



**ENSECE-PB**

Encontro de Secretariado  
da Paraíba

# **INOVAÇÃO E TECNOLOGIA: DESAFIOS E PRÁTICAS NA ASSESSORIA, COMUNICAÇÃO E GESTÃO**

Laboratório  
Secretariado



UFPB  
CAMPUS IV  
PARRICORUM



abpsec FapesQ-PB



ORGANIZADORAS:  
CIBELLE DA SILVA SANTIAGO  
MAIKA BUEQUE ZAMPIER



# EDITORA ENTERPRISING

**Direção** Nadiane Coutinho

**Gestão de Editoração** Antonio Rangel Neto

**Gestão de Sistemas** João Rangel Costa

**Conselho Editorial**

- Antonio Augusto Teixeira Da Costa, Phd – Ulht – Pt
- Eraldo Pereira Madeiro, Dr – Unitins – Br
- Eugenia Maria Mariano da Rocha Barichello, Dra. UFSM;
- Luama Socio, Dra. - Unitins - Br
- Ismael Fenner, Dr. - Fics – Py
- Francisco Horácio da Silva Frota, Dr. UECE;
- Tânia Regina Martins Machado, Dra. - Unitins – Br;
- Agnaldo de Sousa Barbosa, Dr. UNESP.

Copyright © 2024 da edição brasileira.

by Editora Enterprising.

Copyright © 2024 do texto.

by Autores.

Todos os direitos reservados.



Todo o conteúdo apresentado neste livro, inclusive correção ortográfica e gramatical, é de responsabilidade do(s) autor(es). Obra sob o selo Creative Commons-Atribuição 4.0 Internacional. Esta licença permite que outros remixem, adaptem e criem a partir do trabalho, para fins não comerciais, desde que lhe atribuam o devido crédito e que licenciem as novas criações sob termos idênticos.

<b>Diagramação</b>	João Rangel Costa
<b>Design da capa</b>	José Alonso Estevão Claudinho
<b>Revisão de texto</b>	Os autores



**EDITORA ENTERPRISING**

[www.editoraenterprising.net](http://www.editoraenterprising.net)

E-mail: [contacto@editoraenterprising.net](mailto:contacto@editoraenterprising.net)

Tel. : +55 61 98229-0750

CNPJ: 40.035.746/0001-55

**CIBELLE DA SILVA SANTIAGO  
MAIKA BUEQUE ZAMPIER  
Organizadores**

# **Inovação e Tecnologia: Desafios e Práticas na Assessoria, Comunicação e Gestão**



**Brasília - DF**

## **ORGANIZAÇÃO**

Prof.<sup>a</sup> Cibelle da Silva Santiago

Prof.<sup>a</sup> Maika Bueque Zampier

## **COMISSÃO ORGANIZADORA DO EVENTO**

Adriana Padilha Felinto da Silva

Aline Silva de Lima

Caio Maurício Guimarães de Oliveira

Prof.<sup>a</sup> Cibelle da Silva Santiago

Erlane Soares Tetéo

Flávio Dilacio da Silva Filho

Gabryele Ribeiro da Silva

Isabel Clemente Barboza

Jamilly Alessandra da Silva

Jean Lucas Silveira da Silva

Jeferson Carvalho Silva

Johnnie Fonseca de Souza

José Alonso Estevão Claudinho

Karina Maria Clemente

Laiza Vitória Rodrigues Vasconcelos

Larissa Cândido da Silva Barbosa

Prof.<sup>a</sup> Maika Bueque Zampier

Maria Vaniele Pereira de Oliveira Dias

Paula Soares Pereira da Silva

Pedro Vitor Alves Rafael Chaves

Rafaela da Silva de Andrade

Tâmara Ferreira de Sousa

## COMITÊ CIENTÍFICO

Raul Vitor Oliveira Paes - Presidente da Comissão -  
(UFPA/ABPSEC)

Prof<sup>a</sup>. Cibelle Santiago (UFPB)

Prof<sup>a</sup>. Maika Zampier (UFPB)

## AVALIADORES

Ane Grasielle Gomes de Freitas (Minas Gerais)

Edivânia Luiz de Almeida Barreto (UFPB)

Fernanda Marques de Almeida Holanda (UFPB)

José Veranildo Lopes da Costa Junior (UFPB)

Juliana Hortelã Pedrone Valério (Paraná)

Kátia Regina Gonçalves De Deus (UFPB)

Maria do Céu de Sena Moura (UFPE)

Nahuan Alaff Virgino Soares (UFPB)

Raissa Carneiro de Brito (UFPB)

Raquel Alves Santos (UFRN/UFPB)

Sabrina Martins de Araújo (UFPB)

Simone Dias de Azevedo (UFPE)

---

Inovação e Tecnologia: Desafios e Práticas na Assessoria, Comunicação e Gestão / organizadores: Cibelle da Silva Santiago, Maika Bueque Zampier. – Brasília: Enterprising, 2024.

(Inovação e Tecnologia: Desafios e Práticas na Assessoria, Comunicação e Gestão)

Livro em PDF

195p., il.

ISBN: 978-65-84546-83-7

DOI: 10.29327/5437255

1.Secretariado – Congressos. 2. Gestão empresarial – Eventos. I. Santiago, Cibelle da Silva. II. Zampier, Maika Bueque. III. Encontro de Secretariado da Paraíba (13. : 2024 : Paraíba, Brasil). IV. Título.

CDD: 651.3 (Secretariado)

CDI: 060 (Congressos e conferências)

Número Cutter: I59i

---

*Acreditamos que o conhecimento é a grande estratégia de inclusão e integração, e a escrita é a grande ferramenta do conhecimento, pois ela não apenas permanece, ela floresce e frutifica.*

Equipe Editora Enterprising.

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b>	→	<b>09</b>
<b>CAPÍTULO 1:</b>	<b>OPORTUNIDADES E DESAFIOS DA ASSESSORIA SECRETARIAL NA ENGENHARIA DE REQUISITOS DE SOFTWARE: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA</b>	<b>12</b>
	<i>Marcos Souza da Silva</i> <i>Maria Christianni Coutinho Marçal</i>	
<b>CAPÍTULO 2:</b>	<b>A PARTICIPAÇÃO DOS ESTAGIÁRIOS DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE NO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO INTERNA NAS ORGANIZAÇÕES</b>	<b>28</b>
	<i>Marília de Souza Santos</i> <i>Rosimeri Ferraz Sabino</i>	
<b>CAPÍTULO 3:</b>	<b>A IMPORTÂNCIA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA IMPLEMENTAÇÃO DE UM PROJETO DE GESTÃO DA COMUNICAÇÃO EM UMA EDTECH</b>	<b>39</b>
	<i>Thaislane Balbino Ferreira</i>	
<b>CAPÍTULO 4:</b>	<b>RELATO DE EXPERIÊNCIA NA MONITORIA DE ECONOMIA E DESENVOLVIMENTO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO, CCAE/UEPB</b>	<b>50</b>
	<i>Tabira de Souza Andrade</i> <i>Antônio Gabriel Bezerra</i> <i>Amanda Costa Venâncio da Silva</i>	
<b>CAPÍTULO 5:</b>	<b>FORMAÇÃO CONTINUADA DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS E ENSINO-APRENDIZAGEM DE INGLÊS PARA FINS ESPECÍFICOS: IMPLICAÇÕES E DESAFIOS</b>	<b>58</b>
	<i>Marcos Souza da Silva</i> <i>Louis Guillaume Théodore Bueno Santos Martins</i>	
<b>CAPÍTULO 6:</b>	<b>A GESTÃO SECRETARIAL NA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO DO CAMPUS IV-UEPB</b>	<b>75</b>
	<i>Paula Soares Pereira da Silva</i>	
<b>CAPÍTULO 7:</b>	<b>ENADE: UMA ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DA PERCEPÇÃO DOS ESTUDANTES DE SECRETARIADO EXECUTIVO BILÍNGUE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA</b>	<b>82</b>
	<i>Dayse Dutra Leite,</i> <i>Cecília Nascimento Arruda</i> <i>Nadi Helena Presser</i>	

<b>CAPÍTULO 8:</b>	<b>ALÉM DOS LIMITES TRADICIONAIS: UMA EXPERIÊNCIA MULTIMETODOLÓGICA EM EMPREENDEDORISMO</b>	<b>98</b>
	<i>Eliane Martins de Paiva Antonio Gabriel Bezerra Jonas Alves de Paiva</i>	
<b>CAPÍTULO 9:</b>	<b>“A NOSSA VIDA É DE ACORDO COM O NOSSO ESFORÇO”: O EMPREENDEDORISMO COMO UM MECANISMO DE AUTOSSUFICIÊNCIA</b>	<b>108</b>
	<i>Silvana Kelly de Moraes da Silva</i>	
<b>CAPÍTULO 10:</b>	<b>A PRESENÇA DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO PROJETO PEDAGÓGICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA</b>	<b>121</b>
	<i>Luanna Gutemberg da Silva Cibelle da Silva Santiago</i>	
<b>CAPÍTULO 11:</b>	<b>PROFESSOR GESTOR: RELATO DE EXPERIÊNCIA NA COORDENAÇÃO DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO BILÍNGUE DO CCAE/UFPB/CAMPUS IV/LITORAL NORTE</b>	<b>135</b>
	<i>Daniel César Franklin Chacon</i>	
<b>CAPÍTULO 12:</b>	<b>ADOÇÃO DO MÉTODO DE CASO DE ENSINO NA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL</b>	<b>142</b>
	<i>Nahuan Alaff Virgino Soares Caio Mauricio Guimaraes de Oliveira Cleilson Antônio Luciano de Moraes</i>	
<b>CAPÍTULO 13:</b>	<b>EXPLORANDO A BIBLIOTERAPIA: O PODER DA LEITURA NA SAÚDE MENTAL</b>	<b>158</b>
	<i>José Victor Oliveira de Melo</i>	
<b>CAPÍTULO 14:</b>	<b>REVISÃO DA LITERATURA SOBRE IMPLICAÇÕES ENTRE APRENDIZAGEM E EMPRESAS JUNIORES DE ADMINISTRAÇÃO</b>	<b>165</b>
	<i>Shirley Santos do Nascimento Thales Batista de Lima</i>	
<b>CAPÍTULO 15:</b>	<b>OS SECRETÁRIOS EXECUTIVOS DURANTE A CHAMADA TELEFÔNICA EM ESPANHOL COMO LÍNGUA ESTRANGEIRA: A APLICABILIDADE DAS MÁXIMAS CONVERSACIONAIS</b>	<b>178</b>
	<i>Warley Stefany Nunes</i>	

## APRESENTAÇÃO

É com grande satisfação que apresentamos este e-book, que reúne os trabalhos que foram apresentados no VIII Encontro de Secretariado da Paraíba (EnsecePb), realizado entre 13 e 15 de agosto de 2024. Este evento foi promovido pelo Laboratório de Secretariado (Labsec) em parceria com a Direção do Centro de Ciências Aplicadas e Educação, da Universidade Federal da Paraíba, em Mamanguape. Ademais, contamos com o apoio da Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado (Abpsec) e da Fundação de Apoio à Pesquisa do Estado da Paraíba (FAPESQ-PB), por meio do Edital nº 29/2023 e o Termo de Outorga nº 104/2024, que visa fomentar a realização de eventos científicos, tecnológicos e de inovação no Estado da Paraíba.

O EnsecePb teve como objetivo principal capacitar e qualificar profissionais atuantes nas áreas de secretariado e administração, proporcionando um espaço de aprendizagem colaborativo. Para isso, durante o evento foram realizados mesas redondas, minicursos e apresentações de trabalhos científicos que abordaram temas relevantes para o desenvolvimento das organizações paraibanas, com foco em gestão e sustentabilidade.

A 8ª edição do Encontro de Secretariado da Paraíba (EnsecePb), com o tema central "Assessoria Parlamentar, Gestão e Sustentabilidade nas Organizações Paraibanas para o Desenvolvimento do Vale do Mamanguape", abordou vários minicursos que trataram de aspectos relacionados à atuação na assessoria parlamentar, como "Assessoria Parlamentar: Experiências de Uma Atuação em Brasília" e "Fundamentos da Assessoria Parlamentar na Gestão Pública". Tais atividades abordaram a relevância do secretariado na articulação política e na gestão pública, alinhando-se ao foco do evento em fortalecer as práticas de governança e sustentabilidade no Vale do Mamanguape.

Ainda no tocante à Gestão Pública, foram abordadas as técnicas de gestão na administração pública, por meio do minicurso "Gestão e Técnicas Secretariais na Administração Pública". Aqui, os participantes tiveram a oportunidade de discutir como a implementação de práticas modernas de gestão pode melhorar o desenvolvimento organizacional e sustentável nas esferas municipais, estaduais e federais. Outro aspecto que focou no desenvolvimento profissional, foram os minicursos de "Técnicas de Oratória para uma Comunicação Assertiva" e "Cerimonial e Protocolo Público", pois serviram para desenvolver habilidades que são fundamentais para uma atuação mais eficiente dos

secretários executivos e assistentes administrativos, fortalecendo o processo comunicacional dentro das organizações.

A mesa redonda de abertura focou na "Implantação do Governo Digital na Paraíba", uma iniciativa que integra a tecnologia e a sustentabilidade, promovendo maior eficiência e menor impacto ambiental nos processos governamentais. Essa discussão reforçou a importância de práticas seguras para o desenvolvimento do Vale do Mamanguape, ao mesmo tempo em que vinculou a tecnologia ao fortalecimento da governança.

A implantação de um governo digital tem como objetivo principal a automação de serviços e a eliminação de barreiras burocráticas, tornando o atendimento aos cidadãos mais ágil e acessível. No contexto da Paraíba, essa transformação digital representa uma evolução significativa na forma como as organizações públicas operam, promovendo uma nova cultura de governança baseada na eficiência tecnológica. Essa modernização reflete diretamente nas atividades administrativas e na atuação dos profissionais de secretariado executivo, que assumem papéis estratégicos na gestão de informações e na implementação de novos fluxos de trabalho digitais.

A mesa redonda de abertura não só modificou o tema da digitalização governamental no contexto da Paraíba, como também o conectou com a prática diária dos profissionais de secretariado e a gestão. A transição para um governo digital não é apenas uma questão técnica, mas também uma mudança cultural que exige novas competências e uma visão estratégica dos profissionais envolvidos, aspectos que foram amplamente incluídos e valorizados nesse importante debate.

Por fim, registra-se que o tema da palestra de encerramento abordou “o uso da inteligência artificial nas organizações”, focando nos desafios e nas oportunidades que a I.A. oferece para uma atuação mais eficiente e ágil dos profissionais de Secretariado Executivo.

No que tange à questão científica, o EnsecePb contou com a apresentação de 15 trabalhos científicos, os quais foram selecionados por sua relevância e contribuição para a área de gestão, secretariado e inovação organizacional. Esses trabalhos abordaram temas variados, sempre em sintonia com o foco central do evento como: a assessoria parlamentar, gestão e sustentabilidade nas organizações paraibanas, com o objetivo de promover o desenvolvimento do Vale do Mamanguape. Salienta-se que o apoio da

FAPESQ-PB foi essencial para a realização do evento, bem como para ampliar a disseminação dos trabalhos científicos aprovados e apresentados no evento. O financiamento permitiu que os trabalhos não fossem apenas desenvolvidos, mas também compartilhados em um ambiente colaborativo e de alto nível acadêmico, por meio de um e-book.

A realização do evento contou com a participação de estudantes dos cursos de Administração, Contabilidade, Secretariado Executivo e Sistemas de Informação, o que garantiu um ambiente múltiplo e interdisciplinar. A interdisciplinaridade promovida pela integração desses cursos foi um dos pontos altos da organização, já que cada área de conhecimento trouxe suas próprias contribuições e perspectivas, enriquecendo ainda mais o debate sobre as temáticas centrais do encontro. A sinergia entre essas diferentes áreas proporcionou uma visão holística dos desafios contemporâneos enfrentados pelas organizações paraibanas, especialmente no contexto da assessoria parlamentar e da gestão sustentável, que foram os eixos centrais dessa edição do EnsecePb.

Por fim, agradecemos a todos os envolvidos, especialmente aos palestrantes, participantes e estudantes que compõem a Comissão Organizadora. Gratidão, também, aos autores dos artigos, cuja contribuição intelectual enriquece o debate e promove o crescimento na região Paraibana, bem como a Direção do CCAE/UFPB e a Editora Enterprising pela oportunidade de publicar este material.

Esperamos que este e-book sirva como uma fonte valiosa de consulta, inspirando futuras discussões e pesquisas sobre as diversas facetas do Secretariado e da gestão organizacional digital no Litoral Norte da Paraíba.

Saudações,

Cibelle Santiago & Maika Zampier<sup>1</sup>

Coordenação Geral do VIII Encontro de Secretariado da Paraíba

---

<sup>1</sup> Breve apresentação <https://www.ccae.ufpb.br/labsec/organograma/coordenacao/>



# OPORTUNIDADES E DESAFIOS DA ASSESSORIA SECRETARIAL NA ENGENHARIA DE REQUISITOS DE SOFTWARE: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA

**Marcos Souza da Silva**

Universidade Federal de Pernambuco, marcos.souzas@ufpe.br

**Maria Christianni Coutinho Marçal**

Universidade Federal de Pernambuco, christianni.marcal@ufpe.br

## 1 Introdução

As transformações na função do Profissional de Secretariado Executivo (PSE), influenciadas pela digitalização do trabalho demandam habilidades multifacetadas. Conforme destacado por Mesquita, Oliveira e Sequeira (2019), o PSE, anteriormente limitado a tarefas operacionais, agora desempenha um papel estratégico em organizações dinâmicas e competitivas. Sendo assim, por conjectura, a presença do PSE na Engenharia de Requisitos (ER), uma área fundamental da Engenharia de Software é uma consideração pertinente.

Como ressaltado por Fernández *et al.* (2016), a ER enfrenta desafios como requisitos incompletos ou mal documentados, destacando a necessidade de habilidades de comunicação e organização, que podem ser fortalecidas pela experiência do PSE. A natureza da ER no início do ciclo de vida do desenvolvimento de software exige uma compreensão aprofundada dos requisitos do sistema, juntamente com uma comunicação eficiente entre os *stakeholders*. Nesse contexto, a integração do PSE na equipe de ER pode contribuir substancialmente para a qualidade e o êxito do projeto, fornecendo uma perspectiva distinta e habilidades complementares àquelas dos engenheiros de software.

Este estudo investiga a viabilidade do PSE atuar como assessor durante o processo de ER, avaliando suas habilidades para preencher lacunas. Para isso, traçou-se os seguintes objetivos específicos: (1) identificar as principais lacunas presentes no processo de ER; (2) investigar a potencial contribuição do PSE como assessor durante o processo de ER; e (3) avaliar os desafios associados à integração do PSE no contexto da ER, destacando oportunidades de melhoria nos projetos de software. Diante disso, esta investigação visa explorar como o PSE pode atuar como assessor durante o processo de Engenharia de Requisitos?

A relevância deste estudo reside na escassez de discussões sobre a participação do PSE na ER. Conforme Portugal *et al.* (2016) afirmam, compreender os potenciais benefícios e desafios dessa colaboração contribuirá para o avanço científico e profissional do campo do secretariado executivo. Utilizou-se uma revisão sistemática para examinar criticamente os estudos existentes sobre as principais habilidades demandadas nas fases da ER. Foram identificados e analisados os principais aspectos relacionados à participação do PSE na ER.

