



Revista de Gestão e Secretariado
E-ISSN: 2178-9010
gestoreditorial@revistagesec.org.br
Sindicato das Secretárias(os) do Estado
de São Paulo
Brasil

Ferreira Lima, Thays; Cantarotti, Aline
A FORMAÇÃO E A CONSTRUÇÃO DE COMPETÊNCIAS PARA A ATUAÇÃO DO
PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO – UM ESTUDO DE CASO EM UMA
EMPRESA JÚNIOR
Revista de Gestão e Secretariado, vol. 1, núm. 2, julio-diciembre, 2010, pp. 94-122
Sindicato das Secretárias(os) do Estado de São Paulo
São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=435641686006>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica
Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal
Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto



**A FORMAÇÃO E A CONSTRUÇÃO DE COMPETÊNCIAS PARA A ATUAÇÃO DO
PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO – UM ESTUDO DE CASO
EM UMA EMPRESA JÚNIOR**

**THE TRAINING AND COMPETENCE CONSTRUCTION FOR THE EXECUTIVE
SECRETARIES SKILLS AND PERFORMANCE - A STUDY OF CASE AT A
ENTREPRENEURIAL COMPANY**

Thays Ferreira Lima

Graduada do Curso de Secretariado Executivo Trilingue da Universidade Estadual de Maringá – UEM

thays_ferreira@hotmail.com

Aline Cantarotti

Mestre em Estudos da Linguagem pela Universidade Estadual de Londrina – UEL

licialine@hotmail.com

RESUMO

As Empresas Juniores existem para estreitar a distância entre o mercado de trabalho e o ambiente acadêmico, proporcionando aos estudantes a oportunidade de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos durante seu curso, com o intuito de auxiliar no aprendizado e capacitar esses estudantes para serem profissionais mais completos e preparados para integrar um meio corporativo. Porém, os conhecimentos teóricos oferecidos nas disciplinas durante a graduação nem sempre são suficientes para capacitar os estudantes quanto ao desenvolvimento das atividades da empresa. Assim, este trabalho tem seu conteúdo baseado em outras pesquisas (BRUM, 2009; MATOS, 1997; OLIVEIRA, 2009), argumentos teóricos e vivências adquiridas durante o curso de Secretariado Executivo Trilíngue, focando o estudo das competências requeridas dos membros para o desenvolvimento de suas atividades em uma Empresa Júnior de um curso de Secretariado Executivo Trilíngue de uma universidade paranaense. Esta pesquisa foi desenvolvida a partir do procedimento de abordagem qualitativa, utilizando um estudo de caso. Através da observação participante, coletaram-se os dados da empresa. Com a análise do currículo atual do curso oferecido pela universidade analisada e sua comparação com os de outras universidades conceituadas que oferecem esse mesmo curso e, considerando o referencial teórico adotado, identificaram-se algumas disciplinas de conteúdo teórico relevante que não estão presentes neste currículo e, com isso, sugeriu-se alguns cursos de treinamentos para suprir as lacunas curriculares existentes. Este trabalho amplia as informações oferecidas aos estudantes de Secretariado Executivo Trilíngue, contribuindo para a evolução dos estudos em ambientes organizacionais pouco pesquisados, como é o caso das Empresas Juniores.

Palavras-chave: Secretariado; Empresa Júnior; Currículo; Teoria-prática.

ABSTRACT

The Junior Companies exist to create bonds between the labor market and academic environment, providing the students the opportunity to apply their theoretical knowledge acquired during their classes, in order to support learning and enable these students to be complete professionals and prepared to join a corporate environment. However, the theoretical knowledge offered in the subjects during the undergraduate program are not always sufficient to enable the students to face the development of company activities. So, this paper has its content based on other researches, theoretical arguments and experiences acquired during the Trilingual Executive Secretariat undergraduate program, with the aim at studying the members' competences required to develop their activities in a Trilingual Executive Secretariat Junior Company of a Paraná state university. This research was developed under the procedure of qualitative approach, using a case study. Through participant observation, the company data were collected. Examining the current course curriculum offered by the University analyzed and comparing it with those of other reputable universities that offer this same course and, considering the theoretical approach adopted, some subjects that have relevant theoretical content that are not present in this curriculum were identified and, according to this, some training courses to fill the gaps existing in the curriculum were suggested. This paper expands the available information to the Trilingual Executive Secretariat students, contributing to the evolution of studies in organizational environment, which are little researched, as is the case of Junior Companies.

Key words: Secretariat; Junior Company; Curriculum; Theory-practice.

1 INTRODUÇÃO

O período entre as décadas de 1950 e 1960 marcou o destaque alcançado pelos profissionais de secretariado dentro das estruturas organizacionais. No início, a atuação destes profissionais, que ocupavam uma posição operacional, consistia basicamente no desempenho de técnicas secretariais. Com a evolução das práticas organizacionais a posição dos secretários foi substituída pela gerencial.

O perfil exigido do profissional na década de 1960 requeria apenas pessoas com domínio de língua estrangeira e ótima datilografia, sendo que as demais atribuições seriam aprendidas na prática. Já hoje, as empresas exigem profissionais formados. Essa exigência contribuiu para a expansão da educação superior em Secretariado Executivo que levou a criação das Diretrizes Curriculares Nacionais em 2003, para o Ensino de Secretariado Executivo. Este documento, que fortaleceu a proposta de uma formação acadêmica sólida e interdisciplinar em Secretariado, foi atualizado em 2005 e conforme disposto no Artigo 3º das DCNs, Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005:

O curso de graduação em Secretariado Executivo deve ensejar, como perfil desejado do formando, capacitação e aptidão para compreender as questões que envolvam sólidos domínios científicos, acadêmicos, tecnológicos e estratégicos, específicos de seu campo de atuação, assegurando eficaz desempenho de múltiplas funções de acordo com as especificidades de cada organização, gerenciando com sensibilidade, competência e discrição o fluxo de informações e comunicações internas e externas.

O Bacharel em Secretariado Executivo deve receber formação de nível estratégico, com ampla capacidade de análise, pesquisa, interpretação e articulação de conceitos.

