

O ENSINO SUPERIOR DE SECRETARIADO EXECUTIVO NOS ESTADOS DO PARANÁ E DE SANTA CATARINA.

Raquel Maria Bortolotto, email: raqbortolotto@hotmail.com, Rúbia Nara Rinaldi, (Orientadora/UNIOESTE), e-mail: rubiarinaldi@yahoo.com.br

Universidade Estadual do Oeste do Paraná/Centro de Ciências Sociais Aplicadas – Toledo – PR.

Palavras-chave: competências, habilidades, ensino superior.

Resumo:

O desenvolvimento intenso de novas tecnologias, pelo crescente uso da informática e das telecomunicações, mostrou como a fórmula para se atingir o aumento da capacidade produtiva e a melhoria na qualidade dentro das empresas. O que trouxe consigo a busca pela agilidade e flexibilidade das estruturas organizacionais e refletiu diretamente no perfil do profissional demandado. Os profissionais que atuam no mercado de trabalho precisam qualificar-se a fim de competir e atender às novas demandas, alcançar melhores condições de trabalho e o reconhecimento profissional. Para que uma adequada formação profissional de Secretariado Executivo o ensino e a aprendizagem devem centrar-se no desenvolvimento de competências e habilidades profissionais, como sugerido pelas Diretrizes Curriculares do curso. Assim, esta pesquisa buscou identificar as principais competências e habilidades que estão sendo transmitidas nos cursos de ensino superior de Secretariado Executivo no Estado do Paraná e Santa Catarina para assim traçar um paralelo entre tais. Os resultados analisados pode-se constatar a necessidade de direcionar a infra-estrutura e das metodologias de ensino para este fim, pois propiciam a formação de profissionais aptos a trabalhar com as novas tecnologias que surgem a cada instante, detendo capacidade de gerenciamento, habilidade para tomar decisões, bem como capacidade para entender o negócio e as estratégias da organização.

Introdução

O século XXI está marcado pelo crescente uso da informática e telecomunicação, pela expansão de mercados estatais e multinacionais e ainda pela acessibilidade e interatividade das informações. Essa evolução trouxe consigo o desenvolvimento intenso de novas tecnologias, que se mostrou como a fórmula para se atingir o aumento da capacidade produtiva e a melhoria na qualidade dentro das empresas (SALDANHA, 2005).

Estes novos paradigmas da gestão empresarial provocaram profundas transformações na estrutura das empresas para atender às demandas de mercado. A busca pela agilidade e flexibilidade das estruturas organizacionais refletiu diretamente no perfil do profissional desejado para auxiliar a empresa neste processo de aperfeiçoamento.

A agilidade das mudanças do mercado exigiu das organizações um quadro funcional com profissionais flexíveis e protativos, aptos a atuar em um mercado competitivo e de constantes transformações. Isto fez com que os profissionais de Secretário Executivo se destacassem e conquistassem mais espaço nas organizações, já que domina tanto os procedimentos técnicos, como também possui formação para atuar em áreas supervisão e gestão de processos.

Para acompanhar as mudanças organizacionais impostas pelas inovações tecnológicas e organizacionais, os profissionais que atuam no mercado de trabalho precisam qualificar-se a fim de competir e atender às novas demandas. O mesmo ocorre com o profissional de Secretariado Executivo, que pela formação acadêmica consegue alcançar melhores condições de trabalho e o reconhecimento profissional.

Pela educação que se oportuniza a construção de uma sociedade inclusiva e cidadã, pois nas Instituições de Ensino Superior (IES) a prática social pode dinamizar outros processos sociais. Ao ingressar em uma IES, o estudante passa a fazer parte de uma comunidade com objetivos, e normas voltadas para a missão definida no Projeto de Desenvolvimento Institucional e expressa no Projeto Político Pedagógico de cada curso (SOUZA, 2001).

Para o estudante de Secretariado as IES devem oportunizar o conhecimento na teoria e na prática das áreas de estudo, precisam apresentar um ensino que vai além da memorização de conceitos, devem estimular o desenvolvimento de habilidades e conhecimentos diversos para formar uma postura mais abrangente e crítica da sociedade e das organizações. Os futuros profissionais precisam aprender a aplicar o conhecimento, desenvolver a capacidade de identificar e selecionar como resolver problemas, a fim de se adaptar às situações específicas que enfrenta (CORREA; GRANDO; RINALDI, 2007).