## 2 Referencial Teórico

A colaboração do PSE em organizações que desenvolvem software pode resultar em ganhos significativos de competitividade e desempenho para ambas as partes. Inegavelmente,



esse é um novo desafio para o PSE, no entanto, Barros, Braga e Silva (2011) destacam a necessidade de qualificação contínua do PSE para lidar com esses desafios. Além disso, ressaltam a importância de as organizações reconhecerem plenamente a *expertise* desses profissionais e valorizarem suas contribuições em processos e projetos. A ER é a primeira etapa no desenvolvimento de um software e consiste em técnicas sistemáticas e repetitivas para identificar, coletar, desenvolver, analisar, verificar, validar, comunicar, documentar e gerenciar os requisitos do software, seguindo as diretrizes da norma ISO/IEC/IEEE 29148 (2018). Os requisitos, de acordo com Nuseibeh e Easterbrook (2000), são parte integrante da produção e manutenção do software e consideram os objetivos dos *stakeholders*. Estes, exigem requisitos consistentes, relevantes e passíveis de análise, validação e implementação (Espíndola, Majdenbaum, Audy, 2004). O processo de ER varia de acordo com cada organização, mas a elicitação e a análise são fases essenciais para documentar, validar e gerenciar esses requisitos (Bourque e Fairley, 2014).

No contexto da ER, muitos profissionais da área de Engenharia de Software têm uma compreensão limitada do termo "requisito", frequentemente confundindo-o com a documentação que descreve as especificações dos requisitos (Vazquez, Simões, 2016). Os requisitos são essenciais para o desenvolvimento e a manutenção de software, pois representam as descrições do que o sistema deve fazer, os serviços que ele oferece e as restrições a seu funcionamento (Sommerville, 2011).

O *Software Engineering Body of Knowledge* (SWEBOK), desenvolvido por Bourque e Fairley (2014), é amplamente utilizado na área de ER por apresentar uma visão unificada e abrangente reconhecida internacionalmente. Esse guia define cinco etapas da ER: elicitação, análise, especificação, validação e gestão de requisitos, que serão detalhadas a seguir. A Elicitação busca coletar e compreender as necessidades das partes interessadas e transformá-las em requisitos claros e precisos (Valente, 2022). A Análise define os requisitos funcionais e não funcionais, identifica restrições do sistema e colabora com usuários e partes interessadas para estabelecer funcionalidades do software (Espíndola, Majdenbaum e Audy, 2004). A Especificação detalha as necessidades do cliente em um documento formal, garantindo a compreensão dos requisitos e funcionalidades do sistema (Wiltgen, 2022). A Validação garante a adequação dos requisitos aos objetivos do projeto e às necessidades dos stakeholders (Steinau *et al.*, 2019), ocorrendo ao longo do desenvolvimento do software e monitorando possíveis mudanças (Bourque, Fairley, 2014). Enfim, a Gestão é um processo contínuo e iterativo que envolve a colaboração entre cliente, equipe de desenvolvimento e stakeholders (Sommerville, 2011), utilizando sistemas e planos de gerenciamento para rastrear mudanças, controlar versões e prioridades (Wiegers, Beatty, 2013).

Desafios surgem na documentação e organização dos requisitos, com a ambiguidade e incompletude sendo obstáculos frequentes (Fernández *et al.*, 2016). A incompletude ou ausência de documentação dos requisitos pode levar a um software que não atende às necessidades dos usuários, enquanto a falha na comunicação entre a equipe do projeto e o cliente pode resultar em mal-entendidos e atrasos. Neste cenário, tem-se a hipótese de que o Profissional de Secretariado Executivo (PSE) pode facilitar a comunicação entre a equipe do projeto e o cliente. Através de reuniões de elicitação de requisitos e da elaboração de



documentos de especificação, há a viabilidade do PSE poder contribuir para a compreensão das necessidades do cliente e para a documentação adequada dos requisitos. Além disso, ao manter registros organizados dos requisitos ao longo do ciclo de vida do software, o PSE pode ajudar a garantir a consistência e a integridade das informações.

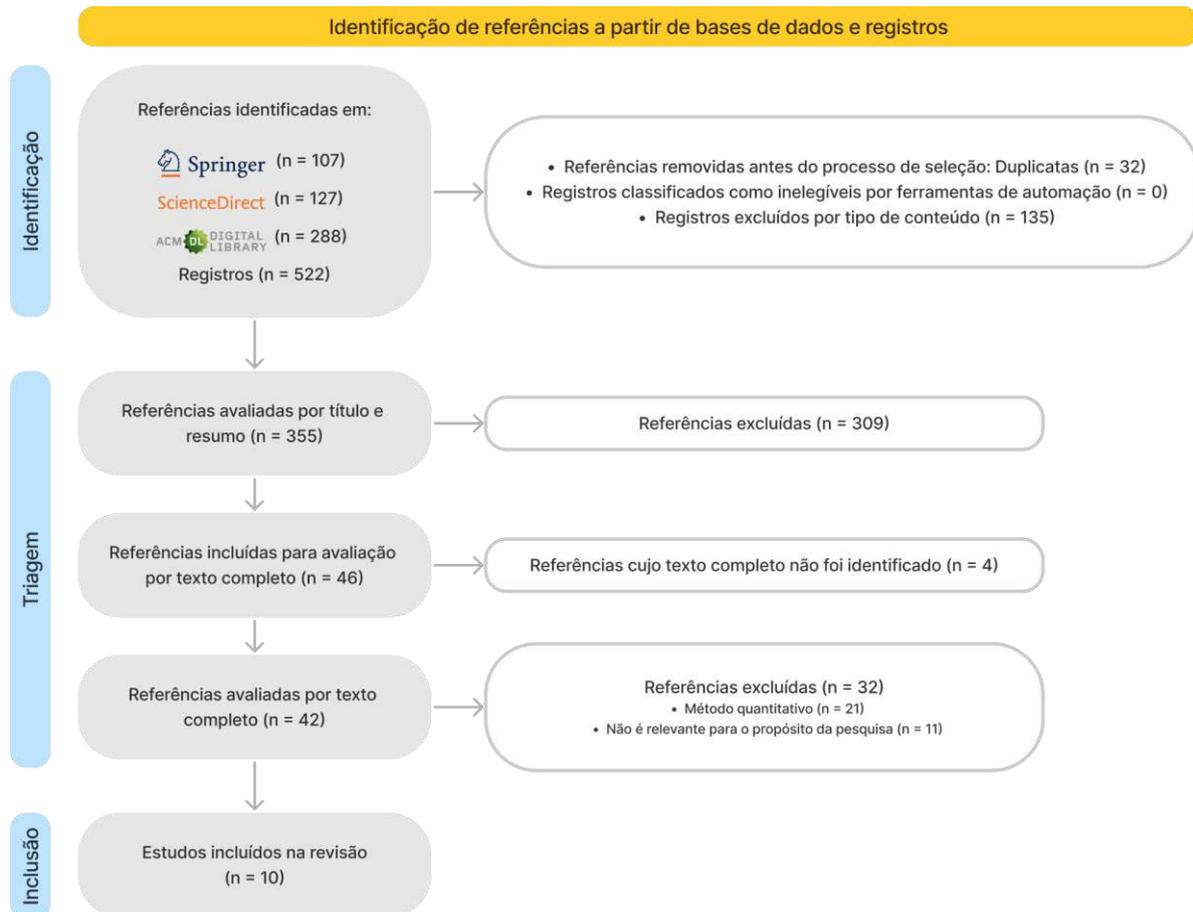
### **3 Procedimentos Metodológicos**

Este estudo adota uma abordagem qualitativa, com uma análise exploratória, visando aprofundar a compreensão de um tema pouco explorado na literatura acadêmica. A pesquisa bibliográfica foi conduzida através de uma revisão sistemática, permitindo a análise de dados de estudos existentes para a geração de novas perspectivas. Essa metodologia, escolhida devido à sua utilidade em cenários com temas pouco explorados, proporcionou uma análise aprofundada do fenômeno em questão, integrando teorias e resultados de outras pesquisas.

Os critérios de elegibilidade foram estabelecidos para restringir a busca aos últimos seis anos (de jan. de 2018 a dez. de 2023) e selecionar artigos publicados em periódicos em língua inglesa, com qualitativa e que tratavam de habilidades relacionadas às cinco etapas da ER. Foram excluídos conteúdos como livros, resumos simples, dissertações e teses, bem como artigos de revisão sistemática, anais de eventos e conferências, e aqueles com abordagem metodológica quantitativa. A Figura 1 apresenta o fluxograma detalhado do processo de busca sistemática e triagem dos artigos para inclusão neste estudo, e destaca as etapas chave do processo, incluindo a definição dos critérios de busca, a identificação inicial dos artigos, a aplicação dos critérios de inclusão e exclusão, a leitura e avaliação dos artigos selecionados e a determinação final dos estudos a serem incluídos.



Figura 1 — Fluxograma da Busca Sistemática e Processo de Triagem



FONTE: Elaborado pelos autores.

O estudo adotou uma estratégia de busca baseada em revisão sistemática da literatura, seguindo as diretrizes metodológicas estabelecidas por Okoli (2019). A revisão foi realizada em 28 de fevereiro de 2024. Foram utilizadas três bases de dados reconhecidas na área da Ciência da Computação: Springer, ScienceDirect e ACM Digital Library (ACM DL). A string de busca utilizada foi: "*requirements engineering*" AND *skills* AND *elicitation* AND *analysis* AND *specification* AND *validation* AND *management*. A análise crítica desses estudos permitiu identificar tendências, lacunas e limitações em pesquisas anteriores, além de auxiliar na compreensão dos resultados, na identificação de padrões e tendências emergentes, e criar oportunidades de investigação para impulsionar a evolução da área de estudo.

#### 4 Resultados e Discussões

A análise dos estudos resultantes ofereceu uma compreensão contextualizada da temática, influenciada pela presença de indústrias de software maduras e instituições acadêmicas especializadas. A Tabela 1 apresenta informações detalhadas sobre os artigos selecionados, fornecendo uma fonte de dados essencial para o estudo. Essas informações são



cruciais para embasar os resultados obtidos e permitem uma análise minuciosa dos aspectos relevantes para a pesquisa. Por meio dessa tabela, é possível identificar tendências e características dos artigos, enriquecendo a compreensão dos temas abordados. Esses temas incluem habilidades não-técnicas, motivações, emoções e valores, projetos e métodos ágeis, comunicação de requisitos, gestão do conhecimento, gamificação no ensino, design de armazém de dados, elicitação de requisitos, e transparência e ética em Inteligência Artificial.

**TABELA 1 — AUTORES E INFORMAÇÕES DAS PUBLICAÇÕES**

Ano	Autores	Contexto	Objetivo
2018	RUPAKHETI, Chandan <i>et al.</i>	A Engenharia de Requisitos (ER) é essencial no Desenvolvimento de Software (DS), mas os estudantes subvalorizam habilidades não-técnicas em favor de programação e algoritmos.	Analisar as abordagens de ensino da ER utilizadas na Universidade Rose-Hulman e avaliar sua eficácia no ensino.
2018	THEW, Sarah; SUTCLIFFE, Alistair	Questões "sócio-políticas", como motivações, emoções e valores (MEV) e das pessoas, são frequentemente citadas como problemas no processo de Engenharia de Requisitos.	Descrever um método para analisar essas questões, por meio de uma taxonomia de valores, motivações e emoções dos <i>stakeholders</i> (MEV), com orientações de processo para a elicitação e análise dessas questões no processo de RE.
2019	ALSAQAF, Wasin; DANEVA, Maya; WIERINGA, Roel	A engenharia de requisitos de qualidade em projetos ágeis não se encaixa organicamente com os métodos ágeis.	Explorar as situações desafiadoras vivenciadas pelos profissionais na ER de qualidade em projetos ágeis distribuídos em larga escala. Além disso, descrever as práticas atualmente adotadas por equipes ágeis, as quais podem contribuir para lidar com os desafios.
2019	BJARNASON, Elizabeth; SHARP, Helen; REGNELL, Björn	A comunicação de requisitos no DS é crucial para o sucesso do projeto, evitando retrabalho e atrasos. O alinhamento na engenharia de requisitos possibilita a identificação antecipada de problemas e mal-entendidos.	Apresentar o método <i>Gap Finder</i> , que visa aumentar o alinhamento entre requisitos e teste. O artigo foca na parte prescritiva do método, que identifica práticas para mitigar lacunas de comunicação.
2019	LEVY, Meira; HADAR, Irit; AVIV, Itzhak	A gestão do conhecimento (GC) é vital em organizações intensivas em conhecimento, porém, faltam definições e diretrizes claras para a Engenharia de Requisitos (ER) de soluções de GC, que considerem os aspectos sociais e técnicos.	Propor uma metodologia unificada de Engenharia de Requisitos de Gestão do Conhecimento (ER-GC) para abordar a natureza complexa das organizações intensivas em conhecimento.



Ano	Autores	Contexto	Objetivo
2020	GARCÍA, Ivan <i>et al.</i>	Há uma demanda por abordagens que promovam a aprendizagem ativa ao aplicar conhecimentos em situações reais. Jogos são cada vez mais utilizados no ensino de processos de software em nível de graduação.	Desenvolver um jogo para facilitar a compreensão e aplicação dos processos da norma ISO/IEC/IEEE 29148:2011 de engenharia de requisitos, visando fortalecer o conhecimento e as técnicas relacionadas.
2021	BIMONTE, Sandro; ANTONELLI, Leandro; RIZZI, Stefano	O design de <i>data warehouses</i> é baseado nas fontes de dados e requisitos dos usuários. Abordagens tradicionais complexas dificultam a elicitação e especificação de requisitos, exigindo separação entre essas etapas.	Propor um processo de análise de requisitos que utiliza tabelas dinâmicas como uma forma de elicitação e especificação dos requisitos, adequado para tomadores de decisão sem experiência prévia com <i>data warehouses</i> .
2021	KARHAPÄÄ, Pertti <i>et al.</i>	A aplicação de métodos ágeis no gerenciamento de requisitos de qualidade (RQ) carece de estudos detalhados sobre os desafios e práticas adotadas pelas empresas.	Investigar o gerenciamento de RQ, identificar desafios e analisar como as práticas existentes os mitigam, além de conectar elementos contextuais às práticas e desafios das empresas.
2022	CHITCHYAN, Ruzanna; BIRD, Caroline	Durante a elicitação de requisitos, as necessidades e desejos dos usuários são considerados, mas algumas questões relevantes, como a adoção do sistema, requerem abordagens além da elicitação direta de necessidades e desejos.	Demonstrar como a análise da <i>grounded theory</i> pode gerar requisitos adicionais para o software e seu sistema, utilizando sistemas de demanda-resposta de energia como exemplo.
2023	BALASUBRAMANIAM, Nagadivya <i>et al.</i>	A transparência e a coerência são requisitos de qualidade importantes em sistemas de Inteligência Artificial (IA), porém, ainda há poucos estudos que descrevem o estado atual da definição desses requisitos na prática.	Explorar quais diretrizes <i>éticas</i> as organizações definiram para o desenvolvimento de sistemas de IA transparentes e explicáveis, e investigar como os requisitos coerentes podem ser definidos na prática.

FONTE: Elaborado pelos autores.

A Tabela 1 também evidencia a distribuição temporal dos estudos relacionados à temática abordada na engenharia de requisitos, revelando um interesse contínuo ao longo do tempo. Nota-se que houve publicações em todos os anos pesquisados, sendo que os anos de 2018, 2019 e 2021 se destacaram com o maior número de publicações, sugerindo um período de maior impulso nas pesquisas nesse campo. Essa tendência pode ser justificada pelo surgimento de novos desafios e abordagens na área, o que estimula o interesse e a investigação científica contínua. A presença de publicações em anos recentes reflete o constante interesse na temática e em manter o conhecimento atualizado nessa área em constante evolução. No entanto, ressalta-se que a publicação de novos estudos não garante necessariamente um avanço na compreensão da Engenharia de Requisitos (ER). Fatores como a qualidade das pesquisas e



a inovação nas abordagens desempenham um papel fundamental nesse processo. Além disso, a diversidade temporal das publicações pode sugerir a importância da continuidade nas investigações, mas é fundamental também considerar que conceitos e problemas podem permanecer persistentes ao longo do tempo, exigindo abordagens renovadas e soluções práticas. A lista com as referências completas dos artigos estão disponíveis neste link: <https://bit.ly/assessoriarequisitos>.

A Tabela 2 oferece uma visão abrangente sobre como pode ocorrer a integração do Profissional de Secretariado Executivo (PSE) na Engenharia de Requisitos (ER). Ela enfatiza a relevância do papel do PSE na interação com equipes de ER, destacando habilidades-chave como comunicação clara, organização e capacidade de documentação. Ademais, a tabela identifica os desafios enfrentados pelos PSE ao integrarem-se à ER, como a necessidade de compreensão de terminologias técnicas específicas e adaptação a processos complexos de desenvolvimento de software. Por fim, ressalta oportunidades de melhoria, como a implementação de programas de treinamento direcionados para capacitar os PSE a desempenharem um papel mais efetivo na ER, promovendo uma colaboração mais eficiente e produtiva entre as equipes envolvidas.

**TABELA 2 — INTEGRAÇÃO DO PSE NA ER: HABILIDADES, DESAFIOS E OPORTUNIDADES DE MELHORIA**

<b>Autores e ano</b>	<b>Habilidades do PSE na ER</b>	<b>Desafios na Integração do PSE na ER</b>	<b>Oportunidades de Melhoria nos Projetos de Software</b>
RUPAKHE TI <i>et al.</i> (2018)	<ul style="list-style-type: none"><li>● Identificação de problemas e partes envolvidas</li><li>● Reconhecimento de funcionalidades</li><li>● Obtenção de requisitos de software por meio de entrevistas</li><li>● Criação de protótipos simples</li><li>● Condução de testes de usabilidade</li><li>● Adaptação do projeto com base no feedback do usuário</li><li>● Resolução de conflitos entre partes interessadas</li><li>● Gerenciamento de mudanças nos requisitos</li><li>● Aplicação de métodos ágeis</li><li>● Comunicação via e-mail</li><li>● Gestão de projetos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Profissionais da área de software podem estar mais familiarizados com abordagens técnicas, enfrentando dificuldades em lidar com aspectos não técnicos</li><li>● Dificuldade em habilidades interpessoais</li><li>● Dificuldades no gerenciamento de tempo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Enfatizar o desenvolvimento de habilidades interpessoais durante o ensino</li><li>● Introduzir técnicas específicas de gerenciamento de tempo</li><li>● Integrar abordagens práticas para lidar com aspectos não técnicos, como role-playing em situações de conflito ou comunicação simulada via e-mail</li></ul>
THEW; SUTCLIFFE (2018)	<ul style="list-style-type: none"><li>● Habilidades de comunicação eficaz para lidar com conflitos emocionais.</li><li>● Capacidade de mediar e negociar em situações de conflito.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Medo e ansiedade entre os funcionários diante da introdução de novos sistemas, o que pode afetar a segurança no emprego.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Necessidade de abordar e resolver conflitos emocionais por meio de habilidades de comunicação, mediação e desenvolvimento de relacionamentos interpessoais.</li></ul>