Tendo em vista a evolução da profissão, ou seja, do papel desempenhado pelo secretário executivo devido às transformações que vem ocorrendo na dinâmica social e empresarial, o profissional é inserido no contexto das atividades empreendedoras, iniciadoras e criadoras contribuindo significativamente na construção da organização empresarial.

O preparo acadêmico e experiência profissional são fatores fundamentais para minimizar os riscos que cercam as empresas. Neste sentido, as instituições de ensino, especialmente o superior (terceiro grau), têm-se preocupado com a reforma curricular e com a inserção do graduando no mercado de trabalho.

Neste contexto é inserida a Empresa Júnior, caracterizada pelo objetivo principal de propiciar aos estudantes uma experiência de mercado na qual eles aplicam e desenvolvem os conhecimentos teóricos adquiridos durante seu curso.

1.1 EMPRESA JÚNIOR

O Movimento Empresa Júnior (MEJ) surgiu primeiramente na França, em 1967 na ESSEC Business School, quando alunos do curso de graduação criaram uma empresa sem fins lucrativos que prestava serviços e desenvolvia projetos para o mercado de trabalho. Os serviços desenvolvidos não tinham a orientação dos professores, pois as Empresas Juniores da França desenvolveram-se fora da universidade.

No Brasil, a Empresa Júnior surgiu em 1988, trazida pela Câmara de Comércio França-Brasil. A diferença entre as Empresas Juniores do Brasil e da França era que no Brasil elas se desenvolveram dentro das universidades, contando com o apoio dos professores para melhor qualificar os participantes.

O movimento Empresa Júnior existe há 40 anos e está compreendido em todos os continentes. Este movimento tem tido um crescimento constante. Atualmente existem mais de 700 Empresas Juniores no Brasil, dessa forma as universidades ultrapassam os meios acadêmicos e proporcionam a todos os acadêmicos a oportunidade de amadurecimento e crescimento tanto no âmbito profissional quanto pessoal.

A Empresa Júnior tem a estrutura de uma empresa real, com Diretoria Executiva, Conselho de Administração, Estatuto e Regimento próprios, apesar de estar dentro da universidade, sua gestão é autônoma em relação à Direção desta.

Matos (1997, p.21) define Empresa Júnior como uma associação civil, sem fins lucrativos, formada por estudantes de graduação, que tem como objetivo

primordial proporcionar aos alunos a oportunidade de aplicar e aprimorar os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso.

Trata-se de um ambiente real de trabalho, onde o estudante vivencia o mercado, desenvolve e executa projetos, trabalhando em equipe. Assim, a participação na Empresa Júnior promove o desenvolvimento de competências empreendedoras para a inclusão do universitário no mercado de trabalho.

O foco principal de trabalho das Empresas Juniores, como é colocado no trabalho de Brum e Barbora (2009), são as micro e pequenas empresas que contratam seus serviços por um custo mais vantajoso, já que não podem investir em consultorias de alto custo. Com isso, há uma troca interessante entre as micro e pequenas empresas e as Empresas Juniores, que desenvolvem serviços a custos mais vantajosos com o objetivo de aperfeiçoar a formação profissional dos acadêmicos participantes, para o mercado de trabalho.

1.2 A TEORIA E A PRÁTICA

Tratando-se do Secretariado Executivo, Nonato Júnior (2009) apresenta a diferença entre os conceitos de teoria e prática relacionando-os com o conhecimento. De acordo com o autor, a teoria não atrapalha e tampouco impede a prática, ao contrário, valoriza-a, colaborando para que o secretário executivo possa intervir em seu ambiente de trabalho orientado por fundamentos relevantes.

A prática, segundo o autor, trata-se da aplicação das teorias em situações relacionadas com a realidade. "Teoria é prática intelectualmente elaborada e Prática é teoria concretamente aplicada e significada". (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 29).

Para diminuir a distância entre a realidade vivida pelas empresas e os conhecimentos adquiridos em sala de aula, é necessário que as instituições de ensino superior relacionem teoria à prática. E busquem proporcionar características empreendedoras aos acadêmicos, desenvolver suas habilidades, capacidade de investigação, competências que irão contribuir no desenvolvimento organizacional.

1.3 COMPETÊNCIAS

A competência, segundo Costa (2007, p.138)

é um conceito ainda em construção. Trata-se de uma palavra do senso comum, utilizada para designar uma pessoa qualificada para realizar alguma coisa, onde está relacionada com um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que a pessoa tem e que justificam o seu bom desempenho.

O conhecimento refere-se às informações necessárias para a realização do trabalho, as habilidades relacionam-se ao desenvolvimento de práticas e as atitudes a um comportamento condizente ao que se espera.

Sendo a Empresa Júnior um ambiente onde os acadêmicos participantes desenvolvem projetos e atuam no mercado de trabalho assessorando e prestando consultorias ligadas à área de formação do curso, nesse caso, do curso de Secretariado Executivo Trilíngue, é essencial que os membros desempenhem suas funções de modo eficiente. Para tanto, competências devem ser desenvolvidas ou aperfeiçoadas, para tornar adequado o desenvolvimento dos membros das Empresas Juniores na execução de suas atividades.

1.4 CONSET JR

A Universidade Estadual de Maringá (UEM) conta atualmente com 10 Empresas Juniores, entre elas, a CONSET JR – Consultoria Júnior em Assessoramento Executivo.

A CONSET JR é uma associação civil, sem fins lucrativos, fundada em 2009 e é constituída e gerida por alunos de graduação do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da UEM. Atualmente conta com a participação de 31 membros alocados nos cargos de Presidente, Secretária, Diretor de Eventos, Diretor de Marketing, Diretor Financeiro e Jurídico, Diretor de Gestão de pessoas, Diretor de Projetos e Assessores.

Com a orientação dos professores da UEM, presta consultoria e assessoria de qualidade a preços acessíveis para a comunidade acadêmica e a sociedade maringaense. Além disso, a empresa preza pelo desenvolvimento de seus

membros, alinhando objetivos pessoais aos organizacionais, estimulando o profissionalismo, o crescimento pessoal, a liderança e o espírito empreendedor. Seus objetivos principais são:

- auxiliar no desenvolvimento profissional, pessoal e organizacional;
- fortalecer a imagem e importância da Empresa Júnior;
- buscar novas tendências e oportunidades para a melhoria dos serviços prestados, com o intuito de estar sempre prestes a atender à sociedade;
- desenvolver liderança e espírito inovador;

Os serviços oferecidos compreendem as seguintes áreas:

- eventos: organização, planejamento e logística;
- assessoramento linguístico na língua portuguesa, que inclui o auxílio na elaboração de correspondência comercial, redação e revisão de textos e atas; e na língua estrangeira compreende a tradução, versão, revisão e redação;
- acompanhamento externo: recepção em aeroportos e hotéis, reuniões empresariais, negociações, ligações internacionais e assuntos internacionais;
- gestão documental: arquivística e padronização de documentos.

