entendido como uma nova atribuição que é concedida a um objeto, na maneira de fazer e de como fazer uma atividade por meio das novas ferramentas à nossa volta, aproximando-se do hibridismo. Para as autoras, o hibridismo tem características de misturas de culturas, de linguagens, cruzamentos de coisas diferentes diante das ferramentas e recursos das novas tecnologias, e estão presentes na comunicação verbal, visual e sonora, integrando recursos, espaços, quebrando as fronteiras geográficas.

A cultura da convergência, como já mencionamos via Pool (1983) e Jenkins (2009), reflete, principalmente, nas relações interpessoais, no cotidiano das pessoas e seus afazeres, na formação acadêmica e no trabalho.

A mídia é um dos fatores importantes em um contexto de mudança contínua; como exemplo, podemos citar a televisão¹⁵ e o forte impacto que ela causou e ainda causa nos hábitos, costumes e tendências das pessoas, sendo considerada um meio de comunicação assíncrona¹⁶. As transformações tecnológicas influenciaram na forma do homem usar a televisão.

O telefone quebrou barreiras de distância de comunicação entre as pessoas: anteriormente, ocorria por meio de cartas; posteriormente, passa a ser feito por meio do telégrafo e do telegrama. Assim, observa-se que as convergências existentes nas mídias de comunicação são constantes.

A velocidade com que estes equipamentos e as novas tecnologias revolucionaram o mundo é objeto de estudos por muitos pesquisadores, como Lévy (1993), Jenkins (2009), Kenski (2012), assim como as transformações sociais, culturais e das redes sociais.

¹⁵ Causa certo impacto, mas está passando por transformações, por causa do uso do suporte TV com *internet Netflix*, assina-se só o que se quer ver. Nos USA havia 100 milhões TV a Cabo e houve uma queda para 80 milhões de usuários.

¹⁶ “A Comunicação Síncrona, entendida como aquela que é realizada simultaneamente, em tempo real, é disponibilizada pelos *Chats*. Já a Comunicação Assíncrona, disponibilizada pelos Fóruns, permite que se poste mensagens, as quais entrarão em contato com os outros cursistas na medida em que os mesmos acessarem este recurso. A participação do cursista é fundamental, tanto nos chats quanto nos fóruns” (MOODLE/UFBA, 2015).

Segundo Takahashi (2000), a internet é o meio de tecnologia que mais rápido atingiu a população em um menor espaço de tempo, movimentando a comunicação mundial. Por meio dela as pessoas interagem simultaneamente em várias partes do mundo com quantas pessoas quiserem, por meio de aparelhos celulares, computadores, *smartphones*, *tablets*, *iMacs*, entre outros.

Dados apresentados no *Livro verde* do Programa Sociedade da Informação no Brasil demonstram que o rádio levou 38 anos para atingir um público de 50 milhões de telespectadores nos Estados Unidos, enquanto o computador levou 16 anos, a televisão, 13 anos, e a Internet, em apenas quatro anos, atingiu a marca de 50 milhões de internautas (TAKAHASHI, 2000, p. 3-4).

Isso posto, verifica-se que a velocidade com que as novas tecnologias¹⁷ se propagam e se tornam conhecidas e difundidas vão diminuindo a cada época. Segundo Santaella (2007, apud ROJO 2013), o rádio e a televisão, grandes veículos de comunicação em massa, gradativamente, vão cedendo espaço às novas tecnologias, que permitem uma conexão contínua também entre usuários e informação, como os computadores, *smartphones*, *tablets* e outros.

Toda essa dinâmica só foi possível por meio da internet, que revolucionou o mundo depois de sua invenção. Segundo Bisneto (2003), a internet surgiu na guerra fria para fins militares. Em 1989, surge a rede World Wide Web (www.) criada por Berners-Lee, utilizada pelas Universidades para pesquisas e divulgação do conhecimento. Lee foi também o criador de duas ferramentas necessárias para o uso da internet, como o código HTML e o protocolo HTTP.

Para Jenkins (2009), o fato de os *smartphones* nos possibilitarem realizar múltiplas tarefas tem caracterizado a cultura da convergência, pois esses aparelhos não são utilizados somente para a telecomunicação. O *smartphone* transmite informações, envia *e-mails*, mensagens, possibilita editar textos, tirar fotos, gravar vídeos, aprender idiomas, acessar dados bancários, entre muitas outras funções, por meio dos aplicativos.

¹⁷ A TV a cabo levou 10 anos, o celular 9 anos, e alguns *sites* surpreenderam com marcas imprevistas: o LinkedIn 2354 dias, o Facebook 1325 dias, o Twitter 1096 dias, MySpace 1046, e o impressionante *site* Google foi de 88 dias.

A relação da cultura da convergência e o hibridismo no comportamento dessa geração é nitidamente presente, já que ela é parte do passado, do intermediário e do presente, e é denominada imigrante digital. Contudo, esse fato não contribuiu para que o processo de mudança das novas tecnologias fosse mais fácil, pois as informações e o processo de mudanças foram absurdamente rápidos.

Diante do exposto, vimos que as novas tecnologias propiciaram a cultura da convergência, citada por Jenkins (2009), e o hibridismo, citado por Rojo (2012) e Santaella (2014b). Esses dois – a cultura da convergência e o hibridismo – estão presentes na vida das gerações Y e Z, tanto em seu cotidiano como na relação do processo de ensino e aprendizagem, assim como no seu trabalho.

Assim, as NTIC vêm transformando o meio de comunicação mundial, decorrente de um grande desenvolvimento no processo de acesso e de novas ferramentas, como a internet e os aparelhos celulares.

Os aparelhos de mídia de massa hoje são portáteis, como os dispositivos móveis, telefones celulares, *tablets*, *smartphone*, e o Brasil já está entre os grandes consumidores. O número de usuários desses dispositivos é cada vez maior, formado principalmente pelos jovens, justamente por permitirem essa conexão com o mundo. Segundo a revista *Exame* (CAPELAS, 2014), o Brasil aparece entre os maiores consumidores de *tablets* na América latina, ultrapassando os de *notebook*. O mesmo está para acontecer com o telefone celular, com a ascensão da venda de *smartphones*.

De acordo com os dados da Anatel, o Brasil terminou o mês de julho de 2015 com 281,5 milhões de celulares e densidade de 137,65 de acesso para cada 100 habitantes¹⁸ (TELECO, 2015). Do computador de mesa ao *notebook* e os *tablets*, outros equipamentos passaram por transformações cada vez mais rápidas, como os telefones celulares, com tecnologia *android*. Esses dois objetos ou ferramentas passaram a fazer parte da vida dessas gerações, como algo inseparável.

Dentre as mídias de longo alcance, o telefone quebrou barreiras de distância de comunicação entre as pessoas, a qual anteriormente

¹⁸ Conforme dados do IBGE, a população no Brasil, em 2014, foi em média de 202.768.562 habitantes (G1, 2014b).

ocorria por meio de cartas e, posteriormente, pelo telégrafo e telegrama. A comunicação via telefone é síncrona. As convergências existentes nas mídias de comunicação são constantes.

A história do celular é semelhante a outras que envolvem a sua evolução, como o primeiro computador. Como na história do computador, que tinha seu formato do tamanho de uma sala, a primeira ligação de um aparelho celular ocorreu para um telefone fixo, em 1973, de forma prototípica. Dez anos após os primeiros testes, nos Estados Unidos, a Motorola começa a comercializar a marca. A venda efetiva de um celular em larga escala ocorreu na década de 1990, quando já apresentava um peso razoável para uso portátil (JORDÃO, 2009).

Do primeiro celular à atualidade muitas transformações ocorreram, envolvendo tamanho, peso, cor, tecnologia e aplicativos. Essa ferramenta tecnológica de comunicação, com certeza, passou por grandes transformações híbridas e convergentes em um curto espaço de tempo, no que se refere à sua função.

O celular da atualidade, conhecido como *smartphone*, vive um processo convergente e híbrido constante, tornando-se cada vez mais leve e com vários aplicativos de som, imagem, gravação, reprodução, interação, pesquisa, entretenimento, diversão e tantos outros, expandindo a linguagem multimodal¹⁹. Isso traz uma infinidade de funções que são paradisíacas para seus consumidores, como os modelos de *iPad* e *iPhone*, visto que eles apresentam uma grande diversidade de aplicativos, muitos inspirados em filmes de ficção.

Talvez seja essa a intenção dos fabricantes para conquistar cada vez mais esses jovens de hábitos tão inovadores, que seguem seus ídolos por meio de redes sociais e por *sites de fan fiction*²⁰, que representa uma tendência de narcisismo, por meio do *selfie*²¹, grande tendência da utilização da tecnologia na geração Y e Z, geração digitalizada.

¹⁹ As linguagens, hoje, se tornaram multimodais. Um texto que já tem várias coisas inclusas. Som, imagem, texto, animação, um texto deve ter tudo isso para ser atrativo” (DEMO, 2008).

²⁰ Segundo Jenkins (2009), *Fan fiction* ou *fanfic* é criação/narração de histórias feitas por fãs de uma série, filme ou programa de massa, mas rejeitada pela LucasArts, que, em suas normas e padrões de produção, desconsidera toda obra de expansão.

²¹ Países e empresas relacionados a Turismo já estão proibindo pau de *selfie*, objeto que auxilia no processo de tirar foto, a exemplo da Disney World, como também da Europa, onde

Em uma pesquisa realizada pela empresa Mobile/Pinion Box, revela-se que no Brasil as redes sociais lideram a preferência nos aplicativos (*app*) dos *smartphones*. Abaixo um quadro dos 20 aplicativos mais utilizados, segundo a pesquisa:

Quadro 1 – Aplicativos mais utilizados no Brasil

APLICATIVOS MAIS CITADOS					
1º	WHATSAAP	83,00%	11º	GOOGLE	14,40%
2º	FACEBOOK	73,00%	12º	GOOGLE MAPS	12,40%
3º	INSTAGRAM	39,10%	13º	PLAY STORE	11,80%
4º	MESSENGER	33,70%	14º	CANDY CRUSH	10,80%
5º	YOUTUBE	29,50%	15º	WAZE	9,80%
6º	GMAIL	20,70%	16º	ITAÚ	9,40%
7º	TWITER	16,80%	17º	BRADESCO	8,90%
8º	SKYPE	15,40%	18º	NETFLIX	7,70%
9º	CHROME	14,70%	19º	CAIXA	7,50%
10º	BANCO DO BRASIL	14,70%	20º	AVAST	7,40%

Fonte: Elaborado pela autora, com base na pesquisa da Mobile/Pinion Box.

A pesquisa aponta que entre os *apps* mais utilizados estão aqueles relacionados às redes sociais e gratuitos. Esses aplicativos são os utilizados pelos jovens e promovem uma comunicação interativa de fácil acesso e compreensão.

Perguntaram, também, caso pudessem escolher apenas um *app* no celular, qual eles escolheriam, e o escolhido foi o *WhatsApp*, com 53,2%. Tal opção se faz presente pela gratuidade do aplicativo e por ser uma das formas mais comuns hoje de comunicação entre as pessoas.

O *WhatsApp* possibilita troca de mensagens, ligação gratuita, formação de grupos e compartilhamentos de arquivos em vários formatos, vídeos, fotos, entre outros. Todas essas funções já fazem com que o *smartphone* passe a ser uma ferramenta convergente e híbrida. O *YouTube* e a *Google*, por exemplo, são aplicativos que favorecem a prática pedagógica em sala de aula, como pesquisa e vídeo. Com o *Skype* podem ser feitas videoaula e uma comunicação síncrona que favorece a troca de informações e de resoluções de dúvidas de uma atividade. Segundo a Organização das Nações Unidas, para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO, 2013, p. 15),

um projeto de Lei feito pela União Europeia que visa, se for aprovado, proibir *selfie* em pontos turísticos. Já a Rússia fez um manual após morte de pessoas em situações de riscos, como em linha de trem, com arma de fogo mirando a cabeça, entre outros (MÜLLER, 2015; R7, 2015; G1, 2015).

Vários aplicativos matemáticos disponíveis para smartphones, bem como para aparelhos móveis básicos, mostram aos estudantes, passo a passo, como resolver corretamente questões que possam estar erradas.

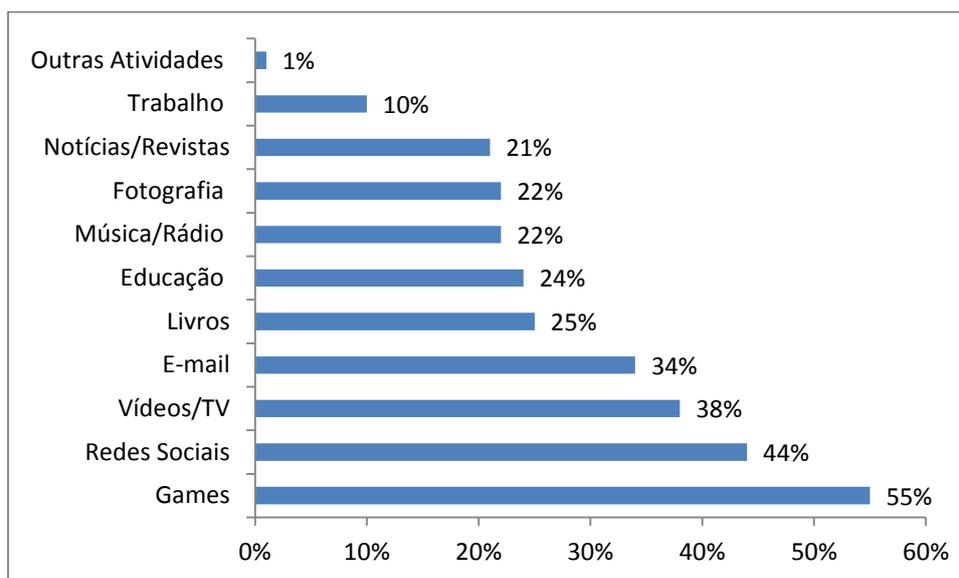
Podemos depreender, mediante as asseções da UNESCO, que a telefonia móvel terá um papel cada vez mais presente no processo de ensino aprendizagem e os *apps* desses aparelhos virão direcionados para esse público. Outro aspecto diz respeito ao computador portátil, o *tablet*, que, conforme orientação da UNESCO (2013), é uma ferramenta das NTIC em expansão, com seu uso para o processo ensino e aprendizagem.

No que tange ao *smartphone* e ao *tablet*, eles são ferramentas de uso tecnológico que vêm colaborando para várias atividades realizadas a distância e presencialmente. O *tablet* também é uma versão moderna dos computadores e pode ter aplicativos tão atrativos como os do *smartphone*. Ele é fácil de ser transportado, ocupa pouco espaço, e existem vários modelos que atendem à necessidade do consumidor. Uma preferência do *tablet* em relação ao *smartphone* é que aquele tem tela maior, por isso possibilita uma leitura menos cansativa.

Acerca do uso do *tablete*, a UNESCO (2013, p. 9) fez uma estimativa para os próximos anos:

Novas tecnologias móveis, como os tablets, estão mudando ainda mais o panorama de TIC. Especialistas na indústria preveem que, já em 2016, as vendas de tablets com tela sensível ao toque provavelmente serão iguais ou maiores do que as vendas de computadores pessoais.

Recentemente, um estudo revelou qual o perfil dos usuários de *tablets* no Brasil envolvendo duas vertentes, usuário de *tablets* que possuem *smartphone* e por classe social. O gráfico a seguir identifica as atividades mais realizadas no ambiente domiciliar. A pesquisa foi realizada pela Mobile Report, da Nielsen IBOPE, nos meses de maio e junho de 2015.

Gráfico 1 – Atividades realizadas em *tablets*

Fonte: Nielsen (2015).

Os dados apresentados revelam algumas peculiaridades próprias de computador, com o *e-mail* em quarta colocação, e, semelhantemente ao *smartphone*, o *tablet* tem o *game* como atividade mais utilizada, seguido pelas redes sociais. Em quinta e sexta colocações, duas atividades que favorecem o ambiente acadêmico – o livro e educação. A leitura de livro e a utilização para a educação nestas ferramentas modifica o processo de ensino e aprendizagem do aluno, e sua forma de aprender torna cada vez mais promissora a inserção dos dispositivos móveis nesse processo. As práticas pedagógicas também devem passar por essas transformações e, conseqüentemente, a metodologia de ensino utilizada pelo professor.

Segundo a UNESCO (2014), um projeto internacional denominado “Um Computador por Aluno” (UCA) prevê que essas técnicas possibilitarão cada vez mais acesso às informações e auxiliarão o processo ensino e aprendizagem. No Brasil, esse programa faz parte de políticas públicas do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE), que repassa recursos para os estados por meio de adesão e aprovação ao Plano de Ações Articuladas (PAR). No entanto, esses *tablets* são destinados às atividades dos docentes (FNDE, 2012).

Na visão de suas diretrizes, a UNESCO (2013, p. 28) retrata os benefícios da aquisição dos dispositivos móveis no sentido de políticas públicas:

Quando se comparam os custos de recursos educacionais, as tecnologias móveis podem se mostrar um bom negócio. Por exemplo, a Tailândia lançou recentemente uma iniciativa para fornecer tablets aos estudantes, além de planos para desativar gradualmente os livros didáticos tradicionais.

As diretrizes contidas no documento retratam vários estudos de casos que auxiliam os governos, quanto aos benefícios da inserção da tecnologia móvel no processo de ensino e aprendizagem em todos os ambientes escolares e acadêmicos.

Alguns pesquisadores, como Moran (2012) e Rojo (2013), defendem que é possível encontrar na tecnologia os recursos que possibilitam superar as dificuldades encontradas pelos alunos, quanto à apropriação dos conteúdos estudados. Kenski (2012) afirma que o uso da tecnologia faz com que os cidadãos desempenhem papéis ativos na educação, ou seja, os métodos acadêmicos tradicionais corroboram para uma aprendizagem passiva que não fornece nenhum resultado eficaz.

Diante desse contexto, entendemos que a educação deve promover práticas que venham ao encontro das demandas sociais. Por isso é que a mediação do professor, diante das NTIC, deve se fazer presente. Então, apesar dessa interação com os objetos que passaram pela cultura da convergência, os quais trazem novas funções e funcionalidades em várias áreas, eles parecem não ser utilizados adequadamente nos ambientes de aprendizagem formal, nem mesmo em um dos mais altos níveis de formação, isto é, na de graduação nas Universidades.

Segundo a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB/1996), no seu artigo 43, V, compete ao ensino superior:

[...] suscitar o desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional e possibilitar a correspondente concretização, integrando os conhecimentos que vão sendo adquiridos numa estrutura intelectual sistematizadora do conhecimento de cada geração.

Diante do exposto, é indicado que o ensino superior promova uma formação acadêmica que contemple as mudanças socioculturais. Assim, cabe a esse ensino ser a mola propulsora desses novos saberes que são construídos dentro e fora da Universidade, principalmente por estarem atrelados a um conhecimento vivo, real e concreto presente no mundo do trabalho e cobrado pela sociedade.

Assim sendo, o papel do professor no século XXI deve ser diferente do papel do professor dos séculos que os antecederam, o qual era meramente de disseminar o conhecimento científico.

Atualmente, é indicado que o docente altere a sua prática, pois as novas tecnologias trazem uma gama de informações, todavia elas exigem do docente novas capacidades de seleção intelectual e científica, em um ambiente, muitas vezes, cujos dados estão desconexos, por meio da mídia. Nesse contexto, o aluno precisa ser direcionado, para a busca adequada da informação, para que ocorra a promoção do conhecimento científico devidamente elaborado, por meio da mediação docente (VYGOTSKY, 1999).

Nesse contexto, o professor, segundo Moran (2012), tem um papel relevante no processo como mediador do conhecimento, e não mais como detentor dele; conseqüentemente, é pertinente que a instituição de ensino faça parte desse processo de inovação e preveja a utilização das novas mídias. Para Moran (2013, p. 33),

As tecnologias digitais móveis desafiam as instituições a sair do ensino tradicional, em que o professor é o centro, para uma aprendizagem mais participativa e integrada, com momentos presenciais e outros com atividades à distância, mantendo vínculos pessoais e afetivos, estando juntos virtualmente.

Embora concordemos com o que afirmou Moran (2012), a maioria dos professores que estão inseridos hoje na Rede Pública e Universidades não recebeu durante a graduação uma formação que possibilitasse a condição técnica e pedagógica para atuar com as novas tecnologias, até mesmo porque isso não estava ainda integrado nas ementas dos cursos de licenciaturas. Então, para que possa utilizar as novas tecnologias, o professor deve desenvolver algumas habilidades e qualificações

em formações continuadas para que as mudanças, ocorridas na sociedade e, conseqüentemente, no seu ambiente, possam ser assimiladas por ele.

Nas postulações de Santos (2010), vemos que há uma necessidade de haver uma formação continuada para o docente acadêmico, visto que ele é formador de novos profissionais. A autora ressalta também que é no ambiente acadêmico que esse novo profissional deve ser preparado para as mudanças em suas práticas, entre elas a da tecnologia. Santos (2010, p. 51) salienta que, diante dos avanços das tecnologias, o papel do professor repassador de informação está ultrapassado.

Essas colocações que vão ao encontro da afirmação de Lévy (1993), pois, segundo ele, a maioria dos profissionais em educação no Brasil possui um preparo insipiente para a utilização de mídias e objetos digitais como material didático-pedagógico. O autor enfatiza, ainda, a importância da multimídia na educação e que todo conhecimento é mais facilmente apreendido e retido quando há envolvimento ativo no processo de aquisição do conhecimento. Portanto, graças à característica reticular e não linear da multimídia interativa, a atitude exploratória é bastante favorecida. “É, portanto, um instrumento bem adaptado a uma pedagogia ativa” (LÉVY, 1993, p. 40).

Diante do exposto corrobora-se que os dispositivos móveis propiciam uma pedagogia ativa, por meio de pesquisa e de troca de informações *on-line*, em outros ambientes, além do ambiente escolar, principalmente na sua formação e atuação profissional. Segundo Koole (2010, p. 61),

Os dispositivos móveis permitem que os alunos carreguem mais facilmente referência e ferramentas de comunicação com eles em ambientes do mundo real. Esta flexibilidade permite diálogo frequente com especialistas e colegas, just-in-time, recuperação de informação, documentação de experiências pessoais, e integração do conhecimento com base em curso sobre aspectos do cotidiano dos alunos.

Conhecer o cotidiano dos alunos possibilita conhecer a sua cultura e aproximar o professor da realidade da comunidade escolar e as ações que devem ser promovidas para que se construa uma prática de ensino condizente com aquela realidade.

As novas tecnologias na educação promovem mudanças e contribuem para que as instituições de ensino possam promover uma educação com equidade. Segundo Unesco (2013, p. 12):

Um número crescente de projetos tem mostrado que tecnologias móveis são um excelente meio para estender oportunidades educacionais a alunos que podem não ter acesso a escolas de alta qualidade [...] Esses projetos melhoram a equidade na educação ao introduzir novas vias para a aprendizagem, e melhoram as ofertas educacionais existentes.

Assim, entendemos ser possível haver equidade na educação, com a tecnologia ampliando o acesso dos alunos ao conhecimento, por meio de pesquisa, possibilitando termos uma educação com qualidade e com uma avaliação simultânea.

Algumas plataformas proporcionam que ocorra uma avaliação simultânea do aprendizado do aluno em tempo real, podendo promover uma interação e intervenção em ambientes *Moodle*²², identificando a necessidade individual do educando e do seu perfil. Para o professor, essas informações e identificações do seu aluno promovem, entre outros, uma elaboração direcionada às dificuldades existentes no seu educando, no processo de ensino e aprendizagem, o que muitas vezes não é identificado em sala de aula.

Todas essas transformações que ocorrem no processo de ensino e aprendizagem favorecem uma qualidade por meio desses recursos digitais diversificados, dinâmicos, com mais autonomia para o aluno aprender e o professor ensinar, segundo as propostas/orientações da UNESCO (2013). Mediante o exposto, o aluno do século XXI não é mais como o aluno do século passado. Pode-se dizer que a geração X é sobrevivente de um sistema de educação da época anterior à das gerações Y e Z, pois vivenciou uma época de pouco conhecimento compartilhado, tímido e, ao mesmo tempo, de muitas informações e mudanças; para essa geração, o processo de mudança causou estresse e sofrimento diante do novo.

²² “A plataforma Moodle é uma sala de aula virtual onde o aluno tem a possibilidade de acompanhar as atividades do curso pela internet. O aluno terá acesso à plataforma com uso de um usuário e uma senha pessoal. O Moodle pode ser acessado em qualquer computador com internet. Ele é a principal plataforma de sustentação das atividades. É através dele que o usuário poderá ter acesso aos conteúdos disponibilizados pelos professores, além de postar atividades, debater o tema em fóruns de discussão, tirar dúvidas via mensagens, entre outros recursos” (UFMG, 2015).

Com as novas tecnologias, esse aluno atual necessita que a contemporaneidade esteja presente, que o “Big Brother” do tempo educacional cumpra seu papel de promover uma educação com as necessidades do tempo contemporâneo.

Essa contemporaneidade nos faz pensar numa educação cada vez mais híbrida, mesclando ações entre as atividades que devem ser presenciais e as que favorecem ser em EAD, podendo ser *on-line* ou *off-line*; todas essas mediações devem ser analisadas e promovidas pelo professor. Na percepção de Vygotsky (1999), a mediação se faz presente no sentido de que, na sala de aula, tem no outro um parceiro ativo. Nesse ponto, o professor fica em *standby* – sai de cena.

Da mesma maneira que no processo de aprendizagem, Vygotsky (1999) salienta a importância da mediação do professor no processo ensino e aprendizagem na vida do aluno, portanto, na utilização das NTIC, o mesmo se faz necessário. Para ele o contato puramente com um objeto não é suficiente para que ocorra a aprendizagem, é necessária uma intervenção pedagógica intencional, ou seja, que haja uma intencionalidade nas ferramentas a serem utilizadas pelo docente em suas práticas pedagógicas.

No entanto, digitalizar o processo não é a solução de todos os problemas na educação, e sim a interação entre o professor e o aluno, no processo de ensino e aprendizagem, com o uso das novas ferramentas. Esse é de fato o grande problema não só do professor, mas que envolve a comunidade escolar em toda esfera, como pais, equipe pedagógica e, principalmente, o educando, que tem que chamar para si a responsabilidade do seu comprometimento no processo de ensino, pois este gera uma mudança do professor diante das novas tecnologias e do aluno em saber utilizá-las para fins educacionais. Nesse sentido, Moran (2012, p. 76) assevera que “a abordagem pedagógica que valorize a aprendizagem colaborativa depende do professor e dos gestores da educação, que deverão tornar-se sensíveis aos projetos criativos e desafiadores”.

As novas tecnologias podem favorecer o interesse dos docentes por meio da utilização dos equipamentos já utilizados por essas gerações, os quais culturalmente estão inseridos no seu cotidiano, visto que fazem parte da tecnologia móvel, dentre eles o *smartphone* e os *tablets*. Por

consequente, entendemos que é pertinente que nas atividades no processo de ensino e aprendizagem sejam introduzidas ferramentas midiáticas no ambiente acadêmico, a fim de promover uma mudança cultural.

Para que isso ocorra, as instituições precisam ter equipamentos que favoreçam esse novo ensinar, com uma internet de qualidade e que seja capaz de proporcionar um acesso/*login* aos usuários gratuitamente. Portanto, as dificuldades da inserção das novas tecnologias envolvem também os investimentos políticos e financeiros nas instituições. Os recursos muitas vezes são insuficientes, principalmente na ferramenta *Wi-Fi*, que é lenta e de difícil acesso. A Unesco (2013, p. 37), em suas Diretrizes de Políticas Públicas, orienta:

A maioria das oportunidades de aprendizagem móvel depende de uma conectividade confiável com a internet e com outras redes de comunicação e dados. À medida que o acesso à informação se torna cada vez mais relacionado ao desenvolvimento econômico e social, os governos devem trabalhar com ramos de atividades relevantes para construir e ampliar a infraestrutura tecnológica, que é o motor da aprendizagem móvel.

Esses investimentos também podem ser desenvolvidos em parcerias com empresas privadas, como a promovida em projetos divulgados pelo documento da Unesco (2013), que informa que 3,2 bilhões de pessoas no mundo possuem um telefone celular e que muitos projetos demonstraram sua eficácia²³.