Autores e ano	Habilidades do PSE na ER	Desafios na Integração do PSE na ER	Oportunidades de Melhoria nos Projetos de Software
ALSAQAF; DANEVA; WIERINGA (2019)	<ul style="list-style-type: none"><li>● Desenvolvimento de relacionamentos interpessoais para facilitar a integração e cooperação.</li><li>● Organização de documentos e informações.</li><li>● Gestão de agenda e compromissos.</li><li>● Comunicação eficaz, tanto oral quanto escrita.</li><li>● Cooperação e coordenação entre equipes.</li><li>● Priorização de tarefas e gestão do tempo.</li><li>● Realização de pesquisas e coleta de informações relevantes.</li><li>● Apoio administrativo e logístico.</li><li>● Elaboração de relatórios e apresentações.</li><li>● Resolução de problemas do dia a dia.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Expressões diretas ou implícitas de medo, resultando em falta de cooperação e evasão de contato visual.</li><li>● Ansiedade causada pela incerteza e temor das implicações no emprego e na autoconfiança.</li><li>● Identificação tardia da inviabilidade dos requisitos.</li><li>● Suposições não declaradas na colaboração entre equipes.</li><li>● Definição inadequada dos testes para os requisitos.</li><li>● Extensa lista de verificação para a aceitação dos requisitos.</li><li>● Adesão intermitente às diretrizes de qualidade.</li><li>● Negligência das fontes dos requisitos.</li><li>● Processo de comunicação dos requisitos ambíguo.</li><li>● Conflitos em relação às abordagens de especificação dos requisitos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Implementação de estratégias para reduzir o medo e a ansiedade associados à introdução de novos sistemas, visando promover a cooperação e a adaptação dos funcionários.</li><li>● Desenvolvimento de práticas para enfrentar desafios.</li><li>● Implementação de processos de comunicação transparentes.</li><li>● Ênfase na colaboração entre equipes desde o início do projeto.</li><li>● Estabelecimento de diretrizes de qualidade e adesão contínua.</li><li>● Utilização de técnicas de gestão de requisitos, como prototipagem e modelagem.</li><li>● Treinamento adicional em áreas relacionadas à Engenharia de Requisitos.</li><li>● Integração de ferramentas para documentação e comunicação de requisitos.</li></ul>
BJARNASO N; SHARP; REGNELL (2019)	<ul style="list-style-type: none"><li>● Coordenação de agendas e programação de reuniões</li><li>● Facilitação da comunicação entre membros do projeto</li><li>● Identificação e resolução de lacunas organizacionais e psicológicas</li><li>● Implementação de práticas para melhorar a comunicação de requisitos em projetos</li><li>● Apoio na coordenação entre departamentos e unidades de negócios</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Resistência à mudança por parte de membros da equipe que podem não compreender totalmente o papel e o valor agregado do PSE.</li><li>● Dificuldades na adaptação de práticas e processos existentes para incorporar a contribuição do PSE.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Realização de sessões de sensibilização e treinamento para os membros da equipe sobre o papel e as habilidades do PSE.</li><li>● Estabelecimento de diretrizes claras para a colaboração entre o PSE e os demais membros da equipe.</li><li>● Implementação de ferramentas e tecnologias de colaboração que facilitem a comunicação e a gestão de informações no contexto da ER.</li></ul>



Autores e ano	Habilidades do PSE na ER	Desafios na Integração do PSE na ER	Oportunidades de Melhoria nos Projetos de Software
LEVY; HADAR; AVIV (2019)	<ul style="list-style-type: none"><li>● Contribuição para a eficácia do time na tomada de decisões e coordenação de atividades</li><li>● Participação ativa em processos de melhoria contínua e implementação de práticas ágeis</li><li>● Organização eficiente de agendas e horários.</li><li>● Gestão de documentos e arquivos de forma sistemática.</li><li>● Comunicação eficaz, tanto oral quanto escrita.</li><li>● Coleta e triagem de informações relevantes.</li><li>● Coordenar logística para reuniões e eventos.</li><li>● Executar tarefas administrativas diversas.</li><li>● Gerenciar correspondências e emails.</li><li>● Manter confidencialidade e lidar com informações sensíveis.</li><li>● Utilização de softwares de escritório (por exemplo, processadores de texto, planilhas, etc.).</li><li>● Capacidade de multitarefa e priorização de tarefas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Necessidade de treinamento e desenvolvimento específico para os profissionais de secretariado executivo, a fim de aumentar sua capacidade de atuação no contexto da ER.</li><li>● Garantia da integração eficaz do PSE nas atividades do projeto, evitando a duplicação de esforços ou a sobrecarga de responsabilidades.</li><li>● Identificação precisa das áreas problemáticas e oportunidades orientadas ao conhecimento.</li><li>● Priorização e seleção das áreas mais relevantes para a empresa.</li><li>● Escolha dos principais processos de negócios a serem abordados.</li><li>● Inventário completo do conhecimento do processo de negócios.</li><li>● Estabelecimento de fluxos de conhecimento eficientes entre os participantes do processo.</li><li>● Gestão de revisões e propostas de alterações durante a validação.</li><li>● Controle efetivo de orçamento, cronograma e escopo.</li><li>● Gestão de riscos, mudanças e monitoramento ao longo do processo.</li><li>● Incorporação de aspectos sociais e culturais nos métodos tradicionais de ER.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Avaliação regular do desempenho e do impacto do PSE nas atividades do projeto, visando identificar áreas de melhoria contínua.</li><li>● Aperfeiçoamento da rastreabilidade dos requisitos ao longo do ciclo de vida do projeto.</li><li>● Integração mais eficaz entre as dimensões da Engenharia de Requisitos e os princípios de modelagem para a Gestão do Conhecimento.</li><li>● Desenvolvimento de diretrizes e ferramentas personalizadas para melhorar a gestão de requisitos.</li><li>● Aprofundamento na demonstração de como os métodos tradicionais de Engenharia de Requisitos podem incorporar aspectos sociais e culturais.</li><li>● Implementação de processos mais eficientes para lidar com imprecisões e ambiguidades durante a validação.</li><li>● Aprimoramento na gestão de riscos, mudanças e monitoramento, visando uma maior eficácia no controle de projetos de software.</li></ul>



Autores e ano	Habilidades do PSE na ER	Desafios na Integração do PSE na ER	Oportunidades de Melhoria nos Projetos de Software
GARCÍA <i>et al.</i> (2020)	<ul style="list-style-type: none"><li>● Identificação adequada das partes envolvidas nos projetos.</li><li>● Condução de entrevistas produtivas para coletar requisitos.</li><li>● Análise minuciosa dos requisitos coletados.</li><li>● Uso eficaz do Requengin para simplificar a compreensão e aplicação de técnicas de Engenharia de Requisitos (ER).</li><li>● Flexibilidade para lidar com mudanças nos processos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Convencer que requisitos detalhados são importantes mesmo para programadores habilidosos.</li><li>● Superar a crença de que agilidade na codificação é mais crucial do que qualidade nos requisitos.</li><li>● Garantir uma compreensão sólida da importância dos requisitos e sua influência no desenvolvimento de software.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Exploração do potencial do Requengin para facilitar a identificação adequada das partes envolvidas nos projetos de software.</li><li>● Fomento da utilização do Requengin para conduzir entrevistas produtivas e coletar requisitos de forma eficiente.</li><li>● Ênfase na importância da análise minuciosa dos requisitos para garantir a qualidade e a adaptabilidade dos produtos de software.</li></ul>
BIMONTE; ANTONELLI; RIZZI (2021)	<ul style="list-style-type: none"><li>● Combinação de entrevistas estruturadas e não estruturadas para análise de requisitos</li><li>● Design de esquemas multidimensionais irregulares considerando especificação, usabilidade e implementação</li><li>● Realização de quatro tipos de testes para qualidade do esquema multidimensional: carga de trabalho, hierarquia, usabilidade e nomenclatura</li><li>● Condução de dois tipos de testes de front-end: funcional e usabilidade</li><li>● Utilização de tabelas eletrônicas dinâmicas como ferramenta apropriada para tomadores de decisão sem experiência na elicitação de requisitos</li><li>● Legibilidade e clareza das tabelas eletrônicas dinâmicas, especialmente quando usadas com entrevistas semiestruturadas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Adaptação do PSE a um processo de análise de requisitos iterativos e incrementais.</li><li>● Integração das entrevistas estruturadas e não estruturadas.</li><li>● Compreensão dos esquemas multidimensionais e realização dos testes de qualidade.</li><li>● Condução dos testes de front-end (funcional e usabilidade).</li><li>● Uso eficaz das tabelas eletrônicas dinâmicas.</li><li>● Superar resistências dos tomadores de decisão à adoção de novas ferramentas e métodos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Melhoria da comunicação entre equipes e stakeholders.</li><li>● Organização eficaz e documentação dos requisitos.</li><li>● Identificação de áreas problemáticas e oportunidades.</li><li>● Coordenação de agendas e resolução de conflitos.</li><li>● Apoio na priorização e seleção de áreas relevantes.</li><li>● Comunicação dos resultados do processo.</li><li>● Colaboração na gestão do projeto.</li></ul>
KARHAPÄÄ <i>et al.</i> (2021)	<ul style="list-style-type: none"><li>● Estabelecimento e acompanhamento de metas de qualidade.</li><li>● Implementação de práticas para gestão de requisitos de qualidade.</li><li>● Habilidade na elicitação e priorização de requisitos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Familiarização com os processos e metodologias de gerenciamento de qualidade e requisitos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Otimização do processo de gerenciamento da qualidade e requisitos de software.</li><li>● Definição e acompanhamento de metas de qualidade.</li></ul>



Autores e ano	Habilidades do PSE na ER	Desafios na Integração do PSE na ER	Oportunidades de Melhoria nos Projetos de Software
	<ul style="list-style-type: none"><li>● Capacidade de especificação, incluindo o uso de histórias de usuário.</li><li>● Aplicação de estratégias proativas, reativas e interativas para lidar com desafios.</li><li>● Identificação e categorização de desafios em gestão de requisitos.</li><li>● Reconhecimento e compreensão dos elementos contextuais que influenciam as práticas de gestão de requisitos.</li><li>● Utilização de modelos teóricos para conectar contexto, práticas e desafios na gestão de requisitos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Desenvolvimento de habilidades específicas para elicitação e priorização de requisitos de qualidade.</li><li>● Adaptação às diferentes estratégias proativas, reativas e interativas</li><li>● Elicitação e especificação de requisitos, especialmente quando envolve <i>user stories</i></li><li>● Compreensão dos contextos e elementos que influenciam as práticas de gestão de requisitos.</li><li>● Identificação e categorização dos desafios em gestão de requisitos.</li><li>● Adaptação e aplicação de modelos teóricos para integrar contexto, práticas e desafios na gestão de requisitos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Facilitação da elicitação, priorização e especificação de requisitos.</li><li>● Implementação de estratégias para lidar com desafios na gestão de requisitos.</li><li>● Identificação e categorização de desafios específicos.</li><li>● Adaptação do processo às necessidades do projeto.</li><li>● Integração de contexto, práticas e desafios na gestão de requisitos.</li></ul>
CHITCHYAN; BIRD (2022)	<ul style="list-style-type: none"><li>● Capacidade de analisar questões sociais e técnicas na Engenharia de Software.</li><li>● Reconhecimento da importância da responsabilidade social no gerenciamento energético para beneficiar usuários atuais e futuros.</li><li>● Habilidade para discutir preocupações sobre confiança, complexidade, risco e controle em sistemas automatizados.</li><li>● Utilização da grounded theory para gerar teorias que fornecem requisitos valiosos para melhorar sistemas de software e contextos sociais.</li><li>● Contribuição para capacitação e engajamento de usuários na melhoria de sistemas e contextos sociais.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Compreensão profunda das questões sociais e técnicas na Engenharia de Software.</li><li>● Identificação e priorização da responsabilidade social no gerenciamento energético.</li><li>● Lidar com preocupações complexas sobre confiança, complexidade, risco e controle em sistemas automatizados.</li><li>● Adaptação da grounded theory para gerar requisitos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Facilitação da integração de preocupações sociais e técnicas na Engenharia de Software.</li><li>● Contribuição para priorização e implementação da responsabilidade social em projetos de software.</li><li>● Apoio na identificação e mitigação de preocupações complexas em sistemas automatizados.</li><li>● Utilização da grounded theory para gerar requisitos valiosos para sistemas de software e contextos sociais.</li><li>● Promoção do engajamento dos usuários para melhoria contínua de projetos de software.</li></ul>



Autores e ano	Habilidades do PSE na ER	Desafios na Integração do PSE na ER	Oportunidades de Melhoria nos Projetos de Software
BALASUB RAMA-NIAM <i>et al.</i> (2023)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reconhecimento da importância da transparência e explicabilidade em softwares de IA.</li> <li>● Utilização de modelos e templates para definir requisitos e boas práticas em sistemas de IA.</li> <li>● Participação em workshops com equipes multidisciplinares para discutir e definir requisitos de explicabilidade.</li> <li>● Compreensão do processo e propósito do sistema de IA, incluindo a consideração de riscos e consequências negativas.</li> <li>● Reconhecimento da essencialidade dos workshops multidisciplinares para promover a transparência e confiabilidade dos sistemas de IA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Promoção da capacitação e engajamento dos usuários na melhoria de sistemas e contextos sociais.</li> <li>● Compreensão detalhada dos conceitos de transparência e explicabilidade em IA.</li> <li>● Adaptação de modelos e templates para requisitos de explicabilidade em IA.</li> <li>● Coordenação eficaz de workshops multidisciplinares.</li> <li>● Entendimento completo do processo e propósito dos sistemas de IA, incluindo riscos associados.</li> <li>● Superar resistências e garantir comunicação clara entre as partes interessadas.</li> <li>● Lidar com a complexidade e evolução rápida do campo de IA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Facilitação da integração da transparência e explicabilidade nos projetos de software.</li> <li>● Apoio na definição de requisitos de explicabilidade em sistemas de IA.</li> <li>● Coordenação de workshops para identificar requisitos de explicabilidade.</li> <li>● Contribuição para compreensão dos processos e propósitos dos sistemas de IA.</li> <li>● Melhoria na comunicação entre equipes multidisciplinares.</li> <li>● Desenvolvimento de estratégias proativas para garantir transparência e confiabilidade.</li> <li>● Conscientização sobre a importância da transparência em sistemas de IA.</li> </ul>

FONTE: Elaborado pelos autores.

Na comparação entre as habilidades exigidas para atuar na Engenharia de Requisitos (ER) e as habilidades inerentes ao PSE, é evidente que ambas as áreas demandam competências fundamentais para o sucesso em projetos complexos de desenvolvimento de software. As habilidades técnicas específicas da ER, como identificação detalhada de problemas, reconhecimento específico de funcionalidades e obtenção precisa de requisitos de software através de entrevistas estruturadas, são críticas para garantir a entrega de produtos de software que atendam com precisão às necessidades e expectativas dos clientes. Por outro lado, as habilidades do PSE em comunicação verbal e não verbal, resolução metódica de conflitos e gerenciamento minucioso de projetos são vitais para garantir uma colaboração fluida e um gerenciamento metódico de todos os aspectos do projeto.

No entanto, enquanto as habilidades técnicas da ER são essenciais para o desenvolvimento de software de qualidade, o PSE pode contribuir significativamente para preencher lacunas em áreas como coordenação precisa de agendas de reuniões e resolução de



conflitos entre partes interessadas. Por exemplo, a habilidade do PSE em comunicação interpessoal pode ser inestimável para facilitar a colaboração entre equipes multidisciplinares envolvidas no processo de ER, garantindo uma compreensão clara e detalhada dos requisitos do projeto e promovendo um ambiente de trabalho colaborativo e produtivo.

Além disso, as habilidades do PSE em gestão meticulosa de projetos podem ser úteis para garantir que o processo de ER seja conduzido de maneira precisa e dentro do prazo estabelecido. O PSE pode ajudar na definição de cronogramas de projeto realistas e detalhados, no acompanhamento do progresso das atividades e na identificação e resolução meticulosa de possíveis desvios ou obstáculos ao longo do caminho.

Por outro lado, é importante reconhecer que o PSE pode precisar adquirir conhecimentos específicos adicionais sobre aspectos específicos da Engenharia de Requisitos, como compreensão técnica dos requisitos de software e aplicação meticulosa de métodos ágeis. Nesse sentido, uma colaboração entre profissionais técnicos da ER e o PSE pode ser benéfica, permitindo a troca de conhecimentos e a complementação de habilidades para enfrentar desafios complexos de desenvolvimento de software de maneira minuciosa.

## **5 Considerações Finais**

Em termos de habilidades técnicas, embora o Profissional de Secretariado Executivo possa não possuir conhecimento especializado em programação, metodologias ágeis ou análise de sistemas, ele pode adquirir compreensão básica dos conceitos e terminologias relacionados à ER. Isso permite ao PSE contribuir para atividades como identificação de problemas, organização de informações e gerenciamento de projetos. Além disso, suas habilidades interpessoais, como comunicação eficaz, resolução de conflitos e coordenação de equipes, são essenciais para facilitar o processo de elicitação de requisitos. Ao estabelecer e manter canais abertos de comunicação entre as partes interessadas, o PSE pode se responsabilizar por uma compreensão clara dos requisitos do projeto e promover um ambiente colaborativo. Sua capacidade de organizar informações de maneira clara e concisa também é fundamental para documentar e comunicar efetivamente os requisitos do sistema.

Em termos de assistência prática, o PSE pode apoiar várias atividades. Dentre suas funções, destaca-se a elaboração de atas precisas das reuniões, garantindo que todas as decisões e acordos sejam registrados de maneira clara. Ademais, também pode atuar como mediador em encontros, assegurando que as discussões se mantenham produtivas e que todos os participantes sejam ouvidos. Em situações de desacordo, ele utiliza suas habilidades para facilitar a resolução de problemas e promover um ambiente colaborativo, ajudando a esclarecer mal-entendidos e alinhar expectativas.

É importante ressaltar que o PSE, ao atuar como um facilitador-chave entre diferentes equipes e divisões organizacionais, tem a capacidade de antecipar uma compreensão abrangente dos processos envolvidos na ER. Suas habilidades na interação interdisciplinar o capacitam a navegar com destreza pelas complexidades de diversos domínios, contribuindo para uma implementação mais eficiente dos requisitos de software. Além disso, as habilidades interpessoais do PSE, como empatia, confiança, discernimento ético e adaptabilidade,



promovem a colaboração harmoniosa dentro do cenário da ER. Contudo, é essencial reconhecer algumas limitações deste estudo, como a possibilidade de generalização restrita dos resultados devido à natureza específica dos contextos abordados. Outrossim, a constante evolução da ER e das práticas do PSE sugere a necessidade de ajustes contínuos nas conclusões à medida que a área avança.

Diante disso, é imperativo que pesquisas futuras explorem mais como as habilidades do PSE podem facilitar trâmites específicos da ER, como a elicitação e especificação de requisitos, além de seu impacto na gestão de mudanças nos processos de ER. Investigar a adaptação do desempenho do PSE no contexto das práticas de ER também seria valioso para aprofundar a compreensão dos desafios intrínsecos a essa função em um cenário dinâmico.

## Referências

- BARROS, C.; BRAGA, M.; SILVA, J. As habilidades gerenciais na atuação do secretário executivo no nível estratégico. *Revista Expectativa*, v. 10, n. 1, p. 91–106, 2011. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/6096>. Acesso em: 10 jan. 2024.
- BOURQUE, P.; FAIRLEY, R. *Guide to the software engineering body of knowledge*. IEEE Computer Society, v. 3, 2014. Disponível em: [www.swebok.org](http://www.swebok.org). Acesso em: 05 mar. 2024.
- BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 24 jun. 2005. Seção 1, p. 11. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003\\_05.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf). Acesso em: 3 mar. 2024.
- CAMARGO, M.; NASCIMENTO, L.; BÜHRER, V., *et al.* A evolução da área secretarial às ciências da assessoria. *Revista Expectativa*, v. 14, n. 1, 2015. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/9355>. Acesso em: 5 mar. 2024.
- ESPINDOLA, R.; MAJDENBAUM, A.; AUDY, J. Uma análise crítica dos desafios para engenharia de requisitos em manutenção de software. *Workshop on Requirements Engineering*, Tandil, Argentina, 2004. p. 226-238. Disponível em: <https://web.archive.org/web/20070207095302/http://wer.inf.puc-rio.br/WERPapers/search.php?searchg=wer04>. Acesso em: 02 jan. 2024.
- FAÉ, M.; MACHADO, M.; STOCCO, J. Ensino superior e atuação profissional: a visão social acerca do secretariado executivo. *Secretariado Executivo em Revist@*, v. 9, 2014. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/4037>. Acesso em: 22 jan. 2024.
- FERNÁNDEZ, D.; WAGNER, S.; KALINOWSKI, M., *et al.* Naming the pain in requirements engineering: contemporary problems, causes, and effects in practice. *Empirical software engineering*, v. 22, p. 2298-2338, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.48550/arXiv.1611.10288>. Acesso em: 05 mar. 2024.
- GUNDA, S. *Requirements engineering: elicitation techniques*. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Software) – Departamento de Tecnologia, Matemática e Ciência da Computação, Universidade West. Trollhättan, Suécia, p. 40. 2008. Disponível em: <http://hv.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A215169&dswid=8258>. Acesso em 04 mar. 2024.
- HUMPHREY, W. The software engineering process: definition and scope. *Proceedings of the 4th international software process workshop on Representing and enacting the software process*. New York: Association for Computing Machinery vol. 14, n. 4, 1988. p. 82–83. Disponível em: <https://doi.org/10.1145/75110.75122>. Acesso em: 13 jan. 2024.