Além desses serviços que são prestados de acordo com a área de formação do curso, a CONSET JR possui outras atribuições que são comuns entre todas as Empresas Juniores independente de sua área de atuação. As principais atribuições verificadas foram: a administração da empresa; coordenação do trabalho em equipe; delegação de responsabilidade; participação nas reuniões de trabalho; a prática de negociar com clientes, patrocinadores, fornecedores e parceiros; desenvolvimento de atividades financeiras e contábeis de uma empresa; decisões sobre políticas de imagem e prospecção de negócios; contato direto com problemas e situações da realidade empresarial.

1.5 A FORMAÇÃO TEÓRICA DO SECRETÁRIO EXECUTIVO TRILÍNGUE

Para que a capacidade de aliar a prática à teoria na realização das atividades da Empresa Júnior seja possível, é importante que o curso de Secretariado Executivo Trilíngue possua uma proposta pedagógica que ofereça a formação completa de seus alunos por meio de uma estrutura curricular abrangente.

A Proposta Pedagógica do curso de Secretariado Executivo Trilíngue oferecido pela UEM tem como objetivo principal proporcionar uma formação que permita a aquisição dos conhecimentos específicos, articulados com uma visão real e que prepare profissionais para o atendimento às novas exigências do mercado globalizado.

É composta pelos seguintes itens: estímulo ao trabalho em equipe; capacidade de comunicação; criatividade; instinto de liderança; capacidade de planejamento; negociação e espírito empreendedor.

Todos os itens presentes na proposta pedagógica do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da UEM fazem parte dos objetivos propostos pela CONSET JR, o que confirma a aproximação entre este meio acadêmico e o empresarial.

O trabalho em equipe é valorizado na Empresa Júnior, pois permite a interatividade, estimula a criatividade, o crescimento coletivo e a união visando o alcance de metas e objetivos.

A capacidade de comunicação dentro e fora da empresa com clientes e parceiros é praticada, já que é essencial para o bom desenvolvimento desta. O número de informações necessárias para o trabalho é cada vez maior e é preciso que os membros da empresa saibam compartilhar e discutir essas informações.

A criatividade se tornou essencial em todos os cargos e funções. Para tornar-se criativo é preciso estar em contato com uma variedade de conhecimentos e informações que permitam associar ideias e criar novos conceitos. No ambiente empresarial o indivíduo criativo contribui principalmente por possuir capacidades de apresentar várias soluções para problemas com os quais se deparam e habilidades de associar ideias não relacionadas.

Ter o instinto de liderança é requisito de muitas empresas ao contratar seus funcionários, o líder através de sua habilidade de motivar e influenciar os liderados deverá saber conduzir um grupo de pessoas, transformá-lo em uma equipe que trará resultados.

A capacidade de planejamento permite que se busque alcançar, da melhor forma possível, alguns objetivos predefinidos. É importante planejar o que se deseja executar para avaliar as possibilidades e identificar falhas que possam ocorrer. Por isso é muito importante que os membros da empresa pensem sempre na consequência das suas atitudes assim como nas atividades que pretendem desenvolver.

O comportamento do indivíduo no momento da negociação seja com fornecedores, clientes ou qualquer pessoa ligada à empresa requer habilidades como utilizar a comunicação de forma clara e correta, saber ouvir a outra parte e abster-se de qualquer proximidade emocional.

A criatividade, a tenacidade e determinação, a iniciativa e capacidade de realização, a disposição de assumir riscos e responsabilidades e a motivação em torno de perseguir um objetivo são características de indivíduos com espírito empreendedor. Profissionais com esse perfil, ou seja, de comportamentos empreendedores, atuam como agentes de mudanças, reparam processos, criam novas oportunidades de negócios e aceleram as inovações dentro das empresas.

No entanto, sabemos que nem sempre é possível aprender em sala de aula tudo o que está proposto nas ementas do curso. No artigo "Importância da Empresa Júnior para o desenvolvimento profissional do universitário", apresentado em 2009 pela revista *XIX Seminário Nacional de Parques Tecnológicos e Incubadoras de Empresas*, são citadas algumas características que são importantíssimas para a formação profissional de todo acadêmico e, geralmente, não são desenvolvidas em sala de aula.

Criatividade, iniciativa, determinação, proatividade, liderança e o respeito à liderança, profissionalismo e capacidade de tomada de decisões dinâmicas são características que tratam de aspectos individuais, particulares, que as pessoas desenvolvem com maior facilidade quando já têm uma predisposição. No entanto, nada impede que as pessoas que não apresentem uma predisposição para desenvolver estas características, não possam através de conhecimentos a

respeito de como a criatividade se relaciona com a sua profissão, por exemplo, aprender a desenvolver esta prática, assim como as demais características citadas acima.

A importância das Empresas Juniores para complementar a aprendizagem teórica adquirida na graduação dos alunos é evidente, ela possibilita o desenvolvimento das características descritas acima, é como se ela oferecesse as disciplinas práticas pertencentes ao curso.

Torna-se importante então verificar se o que é ensinado em nossas disciplinas – conhecimentos teóricos – suprem essa necessidade para uma atuação – prática – condizente dentro da empresa.

Este trabalho teve como intuito fazer um contraponto do currículo atual do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da UEM no que tange o oferecimento das disciplinas da graduação quanto às competências a serem aplicadas em uma Empresa Júnior.

A partir da identificação das habilidades e competências exigidas para uma atuação na Empresa Júnior e que dificilmente são desenvolvidas em sala de aula, pretende-se propor cursos de treinamento para que os acadêmicos participantes de Empresas Juniores possam suprir essa carência, ampliando seus conhecimentos necessários para o desenvolvimento prático das atividades de uma Empresa Júnior.