Os argumentos apresentados pela Unesco (2013), com base em Lévy (1993) e Koole (2010), nos levam a compreender a importância de um trabalho desenvolvido com as NTIC no processo de ensino e aprendizagem. Rojo (2013, p. 57) pontua essa necessidade quando salienta que “as novas gerações estariam tendo, fora da escola, o estudo de que realmente precisam

²³ “O programa Ecosystems Mobile Outdoor Blended Immersion Learning Environment (EcoMOBILE) permite que alunos do ensino médio aprendam mais sobre o ecossistema de uma lagoa. Em uma excursão escolar, os estudantes usam seus aparelhos móveis para explorar as áreas em torno de determinadas lagoas na América do Norte. Ao chegarem a certos locais, eles recebem perguntas e recursos, e são estimulados a coletar dados para aprofundar suas investigações. Esse programa interativo, tornado possível graças à integração da tecnologia global positioning system (GPS) aos aparelhos móveis, altera dramaticamente a relação entre os estudantes e o meio ambiente que estão estudando, além de estimular a colaboração, a pesquisa direta e o alto grau de reflexão” (UNESCO, 2014, p. 21, grifo do autor).

para estarem preparadas para as necessidades linguísticas e comunicacionais do mundo em que vivem”.

Nesse processo estão as novas formas de aprender e ensinar, de ler, escrever e de elaborar um texto por meio da internet e suas mídias. Segundo Marcuschi e Xavier (2010, p. 22), a escrita está presente na nova mídia convergente, e não deve ser atribuída a esta nova forma escrita como uma “fala por escrito”, o que ocorre de fato é um processo híbrido de representações semióticas. Portanto, há uma revolução comportamental na sociedade diante das novas formas de produção em rede midiática.

Assim, o docente, cada vez mais, deve promover entre os discentes as novas formas de ler/produzir texto em uma sociedade na qual imperam os letramentos e multiletramentos, assunto este que discorreremos no próximo capítulo.

3 DO LETRAMENTO AO MULTILETRAMENTO: POSSIBILIDADE DE NOVAS (RE)LEITURAS

“Ninguém educa ninguém, ninguém educa a si mesmo, os homens se educam entre si, mediatizados pelo mundo”.

Paulo Freire

Neste capítulo, vamos apresentar como o processo de elaboração de um texto, que envolve a leitura e escrita, está presente nas NTIC e contribui para a formação social e acadêmica dos discentes. Para tanto, retomaremos, brevemente, o papel das instituições de ensino e aprofundaremos a questão do letramento e multiletramento, bem como estabeleceremos relação com as novas possibilidades de leituras.

Segundo Sousa Santos (2005) e Rojo (2009), o papel das instituições de ensino é o de promover, entre outros, uma diminuição nas práticas de ensino diante o insucesso dos índices de avaliação. Para os pesquisadores, umas das soluções está nas práticas de permeabilidade entre as culturas e letramentos locais/globais dos alunos e a valorização da cultura que nela circula e que pode vir a circular.

Dentre essas práticas está a intencionalidade de o professor ser um mediador das novas formas de ensinar, promovendo dentro da sala de aula outras culturas que vão além do material didático apresentado, conforme já apresentado no capítulo 2.

Em busca de refletir sobre nossas práticas, um grupo de pesquisadores, denominados Grupo Novas Londres (GNL), reuniu-se na cidade de Londres em 1996, e discutiu sobre a questão do ensino, da cultura e da aprendizagem humana. Uma das proposições foi a necessidade de uma pedagogia voltada para os multiletramentos. Esta envolve o conhecimento existente no cotidiano dos alunos e contempla as ferramentas de comunicação e informação a que eles têm acesso, de forma que possam produzir novos letramentos, a partir de seus conhecimentos de mundo.

Tais reflexões foram motivadas pelo fato de, na era quando predominam os multiletramentos, a tecnologia ter modificado as formas de práticas consideradas simples, como o ato de ler e escrever. Antes de

adentrarmos no conceito de multiletramento, retomemos, de forma objetiva, o conceito de letramento.

O letramento está intimamente ligado a um processo anterior à alfabetização, tanto que, de acordo com Rojo (2012, p. 35), ele envolve o reconhecimento de rótulo, imagens e gestos. Para Soares (2000, p. 47), no letramento está o sentido dilatado da alfabetização, que envolve as práticas sociais no processo de escrita e não apenas saber ler e escrever.

Atualmente, por meio das mídias, um texto, ao ser elaborado, pode conter *links* que nos remetem a outra contextualização ou à sua própria ratificação. Soares (2000, p. 47) salienta que há uma diferença entre “alfabetização e letramento, entre aprender o código e ter a habilidade de usá-lo”. Essa habilidade envolve o conhecimento do mundo à sua volta, de passar de um leitor acrítico para um leitor crítico. Ler significa reler não somente o texto, mas a sua intencionalidade e fazer sua relação com um fato político, social, cultural, compreender as palavras, seus significados, a mensagem a ser transmitida, significa interpretar o que o autor quer dizer no texto. Então, o letramento envolve ações de interpretação, diante de uma realidade globalizada, a capacidade de relacionar fatos. Segundo Boff (2000),

Cada um lê com os olhos que tem. E interpretam onde os pés pisam. Todo ponto de vista é um ponto. Para entender como alguém lê, é necessário saber como são seus olhos e qual sua visão de mundo.

Para a formação dessa visão do mundo, o professor tem hoje um universo denominado ciberespaço, que pode contribuir para a formação do aluno que transpassa as algemas dos livros didáticos, permitindo, assim, ao aluno, fazer uma (re)leitura do tema abordado em sala de aula ou mesmo descobrindo as vertentes de um assunto, suas ramificações sua relevância ou, ainda, indagando o porquê de ele ter que aprender determinado conteúdo.

Nesse novo paradigma, o papel do aluno também requer alteração, pois é pertinente que ele seja um leitor assíduo e conhecedor dos acontecimentos do mundo; essas práticas o ajudarão a fazer uma leitura interpretativa. Para tanto, é necessário que, ao longo do seu aprendizado, ele aprenda a ver o sentido e o significado das coisas, por exemplo, pesquisar

como e quando pode utilizar uma determinada palavra, quais os possíveis efeitos de sentido que ela pode adquirir no texto.

Assim, diante das novas tecnologias, recorreremos às asserções metafóricas de Bagno (2002, p. 52):

De nada adianta ensinar uma pessoa a usar o garfo e a faca se ela jamais tiver comida em seu prato para aplicar essas habilidades. Não há sentido em ensinar alguém a ler e a escrever, sem oferecer ocasiões para o uso efetivo, eficiente, criativo e produtivo dessas habilidades de leitura e de escrita. O ensino tradicional tem, como base, ensinar a escrita e a leitura às crianças para, uma vez (mal) alfabetizadas, começar o processo doloroso (para o aluno e para o professor) de inclusão mecânica da gramática tradicional, acompanhado dos difíceis exercícios de classificação morfológica e de análise sintática por meio de frases descontextualizadas, artificiais, banais, quando não francamente ridículas e/ou incongruentes.

As proposições anteriores nos indicam que não basta dar ao aluno instrumentos, é preciso ensiná-lo a usá-los adequadamente. Isso quer dizer que, com o advento da tecnologia, o ato de ler e escrever é, cada vez mais, objeto de estudos intrinsecamente relacionados ao processo de escrita (ROJO, 2012). Se, antes, ler era saber codificar os símbolos que representavam uma letra e as junções delas em palavras, que davam sentido a um texto, saber ler foi ganhando novas dimensões, mais críticas, revelando, então, o nível de raciocínio de um indivíduo e a relação entre o ato de ler e o mundo (SOARES, 2000).

Essa visão de leitura corrobora para o que hoje se faz presente nas novas tecnologias, ou seja, o ato de ler e escrever nas novas mídias passou a levar em consideração o social, o conhecimento e as práticas do leitor – o letramento que ocorre em diferentes esferas. Segundo Rojo (2012), o leitor crítico de letramento crítico surge de uma mediação do docente no ambiente escolar/acadêmico, de “transformar o consumidor acrítico em analista crítico”, do ambiente virtual.

Rojo (2009) ressalta que as mudanças no meio de comunicação fizeram surgir a prática de leitura e escrita de um leitor de letramentos múltiplos:

Podemos dizer que, por efeito da globalização, o mundo mudou muito nas duas últimas décadas. Em termos de

exigências de novos letramentos, é especialmente importante destacar as mudanças relativas aos meios de comunicação e à circulação da informação (ROJO, 2009, p. 105).

Mediante o amplo acesso à informação, as formas de ler e escrever sofrem mudança. Já não existe um mapa que nos direcione para uma única leitura eficaz, principalmente com as mudanças oriundas da tecnologia; deparamo-nos com as diversas mídias e a não linearidade presente nos hipertextos. No entanto, se a tecnologia está avançada, na escola o ato de ler presente no processo de aprendizagem ainda recorre a métodos tradicionais.

Segundo pesquisa realizada por um grupo de psicólogos de uma Organização não lucrativa dos Estados Unidos e publicada na revista americana *Association for Psychological Science*, a eficácia das dez melhores práticas no ato de estudo no processo de aprendizagem, em ordem crescente, são:

Grifo – segundo o estudo o ato de grifar com um marca-texto, por exemplo, foi considerado pouco eficaz, pois o cérebro dos alunos não está organizando, criando ou conectando conhecimentos.

Releitura – só demonstra resultado quando elas são feitas em pouco tempo de espaço de uma para a outra, o que a definiu de baixa utilidade.

Mnemônicos (técnica utilizada para memorização) – foram considerados também de baixa eficácia, pelo fato de não permitirem uma memorização de conteúdos mais extensos, e o seu uso deve ser utilizado em casos específicos e anterior à prova, como os famosos “macetes” dados nos cursinhos vestibulares.

Visualização – de eficácia baixa prática quando solicitado ao aluno imaginar figuras enquanto lia o texto; o resultado demonstrou a sua positividade para memorização de frases curtas e não contemplou textos longos.

Resumo – este método é positivo para as provas escritas; para provas objetivas é pouco satisfatório, por isso é considerado de baixa utilidade. Ele exige uma certa técnica e só atingirá seu objetivo se for bem elaborado.

Interrogação elaborativa – foi considerada de eficácia moderada. Consiste em elaborar explicações para as dúvidas no processo de leitura e mudar algumas incógnitas comuns já elaboradas pelo nosso

condicionamento, cita como exemplo refazer a pergunta: “O que é isso?”, “Por que isso é assim?”, promovendo uma assimilação do conteúdo.

Autoexplicação – de eficácia moderada, consiste em explicar, refletir com suas próprias palavras a informação que lhe foi passada e/ou a resolução de um problema. Durante o processo de leitura, esse procedimento é indicado para absorver conteúdos mais abstratos.

Estudo intercalado – de eficácia moderada, mostrou bons resultados, pois se comprovou que fazer a rotatividade no processo de aprendizagem é mais eficiente, ou seja, estudar um pouco de cada disciplina é mais favorável do que ficar num único conteúdo durante o dia inteiro, principalmente nas áreas exatas.

Testes práticos – considerado de eficácia alta, tem como prática a utilização de elaborar atividades relacionadas aos conteúdos apresentados, por isso aumenta o desempenho no processo de aprendizagem

Por fim, a de maior eficácia é a denominada prática distribuída, ou seja, dividir, no decorrer do dia, os conteúdos a serem estudados, como uma hora de manhã, uma à tarde e uma à noite, pois nosso cérebro precisa de descanso para assimilar uma informação. Essa prática pode ser distribuída na utilização de um cronograma levando à necessidade de estudo do aluno.

As preposições anteriores aliadas aos argumentos subsequentes nos permitem asseverar a necessidade de mudanças. Em 2012, no Brasil, o resultado do PISA apontou que os alunos apresentaram dificuldades nas disciplinas de Língua Portuguesa, ocupando a 55ª colocação no *ranking* de leitura, com *déficits* em interpretação de textos; em Ciências, o Brasil obteve a 59ª posição, principalmente pela falta de aplicação de relacionar as teorias e a realidade; em Matemática, o Brasil ficou em 58ª lugar, apresentando dificuldades com frações, percentuais ou gráficos.

Há, ainda, outro *ranking* que coloca o Brasil em avaliações internacionais abaixo do esperado, como os das novas tecnologias. Segundo Ivan (2015), um estudo realizado e divulgado pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), denominado “Estudantes, computadores e aprendizado: Fazendo a Conexão”, mostra que, entre os 31 países estudados, os alunos brasileiros estão em 29ª posição do *ranking* quando o assunto é habilidade digital. O estudo ressalta a necessidade de que,

antes de investir em tecnologia, os estabelecimentos de ensino devem investir em uma educação de qualidade efetiva, ou seja, em métodos de ensino que promovam, estimulem e desenvolvam a leitura e o raciocínio, como a Língua Portuguesa e a Matemática, em práticas que sejam mais eficientes.

Diante das asserções elencadas, indicamos que suas propostas pedagógicas incentivem esses alunos a lerem e a se interessarem pelo processo de ensino e aprendizado, de tal forma a envolvê-lo no multiletramento, com ações voltadas para ele ser capaz de saber fazer uma busca na biblioteca, no ambiente virtual, saber utilizar a leitura da nota de rodapé, de um *link* que os direcione a um texto auxiliar adequado, fato presente nos hipertextos. Podemos dizer que há uma crise nesse processo, pois os dados da pesquisa apresentada são relevantes e envolvem questões culturais, políticas e sociais.

Enquanto professores, em nossa prática, junto à universidade pública, na modalidade de ensino presencial, esses *déficits* na vida educacional dos alunos ingressos nela já se refletem na vida acadêmica, visto que muitos apresentam dificuldades na escrita.

Tais dificuldades elencadas podem ser de ordem pessoal, profissional, de saúde, dentre outras. No entanto, temos, no percurso na vida escolar e acadêmica desses alunos ingressos, avaliações²⁴ realizadas nessas trajetórias que identificam, como no PISA, as dificuldades de aprendizagem dos alunos em disciplinas como Língua Portuguesa e Matemática, mas que não contemplam as especificidades que o resultado apresenta como as individuais e as de recursos existentes nas instituições, como os investimentos em recursos, livros e atividades interativas, e também a formação continuada e a valorização do docente. Todas as avaliações realizadas apresentam e avaliam o ensino em uma única vertente – o aluno.

Podemos verificar que as dificuldades no processo de letramento ainda precisam ser sanadas, pois as dificuldades nesse processo tendem a acompanhar o aluno no decorrer de sua vida acadêmica. Segundo Rojo (2012, p. 135), o letramento crítico deve promover a formação de sujeitos éticos, democráticos e críticos, fato esse que não pode ser desconsiderado

²⁴ Provinha Brasil aplicada no 2º ano do Ensino Fundamental I; Prova Brasil aplicada no 5º ano Ensino Fundamental I e 9º ano Ensino Fundamental II; e o Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade), para alunos egressos do Curso Superior.

diante das novas linguagens proliferadas no mundo contemporâneo, pois a atualidade pede aos sujeitos um letramento crítico.

Nesta perspectiva, as novas tecnologias podem auxiliar nesse processo. É inegável que o aluno do século XXI se utiliza de outras ferramentas, além do livro impresso e do didático, para obter informações e que essas leituras, realizadas por meio das novas tecnologias – *smartphone* e *tablets* –, ocorrem, muitas vezes, fora do ambiente acadêmico. Contudo, defendemos que todo esse conhecimento deve ser utilizado em sala de aula para instigar a pesquisa e o conhecimento.

Cabe às políticas públicas, por meio das instituições de ensino, assumir o papel de preparar o aluno para interagir em uma sociedade tecnológica; conforme Rojo (2013, p. 58), “É preciso que a instituição escolar prepare a população para um funcionamento da sociedade cada vez mais digital e também para buscar no ciberespaço um lugar para se encontrar, de maneira crítica com diferenças e identidades múltiplas”, ou seja, o multiletramento.

Nossa prática pedagógica e de formação continuada junto aos profissionais da educação nos revela que muitos educadores questionam as novas tecnologias no processo de ensino e aprendizagem, bem como a sua efetiva contribuição com relação à leitura ou mesmo a sua contribuição efetiva junto à educação.

Tais posicionamentos se fizeram presentes num estudo da OCDE quanto ao uso das tecnologias, cujo resultado apontou que os países que investiram em tecnologia na educação não obtiveram um índice significativo de melhora nos resultados, e foi constatado que a tecnologia pode ser objeto de distração em sala de aula (IVAN, 2015). Entendemos que postura semelhante pode ocorrer quando um professor leva os alunos para o laboratório de informática sem saber como usar a tecnologia como ferramenta.

Como já mencionado, a tecnologia é um recurso a mais ao dispor do processo de ensino e aprendizagem atual, mas a mediação já retratada nesse processo e o papel do docente revelam a participação do aluno nessa intervenção, na qual o ato de aprender envolve comprometimento de quem aprende e de quem ensina, pois o mau leitor de livro impresso também o

será em outras mídias. O mau escritor em um caderno também será um mau escritor nas hipermídias.

Assim, ao escrever um texto, precisamos levar em conta o contexto em que vivemos, de rápida transformação nas práticas de leitura. Nesse sentido, o professor que atua *on-line* ou *off-line* tem um papel importante de mediador em formadores de leitores no mundo digital. Como no livro impresso, o professor deve orientar essas leituras e conduzir o aluno ao objetivo esperado, em um ambiente de várias mídias e de um ensino híbrido:

Letramento não é o mesmo em todos os contextos existentes disponíveis, ao contrário, há diferentes Letramentos. Os diferentes letramentos se fazem presente e tem vários sentidos, nas atividades/práticas que envolvem variadas mídias e sistemas simbólicos, tais como um filme ou computador, podem ser considerados diferentes letramentos, como letramento fílmico e letramento computacional (computer literacy) (BARTON; HAMILTON, 1998, p. 9).

A prática nos aponta que os jovens têm uma grande facilidade em lidar com as hipermídias, pois as ferramentas a eles apresentadas já fazem parte do seu cotidiano, das suas práticas sociais, o que favorece ao docente adotar uma metodologia com uso das novas tecnologias, mediadas pelo docente. Analisando a sociedade atual e o jovem que realiza as suas atividades escolares e acadêmicas, SCHNEUWLY (et al., 2004, apud Rojo 2012, p. 78-79) propõem uma sequência didática, por meio de módulo de ensino, com o principal objetivo de desenvolver a capacidade comunicativa dos alunos envolvidos no processo de aprendizagem, onde a criação de produção real do objeto estudado é desenvolvido por atividades diversificadas e variadas envolvendo inclusive, as hipermídias.

As hipermídias possibilitaram essa mudança de comportamento ao serem introduzidas no ambiente escolar e acadêmico, possibilitando novas maneiras de aprender e desenvolver a leitura. A principal característica do novo formato do ato de ler e escrever no ambiente de hipermídias está no fato de o texto na tela do computador não ser mais linear, apresentado em *links*, denominados hipertextos. Segundo Marcuschi e Xavier (2010, p. 208), hipertexto é “uma forma híbrida, dinâmica e flexível de

linguagem que dialoga com outras interfaces²⁵ semióticas, adiciona e condiciona à sua superfície formas outras de textualidade”. Para Santaella (2014b), esse tipo de escrita e leitura se caracteriza ubíqua, por utilizar as mídias e ser assíncrona e/ou síncrona.

Conforme Santaella (2014b), existem três tipos de leitores, classificação esta que também passa por uma trajetória temporal de acontecimentos sociais e históricos, definida por períodos. A autora divide o leitor em três fases: o leitor contemplativo, da era pré-industrial, do livro impresso, imóvel, quando o leitor é que vai até ele, nas bibliotecas e nas estantes estáticas; o segundo leitor é o movente, *filho da revolução industrial*, composto por elementos diferentes, híbridos presentes nos telejornais; e o terceiro tipo de leitor, o imersivo, o ubíquo, presente nas novas tecnologias, nas redes computadorizadas no ciberespaço²⁶.

Segundo Rojo (2012, p. 82), “as práticas de letramento, tais como as conhecemos na escola, não são mais suficientes para possibilitar aos alunos participar das várias práticas sociais em que a leitura e a escrita são demandadas hoje”, sobretudo devido à complexidade que envolve a (re)construção e (re)elaboração do uso das múltiplas linguagens. Logo, entendemos que o multiletramento transcende as questões dos letramentos múltiplos, geralmente envolvendo o uso das NTIC, e está diretamente ligado às culturas de referências do aluno.

Para Rojo (2012, p. 168-169), o termo multiletramento refere-se às novas práticas de letramento que envolvem a multiplicidade de linguagens e mídias presentes hoje na criação de textos (multimodalidade) e também a diversidade cultural. Por conseguinte, temos os dispositivos móveis como recurso de comunicação, sobretudo devido à multiplicidade de canais existentes nessa ferramenta que está adentrando no ambiente acadêmico.

A autora ressalta a necessidade de ampliação desse letramento diante do hipertexto, que tem suas especificidades no ciberespaço, em suas construções textuais híbridas, envolvendo, além das tecnológicas, as

²⁵ Segundo Lévy (1999, p. 37), interfaces são “aparatos materiais que permitem a interação entre o universo da informação digital e o mundo ordinário”.

²⁶ Segundo Lévy (1999, p. 170), “ciberespaço, suas comunidades virtuais, suas reservas de imagens, suas simulações interativas, suas irresistíveis proliferações de textos e signos, será o mediador essencial da inteligência coletiva da humanidade [...] Qualquer política de educação terá que levar isso em conta”.

multiculturais. Neste sentido, faz-se presente o multiletramento e a inteligência coletiva²⁷. O multiletramento pode ser definido como uma grande convergência presente no processo de ensino e aprendizagem, ou seja, ele ocorre quando há as convergências das multimídias e dos hipertextos no processo de criar e recriar, no ambiente do ciberespaço, de disseminar o conhecimento em várias áreas (intelectual, profissional, social, musical, entretenimento, informacional, educacional, comunicacional entre outros), em uma nova construção, por meio da inteligência coletiva (LÉVY, 1998).

Na perspectiva de Rojo (2012), o termo multiletramentos surgiu no intuito de englobar as atuais discussões, referentes às novas pedagogias do letramento e difere do conceito de letramentos por este se referir à multiplicidade e variedade das práticas letradas da nossa sociedade e refere-se tanto à multiplicidade cultural quanto à semiótica de constituição dos textos.

O multiletramento, assim como os dispositivos tecnológicos móveis, deve ser inserido em uma pedagogia voltada para o aluno do século XXI, para o leitor do século XXI, inserido nas novas ferramentas de ensinar e aprender. O multiletramento envolve, além das diversas mídias e tipos de linguagens, a especificidade cultural de cada pessoa, entre elas as profissionais. O multiletramento é a nova maneira de produzir e elaborar documentos, o modo de promover a comunicação dentro do seu ambiente de trabalho. Portanto, o multiletramento transcende o ambiente escolar e vai para o social, visto que ele está presente no agir humano na tomada de decisão na hora de realizar uma atividade administrativa e profissional, com as novas tecnologias, por exemplo.

Nesse novo contexto literal e educacional é que o multiletramento, uma das grandes modificações no processo de elaboração de textos, interfere significativamente nas relações que envolvem a leitura e a escrita. Essas mudanças se fazem necessárias no ambiente acadêmico, que deve aproximar essa nova relação da escrita e da leitura, presente nos hipertextos; por meio da teoria e prática necessária para a formação dos discentes, estes utilizarão seus saberes no mundo do trabalho.

²⁷ Segundo Jenkins (2009, p. 30), “A inteligência coletiva pode ser vista como uma fonte alternativa de poder midiático [...] como a produção coletiva de significados, na cultura popular, está começando a mudar o funcionamento das religiões, da educação, do direito, da política, da publicidade e mesmo do setor militar”.

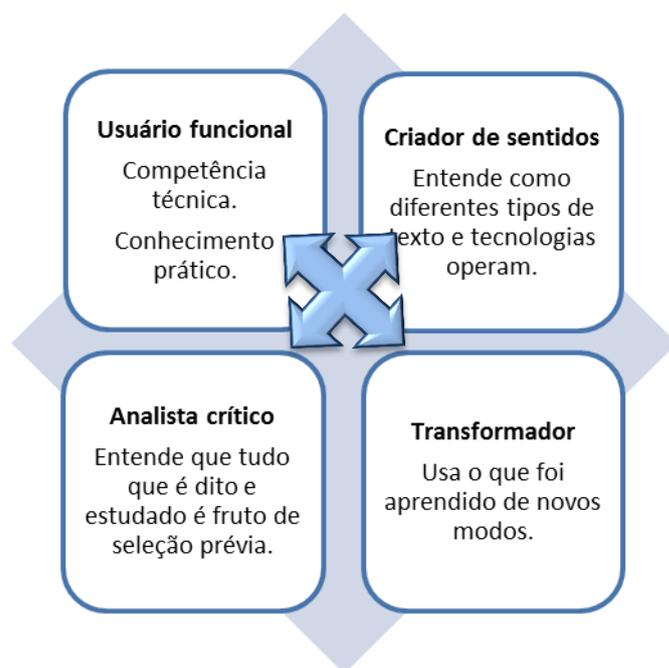
Segundo Oliveira e Szundy (2014), o GNL, em 2000, traz uma versão atualizada dos multiletramentos na vida social, destacando a sua relação das plurilinguagens no ambiente do trabalho:

Atentos ao fato de que as práticas do novo capitalismo global construídas discursivamente têm impactos na nossa vida profissional, pública e pessoal, o Grupo de Nova Londres (2000) ressalta as principais mudanças que temos vivenciado nesses três campos da vida social para a definição do "o que" e "como" da pedagogia dos multiletramentos. Em relação ao "o que", propõem a adoção de uma metalinguagem dos multiletramentos baseada no conceito de *design* em que "professores e gerentes são vistos como *designers* de processos de aprendizagem e ambientes, não como chefes ditando o que aqueles sob sua responsabilidade devem fazer (GRUPO DE NOVA LONDRES, 2000, p. 19: *Teachers and managers are seen as designers of learning processes and environments, not as bosses dictating what those in their charge should think or do*"). Nesse sentido, qualquer atividade semiótica é considerada uma questão de *design* a ser tratada levando-se em consideração três aspectos: desenhos disponíveis (recursos para construção de significados), desenho (trabalho realizado nos processos semióticos a partir dos desenhos disponíveis) e o redesenho (recursos produzidos e transformados durante o desenho).

Estabelecendo um diálogo entre as asserções anteriores e a presente pesquisa, vemos que o profissional de Secretariado Executivo sofreu mudanças significativas em seu ambiente de trabalho ocasionadas pelas transformações tecnológicas. Isso impulsionou a necessidade de ele redesenhar o seu ambiente de trabalho com o uso de novos recursos, ou seja, do computador, do *smartphone*, dentre outros.

Diante dessa nova realidade que nos impulsiona a (re)desenhar a realidade multicultural e de multiplicidade de linguagens existente no cotidiano dos acadêmicos, compreendemos que o GNL propôs conceitos e princípios que podem vir a auxiliar os docentes, em práticas de uma pedagogia dos multiletramentos, dentro das instituições de ensino:

Figura 1 - Mapa dos multiletramentos



Fonte: Adaptado de DECS & UniSa (2006) apud (ROJO, 2012, p. 29).

A figura traz ações interligadas nas quais vemos as competências a serem desenvolvidas no processo de colaboração que integra saberes diversos, culturas diversas, entre elas as técnicas e de conhecimento prático; os que entendem o processo; os de conhecimento prévio e selecionado; e os que transformam o que foi aprendido.

Pode-se fazer uma correlação desse diagrama com as funções existentes no ambiente de trabalho, como, por exemplo, pontuando as competências e habilidades de cada um em sua divisão de função. Nesse paradigma, essas competências e habilidades manifestam-se em comunidades de aprendizagem nas quais as relações de poder serão distribuídas de acordo com os saberes de cada participante/colaborador (competências e habilidades culturalmente construídas). Quando adequadamente utilizados, esses saberes auxiliam a planejar, organizar, direcionar e controlar o meio de produção laboral (após o aprimoramento de suas técnicas).

Sintetizando, neste capítulo definimos letramento e multiletramento e apresentamos como o multiletramento vem modificando as formas de elaborar um texto nas hipermídias, sobretudo no que se refere aos processos nas execuções de atividades laborais. Considerando que nossa

pesquisa tem como *corpus* as enunciações dos alunos de Graduação do Curso de Secretariado Executivo, na sequência versaremos sobre tal profissional.

4 O PROFISSIONAL DE SECRETÁRIO EXECUTIVO: ENTRELAÇANDO O PERCURSO PROFISSIONAL, A FORMAÇÃO ACADÊMICA

“Resiliência é continuar numa constante transformação diante de todas as pressões presentes. É o sentido master da ressignificação”.

Nilton Pedreira

A profissão de Secretário Executivo é uma das mais antigas e reporta às atividades exercidas pelos escribas. Segundo Portela et al. (2013, p. 27), os escribas tinham uma posição social privilegiada diante dos demais, por fazer parte de uma pequena porção da população que sabia ler, escrever e fazer contas, além de serem adorados como deuses. Dominando habilidades ditas como secretas e pertencentes a rituais religiosos, eles frequentavam os templos daquela época e eram do sexo masculino, compondo uma das profissões mais importantes da época. “Alguns deles copiavam textos nas paredes do templo e nos rolos de papiro. Os escribas escreviam numa linguagem que usava figura, chamada hieróglifos, para representar os sons e as ideias” (PORTELA et al., 2013, p. 28).