ISO/IEC/IEEE 29148 – ISO/IEC/IEEE International Standard – Systems and software engineering — Life cycle processes — Requirements engineering. ISO, 2018. Disponível em: <https://www.iso.org/standard/72089.html>. Acesso em: 19 jan. 2024.

LIMA, M.; SANTANA, M.; SANTOS, T. Retaining talents on the secretary profession. *Management and Administrative Professional Review*, v. 2, n. 1, p. 101–130, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.7769/gesec.v2i1.46>. Acesso em: 15 jan. 2024.

MESQUITA, A.; OLIVEIRA, L.; SEQUEIRA, A. The future of the digital workforce: current and future challenges for executive and administrative assistants. *World Conference on Information Systems and Technologies*. Springer, 2019. p. 25-38. Disponível em: [https://doi.org/10.1007/978-3-030-16181-1\\_3](https://doi.org/10.1007/978-3-030-16181-1_3). Acesso em: 10 jan. 2024.

MUSSATO, C.; CAMARGO, M.. Teoria geral do conhecimento em secretariado: formação das novas identidades profissionais. II Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo. Passo Fundo, 2011. Disponível em: <https://abpsec.com.br/abpsec/?mdocs-file=3901>. Acesso em: 15 jan. 2024.

NONATO JÚNIOR, R. Epistemologia e teoria do conhecimento em Secretariado Executivo: a fundação das Ciências da Assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

OKOLI, C.; DUARTE, T. por:David W. A.; MATTAR, R. técnica e introdução:João. Guia Para Realizar uma Revisão Sistemática de Literatura. *EaD em Foco*, [S. l.], v. 9, n. 1, 2019. DOI: 10.18264/eadf.v9i1.748. Disponível em: <https://eademfoco.cecierj.edu.br/index.php/Revista/article/view/748>. Acesso em: 25 fev. 2024.

PAES, R.; ANTUNES, C.; SANTIAGO, C.; ZWIERZIKOWSKI, M. Novas formas de atuação do profissional de secretariado executivo. *Revista de Gestão e Secretariado*, v. 6, n. 1, p. 99–125, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.7769/gesec.v6i1.318>. Acesso em: 22 jan. 2024.

PORTUGAL, *et al.* Facing the challenges of teaching requirements engineering. In: *Proceedings of the 38th International Conference on Software Engineering Companion (ICSE '16)*. Conference paper. New York: Association for Computing Machinery, 2016. p. 461–470. Disponível em: <https://doi.org/10.1145/2889160.2889200>. Acesso em: 30 jan 2024.

SOMMERVILLE, I. *Software engineering*. 9th ed. Boston: Pearson, 2011.

SOUSA, J.; BITENCOURT, L.; FREIRE, E. Dimensão do desenvolvimento de soft skills para atuação do profissional de secretariado. *Negócios em Projeção*, v. 11, n. 1, p. 15–30, 2020. Disponível em: <https://revista.projecao.br/index.php/Projecao1/article/view/1572>. Acesso em: 15 jan. 2024.

SPRINGER, O.; MILER, J. A comprehensive overview of software product management challenges. *Empirical Software Engineering*, v. 27 n. 5, p. 106 – 144, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s10664-022-10134-5>. Acesso em: 20 jan. 2024.

STEINAU, S., MARRELLA, A., ANDREWS, K. *et al.* DALEC: a framework for the systematic evaluation of data-centric approaches to process management software. *Software & Systems Modeling*, v. 18, p. 2679 – 2716, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s10270-018-0695-0>. Acesso em: 20 jan. 2024.

TRAVASSOS, G.; GUROV, D.; AMARAL, E. *Introdução à Engenharia de Software Experimental*. Rio de Janeiro: Programa de Engenharia de Sistemas e Computação (COPPE/UFRJ), 2002. 52 p. (RT-ES-590/02). Disponível em: <https://www.pesc.coppe.ufrj.br/uploadfile/es59002.pdf>. Acesso em: 13. jan. 2024.

VALENTE, M. *Engenharia de software moderna: princípios e práticas para desenvolvimento de software com produtividade*. Belo Horizonte, 2022. Disponível em: <https://engsoftmoderna.info>. Acesso em: 05 mar. 2024.

VAZQUEZ, C.; SIMÕES, G. *Engenharia de requisitos: software orientado ao negócio*. 1ª. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2016.



VENTURA, P. Requisitos de software: uma visão detalhada sobre requisitos funcionais, requisitos não-funcionais e regras de negócio. Belo Horizonte: Indtech, 2016. 57 p. Disponível em: <https://www.indtech.com.br/eBookRequisitosSoftwarePlinioVentura.pdf>. Acesso em: 19 jan. 2024.

WIEGERS, K.; BEATTY, J. Software Requirements. 3rd edition. Redmond, Washington: Microsoft Press, 2013.

WILTGEN, F. Projetos baseados em requisitos. Revista de Engenharia e Tecnologia, v. 14, n. 1, p. 240–251, 2022. Disponível em: <https://revistas.uepg.br/index.php/ret/article/view/19933>. Acesso em: 20 jan. 2024.



## **A PARTICIPAÇÃO DOS ESTAGIÁRIOS DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE NO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO INTERNA NAS ORGANIZAÇÕES**

**Marília de Souza Santos**

Universidade Federal de Sergipe, marisouza2722@gmail.com

**Rosimeri Ferraz Sabino**

Universidade Federal de Sergipe, rf.sabino@gmail.com

### **1 Introdução**

A comunicação é responsável pelo estabelecimento das conexões entre as pessoas, por meio da fala, dos sinais e comportamentos. Como parte da arquitetura da comunicação têm-se a linguagem, verbal ou não verbal, que permite a expressão das informações pretendidas no processo comunicacional (Behlau, 2022). Segundo Campelo *et al.* (2021), todos os tipos de linguagens são importantes, porém é necessário observar o momento de sua aplicação para que a mensagem seja transmitida adequadamente. Para determinado público ou em situações específicas, a adoção de uma linguagem não verbal poderá reforçar o sentido desejado para a mensagem ou, ainda, comprometer a compreensão dela. No caso de uma linguagem verbal, a mensagem transmitida necessita ser clara para que os interlocutores obtenham o entendimento integral sobre o que o emissor pretende. Ambas as linguagens estão, assim, presentes na comunicação, a qual ocupa 70% do tempo dos indivíduos e se desenvolve nos diversos ambientes sociais (Almeida, 2013).

Como parte do tecido social, as organizações também estão envolvidas da comunicação. Segundo Torquato (2015, p. 10), “[...] a comunicação exerce um poder expressivo no âmbito das empresas e instituições. Trata-se de um campo que pavimenta a legitimidade e credibilidade das organizações em seus públicos interno e externo [...]”. No âmbito da comunicação externa das organizações ocorre o relacionamento e compartilhamento de conhecimentos, valores e identidade com clientes, parceiros, fornecedores e a própria comunidade de negócio (Proctor, Doukakis, 2003). Já na comunicação interna o objetivo é informar o público interno, promover a interação entre os diferentes agentes organizacionais e desenvolver uma imagem coletiva da organização (Almeida, 2003).

Como uma ferramenta de gestão, a comunicação necessita ser observada e desenvolvida para que contribua com os resultados organizacionais. No caso da comunicação interna, alvo desta investigação, a sua aplicação de forma incorreta reflete na falta de incentivo e interesse



dos colaboradores em realizarem suas tarefas, prejudicando as empresas (Silva, Bittar, 2022). Segundo os dados da “6ª Edição da Pesquisa de Tendências em Comunicação Interna” (Nassar *et al*, 2022), 70% das empresas têm dificuldades em conduzir a comunicação interna. Os principais problemas estão relacionados à participação dos líderes como comunicadores, ao planejamento, aos meios para repasse de informações e ao comodismo em não inovar. Além disso, os colaboradores também apontam que a insuficiência da comunicação no ambiente de trabalho repercute no desempenho deles e das suas organizações.

Nesse contexto, o objetivo da presente pesquisa foi analisar como ocorre a participação dos estagiários do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe (UFS) no processo de comunicação interna em seu ambiente de atuação. As etapas desenvolvidas na investigação foram: verificar os aspectos que repercutem na qualidade da comunicação interna nas empresas; identificar a percepção dos estagiários sobre a comunicação interna nas organizações em que atuam; e analisar o papel dos estagiários na comunicação interna de suas organizações.

A partir desta introdução, o texto apresenta o referencial teórico, abordando a comunicação interna e suas implicações nas organizações, bem como os procedimentos metodológicos da pesquisa. A seguir, expõe-se os resultados, discutindo-os diante da base teórica e, por fim, apresenta-se as considerações sobre o estudo.

## **2 Referencial Teórico**

A comunicação tem a capacidade de mudar a maneira de agir e pensar das pessoas. A sua aplicação nas organizações é capaz de transformar o trabalho de acordo com as metas definidas (Neiva, 2018). No âmbito interno, a comunicação pode ser definida como um conjunto de métodos utilizados para a promoção da interação e compartilhamento de informações. Quando bem empregada, essa ferramenta gera resultados positivos para as empresas, evitando desacordos e diremindo conflitos (Botechia; Higashi, 2021).

A comunicação interna agrega estímulo aos colaboradores da organização, por meio da fala, compartilhamento de ideias, conhecimentos e envolvimento de todas as áreas. Essa comunicação visa objetivos bem elaborados, de forma a permitir o diálogo entre a organização e seus colaboradores, utilizando métodos e técnicas da comunicação institucional e, também, de marketing. Por meio dos canais da comunicação integrada é possível desenvolver, definir estratégias e ações dirigidas, principalmente, ao público interno (Kunsch, 2020).

A comunicação interna também pode ser tratada como incentivo à valorização da cultura



empresarial, promovendo diálogos com o intuito de consolidar os valores da empresa e incentivar as metas de produção. Duarte (2020) menciona que as estratégias organizacionais são dependentes da comunicação no tocante ao desenvolvimento do olhar comprometido com os resultados e imagem das empresas. Por meio de um processo comunicacional de qualidade é possível solucionar os mais diversos problemas, agregando avanços ao cotidiano organizacional. Para Félix (2020), os processos de comunicação repercutem na união do público interno, na cultura e na impressão causada pela empresa. Com isso, se torna possível o bom atendimento que conquistará o público externo.

Na relação entre os diversos públicos de uma organização tem-se o secretário como ator do processo de comunicação. Cabe ao profissional a responsabilidade de promover a relação entre setores da organização e entre esses e a comunidade externa (Sabino, Rocha, 2004; D'Elia, Amorim, Sita, 2013). Para que isso seja possível, é necessária a aplicação das técnicas de comunicação que aprimorem e resultem eficácia às tarefas na empresa (Nascimento *et al*, 2018). A atenção sobre a comunicação no contexto secretarial é também mencionada no Código de Ética do profissional, constando que o secretário deve: “[...] operacionalizar e canalizar adequadamente o processo de comunicação com o público” e “[...] atuar como figura-chave no fluxo de informações desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e contínua os sistemas de comunicação (Federação Nacional dos Secretários e Secretárias, 1989, p. 11230). No âmbito da qualificação em nível superior, as Diretrizes Curriculares Nacionais para o Secretariado estabelecem para o perfil do egresso gerenciar com “[...] discricionariedade o fluxo de informações e comunicações internas e externas” e que a formação deve possibilitar “[...] VI – domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais [...]” (Brasil, 2005).

Constata-se, assim, que desde a sua formação o secretário é demandado a observar os processos comunicacionais na empresa, podendo atuar como agente facilitador da comunicação interna e auxiliar nos resultados organizacionais (Santos *et al*, 2022). Dessa forma, definiu-se como universo do estudo o curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe (UFS), tendo como amostra os discentes estagiários. Para Nascimento e Sousa (2017, p. 123), a amostra é “[...] a parcela da população de sujeitos selecionados, segundo critérios adequados ao escopo da pesquisa”. Considerou-se para essa amostra que os discentes estavam em momento de aprendizagem das práticas no mercado de trabalho, podendo experienciar situações que impactam no desempenho para a carreira (Schommer, Pegorini, 2021, p. 2).



O estudo classifica-se como exploratório e descritivo, uma vez que busca conhecer o tema abordado, por meio de base teórica e documental, e descreve o quadro encontrado diante do problema estabelecido e resultados obtidos (Marconi, Lakatos, 2017). No tocante às análises, a pesquisa classifica-se como qualitativa e quantitativa. Segundo Mussi *et al* (2019), a análise quantitativa atribui enfoque a dados estatísticos ou numéricos. Já a análise qualitativa se interessa pela interpretação dos resultados diante do fenômeno investigado. Nesse caso, entendeu-se apropriado o uso conjunto desses tipos de análise, uma vez que foram considerados os dados numéricos obtidos pelo instrumento de pesquisa aplicado, examinando-os à luz do referencial teórico estudado (Gil, 2010).

Como instrumento para a coleta de dados foi utilizado um questionário, com 15 questões fechadas, elaborado no *Google Forms* e distribuído aos discentes do curso investigado que estavam fazendo estágio no segundo semestre do ano de 2023. Esse questionário contou com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Para as respostas adotou-se a escala *Likert*, considerada adequada para “[...] mensurar atitudes, preferências e perspectivas” (Feijó, Vicente, Petri, 2020, p. 31), a saber: sempre, às vezes, nunca e raramente.

O questionário ficou disponível no período de 13 a 22 de novembro de 2023, e foi composto por quatro blocos: o primeiro buscou identificar a idade, o gênero e o tempo no estágio dos respondentes; o segundo buscou investigar a comunicação interna nas empresas; o terceiro e quarto blocos visaram verificar a percepção sobre o papel do Secretariado na comunicação interna e a efetiva atuação dos respondentes nessa comunicação. Os resultados obtidos são apresentados e analisados na próxima seção.

### **3 Resultados e Discussões**

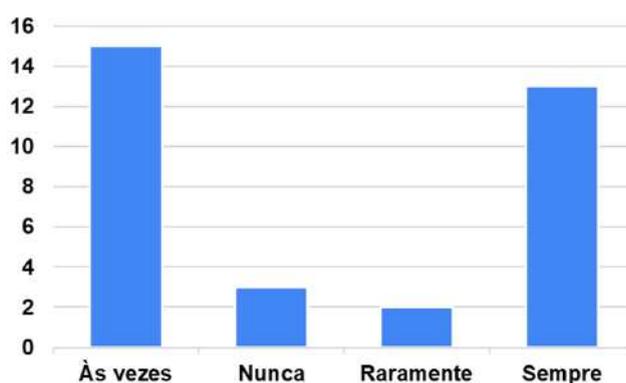
A pesquisa obteve 33 respondentes, sendo 21 do gênero feminino e 12 do gênero masculino. No que diz respeito ao tempo de estágio, 85% dos participantes atuam no período de até um ano e apenas 15% estagiam a mais de um ano. A faixa etária dos respondentes teve maior concentração entre 18 a 24 anos, com 67%; seguida pela faixa de 25 a 31 anos, com 27% dos participantes, e 6% acima de 38 anos. Esses dados identificam que o maior público atuante dos estagiários em Secretariado é composto pelo gênero feminino, confirmando a composição majoritariamente feminina da profissão (Sabino, Rocha, 2004). Também se constatou que a maior parte dos respondentes está estagiando há pouco tempo, indicando que esse público ainda está sob uma experiência inicial da profissão.



Tendo em vista que uma boa comunicação interna agrega estímulos ao desempenho, os respondentes foram convidados a indicar o nível de satisfação da comunicação interna em suas empresas. Do total de respondentes, 70% afirmaram que a comunicação interna na empresa é satisfatória e 30% responderam que não é satisfatória. Sobre isso cabe ressaltar que as estratégias e os planos de ação desenvolvidos por meio da comunicação se tornam mais eficientes perante o público interno (Kunsch, 2020).

A comunicação interna interliga todas as áreas da organização. Sendo assim, a forma de comunicação entre os colaboradores implica no desenvolvimento da empresa e na confiança e segurança tanto do público interno como externo. Para Félix (2020), a conscientização do público interno pode ser aumentada por meio da comunicação de valores e princípios organizacionais. O mesmo tipo de comunicação com propósito institucional pode ser usado com o público externo. Essa linguagem comunicacional deve ser utilizada em conjunto para que todos possam apoiar, buscar, opinar, fazer, modificar, entre outros, visando atingir as metas e objetivos da organização. Desse modo, a comunicação oportuniza que os colaboradores opinem nas tarefas realizadas, incentivando-os a buscar o melhor desempenho. Entre os participantes, embora com baixo número de respostas, essa questão foi indicada sob o aspecto de que nem sempre é dada a chance de opinar nas funções exercidas em seus trabalhos. Os resultados obtidos são expostos no Gráfico 1, a seguir.

**Gráfico 1 – Oportunidade de opinar nas tarefas da empresa**



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Uma boa relação entre as equipes de trabalho auxilia na motivação e no desempenho dos envolvidos, contribuindo no sucesso de tarefas. Por isso, manter os colaboradores motivados agrega desempenho e eficácia para o alcance dos objetivos organizacionais. Neiva (2018, p. 72) afirma que:



[...] o trabalho de valorização e dedicação aos funcionários de uma organização pode, a longo prazo, traduzir-se numa relação inquebrável entre os membros da empresa, que fortalece cada um dos intervenientes e leva a marca mais longe (Neiva, 2018, p. 72).

É necessário promover no colaborador o sentimento de fazer parte da empresa, compartilhando os resultados alcançados. Felix (2020), afirma que quando a cultura organizacional facilita o diálogo entre os colaboradores favorece que eles se sintam motivados a alcançar uma boa produtividade e o cumprimento de metas. Quando questionados sobre se sentiam motivados para o exercício de suas funções no estágio, apenas 3% dos respondentes indicaram que não. Os demais afirmaram se sentirem motivados sempre (48,5%) ou às vezes (48,5%).

Quando o colaborador sabe quais e como desenvolver suas tarefas, ele se sente mais confiante na execução de suas responsabilidades. Em vista disso, a necessidade de diálogo e orientações, apresentando as informações necessárias ao trabalho, remete a serviços bem executados. Segundo Botechia e Higashi (2021), na medida em que a comunicação interna se torna a base para os resultados dos negócios, ela atua como um agente, tornando uma relação de trabalho mais humanizada, permitindo a identificação de falhas prejudiciais aos processos da empresa. Diante disso, os estagiários foram convidados a opinar se a falta de comunicação na empresa prejudica a qualidade do trabalho e, também, se eles recebem as informações necessárias para executar suas tarefas. Os resultados estão expostos no Quadro 1, a seguir.

**Quadro 1 – Informações e comunicação para as tarefas**

Questão	Sempre	Às vezes	Raramente	Nunca
A falta de comunicação interna prejudica a qualidade do trabalho realizado na organização?	17	9	5	2
Você recebe toda informação necessária para a realização do seu trabalho?	18	14	1	0

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

O bloco três do questionário visou verificar a percepção sobre o papel do Secretariado na comunicação interna. A boa comunicação, como característica profissional, evita desvios ou ruídos no repasse das informações. Seja na comunicação verbal ou escrita, os detalhes apresentados podem facilitar a compreensão para um trabalho bem executado. Cabe ressaltar que comunicar “[...] não é simplesmente emitir, mas, sim, ter a certeza de que a compreensão foi clara, indo ao encontro dos interesses do público-alvo” (Félix, 2020, p. 159). Na presente pesquisa, 79% dos estagiários se consideram um bom comunicador e 21% entendem que ainda



não atingiram uma boa comunicação.