2 METODOLOGIA

Com o objetivo de analisar se o exposto em nossos currículos e disciplinas e o ensinado em sala de aula supre a necessidade para uma atuação condizente dentro da empresa e identificar as lacunas que pudessem existir no currículo do curso, foi realizada uma pesquisa qualitativa que, segundo NEVES (1996), compreende um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que são utilizadas para descrever e decodificar um sistema de significados mais complexo. Esse tipo de pesquisa oferece flexibilidade e diversidade, não exigindo regras precisas. Deste modo interpretaram-se os dados observados, visando

demonstrar a realidade, combinando a teoria e os dados. Esta pesquisa tem caráter descritivo e a pesquisadora como instrumento fundamental.

2.1 CENÁRIO

A empresa onde a pesquisa foi realizada é uma empresa de consultoria em Secretariado Executivo Trilíngue Júnior, que surgiu em 2009. É formada por alunos do curso de graduação da UEM e atualmente conta com a participação de 31 membros efetivados. A diretoria executiva da empresa compreende os cargos de Presidente, Secretária, Diretor de Eventos, Diretor de Marketing, Diretor Financeiro e Jurídico, Diretor de Gestão de pessoas, Diretor de Projetos, sendo que cada diretor conta com assessores que aconselham e acompanham os trabalhos da Diretoria Executiva.

A CONSET JR presta Consultoria e Assessoria em eventos, assessoramento linguístico, gestão documental e acompanhamento externo, atendendo a comunidade acadêmica e a sociedade maringaense.

A empresa tem como missão: "Buscar a cada dia a melhoria de nossa prestação de serviços, por meio da inovação, para que assim possamos contribuir para o crescimento pessoal e profissional de nossos membros agregando valores e capacitando-os, a fim de estarmos sempre prontos para atender a sociedade."

De acordo com a visão da empresa, ela espera ser sempre a primeira opção como consultoria júnior no mercado maringaense, reconhecida por acadêmicos e clientes, como promotora dos melhores eventos e serviços em sua área de atuação. Possui os seguintes valores: profissionalismo, excelência, paixão, empreendedorismo e respeito.

2.2 MATERIAIS E MÉTODOS

A realização desta pesquisa surgiu a partir da necessidade de analisar o currículo do curso no que tange ao oferecimento de disciplinas quanto às competências a serem aplicadas na CONSET JR, pois se acredita que para uma boa atuação dentro desta, faz-se necessário um estudo teórico antes de sua prática.

Os métodos de abordagem e de procedimento utilizados foram o estudo de caso e a observação participante, além da pesquisa bibliográfica em livros e artigos científicos sobre os temas: empresa júnior, competências e as instituições superiores, a respeito da importância e composição das ementas dos cursos de graduação. Segundo Ponte (2006, p.2) estudo de caso

É uma investigação que se assume como particularística, isto é, que se debruça deliberadamente sobre uma situação específica que se supõe ser única ou especial, pelo menos em certos aspectos, procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico e, desse modo, contribuir para a compreensão global de um certo fenômeno de interesse.

Recorremos à observação participante, a fim de coletar dados da empresa. Esse procedimento permite compreender melhor a organização estudada, pois a participante faz parte do cenário analisado. Para tanto, foram analisados alguns documentos da empresa como o estatuto, regimento interno, descrição de cargos feita pelos assessores de gestão de pessoas da empresa e também o *site* sobre a CONSET JR disponível na internet.

A fim de compreender a composição do currículo do curso de Secretariado Executivo Trilíngue, foram observadas as ementas disponíveis no *site* da UEM e o currículo de outras universidades conceituadas que oferecem o mesmo curso.

Com os dados obtidos na empresa, foram elaboradas duas tabelas para agrupar e demonstrar as atividades desempenhadas pelos membros, assim como as habilidades/atitudes exigidas para as diferentes funções dentro da CONSET JR.

Na sequência, foi feita uma comparação entre os currículos dos cursos de Secretariado Executivo, que permitiu a identificação de disciplinas com conteúdo teórico de importância para o desenvolvimento da Empresa Júnior que não fazem parte da grade curricular enquanto disciplina da UEM.

A análise e triangulação desses dados serão apresentadas, a seguir, nos resultados.

3 RESULTADOS

Para obter informações específicas sobre as atividades desempenhadas na empresa CONSET JR, assim como as competências requeridas na execução dessas atividades, acompanhou-se a elaboração da Descrição de Cargos feita pelos assessores de Gestão de Pessoas após a aplicação do Questionário de Descrição de Cargos para detalhar as funções e tarefas que formam a atividade de um cargo.

Deste modo, o questionário respondido por todos os membros da empresa pretendia levantar informações a respeito do que o ocupante do cargo faz e os conhecimentos, habilidades e atitudes que ele precisa ter para desempenhar o cargo adequadamente. Para isto utilizou-se um modelo de questionário com perguntas diretas a respeito das tarefas realizadas diariamente, periodicamente e ocasionalmente na empresa.

O questionário foi composto pelas seguintes perguntas:

- O que você faz? Como faz? Por que faz?
- Que conhecimentos você julga necessários para a realização do seu trabalho?
- Em sua opinião, quais as tarefas mais complexas são desempenhadas nesse cargo?
- Como seu diretor/presidente supervisiona seu trabalho?
- Quais os possíveis erros que podem ser cometidos na sua função?
- Quais fatores interferem na realização do seu trabalho?
- Qual o maior e o menor esforço exigido pelo seu cargo?
- Qual a importância do trabalho que exerce?
- Você tem sugestões para melhorar o trabalho na empresa?

As respostas obtidas com o questionário foram analisadas pelos assessores de Gestão de Pessoas, que em seguida apresentaram como resultado a Descrição dos Cargos da CONSET JR, composta pelos seguintes itens: Nome da Empresa, Título do Cargo, Sumário do Cargo, Relações, Qualificações, Iniciativa e Responsabilidades, detalhados a seguir.