Assim, a passagem do estudante pela instituição produz mudanças que se refletem não apenas na quantidade de conhecimento acumulado, mas no domínio das tarefas específicas da área de qualificação e na maneira como ele usa as diferentes competências, mostrando-se apto a atuar em diferentes contextos (SOUZA, 2001).

O ensino superior e os cursos de secretariado executivo.

Para que uma adequada formação profissional de Secretariado Executivo o ensino e a aprendizagem devem centrar-se no desenvolvimento de competências e habilidades profissionais. Visto que competência e habilidades são conceitos diferentes, faz-se necessário uma rápida revisão conceitual, pois como coloca Moretto apud Mello (2000, p.2):

As habilidades estão associadas ao saber fazer: ação física ou mental que indica a capacidade adquirida. Assim, identificar variáveis, compreender fenômenos, relacionar informações, analisar situações-problema, sintetizar, julgar, correlacionar e manipular são exemplos de habilidades. Já competências, é um conjunto de habilidades harmonicamente desenvolvidas e que

caracterizam, por exemplo, uma função/profissão específica: ser arquiteto, médico ou professor de química. As habilidades devem ser desenvolvidas na busca das competências.

O conceito de habilidade pode ser entendido como algo menos amplo do que das competências, já que a competência é constituída por várias habilidades, e estas podem contribuir para várias competências. As habilidades são vistas como a capacidade de saber fazer ou desempenhar funções e estão intimamente ligadas às atitudes e competências (MELLO, 2000).

As habilidades, segundo Whetten; Cameron (apud RINALDI, 2007) remetem-se ao domínio de conhecimentos sobre determinado assunto, por meio do qual, estratégias, práticas administrativas, atributos pessoais e estilo de trabalhar produzem resultados efetivos nas organizações. A habilidade, segundo Krutetskii, apud Brito; Limana; Ristoff (2006) é uma característica psicológica individual que responde às exigências de uma determinada atividade e que influencia o sucesso de uma atividade, em particular, um domínio relativamente rápido, fácil e completo do conhecimento, das destrezas e dos hábitos relativos a uma determinada atividade.

Já a competência é caracterizada como um processo contínuo de aquisição e consolidação de um conjunto de componentes necessários para um alto grau de domínio em uma ou mais áreas de desempenho cotidiano. Brito; Limana; Ristoff (2006) entendem competência como um processo de agir de maneira reflexiva e eficaz, em um determinado tipo de situação, apoiada em um conjunto articulado e dinâmico de conhecimentos, saberes, habilidades e atitudes.

A competência esta associada ao cumprimento efetivo da ação e refere-se à capacidade de realização, com êxito de uma determinada tarefa, a soma dos conhecimentos, habilidades e atitudes adequadas aos fins organizacionais que o profissional possui para desenvolver respostas inéditas, criativas e eficazes para os problemas apresentados. Existem competências que são comuns entre as muitas funções exercidas pelo profissional, muitas vezes uma competência em especial pode ser mais desenvolvida de acordo com a área de atuação (MELLO, 2000).

Para se agregar ao indivíduo, e mesmo às organizações, os resultados esperados ou, o desenvolvimento de uma competência, segundo Munhoz apud Brito; Limana; Ristoff, (2006) três aspectos são essenciais: o indivíduo precisa ter a habilidade (potencial) para a atividade, experiências adequadas de aprendizagem e deve dedicar considerável esforço nas tarefas requeridas para a aquisição das competências.

O uso da noção de competências no ensino passou a ser adotado com a aprovação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, em 1996, que estabeleceu a adoção de Diretrizes Curriculares para nortear os projetos políticos pedagógicos da educação. Para se alcançar o desenvolvimento de competências no ensino, deu-se maior autonomia às IES através das Diretrizes Curriculares.

A primeira Diretriz Curricular dos Cursos de Secretariado Executivo foi aprovada pelo Ministério da Educação em 2002 e nela foram sintetizados o

perfil profissional e as disciplinas básicas e específicas necessárias à formação do secretário executivo. As diretrizes curriculares definem o referencial teórico-prático orientador das ações pedagógicas a serem desenvolvidas no processo ensino-aprendizagem que devem subsidiar o projeto dos cursos de graduação da área para que contemplem relações entre o conhecimento teórico e as exigências da prática da profissão (PEREIRA, 2001).