Como enfatiza Santos *et al* (2022), as competências do profissional de Secretariado contribuem para o planejamento estratégico das organizações. Isso ocorre por meio da transmissão clara e objetiva das informações necessárias ao alcance das metas pretendidas, tanto em nível individual como coletivo. Sobre isso, buscou-se verificar se os estagiários recebem o reconhecimento de suas empresas sobre a contribuição para o sucesso organizacional. Como resultados obteve-se que 91% dos participantes indicaram receber esse reconhecimento sempre ou às vezes. Já para 9% dos respondentes, o reconhecimento sobre a sua contribuição raramente ocorre ou não ocorre. Esses resultados vão ao encontro do que é mencionado por Neiva (2018, p. 68) sobre o que é necessário para as organizações na comunicação com o público interno: “O pensamento deve ser cada vez mais, direcionado para as pessoas, estimulando a participação e satisfazendo as suas necessidades com dignidade e valorização das competências individuais de cada um”.

Quando questionados sobre a sua percepção de contribuição à empresa, 91% dos respondentes indicaram que consideram contribuir para o sucesso organizacional por meio da comunicação interna, enquanto 9% entendem contribuir às vezes ou raramente. Isso conduz à observação de que a construção de uma carreira envolve a satisfação do indivíduo sobre o que faz, mas, também, envolve as competências que demonstra no seu trabalho. O desenvolvimento de uma carreira demanda um conjunto de aprendizados que são por estudos, mas, também, por meio das práticas, gerando habilidades e experiências necessárias para uma atuação propícia para si e para a empresa. Sobre a experiência na comunicação para a carreira, 91% dos respondentes afirmaram que consideram que a comunicação interna implica na construção de uma boa carreira. Já para 9,09% dos participantes, essa comunicação influencia “às vezes” a construção da carreira.

No quarto e último bloco do questionário buscou-se verificar a efetiva atuação dos respondentes na comunicação interna. O estagiário é preparado para o mercado de trabalho, visando compreender as dinâmicas e os desafios, desenvolvendo habilidades relevantes para se destacar na carreira. Diante disso, solicitou-se aos respondentes avaliar se consideram que auxiliam para que a comunicação interna de sua organização seja de boa qualidade; se as experiências no estágio estão contribuindo para a sua atuação como um agente facilitador da comunicação interna; e se a comunicação interna é importante ao seu desempenho. Os resultados são apresentados no Quadro 2, a seguir.



#### Quadro 2 – Estagiário na comunicação interna

Questão	Sempre	Às vezes	Raramente	Nunca
No papel de estagiário, você considera que auxilia para que a comunicação interna de sua organização seja de boa qualidade?	15	15	2	1
Você considera que as suas experiências no estágio estão contribuindo para a sua atuação como um agente facilitador da comunicação interna?	23	9	1	0
No estágio atual, você considera que a comunicação interna é importante para seu desempenho?	33	0	0	0

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Os resultados indicam que a maior parte dos estagiários do curso investigado está satisfeita com os processos de comunicação interna no seu ambiente de atuação e é chamada a opinar sobre as funções que exerce. Esse cenário remete ao diálogo e respeito necessários à comunicação nas organizações, conforme mencionado por Neiva (2018) e Félix (2020). De forma majoritária, os estagiários indicaram receber as informações necessárias ao desenvolvimento de suas tarefas. No entanto, embora com pouca indicação pelos respondentes, a ausência de uma comunicação interna de qualidade impacta na realização dos seus trabalhos. Os respondentes afirmaram, ainda, que contribuem para o sucesso organizacional por meio da comunicação interna e isso é reconhecido pela empresa.

#### 4 Considerações Finais

Esse estudo visou apresentar os principais pontos sobre a participação dos estagiários do curso de Secretariado Executivo da UFS no processo de comunicação interna. Entende-se que uma boa comunicação interna reflete nos resultados das empresas, sendo uma ferramenta que propicia união entre as equipes, qualidade na execução de tarefas e valorização da cultura empresarial.

Diante disso, considera-se que a pesquisa teve o seu objetivo atendido, demonstrando que os estagiários atuam como agentes facilitadores da comunicação interna. Por meio dela, o público investigado afirma contribuir para o sucesso das suas organizações, recebendo o reconhecimento por parte da empresa. Os resultados também demonstraram que a comunicação interna nas empresas é indispensável para o andamento das ações organizacionais, e a falta dela prejudica não só o ambiente interno, como, também, os colaboradores. Os respondentes indicaram como satisfatória a comunicação interna da sua empresa. No entanto, ainda há organizações que nem sempre repassam as informações necessárias à execução das atividades ou oportunizam que os estagiários opinem sobre as tarefas realizadas.



Como limitações do estudo, destaca-se o exame sobre um grupo de discentes estagiários de uma instituição específica, não permitindo generalizações das análises. Como dificuldades da pesquisa teve-se um reduzido número de respondentes e poucas produções sobre a comunicação interna aplicada ao Secretariado. Por tratar-se de um tema que envolve o cotidiano da profissão, estudos dessa natureza podem contribuir para exames das ações que o Secretariado desenvolve ou pode desenvolver para a qualidade comunicacional de suas empresas.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Vitor. **A comunicação interna na empresa**. Lisboa: Áreas Editora, 2003.

ALMEIDA, Helena; Orgambídez-Ramos, Alejandro; Monteiro, Ileana Pardal; Sousa, Fernando. **Manual de comportamento organizacional: guia de apoio ao estudante**. Faro: Sílabas e Desafios, 2013.

BEHLAU, Mara. **Comunicação consciente: o que comunico quando me comunico**. Rio de Janeiro: Thieme Revinter, 2022.

BORGES, Bruno Miguel Correia. **A importância da comunicação não verbal para o bom desempenho das organizações**. 2022. Dissertação (Mestrado em Gestão) – Universidade Católica Portuguesa, Lisboa, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/38523>. Acesso em: 03 de ago. de 2023.

BOTECHIA, Jéssica Santos; HIGASHI, Roberto. A comunicação interna como ferramenta de planejamento estratégico: um estudo no alto tietê. **Refas- Revista Fatec Zona Sul**, v. 7, n. 4, p. 25-35, 2021. Disponível em: <https://www.revistarefas.com.br/RevFATECZS/article/view/490/313>. Acesso em: 07 de jul. de 2023.

BRASIL, Ministério da Educação Conselho Nacional de Educação Câmara de Educação Superior. **Resolução n° 3**, de 23 de junho de 2005. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais Resolução CES/CNE 3/2005, para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. Brasília, 2005. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/component/content/article?id=12991> .Acesso em: 12 de jul. de 2023.

CAMPELO, Arandi Maciel *et al.* Comunicação verbal e não verbal: fatores que influenciam as relações entre líderes e liderados. **Revistavox Metropolitana**, n. 05, ago/2021, p. 19-34. Disponível em: <https://revistavox.metropolitana.edu.br/wp-content/uploads/2021/07/02.pdf>. Acesso em: 03 de ago. 2023.

D'ELIA, Bete; AMORIM, Magali, SITA, Maurício. **Excelência no Secretariado: a importância da profissão nos processos decisórios**. São Paulo: Ser Mais, 2013.

DUARTE, Jorge Antônio Menna. **Estratégia em comunicação**. Brasília: Rede integrada, 2020. *In: FELIX, Joana d'Arc Bicalho.* (Org.). Comunicação estratégica e integrada. A visão de 23 renomados autores em 5 países. 1. ed. - Brasília: Rede integrada, 2020, cap. 8, p. 221-



288. Disponível em: <https://www.gestaodacomunicacao.com/livro-comunicacao-estrategica>. Acesso em: 05 de jul. de 2023.

FEDERAÇÃO NACIONAL DOS SECRETÁRIOS E SECRETÁRIAS. Código de Ética Profissional, de 10 de janeiro de 2002. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p. 11230, 7 jul. 1989.

FEIJÓ, Amanda Monteiro; VICENTE, Ernesto Rodrigues; PETRI, Sérgio Murilo. O uso das escalas likert nas pesquisas de contabilidade. **Revista Gestão Organizacional**, Chapecó, v. 13, n. 1, p. 27-41, jan./abr. 2020. Disponível em: <https://bell.unochapeco.edu.br/revistas/index.php/rgo/article/view/5112>. Acesso em 19 de dez. de 2023.

FELIX, Joana d' Arc Bicalho. **O fluir da comunicação estratégica**: Integrada e em Ambiente Online e Offline1. In: FELIX, Joana d'Arc Bicalho (org.). Comunicação estratégica e integrada. A visão de 23 renomados autores em 5 países. 1. ed. - Brasília: Rede integrada, 2020, cap. 6, p. 143-188. Disponível em: <https://www.gestaodacomunicacao.com/livro-comunicacao-estrategica>. Acesso em: 05 de jul. de 2023.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Comunicação organizacional integrada na perspectiva estratégica**. In: FELIX, Joana d'Arc Bicalho. (Org.). Comunicação estratégica e integrada. A visão de 23 renomados autores em 5 países. 1. ed. - Brasília: Rede integrada, 2020, cap. 4, p. 87-104. Disponível em: <https://www.gestaodacomunicacao.com/livro-comunicacao-estrategica>. Acesso em: 05 de jul. de 2023.

MARCHIORI, Marlene. (Org). **Comunicação e organização**: reflexões, processos e práticas. São Caetano do Sul: Difusão.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed., 3. Reimp. São Paulo: Atlas, 2017.

MUSSI, Ricardo Franklin de Freitas; MUSSI, Leila Maria Prates Teixeira; ASSUNÇÃO, Emerson Tadeu Cotrim; NUNES, Claudio Pinto. Pesquisa Quantitativa e/ou Qualitativa: distanciamentos, aproximações e possibilidades. **Revista Sustinere**, Rio de Janeiro, v. 7, n., p. 414-430, jul-dez, 2019. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/sustinere/article/view/41193>. Acesso em: 17 de jul. de 2023.

NASCIMENTO, Francisco Paulo do; SOUSA, Flávio Luís Leite. **Metodologia da pesquisa científica**: teoria e prática - como elaborar TCC. 2. ed. Fortaleza: INESP, 2017.

NASCIMENTO, Geise Gaiowski; DUARTE, Janssem Quelli Nunes; ANGNES, Juliane Sachser; MONTEIRO, Caroline. O profissional de secretariado na comunicação interna hospitalar: atuação por meio da assessoria. **Revista Gestão Organizacional**, v. 11, n. 3, p. 26-38, 2018. Disponível em: <https://bell.unochapeco.edu.br/revistas/index.php/rgo/article/view/3728>. Acesso em 20 de jun. de 2023.

NASSAR, Paulo; SANTOS, Hamilton dos; ROTTER, Adevani; PIGNATARO, Thierry. **Pesquisa tendência em comunicação interna 2022**. Aberje/Ação integrada. 6. ed. 50 p.



2022. Disponível em: [https://www.aberje.com.br/wp-content/uploads/2022/03/TendenciasCI2022\\_AcaoIntegradaAberje.pdf](https://www.aberje.com.br/wp-content/uploads/2022/03/TendenciasCI2022_AcaoIntegradaAberje.pdf). Acesso em 18 de jun. de 2023.

NEIVA, Filipa. Comunicação das Organizações: Um olhar sobre a importância da Comunicação Interna. **Media & Jornalismo**, v. 18, n. 33, p. 61-74, Lisboa, 2018 2018. Disponível em: [https://impactum-journals.uc.pt/mj/article/view/2183-5462\\_33\\_4/4911](https://impactum-journals.uc.pt/mj/article/view/2183-5462_33_4/4911). Acesso em: 06 de jul. de 2023.

PROCTOR, Tony; DOUKAKIS, Ionna. **Change management**: the role of internal communication and employee development. *Corporate Communications*, v. 8, n. 4, p. 268-277, 2003.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado**: do escriba ao webwriter. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SANTOS, Adécio Machado dos; ESQUIAVANR, Adriana da Silva; MENDES, Dreone; FREIBERGER, Rubens Luis. O secretariado executivo no âmbito da gestão organizacional: visão atual. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v.8, n.2. fev, p. 15009-15023, 2022. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/44581>. Acesso em 12 de jul. de 2023.

SILVA, Juliana Cristina Dias; BITTAR, Liene Cunha Vianna. Reflexões teóricas acerca da importância da assertividade para a comunicação interna das organizações. **Revista EduFatec**: educação, tecnologia e gestão, v.2, n.5, p.194-211, ago/dez. 2022. Disponível em: <https://ric.cps.sp.gov.br/handle/123456789/12149>. Acesso em: 20 de jun. de 2023.

TORQUATO, Gaudêncio. **Comunicação nas organizações**: empresas privadas, instituições e setor público. [recurso eletrônico]. São Paulo: Summues, 2015.



## **A IMPORTÂNCIA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA IMPLEMENTAÇÃO DE UM PROJETO DE GESTÃO DA COMUNICAÇÃO EM UMA EDTECH**

**Thaislane Balbino Ferreira**

Universidade Federal da Paraíba, Thaislanebalbino20@gmail.com

### **1 Introdução**

Os estudos da comunicação organizacional são frutos da Revolução Industrial, que ocorreu por volta do século XIX, propiciando grandes transformações nas estruturas das instituições (KUNSCH, 2006). As novas relações de trabalho e maneiras de produzir, advindas da revolução, contribuíram com o surgimento e estabelecimento dos processos de comunicação e gestão da informação relacionadas ao contexto organizacional, como campo de estudo científico, com o objetivo de compreender como esses elementos podem contribuir nas dinâmicas organizacionais (GUIMARÃES; SQUIRRA, 2007).

Na Era da Informação, a maior vantagem competitiva passou a ser o conhecimento e o domínio da informação, que acontece de forma rápida e instantânea (GUIMARÃES; SQUIRRA, 2007). Dessa forma, a gestão da informação e a comunicação bem elaboradas são fundamentais para a eficiência operacional e o desenvolvimento de produtos ou serviços de qualidade (Giardino et al., 2014).

Como afirma Santos (2014) a informação tornou-se elemento fundamental para as organizações, principalmente em um ambiente complexo que necessita de decisões estratégicas e bem direcionadas.

Dessa forma, todas as áreas e integrantes devem ter acesso às informações cruciais, e, principalmente, ter a noção de que as ações dos setores têm impactos no planejamento estratégico de toda a empresa (Santos, 2014).

Sendo assim, a gestão de projetos ganha papel fundamental, já que segundo Monteiro e Falsarella (2006), para realizar uma ação em uma organização que proporcione mudanças é necessário criar estruturas de projeto bem planejadas e executadas, fazendo o levantamento do objetivo do projeto, a justificativa, os stakeholders envolvidos, os resultados esperados, as premissas, as restrições, escopo de entregas, gestão de riscos, impactos e lições aprendidas, entre outros.



Para Nonato Júnior (2009), o Profissional de Secretariado Executivo possui o domínio da escrita e facilita o processo de comunicação e gestão da informação nas organizações. Nesse sentido, a função de assessoria, desenvolvida por este profissional, possibilita o desenvolvimento de inúmeras atividades e atuação em diversos níveis das organizações, bem como a aplicação de conhecimentos ligados ao exercício da comunicação organizacional, tanto de modo interno como externo.

Diante do exposto, surge a seguinte indagação: Como o profissional de Secretariado Executivo pode ser o agente estratégico na implementação de um projeto de melhorias na gestão da informação de uma edtech?

Dessa forma, utilizaremos como base o Guia Pmbok 6º e 7º edição para nortear o projeto de melhoria no processo de informação e comunicação em uma edtech. O objetivo geral da pesquisa é investigar e compreender o papel do profissional de Secretariado Executivo como agente estratégico na gestão de um projeto de implementação de melhorias na gestão da informação de uma edtech.

Como objetivos específicos, a pesquisa visa: analisar o contexto atual da gestão da informação em uma edtech, identificando desafios, lacunas e oportunidades de melhoria; identificar as atividades e responsabilidades específicas do profissional de Secretariado Executivo relacionadas à gestão da informação e comunicação em uma edtech; e elaborar um projeto de implementação das melhorias na gestão da informação, incluindo o papel específico do profissional de Secretariado Executivo nesse processo.

Esse trabalho justifica-se devido ao grande fator de inovação que as edtech possuem e a possibilidade de atuação do profissional de Secretariado Executivo nessas organizações. De acordo com dados da dados da da Abstartups (2022) afirmam que houve um crescimento de 40% dessas empresas entre os anos de 2020 a 2022.

Além disso, ao buscar previamente sobre a atuação desses profissionais em edtech nas principais revistas da área, como Gestão e Secretariado (GESEC), Expectativa, Secretariado Executivo em Revist@, Capital Científico e Scribes, verificou-se uma ausência de estudos científicos que relacionem a atuação desses profissionais dentro dessas organizações, principalmente com temáticas sobre implementação de mudanças nos processos de comunicação e gestão da informação. Dessa forma, esse trabalho é muito importante devido a escassez de trabalhos desse tipo e ao potencial de atuação desses profissionais nessas organizações, podendo trazer grandes contribuições teórica e prática para os futuros profissionais da área.



## 2 Referencial Teórico

### 2.1 Delineando Comunicação Organizacional: Aspectos Evolutivos, Conceitos E Aplicações

A comunicação pode ser entendida como a troca de informações entre indivíduos ou grupos visando a produção de sentidos (MARTINUZZO, 2013). Para realização da comunicação é utilizada a linguagem como instrumento desse processo (PIMENTA, 2006).

Devido a importância da comunicação em diversos âmbitos, inúmeros pesquisadores se atentaram em defini-la. Um dos precursores desses estudos foram Shannon e Weaver (1949), que desenvolveram a Teoria da Informação, na qual descreve o modelo básico de comunicação da seguinte forma: (1) fonte, (2) mensagem, (3) canal, (4) receptor, (5) destino, (6) feedback.

A fonte de informação é onde será selecionada a mensagem desejada, que será transmitida através de um canal. O canal é o equipamento ou espaço utilizado para veicular a mensagem ao receptor (SHANNON; WEAVER, 1949).

O receptor é quem recebe essa mensagem, enquanto que o destino é a quem é destinada essa mensagem. Além disso, entre o canal e o receptor existe o ruído, que é entendido como as perturbações que podem atingir a mensagem e fazer com que ela não seja entendida de forma correta (SHANNON; WEAVER, 1949).

O feedback é um elemento bastante importante porque é através dele que o emissor ou a fonte obtém uma resposta do destino no processo de comunicação (SHANNON; WEAVER, 1949). Ademais, os indivíduos podem trocar informações por meio da comunicação oral, escrita ou não-verbal.

Apesar da Teoria da Informação de Shannon e Weaver, estudiosos como Watzlawick, Beavin e Jackson (2002) defendem que a comunicação é constituída por três áreas: sintaxe, semântica e pragmática.

A sintaxe aborda sobre códigos, canais, ruídos e outras questões de comunicação. A semântica se preocupa com o significado e o sentido das mensagens. A pragmática, por sua vez, trata do uso concreto da língua e suas consequências na comunicação (WATSLAWICK; BEAVIN; JACKSON, 2002). Há ainda ramos mais ligados aos estudos linguísticos que relacionam a semântica e a pragmática.

No âmbito das organizações, a troca de informações que acontece dentro desses ambientes é caracterizada como comunicação organizacional. No Brasil os termos



“comunicação organizacional”, “comunicação empresarial” e “comunicação corporativa” são utilizados sinonimamente (KUNSCH, 2003). Contudo, Kunsch e outros pesquisadores da área preferem utilizar o termo comunicação organizacional por ser mais abrangente e incorporar diversas organizações, como públicas, privadas e o terceiro setor.

No início do século XX surgiram os trabalhos pioneiros que nortearam os estudos administrativos e das organizações, principalmente no que se refere à eficiência e à racionalização do trabalho (CHIAVENATO, 2003).