Os cargos existentes na empresa CONSET JR são: Presidente, Secretária, Diretor de Eventos, Assessor de Eventos, Diretor Jurídico-Financeiro, Assessor Jurídico-Financeiro, Diretor de Marketing, Assessor de Marketing, Diretor de Gestão de Pessoas, Assessor de Gestão de Pessoas, Diretor de Projetos e Assessor de Projetos. A Diretoria Executiva é eleita através de candidaturas individuais, exige-se que os candidatos tenham no mínimo três meses de atuação na empresa, e para o cargo de presidência exige-se que o candidato já tenha atuado em algum outro cargo da Diretoria da CONSET JR. O processo de eleição ocorre uma vez ao ano e permite que os candidatos apresentem suas propostas que são analisadas por todos os membros da empresa, que elegem os candidatos os quais julgam demonstrar maior preparação para assumir as funções requeridas para os cargos. Já os assessores, ingressam na empresa como *trainees* e posteriormente são alocados às Diretorias, através de um processo executado pela Diretoria de Gestão de Pessoas, que tem a função de analisar o perfil dos *trainees*, identificar suas características, de forma a alocá-los nas Diretorias para as quais eles demonstrarem maiores aptidões.

No item Relações foi definido a quem o ocupante do cargo se reporta e se é responsável pela supervisão de outros, como é o caso dos Diretores, que se reportam à Presidente e supervisionam os assessores.

O conteúdo referente às Qualificações está relacionado à formação profissional e às habilidades que permitem aos membros da empresa desempenhar suas atividades. Trata-se de uma combinação dos conhecimentos, capacidades e experiências adquiridas antes de ingressar na empresa.

No item Iniciativa, colocou-se de modo geral o interesse comum entre os ocupantes de todos os cargos, definido como o interesse em crescer, boa comunicação e ser dinâmico.

As responsabilidades referem-se às tarefas realizadas, também considera a responsabilidade que o ocupante do cargo tem além do desempenho de suas atribuições com relação ao material, às ferramentas e equipamentos da empresa.

A partir dos itens presentes na Descrição de Cargos, selecionamos os dados presentes nas Qualificações e Responsabilidades, demonstrados nos quadros 1 e 2 a seguir:

Noções de administração	Flexibilidade
Ferramentas de gestão	Pro - atividade
Arquivística	Comunicação efetiva
Redação de documentos	Liderança
Noções em elaboração de projetos	Organização
Áreas de jurídico-financeira	Criatividade
Gestão de pessoas	Transparência
Negociação	Raciocínio rápido
Bom relacionamento interpessoal	Compreensão
Interesse	Imparcialidade

Quadro 1 – *Qualificações exigidas pelos membros da CONSET JR*

Organização e delegação das tarefas	Acompanhar a evolução das áreas e dos membros
Auxiliar no planejamento da empresa e das áreas	Colaborar para o crescimento das áreas e da empresa como um todo
Auxiliar nas decisões do processo seletivo	Propagar a cultura organizacional
Controlar a comunicação geral da empresa, através do envio de convocações, relatórios e demais notícias da empresa	Liderar e auxiliar os membros da empresa
Redigir e organizar documentos	Presidir as reuniões
Redigir as atas das reuniões	Representar a empresa juridicamente
Fazer com que tudo que foi planejado saia da melhor maneira possível	Permanecer no escritório nos dias e horários estipulados
Controlar o fluxo de caixa	Cadastrar os novos membros
Prospectar novos clientes	Conseguir patrocínios e parcerias para a empresa
Prestar um ótimo atendimento ao cliente	Desenvolver e cuidar dos materiais de divulgação

Quadro 2 – *Responsabilidades exigidas pelos membros da CONSET JR*

O desempenho das atividades da CONSET JR apresentadas no Quadro 2 dependem da qualificação dos seus membros, ou seja, dos conhecimentos, habilidades/atitudes citadas no Quadro 1. Assim, para redigir as atas e os outros documentos da empresa, são necessários conhecimentos prévios sobre Redação de Documentos. Para a Organização e Delegação das tarefas da CONSET JR que inicialmente fica a cargo da Presidente, que delega os serviços às Diretoras que posteriormente vão dividi-los entre seus assessores, são necessários

conhecimentos em Administração como Ferramentas de Gestão, Liderança e Organização para que este seja um processo justo. Para Controlar o Fluxo de Caixa são necessários conhecimentos na área Jurídico-Financeira, enfim, para a realização de todas as demais atividades são necessários prévios conhecimentos teóricos.

Para verificar se os acadêmicos que participam da empresa CONSET JR recebem durante as aulas as competências necessárias para a compreensão e desenvolvimento das atividades da empresa, analisamos a grade curricular do curso de Secretariado Executivo Trilíngue oferecido pela UEM e posteriormente comparamos com a grade disciplinar de outros cursos de Secretariado Executivo das seguintes Instituições: UNICENTRO, UEL, UNIOESTE e UFBA, a fim de identificar possíveis disciplinas que oferecem conhecimento teórico importante para o desempenho das atividades de uma Empresa Júnior e que não estão presentes no currículo da UEM configuradas enquanto disciplinas.

No que tange o conteúdo das disciplinas presentes no currículo do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da UEM verificou-se que este possui uma ampla proposta pedagógica, englobando a maioria dos conhecimentos teóricos descritos nas qualificações apontadas pelos membros da empresa, por meio das disciplinas de Administração, Recursos Humanos, Língua Portuguesa, Psicologia, Arquivística e Contabilidade.

Nos currículos analisados de outras universidades, foram observadas algumas disciplinas que não estão presentes no currículo da UEM e que serão apresentadas no Quadro 3 a seguir:

Empreendedorismo e Criação de Negócios	UNICENTRO – Santa Cruz UNIOESTE – Toledo
Gestão Secretarial	UNICENTRO – Santa Cruz UEL – Londrina UFBA – Salvador
Gestão Secretarial Executiva	UNIOESTE – Toledo
Marketing	UNICENTRO – Santa Cruz UNIOESTE – Toledo
Administração de Projetos	UNICENTRO

Quadro 3 - *Disciplinas que não estão presentes no currículo da UEM.*

A disciplina Empreendedorismo e Criação de Negócios apresenta em suas ementas os Antecedentes históricos e conceitos da ação empreendedora; Desenvolvimento do comportamento empreendedor; Identificação e planejamento de um novo negócio; Aspectos mercadológicos, técnico-operacionais e econômicos para criação de negócios e Desenvolvimento de negociações. Este é um componente curricular que também será inserido em breve no currículo da UFBA que está em processo de atualização.