Todas essas atribuições mencionadas aos escribas são relacionadas à palavra secretário que vem da palavra *Secretarium* que significa mistério e *Sacro*, segredo (PORTELA et al., 2013, p. 34).

A partir da idade média, as funções exercidas pelos escribas passam a ser dos monges, denominados copistas e arquivistas. Eles eram encarregados de fazer as cópias dos documentos feitos pelos escribas.

A evolução do profissional se fez presente nas revoluções e evoluções históricas, políticas e sociais. A presença dos profissionais vai se fazendo necessária em acontecimentos marcantes da civilização, como a revolução Comercial e Industrial, principalmente no processo de maquinação, de produção e da mão de obra, exigindo do profissional função de assessoria administrativa. No entanto, foi na segunda guerra mundial que o perfil do profissional secretário passa por grandes modificações, entre elas a necessidade de mão de obra escassa (pelo fato de os homens servirem na guerra), então a mulher é inserida em várias áreas no mercado de trabalho, o que ocasionou o predomínio atual do sexo feminino na profissão de Secretariado Executivo.

No Brasil, a presença do profissional Secretário Executivo se faz presente a partir da década de 1950; suas funções eram meramente operacionais, ou seja, exercendo uma função mais de técnicas secretariais. Desse período até a regulamentação da profissão pela Lei nº 7.377/85, o profissional vem passando por um processo gradativo de evolução e conquistas profissionais e com a Lei nº 9.261/96, que altera os incisos I e II referentes a quem pode ser atribuído o direito à profissão. Além disso, houve a criação da Associação Brasileira de Entidades Secretariais (ABES), em 1976. Em 1977, cria-se o “Dia Nacional dos Secretários” em homenagem à filha do inventor da máquina de escrever, que foi a primeira a utilizar o invento. Dentre as leis, a mais significativa, em 1983, com a aprovação do Código de Ética, norteia os procedimentos de conduta da profissão no dia a dia do profissional:

Art.5º. - Constituem-se deveres fundamentais das Secretárias e Secretários:

1. Considerar a profissão como um fim para a realização profissional;
2. Direcionar seu comportamento profissional, sempre a bem da verdade, da moral e da ética;
3. Respeitar sua profissão e exercer suas atividades, sempre procurando aperfeiçoamento;
4. Operacionalizar e canalizar adequadamente o processo de comunicação com o público;
5. Ser positivo em seus pronunciamentos e tomadas de decisões, sabendo colocar e expressar suas atividades;
6. Procurar informar-se de todos os assuntos a respeito de sua profissão e dos avanços tecnológicos, que poderão facilitar o desempenho de suas atividades;
7. Lutar pelo progresso da profissão;
8. Combater o exercício ilegal da profissão;
9. Colaborar com as instituições que ministram cursos específicos, oferecendo-lhes subsídios e orientações (NEIVA; D'ELIA, 2014, p. 23).

No art. 5º do código de ética, no sexto item, vem a menção de busca de informação para prática profissional e o uso dos avanços tecnológicos, no cotidiano do trabalho para o adequado desempenho de suas funções. A lei ressalta ainda a necessidade de ser um profissional qualificado para a realidade do seu tempo e também parte atuante desse processo inovador de forma a desenvolver, cada vez mais, suas competências. Esse fato está presente em ações como a da Secretária Bette Graham, que em 1951 revolucionou algumas ações nos documentos datilografados, como o de pintar

seus erros ao datilografar com tinta, dando origem ao *Liquid Paper* – o corretivo (SUPERINTERESSANTE, 2011).

Como as demais profissões, as mudanças oriundas da tecnologia vêm trazendo ao profissional de Secretariado Executivo mudanças importantes, principalmente no que se refere às exigências intelectuais e proativas. A tecnologia está presente em todos os setores, sendo um diferencial competitivo a mão de obra qualificada denominada intangível, ou seja, a competência profissional e seu uso.

Segundo Toffler (apud NEIVA; D'ELIA, 2014, p. 143), “as mentes deverão estar mais preparadas para tomar decisões diferenciadas e rápidas, num mundo no qual a velocidade supera o tempo necessário, para obter os dados e o controle”.

As decisões devem ser sempre planejadas e devem despertar nos envolvidos confiança e credibilidade. Somente se tem controle daquilo que se conhece, que se domina. Todavia, para conhecer é preciso informações de dados que garantam uma tomada de decisão assertiva. Tomar decisões exige uma série de competências que devem fazer parte do processo de rotina de um profissional Secretário – como conhecer suas atividades, suas atribuições²⁸; soma-se a elas atualmente a necessidade de buscar as informações corretas e precisas, analisar os dados, prever situações de risco, mediar conflitos, ter acesso e disseminar informações necessárias às equipes, ser proativo, o resiliente, polivalente, entre outros. Tudo isso se espera de um profissional que tenha em suas práticas conhecimentos de suas atividades e os recursos adequados que norteiam suas ações, como as tecnologias de comunicação e informação. Portanto, o profissional deve ter um amplo domínio das atividades que lhe são atribuídas, por meio de um conhecimento elaborado, técnico e científico. De acordo com Neiva e D'Elia (2014), o

²⁸ “Art. 4º. São atribuições do Secretário Executivo: I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II - assistência e assessoramento direto a executivos; III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; V - interpretação e sintetização de textos e documentos; VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro; VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa; VIII - registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas; IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia; X - conhecimentos protocolares” (NEIVA; D'ELIA, 2014, p. 21).

secretário polivalente deve apresentar as novas características do secretário, que são as seguintes:

Quadro 2 – Características do profissional Secretário Executivo

CARACTERÍSTICA DE POLIVALÊNCIA	
AGENTE RESULTADO	DE Amplia as competências inerentes ao profissional e o maior controle no processo de gerenciamento e coordenação das informações empresariais; visão globalizada e holística, conhecendo a visão, missão, valores e metas da empresa; pratica a proatividade, tomando decisões assertivas.
AGENTE FACILITADOR	Processo de comunicação que envolve emissor, receptor, mensagem, <i>feedback</i> e a transmissão e compreensão; relacionamento interpessoal interno e externo, a utilização da Inteligência Emocional; resiliência, capacidade de resolver problemas e de tomar atitude diante as adversidades; saber negociar tendo domínio dos assuntos a serem tratados; ter uma postura ética no marketing pessoal, que envolva todas as áreas e situações da empresa; ter a prática de saber dizer “não”, de uma maneira convincente e argumentativa.
AGENTE QUALIDADE	DE Relação com cliente e fornecedor; desenvolver programas de qualidade na empresa – certificação da ISO; elaboração e controle de documentação para a implantação e ou manutenção do sistema de qualidade; excelência no atendimento ao cliente externo e interno, presencial ou a distância.
AGENTE DE MUDANÇA	Profissional preparado para as mudanças que ocorrem no mundo e na sociedade; superação no processo de mudança, pois envolve consciência da necessidade de mudar; habilidade de vencer desafios, entre os quais os tecnológicos; manter-se atualizado diante das novas competências, com formação continuada.

Fonte: Elaborado pela autora.

O quadro mostra este novo perfil do profissional Secretário Executivo e suas atribuições e funções atuais, como também a necessidade de ser um profissional que possa atuar como um líder. A liderança é uma competência importante para o profissional de Secretariado que tem como outras competências apresentadas, conforme quadro anterior, o agente facilitador, que envolve a habilidade de lidar com os conflitos internos e externos na empresa, principalmente os de relacionamento interpessoal, e a de agente de resultados, que implica, entre outros, fazer parte tanto do processo de administração como de assessor em tomada de decisão.

Neiva e D'Elia (2014, p. 150-151) dizem que a liderança do profissional Secretário deve ser compatível com o líder da atualidade, e isso envolve algumas posturas, como:

- O líder servidor desponta em situações ou ambientes em que todos são tratados como iguais;
- Nada é tão valioso quanto o auto conhecimento e a expansão das próprias capacidade de contribuir com os outros;
- Para liderar grupos heterogêneos, ele aceita a diversidade como riqueza e promove o que cada pessoa tem de melhor. Sua postura é inclusiva e apreciativa, movendo os outros para frente. Promove o crescimento conjunto como objetivo maior;
- Ele enfrenta a oposição e sustenta a moral do grupo com serenidade, suportando as pressões que recebe. Por isso, consegue ensinar tanto em ambientes favoráveis quanto hostis, quando a maioria das pessoas se deixar levar pelo descontrole emocional. [...]

Isso posto, vemos que o Secretário Executivo exerce uma liderança importante por fazer ponte entre os outros departamentos e executivos da empresa, seu perfil de líder servil, polivalente, resiliente e proativo o faz ser um profissional de excelência nas empresas.

Para a execução dessas atividades, faz-se necessário um profissional qualificado, e é sobre ele que versaremos a seguir.

4.1 A FORMAÇÃO ACADÊMICA DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

Para obter junto à Delegacia Regional do Trabalho do Ministério do Trabalho o registro de Secretário Executivo, devem-se apresentar documentos que comprovem a conclusão de graduação e/ou Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), no período mínimo de 10 anos.

Segundo dados do MEC, atualmente existem 22 universidades e instituições que ofertam o Curso de Graduação em Secretariado Executivo no Brasil, sendo o mais antigo o da Bahia, em 1969, e o de Pernambuco, que foi o primeiro curso a ser reconhecido, em 1978.

Na Universidade “Alfa”, objeto dessa pesquisa, o curso de Graduação em Secretariado Executivo é composto de grandes três eixos de ensino voltados para Gestão, em que o profissional participa do processo decisório e informacional.

O discente da instituição de característica multidisciplinar participa de pesquisa e projetos de extensão e de uma Empresa Júnior que fornece serviços em vários segmentos, como eventos, tradução de documentos em inglês e espanhol, dentre outros.

O curso tem duração de quatro anos e forma Bacharéis em Secretariado Executivo. O primeiro eixo de ensino tem como base introdutória a Comunicação Oral e a Escrita e contempla disciplinas de Língua Portuguesa, Redação Empresarial, Língua Inglesa, Língua Espanhola, Comunicação Organizacional; o segundo eixo, o Profissionalizante, capacita o estudante para a Área de Gestão – entre elas: Técnicas Secretariais, Administração das Organizações, Assessoria e Gestão de Eventos, Gerenciamento de Sistema de Informação, Gestão Secretarial, Elaboração de Projetos, dentre outras; e o terceiro eixo, que são os Conteúdos Complementares, é composto de disciplinas como Psicologia das Relações Humanas, Automação de Escritórios, Economia, Direito Empresarial, Contabilidade, dentre outras. No total são 30 disciplinas no decorrer do curso (TV UEL, 2015).

A primeira turma da Universidade “Alfa” foi em 1994, e, em 2015, os alunos ingressos são a 21ª turma. Já se formaram 18 turmas, totalizando 517 alunos e uma média de 28,72 egressos por ano. O curso foi aprovado em 1993, por meio da resolução nº 2385/93, que é composta por sete artigos, sendo o art. 4º o que decreta a primeira grade curricular do curso. O curso passou por três mudanças de grades curriculares durante os vinte anos de existência, em 2006, 2008 e 2011, tendo uma nova matriz a ser implantada em 2018. As mudanças significativas entre as matrizes se referem ao perfil do curso: em 1994, a carga horária do curso era concentrada na área de Letras, hoje o perfil é na área de Gestão.

Na reformulação da última matriz curricular em vigor na Resolução CEPE Nº 0225/2009 (UEL, 2009), que alterou o Projeto Pedagógico do Curso de Secretariado Executivo, o Capítulo I, artigo 3º, fala da essência do curso em:

[...] buscar a capacitação e desenvolver as competências dos acadêmicos, para que possam compreender as questões específicas da atuação profissional do Secretário Executivo, aperfeiçoando os aspectos científicos, tecnológicos e

estratégicos e assegurando o eficaz desempenho nas organizações, através de uma postura crítica e reflexiva.

A reformulação do Projeto Pedagógico não traz em sua narrativa a expressão *novas tecnologias*, nem há um item que ressalta a importância de sua utilização como práticas e recursos de aprendizagem, como faz, por exemplo, a Educação a Distância (EAD). No perfil do concluinte do curso, entre as competências que eles devem desenvolver, a única que menciona a tecnologia é: “utilização das técnicas secretariais, com uso adequado da tecnologia, garantindo agilidade e credibilidade no fluxo de informações”.

Na matriz curricular, há três disciplinas cuja redação contempla a palavra *tecnologia*: no primeiro ano, na disciplina Tecnologia e Sistema de Informação, com o texto “Tecnologia de processamentos e controle de classificação de documentos”; no segundo ano, nenhuma das disciplinas tem em sua narrativa a utilização da palavra ou recursos tecnológicos. No terceiro ano, a disciplina de Sistema de Informação Gerencial traz na narrativa o “uso estratégico de sistema de informações e a tecnologia” e na disciplina Automação de Escritórios, com o texto “Conceitos. Inovações tecnológicas e Organizacionais”. No quarto ano, nenhuma das disciplinas ofertadas utiliza o termo *tecnologia* em sua ementa.

Constata-se que o Projeto Pedagógico não utiliza termo relacionado às novas tecnologias, ressaltando a importância dessas práticas e sua menção em todas as disciplinas, para que as contemple na realidade do uso das NTIC no ambiente acadêmico. No último Enade, em 2012, a pontuação do curso foi nota 5, o que caracteriza que, apesar dessas observações, o curso tem tido resultado positivo no quesito de avaliação nacional.

Entre os documentos legais existentes sobre a utilização das tecnologias no Brasil, a Lei de Diretrizes e Bases (LDB/1996), no capítulo IV, da Educação Superior, no art. 43 expõe que uma das finalidades da educação superior é: “incentivar o trabalho de pesquisa e investigação e da tecnologia e da criação de difusão da cultura, e, desse modo, desenvolver o entendimento do homem e do meio em que vive”.

O Brasil participa do Programa para Avaliação Internacional de Competências de Adultos (Piaac)²⁹. Segundo o Ministério da Educação, esse programa tem como objetivo “avaliar as competências de jovens e adultos desenvolvidas ao longo do processo formativo e a relação destas com o mercado de trabalho” (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2014).

De acordo Moran (2012), as Universidades são disseminadoras do conhecimento, e seu papel na sociedade é de formadora de senso crítico e desenvolvimento social, ensino pesquisa e extensão.

O uso de novas tecnologias não é um pré-requisito, mas é um elemento integral para sobreviver na sociedade; devido a isso, em muitos países, os governos visam democratizar as tecnologias para a superação das desigualdades sociais. Esse fato está presente na Universidade de São Paulo (USP), que, inspirada em outras instituições de ensino internacional, como Harvard, Yale, Columbia, MIT e Princeton, disponibiliza e-Aulas USP a seus alunos e também à comunidade gratuitamente. São aulas em vídeo de várias disciplinas, disponibilizadas via Web, que os alunos podem acessar a qualquer hora, contribuindo para o ensino e a aprendizagem (E-AULAS, 2013).

Diante das preposições elencadas, vemos que as NTIC tendem a alterar o paradigma da relação entre professor e aluno. Sendo assim, visa identificar a importância desse tema na atualidade, no que diz respeito à utilização desses recursos inovadores para a educação com referência ao ensino e à aprendizagem na formação acadêmica.

4.2 O PROFISSIONAL SECRETÁRIO EXECUTIVO: DAS NTIC AO MULTILETRAMENTO

É indubitável que as tecnologias contribuíram de uma maneira significativa para que o perfil do profissional de Secretariado Executivo fosse desenvolvendo novas competências. Jenkins (2009) faz uma analogia do processo de convergência com a “Falácia da Caixa Preta”: todos os objetos obsoletos que já passaram pelo processo de convergência e que o autor encontra ainda em seu ambiente residencial e profissional. Tal movimento

²⁹ PIAAC é o Programa para a Avaliação Internacional das Competências de Adultos, uma avaliação internacional das habilidades de processamento de informações fundamentais necessárias para a participação na vida social e econômica das economias avançadas no século 21.

anteriormente descrito deve ocorrer no processo intelectual do profissional, diante não apenas da necessidade de utilizar as ferramentas, mas de solucionar problemas e realizar atividades, por meio das convergências que existem no seu ambiente de trabalho.

Com a evolução do profissional, da datilografia para o computador, do uso funcional do computador para o uso intelectual e das mídias para a construção de um novo saber, o profissional secretário vai passando pelo processo de resiliência em sua profissão, vê-se frente à necessidade de utilizar os dispositivos móveis e os *apps*, pois eles contribuem para com a demanda presente nas novas habilidades requeridas desses profissionais.

A otimização do tempo, com tarefas que demandavam tempo, foram sendo transformadas pelo processo de convergência e de hibridismo presentes nas NTIC. A elaboração de documentos e de cartas que são inerentes ao profissional vêm passando por esse processo convergente e híbrido, tanto na parte funcional como intelectual. No nosso entender, os pressupostos teóricos que subsidiam este trabalho nos impelem a crer que o profissional de Secretariado Executivo deve ser orientado ainda no ambiente acadêmico quanto à utilização no uso das NTIC e do multiletramento, em suas práticas profissionais.

O *e-mail* é, por exemplo, presença das NTIC no cotidiano desse profissional; anterior a esse processo dentro da empresa, para a comunicação, o Secretário Executivo precisava elaborar o documento no computador, imprimir, pegar assinatura do Executivo, muitas vezes havia em mais de uma cópia, dependendo dos setores existentes na empresa e só depois despachar para a entrega do documento que era feita por ele ou por um auxiliar. Com o *e-mail*, novas práticas foram sendo adotadas, por exemplo, o mesmo documento pode ser distribuído simultaneamente para vários setores por meio da intranet ou internet, inclusive com assinatura digital³⁰.

Segundo Marcuschi e Xavier (2010), *e-mail* é um gênero textual, de mensagem eletrônica, de característica assíncrona, podendo ser

³⁰ “A assinatura digital garante ao destinatário que o documento não foi alterado ao ser enviado (integridade) e ainda comprova a autoria do emitente (autenticidade), enfim confere maior grau de segurança, pois os documentos eletrônicos não assinados digitalmente têm as características de alterabilidade e fácil falsificação” (RIO GRANDE DO SUL, 2015).

encaminhado para várias pessoas ao mesmo tempo, por diferentes tipos de arquivos das hiperfídias, com baixo custo. Nessa perspectiva de trabalho com o *e-mail*, o profissional Secretário Executivo deve ter, entre outros, o cuidado de não encaminhar *e-mail* para o destinatário errado e conhecer a *netiqueta* das novas tecnologias, como evitar escrever palavras em letras maiúsculas, que significa “gritar”; além disso, quando encaminhar mensagens para mais de um destinatário, utilizar a opção com cópia oculta (cco), evitando, assim, divulgar o endereço eletrônico das pessoas para quem foi enviada a mensagem.

Ainda nesse exemplo, o *e-mail* gera uma expectativa de *feedback* entre os usuários, o que muitas vezes gera a necessidade de acionar a confirmação de leitura pelo receptor. Atualmente, o *e-mail* está sendo substituído por *apps* mais simultâneos, como o *Skype*, *WhatsApp*, *Google Hangout*, dentre outros, que disponibilizam várias funções e favorecem uma troca mais rápida de mensagens e de *feedback*, em que o multiletramento se faz presente.

Além das cartas, que fazem parte no seu cotidiano e a elaboração de textos multimodais, uma das funções mais presentes no cotidiano do profissional Secretário Executivo é o controle de agenda. A agenda de um Executivo exige uma sintonia perfeita entre ele e o profissional Secretário; a distração e o esquecimento nessa função acarretam prejuízo à empresa e um descontentamento do superior. Um dos controles de agenda anterior às tecnologias exigia do profissional tempo e, acima de tudo, atenção. Muitos profissionais de secretariado trabalhavam com mais de uma agenda, a da empresa, a dele e a do Executivo. Tudo o que o profissional anotava na agenda do Executivo anotava na dele; tudo o que o Executivo anotava em sua agenda o profissional verificava todo final de tarde para transcrever as mudanças e as novas informações.

No percurso apresentado, vimos que agenda demandava um tempo enorme e causava dificuldade de controle, principalmente quando o Executivo viajava e alterava sem aviso, o que prejudicava os compromissos previamente agendados. A tecnologia transformou essa relação consideravelmente, principalmente com os aplicativos que podem ser

acessados por *tablets* e celulares, pois eles possibilitam a interação de agenda em grupo gratuitamente³¹.

Diante do novo contexto, temos o computador, o celular e o *tablet* sendo usados como ferramentas eficazes para a informação ser simultânea. Outra facilidade é o envio de documentos por *e-mail* para o executivo sem a necessidade de carregar papéis desnecessários e o recurso de salvar os documentos em ambiente *nuvem*, para ser acessado em qualquer computador e celular, práticas presentes em uma comunicação muito mais eficaz e segura.

Com isso, o Secretário Executivo ganhou tempo e habilidades novas, diante das suas competências, mas é necessário ter o conhecimento de qual *app* utilizar nas tomadas de decisões do profissional, conforme a realidade do seu ambiente de trabalho diante das novas tecnologias e dos multiletramentos.

O mesmo ocorre em reuniões, cuja ausência do Executivo não é mais um *sine qua non*, ou seja, imprescindível para a sua realização física, podendo ser feita por uma tela de computador, *tablet* e celular, utilizando-se de aplicativos gratuitos em algumas funções e de fácil acesso, com uso da *internet*.

O agendamento de viagens também foi transformado pelas NTIC; a confirmação, muitas vezes via telefone, demandava um tempo e gerava erro na informação, pois muitas vezes a reserva era confirmada, mas o Executivo, ao chegar a seu destino, era surpreendido, por a reserva não ter sido efetivada. Esse erro, muitas vezes, era atribuído à falha no processo do profissional Secretário. Hoje, todo o processo é feito *on-line*, havendo a possibilidade, inclusive, de acesso à imagem 3D do quarto, do hotel e sua área de lazer, dentre outros, além de mensagem *on-line* de confirmação, por meio de novas formas de comunicação presentes na sociedade atual.

Outro aspecto diz respeito às NTIC presentes no dia a dia das pessoas, como a previsão do tempo, no período de viagem, fornecida por *apps*³², possibilitando ao profissional Secretário Executivo analisar prováveis

³¹ Exemplos de *apps* gratuitos: Wunderlist, o Sunrise, Google Calendar, iCal e Todosit, os cinco mais utilizados e todos gratuitos (SAGE, 2015).

³² Entre os mais utilizados estão os: Climatempo, WeatherBug, YoWindow, Swackett, Yahoo! Tempo e Galo do tempo, dentre outros (PEROSSI, 2015).

problemas de voo por mau tempo, remarcar a viagem ou, até mesmo, mudar o itinerário.

Entre os *apps*, há os que oferecem quase todos os serviços, desde lembrete do que você deve levar em sua mala, como organizá-la, até agenda e localização de lugar, como hospital ou hotel, restaurantes, promoções, entre outros³³.

Atualmente, o profissional de Secretariado Executivo, ao elaborar os documentos, deve levar em conta as NTIC que melhor se enquadram naquela ocasião. Segundo Rojo (2004, p. 31),

[...] compreender e produzir textos não se restringe ao trato do verbal (oral ou escrito), mas à capacidade de colocar-se em relação às diversas modalidades de linguagem – oral, escrita, imagem em movimento, gráficos, infográficos – para delas tirar sentido.

O profissional Secretário Executivo também elabora e promove atividades envolvendo treinamento de pessoal. As NTIC promovem recursos que facilitam cursos que mesclam o presencial e a EAD e interagem neles. Muitos treinamentos podem ser realizados em ambiente *Moodle*, com horário pré-determinado, podendo haver uma interação síncrona ou assíncrona.

Além de otimizar tempo e dinheiro, o ambiente favorece que a aprendizagem seja compartilhada por todos os envolvidos, diminuindo barreiras e promovendo uma formação a todos os colaboradores entre a matriz e as filiais de qualquer lugar do planeta.

Diante das preposições elencadas, o profissional Secretário Executivo deve desenvolver técnicas dos hipertextos que favoreçam um treinamento eficaz, com *links* que direcionem o leitor ao objetivo desejado.

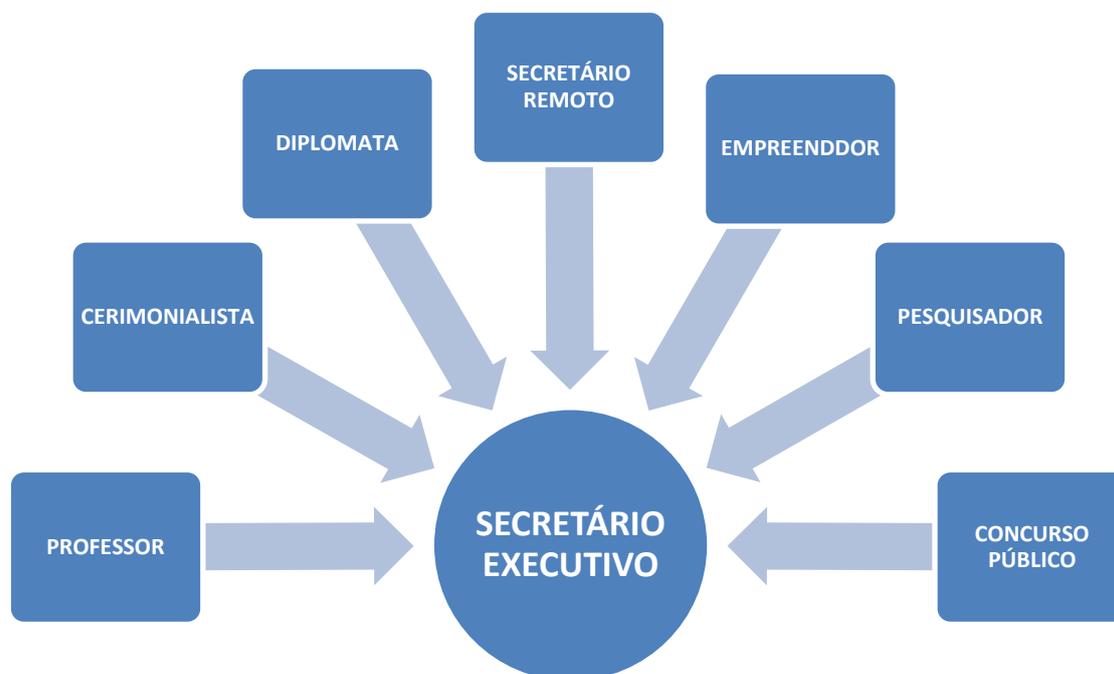
Nesse cenário, os treinamentos visam à qualidade total da empresa e disseminam a visão, objetivos e valores da empresa, conceitos estes importantes para o *marketing empresarial*, que faz parte das competências do Secretário como Agente de Qualidade. Dentre as funções do profissional nessa atividade está presente a elaboração de documentos que permearão as ações do processo de qualidade total, e cabe ao profissional

³³ Os cinco mais utilizados: EasyTaxi, Hotel Urbano, Decolar, Tam e o Google Earth (SAGE, 2015).

elaborá-lo dentro de um modelo que contemple a realidade atual, a do multiletramento.

Dentre as atividades profissionais que o Graduado em Secretariado pode vir a exercer, citamos a seguir as mais destacadas:

Figura 2 - Atuação profissional do Secretário Executivo



Fonte: Elaborado pela autora.

- Secretário Remoto – Habilidades da era digital, o profissional realiza as suas atividades por meio de um *home office*. Seu público-alvo abrange pequenas empresas, empresários no início de carreira e aqueles que visitam a cidade a negócio e necessitam de assessoria.

- Cerimonialista – Organizador de Eventos, desenvolvendo a atividade dentro de uma empresa ou sendo um empreendedor e abrir a sua própria empresa. Esta atividade exige que o profissional Secretário tenha habilidades e competências de gestão, que envolve uma organização de um evento de grande, médio e pequeno porte.

- Empreendedor – tem a sua própria empresa que presta serviços como: assessor, consultor, promotor de eventos, dentre outros.

- Pesquisador – desenvolve atividades relacionadas ao profissional e à profissão, com o intuito de promover a profissão e disseminar

conhecimento acerca da área, por meio de palestras, livros e *sítes* direcionados aos profissionais com grupos de discussão.

- Concurso Público – o profissional pode também seguir carreira pública como Secretário Executivo, diplomata, professor, atua na área administrativa, dentre outras possibilidades relacionadas com a área.

- Diplomata – cargo muito almejado pelos profissionais, para o qual é necessário fazer uma pós-graduação *stricto sensu* e realizar um concurso cuja aprovação permitirá seguir a carreira de Segundo Secretário, Primeiro Secretário, Conselheiro, Ministro de Segunda Classe e Ministro de Primeira Classe (Embaixador).