A abordagem clássica da administração, que traz os primeiros estudos da área, enfatizava as análises das tarefas e da estrutura organizacional (CHIAVENATO, 2003). Nessa abordagem o sistema de comunicação era visto e utilizado para atender as necessidades de hierarquia rígida e controle dos funcionários.

Essa visão começou a mudar a partir de 1930, com a abordagem humanística, composta pela Teoria das Relações Humanas e Teoria Comportamental, que surgiu a partir do desenvolvimento dos estudos da psicologia. Nessa abordagem a capacidade do indivíduo de tomar decisões em grupo passou a ser valorizado e a comunicação passou a ser vista como um fenômeno social imprescindível nas organizações (CHIAVENATO, 2003).

A partir dos estudos de Elton Mayo, em 1937, foi possível perceber a existência de grupos informais. De acordo com Chiavenato (2003, p. 107) esses grupos “definem suas regras de comportamento, formas de recompensas ou sanções sociais, objetivos, escala de valores sociais, crenças e expectativas que cada participante vai assimilando e integrando em suas atitudes e comportamento”. Dessa forma, a comunicação informal controla o comportamento dos indivíduos dentro desses grupos e conseqüentemente dentro das organizações.

Sendo assim, a comunicação nas organizações passou a ter como objetivo transmitir informações e controlar as atitudes necessárias para o melhor desempenho das equipes (CHIAVENATO, 2003). Robbins (2005) afirma que ela pode incentivar no controle, na motivação, na expressão emocional e nas informações que acontecem dentro de um grupo.

Desse modo, é preciso entender como funciona o fluxo das comunicações e as redes de comunicação organizacional. De acordo com Pimenta (2006) na direção vertical existem os fluxos descendente e ascendente. No fluxo descendente as mensagens são transmitidas dos cargos de níveis mais altos para os de níveis mais baixos. Já no fluxo ascendente as mensagens são repassadas de forma contrária a esta, vão dos níveis mais baixos para os níveis mais altos. Enquanto na direção horizontal, existe apenas o fluxo lateral, onde as mensagens



são transmitidas de forma circular entre os funcionários (PIMENTA, 2006).

No que se refere às redes de comunicação, existe a formal e a informal. Na primeira as mensagens oficiais são veiculadas utilizando os canais formais de comunicação da organização. Na rede informal as mensagens são repassadas através dos canais informais, ou seja, pelos corredores e através de rumores (PIMENTA, 2006).

No início da década de 1990 surgiu a Era da Informação, onde o capital intelectual, e a comunicação passaram a ser os fatores mais importantes dentro das organizações (CHIAVENATO, 2003). Nessa Era as organizações passaram a ter os seguintes desafios: conhecimento, integração, desintermediação, convergência, inovação, consumismo, imediatismo, globalização e discordância. Outro elemento imprescindível nessa nova era é a gestão do conhecimento (CHIAVENATO, 2003).

Dessa forma, os estudiosos começaram a se atentar para um conceito de comunicação organizacional integrada, que se refere a:

conceito amplo do conjunto das diferentes modalidades comunicacionais que ocorrem dentro das organizações, a saber: a comunicação institucional, a comunicação mercadológica ou a comunicação de marketing, a comunicação interna e a comunicação administrativa. (KUNSCH, 1999, p. 75).

A comunicação institucional envolve a imagem pública da organização e sua influência político-social. Essa imagem é construída a partir do trabalho de profissionais de relações públicas, assessoria de imprensa e através de propaganda institucional (KUNSCH, 1999).

A comunicação mercadológica tem como objetivo as vendas de uma organização, vinculada principalmente ao marketing (KUNSCH, 1999). A comunicação administrativa é utilizada nos fluxos, níveis e redes formais e informais da organização.

Por sua vez, a comunicação interna é entendida como aquela que visa proporcionar a troca de informações dentro da organização em todos os níveis e setores. De acordo com Kunsch (1999, p. 77) “na medida em que ela se desenvolve no âmbito de uma comunicação integrada, com políticas globais estabelecidas, estratégias delineadas e programas de ação voltados prioritariamente para todo o pessoal interno, tenderá a ser muito mais eficiente e eficaz”.

Além disso, Kunsch (2006) abordou a comunicação interna e administrativa em conjunto, e o mix da comunicação organizacional integrada passou a ser: comunicação institucional, comunicação mercadológica e comunicação interna (englobando a comunicação administrativa).



Segundo Kunsch (2003, p. 120) “a comunicação organizacional deve constituir-se num setor estratégico, agregando valores e facilitando os processos interativos, por meio das relações públicas, da organização com os seus diferentes públicos, a opinião pública e a sociedade em geral”.

Dessa forma, a comunicação deve ser vista como um fator estratégico dentro das organizações, principalmente na Era da Informação, em que a comunicação e o conhecimento passaram a ser fatores competitivos (GUIMARÃES, SQUIRRA, 2007).

Na Era da Informação as organizações “precisam reunir pessoas qualificadas, confiáveis e com elevado espírito de trabalho em equipe, capazes de atuar remotamente e ter ampla autonomia para tomada de decisões em relação às tarefas” (GUIMARÃES, SQUIRRA, 2007, p. 46).

A boa comunicação é atualmente fundamental para a sobrevivência das organizações e os profissionais precisam ter a capacidade de vincular as informações e transformar em conhecimento de forma rápida e constante (GUIMARÃES, SQUIRRA, 2007).

Portanto, apresentamos algumas abordagens administrativas que falam sobre a comunicação nas organizações, que inicialmente era vista para controlar os funcionários e passou a ser um fator competitivo. Esse fenômeno precisa ser observado com atenção, principalmente na nova Era, haja visto a demanda de estratégias de sobrevivência das organizações em um ambiente volátil e de grandes incertezas.

## 2.2 Introdução à Edtech

As startups são caracterizadas por produzir modelos de negócios de produtos e/ou serviços inovadores, em um mercado emergente, e, por isso, estão sob condições de extrema incerteza (RIES, 2002). De acordo com Ries (2002, p. 24) startup é: “uma instituição humana projetada para criar novos produtos e serviços sob condições de extrema incerteza”.

Entre o mercado mais inovador das *startups* está o educacional, nas quais as organizações ligadas a esse mercado são chamadas de *Edtech* (Lopes e Meirelles, 2021; Gonçalves, 2020). Essas organizações ligadas à educação, têm se estabelecido vagarosamente no Brasil, dados da *Abstartups* (2022) afirmam que houve um crescimento de 40% dessas empresas entre os anos de 2020 a 2022.

As *edtechs* geralmente são compostas de pequenas estruturas, os colaboradores trabalham em modelos híbridos ou *home-office*, lidam com diferentes públicos e, devido ao



seu ambiente de incertezas, precisam desenvolver estratégias para sobreviver e se sobressair no mercado (VICENTE; RIFFEL, 2018).

Além delas desenvolverem tecnologias educacionais, precisam ter qualidade, oferecer soluções inovadoras e ter responsabilidade social com os alunos, em um ambiente totalmente diverso.

### 2.3 O Profissional de Secretariado Executivo e a Comunicação Interna

A profissão de Secretariado no Brasil foi iniciada por volta de 1950 com a chegada das multinacionais. Contudo, inicialmente este profissional era responsável apenas por recepcionar, anotar recados e atender telefonemas (OLIVEIRA; GIANINI, 2014).

A partir da evolução da profissão este passou a atuar no nível estratégico, principalmente na gestão da informação e no processo de tomada de decisão (OLIVEIRA; GIANINI, 2014).

Em 30 de setembro de 1985 entrou em vigor a Lei da profissão, que regula secretário(a) executivo(a) todo profissional formado em curso superior de Secretariado (BRASIL, 1985). Além disso, de acordo com a lei, são atribuições do profissional de Secretariado 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 expedientes e outras tarefas correlatas; IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia; X - conhecimentos protocolares.

Dessa forma, o Profissional de Secretariado Executivo é o responsável por fazer o elo em todos os setores e públicos das organizações. Além disso, o Código de Ética da profissão diz ser dever do profissional “operacionalizar e canalizar adequadamente o processo de comunicação com o público”, e que, compete ao profissional “atuar como figura-chave no fluxo de informações desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e contínua os sistemas de comunicação” (BRASIL, 1989, s.p).

As Diretrizes Curriculares Nacionais da graduação em Secretariado Executivo também citam a comunicação, ao abordar que o profissional deve ter “domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos



processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou inter-grupais” (BRASIL, 2005).

Neste contexto, a comunicação organizacional circunda as atividades e atribuições do profissional de secretariado executivo, principalmente na gestão de documentos, gestão de projetos e processos, sistemas de informação, contato com clientes e fornecedores, assessoria a gerência, planejamento de ações internas e externas, e no planejamento estratégico junto à gerência (OLIVEIRA; GIANINI, 2014).

Portanto, o profissional de Secretariado Executivo possui formação e perfil para atuar como agente facilitador dentro das organizações, principalmente no que diz respeito a comunicação interna.

### **3 Metodologia**

O presente trabalho se caracteriza principalmente por sua natureza qualitativa. Quanto aos fins, o estudo é descritivo uma vez que este tipo de pesquisa busca fazer “um levantamento das características conhecidas que compõem um fato, fenômeno ou processo” (SANTOS, 2006, p. 26). Com base neste fim, a pesquisa buscará diagnosticar, mapear e implementar melhorias no processo de gestão da informação em uma edtech.

No que diz respeito aos meios da pesquisa, trata-se de uma pesquisa-ação, ou seja, foi perceptível pelo autor a necessidade de melhorar a gestão da informação e ao mesmo tempo propôs um projeto prático para resolver os problemas e promover mudanças, sendo o autor parte do caso, contribuindo na identificação de problemas, construção do projeto, elaboração de melhorias e avaliação dos resultados (VERGARA, 2005).

A base teórica para o desenvolvimento do trabalho foi o Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos Sexta e Sétima Edição.

Para o desenvolvimento desse trabalho, primeiro foi feito o levantamento e mapeamento de material bibliográfico referente a gestão de informações, importância da comunicação e a atuação do profissional de Secretariado Executivo nesse processo.

Além disso, foram realizadas reuniões/entrevistas com os líderes da edtech para entender o processo atual de gestão da informação.

A partir da necessidade da implantação de melhorias na gestão da informação, será construído o projeto para sua execução. Será designado o profissional de Secretariado Executivo como gerente de projetos [GP], devido a sua atuação com todas as áreas da empresa, onde realizará a coleta de dados por meio do estudo dos processos de gestão da



informação e diagnóstico da situação da edtech, para isso, realizará reuniões/entrevistas com as lideranças dos setores.

A partir do diagnóstico será possível estruturar o Termo de Abertura do Projeto contendo sua justificativa, seu objetivo, os requisitos, partes interessadas, riscos, orçamento estimado e

cronograma. Com o diagnóstico concluído, ele será incluído na pauta da reunião semanal de lideranças, por meio de um PM CANVAS.

Portanto, à luz destas definições pode-se classificar este trabalho como um estudo aplicado, qualitativo, descritivo, onde foram levantados questionamentos e destes foi gerada a proposta de uma sistemática mais completa, configurando-se numa pesquisa-ação.

#### **4 Considerações Finais**

Ao retomar o objetivo da discussão proposta neste trabalho, buscamos investigar e compreender o papel do profissional de Secretariado Executivo como agente estratégico na gestão de um projeto de implementação de melhorias na gestão da informação de uma edtech.

A partir das discussões levantadas e do objetivo do trabalho, ao adotar uma abordagem baseada em projetos, esperamos identificar áreas de melhoria nas práticas de comunicação e gestão da informação da EdTech, desenvolver estratégias para superar esses desafios e implementar medidas concretas para promover uma cultura organizacional mais colaborativa, eficiente e orientada para resultados, destacando a importância do profissional de Secretariado Executivo nesse processo.

Acreditamos que os resultados do projeto não apenas beneficiarão a EdTech em questão, mas também contribuirão para o avanço do campo da tecnologia educacional, oferecendo insights valiosos sobre como melhorar a eficácia organizacional e trazendo contribuições gerais para a área de gestão secretarial.

Espera-se que o projeto de implementação de melhorias na gestão da informação traga como fruto a possibilidade do profissional atuar como uma ponte entre os setores e a diretoria executiva na edtech.

Portanto, além disso, esse trabalho tem como contribuição apresentar elementos para que os profissionais de Secretariado Executivo aprendam a gerenciar um grande volume de informações e saiba ter a percepção de quais realmente são de valor estratégico para as organizações.



## REFERÊNCIAS

- BRASIL. Código de ética da profissão de secretariado executivo. Diário Oficial da União, 07 de junho de 1989.
- BRASIL. Lei nº 7.377 de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras providências. República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília/DF, 30 de setembro de 1985.
- BRASIL. MEC, CNE. Resolução nº. 3, de 23 de junho de 2005. Institui as diretrizes curriculares nacionais para os cursos de graduação em secretariado executivo e dá outras providências. Relator: Éfrem de Aguiar Maranhão. Diário Oficial, Brasília, DF, p. 79, 27 jun. 2005. Seção 1.
- CHIAVENATO, I. Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7.ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- PMI - PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE. **Guia PMBOK®**: Um Guia para o Conjunto de Conhecimentos em Gerenciamento de Projetos, Sexta edição, Pennsylvania: PMI, 2017.
- PMI - PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE. **Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos (Guia PMBOK)**. 7 ed. Estados Unidos: PMI, 2021. PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE (PMI).
- GUIMARÃES, A. S. ; SQUIRRA, S. C. de M. Comunicação organizacional e o processo comunicacional: uma perspectiva dialógica. Revista FAMECOS, Porto Alegre, n. 33, ago. 2007.
- GONÇALVES, L. C. C., Oliveira, S. A. A., Pacheco, J. C. A., & Salume, P. K. (2020, set./dez.). Competências requeridas em equipes de projetos ágeis: um estudo de caso em umaEdtech.
- KUNSCH, M.M. K. Gestão integrada da comunicação organizacional e os desafios da sociedade contemporânea. Comunicação & Sociedade, n. 32, São Bernardo do Campo, 1999.
- KUNSCH, M. M. K. Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada. São Paulo, Summus, 2003.
- KUNSCH, M. M. K. Comunicação organizacional: conceitos e dimensões dos estudos e das práticas In: MARCHIORI, Marlene. Faces da cultura e da comunicação organizacional. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2006, p.167-190.
- LOPES, Yan Miguel; Silva e MEIRELLES, Dimaria. EDTECH? UMA REVISÃO SISTEMÁTICA DE LITERATURA. XXIV SEMEAD Seminários em Administração, 2021.
- MARTINUZZO, J. A. Seis questões fundamentais da comunicação organizacional estratégica em rede. Rio de Janeiro: Mauad X, 2013.



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

OLIVEIRA, R. B. de; GIANINI, V. C. O profissional secretário como agente facilitador na comunicação organizacional. Revista Ensaios & Diálogos, n. 7, 2014.

PIMENTA, M. A. Comunicação Empresarial. Campinas: Editora Alínea, 2006.

RIES, E. A startup enxuta: como os empreendedores atuais utilizam a inovação contínua para criar empresas extremamente bem-sucedidas. São Paulo: Lua de Papel, 2012.

ROBBINS, S. R. Comportamento organizacional. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

SANTOS, A. R. Metodologia Científica: a Construção do Conhecimento. 6. ed. Rio de Janeiro: DP&A Editora, 2006.

SANTOS, V. B. dos. Competência em informação na construção da inteligência competitiva nas organizações: o caso da empresa Mizumo. 2014. Dissertação (Mestrado) –Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, São Paulo, 2014.

SHANNON, C. E; WEAVER, W. The Mathematical Theory of Communication. Urbana, IL: The University of Illinois Press, 1949. VICENTE, T. H. L.; RIFFEL, C. M. A comunicação em startups: Uma análise das estratégias utilizadas em negócios inovadores. XIX Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, Cascavel, 2018.

VERGARA, S. C. Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2005. 102 p.

VICENTE, T. H. L.; RIFFEL, C. M. A comunicação em startups: Uma análise das estratégias utilizadas em negócios inovadores. XIX Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, Cascavel, 2018.

WATZLAWICK, P.; BEAVIN, J.; JACKSON, D. Pragmática da comunicação humana: um estudo dos padrões, patologias e paradoxos da interação. São Paulo: Cultrix, 2002.



## RELATO DE EXPERIÊNCIA NA MONITORIA DE ECONOMIA E DESENVOLVIMENTO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO, CCAE/UFPB

**Tabira de Souza Andrade**

Universidade Federal da Paraíba, [tabirandrade@yahoo.com.br](mailto:tabirandrade@yahoo.com.br)

**Antônio Gabriel Bezerra**

Universidade Federal da Paraíba, [a.b.gabriel097@gmail.com](mailto:a.b.gabriel097@gmail.com)

**Amanda Costa Venâncio da Silva**

Universidade Federal da Paraíba, [amanda.venancio@academico.ufpb.br](mailto:amanda.venancio@academico.ufpb.br)

### 1 Introdução

Existem diversos recursos que auxiliam no processo de aprendizagem, favorecendo a formação de competências e, por conseguinte, um desempenho melhor na carreira acadêmica. Nesse contexto, destaca-se o programa de monitoria, que no entendimento de Dantas (2014) apresenta-se como um incentivador para a formação de professores. Para este autor, as diferentes atribuições assumidas pelos monitores são frutos da relação entre teoria e prática, que por sua vez, resultam em trabalhos acadêmicos catalisadores de diversas formas de conhecimento intrínsecas à disciplina que contam com o apoio de um discente monitor, gerando benefícios para o desenvolvimento da análise crítica na graduação e na pós-graduação, suscitando no discente a visão da docência no ensino superior.

Além de auxiliar outros discentes tirando dúvidas relativas ao conteúdo do componente curricular contemplado no programa de monitoria, os monitores aprovados no processo seletivo também auxiliam o professor orientador no planejamento de atividades a serem realizadas durante o período de execução do projeto. Assim sendo, para Nascimento (2021), a monitoria, enquanto método de ensino-aprendizagem possibilita aos discentes monitores iniciarem na pesquisa científica, representando, muitas vezes, a primeira oportunidade de atuação como docente.

De acordo com o Art. 2º da Resolução nº 02 de 1996, do Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão (CONSEPE), da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), os seguintes objetivos norteiam o programa de monitoria oferecido pela instituição, a saber: i) complementar a formação dos discentes dos cursos de graduação; ii) despertar no discente o interesse pela docência; iii) promover a cooperação acadêmica discente-docente; iv) diminuir problemas crônicos de reprovação, evasão e falta de motivação comuns em muitas disciplinas; e, v) contribuir para a melhoria da qualidade do ensino (UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA, 1996).

O discente pode participar do programa de monitoria na condição de bolsista ou voluntário. Com exceção da remuneração, o monitor bolsista e voluntário seguem regras e objetivos iguais constantes no edital que regulamenta o processo de seleção (Alves, 2021). Com relação ao processo seletivo de projetos de ensino no âmbito do programa de monitoria da UFPB, determina-se nos editais elaborados anualmente pela Coordenação de Programas e Projetos Acadêmicos da Pró-Reitoria de Graduação (CPPA/ PRG), que o aluno interessado na monitoria deve ter integralizado a disciplina objeto da seleção ou equivalente, comprovando em seu histórico acadêmico, com no mínimo média 7 (sete), e possuir 12 (doze) horas semanais disponíveis para as atribuições, não tendo incompatibilidade de horário com o componente curricular ao qual está concorrendo, nem com os demais componentes que irá cursar durante o semestre em que atuará como monitor (UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA, 2023).