Como acadêmica e membro da CONSET JR, pude observar que a importância desta disciplina está relacionada a um dos objetivos da Empresa Júnior que é o de desenvolver o espírito empreendedor dos membros. Para isso, faz-se importante uma introdução teórica a respeito do tema. A UEM estimula o aluno a adquirir um comportamento empreendedor por meio da realização do estágio curricular supervisionado. Porém, a princípio, não conseguimos identificar em suas disciplinas teóricas algum tipo de abordagem sobre o tema.

Outro componente relevante nesta disciplina ao que se refere à Empresa Júnior é o desenvolvimento de negociações. Como em qualquer outra empresa, seus membros necessitam saber negociar com seus clientes, fornecedores e parceiros e, com isso, manter uma relação justa entre todos. Apesar de constar nas Especificidades do curso proposto pela UEM a preocupação em oferecer ao

mercado de trabalho profissionais com perfil negociador, não conseguimos também identificar a abordagem deste tema nas ementas de suas disciplinas. Um exemplo das consequências dessa falta de conhecimento foi verificada durante o acompanhamento de uma negociação com um cliente que solicitou a prestação de um serviço da CONSET JR na área de eventos, mais especificadamente com relação à Divulgação de um evento que o cliente iria realizar. Como os membros responsáveis pela negociação não possuíam todas as informações necessárias a respeito da validação dos acordos feitos durante o processo, a maioria das discussões acordadas foram feitas apenas verbalmente, o que gerou muitos transtornos na hora da realização prática das divulgações, pois os membros tiveram de desempenhar mais funções do que havia sido negociado, o que trouxe prejuízo à Empresa Júnior. Considerando as disciplinas atuais existentes no curso, acredito que este tema referente à Negociação pode ser acrescentado na disciplina de Economia por englobar assuntos de relações comerciais.

A disciplina Gestão Secretarial apresenta em suas ementas os seguintes assuntos: Planejamento, organização, controle e direção do assessor executivo; Liderança; A carreira do profissional e a empregabilidade; Administração de conflitos e negociação para o trabalho em equipes; Clima, poder e cultura nas organizações e Qualidade de vida no trabalho.

Alguns desses temas são componentes da disciplina de Administração da UEM como o planejamento, organização, controle e direção; os outros, exceto a carreira do profissional e a empregabilidade, são temas apresentados na disciplina de Recursos Humanos.

A disciplina de Gestão Secretarial Executiva embora esteja relacionada à Gestão Secretarial apresentada anteriormente, engloba diferentes temas: Estrutura organizacional; Assessoria e Consultoria; Funções do Secretário como Assessor Executivo; Assessoramento no processo administrativo; Gestão das rotinas de Trabalho; Importância do sistema de comunicação; Assessoramento na rotina de documentação e arquivo e na elaboração de manuais; Gestão estratégica – conceito e aplicação; Papel do Secretário na condução das relações humanas; Postura Profissional e Marketing Pessoal e Profissional.

Alguns desses temas estão presentes em disciplinas do currículo da UEM, tais como As funções do Secretário como Assessor Executivo, discutidas na disciplina de Técnicas Secretarias; A Importância do sistema de comunicação, que é abordado em Língua Portuguesa I; A Estrutura Organizacional e Gestão Estratégica, presentes na ementa da disciplina de Administração.

Outros itens presentes nesta ementa, importantes para a CONSET JR e que não foram verificados nas disciplinas da UEM são: A Assessoria e Consultoria, já que esta é uma empresa que oferece consultoria em assessoramento executivo, O Assessoramento no processo administrativo e Gestão das rotinas de Trabalho.

A disciplina de Marketing apresenta na ementa o Conceito de Marketing; O papel do Marketing nas organizações e na sociedade; O mercado e o processo de segmentação; Análise de concorrência; Comportamento do consumidor individual e organizacional; Sistemas de informações de Marketing; Composto de Marketing; Planejamento e controle de Marketing e Marketing de relacionamento.

O caso desta disciplina chama atenção, pois o conhecimento por ela oferecido é pertinente para a CONSET JR, uma vez que o marketing é responsável pela imagem da empresa, como ela apresenta e divulga seus serviços, sendo de suma importância que cada pessoa saiba como pensar estrategicamente e se posicionar frente a uma negociação.

A UEM, assim como a UEL, não apresenta uma disciplina específica de marketing. Ambas incluem este tema na disciplina de Organização de Eventos. Portanto, não engloba todos os aspectos citados anteriormente. Isso pode ser sanado com o aumento da carga horária dessa disciplina.

A Administração de Projetos, embora seja uma disciplina optativa da UNICENTRO, apresenta um conteúdo interessante, principalmente para os membros que participam da Diretoria de Projetos da CONSET JR. Ela compreende os aspectos de Conceituação e classificação de projetos; Etapas na elaboração de projetos; Estrutura do projeto; Elaboração dos quadros básicos do projeto; Critérios quantitativos para análise de projetos; Avaliação social de projetos; O projeto no processo decisório da empresa e Administração da implantação de projetos. A empresa CONSET JR elabora vários projetos para

apresentar aos clientes interessados em alguma área de seus serviços. Como pode ser visto nos dados obtidos com a Descrição de Cargos, os membros citam como uma qualificação ter noções de elaboração de projetos. No currículo da UEM, o processo de abordagens metodológicas para a elaboração de projetos empresariais é tratado na disciplina de Metodologia e Técnicas de Pesquisa I. Porém, esses aspectos não são apresentados com muitos detalhes nessa disciplina.

Além da importância desses conhecimentos teóricos observou-se, como exposto na parte teórica desta pesquisa, que as competências são um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes. Portanto, dentro das qualificações dos membros da CONSET JR destacamos a flexibilidade, organização, transparência, raciocínio rápido, imparcialidade e interesse, por corresponderem a fatores individuais que podem ser desenvolvidos durante situações diferentes e na prática, independente dos conhecimentos teóricos adquiridos em sala de aula.

Com essas observações foi possível entender melhor a relação entre a Empresa Júnior e a Universidade, e assim tentar propor uma solução para a maior capacitação dos acadêmicos membros desta empresa.