- Professor – Ministra aula em nível de Graduação e Profissionalizante no Ensino Médio e Superior. No ambiente, desenvolve projetos de pesquisa, ensino e de extensão, podendo também ser palestrante e pesquisador.

Decorrente das novas possibilidades de carreira permitidas pela profissão, o profissional deve ter, em seu perfil, competências e habilidades que o possibilitam exercer as suas funções com eficiência e eficácia, diante das NTIC e do multiletramento.

Apresentaremos, a seguir, as atividades principais do profissional e sua relação com o multiletramento e as NTIC:

Figura 3 - As NTIC e o Multiletramento nas atividades Profissionais do Secretário Executivo



Fonte: Elaborado pela autora.

Para o desempenho das novas competências que se fazem necessárias no profissional Secretário Executivo, é preciso que eles tenham acesso às NTIC e aos multiletramento nelas presentes. Para tanto, considerando que é a academia que a prepara, cabe à Universidade se preparar de forma mais adequada para que o discente tenha acesso a esses conhecimentos de aplicabilidade.

Na perspectiva apresentada, NTIC auxiliam em muitas rotinas nas atividades do profissional. O *Google* possui *apps* que auxiliam no *Marketing* da empresa, por exemplo, o *Google Adwords*³⁴. Este *app* auxilia na publicidade virtual quase gratuita, por meio da qual a empresa coloca seu anúncio ou evento e só paga quando uma pessoa acessar ou clicar aquela informação; também possui uma especificidade que o profissional Secretário pode desenvolver com destreza, que é saber fazer a seleção lexical adequada,

³⁴ O *Google AdWords* fornece benefícios significativos para os empresários, inclusive o que melhor se encaixa para cada perfil. No Turbo Site (2015), há informações de como ele pode contribuir para que, ao utilizá-lo, o cliente se beneficie de um maneira mais abrangente para atingir o seu objetivo.

considerando-se os efeitos de sentido que se pretende criar, bem como é preciso saber selecionar as informações necessárias para o anúncio, como telefone e endereço. Esses detalhes fazem com que o usuário, ao realizar a busca, ligue para a empresa e não clique no anúncio com o objetivo pegar informações simples da empresa como o endereço e telefone, o que irá gerar um custo desnecessário no anúncio.

O profissional Secretário no seu ambiente de trabalho também pode desenvolver dentro da empresa a função de elaborar documentos promocionais que irão ser colocados nesses ambientes virtuais, onde muitos hoje vendem e demonstram seus produtos e serviços pelo *e-commerce*, ou seja, pelo comércio eletrônico, que se utiliza das mídias disponibilizadas pelo computador, *tablets* e celulares. Para tanto, o profissional precisa conhecer tanto as novas ferramentas utilizadas nesse ambiente virtual e seus termos, além da linguagem da internet, quanto os *links*, vídeos, ou seja, é necessário um amplo conhecimento sobre hipertexto e multiletramento. Por isso, é premente que o profissional de Secretariado Executivo se integre acerca das novas formas de ler e escrever, bem como de elaboração dos documentos, nas diversificadas esferas de atividade humana, a tal ponto que o objetivo central da interação seja atingido: ser compreendido pelo outro.

Os documentos então elaborados pelo profissional Secretário Executivo, presentes na maioria das NTIC, permitem que outras formas de ler e escrever comecem a ser pensadas para esse profissional, como a do multiletramento, e que essas novas práticas possam ser inseridas pelos docentes na formação desses profissionais. Rojo (2012) e Santaella (2014b) falam desse processo que Jenkins (2009) define como cultura de convergência, como hibridismo. Para as autoras, hibridismo tem características de misturas de culturas, cruzamentos de coisas diferentes diante das novas tecnologias, integrando recursos, espaços. Podem-se citar nesse contexto as linguagens híbridas presentes na era digital, utilizadas nas redes sociais e nas mídias, sobretudo na arquitetura dos textos denominados contemporâneos.

Segundo Rojo (2013), umas das características do multiletramento é que os textos são interativos e colaborativos. Essas ações modificam as relações de controle dos textos ali produzidos, são híbridos fronteiriços, ou seja, presentes no ciberespaço.

De acordo com Lévy (2004, p. 37), no ambiente do ciberespaço “todas as mensagens se tornam interativas, ganham uma plasticidade e têm uma possibilidade de metamorfose imediata”. Alguns programas e *apps* acessados nos aplicativos móveis favorecem essa nova concepção de “bens imateriais” de apropriação do que é coletivo de metamorfose como o *GoogleDocs*, o *Prezi*, o *YouTube* e o ambiente em *nuvem*, entre outros.

Dentro desse universo criado e recriado humanamente via ciberespaço, há a presença constante de textos e documentos compartilhados pela inteligência coletiva, auxiliando que novos paradigmas sejam criados em práticas essenciais no processo de ensino e aprendizagem. Segundo Moran (2012, p. 63),

Ensinar com as novas mídias será uma revolução se mudarmos simultaneamente os paradigmas convencionais de ensino, que mantém distante professores e alunos. Caso contrário, conseguiremos dar um verniz de modernidade, sem mexer no essencial. A internet é um novo meio de comunicação, ainda incipiente, mas que pode nos ajudar a rever, a ampliar e a modificar muitas formas atuais de ensinar e de aprender.

Na perspectiva de Moran (2012), não podemos ignorar que novos paradigmas precisam ser construídos na relação entre aluno e professor diante da contemporaneidade, que as novas mídias devem fazer parte do ambiente acadêmico na construção do novo aprender e ensinar.

Mediante ao exposto, tendo em vista nossa vivência teórico-prática na área de Secretariado Executivo, defendemos que muitos dos dispositivos móveis utilizados venham a contribuir para a construção desse novo paradigma na elaboração de um texto híbrido, utilizando mensagem de voz, foto, um anexo de um arquivo *Word*, um *link*, um vídeo com imagens, sons e movimento, dentre outras possibilidades.

Assim, o desafio é, cada vez mais, saber definir e utilizar o melhor recurso, mídia e texto para determinada situação interativa. Logo, premente se faz que o aluno aprenda a exercer, com competência, a sua função profissional; ele precisa estar cômico de que computador, *tablets* e celular estão redefinindo as novas competências e habilidades da profissão de Secretariado Executivo de uma maneira que será muito mais significativa do que a inserção do computador na década de 80 e 90. Portanto, o processo de

ensino e aprendizagem do ambiente acadêmico deve nortear os discentes para as novas competências.

Tendo discorrido sobre a profissão que envolve o Secretário Executivo, bem como estabelecido fios discursivos com as novas tecnologias, a seguir apresentamos a metodologia de pesquisa adotada neste trabalho, bem como faremos a análise dos dados coletados.

5 PERCURSO METODOLÓGICO

Neste capítulo, apresentamos o percurso metodológico traçado para a realização desta pesquisa³⁵, no intuito de alcançarmos os objetivos já elencados no diálogo inicial. Para tanto, organizamos esta parte da seguinte forma: iniciamos descrevendo a trajetória acadêmica, do sujeito-observador à construção do sujeito-pesquisador; descrevemos os procedimentos metodológicos, explicitando a área na qual este trabalho se inscreve; e, por fim, a análise dos dados da pesquisa.

O universo da pesquisa é definido como o conjunto de indivíduos que têm pelo menos uma característica em comum. Com a necessidade de analisar o perfil dos alunos ingressos do Curso de Secretariado Executivo, quanto ao conhecimento e utilização das novas tecnologias no processo de ensino e aprendizagem e na formação do profissional de Secretariado Executivo, a metodologia utilizada foi uma pesquisa qualitativa, descritiva, analítica, iniciada por meio de procedimentos metodológicos científicos.

A pesquisa qualitativa, de fundamentação teórica, fenomenológica, pode usar recursos aleatórios para fixar a amostra. Isto é, procura uma espécie de representatividade do grupo maior dos sujeitos que participarão no estudo.

É composta da escolha de um problema, uma coleta e a análise das informações obtidas, havendo flexibilidade nas etapas e análise dos dados. À medida que as informações são coletadas ocorre a interpretação, se tornando, então, uma pesquisa flexível (TRIVINOS, 1987, p. 132).

No que se refere ao percurso metodológico, ele tem como finalidade apresentar quais são os movimentos da pesquisa, conforme o quadro a seguir:

³⁵ Justificamos o enquadramento desta pesquisa nessa categorização tendo em vista que a pesquisadora é a professora dos alunos sujeitos e foi quem elaborou, aplicou e analisou os dados apresentados.

Quadro 3 – Percurso metodológico - movimentos da pesquisa³⁶

(A) Movimento inicial	1) Prática Social Inicial	Descrição prévia dos sujeitos da pesquisa – alunos egressos do Curso de Secretariado Executivo.
	2) Teoria	Busca de suportes teóricos que nos auxiliem a compreender o fenômeno objeto de nossa investigação, com o uso das NTIC.
	3) Prática Social Final	Interferência na realidade encontrada, com a mediação do construto teórico apreendido.
(B) Movimento investigativo	1) Prática Social Inicial	Estudo investigativo do contexto acadêmico em que se inserem os sujeitos da pesquisa.
	2) Teoria	Estudo investigativo dos aportes teórico-metodológicos que sedimentam a pesquisa, como leis vigentes e orientação de órgãos nacionais e internacionais quanto ao uso das NTIC no processo de ensino e aprendizagem.
	3) Prática Social Final	Estudo investigativo de práticas de ensino e do processo evolutivo do profissional de Secretariado quanto ao uso dos dispositivos móveis, as NTIC e as novas terminologias utilizadas.
(C) Movimento Geração de dados de pesquisa	1) Prática Social Inicial	Pesquisa diagnóstica com documentação indireta e direta.
	2) Teoria	Pesquisa epistemológica com documentação indireta e direta, sendo bibliográfica e documental.
	3) Prática Social Final	Pesquisa de intervenção, com documentação direta, por meio de elaboração e aplicação de questionário.

Fonte: Adaptado de Nantes (2014).

Enquanto ferramenta de pesquisa, recorreremos ao questionário com questões abertas e fechadas, caracterizando-se como uma intervenção mista, alternando entre as perguntas fechadas, que apresentaram uma objetividade nas respostas dos sujeitos pesquisados, com as perguntas abertas, que nos possibilitaram aprofundar mais nos dados da pesquisa e nas informações obtidas.

³⁶ Para os movimentos da pesquisa, levamos em consideração as propostas presentes nas Diretrizes Curriculares do Estado do Paraná (PARANÁ, 2008), as quais se ancoram na Pedagogia Histórico-Crítica, a partir dos estudos de Saviani (2008), levados a campo por meio da aplicação de um Plano de Trabalho Docente, conforme proposto por Gasparin (2007).

O questionário é um instrumento de pesquisa que possibilita colher informações sobre determinado assunto e, assim, analisá-los em busca de respostas acerca do objeto de pesquisa. Conforme Cervo, Bervian e Silva (2007, p. 48), “o questionário é o instrumento mais utilizado para obter coleta de dados”. Por meio do questionário foi possível adquirir informações necessárias sobre o conhecimento dos sujeitos pesquisados.

Após a obtenção dos dados, realizou-se uma análise que consistiu na organização e seleção dos dados obtidos na pesquisa, fornecendo respostas ao problema investigado.

De acordo com Gil (2006), o recurso de interpretar dados tem o propósito de fazer a ligação das informações com outros conhecimentos previamente obtidos, que devem ser separados em seus aspectos básicos e submetidos a uma reflexão.

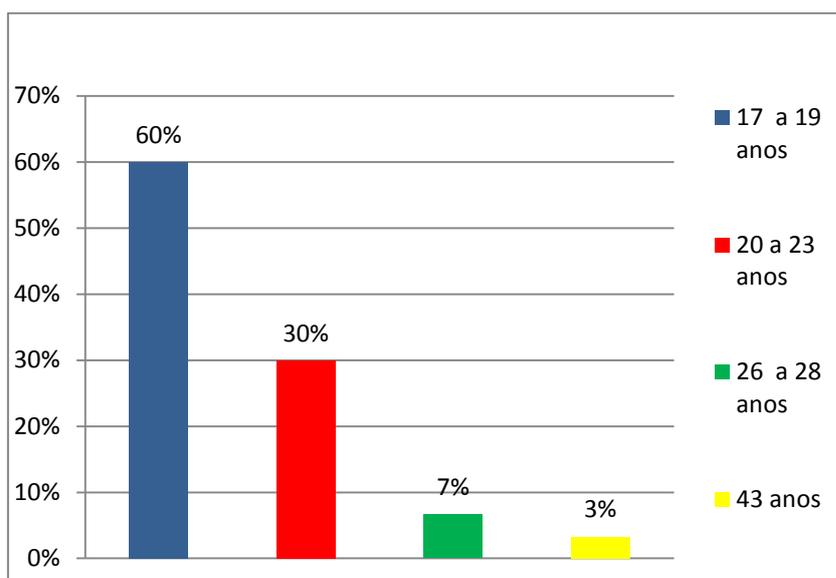
A teoria foi fundamentada entre os autores apresentados nesta pesquisa, visto que foram confrontados, pontuando-se os pontos de vistas ora convergentes, ora divergentes, com a finalidade de aproximar ao que mais se adequou aos objetivos da pesquisa, no que se diz respeito à sua veracidade.

Na sequência, a apresentação dos dados da pesquisa analisando as informações dos alunos do primeiro ano de Graduação de Secretariado Executivo da Universidade “Alfa” será nosso próximo passo a ser descrito.

5.1 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA

Neste item serão apresentados os resultados obtidos por meio dos questionários aplicados aos alunos ingressos do Curso de Graduação de Secretariado Executivo, tabulados em forma de gráficos e quadros cujas enunciações são objeto de nossa pesquisa.

Gráfico 2 – Faixa Etária



Fonte: Elaborado pela autora.

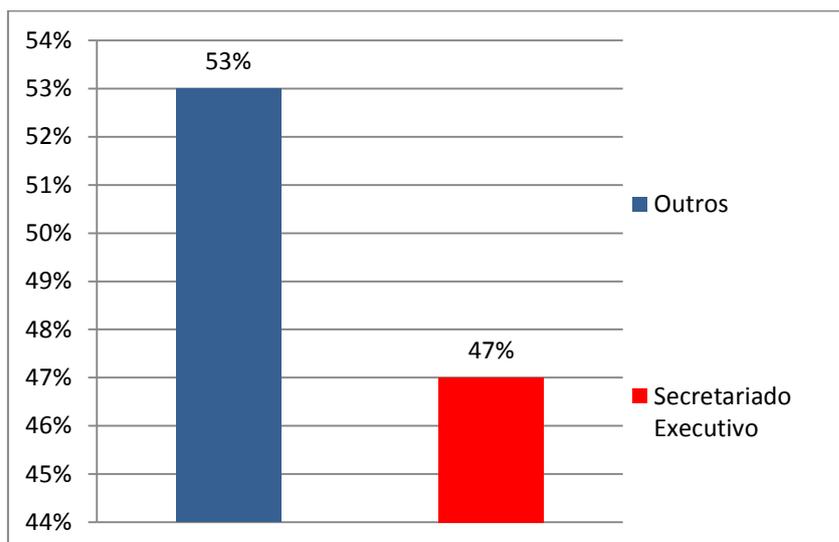
O gráfico apresenta que 60%, ou seja, 18 alunos ingressos no Curso de Secretariado Executivo no ano de 2015 apresentam uma faixa etária de 17 a 19 anos; 30% apresentam uma faixa etária de 20 a 23 anos; e o mesmo percentual encontra-se na faixa etária de 26 e 28 anos e 3% 43 anos³⁷.

Os dados indicaram que a denominada geração Z prevaleceu, ou seja, os nativos digitais, visto que a faixa etária aponta que mais da metade da turma pertence a uma faixa etária jovem. Além disso, foi possível analisar e comparar com outros dados importantes, como os relacionados às Gerações X, Y e Z.

No gráfico a seguir, investigou-se a opção do aluno pelo Curso de Secretariado; foi uma ação que fez parte de um projeto de vida, no sentido de ser a 1ª opção. Vejamos:

³⁷ Caracterizam a Geração Y os discentes de 26 e 28 anos e X a de 43 anos. Conforme enunciado no Capítulo I.

Gráfico 3 – Opção Vestibular



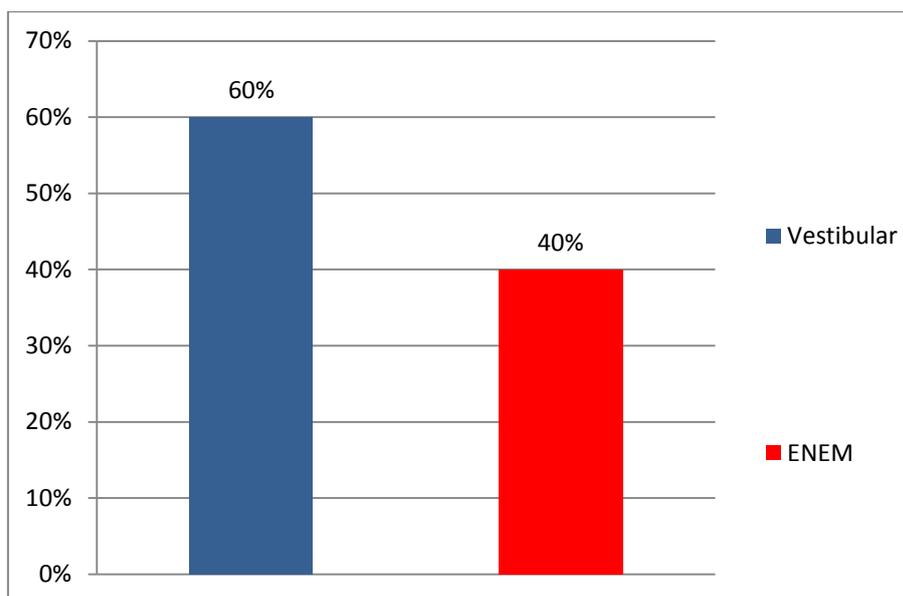
Fonte: Elaborado pela autora.

Dentre os 30 respondentes, verificou-se que 53% dos alunos fizeram como primeira opção outros cursos, e 47% fizeram primeira opção pelo Curso de Secretariado Executivo.

A escolha do curso reflete a aptidão para a profissão a ser exercida. Nos dados apresentados prevaleceu como 1ª opção outros cursos, o que pode sugerir a possibilidade de o educando não ter o perfil necessário para exercer a profissão. No entanto, a 2ª opção é um número expressivo entre os entrevistados.

Abaixo, verificaremos como ocorreu o ingresso desses alunos na instituição.

Gráfico 4 – Ingresso no curso



Fonte: Elaborado pela autora.

Dos sujeitos pesquisados, 60% ingressaram na Universidade pelo concurso vestibular e os outros 40% pelo processo seletivo o ENEM³⁸. A nossa prática pedagógica nos aponta estar havendo uma mudança no comportamento dos ingressantes do curso superior, no sentido de muitos terem feito cursos preparatórios para o ENEM, ao invés de curso para o vestibular.

Os índices de aprovação nos cursos vestibulares pela Universidade “Alfa” vêm passando por transformações quanto ao ingresso desses alunos. Atualmente, a vaga ofertada não é preenchida na totalidade pelo teste seletivo vestibular; as vagas remanescentes são preenchidas pelos resultados do Enem.

Outro fator a ser observado, e que necessita de maior aprofundamento científico, é o fato de alguns cursos da faculdade, e não apenas o pesquisado, não estarem conseguindo preencher o número de vagas ofertado pelo vestibular, talvez pela lacuna existente entre os saberes ofertados no ensino médio e os cobrados no vestibular. No vestibular de 2015, foram ofertadas pela Universidade “Alfa”, 578 vagas remanescentes em vários

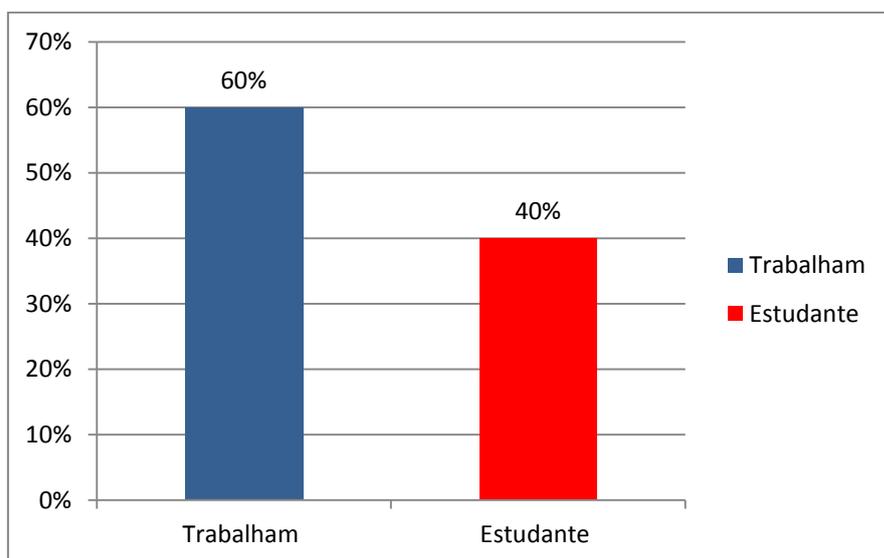
³⁸ Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM), criado em 1998, “é utilizado como critério de seleção para os estudantes que pretendem concorrer a uma bolsa no Programa Universidade para Todos (ProUni). Além disso, cerca de 500 universidades já usam o resultado do exame como critério de seleção para o ingresso no ensino superior, seja complementando ou substituindo o vestibular” (BRASIL, 2015).

cursos. Essa possível deficiência nos conteúdos programáticos pode estar associada às dificuldades com os índices do PISA, apresentadas no capítulo 3; nele, o Brasil, dos 65 países participantes, ficou em 58º lugar, sendo que 49,2% dos alunos brasileiros não alcançaram o nível 2 do índice que vai até 6, no que se refere à interpretação de texto.

Esse índice nos faz refletir sobre os objetivos específicos desta pesquisa, que é, entre outros, verificar a importância das NTIC no processo de ensino e aprendizagem do Curso de Secretariado, que envolve o leitor ubíquo, conforme postulado por Santaella (2014b).

A seguir, dados quanto às atividades profissionais dos alunos ingressos.

Gráfico 5 – Situação profissional dos respondentes



Fonte: Elaborado pela autora.

Apesar de a maioria dos estudantes ser muito jovem, a pesquisa revela que 60% dos respondentes trabalham, o que reflete suas necessidades e condição social. Entre elas, a necessidade de um curso noturno e as alternativas no processo de ensino, como, por exemplo, atividades presenciais e a distância. Ademais, o fato de trabalharem pode ser um fator facilitador para a aquisição das ferramentas tecnológicas, visto que quanto mais atual maior o valor de mercado.

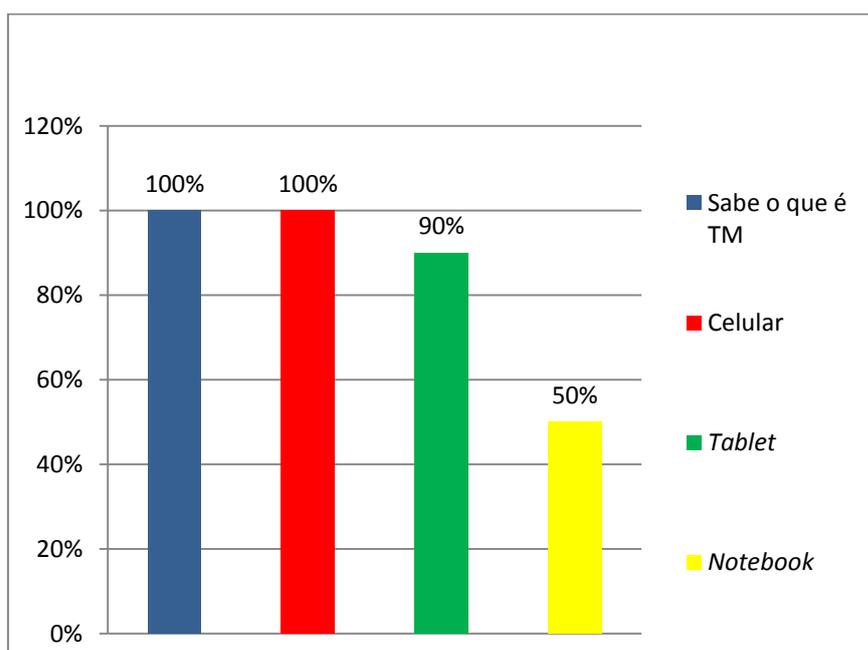
O profissional de Secretariado Executivo tem em suas atividades várias atribuições de conhecimentos diversificados, exigências para

um profissional multifuncional, de atitudes proativas, de conhecimentos tecnológicos, como o GED, e dos *apps* dos dispositivos móveis, apresentados nos capítulos 2 e 4 desta pesquisa, que auxiliam profissionais de várias áreas entre elas, o de Secretariado Executivo. Sua qualificação deve acompanhar as mudanças que ocorrem no mercado de trabalho, com cursos e treinamentos. Diante das realidades de um profissional com habilidades atualizadas, procuramos conhecer o perfil dos alunos ingressos quanto ao curso de capacitação relacionado ao Curso de Secretariado Executivo que antecedeu ao de graduação.

Dentre os respondentes, apenas seis alunos já haviam realizado curso referente ao tema da graduação, entre os mencionados: Gestão Pública; Curso de Ensino Médio Integrado em Administração; Técnico em Secretariado Executivo; Gestão Empresarial; Auxiliar Administrativo e de Escritório; e Assistente Administrativo. Esses dados nos permitiram verificar o perfil do aluno ingresso e seus conhecimentos de práticas inerentes ao profissional de Secretariado.

Entre os levantamentos dos conhecimentos prévios dos alunos, buscamos identificar também seus conhecimentos em Tecnologia Móvel (TM). Obtiveram-se esses dados:

Gráfico 6 – Tecnologia Móvel (TM)



Fonte: Elaborado pela autora.

Todos os sujeitos da pesquisa conhecem o que é TM e, apesar de não solicitados, todos citaram acesso ao celular, 90% citaram o *tablet*, e 50%, o *notebook*.

O conhecimento dessas ferramentas pelos sujeitos pesquisados é importante para a sua formação profissional, visto que a tecnologia vem modificando as relações humanas e, principalmente, as do trabalho, ligadas à globalização.

As relações do mundo se impactaram com o termo *globalização* na década de 70 e 80. A economia foi uma das áreas que mais vivenciaram o efeito desse acontecimento, fato presente na atualidade e impactado ainda mais por um processo de comunicação veloz por meio da internet, como o do “Efeito Tequila”, em 1994, no México, quando a crise foi sentida por outros países emergentes, como o Brasil.

A tecnologia da internet possibilitou que os produtos existentes ganhassem formatos diferentes, funções diferentes e, pode-se até dizer, uma alma diferente. É o que Jenkins (2009) chama de cultura da convergência³⁹.

Assim, não apenas uma área foi beneficiada, mas o mundo não consegue mais pensar e agir sem a ferramenta da internet. A tecnologia pode ser comparada a um coração pulsante de objetos que se alimentam dela. A frase que diz que ninguém é uma ilha⁴⁰ nunca fez tanto sentido; podemos dizer que o isolamento é uma opção distante, pois, mesmo sozinhos em nosso quarto, podemos estar mais conectados do que nunca.

Dessa forma, nota-se que a tecnologia móvel faz parte hoje do dia a dia da maioria das gerações. Mesmo os que têm dificuldade lidam, em seu cotidiano, com um dispositivo móvel. Os jovens, grandes consumidores dessas tecnologias, são os alunos ingressos nas universidades, como os sujeitos desta pesquisa. Trata-se de jovens cheios de anseios e expectativas, portadores de uma grande facilidade em lidar com a tecnologia, em vivenciar o novo com outro olhar, sem as dificuldades presentes na geração X.

³⁹ Convergência, segundo Jenkins (2009), é a palavra que define mudanças tecnológicas, industriais, culturais e sociais no modo como as mídias circulam em nossa cultura.

⁴⁰ A frase dita pelo poeta inglês do século XVI, John Donne, em seu famoso texto “Meditações XVII”, faz uma menção sobre o homem interligado em suas emoções, solidão e experiências e seu meio ambiente (DONNE, 2015). Hoje, o homem do século XXI está interligado e conectado pela rede de computadores, celulares e outras ferramentas via internet.

Nesta pesquisa, destacou-se que o dispositivo móvel celular é a TM mais utilizada pelos sujeitos pesquisados. O celular é o grande percussor dessa onda de comunicação virtual nas redes sociais. Os jovens não conseguem se desligar dos aparelhos. Segundo a Anatel, em abril de 2015, o Brasil apresentou 283,5 milhões de acessos móveis, o que representa 1,38 linha por habitantes (LANDIM, 2015).