O curso de Administração do *campus* IV, do Centro de Ciências Aplicadas e Educação



(CCAÉ), da UFPB tem por objetivo formar administradores, desenvolvendo o poder de análise e decisão pautados na ética e sustentabilidade, contribuindo assim, para o desenvolvimento organizacional, econômico, político e social das instituições e do seu entorno. O mesmo se propõe ainda a oportunizar as ações que contribuam para desenvolver o pensamento reflexivo e crítico do egresso, proporcionar formação adequada na área da administração, tomando como valores a sustentabilidade, responsabilidade social, ética profissional e interesse social, a incentivar o desenvolvimento de pesquisas em administração e entre as áreas afins e extensão universitária, promovendo a disseminação e troca de conhecimentos, bem como formar profissionais capazes de contribuir com o desenvolvimento sustentável da região (UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA, 2019).

Baseando-se nestas afirmações, surge o seguinte questionamento: qual é o papel da monitoria da disciplina de Economia e Desenvolvimento no curso de Bacharelado em Administração, *campus* IV, CCAÉ/ UFPB? Para responder esta pergunta, busca-se no presente trabalho relatar a experiência vivenciada como monitores na disciplina supracitada, integrante do projeto de ensino da monitoria do curso de Bacharelado em Administração, no período de março a dezembro de 2023. Isto porque o elevado grau de dificuldade dos alunos nos conteúdos que envolvem cálculo, desde aqueles elementares, já trabalhados nos ensinamentos fundamental e médio, até os mais específicos, próprios do ensino superior, faz com que seja necessária uma carga horária extra de exercícios de fixação de conteúdos, com acompanhamento de um monitor.

Logo, este relato de experiência encontra justificativa a partir das contribuições que o projeto de monitoria traz ao curso, à docente e ao corpo discente como um todo, desde a criação do curso de Bacharelado em Administração no CCAÉ, no semestre letivo 2019.1, onde a partir de então, ano após ano, tem sido aprovado nos processos seletivos realizados pela CPPA/UFPB, proporcionando a criação de novos espaços de aprendizagem, com o fomento à adoção de novas metodologias de ensino-aprendizagem (incluindo a utilização de ferramentas, aplicativos e plataformas digitais), permitindo a relação com atividades de pesquisa e extensão e a redução dos índices de evasão, trancamento e retenção de alunos.

Além da disciplina de Economia e Desenvolvimento, o projeto de monitoria do curso de Bacharelado em Administração do CCAÉ reúne outros componentes curriculares que correspondem à formação básica, formação profissional e formação em estudos quantitativos e suas tecnologias. Tais disciplinas são basilares à formação inicial do aluno, além de se constituírem em pré-requisitos para componentes curriculares obrigatórios. No que concerne à monitoria de Economia e Desenvolvimento em específico, um dos principais desafios enfrentados pelos monitores é atrair, manter e engajar os alunos da turma nos plantões de atendimento previamente planejados pelos monitores e supervisionados pela docente orientadora.

Não obstante, o resumo expandido desta monitoria submetido no XXV Encontro de Iniciação à Docência (ENID) da UFPB, referente ao ano de 2023, foi premiado, refletindo assim, o comprometimento dos envolvidos na condução deste projeto. Na sequência, busca-se apresentar os caminhos, estratégias e ações empregadas na monitoria supracitada.

## 2 Contexto em que ocorre a ação

Pertencente à área afim do campo de estudo do profissional de Administração, a disciplina Economia e Desenvolvimento é ministrada no primeiro período da matriz curricular do curso mencionado, no CCAÉ/UFPB, unidade de Mamanguape/PB, onde a maioria dos alunos não dispõe do conhecimento básico sobre o conteúdo a ser visto em sala de aula. Deve-se ressaltar que o aprendizado obtido a partir da mesma é indispensável ao entendimento e desempenho do discente em outras disciplinas ao longo do curso.

A monitoria de Economia e Desenvolvimento tem como objetivo geral proporcionar ao



aluno monitor a vivência com a prática pedagógica no ensino presencial, possibilitando a criação de técnicas de ensino-aprendizagem aplicáveis ao curso de graduação, contribuindo assim, para a melhoria do ensino superior. Nesse sentido, reúne os seguintes objetivos específicos: i) favorecer o aprendizado na disciplina, diminuindo o índice de evasão, trancamentos e reprovação; ii) estabelecer uma maior interação entre aluno-professor, permitindo aos discentes participarem efetivamente do processo de ensino-aprendizagem do componente curricular, assegurando cooperação didática; iii) colaborar com o professor na produção de material didático de apoio à aprendizagem, a partir das principais dificuldades relatadas pelos alunos; iv) ampliar a participação de alunos de graduação no processo educacional, nas atividades relativas ao ensino; e, v) auxiliar possíveis pesquisas mantendo atualizados os materiais didático-pedagógicos do componente curricular.

Assim sendo, no período de março a dezembro de 2023, correspondente aos semestres letivos 2022.2 e 2023.1, o monitor bolsista e a monitora voluntária da disciplina desenvolveram diferentes atividades, a saber: a) auxílio aos discentes com suporte didático e tecnológico no desempenho das atividades realizadas em sala de aula virtual (uso do SIGAA) e nos encontros presenciais; b) realização de pesquisas na área de Economia e Desenvolvimento, de modo a subsidiar a elaboração de material didático de apoio à aprendizagem em parceria com a professora orientadora; c) criação de mecanismos de aprendizagem por meio da formulação de exercícios que facilitassem a assimilação dos conteúdos ministrados e a melhoria de desempenho do aluno no componente curricular; d) atendimento aos alunos em plantões extraclasse em uma sala de aula do *campus* IV, unidade Mamanguape/PB, para a solução de exercícios e esclarecimento de dúvidas; e) cumprimento dos horários previamente estabelecidos para a execução das atividades propostas; e, f) participação no Encontro de Iniciação à Docência (ENID).

Sobre este relato que estamos apresentando, o mesmo refere-se à experiência vivenciada na monitoria dos semestres 2022.2 e 2023.1, em turmas subsequentes do primeiro período do curso de Administração, pertencente ao Departamento de Ciências Sociais Aplicadas (DCSA), que contavam com o total de 35 e 33 alunos matriculados na disciplina, respectivamente. O Plano de Ação (PA) da disciplina Economia e Desenvolvimento integra o projeto de monitoria do curso de Administração desde a elaboração da sua primeira proposta, no ano de 2019, sendo contemplado com uma vaga para monitor bolsista e uma vaga para monitor voluntário. Para concorrerem às vagas, os discentes precisam ter cursado a disciplina com média igual ou superior a 7,0 (sete) e ter o Coeficiente de Rendimento Acadêmico (CRA) igual ou superior a 7,0 (sete). O processo seletivo abrange a realização de uma prova escrita e de uma entrevista, de caráter eliminatório.

### **3 Participantes da ação relatada**

Participaram desta ação a professora orientadora do componente curricular Economia e Desenvolvimento, integrante do projeto de ensino do curso de Bacharelado em Administração, *campus* IV, CCAE/UFPB, um discente do terceiro período atuando como monitor bolsista, e um discente do segundo período atuando como monitora voluntária.

### **4 Metodologia**

Para alcançar os objetivos estabelecidos no Plano de Ação, principalmente, para superar o desafio de atrair, manter e engajar os alunos da turma nos plantões de atendimento previamente planejados pelos monitores e supervisionados pela docente orientadora, recorreu-se a diferentes



estratégias que fossem capazes de proporcionar um espaço de compartilhamento de saberes e aprendizagem. Em outras palavras, durante a experiência de atuação como monitores, priorizou-se a criação e manutenção de um ambiente colaborativo, que diretamente complementou aquilo que foi ensinado em sala de aula.

A metodologia utilizada integrava grupos de discussão presenciais e, de forma esporádica, grupos de discussão virtuais, estes últimos, a partir do uso do *WhatsApp*, visando o maior alcance e eficiência das ações pretendidas, já que muitos discentes não conseguiam participar dos atendimentos presenciais nas dependências da UFPB, facilitando assim, o aprendizado. Desse modo, o grupo da monitoria de Economia e Desenvolvimento criado no *WhatsApp* tornou-se uma ferramenta de uso essencial para facilitar a comunicação entre monitores, discentes assistidos pela monitoria e docente da disciplina, viabilizando ainda o compartilhamento de artigos científicos, mapas mentais, trabalhos acadêmicos como um todo, auxiliando no esclarecimento de dúvidas e na organização dos encontros presenciais.

Esta ação de docência se estendeu por dois semestres letivos já mencionados anteriormente, atendendo o público discente do primeiro período do curso de Bacharelado em Administração, conforme matriz curricular presente no Projeto Pedagógico do Curso (PPC). No semestre letivo 2022.2, os plantões de atendimento da monitoria ocorriam semanalmente nas quartas-feiras, contando com a presença do monitor bolsista e da monitora voluntária. A presença dos dois monitores atuando juntos no mesmo dia e horário tornaram os encontros dinâmicos, uma vez que as dúvidas relacionadas às discussões dos conteúdos abordados em sala de aula pela docente responsável pela disciplina eram rapidamente esclarecidas. No entanto, no semestre subsequente, o 2023.1, os horários do monitor bolsista e da monitora voluntária divergiram, onde um deles atendia os discentes na terça pela manhã, e o outro, na sexta pela manhã.

Durante os plantões, os monitores revisavam de forma clara e objetiva os conceitos principais abordados pela docente na aula que antecedia o atendimento da monitoria, buscando estimular nos discentes a capacidade de análise crítica, por meio, por exemplo, de reflexões sobre estudos de casos e notícias econômicas recentes relacionadas aos conteúdos do componente curricular. Como sempre surgiam dúvidas, procurava-se aplicar uma linguagem "descomplicada" sobre os assuntos ministrados em sala de aula pela docente. Desta forma, a professora orientadora e os monitores reuniam-se periodicamente para planejar as atividades da disciplina/monitoria, bem como para avaliarem os resultados obtidos, procedendo aos ajustes necessários.

Os monitores eram acompanhados e supervisionados pela professora orientadora, visando o aprofundamento do conteúdo programático e planejamento das atividades a serem executadas por estes, que incluíam a elaboração e correção de exercícios, revisões, seleção de material para aulas presenciais e elaboração mensal de um relatório de atividades submetido no SIGAA, para validação pelo professor coordenador. Ainda no que concerne às atribuições dos monitores, estes elaboraram um resumo expandido, com base nas recomendações do edital do ENID, relatando as atividades desenvolvidas ao longo da monitoria, para submissão ao evento.

No decorrer desta experiência, uma atividade considerada como essencial pelos dois monitores, não somente para a disciplina atendida pela monitoria, como também para toda a jornada acadêmica do discente, foi a organização e realização do minicurso sobre o uso do Canva, que se trata de uma ferramenta multiplataforma extremamente intuitiva e facilitadora para a realização das atividades propostas na disciplina, como mapas mentais, apresentações para seminários, *brainstorms*, entre outros. Essa plataforma foi escolhida, pois possibilitava o acesso para todos os discentes em qualquer um dos seus dispositivos. O minicurso foi realizado no laboratório do curso de Administração, espaço onde há computadores, o que facilitou muito esta atividade, conforme pode ser observado na Figura 1.



**Figura 1 – Minicurso Canva**



Fonte: Elaboração própria (2023).

Como parte das atividades dos monitores, sempre que necessário, os discentes podiam buscar a orientação dos monitores no acompanhamento de qualquer atividade, e para a obtenção da última nota na disciplina, que se tratava da apresentação de um seminário, muitos dos discentes recorriam à orientação nos corredores da universidade, dado que todo espaço da universidade é um lugar de compartilhamento de conhecimento, o que instigava os monitores a sempre estarem atentos e disponíveis para atender às necessidades referentes à organização dos seminários.

Por fim, importa ressaltar que dentre as ações propostas no projeto tinha-se a avaliação do mesmo. Desta maneira, ao término de cada semestre letivo, os discentes acompanhados, os monitores e a docente orientadora avaliaram as atividades desenvolvidas, cujos alguns dos resultados são apresentados a seguir.

## **5 Resultados alcançados**

A relevância da monitoria de Economia e Desenvolvimento do curso de Bacharelado em Administração, CCAE/UFPB, pode ser comprovada por meio de relatos dos diferentes atores que compõem o projeto. O *feedback* do respondente 1, relacionado a uma avaliação de desempenho, diz o seguinte: “Foram excelentes monitores e me ajudaram bastante na organização e preparação dos trabalhos da disciplina.” No que diz respeito à compreensão dos conteúdos ministrados em sala, o respondente 2 escreve: “A monitoria em si, torna-se muito necessária, ela complementa tudo o que o(a) professor(a) tende a explicar em sala de aula.” Sobre o desafio do reconhecimento da importância da monitoria, afirmou o respondente 3: “A monitoria é muito importante para nós alunos, nos ajuda a compreender melhor o conteúdo que foi ministrado em sala de aula, e nos ajuda muito, quando às vezes não conseguimos estudar em casa, por algum motivo específico, aí



na monitoria conseguimos tirar nossas dúvidas e entender melhor o assunto.”

Com relação ao curso, esta ação contribuiu com o estabelecimento de novos espaços de aprendizagem, com o fomento à criação de novas metodologias de ensino-aprendizagem (incluindo a utilização de ferramentas, aplicativos (no caso em específico, do Canva) e plataformas digitais), com a interação de diferentes componentes curriculares, fortalecendo a interdisciplinaridade, permitindo a relação com atividades de pesquisa. Some-se a isso a contribuição para a redução dos índices de evasão, trancamento e retenção de alunos, comprovado a partir do desempenho dos discentes no componente curricular.

Quanto à avaliação da docente, a monitoria contribuiu para que se tivesse uma análise contínua do processo de aprendizagem dos discentes, ao estender o acompanhamento destes para além das aulas da disciplina, além de estimular o desenvolvimento de novas metodologias de ensino, tendo como base os resultados apresentados nos atendimentos extraclasse, informados pelos discentes monitores.

Já para os discentes monitores pode-se, por meio desta atividade, consolidar o aprendizado dos conteúdos trabalhados não apenas na disciplina, mas também nos componentes curriculares a ela relacionados, além de fortalecer as relações interpessoais com docentes e discentes acompanhados. Além disso, o exercício da monitoria foi capaz de estimular o desenvolvimento das habilidades inerentes à prática docente, à prática da leitura e elaboração de materiais didáticos e artigos científicos, bem como fortalecer o senso de responsabilidade, tendo em vista que o monitor pode auxiliar no planejamento das atividades da disciplina, devendo identificar os aspectos relacionados ao ensino-aprendizagem e repassar tais informações ao professor orientador, elaborando relatórios, participando de eventos, a exemplo do ENID, cujo trabalho submetido no XXV Encontro, ano de 2023, foi premiado, e cumprindo os prazos estabelecidos no cronograma do plano de ação do componente curricular. Tais resultados servem como exemplo bem-sucedido e de inspiração para a submissão da proposta nos próximos editais de seleção de projetos de ensino lançados pela CPPA/ PRG.

## 6 O que se aprendeu com a experiência

Dada a experiência relatada pelos monitores e pela docente da disciplina de Economia e Desenvolvimento, do curso de Bacharelado em Administração, *campus* IV, CCAE/UFPB é possível verificar a relevância da monitoria no meio acadêmico. Corroborando com Dantas (2014), pode-se dizer que a monitoria no ensino superior não se traduz apenas no incentivo à iniciação à docência, ela também possibilita o estabelecimento de uma relação direta entre teoria e prática, contribuindo assim, para o desenvolvimento amplo da capacidade crítica e analítica dos discentes monitores, dotando-os de melhores condições para atender às demandas acadêmicas.

No período de execução da monitoria, vários desafios foram enfrentados, destacando-se em especial, a assiduidade dos alunos nos plantões de atendimento organizados pelos monitores. Neste sentido, a metodologia adotada pelos monitores e acordada com a docente orientadora, possibilitou o engajamento dos discentes monitorados, alcançando-se assim, os resultados pretendidos. O uso do *WhatsApp* como ferramenta para facilitar a comunicação, associado com a realização de encontros presenciais definidos previamente, e o minicurso Canva, foram eficazes para permitir o processo de ensino-aprendizagem e o compartilhamento de conhecimento.

Pode-se ressaltar que o programa de monitoria acadêmica representa uma oportunidade de desenvolvimento pessoal e profissional, ao proporcionar aos participantes não apenas o aprimoramento do currículo *Lattes* e a obtenção de carga horária complementar, mas também, despertando no monitor o interesse por ingressar num programa de pós-graduação, incentivando a inserção na carreira docente. Nesta experiência, foi possível desenvolver competências relacionadas ao uso de aplicativos e plataformas digitais, sendo uma expertise enriquecedora para



Universidade Federal da Paraíba  
Centro de Ciências Aplicadas e Educação  
Laboratório de Secretariado  
VIII Encontro de Secretariado da Paraíba



todos os envolvidos.



## Referências

ALVES, M. I. A. et al. *A monitoria acadêmica: experiências, possibilidades na inserção à docência*. Revista Multidisciplinar em Educação, Porto Velho, v.08, p.1-13, 2021.

DANTAS, Otilia Maria. Monitoria: fonte de saberes à docência superior. *Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos*, [S.L.], v. 95, n. 241, p. 567-589, dez. 2014. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s2176-6681/301611386>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbeped/a/HwcpZxZZjQm3rQDL33zQk8z/?lang=pt>. Acesso em: 25 mar. 2024.

Edital N. 4/2023 PRG/CPPA/UFPB. *UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA*. PROGRAMA DE MONITORIA 2024. Acessado em 15 de dezembro de 2023.

NASCIMENTO, M. A. dos R. et al. *Monitoria de educação em saúde no ensino remoto: Um relato de experiência*. Research, Society and Development, v. 10, n. 8, p.2, jun./jul. 2021. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/17337>. Acesso em: 22. mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA (Brasil). Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão. *Resolução nº 02/1996, de 14 de fevereiro de 1996*. Regulamenta o programa de monitoria para os cursos de graduação da UFPB. João Pessoa: Universidade Federal da Paraíba, 1996. Disponível em: <https://www.prg.ufpb.br/prg/programas/monitoria/documentos/resolucao-no-02-de-1996-do-consepe.pdf/view>. Acesso em: 26 mar. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA (Brasil). COORDENADORA DE PROGRAMAS E DE PROJETOS ACADÊMICOS DA PRÓ- REITORIA DE GRADUAÇÃO. *Resolução nº 04/2023, de 25 de janeiro de 2023*. Regulamenta o programa de monitoria para os cursos de graduação da UFPB. João Pessoa: Universidade Federal da Paraíba, 2023. Disponível em: <https://www.prg.ufpb.br/prg/programas/monitoria/menu/producao-academica>. Acesso em: 26 mar. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA (Brasil). *Projeto Pedagógico do Curso de Graduação em Administração/CCAÉ - CAMPUS IV*. Disponível em: <http://plone.ufpb.br/coordadmin/contents/menu/documentos-1/ppc-do-curso> Acesso em: 09 de set. de 2023.



## **FORMAÇÃO CONTINUADA DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS E ENSINO-APRENDIZAGEM DE INGLÊS PARA FINS ESPECÍFICOS: IMPLICAÇÕES E DESAFIOS**

**Marcos Souza da Silva**

Universidade Federal de Pernambuco, marcos.souzas@ufpe.br

**Louis Guillaume Théodore Bueno Santos Martins**

Universidade Federal de Pernambuco, theodore.bueno@ufpe.br

### **1 Introdução**

A proficiência em inglês para negócios (IPN) é essencial para o profissional de secretariado executivo (PSE) que atua como mediador nas comunicações internas e externas de uma organização, desempenhando um papel estratégico no ambiente empresarial. No entanto, a formação inicial nessa área muitas vezes não atende às necessidades específicas desses profissionais, apresentando limitações como, por exemplo, foco não suficiente no cenário empresarial, contextualização inadequada e falta de atualização contínua do conteúdo. Para superar tais limitações, é necessário oferecer programas de formação continuada abrangentes, que abordem as competências linguísticas e os conhecimentos específicos necessários para o desempenho eficiente das funções do PSE.