4 DISCUSSÃO

A partir dos dados apresentados no capítulo anterior que mostram as qualificações que a CONSET JR precisa para o desenvolvimento de suas atividades e as que são oferecidas durante o curso de graduação, são propostos cursos de treinamentos para suprir a carência dos componentes teóricos ausentes nas disciplinas do curso da UEM, os quais serão apresentados a seguir.

Para difundir a cultura empreendedora entre os acadêmicos sugere-se que a universidade ofereça um curso de treinamento em Empreendedorismo, no qual devem estar presentes os seguintes objetivos:

- definir Empreendedorismo;
- identificar de forma correta o perfil do empreendedor, suas qualidades e características;

- descrever corretamente o processo do empreendedorismo;
- desenvolver a ideia de criação do próprio negócio possibilitando a identificação das variáveis necessárias para a criação com sucesso da empresa, em relação às tecnologias e equipamentos, instalações, organização, recursos humanos e financiamento e
- desenvolvimento das Negociações.

Embora o Empreendedorismo seja um tema em evidência nas Instituições de Ensino Superior e no Mercado de Trabalho, é comum que algumas pessoas não saibam claramente o real significado de ser empreendedor. O curso de Empreendedorismo deverá abrir novas perspectivas profissionais aos alunos de graduação do curso de Secretariado Executivo Trilíngue, estimulando-os também, por exemplo, a ter o seu próprio negócio ao deixar a Universidade. O objetivo deste curso não é o de ensinar a ser empreendedor, pois para isso é necessária uma atitude individual, mas sim de criar um ambiente propício ao autoaprendizado. O importante é o aluno assimilar as características pessoais do empreendedor.

Com tal conhecimento os alunos podem desenvolver mais facilmente este espírito empreendedor enquanto empresários juniores, convivendo com a experiência de possuírem e gerenciarem seu próprio negócio ainda durante a graduação. Assim, no futuro, estes profissionais formados pode ser mais que empregados, ou seja, empresários empreendedores capazes de gerarem seu próprio trabalho e o de várias pessoas.

Para aperfeiçoar os conhecimentos dos futuros profissionais que lidam com assessoria executiva, propõe-se um curso de treinamento em Gestão Secretarial, devendo abordar os seguintes temas:

- assessoria e consultoria;
- assessoramento no processo administrativo;
- assessoramento na rotina de documentação e arquivo e na elaboração de manuais e
- organização do ambiente, das tarefas e da infraestrutura, de métodos e processos de trabalho.

O serviço de Consultoria é definido como o de um apoio aos empresários/gestores auxiliando na tomada de decisões estratégicas que podem causar impacto na organização. Por meio do estudo sobre esse tema, os acadêmicos aprenderão a escolher o melhor modo de agir diante de um ambiente de negócios em meio às incertezas, riscos e competição de mercado, auxiliando os gestores da empresa a solucionarem problemas complexos e de grande importância. O conhecimento que será oferecido aos acadêmicos com o conteúdo deste curso tem o intuito de fornecer ao futuro profissional uma visão abrangente das suas funções como assessor, de modo que ele estará capacitado a assessorar a gestão de empresas de modo eficiente, tanto durante sua participação na Empresa Júnior quanto posteriormente, proporcionando o suporte necessário para atender as necessidades das organizações.

Também é proposto um treinamento em marketing para que os membros da empresa aprendam a se comunicar, negociar e vender melhor, com uma visão de marketing que ajude a empresa a colocar no mercado a sua marca e seus serviços. Para tanto, deve focar os seguintes aspectos:

- conceito de Marketing;
- pensamento estratégico de marketing pessoal, de produtos e serviços;
- estímulo ao pensamento investigativo e criativo na negociação e venda;
- uso de novas estratégias de contato para conquistar atenção e interesse;
- análise da concorrência e
- marketing de relacionamento.

Com o mercado cada vez mais exigente, o objetivo principal desse curso é proporcionar aos alunos o conhecimento necessário para que eles possam proporcionar um diferencial na empresa. A teoria abordada deve estimular o desenvolvimento de pensamentos estratégicos dos futuros profissionais, que

estarão aptos a aumentar a credibilidade de sua empresa perante o mercado, que será de grande importância para o sucesso do negócio.

Por último, é sugerido um treinamento em Gestão de Projetos que possibilite o aumento da probabilidade de atingir o sucesso da empresa em seus variados projetos. Para isso deve abordar os seguintes tópicos:

- Conceitos de Gestão de Projetos e como eles se relacionam nas organizações;
- Estrutura e Etapas na elaboração de Projetos;
- Visão prática de como iniciar, planejar, executar, controlar e encerrar um projeto;
- Técnicas envolvidas no processo de Gerenciamento de Projetos e
- Planejamento da gestão de riscos do projeto.

O objetivo desse treinamento é levar aos acadêmicos o conhecimento sobre este importante instrumento de gestão que é o gerenciamento de projetos. A Empresa Júnior, assim como toda empresa possui objetivos estratégicos que precisam ser alcançados, e é através de projetos bem elaborados que estes objetivos serão atingidos. Com isso, os futuros profissionais estarão capacitados para criarem grandes oportunidades de fazerem com que as estratégias traçadas se transformem em realidade.

Considerando a grande importância dos conteúdos teóricos propostos, sugere-se que além dos treinamentos a Universidade estude a possibilidade de configurá-los enquanto disciplinas. A disciplina de Gestão de Projetos pode substituir METEP I. Empreendedorismo pode compor a Disciplina de Gestão Secretarial desde que esta possua carga horária suficiente para contemplar os temas propostos, e Marketing também deve tornar-se uma disciplina devido a importância do seu conhecimento anteriormente apresentado. Para a inclusão desta última disciplina, sugere-se a exclusão da disciplina de Arquivística I por não apresentar conteúdos de grande relevância para o curso.

Desta forma, a Universidade permitirá que os alunos adquiram a teoria necessária para ser colocada em prática no desenvolvimento das atividades da Empresa Júnior, com seu objetivo de aproximar a realidade vivida pelas

empresas e os conhecimentos adquiridos em sala de aula, relacionando teoria à prática como confirmam os autores Dal Piva, Pilatti e Kovaleski (2005).