No ano de 2005, atendendo às mudanças exigidas pela sociedade, as Diretrizes Curriculares de Secretariado Executivo foram revisadas ensejando as respectivas reformulações das grades curriculares, para assegurar ao egresso dos cursos o pleno exercício de suas prerrogativas profissionais. Segundos as diretrizes os secretários executivos devem possuir capacitação e aptidão para compreender as questões que envolvam sólidos domínios científicos, acadêmicos, tecnológicos e estratégicos, específicos de seu campo de atuação. Fazendo com que o secretário possa exercer funções de gestor, assessor empresarial, consultor e empreendedor de acordo com sua aptidão pessoal (ANDRADE; CARVALHO, 1999).

As diretrizes permitem as IES flexibilidade para a construção de seus currículos, para que proporcionem aos acadêmicos as competências intelectuais que reflitam a heterogeneidade das demandas sociais. Estando atentas as habilidades e competências transmitidas para que ofertem ao mercado, profissionais adaptáveis e com a suficiente autonomia intelectual e de conhecimento, para ajustar-se às necessidades emergentes.

No entanto, segundo Nunes e Ferraz (apud RINALDI, 2007), em estudos realizados em alguns cursos superiores, apesar do novo direcionamento dado pelas diretrizes curriculares os esquemas tradicionais de organização curricular e acadêmica ainda prevalecem, visto que ao observar as grades curriculares dos cursos nota-se que estas mantêm a maior parte das disciplinas estabelecidas pela legislação educacional anterior.

Materiais e Métodos

Esta pesquisa buscou identificar as principais competências e habilidades que estão sendo transmitidas nos cursos de ensino superior de Secretariado Executivo no Estado do Paraná e Santa Catarina para assim traçar um paralelo entre tais. Os resultados apresentados e analisados a seguir são uma parcela dos obtidos pela pesquisa realizada entre 2007-2008, durante o Programa Institucional de Bolsa de Iniciação Científica - PIBIC, que adotou como principal técnica de coleta de dados primários o questionário, semi-estruturado.

Os questionários foram direcionados às coordenações e colegiados dos cursos tecnológicos e bacharéis de Secretariado das IES do Estado do Paraná e Santa Catarina que estavam ofertando o curso no ano de 2008 e a amostra selecionada segundo o cadastro no INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais, pesquisado em fevereiro de 2008.

No INEP estavam cadastradas 44 instituições públicas e privadas, que ofertavam no total de 23 cursos superiores em Secretariado Executivo, entre bacharéis e tecnólogos, destes cursos 29 estavam no Estado do Paraná, com 19 turmas em andamento no ano de 2008, aos quais foram encaminhados os questionários, destes, 6 coordenadores de cursos de cursos bacharéis, num total de 31,58%, retornaram respondidos. Já no Estado de Santa Catarina dos 15 cursos cadastrados no INEP, somente 04 cursos de bacharéis possuíam turmas em andamento no ano de 2008, aos quais foram encaminhados os questionários e todos os respectivos coordenadores responderam.

Com relação aos dados secundários, estes foram coletados a partir de levantamento bibliográfico acerca do Ensino Superior e sua legislação e, também, sobre o profissional de Secretariado Executivo e o mercado de trabalho. Sendo assim, as análises são feitas com base nas respostas dos coordenadores dos cursos para as questões realizadas.

Resultados e Discussão

Os coordenadores das IES do Estado do Paraná e de Santa Catarina que ofertam o curso de Secretariado Executivo foram questionados quanto ao contato dos alunos com o mercado de trabalho, a formação do seu corpo docente e a maior deficiência que identificam nos cursos de Secretariado, conforme as respostas obtidas foi elaborada a Tabela I, que será analisada.

Tabela I – Quadro comparativo das respostas dos coordenadores de cursos bacharéis de Secretariado Executivo do Paraná e de Santa Catarina.