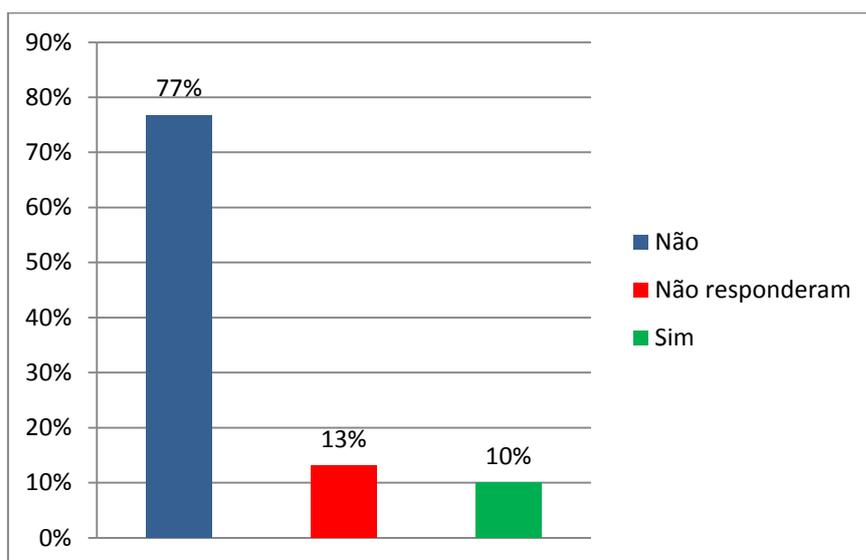
Entre os sujeitos pesquisados, podemos perceber que o modelo de computador *tablet* é citado como a segunda TM mais conhecida, em uma porcentagem de 90%. Esta ferramenta é um computador portátil e de fácil acesso, que possui suas especificidades importantes, como o manuseio e agilidade em várias atividades, como o seu transporte.

Nota-se que o *tablet* vem ganhando espaço entre os consumidores de computadores, por possibilitar uma facilidade ainda maior no transporte, peso e tamanho em relação ao *notebook*. Dados do site G1, de abril 2014, apresentam uma pesquisa liderada pelo Professor Fernando S. Meirelles, da Fundação Getulio Vargas (FGV-EAESP), informando que, dos “136 milhões de computadores vendidos no Brasil para empresas e usuários, 13% são tablets (18 milhões)” (G1, 2014a). A principal observação é a substituição dos computadores de mesa pelos *tablets*. Trata-se de uma ferramenta que pode ser utilizada para leitura, fórum, videoconferência, troca de mensagens simultâneas pelos aplicativos disponíveis gratuitamente ou pagos, com a vantagem de ser carregado para todo o local.

Hoje, além das interfaces⁴¹, os aplicativos são, sem dúvida, um item que direciona os jovens tanto com relação à escolha do modelo do computador quanto do celular, item este presente no próximo gráfico.

⁴¹ Segundo Lévy (1999, p. 27), interfaces são “aparatos materiais que permitem a interação entre o universo da informação digital e o mundo ordinário”.

Gráfico 7 – Aplicativos do celular



Fonte: Elaborado pela autora.

Dentre os sujeitos pesquisados, 77% disseram não conhecer e/ou utilizar todos os *apps* do celular. Os aparelhos, além de trazer a alma tecnológica da internet, ofertam, muitas vezes gratuitamente, aplicativos que podem ser utilizados nas tecnologias móveis, entre eles o celular. Esses *apps* podem contribuir em várias atividades no cotidiano das pessoas, como já mencionado, desde atividades para entretenimento, agendas e estudos de idiomas, como o *Duolingo*, que é gratuito e com o qual se podem aprender vários idiomas, como inglês, espanhol, francês, dentre outros.

Solicitamos que citassem os aplicativos mais utilizados no celular, e, em ordem decrescente, os aplicativos mais utilizados foram: *WhatsApp*, *Facebook*, *Câmera* e *Instagram*.

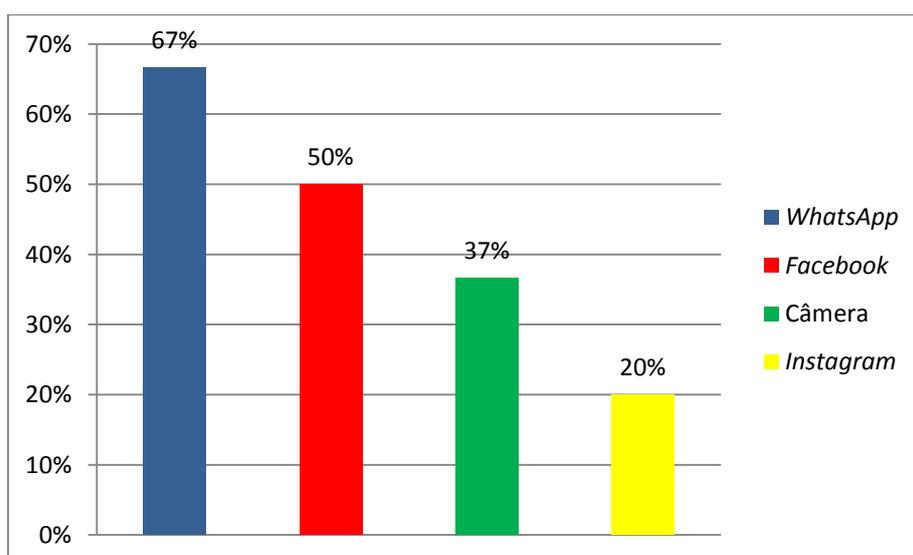
Essa indagação objetivou verificar quais aplicativos eram mais utilizados e como eles podem ser utilizados no processo de ensino e aprendizagem desses alunos. As práticas educacionais devem sempre partir do conhecimento prévio do educando, ou seja, daquilo que ele conhece sobre o tema, área, técnicas e práticas conhecidas. Apresentados como conhecimentos primitivos ou naturais por Vygotsky (1999), o autor define essas experiências de propriedades físicas atreladas ao aprendizado do aluno “do seu próprio corpo e dos objetos que o cercam e a aplicação desta experiência ao uso de instrumentos”, que, na atualidade, se referem às NTIC.

Os dados possibilitam também um direcionamento das técnicas que o docente pode realizar em sala de aula e extraclasse. O uso do celular, como mencionado no gráfico 7, e o uso das novas tecnologias são objetos de pesquisa no mundo e apoiados por instituições internacionais, como a UNESCO, conforme apontado nas pesquisas apresentadas (UNESCO, 2013).

O conhecimento dos aplicativos pode favorecer significativamente as práticas pedagógicas como no processo de leitura e do multiletramento dos alunos ingressos do Curso de Graduação da Universidade “Alfa”, pois, como exposto no Capítulo 3 desta pesquisa, o profissional de Secretariado Executivo diante das novas competências, faz uso de ferramentas presentes nesse dispositivo móvel.

Apresentamos, a seguir, os índices dos mais citados acima e sua possível utilização em práticas de ensino.

Gráfico 8 – Os aplicativos mais utilizados



Fonte: Elaborado pela autora.

Os dados apresentam que 67% dos sujeitos pesquisados citaram o *app* WhatsApp como o mais utilizado no dispositivo móvel celular, sendo este gratuito.

O WhatsApp hoje é um dos aplicativos mais utilizados como meio de comunicação. Segundo dados da revista *Exame* (CAPELAS, 2014), há 600 milhões de usuários do WhatsApp no mundo. Este aplicativo possibilita troca de mensagens escritas e faladas, ligação gratuita, uso de imagens, etc. É

o aplicativo mais usado pelos jovens e um grande aliado nas empresas que pretendem otimizar tempo e dinheiro, sendo reconhecido recentemente como uma forma legal de compra e venda de imóvel, e por meio do qual vários outros processos administrativos podem ser utilizados. No processo de ensino e aprendizagem, pode ser criado grupo de estudo com interação assíncrona e síncrona, além de utilização de imagem, som, voz, dentre outros.

O Facebook foi citado por 50% dos sujeitos pesquisados como o segundo *app* mais utilizado no celular. Além de ser um *network*, é utilizado por muitas empresas para divulgar seus produtos e verificar o perfil dos candidatos a vaga de emprego.

De acordo com Bottoni (2013), em entrevista a um diretor de Recursos Humanos que menciona disponibilizar as vagas em redes sociais e *sites* como o *LinkedIn* e *Facebook*, o Executivo enuncia: “Se eu estiver recrutando um diretor, certamente irei até a página dele no Facebook e no LinkedIn para ver o que ele escreve, quem ele segue, por onde já passou”. As pessoas que utilizam esta ferramenta para fazer seu endomarketing terão um dos maiores *apps* acessados diariamente.

Nessa perspectiva, segundo a revista *Exame*, há 1,55 bilhões de usuários do *Facebook* no mundo, de acordo com os dados trimestral disponibilizados no mês de agosto de 2015, referente aos meses de abril, maio e junho do mesmo ano (DERMARTINI, 2015). Portanto, as questões da *netiqueta* para aqueles que pretendem fazer parte de uma grande empresa devem ser avaliadas nas redes sociais como a do *Facebook*, que tem características de desabafos sociais e de posicionamentos religiosos, éticos, políticos e de uso de imagens que são consideradas inadequadas para algumas empresas e segmentos. Assim, de acordo com Bottoni (2013),

Tome cuidado com o uso que você faz de todas essas maravilhas tecnológicas. Enquanto você está apenas se divertindo e tentando impressionar os amigos, um recrutador profissional pode estar de olho no seu perfil para saber se você é adequado àquela vaga com a qual você sonha há anos. Cuidar da sua reputação online é tão necessário quanto construir um excelente currículo.

O *Facebook* nas práticas de ensino do Curso de Secretariado Executivo da Universidade “Alfa” já faz parte do processo de aprendizagem,

pois cada turma tem o seu grupo, no qual os professores postam informações e conteúdos, assim como via *e-mail*.

O terceiro *app* mais citado pelos sujeitos, com 37%, foi a câmera, que faz sucesso no meio dos jovens, principalmente no seu universo *selfie*. A este dado podemos verificar que a foto passou a ter outra característica, em que o autor do *selfie* é o personagem principal.

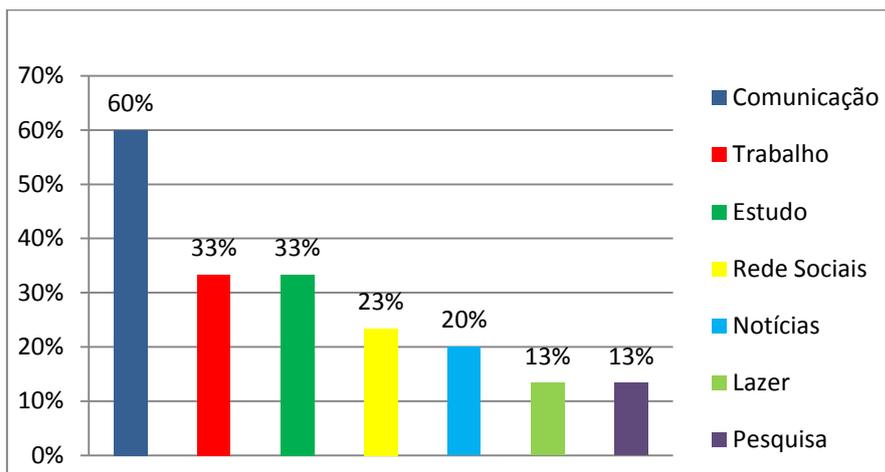
Em quarto lugar, com 20%, apareceu o Instagram que tem 400 milhões de usuários no mundo, conforme dados fornecidos pela empresa pertence ao *Facebook*, no mês de agosto de 2015, sendo o *app* de fotografia mais utilizado.

Indagamos também aos sujeitos pesquisados quanto à periodicidade de acessos dos *apps* citados. Todos mencionaram que acessam diariamente e que ficam conectados o tempo todo. O discente A4 disse: “*WhatsApp, Facebook e Snapchat, uso eles diariamente e o tempo todo*”. Essa característica está presente na geração jovem, denominada geração Z (PORTAL BRASIL, 2014).

As universidades, ambiente físico em que estes jovens estão inseridos, centro de formação intelectual e científica por excelência, apresentam dois conceitos importantes: a pesquisa e ensino. Portanto, ambos precisam, também, para não ficar fora das contínuas mudanças sociais, inserir em seu processo de ensino e aprendizagem o uso das novas tecnologias.

Nele utilizamos algumas categorias de compilação de dados que apresentaremos, após o gráfico sobre o Uso da Tecnologia, na categoria Comunicação.

Gráfico 9 – Uso da Tecnologia



Fonte: Elaborado pela autora.

O gráfico apresenta os dados de como os ingressos no curso mais utilizam a Tecnologia. Mais da metade deles, 60%, citaram que a utilizam para a comunicação. Segundo Moran (1998), o ato de se comunicar envolve trocas de informações entre as pessoas, o que contribui para o processo de ensino e aprendizagem. A comunicação, de fato, é uma das principais características de todas as mídias, e as novas tecnologias permitem que ela ocorra de uma maneira cada vez mais veloz e eficaz, como as referidas pelos sujeitos pesquisados no quadro abaixo:

Quadro 4 – Uso da Tecnologia

USO DA TECNOLOGIA NO SEU COTIDIANO?	
A2	“Celular para comunicação e tablete para pesquisa e redes sociais.”
A7	“Quase tudo, ler notícias, ouvir músicas, comunicação, entretenimento.”
A8	“Comunicação, pesquisa, estudos, basicamente em tudo utilizo tecnologias, exemplo calculadora.”
A11	“Para me comunicar e me informar.”
A13	“Para comunicar com pessoas de outras cidades e Estados para organizar meus afazeres, momentos e prazer (leitura e música)”
A15	“Para estudo, e comunicação com pessoas que não estejam no mesmo local que eu.”
A17	“Para estudo e comunicação pessoal.”
A19	“Para trabalho, para comunicar com amigos e familiares distantes, para diversão e lazer.”
A24	“Para me comunicar e estudar.”
A26	“Para se comunicar com amigos, ver notícias do mundo.”
A27	“Comunicação, leitura, pesquisa.”
A29	“Para o trabalho, estudo e comunicação.”
A30	“No meu cotidiano uso a tecnologia para me comunicar com meu namorado e família pelo Skype, converso pelo WhatsApp também, assisto série online, vejo e-mails e vejo novelas.”

Fonte: Elaborado pela autora.

Conforme referido pelos sujeitos, vemos que, dentro das novas perspectivas tecnológicas, o canal de comunicação utilizado atualmente vive essas mudanças híbridas de ferramentas, aplicativos e convergência, em que um aparelho pode mesclar mais de um tipo de função. O aluno A2 citou que ferramentas utiliza e em quais situações: *“Celular para comunicação e tablet para pesquisa e redes sociais”*. O aluno A7 evidenciou: *“Quase tudo, ler notícias, ouvir músicas, comunicação, entretenimento”*. Tal asserção vai ao encontro do que disse A30: *“No meu cotidiano uso a tecnologia para me comunicar com meu namorado e família pelo Skype, converso pelo WhatsApp também, assisto série online, vejo e-mails e vejo novelas”*. Vemos que o ato de se comunicar ganhou várias formas e ações em um mesmo canal: falar, escrever, interagir, filmar, fotografar, pesquisar, entreter, entre outros.

A utilização da comunicação a distância pelas novas formas de canais de comunicação, como a citada em relação ao Skype pelo A30, também se faz presente, como mostra o quadro nos discursos de A15 e A19.

Outros 33% dos sujeitos pesquisados responderam que utilizam a tecnologia para o trabalho e o estudo. Assim, pelas enunciações dos

sujeitos, vemos que suas atividades laborais estão ligadas às novas tecnologias.

A utilização da tecnologia para o trabalho, quanto ao uso do computador, suas interfaces e aplicativos, modificou a relação do trabalho (JENKINS, 2009). Nesse pensamento é que um dos objetivos específicos de desta pesquisa, que é apresentar as atividades advindas da Tecnologia na profissão de Secretariado Executivo na atualidade, pôde ser contemplado.

Os alunos sujeitos asseveraram que fazem uso do computador, e este é uma máquina que processa dados por meio de programa. Nossa pesquisa aponta que a relação do homem com o computador está presente praticamente em toda área e fez mudar a relação do trabalho de uma maneira significativa no ambiente administrativo. Mesmo antes da internet, o computador transformou os processos administrativos, otimizando tempo, por meio de *softwares* e de bancos de dados. As mudanças marcantes dos primeiros computadores com os modelos da atualidade refletem principalmente quanto ao seu formato físico e de capacidade de memória.

As interfaces permitiram que essa relação fosse cada vez mais potencializada nas atividades de comunicação e informação. A elaboração de documentos e atividades relacionadas ao processo de busca, arquivamento e preservação deles permitiu, por exemplo, ao profissional Secretário Executivo, uma habilidade maior de organização e gestão das novas competências.

Segundo Neiva e D'Elia, (2014, p. 62),

A velocidade exigida no mundo de negócios, aliados à complexidade gerada pelo volume e pela variedade de informações, faz com que a importância do gerenciamento da informação assumam um papel vital nas organizações e, principalmente, na atividade do Secretário.

Como exposto por Neiva e D'Elia (2014), o profissional de Secretariado Executivo passou a ter que gerenciar todo o processo de informação dentro da empresa, principalmente quando esse processo foi novamente redesenhado por meio da intranet e internet, elaborando outras formas de comunicação e informação por meio do endereço eletrônico, o *e-mail*, ou seja, pelo novo canal de comunicação, como também pelo GED.

Também com 33%, os sujeitos utilizam da tecnologia para estudar. Podemos verificar que o uso da tecnologia por esses discentes favorece práticas de utilização a distância, como pesquisas, atividades extrassala e EAD, pois notícias e pesquisas são um dos itens citados por pesquisadores como Lévy (1999) e Rojo (2012), fatores estes presentes em práticas pedagógicas para o uso das novas tecnologias.

Nessa mesma direção de raciocínio, vemos que diretrizes contidas no documento da UNESCO (2013) visam principalmente auxiliar as políticas públicas mundiais quanto à compreensão dessa nova metodologia de ensino, que pode propiciar uma abrangência de educação para todos, permitindo o acesso a lugares longínquos onde a telefonia móvel se faz presente. O documento ressalta, entre outros, a importância dos dispositivos móveis como uma alternativa para a disparidade entre o acesso à informação e o conhecimento do mundo globalizado referente à educação, principalmente nos países emergentes.

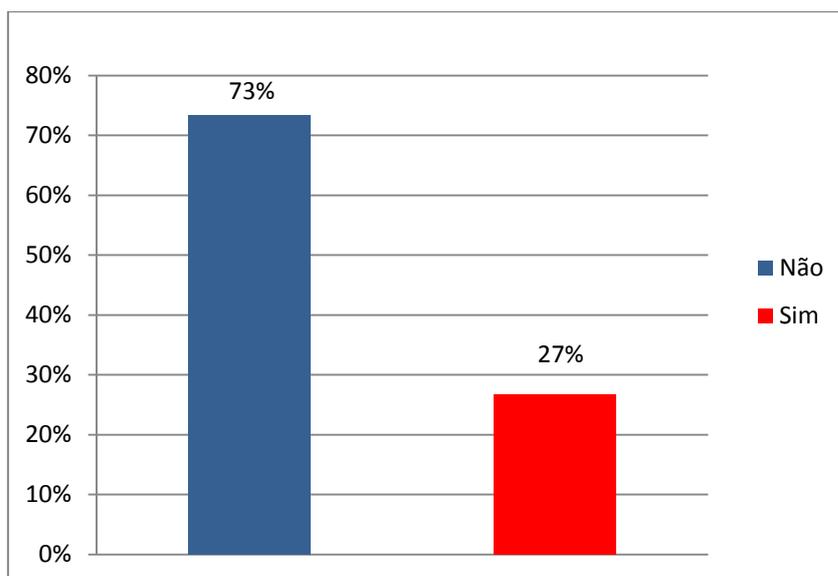
Dessa forma, nota-se que a interatividade, o intercâmbio e as práticas educacionais já fazem parte de projetos mundiais que visam à equidade de uma educação de qualidade e de acesso a todos, como o Projeto Alfabetização Móvel da UNESCO⁴², no Paquistão.

Retomando a leitura do quadro 4, com 13%, a citação da pesquisa ratifica que os sujeitos utilizam em várias áreas, e isso favorece a mediação do professor, nesse novo aprender.

Podemos verificar que todos os alunos possuem celulares e computador, fato que contribui para a possibilidade de implantação de uma nova metodologia. Isso aponta para o fato de o uso da internet se fazer presente no ambiente universitário. A seguir, no gráfico 10, veremos o uso da tecnologia no ambiente acadêmico.

⁴² Um estudo de caso, apresentado pela UNESCO (2013, p. 15) sobre os benefícios particulares da aprendizagem móvel no Paquistão, demonstrou sua eficiência, utilizando os celulares como recurso complementar de alfabetização para 250 meninas que viviam em região distante, onde o único meio de comunicação mais viável era o celular. Os instrutores faziam perguntas via celular para as alunas sobre os conteúdos ministrados em sala de aula, e, com a interação e mediação deles, várias habilidades foram desenvolvidas. Foi possível constatar, por meio dessa intervenção, que houve um progresso na aprendizagem das alunas. Na avaliação, o conceito A, atingido por 28% das meninas antes da intervenção, passou a ser alcançado por 60% daquelas que utilizaram o programa.

Gráfico 10 – Experiência de ensino e o uso das novas tecnologias



Fonte: Elaborado pela autora.

Como apresentado no gráfico acima, perguntamos se os discentes, antes de ingressarem na universidade, já haviam realizado experiência de estudo utilizando as novas tecnologias. O resultado da pesquisa apontou que 73% não haviam tido experiência e 27% que disseram que sim.

Assim, verificou que, pelos dados apresentados, alguns fatores podem contribuir para essa falta de prática pedagógica do uso das tecnologias e o ensino.

Na visão de Prensky (2010, p. 204), não podemos prescindir do papel da tecnologia, que tem o objetivo de “apoiar a nova pedagogia a partir da qual os alunos ensinam a si mesmos com a orientação do professor”. Nessa perspectiva, então, o docente é o mediador desse recurso e metodologia de ensino e, nesse sentido, não ignora a existência da tecnologia, mas vai atribuir a ela um papel significativo, mediando as possibilidades de aprendizagem.

Nossa experiência nos aponta que, na prática pedagógica, verifica-se que há certa relutância quanto à inserção dessa tecnologia nas instituições educacionais, até mesmo no meio acadêmico, que, apesar de não ter leis proibitivas quanto ao uso do dispositivo móvel, não o inclui em sua prática.

Contudo, há locais onde existem leis que proíbem ou regulamentam o uso de celular na sala de aula, no âmbito Estadual (Amazonas

- Lei Ordinária nº 3198/2007; São Paulo - Lei nº 12.730/2007; Rio de Janeiro - Lei nº 5222/2008; Ceará - Lei nº 14.146/2008; Rio Grande do Sul - Lei nº 12.884/2008; Distrito Federal - Lei nº 4.131/2008; Santa Catarina - Lei nº 14.363/2008; Paraná - Lei nº 18118/2014) e em âmbito Municipal (Rio de Janeiro, Lei Municipal nº 4734/ 2008; Recife, Lei Municipal nº 17.837 /2012). Em Minas Gerais, a lei não se limita ao uso na sala de aula, mas disciplina o uso de celular também em teatros, cinemas e igrejas (Lei nº 14.486/ 2002).

Alguns docentes do quadro da instituição pesquisada, da qual esta pesquisadora faz parte, fazem menção, inclusive, que a Universidade “Alfa” deveria haver um posicionamento quanto ao uso do celular em sala de aula, o que já ocorre em alguns estados e cidades brasileiras que ofertam o ensino básico e fundamental. Uma vez que realizamos a pesquisa na Cidade de Londrina/PR, apresentamos o Decreto do Governo do Estado do Paraná Lei nº 18118 de 24/06/2014 (PARANÁ, 2014):

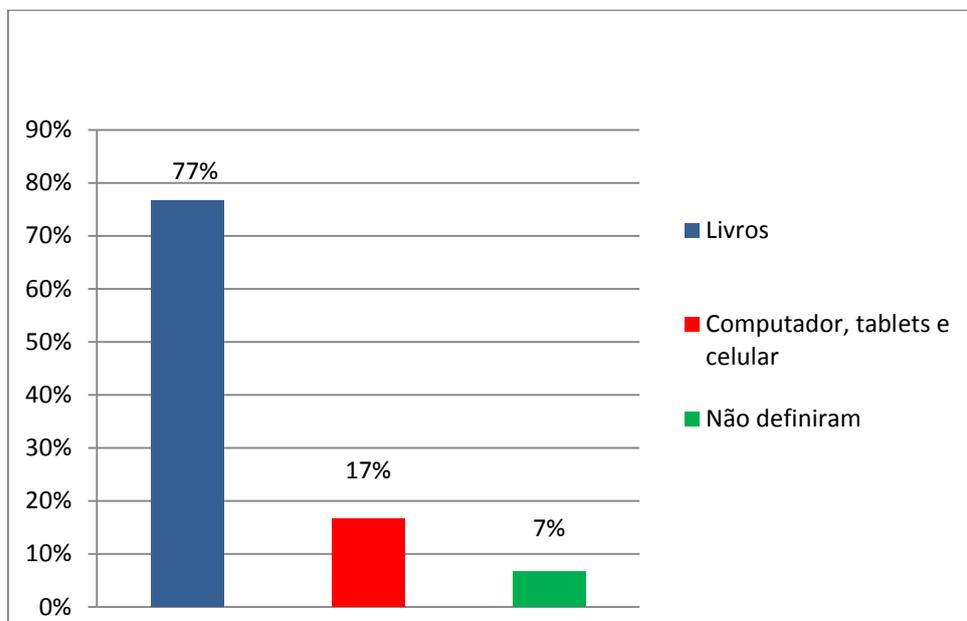
Art. 1º Proíbe o uso de qualquer tipo de aparelhos/equipamentos eletrônicos durante o horário de aulas nos estabelecimentos de educação de ensino fundamental e médio no Estado do Paraná. Parágrafo único. A utilização dos aparelhos/equipamentos mencionados no caput deste artigo será permitida desde que para fins pedagógicos, sob orientação e supervisão do profissional de ensino.

Embora a lei permita o uso de equipamentos para fins didáticos, se cruzarmos essa informação com a que apresentamos no Capítulo 2, mais especificamente no estudo feito pela OCDE, que aponta que os alunos brasileiros são os antepenúltimos entre os 31 países pesquisados em habilidades digitais, podemos asseverar que a escola ainda tem um longo percurso tecnológico a ser percorrido.

Diante disso, enquanto pesquisadores, questionamos por que o dispositivo móvel requer o seu uso regulamentado em sala de aula? Tal questionamento pode ser objeto de estudo em pesquisas futuras, contudo inferimos que a facilidade de interação via redes sociais, recursos como o *WhatsApp*, dentre outros, preocupam a instância educacional. Tal pressuposto reforça a asserção que talvez ainda haja necessidade de amadurecimento nas relações sociais entre docentes e discentes, bem como a separação entre uso para fins acadêmicos e momentos de lazer.

Outro objetivo deste trabalho é mapear as preferências de ferramentas de leitura dos alunos do Curso de Secretariado Executivo, diante dos dispositivos móveis existentes, por isso perguntamos aos sujeitos em quais ferramentas eles preferem ler, resposta que é apresentada no gráfico a seguir:

Gráfico 11 – Livro, computador ou *tablet*?



Fonte: Elaborado pela autora.

Conforme dados apresentados no gráfico, a maioria dos sujeitos pesquisados, 77%, prefere fazer a leitura no modo tradicional, pelo livro impresso. Esse dado pode ser reflexo das asserções feitas no gráfico 9, no qual asseveramos sobre a utilização das novas tecnologias no processo de ensino e aprendizagem.

Considerando que o gráfico pontuou as preferências de leitura, na qual prevaleceu o livro, lembramos que os livros antigos nada mais eram que a escrita em um material, antes nas cavernas, depois no papiro ou pergaminho. Hoje, temos as informações refletidas em uma tela de um monitor, sendo, então, a escrita como a memória gravada.

Segundo Santaella (2014b), nessas novas possibilidades de leitura, o novo leitor deixou de tráfegar pelos corredores das bibliotecas e passou a tráfegar pelas infovias, os *links*, visitados pelo chamado leitor ubíquo, citado no capítulo 2.

Mediante o exposto, apesar de os dados pontuarem uma preferência pela leitura em livro, o conhecimento dessas novas ferramentas de leituras, os *tablets* e celulares, estará cada vez mais presente por meio dos *sites* da *web*, que direcionam o aluno à leitura de textos indicados, sendo estes, na maioria das vezes, apresentados em forma de *links* expostos nas páginas visitadas pelos alunos.