5 CONCLUSÃO

Desde o surgimento da profissão do Secretário Executivo até os dias atuais, as funções desempenhadas por estes profissionais sofreram grandes mudanças. Atualmente, devido à modernização das organizações empresariais, a busca por profissionais qualificados e capacitados para atender o mercado globalizado tem sido intensa. As Instituições Superiores têm ido ao encontro dessas mudanças, atualizando seus currículos e procurando aproximar ao máximo o meio acadêmico e o empresarial.

A Empresa Júnior, ao proporcionar aos alunos a oportunidade de atuarem no mercado de trabalho ainda durante a graduação aplicando os conhecimentos teóricos adquiridos em sala de aula por meio da realização prática de atividades relacionadas à sua área de formação, contribui com a integração universidade-empresa.

Por meio do presente estudo, puderam-se conhecer as atribuições da empresa CONSET JR e as competências requeridas dos seus membros para uma atuação condizente neste meio. Conhecimentos na área de administração, planejamento e organização estão entre os conceitos que os membros devem dominar em toda a sua extensão, além de prepararem-se para serem inovadores, criativos, empreendedores e comunicadores.

Assim, este trabalho pode contribuir com o apoio a pesquisas mais aprofundadas sobre este tema, pois devido ao fato de a empresa CONSET JR ser relativamente nova, não foram ainda desenvolvidos muitos trabalhos a seu respeito.

Tais conhecimentos não são importantes apenas para a atuação dentro de uma Empresa Júnior, mas também fazem parte das necessidades do âmbito empresarial como um todo. Além disso, conforme já apresentado, a empresa júnior possui a estrutura de uma empresa real, corroborando a realização desta pesquisa.

O desenvolvimento das atividades da CONSET JR necessita de alguns conhecimentos teóricos que não são abordados nas disciplinas do currículo atual do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da UEM. Isso mostra que o curso necessita ainda aliar o conteúdo disposto nas ementas de suas disciplinas com seu objetivo quanto à formação de profissionais capazes de atender às novas exigências do mercado globalizado. Devido à importância desses conteúdos, foram propostos alguns cursos de treinamento, que já estão sendo estudados pela universidade, visando uma maior capacitação dos alunos.

Profissionais com espírito empreendedor, que reconheçam e saibam desempenhar suas funções de assessores, com amplo conhecimento em marketing, negociações, projetos, gerenciamento de informações, funções gerenciais como planejamento, organização, controle e direção, gestão secretarial e com capacidade de desenvolver uma boa comunicação, compreendem o perfil exigido pelo atual profissional de secretariado executivo, fazendo parte também das qualificações dos membros requeridas pela CONSET JR.

Pode-se dizer que uma atuação condizente dos membros da empresa pode ocorrer quando há o equilíbrio entre aspectos conceituais e abordagens práticas, por meio dos amplos conhecimentos teóricos adquiridos em sala de aula aliados às habilidades e atitudes individuais que compreendem suas competências, necessárias para o desempenho eficaz na realização das atividades da Empresa Júnior desta universidade.

Essa integração entre a universidade e a Empresa Júnior contribui para a formação de profissionais aptos a assessorar a gestão de empresas, de modo a garantir às organizações o apoio necessário para produzir as mudanças exigidas pelo ambiente empresarial.

REFERÊNCIAS

BRUM, M. A. C. E BARBORA, R. R. *Comportamento de busca e uso da informação: um estudo com alunos participantes de empresas juniores*. 2009. Disponível em www.scielo.br/pdf/pci/v14n2/v14n2a05.pdf. Acesso em 25 de junho de 2010.

COSTA, L. R. A crise do fordismo e o embate entre qualificação e competência: conceitos que se excluem ou que se complementam? *Revista de Ciências Sociais*, n.26, pp. 127-142, 2007.

DAL PIVA, A.R; PILATTI. L. A. E KOVALESKI J. R. *Desenvolvimento Organizacional: Uma contribuição dos acadêmicos que atuam na empresa júnior da FADEP*. 2005. Disponível em www.uel.br/grupo-estudo/processoscivilizadores/portugues/.../art2.pdf. Acesso em 26 de junho de 2010.

DIRETRIZES CURRICULARES. Disponível em <http://www.portaldosecretariado.com.br/?page=DiretrizesCurriculares>. Acesso em 27 de junho de 2010.

MATOS, Franco. *A Empresa Júnior no Brasil e no mundo*. São Paulo: Martin Claret, 1997.

NEVES, José Luís. Pesquisa Qualitativa: Características, usos e possibilidades. *Caderno de pesquisa em administração*, vol.1, n.3, pp.1-5, 1996.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. *Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a função das ciências da assessoria*. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

OLIVEIRA, Fernanda Coelho. *Importância da Empresa Júnior para o desenvolvimento profissional dos universitários*. 2009 Disponível em http://www.redetec.org.br/publique/media/p_14.pdf. Acesso em: 30 de abril de 2010.

PONTE, João Pedro. *Estudos de caso em educação matemática*. 2006. Disponível em [ww.educ.fc.ul.pt/.../jponte/docs.../06-Ponte%20\(Estudo%20caso\).pdf](http://ww.educ.fc.ul.pt/.../jponte/docs.../06-Ponte%20(Estudo%20caso).pdf). Acesso em 20 de julho de 2010.

UEL. *Projeto Pedagógico dos cursos de graduação*. Disponível em <http://www.uel.br/prograd/?content=pp/pp.html>. Acesso em 01 de julho de 2010.

UFBA. *Ementas do curso de Secretariado Executivo*. Disponível em www.cpa.ufba.br/Secretariado_Executivo_2009.pdf. Acesso em 1º de julho de 2010.

UNICENTRO. *Ementário do curso de Secretariado Executivo*. Disponível em www.unicentro.br/proen/ementas/SECRETARIADO%20EXECUTIVO.pdf. Acesso em 1º de julho de 2010.

UNIOESTE. *Secretariado Executivo*. Disponível em http://www.unioeste.br/campi/toledo/tol-sec_exec_bilingue.asp. Acesso em 1º de julho de 2010.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ. *Projeto pedagógico de curso*. Disponível em <http://www.pen.uem.br/html/pen/graduacao/cursos/set.pdf>. Acesso em: 24 de abril de 2010.