Requisitos	Paraná	Santa Catarina
Contato direto com o mercado de trabalho	Estágio obrigatório e não-obrigatório, palestras de empresários, trabalho de conclusão de curso.	Visitas as empresas, estágio não-obrigatório, trabalho de conclusão de curso.
Corpo docente	7 professores possuem formação específica em secretariado (1 doutor, 2 mestres e 4 especialistas).	3 professores possuem formação específica em secretariado (3 especialistas).
Maior deficiência que se identifica nos cursos de Secretariado	Falta de interesse de profissionais formados na área para atuar na docência, a baixa oferta de cursos seqüenciais e o pouco estímulo à produção científica.	Falta de profissionais para atuar na docência, a falta de produção científica e a falta de espaço para a prática secretarial.

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo (2008)

Pelas respostas obtidas, os coordenadores dos cursos do Paraná como de Santa Catarina, consideram os trabalhos de conclusão de curso como forma de contato do aluno com o mercado de trabalho. No Paraná ainda foi citada a realização de palestras de empresários e em Santa Catarina a visita de empresas.

No Paraná, dos seis cursos avaliados, com relação ao seu corpo docente, duas instituições não possuem nenhum profissional com graduação na área, dos demais apenas em uma instituição há um doutor em seu corpo docente. Já em Santa Catarina, dos quatro cursos avaliados, há também, duas instituições não possuem nenhum profissional com graduação na área e dos demais a maior titulação é a de especialização.

A pouca qualificação dos profissionais em secretariado acaba interferindo no estímulo à produção científica. Professores com pouca qualificação têm dificuldades em implementar projetos de pesquisa, em conseguir bolsas para alunos e assim estimular os acadêmicos a aumentarem sua produção científica.

Os coordenadores de ambos os Estados levantaram como a maior deficiência nos cursos de Secretariado a falta de interesse de profissionais formados na área para atuar na docência, o que acarreta as demais deficiências, como a falta de produção científica específica e a falta de demanda para cursos seqüenciais. Ainda, os coordenadores de Santa Catarina pontuaram a falta de espaço para a prática secretarial, como empresas juniores, escritórios e agências modelos o que dificulta o ensino que contemplem relações entre o conhecimento teórico e as exigências da prática da profissão.

Dando seqüência à pesquisa, foram levantadas as grades curriculares vigentes no ano de 2008, nos cursos ofertados, em que todas as disciplinas foram individualmente investigadas e classificadas segundo as grandes áreas do conhecimento CNPQ, como se observa na Tabela II.

Tabela 2 – Quadro comparativo das cargas horárias dos cursos bacharéis de Secretariado Executivo do Paraná e de Santa Catarina.

Área do Conhecimento	Paraná	Santa Catarina
Atividades complementares	4%	3%
Ciências aplicadas	51%	39%
Exatas	7%	7%
Letras e lingüística	31%	45%

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo (2008)

No Paraná, a soma da carga horária dos seis cursos analisados contempla 17766 horas/aula ministradas durante todo o transcorrer do curso. O que se observa é que a área de aplicadas tem a maior concentração de disciplinas ministradas durante todo o curso de secretariado, isto se dá tendo em vista que o curso visa formar profissionais gestores, que precisam estar aptos a vincular a prática do exercício das funções de secretariado planejando, organizando e implementando programas de desenvolvimento da organização.

No Estado de Santa Catarina a soma da carga horária dos quatro cursos analisados contempla 11479 horas/aula ministradas durante todo o transcorrer do curso. O que se destaca é que a área de letras e lingüística possui maior carga horária de aulas ministradas, muito provavelmente, como

resquício da organização curricular pautada nos currículos mínimos, anterior a Lei de Diretrizes e Bases.

Ainda, na pesquisa, os coordenadores dos cursos foram questionados quanto aos conhecimentos e habilidades, relacionados a economia, gestão e secretarial; sistema de informação; comunicação e expressão; e qualidades pessoais, que seus acadêmicos teriam mais domínio ao sair da Instituição de Ensino. Dos resultados foram extraídas médias que foram comparadas com as grades curriculares vigentes no ano de 2008.