Considerando que, por mais que um texto seja pensado para leitura em um determinado suporte (*tablet*, celular, computador, livro impresso, dentre outros), os alunos optarão por aqueles com que estão mais familiarizados e que sejam mais adequados ao seu contexto pessoal, estilo de aprendizagem e prática habitual de leitura.

As principais colocações pontuadas para a preferência em livro impresso pelos sujeitos relatam estar vinculadas ao ato de manusear o livro, voltar às páginas que acham interessante várias vezes, sublinhar, como citado pelo sujeito A12: *“Prefiro leitura no livro, pois é mais fácil de manusear, pode voltar e ler páginas anteriores, sublinhar, etc.”*. Citaram, também, marcar trechos importantes e por não causar distrações, ao navegar em outros *sites*, mencionado pelo aluno A17: *“No livro, porque tecnologia pode trazer distrações na hora de estudos”*. Esse fato faz com que alguns pesquisadores e educadores sejam relutantes quanto ao uso da tecnologia. Um exemplo disso são as asserções de Ivan (2015), cujos dados do estudo da OCDE são citados no Capítulo 2 e cujas enunciações aferem que podem ocorrer distrações com o uso de *tablets* e celulares em sala de aula.

Sobre essa temática, defendemos que somente o uso em sala de aula pode não ser suficiente para resolver problemas como dispersão, pois vários fatores devem ser considerados. Todavia, defendemos que a disciplina em sala de aula deve ser trabalhada constantemente, pois sabemos que alguns alunos têm dificuldades em se manter concentrados durante as leituras no livro ou no computador. Por outro lado, a leitura em *sites* tende a despertar neste leitor disperso oportunidades maiores de se desviar do seu objetivo, se não for disciplinado e direcionado à mudança de hábito.

Os sujeitos pesquisados citaram também a preferência pelo livro impresso por motivos físicos e de saúde, relacionados a cansaço da visão, por causa da tela do computador. Diante das asserções dos alunos sobre suas

estratégias utilizadas na leitura do texto, investigamos as usadas no texto virtual, sobre a qual o sujeito A6 cita: *“No livro, porque gosto de segurá-lo, folheá-lo, também bem mais confortável, além de que no computador me sinto desconfortável e meus olhos doem”*.

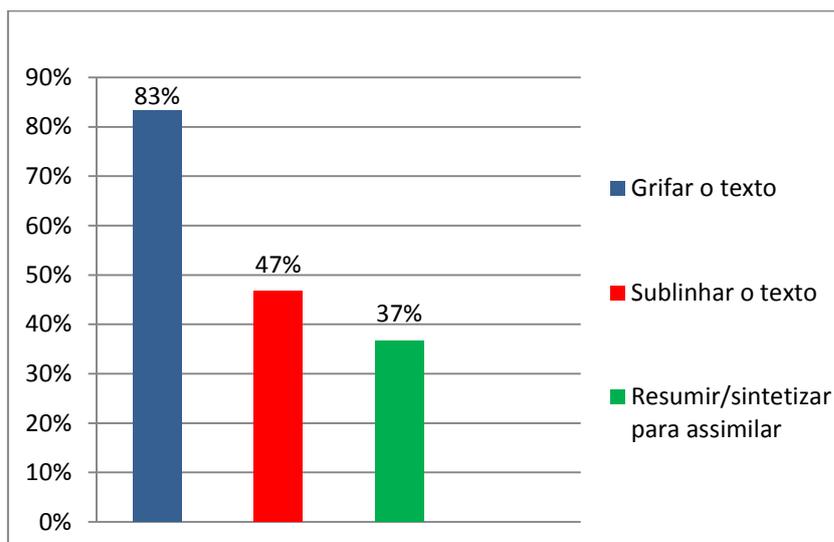
O contato físico com o objeto, que possibilita o manuseio, foi enunciado, muitas vezes, como um ritual, o ato de folhear e fazer suas anotações. O aluno A8 disse: *“No livro, pois não força a vista e minhas anotações ficam mais claras”*.

No entanto, o ato de sublinhar e marcar trechos está presente na leitura realizada pelo computador ou *tablets*, ferramentas estas que pode ser desconhecidas dos sujeitos, nos *softwares* que utilizam. No entanto, outras funções presentes na leitura pelo computador e que possibilitam maior agilidade e possibilidade são utilizadas pelo sujeito A19: *“Computador, porque além de ser um objeto que uso muito, caso eu desconheça alguma palavra posso usar o computador para pesquisar o vocabulário e assim entender melhor o que leio”*.

Diante os dados obtidos, retomamos, em outro momento, a mesma pergunta, junto aos sujeitos da pesquisa, visando maior validação dos dados. Então, nós o questionamos quanto à sua preferência de leitura, apresentando as mesmas opções de respostas. Pelo resultado da amostra pesquisada foi ratificada a opção do livro impresso. Os sujeitos da pesquisa argumentaram que utilizam o *smartphone* para se comunicarem nas redes sociais, atividades bancárias, fotos, pesquisas rápidas e busca de endereço, dentre outros, mas, para leitura de livros, preferem o impresso, pelos motivos já apresentados.

As observações realizadas quanto ao processo de sublinhar e fazer anotações durante a leitura são apresentadas na pergunta seguinte.

Gráfico 12 – Mecanismos utilizados na leitura



Fonte: Elaborado pela autora.

O gráfico apresenta que, entre os sujeitos pesquisados, a opção, em ordem decrescente, dos que pontuaram mais de uma opção durante a leitura, demonstra que 83% dos alunos grifam o texto na hora da leitura; 47% sublinham o texto; e 37% fazem resumo/sintetizam para assimilar.

Os dados coletados na pesquisa apontam, de acordo com o aluno A28, sua estratégia; ele enuncia: “*Eu sublinho, tento assimilar com experiências e outras ideias*”. Este aluno vai ao encontro da pesquisa mencionada acima, de utilidade moderada a de autoexplicação.

Podemos verificar que o perfil da maioria dos sujeitos pesquisados é de utilizar uma técnica pouco eficaz, segundo a pesquisa. Diante disso, um encaminhamento seria o docente elaborar prática de ensino que vá ao encontro dessas formas de estudar consideradas mais eficazes, tais quais os métodos sugeridos na pesquisa, privilegiando a prática distribuída.

Apesar de não ser objeto do estudo apresentado na pesquisa citada sobre os dez métodos mais utilizados e sua eficácia, apontados pela revista americana *Association for Psychological Science* apresentado no capítulo 3, nesta pesquisa vimos que as práticas mencionadas favorecem uma intervenção para que as novas tecnologias possam colaborar neste processo, entre elas, o aprendizado em ambiente *Moodle*, onde atividades bem elaboradas pelo docente, estimulando a pesquisa, interação, reflexão e

participação nas discussões propostas em fórum, favorecem a interrogação elaborativa e a autoexplicação.

Outra questão investigada versou sobre a tecnologia e a sua importância no processo de ensino e aprendizagem dos discentes do Curso de Graduação de Secretariado Executivo na Universidade “Alfa”.

A próxima questão a ser investigada pretende responder ao objetivo específico desta pesquisa, que visa descobrir, na visão do aluno, qual a importância da tecnologia para ele no Curso de Secretariado Executivo.

Justificamos a relevância dessa questão, pois, enquanto docente do curso, precisamos analisar o conhecimento dos alunos, quanto às necessidades e competências que eles têm para desenvolver habilidades relacionadas à tecnologia, visto ser uma demanda atual dessa profissão.

Todos os sujeitos da pesquisa, ou seja, os 30 alunos, citaram que a tecnologia é uma ferramenta de trabalho essencial para o profissional Secretário Executivo, tendo importância no processo de comunicação e informação, e a proatividade, característica esta inerente ao profissional. O respondente A7 faz uma síntese relevante quanto à importância desta ferramenta: *“Na atualidade, a tecnologia é importante em qualquer área, com uma relevância no secretariado pelo fato de ter várias reuniões, encontros, etc. além de informações que precisam ser passadas com clareza e rapidez”*.

As mudanças no perfil do profissional Secretário Executivo nas últimas décadas retratam esse seu novo perfil e a necessidade presente do uso das tecnologias em seu cotidiano, conforme já preconizado por Lévy (1999).

Cabe destacar que a profissão de Secretário Executivo passou por grande transformação após a era da tecnologia; suas funções foram redesenhadas diante do novo perfil, entre elas, o fato de, em suas práticas do cotidiano, se inserirem atividades como elaborar documentos e arquivos, agendas, reuniões e planejamento de viagens, além da passagem da máquina de escrever e da agenda escrita para o computador. Além disso, acrescenta-se a necessidade da busca de informações em bancos de dados, o que é observado pelo respondente A13: *“a mobilidade de se organizar até mesmo fora da empresa e o acesso a todos seus arquivos em qualquer lugar facilita no dia trabalhos manuais que agora são feitos pelo computador”*. Essa observação também está presente na fala do sujeito A7: *“Na atualidade, a tecnologia é*

importante em qualquer área, com uma relevância no secretariado pelo fato de ter várias reuniões, encontros, etc. além de informações que precisam ser passadas com clareza e rapidez”.

Os sujeitos pesquisados citaram também ações pertinentes às novas competências do profissional, como as relacionadas à proatividade, que envolve tomada de decisão que agiliza o processo administrativo por meio de tecnologia, citado pelo sujeito A4: *“De toda a importância, ela quebra muitas barreiras e distâncias agilizando o processo empresarial”.* As quebras de barreiras citadas são as relacionadas ao meio de comunicação e interação mais hábil, por intermédio da tecnologia, como a utilização de um *app* em uma reunião a distância, citada pelo sujeito A3: *“A importância da tecnologia para o curso é que é mais fácil de organizar, administrar uma agenda, estar em uma reunião através do Skype”.*

Todavia, a elaboração de documentos não foi apenas de ferramentas, mas de habilidades e procedimentos novos da tecnologia, como o ambiente em *nuvem*, o *multiletramento*, o *e-mail* (que necessita de um endereço eletrônico), as formas de comunicação pela intranet e internet, as videoconferências e as mensagens pelo *Skype*, *smartphone* e outros aplicativos, todos hoje auxiliados pelas interfaces, internet *Wi-Fi* e as tecnologias 3G e 4G.

As mudanças anteriormente elencadas da tecnologia, aqui referenciadas pelos sujeitos da pesquisa, que fazem parte das rotinas do profissional de Secretariado atual, remetem à necessidade de surgir um novo formato no processo de ensino e aprendizagem, cuja ementa deverá abordar atividades que desenvolvam competências e habilidades que contemplem as exigências do mercado de trabalho. Entre elas está o multiletramento, presente na função do profissional de Secretariado Executivo.

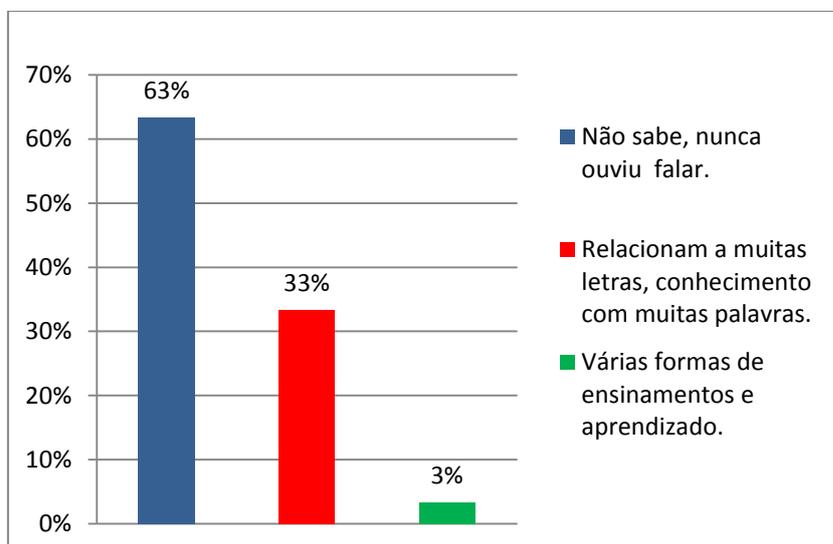
O profissional Secretário desenvolve, entre outras funções, atividades de assessor, gestor, agente facilitador de conflitos e, para estas atividades, além das técnicas, as cognitivas (NEIVA; D'ELIA, 2014). Portanto, o Secretário Executivo, além de elaborar documentos oficiais, deve dominar as novas práticas de escrita, como proposto por Santaella (2014a), presente no leitor ubíquo, capaz de dominar as novas propostas de leituras no ambiente *web* e se educar entre elas, tais quais a utilização desse produtor de texto

multiletrado (na utilização de mídias na comunicação) e versátil aos novos gêneros que estão sendo construídos.

No contexto atual, temos hoje disponíveis no ciberespaço, mundo virtual, trocas de produção de conhecimento de diversas áreas, de característica híbrida. Segundo Santaella (2014a), o hibridismo na internet configura a hipermídia; esta, então, se dá pela convergência do hipertexto e multimídia. Assim, o profissional de Secretariado Executiva terá pela frente essas novas mudanças, o que exige dele outras competências na elaboração de textos, eventos e reuniões, como também habilidades em comunicação a distância, exercendo a proatividade em decisões assertivas para gerir resultados no processo administrativo.

Para todas essas habilidades e competências, é importante que o aluno ingresso na universidade tenha à sua disposição um ambiente que vá ao encontro dessas competências, proporcionando o conhecimento do que é o multiletramento e suas implicações na profissão de Secretário Executivo. Portanto, diante disso, perguntamos aos alunos ingressos se eles sabem o que significa multiletramento, conforme gráfico a seguir.

Gráfico 13 – O que é Multiletramento?



Fonte: Elaborado pela autora.

Conforme apresentado no capítulo 3, o multiletramento está interligado às novas formas de ler/produzir textos, e essas formas estão relacionadas às novas pedagogias de letramento. Nestas, faz-se presente uma

multiplicidade de práticas letradas, e, dentro desta, permeia a questão da cultura. Assim, o multiletramento está relacionado às culturas digitais, presentes nas novas práticas de escrita nas hipermídias.

Diante disso, retomamos a análise do conhecimento dos respondentes acerca de novos termos e/ou conceitos, pertinentes ao profissional de Secretariado Executivo e atrelado às novas tecnologias. O intuito foi investigar o que os sujeitos compreendiam por *multiletramento*.

Os dados apresentados no gráfico revelam que 63% dos sujeitos pesquisados não sabem ou nunca ouviram falar em multiletramento. Outros 33% citaram que a palavra *multiletramento* está relacionada às várias maneiras de utilizar as letras, e o respondente A5 diz que são “*as várias formas de ensinamentos e aprendizado*”. A aluna chega perto da resposta adequada, deixando de citar as ferramentas e o espaço em que este ensinamento e aprendizado são realizados. Logo, ela entende que o multiletramento é a nova maneira de ensinar, onde o novo é mais presente para quem ensina do que para quem aprende, pois os jovens sabem se adaptar às novas tecnologias e ao ambiente hipermediático sem dificuldades.

Outros 3% citaram que são as várias formas de ensinamentos e aprendizado. Aqui, pelo percentual, verifica-se que, apesar da facilidade em lidar com a tecnologia, ou seja, a nomenclatura e as definições a eles denominadas, ainda não faz parte do seu universo de aprendizagem.

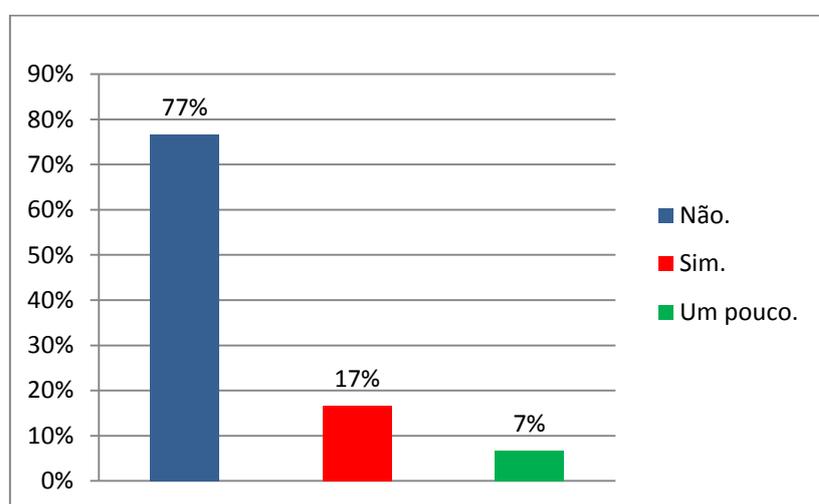
Tal fato, talvez, caracteriza-se pela falta de a instância escolar trabalhar esses conteúdos em suas ementas programáticas. Há um espaço entre a tecnologia na sociedade e na instância escolar, e, neste interstício de um construto teórico denso, capaz de formular quadros epistemológicos e nomenclaturas e a aplicação de atividades didatizadas, na prática escolar, há uma lacuna a ser preenchida que apresente, na prática, como se estabelece aquele saber, conforme já pontuado por Santaella (2014a).

Os dados anteriores ressaltam essa importância de o docente em suas práticas pedagógicas utilizar as novas construções de textos e termos presentes nas novas tecnologias – hipertextos, hipermídias, cibercultura, ciberespaço, hiperdocumento, multiletramento, leitor ubíquo –, que remete às novas formas de aprender e interagir nos ambientes virtuais.

Asseveramos tais proposições por entender que o multiletramento é um trabalho que tem seu início considerando o texto a partir de uma perspectiva discursiva, propiciando ao aluno um processo de trabalho “de rasgar, de amarrotar, de torcer, de recosturar o texto para abrir um meio vivo no qual possa se desdobrar o sentido. [...] É ao percorrê-lo, ao cartografá-lo, que o fabricamos, que o atualizamos”, como sugere Lévy (1998, p. 35-36).

Diante da observação que ainda precisamos preencher um espaço na formação do educando, na etapa seguinte procura-se investigar se havia alguma dificuldade dos sujeitos pesquisados em se adaptar às novas tecnologias presentes no próximo gráfico.

Gráfico 14 – Adaptação às novas tecnologias



Fonte: Elaborado pela autora.

O resultado da pesquisa revela que 77% dos sujeitos não têm dificuldade em se adaptar ao uso das novas tecnologias. Solicitamos que justificassem suas respostas, e a maioria disse não ter dificuldade por ter nascido na era tecnológica, fato esse comprovado pela faixa etária dos respondentes.

O sujeito A13 respondeu: “*Não temos dificuldades. Somos da geração Z, temos muita facilidade de adaptar às mudanças da tecnologia que estão sempre mudando*”. A facilidade apontada nos remete que as gerações Y e Z estão sempre conectadas às novas tecnologias pelo fato de elas fazerem parte do seu cotidiano e também pelo fato de que, ao nascerem, as tecnologias já existiam e foram inseridas naturalmente em suas vidas.

Para 17% dos sujeitos, há dificuldade em adaptar-se, principalmente pelo processo de como as mudanças ocorrem. Alguns discentes pontuaram dificuldades quanto às novas tecnologias, por serem mudanças velozes e de difícil acompanhamento. Alegaram, ainda, questões financeiras, devido aos altos preços dos objetos de última geração, e asseveraram que se sentem perdidos e aflitos diante dessas mudanças, conforme citado pelo sujeito A6: *“Sim, me sinto perdida quando não conheço determinado sistema, mas tudo se aprende e com o tempo deixa de ser estranho e começa a ser natural. Tem muitas tecnologias que não sei usar, algumas até que serão utilizadas em aula e isto me deixa aflita”*. As dificuldades em lidar com mudança também se fazem presentes na fala do sujeito A23: *“Sim, pois a cada momento surgem coisas novas e tenho que ir me adaptando a cada uma delas. Também o lado financeiro é um problema, pois vários produtos são pagos”*.

A inquietação dos 17% dos sujeitos pesquisados é pertinente, pois o uso da tecnologia vai além do manuseio técnico, inicialmente presente nas demandas dessa profissão. Agora, mediante o novo perfil do profissional de Secretariado Executivo, conforme já apresentado no capítulo 3, há a necessidade de conhecimento sobre os multiletramento e das novas tecnologias. Podemos aferir, diante da evolução do profissional de Secretariado, que a velocidade desses acontecimentos deve não somente provocar tal inquietação, diante das mudanças que sobrevieram da tecnologia, como também prever estratégias do que deve ser então absorvido, no sentido de ser benéfico ao desenvolvimento das atividades profissionais.

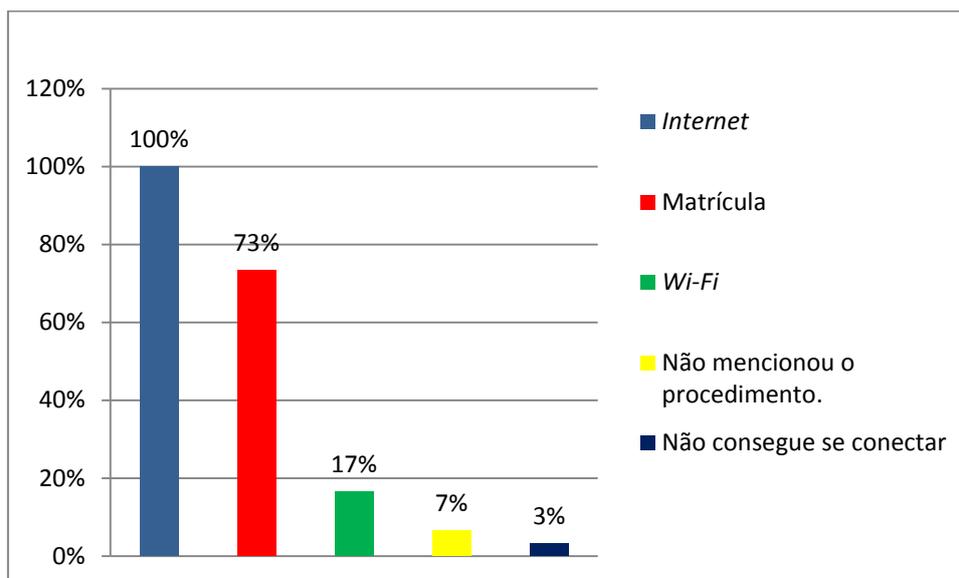
Segundo Lévy (1999, p. 159), “pela primeira vez na história da humanidade, a maioria das competências adquiridas por uma pessoa no seu início de percurso profissional, estarão obsoletas no fim de sua carreira”. E o autor vai adiante, isso não se refere somente às competências, mas à natureza do trabalho, visto que, no ambiente de trabalho, conforme o autor, perpetua-se o processo de aprendizado, fato este que iremos abordar a seguir nas tendências de EAD dentro das organizações e o Treinamento e Desenvolvimento.

Mediante o exposto, defendemos que os alunos devem, portanto, conhecer e desenvolver atividades, no ambiente acadêmico, que favoreçam essas mudanças velozes, no intuito de desenvolver afinidades com

seu perfil profissional. Para tanto, faz-se necessário conhecer esse universo para discernir quanto à sua utilização.

No intuito de verificar esse perfil dos alunos e seus conhecimentos, perguntamos aos sujeitos sobre a existência da internet no ambiente acadêmico e como se dá o seu *login*.

Gráfico 15 – *Internet e Login na academia*



Fonte: Elaborado pela autora.

Os dados indicam que há internet na instituição de ensino, tanto que 73% acessam a internet utilizando o número de matrícula e senha; outros 17% citaram a utilização da internet *Wi-Fi*; 7% disseram que havia internet, mas não citaram o procedimento; e 3% não responderam.

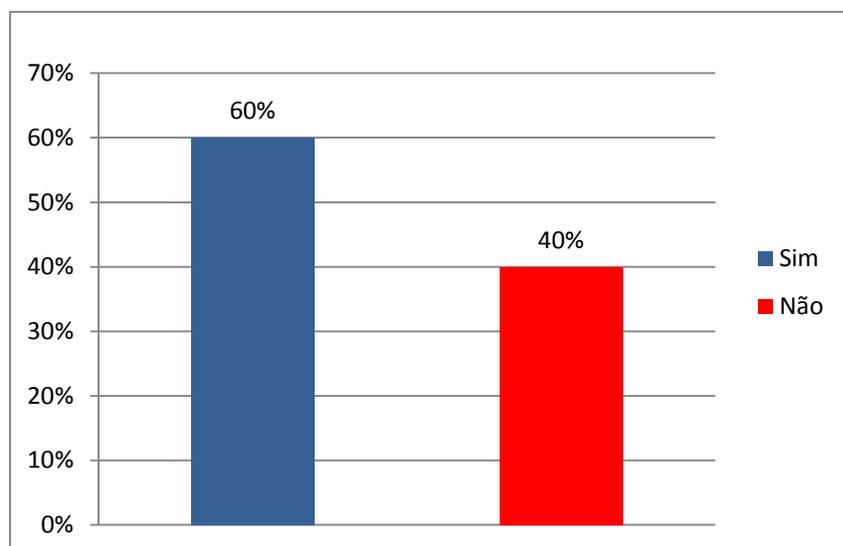
Lembremos que tais dados são significativos, pois um dos objetivos que norteia esta pesquisa é conhecer os recursos tecnológicos existentes na instituição, a fim de investigar quais são usados pelos alunos, a fim de diagnosticar os recursos existentes na Universidade “Alfa” e sua funcionalidade.

Esse foco de investigação é pertinente, tendo em vista que as atividades atuais do profissional Secretário Executivo têm como processo evolutivo o uso mais tecnológico do que simplesmente o uso mecânico. Relembremos que, atualmente, as atividades do profissional de secretariado estão relacionadas a uma tomada de atitude que visa à eficiência e à eficácia.

Para tanto, necessário se faz o uso das novas ferramentas, tais como o *smartphone* e o *tablet*. Destacamos, ainda, a relevância do controle de agendas pelo celular, as videoconferências que podem ocorrer a distância, em qualquer lugar, por meio desses equipamentos. Outro ponto destacado diz respeito aos arquivos que podem ser disponibilizados a todo o momento, por mais de um mecanismo, além do *e-mail*. Temos, ainda, os agendamentos de viagens e de conhecimento prévio do local e acesso dos pontos a serem visitados, por meio da visualização no celular, quanto a todos os quesitos: clima, cultura, localização geográfica, entre outras possibilidades.

Voltando especificamente à leitura dos dados dos gráficos, vemos que todos os alunos se mostraram cômicos quanto à maneira de se *logar* à *internet*, por meio do número de matrícula, citando a tecnologia *Wi-Fi*. Mostrando destreza na ação, como o respondente A28: “*Sim, o acesso é bem simples. Usa-se o número de matrícula do aluno e ele pode escolher a senha de melhor facilidade*”. Resumidamente, o aluno tem fácil acesso, então, vejamos a qualidade de acessibilidade da internet no ambiente acadêmico.

Gráfico 16 – Facilidade de Acesso



Fonte: Elaborado pela autora.

Perguntamos aos discentes quanto à facilidade de acesso à internet pela rede *Wi-Fi* da instituição: 60% dos alunos afirmaram que ela é de fácil acesso; 40% consideram que não.

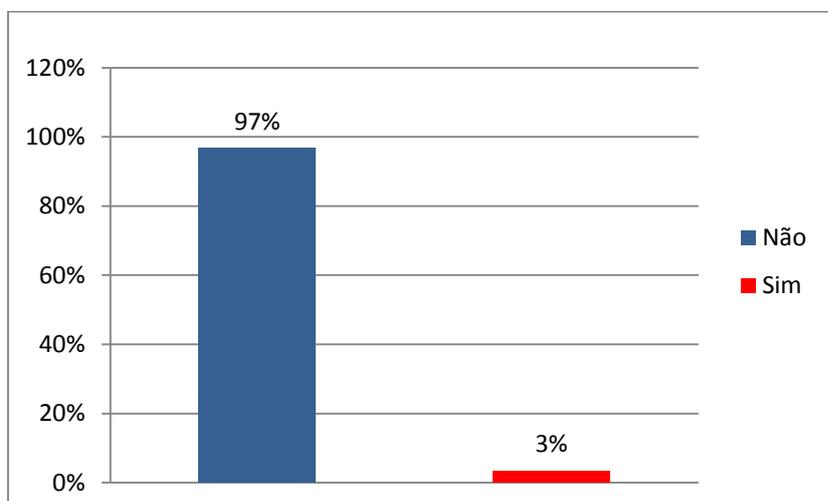
A internet se faz necessária na utilização das NTIC no ambiente acadêmico, na produção e desenvolvimento do conhecimento; para que isso ocorra é necessário que haja recursos tecnológicos eficientes que comportem a demanda exigida, como a qualidade na sua funcionalidade. Segundo Lévy (1999, p. 128), quanto à função da internet:

[...] constitui o grande oceano do novo planeta informacional, é preciso não esquecer dos muitos rios que a alimentam: redes independentes de empresas, de associações, de universidades, sem esquecer as mídias clássicas (bibliotecas, museus, jornais, televisão, etc.).

Como mencionado pelo autor, a universidade produz frutos para o conhecimento existente do ciberespaço, e a internet é uma ferramenta importante nesse processo.

Refletindo sobre essa necessidade, perguntamos sobre a qualidade da internet na Universidade “Alfa”, conforme resultado no gráfico abaixo:

Gráfico 17 – Qualidade de Internet



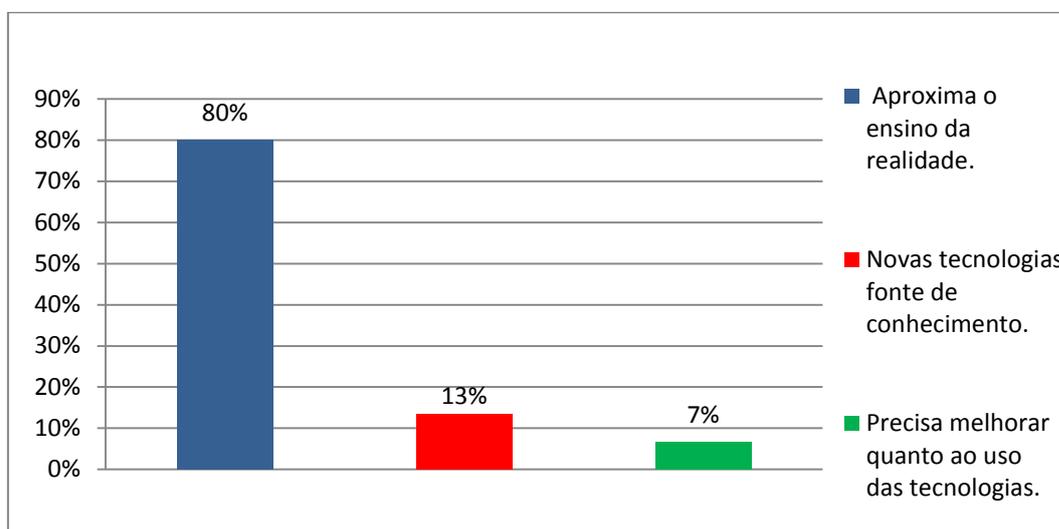
Fonte: Elaborado pela autora.

Os resultados apontam que 97% dos sujeitos pesquisados consideram a internet sem qualidade, por conseguinte, possivelmente, ela dificulta a pesquisa, em grande parte devido à falta de velocidade para navegação.

Nossa prática pedagógica nos aponta que há dificuldade de acesso à internet dentro da instituição, o que inviabiliza ao docente realizar atividades em sala de aula, pois necessita de uma rede *Wi-Fi*, como das práticas sugeridas nesta pesquisa, de formar um profissional que vai ao encontro do novo perfil profissional em formação. A falta de qualidade também dificulta práticas dos docentes de realizar a chamada *on-line*.

A próxima questão busca investigar qual a relevância da tecnologia para a aprendizagem do educando do Curso de Secretariado Executivo.

Gráfico 18 – O ensino, a aprendizagem e a importância das NTIC



Fonte: Elaborado pela autora.

Dados da pesquisa apresentam que 80% dos sujeitos ressaltam que as novas tecnologias aproximam as práticas de ensino e aprendizagem no Curso de Secretariado da realidade. O sujeito A16 enuncia: *“É uma relação construtiva e abrangente. Pois, não é mais necessário estarmos em sala de aula para fazer um ensino superior, por exemplo. As novas tecnologias trazem cada vez mais comodidade e facilidade para alcançar o conhecimento”*. O sujeito faz uma descentralização do saber, fazendo menção à EAD. Segundo Moran (2012, p. 58),

À medida que avançam as tecnologias de comunicação virtual, o conceito de presencialidade também se altera. Poderemos ter professores externos compartilhando determinadas aulas, e

um professor de fora “entrando” por videoconferência na minha aula. Haverá um intercâmbio muito maior de professores, por meio do qual cada um colaborará em algum ponto específico, muitas vezes a distância.

O discente tende a ter, nesse intercâmbio, situações no seu processo de ensino, inserções que favorecerão o seu aprendizado em ambientes presenciais e a distância, participando de *chats*, fóruns e trocas de informações e conhecimentos, como também de soluções de problemas e dúvidas. Nesses ambientes, há o professor tutor e até mesmo cursos elaborados no ambiente *Moodle* sobre a disciplina trabalhada em sala de aula pelo mesmo docente, promovendo discussões e avaliações por meio da EAD. O sujeito A19 assevera o seguinte: “*Vejo como uma relação importante, pois as tecnologias podem complementar as maneiras de ensino e nos capacitar para andarmos com a realidade em que o mundo se encontra*”. Essas inserções vêm ao encontro de Moran (2012, p. 53), quando diz que a internet possibilita a aprendizagem em grupo e individual, respeitando o ritmo diferente de cada aluno, além de propiciar novas formas de comunicação, como a escrita hipertextual, conectada, multilinguística, utilizando da escrita e da imagem. As novas formas mencionadas por Moran (2012) são as novas formas de se comunicar, interagir, produzir, ler e escrever.

Justificando a relevância desta pergunta, argumentamos que entendemos que o Secretário Executivo tem uma relação íntima com o multiletramento, pois são eles que elaboram a maioria dos documentos da empresa, além de promoverem treinamentos, eventos, regimento interno, videoconferência e outros. No seu dia a dia, o profissional tem em torno de si vários aplicativos e *softwares* gratuitos que os auxiliam em suas atribuições, como o *GoogleDocs* e *Office*, que colaboram nas habilidades de competências interpessoais no mundo corporativo, e ambas são ferramentas que estão no ambiente *nuvem*, por isso a importância da aprendizagem via NTIC.

Além das atividades executadas pelo secretário executivo, já explicitadas no capítulo 4, ele pode, ainda, fazer uso do *YouTube*, por meio do qual pode gravar treinamento; o *Skype* e o *Skype Business*, que facilitam os grupos de trabalho a distância dentro e fora da empresa, possibilitando troca de

tela⁴³, ligação entre os componentes do grupo. Atualmente, o *Skype* está realizando pesquisa em um tradutor-teste em tempo real, o que diminuirá as barreiras culturais da linguagem.

Retomando ao gráfico, outros 13% citaram que o Curso de Ensino é a fonte desses novos conhecimentos tecnológicos, enunciado pelo sujeito A8: *“Vejo o curso como uma fonte de conhecimento de novas tecnologias que são extremamente importantes para a profissão”*. A fala do discente reflete uma expectativa sobre as atividades que serão contempladas no decorrer do curso, pois ele está estabelecendo uma ponte entre o curso e a prática profissional futura.

Outros 7% foram enfáticos em pronunciar que é preciso melhorar a questão da tecnologia no curso, pela importância desses conhecimentos em sua formação, como enunciado pelo o sujeito A18: *“Importante, a tecnologia está sempre inovando e muitas vezes precisamos de alguém que seja mais entendido, e o curso de secretariado e a profissão necessita disso”*.

As asseverações dos discentes A8 e A18 vão ao encontro do que Moran (2012, p. 72), quando trata das novas inserções que se espera do docente acadêmico ao refletir e realinhar as práticas pedagógicas voltadas para a atualidade, propiciando aos discentes práticas na ênfase no aprender.

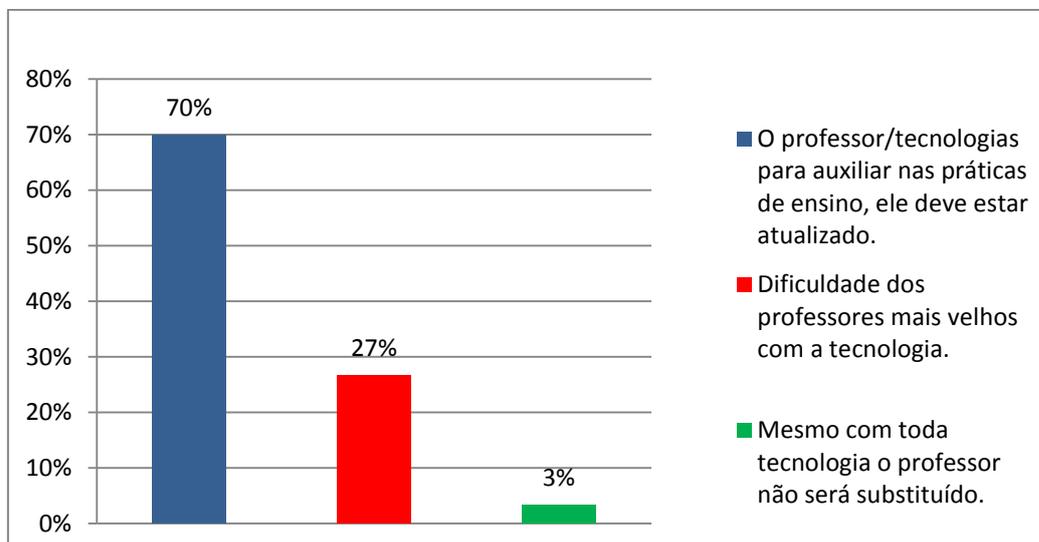
Isso posto, o docente deve, então, propor o desenvolvimento de competências aos seus discentes, para que estes possam atuar em relação às circunstâncias com que possam se defrontar no ambiente em que passarão a atuar. O autor também ressalta que, entre estas novas posturas que se esperam dos docentes acadêmicos, está a de contemplar mudanças nas práticas pedagógicas, que propõem ir ao encontro de uma pedagogia que contemple a contemporaneidade, utilizando os recursos tecnológicos.

No questionamento a seguir, contemplamos a formação do professor e contexto atual da tecnologia na sociedade. A indagação nos possibilitou aprofundar e verificar como os discentes percebem a necessidade

⁴³ Compartilhamento de tela permite que qualquer pessoa no *Skype* veja, em sua própria tela, o conteúdo da tela do computador da pessoa com quem se está conversando. É perfeito para apresentações de negócios, mostrando fotos de amigos e familiares, ou mostrando o que está na tela do computador (SKYPE, 2015b).

de uma formação do docente sobre as novas tecnologias citadas acima, pois tal formação interfere em suas práticas pedagógicas e em sua formação.

Gráfico 19 – Papel do Professor frente às novas NTIC



Fonte: Elaborado pela autora.

Conforme aponta o gráfico, 70% pontuaram que cada vez mais o professor está se adequando às novas tecnologias para auxiliar as práticas de ensino e que ele deve se capacitar para tornar as aulas mais interessantes e condizentes com a realidade social. O discente A12 fez a seguinte colocação: “O professor tem que estar constantemente se atualizando, pois hoje em dia não é suficiente ter só o conhecimento, é preciso saber como aplicá-lo através das novas tecnologias”. Segundo Jenkins (2009, p. 45), a cultura da convergência é muito mais que as relacionadas à comercialização de produtos e serviços e suas relações comerciais ou estritamente ligadas ao entretenimento das pessoas, quanto ao seu uso em atividades recreativas, redes sociais de cinema e jogos. Outras relações ocorrem nas múltiplas plataformas de mídias, como a função de professor. O autor afirma que “a convergência também ocorre quando as pessoas assumem o controle das mídias” (JENKINS, 2009, p. 45); é neste momento que entra o professor mediador dessas novas tecnologias no processo de ensinar-aprender.

Nesse contexto acadêmico, entendemos que o docente deve promover os novos saberes que, muitas vezes, não estão contemplados ainda em livros, mas discutidos em congressos e semanas específicas das áreas. O

sujeito A5 enuncia quanto à atuação do professor e o uso das NTIC: *“Necessário que contemple o conhecimento e a prática da utilização dos recursos tecnológicos, para acompanhar o ritmo da evolução do ensino, independente de área/disciplina, uma vez que hoje em dia quase em tudo, de alguma forma, conflui para a questão da tecnologia”.*

Algumas observações devem ser refeitas quanto à fala do sujeito A5, ao voltarmos à análise realizada no Capítulo 3, referente às questões voltadas ao uso de termos tecnológicos e técnicos das novas NTIC, não contempladas na grade curricular do Curso de Secretariado Executivo, como a necessidade da utilização desses termos em todas as disciplinas que contemplam o curso, pois todas elas, de certa forma, direcionam o saber para a escrita e para a elaboração de texto que auxiliará a prática e as ações do profissional de Secretariado Executivo, pontuado pelo sujeito pesquisado.

Os livros direcionados ao profissional de Secretariado trazem práticas de tecnologias operacionais, como instalar o retroprojetor, fazer *backup*, instalar programas, ações importantes, mas que já não direcionam para o perfil atual do profissional de gestor e assessor que necessitam de informações e de procedimentos mais específicos na tomada de decisão.

Com exemplo das asserções atuais, podemos citar o meio de comunicação que poderá ser implantado no seu ambiente de trabalho com as novas tecnologias, utilizando o *Skype*, *WhatsApp*, a mensagem de voz, dentre outros. O profissional deve ter conhecimento desses aplicativos e da sua funcionalidade para otimização de suas atividades relacionadas ao tempo, ao custo financeiro e à praticidade.

Nesse ponto, entendemos que no ambiente acadêmico devemos ter contato com a realidade, assim como, também, nas acepções de Lévy (1999), com a tendência do novo e de novas perspectivas da profissão, por meio de pesquisa, da participação de projetos de extensão e grupo de estudo.

Considerando que o objetivo geral desta pesquisa é investigar a importância da tecnologia na formação do acadêmico do Curso de Secretariado Executivo, entendemos que, para desvendar essa questão, temos que perpassar pela reflexão que envolve o formador desse aluno, ou seja, as práticas docentes. Isso nos remete, justamente, ao fato de que o ambiente

acadêmico no seu modelo tradicional já não consegue acompanhar o mundo externo e suas mudanças, ocorrendo uma ordem inversa de ações durante o processo, em que o novo é utilizado fora do ambiente acadêmico de uma maneira muito mais veloz e pertinente ao aprendizado do aluno.

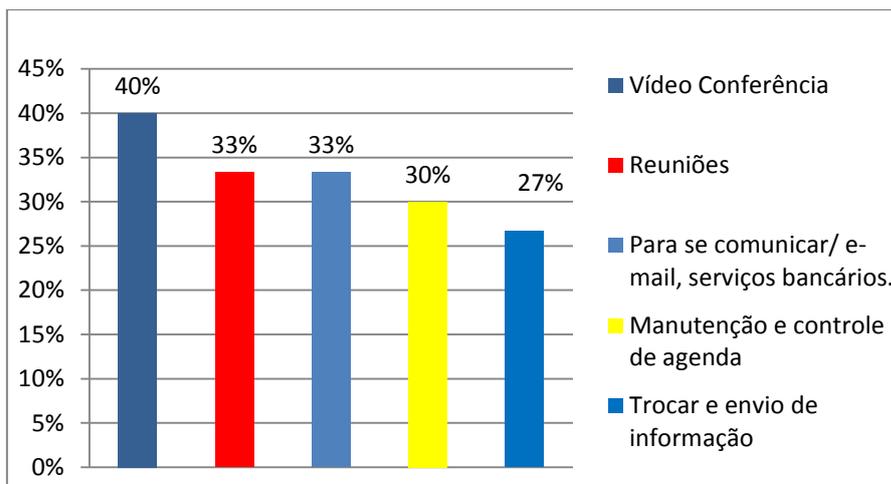
Essas dificuldades em se adequar aos novos paradigmas estão presentes em 27% dos sujeitos da pesquisa, dos quais a fala do aluno A13 ressalta que *“Muitos professores têm dificuldades em administrar qualquer tipo de tecnologia, pois sua formação pedagógica não abrangia um mundo tão acelerado quanto este”*.

Uma educação adequada e de qualidade está pautada em uso de métodos e práticas pedagógicas que favoreçam o conhecimento e respeitem a diversidade existente entre os gêneros e ferramentas utilizadas. Segundo Kalantzis; Cope (2006, apud ROJO 2012), *“É importante salientar projetos que consideram as diferenças multiculturais existentes no alunado contemporâneo, levando em conta a dimensão, profissional, a dimensão pessoal e a dimensão de participação cívica”*. O aluno contemporâneo é o aluno do século XXI, que utiliza as tecnologias a todo o momento, mas parece utilizar menos na sala de aula.

A pesquisa também aponta a opinião de 3% dos pesquisados, que afirmam que, mesmo no processo tecnológico, o professor não será substituído, enunciado pelo sujeito A28: *“Vejo como base e experiência. Mesmo com toda tecnologia um professor não será substituído”*, ratificando que o papel do professor deve ser presente na formação educacional por meio das novas tecnologias.

Essa visão é pertinente, pois a tecnologia não tem esse objetivo, e nesse processo de inserção da tecnologia no processo de ensino aprendizagem, conforme enunciações realizadas no percurso desta pesquisa, o professor é o mediador do conhecimento e das novas tecnologias pontuadas por pesquisadores, como Vygotsky (1999), Moran (2012), Rojo (2013) e pela UNESCO (2013), em suas orientações quanto ao uso das NTIC.

Gráfico 20 – Tecnologia e o Secretário Executivo



Fonte: Elaborado pela autora.

Os dados apontam que 40% dos alunos acreditam que a videoconferência é a atividade que se faz indispensável, com o uso das novas tecnologias, às novas atribuições do profissional Secretário Executivo. A videoconferência necessita que estejam presentes as novas tecnologias, como a internet e os dispositivos móveis, entre eles o celular ou *tablet* e seus aplicativos. Essa habilidade só foi desenvolvida por meio da evolução profissional oriunda das novas tecnologias, apresentadas no capítulo 3 e retomadas nas enunciações do sujeito A20: “*Contato internacional; Comunicação a longa distância (videoconferência); Mobilidade fazer trabalhos de escritórios em casa ou outros lugares*”. Tais proposições são corroboradas pelo sujeito A4: “*Em uma videoconferência pelo Skype, na agilidade do e-mail e facilidade para se comunicar estando fora da empresa*”.

Prosseguindo a análise, dos sujeitos pesquisados 33% citaram a tecnologia sendo utilizada nas reuniões, *e-mail* e serviços bancários. Os serviços bancários foram citados no capítulo 1, onde está presente um dos *apps* mais utilizados no dispositivo móvel celular. Outros 30% citaram a manutenção de agenda como algo indispensável no uso das novas tecnologias nessa profissão, e 27% citaram que para a informação o uso da tecnologia se faz indispensável nas novas atribuições do profissional Secretário.

Ainda sobre a tecnologia na profissão, o discente A2 citou: “*Comunicação via Skype ou WhatsApp com o executivo quando o mesmo não*

se encontra; videoconferência; uso de tablet e agendas móveis”. O profissional Secretário Executivo presencia um dos melhores momentos da profissão. Momento este de grandes transformações, semelhante às mudanças tecnológicas operacionais. Atualmente, com as novas tecnologias, além das transformações operacionais, temos as cognitivas, como na tomada de decisões, por meio das novas ferramentas que auxiliam no seu cotidiano e na comunicação.

Em todas essas atividades pontuadas se faz presente o uso das novas tecnologias. Essa realidade ratifica as habilidades de que um profissional de excelência deve possuir conhecimento e desenvolver atividades pensando nas ferramentas que o auxiliem na execução de suas atividades acadêmicas e profissionais.

A infraestrutura física e a operacional, como a de uma internet de pouca qualidade relatada, faz com que as práticas realizadas em sala de aula, muitas vezes, não sejam programadas com a utilização das novas tecnologias. Nossa vivência no cotidiano institucional nos indica que, quando se programa uma videoconferência, por exemplo, ainda há uma certa insegurança com relação aos equipamentos, pois um funcionamento adequado da conexão é essencial.

Assim, entendemos que a instituição pesquisada, embora tenha avanços consideráveis, ainda deverá fazer investimentos substanciais na área tecnológica.

Sintetizando, vemos que, em todas as atribuições mencionadas do Secretário Executivo, se faz pertinente o uso das novas tecnologias, e algumas só passaram a existir com o surgimento da internet. Todavia, para que ocorra a inserção da tecnologia na prática do profissional de Secretariado Executivo, é necessário que as instituições de ensino e as universidades acompanhem essas evoluções. As mudanças velozes trazem a necessidade de que o comportamento acadêmico também absorva essas transformações.

Dentro da perspectiva dessa nova realidade, Kenski (2012, p. 58) salienta que “o saber científico perpassa a ação escolar por meio de múltiplos discursos”. A autora retrata que há uma (re)adaptação ao momento, ao espaço, ao tempo, às necessidades e intenções das propostas

educacionais, ocorrendo uma (re)interpretação no discurso e, na prática do docente, o saber científico deve gerar um novo saber.

Ademais, faz-se pertinente ressaltar a necessidade de a equipe docente aprofundar os saberes na área dos multiletramentos, bem como as ferramentas adequadas para o ensino, pois isso pode ser um fator determinante para direcionar os professores quanto à metodologia utilizada em sala de aula e ao uso das novas tecnologias, fatores estes que podem ser objeto de estudo em outra pesquisa.

CONCLUSÃO

Iniciamos o processo investigativo deste trabalho a partir da hipótese de que, no contexto atual vigente, no qual temos os multiletramentos presentes em nosso cotidiano, sendo uma das suas formas os dispositivos móveis, se estes forem inseridos na academia, como ferramentas eficazes, podem vir a auxiliar no processo de formação do aluno de secretariado executivo. Para tanto, para validar nossa pesquisa, fomos a campo no intuito de conhecer os dispositivos móveis utilizados pelos acadêmicos do Curso de Secretariado Executivo, bem como analisar com qual finalidade o acessam.

Isso posto, o passo seguinte foi a elaboração de um projeto de pesquisa que teve como objetivo geral pesquisar qual a importância da tecnologia na formação do acadêmico do curso de Secretariado Executivo.

A partir do objetivo geral anteriormente descrito, elaboramos os seguintes objetivos específicos de pesquisa: (a) investigar a importância da Tecnologia para o aluno do Curso de Secretariado Executivo na formação acadêmica e profissional; (b) analisar a Grade Curricular do Curso de Secretariado Executivo, quanto à seleção lexical, a fim de verificar se a questão da tecnologia e dos multiletramentos se fazem presentes; (c) mapear as preferências de ferramentas de leitura dos alunos do Curso de Secretariado Executivo, diante dos dispositivos móveis existentes.

No decorrer da pesquisa, vimos que os dispositivos móveis são ferramentas que auxiliam no processo de ensino e aprendizagem, no ambiente acadêmico, sendo também novas ferramentas que podem colaborar com a (re)construção dos saberes acadêmicos, estimulando, inclusive, a participação em projetos de pesquisa, além de possibilitar a apropriação e, conseqüentemente, a (re)descoberta de vários aparatos tecnológicos disponíveis em rede que tanto podem ajudar o discente como o docente.

Assim, ancorados na pesquisa qualitativa, descritiva, analítica, fomos a campo, tendo como participantes os alunos ingressos do Curso de Graduação de Secretariado Executivo de uma Universidade Pública, na cidade de Londrina-PR e, para atender aos objetivos, elencamos os seguintes passos metodológicos.

Realizamos uma pesquisa bibliográfica sobre o tema selecionado e tivemos acesso aos principais autores sobre o objeto investigado, com ênfase na seleção de leituras que apontaram para a importância da tecnologia na formação dos alunos (MORAN, 2007; PRENSKY, 2010; ROJO, 2012).

O próximo passo foi estudar a relação das atividades desenvolvidas no ambiente acadêmico, ou seja, investigamos a presença e utilização de equipamentos que favorecessem a utilização de tecnologia móvel, como a presença de rede *Wi-Fi* e a sua qualidade; levantamos dados quanto ao conhecimento e uso da TM e seus *apps*, investigamos, também, o eixo tecnológico do Curso de Secretariado e a sua Grade Curricular.

Mediante as ações anteriormente descritas, realizamos uma pesquisa, por meio da ferramenta *questionário*, com alunos ingressos do Curso Superior para conhecer o perfil, faixa etária e informações importantes, como o conhecimento de tecnologia móvel no processo de ensino e aprendizagem, bem como buscamos conhecer na visão deles quais são as novas competências do profissional do curso selecionado e se têm conhecimento do que é multiletramento.

Após a coleta de dados, estes foram sistematizados, categorizados e interpretados. Na análise, para a validação dos resultados, procedeu-se ao cruzamento com os métodos, considerando-se os dados coletados, a experiência da pesquisadora e o quadro epistemológico.

Assim, mediante os dados coletados, recorreremos aos pressupostos teóricos estudados, que balizaram nosso olhar e possibilitaram que a nossa vivência, enquanto docente do curso há mais de uma década dentro do universo investigado, permitisse que verificássemos se as enunciações proferidas quanto à estrutura física da Universidade “Alfa” tivessem procedência ou não.

Tendo procedido às ações anteriormente apresentadas, observamos a premência de pesquisar o uso das novas tecnologias na escola, sobretudo no que tange ao processo de convergência e hibridismo, que favorece todas as áreas do saber, entre elas a educação. Nesta, nossa pesquisa referendou que a inserção da tecnologia, enquanto ferramenta junto ao processo de ensino e aprendizagem, deve ser inserida de uma maneira

natural, sem grandes traumas, nem para o aluno, tampouco para o professor (MORAN, 2012; ROJO 2012).

Ainda analisando este novo processo de ensino e aprendizagem, no que se refere ao uso das novas tecnologias, esta pesquisa evidenciou que o papel do professor é importante nessa prática, sendo mediador do conhecimento e o enunciador que centraliza ações relevantes, tais como a elaboração, aplicação e avaliação de diversas atividades pedagógicas presentes na esfera escolar (VYGOTSKY, 1999).

Prosseguindo nossa linha investigativa, vimos que as enunciações dos alunos indicaram que o uso dos dispositivos móveis e seus aplicativos são uma tendência cada vez mais presente na esfera escolar, senão para fins didáticos por parte do docente, estão sendo utilizados pelos discentes. Esse agir nos aponta que o aluno está mais preparado para interagir com os dispositivos móveis, sendo o agir discente o fator que tende a impulsionar um possível rompimento de (pre)conceitos e paradigmas que ainda se fazem presentes no universo escolar. É como se o discente compreendesse antes do docente que o uso da tecnologia pode ser favorável à aprendizagem.

Tais proposições são referendadas pelo documento internacional da UNESCO, o qual preconiza a importância da tecnologia e apresenta estudos de casos bem sucedidos, realizados pelo mundo, com o uso de dispositivos móveis, fato este ainda distante da nossa realidade.

Outro ponto a ser destacado é que parece incoerente haver leis proibitivas quanto ao uso do celular em sala de aula no Ensino Fundamental e Médio, como apresentadas nesta pesquisa, bem como haver dificuldades de acesso à tecnologia móvel no ambiente acadêmico. Lembramos que, embora os alunos tenham apresentado enunciações que indicaram que eles têm acesso à tecnologia, o problema se apresentou na falta de qualidade da internet (rapidez da conexão).

A pesquisa também evidenciou que são tímidas as ações do ambiente acadêmico quanto à presença das novas tecnologias em sala de aula, sendo pouco usadas pelo professor como ferramentas que podem auxiliar o ensino. Talvez, a questão da lentidão da conexão *Wi-Fi* influencie na hora de o docente preparar suas aulas. Isso resultou na verificação de que nem mesmo recursos como o uso do celular e dos *tablets* se fazem presentes, nem na

pesquisa, tampouco nos documentos que norteiam as diretrizes curriculares, dentre eles o que estudamos, ou seja, a grade curricular do curso de secretariado executivo.

Na análise dos alunos ingressos, os dados indicaram que mais da metade dos discentes são da geração Z, e isso foi evidenciado pelo fato de eles demonstrarem habilidades em lidar com as novas tecnologias. Por outro lado, vimos que desconhecem termos técnicos, isto é, as nomenclaturas, por exemplo, dentre elas o termo *multiletramento*.

Outro ponto observado pelos sujeitos desta pesquisa diz respeito à forma como se mostram críticos quanto à falta de conhecimento dos docentes em relação ao uso das tecnologias, sobretudo no que tange às dificuldades em utilizá-las.

Ao analisarmos o perfil necessário para a atuação do profissional Secretário Executivo, os dados coletados evidenciaram que o uso das tecnologias é essencial, tanto para as práticas atuais como para as futuras. Isso é referendado pelas novas competências do profissional Secretário Executivo, dentre elas a necessidade de ele interagir com o ambiente em *nuvem*, elaborar e arquivar os documentos nas novas mídias, utilizar a internet desde ações com simples compras de passagens até reuniões *on-line*. Constatou-se, também, pelas enunciações dos participantes, que o uso das novas tecnologias ocorre, efetivamente, mais fora da esfera acadêmica.