Do tópico economia, gestão e secretarial, pelas médias atribuídas, segundo o entendimento dos coordenadores de ambos os Estados, os egressos estão preparados para desempenhar com competência as tarefas peculiares à profissão, as rotinas secretariais, como gestão de documentos e arquivos, eventos, etiqueta (cerimonial e protocolo) e ética profissional. No Estado do Paraná, ainda foram atribuídas maiores notas para itens como: capacidade para desenvolvimento e gestão de equipes e recursos humanos, conhecimento em treinamento e liderança, capacidade de planejamento estratégico e de implementação de suas ações e conhecimento em consultoria empresarial, o que se deve a maior carga horária voltada a área de ciências aplicadas.

No tópico sistema de informações, no Paraná as médias não ultrapassaram sete, tendo em vista a carga horária voltada à área de exatas, o resultado condiz com a formação esperada do egresso, entretanto, esta média pode ser considerada preocupante tendo em vista que o conhecimento de ferramentas de informática, especificamente no uso de softwares gerais e de recursos audiovisuais, facilita no desenvolvimento das rotinas secretariais tornando-se mais um diferencial quanto às outras profissões ligadas a área de gestão. No Estado de Santa Catarina neste tópico os coordenadores destacaram o domínio dos egressos quanto à utilização de recursos audiovisuais, seguido do conhecimento em programas computacionais, observando a carga horária de exatas, o resultado é acima do esperado.

Já para o tópico comunicação e expressão, as notas médias atribuídas pelos coordenadores do Estado do Paraná, foram acima de sete, sendo que a necessidade de expressar-se pela fala e escrita, e ainda, a interpretação, são requisitos para que o secretário ocupe a postura de articulador dentro das organizações, facilitando o desenvolvimento de trabalhos em grupo e de negociações. Pelas médias obtidas os coordenadores entendem que as IES proporcionam este aprendizado ao acadêmico. No Estado de Santa Catarina os itens deste tópico foram os que receberam as maiores notas de maneira conjunta (acima de 8), atribuídas pelos coordenadores. Este resultado é compatível com a carga horária dos cursos, uma vez que a carga horária da área de letras e lingüística é superior que as demais áreas do conhecimento.

Quanto ao tópico qualidades pessoais as notas médias atribuídas pelos coordenadores de cursos de ambos os Estados foram altas, demonstrando que os coordenadores consideram que os egressos saem bem preparados em termos de habilidades pessoais, já que os alunos

devem estar aptos a lidar com mudanças, inovação, rejeição e falhas. Entretanto, é válido refletir em que disciplinas tais habilidades ou conhecimentos estão sendo incentivados a se desenvolver, um exemplo, diz respeito ao raciocínio lógico, que principalmente é aprendido nas disciplinas com cálculo, que não são muito exploradas nos cursos de Secretariado Executivo.

Conclusões

A partir da análise realizada é possível tecer alguns comentários com referência aos resultados desta pesquisa. Um dos primeiros pontos a serem discutidos diz respeito à oferta dos cursos, no INEP há 44 cursos autorizados perante o MEC para ofertar o curso de Secretariado nos Estados do Paraná e Santa Catarina, entretanto, com o levantamento da amostra foram computados 23 cursos com oferta de turmas em 2008, tendo uma diminuição expressiva de cursos em andamento. A partir destes dados, acredita-se que a demanda atual de interessados em cursar a graduação de secretariado não seja suficiente para suprir os custos de manutenção do curso pelas IES, situação acentuada pela oferta de cursos técnicos e tecnólogos.

Os profissionais que desejam atuar na área de secretariado precisam se conscientizar que a qualificação profissional é o melhor caminho para conquistar o reconhecimento profissional, superar os tabus impostos a profissão, e assim construir uma identidade. Observando o contexto educacional atual os cursos bacharéis de secretariado executivo estão autorizados pelo Ministério da Educação e da Cultura – MEC a reduzir a carga horária ofertada para 3 anos de ensino, o que já é uma realidade e uma possibilidade de atrair novas demandas.

As IES devem estimular o desenvolvimento de habilidades e competências que auxiliem o pleno exercício das prerrogativas profissionais de secretariado, como gestores, articuladores, empreendedores e consultores. Uma forma de se estimular tal desenvolvimento é através do contato do acadêmico com o mercado de trabalho. Esta atividade está previstas como conteúdo teórico-prático, pelas Diretrizes Curriculares, o que possibilita o desenvolvimento de habilidades pessoais, interpessoais e de grupos, como também de competências, pelo estímulo ao desenvolvimento de respostas criativas, inéditas e eficazes a problemas que poderão ser vivenciados no mercado e que agora poderão ser resolvidos com a supervisão de docentes.