Nesse sentido, a pesquisa apontou que a internet e os dispositivos móveis de comunicação fazem parte da Revolução Tecnológica que vem alterando as relações sociais, de trabalho e educacional (LÉVY, 1999). Contudo, a velocidade das transformações trazidas por elas nos faz rever e (re)formular novas concepções sobre a sociedade na qual estamos inseridos, onde os computadores móveis e o *smartphone* passam a fazer parte do dia a dia das pessoas, principalmente com os *app*, diminuindo, assim, distâncias e favorecendo a aprendizagem em qualquer lugar.

Diante das proposições elencadas, concluímos, portanto, que as instituições de ensino não podem se omitir, nem tampouco se eximir de responsabilidade, diante dessas novas formas que possibilitam o saber ser (re)criado ou mesmo (re)elaborado em favor da produção do conhecimento. A distância entre essas duas realidades apresentadas na pesquisa – a do

docente e a do discente – aponta que o ambiente acadêmico precisa ir ao encontro das mudanças sociais tecnológicas presentes na realidade das práticas profissionais.

Nesta perspectiva, cada vez mais as competências do profissional estão voltadas para as práticas de utilização das novas tecnologias, por isso reiteramos e confirmamos a necessidade de que a grade curricular ofertada pelo Curso de Graduação de Secretariado Executivo esteja condizente com essa realidade, visando formar profissionais aptos para a demanda de mercado de trabalho atual vigente.

Diante disso, como proposta de encaminhamento posterior, elencamos a sugestão de vir a ser criada uma disciplina especial, como projeto piloto, para os alunos do 2º e 3º anos do Curso de Secretariado Executivo, tendo em seu conteúdo programático tanto a questão dos multiletramentos como dos recursos tecnológicos presentes, que podem ser utilizados como ferramentas em favor da construção dos saberes necessários para a atualidade (MORAN, 2013).

Tais asserções proferidas anteriormente consolidam nosso papel de professor-pesquisador, apontando-nos que, na temática investigada, ao invés de chegarmos às considerações finais, estamos apenas no início de um amplo campo de pesquisa a ser investigado, seja para complementar, aprofundar ou mesmo propor novas (re)leituras.

REFERÊNCIAS

ABBAGNANO, N. **Dicionário de Filosofia**. 2. ed. São Paulo: Mestre Jou. 1982.

ALMEIDA, D. **Seminário põe em debate relação entre competências e emprego**. 2014. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=20391:seminario-poe-em-debate-relacao-entre-competencias-e-emprego&catid=204&Itemid=86>. Acesso em: 10 out. 2015

ALTENFELDER, A. H. et al. **Ensinar e Aprender no Mundo Digital**. Fundamentos para a prática pedagógica na cultura digital. São Paulo: CENPEC, 2011.

BAGNO, M. **Língua materna**: letramento, variação e ensino. São Paulo: Parábola, 2002.

BARTON, D.; HAMILTON, M. **Local Literacies**: Reading and writing in one community. London: Routledge, 1998.

BELLARD, H. **História do rádio**. Disponível em: <http://musikcity.mus.br/historia_do_radio.html>. Acesso em: 6 dez. 2014.

BISNETO, P. L. O. C. **A História da Internet**. 2003. Disponível em: <<http://www.pedroom.com.br/portal/vitae/download/cientificos/03%20A%20Historia%20da%20Internet.pdf>>. Acesso em: 9 out. 2015.

BOFF, L. **A águia e a galinha**: uma metáfora da condição humana. 34. ed. Petrópolis: Vozes, 2000.

BOTTONI, F. **As redes sociais no processo de recrutamento**. 2013. Disponível em: <<http://www.vagas.com.br/profissoes/acontece/no-mercado/as-redes-sociais-no-processo-de-recrutamento/>>. Acesso em: 10 out. 2015.

BRASIL. Ministério da Educação (MEC). **ENEM** – Apresentação. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/enem-sp-2094708791>>. Brasília, Acesso em: 03 set. 2015.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA R. da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CIÊNCIA HOJE. **Qual foi o primeiro livro?** 2013. Disponível em: <<http://chc.cienciahoje.uol.com.br/qual-foi-o-primeiro-livro/>>. Acesso em: 12 set. 2015.

DEMARTINI, M. Facebook, WhatsApp e Instagram estão dominando o mundo. **Exame**. São Paulo, 05 nov. 2015.

DEMO, P. **Os desafios da linguagem do século XXI para o aprendizado na escola**. 2008. Disponível em: <<http://eproinfo.mec.gov.br/webfolio/Mod86886/unidade%203/nota10.pdf>>. Acesso em: 4 out. 2015.

DONNE, J. **Meditações VII**. Disponível em: <<http://pensador.uol.com.br/frase/NTE2MzQ4/>>. Acesso em: 01 set. 2015.

E-AULAS. **Sobre o projeto**. Universidade de São Paulo. 2013. Disponível em: <<http://eaulas.usp.br/portal/about.action;jsessionid=555A9B0E7672565B118DB1CC3FBAD9FA>>. Acesso em: 31 out. 2014.

EBOLI, M. P. Universidade Corporativa: ameaça ou oportunidade para as escolas tradicionais de Administração. **Revista de Administração**. São Paulo v. 34, n. 4, p. 56-64, out./dez. 1999. Disponível em: <http://www.rausp.usp.br/busca/artigo.asp?num_artigo=88>. Acesso em: 18 abr. 2014.

FERREIRA, A. **História do rádio**. Disponível em: <<http://www.microfone.jor.br/historia.htm>>. Acesso em: 6 dez. 2014.

FNDE. **Tablet**. 2012. Disponível em: <<http://www.fnde.gov.br/programas/programa-nacional-de-tecnologia-educacional-proinfo/proinfo-tablets>>. Acesso em: 4 out. 2015.

FUTURECOM. **Aplicativos de comunicação são os mais utilizados no Brasil**. 2015. Disponível em: <<http://www.futurecom.com.br/blog/aplicativos-de-comunicacao-sao-os-mais-utilizados-brasil/>>. Acesso em: 9 out. 2015.

G1. **Dos 136 milhões de computadores em uso no Brasil, 13% são tablets**. São Paulo, 24 abr. 2014a. Disponível em: <<http://g1.globo.com/economia/negocios/noticia/2014/04/dos-136-milhoes-de-computadores-em-uso-no-brasil-13-sao-tablets.html>>. Acesso em: 30 jul. 2014.

_____. **Brasil tem 202.768.562 habitantes, estima IBGE**. São Paulo, 28 ago. 2014b. Disponível em: <<http://g1.globo.com/economia/noticia/2014/08/brasil-tem-202768562-habitantes-estima-ibge.html>>. Acesso em: 5 out. 2014.

_____. **Rússia lança campanha contra selfies perigosas, após mortes; veja avisos**. São Paulo, 8 jul. 2015. Disponível em: <<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2015/07/russia-lanca-campanha-contraselfies-perigosas-apos-mortes-veja-avisos.html>>. Acesso em: 12 set. 2015.

GASPARIN, J. L. **Uma didática para a pedagogia histórico-crítica**. Campinas: Autores Associados, 2007.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GOMES, H. S. **Tecnologia e Games**: venda de smartphone supera a de celular tradicional pela 1^o vez no Brasil. São Paulo, 08 ago. 2013. Disponível em: <<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2013/08/venda-de-smartphone-supera-de-celular-tradicional-pela-1-vez-no-brasil.html>>. Acesso em: 11 out. 2014.

GOUVÊA, P. A Geração C. **Superinteressante**. São Paulo: Abril, 25 nov. 2010. Disponível em: <<http://super.abril.com.br/blogs/tendencias/a-geracao-c/>>. Acesso em: 02 out. 2015.

IFPR. **Projeto Eureka**. Programa de preparação para ENEM e Vestibulares. Curitiba, 2015. Disponível em: <http://200.17.98.151/portalEad/Site_Eureka_Sobre_Curso.aspx?Curso=8>. Acesso em 09 set. 2015.

IVAN, C. **Estudantes brasileiros estão entre os últimos no ranking de habilidades digitais feito pela OCDE**. 15 set. 2015. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/sociedade/educacao/estudantes-brasileiros-estao-entre-os-ultimos-no-ranking-de-habilidades-digitais-feito-pela-ocde-17492323>>. Acesso em 10 out. 2015.

JENKINS, H. **Cultura da convergência**: a colisão entre os velhos e novos meios de comunicação. São Paulo: Aleph, 2009.

JORDÃO, F. **História**: a evolução do celular. 22 maio 2009. Disponível em: <<http://www.tecmundo.com.br/celular/2140-historia-a-evolucao-do-celular.htm>>. Acesso em: 6 set. 2015.

KALANTZIS, M.; COPE, B. Changing the Role of School, In: COPE, B.; KALANTZIS, M. (Orgs.). **Multiliteracies**: Literacy Learning and the Design of Social Futures. New York: Routledge, 2006. p. 121-148.

KENSKI, V. M. **Educação e Tecnologias**: O novo ritmo da informação. Campinas: Papirus, 2007.

_____. **Tecnologias e Ensino Presencial e a Distância**. Campinas: Papirus, 2012.

KOOLE, L. Mobile Learning in Distance Education: Utility or Futility? **Journal of Distance Education**, v. 24, n. 2, p. 59-82, 2010. Disponível em:

<<http://www.ijede.ca/index.php/jde/article/view/644/1107>>. Acesso em: 25 ago. 2014.

LANDIM, W. **Brasil tem 283,5 milhões de linhas de celular ativas**. 23 maio 2015. Disponível em: <<http://www.tecmundo.com.br/anatel/80433-brasil-tem-283-5-milhoes-linhas-celular-ativas.htm>>. Acesso em: 30 ago. 2015.

LEITE, L. S (Coord.). **Tecnologia educacional**: descubra suas possibilidades na sala de aula. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2004.

LÉVY, P. A Emergência do Ciberespace e as Mutações Culturais. **Sociologia.de**, Porto Alegre, 2004. Disponível em: <<http://www.sociologia.de/soc/index1.htm>>. Acesso em: 11 out. 2015.

_____. **A inteligência coletiva**. São Paulo: Loyola, 1998.

_____. **As tecnologias da inteligência**: o futuro do pensamento na era da informática. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.

_____. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

MALHOTRA, N. K. **Introdução à Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

MANO, C. **A quarta onda**. São Paulo, 9 maio 2002. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/revista-exame/edicoes/766/noticias/a-quarta-onda-m0052568>>. Acesso em: 12 dez. 2014.

MARCUSCHI L. A.; XAVIER, A. C. (Orgs.). **Hipertexto e Gêneros Digitais**: novas formas de construção de sentido. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

MARTINS, L. **Facebook revela total de usuários de WhatsApp, Instagram, vídeos e mais**. 24 abr. 2015. Disponível em: <<http://www.techtudo.com.br/listas/noticia/2015/04/facebook-revela-total-de-usuarios-de-whatsapp-instagram-videos-e-mais.html>>. Acesso em 3 set. 2015.

MASETTO, M. T. **Competências Pedagógicas do Professor Universitário**. São Paulo: Summus, 2003.

MOODLE/UFBA. **Curso Experimental 04** – Edméa. Disponível em: <<http://www.moodle.ufba.br/mod/resource/view.php?id=14531>>. Acesso em: 01 out. 2015.

MORAN, J. M. **Mudanças na comunicação pessoal**: gerenciamento integrado da comunicação pessoal, social e tecnológica. São Paulo: Paulinas, 1998.

_____. Novas tecnologias e o reencantamento do mundo. **Tecnologia Educacional**. Rio de Janeiro, v. 23, n. 126, p. 24-26, set-out. 1995. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/prof/moran/site/textos/tecnologias_eduacacao/novtec.pdf>. Acesso em: 10 out. 2015.

_____. **Novas Tecnologias e mediação pedagógica**. 19. ed. Campinas: Papirus, 2012.

_____. **Novas Tecnologias e Mediação Pedagógica**. 20. ed. Campinas: Papirus, 2013.

_____. Os modelos educacionais na aprendizagem *on-line*. In: ARANTES, V. A. **Educação a Distância: Pontos e Contrapontos**. São Paulo: Summus editorial, 2007. p. 47-52. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/prof/moran/site/textos/educacao_online/modelos.pdf>. Acesso em: 20 set. 2015.

MÜLLER, L. Disney proíbe pau de selfie em brinquedos e outras atrações em seus parques. **TECMUNDO**. 9 abr. 2015. Disponível em: <<http://www.tecmundo.com.br/selfie/78041-disney-proibe-pau-selfie-brinquedos-outras-atracoes-em-parques.htm>>. Acesso em: 12 set. 2015.

NANTES, E. A. S. **Causo escrito: uma proposta de trabalho sobre leitura, produção textual e análise linguística, via Plano de Trabalho Docente**. 2014. 267 f. Tese (Doutorado em Estudos da Linguagem) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2014.

NEIVA, E. G.; D'ELIA, M. E. S. **As Novas Competências do Profissional de Secretariado**. São Paulo: IOB Folhamatic, 2014.

NIELSEN. **Redes sociais lideram em aplicativos mais usados no Brasil**. 15 jul. 2015. Disponível em: <<http://www.nielsen.com/br/pt/press-room/2015/Redes-sociais-lideram-em-aplicativos-mais-usados-do-Brasil.html>>. Acesso em: 9 jul. 2015.

OLIVEIRA, M. B. F. de; SZUNDY, P. T. C. Práticas de multiletramentos na escola: por uma educação responsiva à contemporaneidade. **Bakhtiniana, Revista de Estudos do Discurso**, v.9, n. 2, São Paulo, jul/dez. 2014. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/bak/v9n2/a12v9n2.pdf>>. Acesso em: 28 dez. 2015.

OLIVEIRA, M. K. **Vygotsky: aprendizado e desenvolvimento, um processo sócio-histórico**. 4. ed. São Paulo: Scipione, 2002.

PARANÁ. Casa Civil. Sistema Estadual de Legislação. **Lei nº 18118 de 24/06/2014**. Dispõe sobre a proibição do uso de aparelhos/equipamentos eletrônicos em salas de aula para fins não pedagógicos no Estado do Paraná.

Curitiba, 25 jun. 2014. Disponível em:
<<http://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/listarAtosAno.do?action=exibir&codAto=123359>>. Acesso em: 17 maio 2015.

_____. Secretaria de Estado da Educação. **Diretrizes Curriculares da Educação Básica** – Matemática. Curitiba: SEED, 2008.

PEROSSO, M. 5 apps de previsão do tempo para você ter no celular. **Softonic**. 2015. Disponível em: <<http://artigos.softonic.com.br/5-apps-previsao-tempo-celular>>. Acesso em: 15 set. 2015.

PINHEIRO, R. Analfabetismo Funcional: Uma Realidade Brasileira. 3 mar. 2015. Disponível em:
<<http://direcionalescolas.com.br/2015/03/03/analfabetismo-funcional-uma-realidade-brasileira/>>. Acesso em: 07 set. 2105.

POOL, I. de S. **Technologies of Freedom: One Free Speech in an Electronic Age**. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press, 1983.

PORTAL BRASIL. **Cerca de 48% dos brasileiros usam internet regularmente**. Brasília, 19 fev. 2014. Disponível em:
<<http://www.brasil.gov.br/governo/2014/12/cerca-de-48-dos-brasileiros-usam-internet-regularmente>>. Acesso em: 15 out. 2015.

PORTELA, K. C. A. et al. **Ferramentas do Secretário Executivo**. Cuiabá: Dos Autores, 2013.

PRENSKY, M. O papel da Tecnologia no ensino e na sala. **Conjectura**, v. 15, n. 2, maio/ago. 2010.

R7. Entretenimento. **Selfie na Europa é proibida? Cuidado, você pode tomar processo por publicar uma foto**. 1º jul. 2015. Disponível em:
<<http://entretenimento.r7.com/viagens/fotos/selfie-na-europa-e-proibida-cuidado-voce-pode-tomar-processo-por-publicar-uma-foto-01072015#!/foto/2>>. Acesso em: 12 set. 2015.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal Regional do Trabalho 4ª Região. **Certificado Digital e Assinatura digital**. 2015. Disponível em:
<http://www.trt4.jus.br/content-portlet/download/68/certificado_digital_ins.pdf>. Acesso em: 12 set. 2014

ROJO, R. H. R. **Escol@ Conectada: os multiletramentos e as TICs**. São Paulo: Parábola, 2013.

_____. **Letramentos Múltiplos, escola e inclusão social**. São Paulo: Parábola, 2009.

_____. Linguagens, códigos e suas tecnologias. In: BRASIL. **Ministério da Educação**. Secretaria da Educação Básica. Departamento de Políticas do Ensino Médio. Orientações curriculares do ensino médio. Brasília, 2004.

_____. Pedagogia dos multiletramentos: diversidade cultural e de linguagens na escola. In: ROJO, R. H. R; MOURA, E. (Orgs.). **Multiletramentos na escola**. São Paulo: Parábola, 2012. p. 11-32.

SAGE. **Os 5 melhores aplicativos para controlar sua agenda**. 2015. Disponível em: <<http://blog.sage.com.br/gestao-contabil/aplicativos-para-controlar-sua-agenda/>>. Acesso em: 12 set. 2015.

SALA, M. Alienação e emancipação na transmissão do conhecimento escolar: um esboço preliminar. In: MARTINS, L. M.; DUARTE, N. (Orgs.). **Limites contemporâneos e alternativas necessárias**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010, p. 83-98.

SANTAELLA, M. L. Gêneros discursivos híbridos na era da hipermídia. **Bakhtiniana**, São Paulo, v. 9, n. 2, p. 206-216, ago./dez. 2014a. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/bak/v9n2/a13v9n2.pdf>>. Acesso em: 20 jul. 2015.

_____. **Linguagens líquidas na era da mobilidade**. São Paulo: Paulus, 2007.

_____. O leitor ubíquo e suas consequências para a educação. In: TORRES, Patrícia Lupion (Org.). **Complexidade: Redes e Conexão na Produção do Conhecimento**. Curitiba: SENAR – PR, 2014b. p. 27-44.

SANTOS, C. F. et al. O processo evolutivo entre as gerações x, y e baby boomers. **XIV SEMEAD**. Seminário em Administração. 2011. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/semead/14semead/resultado/trabalhosPDF/221.pdf>>. Acesso em: 08 ago. 2015.

SANTOS, M. P. dos S. Livro Didático Escolar: um artefato multicultural. **Revista, Educação Cultura e Sociedade**, Sinop, MT: ECS, v. 2, n. 1, p. 71-83, jan./jun. 2012.

SANTOS, M. S. G. **Saberes da prática na docência do ensino superior: análise de sua produção nos cursos de licenciaturas da UEMA**. 2010. 225f. Dissertação (Mestrado em Educação). Universidade Federal do Piauí, Teresina, 2010. Disponível em: <http://www.ufpi.br/subsiteFiles/ppged/arquivos/files/dissertacao/2010/disserta_Mariangeal_Santana.pdf>. Acesso em: 4 out. 2015.

SAVIANI, D. **Pedagogia histórico-crítica: primeiras aproximações**. Campinas: Autores Associados, 2008.

- SCHNEUWLY, B. et al. **Gêneros orais e escritos na escola**. Campinas: Mercado de letras, 2004.
- SELWYN, N. O uso das TIC na educação e a promoção de inclusão social: uma perspectiva crítica do Reino Unido. In: **Educação Social**, Campinas, v. 29, n. 104 - Especial, p. 815-850, out. 2008. Disponível em: <<http://portaldoprofessor.mec.gov.br/storage/materiais/0000012620.pdf>>. Acesso em: 02 set. 2014.
- SEVERINO, A. J. **Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo: Cortez, 2007.
- SKYPE. **Como compartilhar minha tela no desktop do Skype para Windows?** 2015b. Disponível em: <https://support.skype.com/pt/faq/FA10215/como-faco-para-compartilhar-minha-tela-no-skype-para-windows-desktop>. Acesso em: 03 out. 2015.
- SOARES, M. B. **Letramento: um tema em três gêneros**. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2000.
- SÓ HISTÓRIA. **Revolução Industrial**. 2015. Disponível em: <<http://www.sohistoria.com.br/resumos/revolucaoindustrial.php>>. Acesso em: 17 fev. 2105.
- SOUSA SANTOS, B. de. Os processos de globalização. In: _____ (Org.). **A globalização e as ciências sociais**. São Paulo: Cortez, 2005, p. 25-102.
- SUPERINTERESSANTE. Tecnologia. **Grandes invenções que adoramos e seus criadores geniais (conteúdo extra)**. Ed. 293, jul. 2011. Disponível em: <<http://super.abril.com.br/tecnologia/grandes-invencoes-que-adoramos-e-seus-criadores-geniais-conteudo-extra>>. Acesso em: 25 set. 2015.
- TAKAHASHI, T. (Org.). **Sociedade da Informação no Brasil: livro verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: <http://www.mct.gov.br/upd_blob/0004/4795.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2014.
- TELECO. **Estatísticas de celulares no Brasil**. São José dos Campos, 2015. Disponível em: <<http://www.teleco.com.br/ncel.asp>>. Acesso em 05 out. 2015.
- TOFFLER, A. **A terceira onda**. Rio de Janeiro: Record, 1997.
- TRIVINOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.
- TURBO SITE. Entenda como funciona o AdWords. Disponível em: <<https://www.turbosite.com.br/blog/entenda-como-funciona-o-adwords/>>. Acesso em: 15 set. 2015.

TURCI, F. Gerações apresentam diferentes perspectivas e metas profissionais. **Jornal da Globo**. São Paulo, 16 nov. 2010. Disponível em: <<http://g1.globo.com/jornal-da-globo/noticia/2010/11/geracoes-apresentam-diferentes-perspectivas-e-metas-profissionais.html>>. Acesso em: 15 set. 2015.

TV UEL. **Cursos de A a Z**: Secretariado Executivo. Londrina: UEL, 6 ago. 2015. Disponível em: <<http://www.uel.br/tv/site/?videos=cursos-de-a-a-z-secretariado-executivo>>. Acesso em: 5 set. 2015.

UEL. Universidade Estadual de Londrina. **RESOLUÇÃO CEPE N° 0225/2009**. Reformula o Projeto Pedagógico do Curso de Secretariado Executivo, a ser implantado a partir do ano letivo de 2010. Londrina, 29 out. 2009. Disponível em: <http://www.uel.br/prograd/pp/documentos/2010/resolucao_225_09.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2015.

UFMG. Universidade Federal de Minas Gerais. Centro de Apoio à Educação a Distância. *O que é o Ambiente Virtual de Aprendizagem Moodle?* Belo Horizonte: UFMG, 2015.

UNESCO. **Diretrizes de políticas para a aprendizagem móvel**. 2013. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002196/219641e.pdf>>. Acesso em: 20 set. 2014.

_____. **O Futuro da aprendizagem móvel**: implicações para planejadores e gestores de políticas. Brasília: Unesco, 2014. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002280/228074POR.pdf>>. Acesso em: 2 set. 2014.

UOL. **Pisa**: desempenho do Brasil piora em leitura e 'empaca' em ciências. São Paulo, 3 dez. 2013. Disponível em: <<http://educacao.uol.com.br/noticias/2013/12/03/pisa-desempenho-do-brasil-piora-em-leitura-e-empaca-em-ciencias.htm>>. Acesso em: 05 set. 2015.

VERASZTO, E. V. **Projeto Teckids**. Educação Tecnológica no Ensino Fundamental. 2004. Dissertação (Mestrado em Educação) – Faculdade de Educação, Unicamp, Campinas, 2004.

VOCÊ SABIA? **Os 8 celulares do futuro**. 5 abr. 2013. Disponível em: <<http://www.vocesabia.net/curiosidades/os-8-celulares-do-futuro/>>. Acesso em: 11 jun. 2015.

VYGOTSKY, L. S. **Pensamento e linguagem**. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

WIKIPEDIA. **Sine qua non**. 18 ago. 2015. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Sine_qua_non>. Acesso em: 15 set. 2015.

ZANCAN, T. G. Educação científica uma prioridade nacional. **São Paulo em Perspectiva**, v. 14, n. 1, p. 3-7, 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/spp/v14n3/9764.pdf>>. Acesso em: 08 ago. 2014.

APÊNDICES

APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Universidade Norte do Paraná

Programa de Pós-Graduação: Mestrado Acadêmico em Metodologia para o Ensino de Linguagem e suas Tecnologias.

Pesquisadora: Maria da Conceição Oliveira

Instrumento: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Título: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Caros(as) alunos(as):

Como estudante do Programa de Pós-Graduação: Mestrado Acadêmico em Metodologia para o Ensino de Linguagem e suas Tecnologias, orientada pela Professora Dra. Eliza Adriana Sheuer Nantes, da Universidade Norte do Paraná, pretendo realizar coleta de dados com os alunos ingresso do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual de Londrina. Meu interesse particular é: colher informações sobre o ensino e o uso das tecnologias na disciplina Técnicas Secretariais.

Para isso, peço sua participação na pesquisa cuja coleta de dados, inclui (a) um questionário cujas respostas são subjetivas;

Para sua participação nesta pesquisa fica garantido que:

- (I) Sua identidade será preservada no desenvolvimento da pesquisa, bem como em qualquer divulgação de resultados;
- (II) Sua liberdade de se recusar a participar e de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, sem penalização alguma e sem prejuízo ao desenvolvimento de suas atividades acadêmicas;
- (III) os dados serão destruídos após cinco anos da data da última publicação dos resultados da pesquisa;
- (IV) quaisquer dúvidas poderão se por mim pessoalmente esclarecidos, por telefone, correio eletrônico ou presencialmente, conforme dados de contato abaixo.

Atenciosamente

<p>Maria da Conceição Oliveira. Programa de Pós Graduação: Mestrado Acadêmico em Metrologia para o Ensino de Linguagem e suas Tecnologias. Rua: Israel, 130 apto 03 e-mail: concei.oliveira@yahoo.com.br telefone: 9969-1016</p>	<p>Profª Drª Eliza Adriana Sheuer Nantes Professora Programa de Pós-Graduação: Mestrado Acadêmico em Metodologia para o Ensino de Linguagem e suas Tecnologias. Londrina – Pr. E-mail: nantes@uel.br ; eliza@unopar.br</p>
--	--

Londrina, _____ de abril de 2015.

Eu, _____ (nome completo por extenso) estou ciente do conteúdo deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e concordo em participar da pesquisa aqui esclarecida.

APÊNDICE B – DIAGNÓSTICO APLICADO

Nome:
Idade:
Formação: 1) Tentou vestibular para Secretariado Executivo como primeira opção? () sim () não Informe a 1ª opção: _____
2) Seu ingresso no Curso de Secretariado Executivo foi por qual concurso? () Vestibular () ENEM
3) Local onde atua (profissão): _____ _____
4) Já fez cursos relacionados da área antes? Se sim, quais? _____ _____ _____
5) Você sabe o que é tecnologia móvel? Se sim, cite as que você conhece. _____ _____ _____ _____ _____
6) Você tem computador em sua casa? Se sim, qual o modelo? _____ _____ _____
7) Você tem um aparelho celular? Se sim, qual o modelo? _____ _____ _____

8) No seu cotidiano, você usa a tecnologia para quê?

9) Você já estudou sobre o ensino e sua relação com as novas tecnologias antes?

() sim () não

10) Quando você lê, prefere a leitura no livro impresso ou no computador, tablet, etc.? Por quê?

11) Quais ferramentas você usa para ler? Quais mecanismos usa? (grifa, sublinha, sintetiza, enfim, como procura assimilar a informação?)

12) Em sua opinião, qual a importância da tecnologia para o Curso de Secretariado Executivo?

13) Na Universidade em que você estuda, tem internet disponível para o aluno? Caso a resposta seja afirmativa, como se dá o acesso (login)?

14) Em relação a sua utilização da internet na Universidade em que você estuda, ela é:

- A) De fácil acesso? () Sim () Não
B) De qualidade? () Sim () Não
C) Tem restrições de sites () Sim () Não

15) O que você entende por multiletramentos?

16) Diante do quadro tecnológico que se faz presente na sociedade, como você vê a relação entre o curso de ensino e as novas tecnologias?

17) Diante do quadro tecnológico que se faz presente na sociedade, como você vê a formação do professor nesse contexto?

18) O que você espera aprender na disciplina de Técnicas Secretariais? Como ela pode ajudar em sua formação?

19) Você sente dificuldade em adaptar-se ao ter contato com as novas tecnologias? Justifique sua resposta.

20) Você conhece todos os aplicativos existentes na marca do seu celular? Cite as que você Conhece.

Quais as funções que você mais utiliza? Cite-as.

21) Com qual frequência você utiliza das três funções mais utilizadas na resposta anterior?

22) A tecnologia móvel pode contribuir de que maneira para o processo de ensino e aprendizagem?

23) Você já fez algum curso a distância? Se sim, qual? Como foi a sua experiência?

24) Cite três situações na profissão de Secretário Executivo que se torna indispensável o uso da tecnologia móvel.