Para que o ensino e a supervisão ocorram com qualidade as IES precisam ter um corpo docente com a devida formação acadêmica. Pela pesquisa foi apurada a diminuta formação acadêmica dos docentes em secretariado, sendo que há cursos que não apresentam sequer um docente com formação específica na área para ministrar aulas. Este dado é preocupante, pois sem docentes com a devida qualificação não há como estimular a pesquisa e extensão na área, como também abre lacunas para o surgimento de viés no processo de construção do perfil profissional.

Outro elemento de destaque diz respeito às habilidades e conhecimentos do grupo de “Qualidades Pessoais”. Esse grupo de itens teve, na maior parte dos casos, a maior média, porém, analisando-se as grades curriculares observa-se que são disponibilizadas pouquíssimas disciplinas que enfatizem tais conhecimentos e habilidades. Como as qualidades pessoais são adquiridas a partir do desenvolvimento de algumas habilidades e competências, acredita-se que poucos são os professores que utilizam metodologias adequadas ao desenvolvimento de profissionais que realmente estejam aptos a atuar em equipe, criativos, éticos, líderes, dentre outras qualidades pessoais que são extremamente relevantes no desenvolvimento profissional.

Pelo que se observou na análise realizada é que os cursos do Paraná e de Santa Catarina apresentam pontos extremamente divergentes na construção do perfil profissional do secretário executivo, a ressaltar como exemplo as cargas horárias. Nas IES de Santa Catarina a maior concentração de disciplinas ministradas está nas áreas de lingüística e letras, um resquício da legislação anterior a vigente. O que não ocorre no Paraná em que a área de aplicadas tem a maior concentração de disciplinas ministradas, tendo em vista que o curso visa formar profissionais aptos a vincular a prática do exercício das funções de secretariado planejando, organizando e implementando programas de desenvolvimento da organização.

Para que o ensino possa preparar profissionais ajustados às reais necessidades do mercado de trabalho, com competência para resolver os problemas na área e avançar na diminuição entre o grande número de graduados desempregados e a falta de mão-de-obra qualificada pelas empresas, sugere-se a adoção de ensino voltado aos conceitos de habilidades e competências, o direcionamento da infra-estrutura e das metodologias de ensino para este fim, como também o diálogo entre as IES por todo o país.

Portanto, acredita-se que os profissionais da área de Secretariado Executivo devam revisar o que fazem de melhor e reafirmar o compromisso com a ampliação de suas competências e o crescimento profissional, a fim de que possam agregar valor aos serviços que prestam e responder aos desafios que lhe são apresentados.

Referências

- Andrade, R. O. B.; Carvalho, M. M. J. de. *Proposta das diretrizes curriculares dos cursos de secretariado executivo elaborada pelas instituições de ensino superior*. Brasília: CEEAD, 1999.
- Brito, M. R. F de; Limana, A.; Ristoff, D. *ENADE: Perspectiva de avaliação dinâmica e análise de mudanças*. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2006.
- Correa, S.B.G.; Grando, C.; Rinaldi, R.N. O perfil do Secretário Executivo frente às necessidades das instituições financeiras. *Revista Expectativa*. 2007, v. 06.n.06, p.09-19.

Mello, G. N. Competências e Habilidades. *Revista Nova Escola On-line*, 2000. Disponível em: <http://revistaescola.abril.com.br/home/> acessado em: 15 jan. 2008.

Pereira, U. A. Diretrizes Pedagógicas para o curso de iniciação tecnológica e cidadania do PROCEFET: a busca por uma aprendizagem significativa. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina/CEFET-RN, 2001.

Rinaldi, R. N. Recursos humanos para o agronegócio brasileiro: avaliação da oferta e da demanda por profissionais. Tese de doutorado, Universidade Federal de São Carlos, 2007.

Saldanha, L.C.D. O mercado e a formação do profissional de Secretariado Executivo. *Revista Expectativa*. 2005, v. 04, n.04, p.09-19.

Souza, P. N. P. *LDB e educação superior*. 2 ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.