Destarte, torna-se relevante discutirmos o papel do ensino-aprendizagem de inglês para fins específicos (ESP) junto à formação acadêmica e continuada de secretários executivos, bem como junto à atuação desses profissionais em diversos ambientes organizacionais. Nesse contexto, a plataforma *Coursera* surge como uma promissora oportunidade para aprimorar a formação desses profissionais, por meio de programas de cursos integrados (PCI) de IPN.

O Coursera oferece diversos cursos online, ministrados por instituições renomadas mundialmente, com um conteúdo programático focado em habilidades específicas de negócios e adaptado às demandas atuais da esfera corporativa. Assim, este trabalho analisa os conteúdos programáticos dos PCI de inglês para negócios oferecidos pelo *Coursera* e propõe diretrizes para um programa de formação continuada, considerando-se as especificidades do PSE. Para fundamentar essa proposta, recorre-se a um referencial teórico que engloba estudos sobre a importância da competência em inglês para negócios, as demandas linguísticas enfrentadas pelo PSE e as características dos cursos integrados de inglês para negócios na *Coursera*.

A seguir são apresentados os pressupostos teóricos que balizam as discussões deste trabalho acerca das implicações e desafios que envolvem o ensino-aprendizagem de inglês para fins específicos e a formação continuada de secretários executivos.

### **2 Referencial Teórico**

A competência em inglês para negócios (IPN) é um conjunto de habilidades linguísticas, comunicativas e estratégicas necessárias para a realização de tarefas relacionadas ao ambiente empresarial internacional. Essa competência envolve não apenas o domínio do vocabulário específico de negócios, mas também a capacidade de compreender e produzir



Universidade Federal da Paraíba  
Centro de Ciências Aplicadas e Educação  
Laboratório de Secretariado  
VIII Encontro de Secretariado da Paraíba



textos e discursos relevantes para situações profissionais específicas (Ciortescu, 2012).



Estudos apontam que a competência em inglês para negócios é um fator determinante para o sucesso dos secretários executivos no desempenho de suas funções (Pilatti, Santos, 2011; Yonaha, Kanashiro, 2021). Esses profissionais precisam ser capazes de comunicar-se efetivamente com parceiros de negócios estrangeiros; viabilizar o fluxo de informações entre departamentos, fornecedores e clientes, seja por ligações telefônicas ou e-mails; redigir documentos de forma clara e precisa, como relatórios, memorandos e e-mails; traduzir textos técnicos; resolução de problemas; participar de reuniões e apresentações; e negociar em contexto internacional (Moraes, Caselani, 2009; Freitas, 2011; Santos, Santos, 2011; Mesquita, Oliveira, Sequeira, 2019; Brahim, Coppi, 2020; Bernardon, 2021). Sendo assim, a falta dessa competência linguística pode resultar em mal-entendidos, barreiras de comunicação e até mesmo perda de oportunidades de negócios e empregos. Devido a isso, ressalta-se que o aperfeiçoamento da competência linguística desses profissionais favorece a superação de algumas barreiras de comunicação como, por exemplo, as relacionadas às tomadas de decisão, às negociações, às interações nos mais diversos ambientes organizacionais, bem como amplia as formas de atuação dos secretários executivos.

As demandas linguísticas específicas variam de acordo com o setor e a área de atuação da empresa em que o PSE está inserido (Pilatti; Santos, 2011). Portanto, é essencial que a formação continuada seja adaptada para abordar essas necessidades individuais, oferecendo um conteúdo programático que esteja alinhado com as especificidades do contexto empresarial.

O Coursera faz parte das plataformas que permitem às que qualquer indivíduo tenha acesso a cursos de instituições de ensino superior renomadas em todo o mundo (Li; Zhu, 2016). Os programas de cursos integrados (PCI) de IPN no Coursera fornecem uma abordagem abrangente e especializada para o desenvolvimento dessa competência. Esses cursos combinam o ensino do idioma inglês com a exploração de conceitos, práticas e vocabulário específicos para o ambiente empresarial (Li; Zhu, 2016).

Ao integrar o ensino do idioma com o contexto de negócios, esses cursos proporcionam uma aprendizagem mais significativa e relevante para o PSE. Além disso, o Coursera oferece a flexibilidade de aprendizado online, permitindo que os profissionais conciliem sua formação continuada com suas responsabilidades profissionais (Wei; Taecharunroj, 2022).

Na seção seguinte, apresentamos os procedimentos metodológicos que nortearam o desenvolvimento desta pesquisa.

### **3 Procedimentos Metodológicos**

Trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa, fundamentada na análise de conteúdo dos cursos selecionados para a composição do *corpus*. Segundo Bardin (2015), a análise de conteúdo é uma abordagem metodológica utilizada para estudar o conteúdo de mensagens comunicativas, sejam elas escritas, orais, visuais ou audiovisuais, e essa técnica busca identificar e categorizar de forma sistemática os elementos presentes nas mensagens, com o objetivo de inferir significados e padrões subjacentes. Primeiramente, foi buscado e logo depois foi feita a seleção dos cursos de IPN no *Coursera*.



Universidade Federal da Paraíba  
Centro de Ciências Aplicadas e Educação  
Laboratório de Secretariado  
VIII Encontro de Secretariado da Paraíba



Na pesquisa feita no site da plataforma, foi buscado o termo *business english*, e aplicado o filtro de Programas de Cursos Integrados na seção de Produto de Aprendizagem.



Como resultado, surgiram cinco instituições (em ordem de aparição), a saber: Universidade de Washington (UW), Universidade do Estado do Arizona (UA), Universidade de Ciência e Tecnologia de Hong Kong (UHK), Instituto de Tecnologia da Geórgia (ITG) e Universidade da Califórnia/Irvine (UCI).

O processo de seleção dos programas avaliados na plataforma baseou-se nos seguintes critérios: (1) ter uma avaliação dos usuários igual ou superior a 4,5 estrelas no *Coursera*; (2) ter sido avaliado por, no mínimo, 500 usuários; (3) possuir, pelo menos, 10.000 usuários inscritos; (4) a instituição ofertante deve estar incluída entre as 100 primeiras posições do *QS World University Rankings 2024: Top Global Universities*. Esse ranking é elaborado pela consultoria educacional britânica *Quacquarelli Symonds* em parceria com a *Elsevier*, e utiliza parâmetros de reputação acadêmica e do empregador, proporção de docentes/estudantes, citações por docente, citações de pesquisa, sustentabilidade, entre outros critérios.

**Tabela 1 – Avaliação dos Programas de Cursos Integrados**

Instituições de Ensino Superior	Avaliação dos Usuários	Número de Avaliações	Usuários Inscritos	Posição no QS Ranking 2024 Global
Universidade de Washington (UW)	4,8	3.278	135.027	#63
Universidade do Estado do Arizona (UEA)	4,7	1.150	37.537	#179
Universidade de Ciência e Tecnologia de Hong Kong (UHK)	4,5	840	57.017	#60
Instituto de Tecnologia da Geórgia (ITG)	4,8	15.955	629.388	#97
Universidade da Califórnia/Irvine (UCI)	4,7	44	3.404	#268

Fonte: Elaborado pelos autores.

Todos os PCIs das instituições no site do Coursera possuem avaliações dos usuários superiores a 4,5 estrelas. O programa da UCI foi avaliado por apenas 44 usuários, sendo assim, excluído. Buscou-se no site do *QS World University Rankings 2024* a colocação dessas universidades, e a UEA sendo a única das quatro restantes que não estava no Top 100, posto isto, foi excluída, enquanto a UW, a UHK e o ITG foram incluídas no estudo.

Foi realizada a análise dos objetivos e conteúdos programáticos dos PCI ofertados pelas instituições selecionadas. Em seguida, foi realizada a análise do conteúdo de cada um deles, identificando os tópicos abordados e as habilidades desenvolvidas.

Para a análise de conteúdo, foi utilizado o software NVivo 14 que funciona como uma



Universidade Federal da Paraíba  
Centro de Ciências Aplicadas e Educação  
Laboratório de Secretariado  
VIII Encontro de Secretariado da Paraíba



ferramenta de gestão de pesquisa para facilitar a análise minuciosa dos dados. Pode-se



argumentar que esse software não apenas aprimora a eficiência, mas também fortalece a robustez científica e o rigor em comparação com a análise manual dos mesmos artigos selecionados (Cavalcanti *et al.*, 2017). No entanto, é importante ressaltar que o NVivo não fornece assistência na tomada de decisões sobre como codificar, analisar dados qualitativos ou interpretar resultados (Golubeva, 2023).

#### 4 Resultados e Discussões

Na Tabela 1, são apresentados os dados resumidos referentes à formatação dos códigos utilizados neste estudo, que engloba Objetivo Geral, Objetivos Específicos, Módulo e Tópicos. Essa tabela fornece uma visão geral das características quantitativas dos códigos, incluindo o número de referências de codificação, palavras codificadas e parágrafos codificados para cada código. Ao analisar a Tabela 2 mostra quantas vezes cada código foi usado e quantas palavras e parágrafos foram associados a cada código, observou-se algumas tendências e diferenças entre os códigos. O código para os Objetivos Gerais aparece muitas vezes, o que significa que esses objetivos são frequentemente mencionados nos cursos. No entanto, quando olhamos para o conteúdo desses objetivos, vemos que eles não são tão detalhados - têm menos palavras e parágrafos. Isso sugere que, embora sejam importantes, os cursos não gastam tanto tempo explicando detalhes específicos sobre esses objetivos. Por outro lado, os Objetivos Específicos são explicados de forma mais detalhada. Eles têm mais palavras e parágrafos associados a eles. Isso significa que os cursos dedicam mais tempo e esforço para descrever e explicar claramente esses objetivos específicos. Isso sugere que os cursos estão mais focados em fornecer informações detalhadas sobre o que os alunos precisam aprender especificamente.

**Tabela 2 – Resumo da formatação dos códigos**

<b>Código</b>	<b>Número de referências de codificação</b>	<b>Número de palavras codificadas</b>	<b>Número de parágrafos codificados</b>
Objetivo Geral	43	784	43
Objetivos Específicos	17	738	75
Módulo	172	1.703	172
Tópicos	65	2.069	494
<b>TOTAL</b>	<b>297</b>	<b>5.294</b>	<b>784</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto ao código de Módulo, revela uma abordagem abrangente e detalhada na estrutura do programa de estudo, demonstrando um alto número de referências de codificação, palavras codificadas e parágrafos codificados. Isso sugere que os módulos são explorados extensivamente, com uma quantidade considerável de conteúdo a ser estudado e



compreendido. Por fim, o código de Tópicos se destaca pelo maior número de palavras e parágrafos codificados entre todos os códigos. Esses resultados sugerem que os tópicos são



abordados de maneira mais detalhada e aprofundada, fornecendo uma ampla gama de informações sobre cada tópico específico.

Esses achados iniciais fornecem discernimentos valiosos para compreender a estrutura e o foco dos PCI em IPN das universidades analisadas. A análise desses dados quantitativos nos permitiu uma análise mais aprofundada das características e conteúdos programáticos desses cursos, ao explorar as implicações educacionais e as possíveis relações com os objetivos de aprendizagem, que serão abordados e discutidos mais à frente.

A Figura 1 exibe uma nuvem de palavras com as 20 mais frequentes, geradas a partir da codificação do conteúdo programático dos PCI das três universidades (UW, UHK e ITG), englobando objetivos gerais, objetivos específicos, título e descrição dos módulos e tópicos abordados em cada módulo. As palavras estão agrupadas por derivação, uma vez que a representação gráfica permite uma rápida identificação dos termos mais relevantes e temas recorrentes, e sua proximidade visual indica a força da associação entre eles, destacando relações semânticas e derivadas lexicais.

Figura 1 – Nuvem de palavras dos três programas de cursos integrados



Fonte: Elaborado pelo autor utilizando o software NVivo.

A Tabela 2 apresenta a frequência das 10 palavras mais frequentes encontradas na análise dos dados. Essa tabela oferece uma visão detalhada da ocorrência de cada uma dessas palavras no corpus analisado, permitindo uma compreensão mais aprofundada dos padrões e tendências presentes no contexto do estudo.

Os agrupamentos são formados com base nas raízes das palavras e, ao analisar a nuvem de palavras, é possível identificar os principais temas e conceitos presentes no *corpus*. Palavras como *language*, *business*, *communications*, *writing* e *email* são destacadas em tamanhos maiores, indicando sua alta frequência e revelando que esses temas são centrais ou



Universidade Federal da Paraíba  
Centro de Ciências Aplicadas e Educação  
Laboratório de Secretariado  
VIII Encontro de Secretariado da Paraíba



altamente relevantes no contexto analisado. Além disso, a proximidade visual entre palavras como *language*, *writing* e *communications* indica uma associação semântica entre elas. Isso



sugere a presença de relações conceituais entre esses termos e sua relevância conjunta no domínio de estudo.

**Tabela 2 – Frequência das 10 palavras mais frequentes**

Palavra	Frequência absoluta	Percentual ponderado (%)	Palavras similares
business	120	3,11	–
language	105	2,72	–
writing	89	2,31	write
communications	80	2,07	communicate, communicating, communication
email	73	1,89	emailing, emails
skills	67	1,74	skill
cultural	62	1,61	culturally, culture, cultures
vocabulary	44	1,14	–
meetings	42	1,09	meet, meeting
practice	42	1,09	practices, practicing

Fonte: Dados da pesquisa.

Palavras como *communications*, *email* e *skills* destacam-se como algumas das mais frequentes, indicando um enfoque substancial nas habilidades de comunicação e escrita. Esse destaque sugere que há uma ênfase particular na capacidade de expressão e na competência escrita, especialmente dentro do contexto de negócios e linguagem, onde a comunicação eficaz desempenha um papel fundamental no sucesso profissional.

A inclusão da palavra *cultural* sugere um interesse específico em aspectos culturais, apontando para uma possível abordagem intercultural dentro do contexto de negócios e linguagem. Isso sugere que há uma consideração consciente da importância da compreensão das nuances culturais e do desenvolvimento do vocabulário específico relacionado ao ambiente empresarial, o que pode ser crucial para a eficácia da comunicação e para o sucesso em contextos multiculturais e internacionais.

A alta frequência das palavras *practice* e *meetings* sugere uma ênfase marcante na prática e na preparação para situações de reuniões ou encontros no contexto de negócios e linguagem. Isso sugere que há uma valorização da prática deliberada e da preparação adequada para interações profissionais, o que pode ser imprescindível para o



Universidade Federal da Paraíba  
Centro de Ciências Aplicadas e Educação  
Laboratório de Secretariado  
VIII Encontro de Secretariado da Paraíba



desenvolvimento das habilidades necessárias para comunicar de forma bem-sucedida em ambientes corporativos.



O ensino-aprendizagem de inglês para fins específicos demanda a aquisição de habilidades complexas que vão além do domínio linguístico básico. Os secretários executivos precisam não apenas compreender o idioma, mas também desenvolver proficiência em áreas como comunicação empresarial, redação de documentos oficiais e participação em reuniões internacionais. Isso implica na necessidade de uma formação continuada que não só aborde aspectos linguísticos, mas também aspectos culturais e práticos relacionados ao ambiente corporativo internacional.

Não obstante, a integração de aspectos linguísticos, culturais e empresariais representa um desafio significativo para os programas de formação continuada. A eficácia no desempenho das atividades de um secretário executivo em um contexto internacional depende da compreensão holística desses elementos. Portanto, é essencial que os programas de formação adotem uma abordagem interdisciplinar que integre diferentes áreas do conhecimento, proporcionando aos alunos uma compreensão abrangente e aprofundada das demandas do mercado de trabalho.

A implementação de programas de formação continuada eficazes requer recursos adequados, tanto materiais quanto humanos. Isso inclui o acesso a materiais didáticos especializados, tecnologias de ensino e aprendizagem, bem como a presença de instrutores qualificados e experientes na área. A falta de recursos pode comprometer a qualidade do ensino e dificultar o desenvolvimento das competências necessárias para os secretários executivos atuarem em um ambiente globalizado.

O contexto empresarial e linguístico está em constante evolução, com novas práticas de comunicação, mudanças na terminologia específica de cada setor e adaptações às tendências culturais. Portanto, os programas de formação continuada devem garantir uma atualização constante de seus conteúdos, de modo a manter os alunos atualizados com as demandas do mercado de trabalho. Isso pode representar um desafio logístico e financeiro para as instituições responsáveis pela oferta desses programas.

## **5 Considerações Finais**

A formação continuada de secretários executivos no ensino-aprendizagem de inglês para fins específicos é de suma importância para capacitá-los diante dos desafios de um ambiente empresarial cada vez mais globalizado e dinâmico. Os resultados obtidos reforçam a urgência de adotar uma abordagem interdisciplinar, que englobe não apenas o domínio linguístico, mas também aspectos culturais e empresariais. A compreensão aprofundada desses elementos é fundamental para uma comunicação eficaz em contextos internacionais, assim como para o desempenho eficiente em ambientes de trabalho diversos.

Ao investir em programas de educação continuada que sejam holísticos, atualizados e adaptados às demandas do mercado, as organizações podem não só garantir o sucesso de seus profissionais, mas também aumentar sua própria competitividade no cenário internacional. É fundamental reconhecer que a excelência na comunicação e na adaptação cultural não é um luxo, mas sim um requisito indispensável para o sucesso em um ambiente de negócios cosmopolitano. Portanto, ao implementar e apoiar iniciativas de formação continuada, as organizações não apenas fortalecem suas equipes, mas também fortalecem sua



Universidade Federal da Paraíba  
Centro de Ciências Aplicadas e Educação  
Laboratório de Secretariado  
VIII Encontro de Secretariado da Paraíba



própria posição no mercado global.



Adicionalmente, enfatiza-se a necessidade de garantir recursos adequados para a formação continuada, incluindo acesso a materiais didáticos especializados, tecnologias educacionais avançadas e apoio de instrutores qualificados. A escassez de recursos pode comprometer a qualidade do treinamento oferecido e, conseqüentemente, a preparação dos secretários executivos para os desafios globais do mercado de trabalho.

Por fim, propõe-se o desenvolvimento de um programa de formação continuada específico, abordando as lacunas identificadas na pesquisa. Este programa deve integrar aspectos linguísticos, culturais e empresariais em todos os módulos, oferecer atividades práticas e simulações de situações reais de trabalho, utilizar recursos tecnológicos para facilitar o acesso ao conteúdo e priorizar a atualização contínua dos conteúdos do currículo. Avaliações sistemáticas da eficácia e do impacto desse programa também são essenciais para informar melhorias futuras e garantir sua relevância contínua diante das mudanças no mercado e na tecnologia utilizada na rotina secretarial.

## Referências

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2015.

BERNARDON, M. A formação profissional em secretariado executivo e o ensino de Inglês para negócios. **Revista Expectativa**, v. 20, n. 1, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.48075/revex.v20i1.24249>. Acesso em: 5 fev. 2024.

BRAHIM, A.; COPPI, M. A língua inglesa na área secretarial: os usos e o nível de conhecimento necessário. **Revista Expectativa**, v. 18, n. 2, 2020. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/22399>. Acesso em: 5 fev. 2024.

CAVALCANTI, V.; MEDEIROS NETA, O.; CAVALCANTI, I.; NASCIMENTO, B. **A análise de conteúdo com a utilização do software NVivo: a aplicação no campo da educação profissional**. In: VIII ENCONTRO IBÉRICO EDICIC, 2017, Coimbra. Atas do [...] Coimbra: Universidade de Coimbra, Centro de Estudos Interdisciplinares do Século XX (CEIS20). Tema: A ciência aberta: o contributo da ciência da informação, pp. 1145-1152, 2017. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6599037>. Acesso em: 7 fev. 2024.

CIORTESCU, E. Teaching communication skills in business English classes - an overview. **International Journal of Communication Research**, v. 2, n. 3, p. 219, 2012. Disponível em: [https://www.ijcr.eu/articole/85\\_37\\_IJCR%203-2012.pdf](https://www.ijcr.eu/articole/85_37_IJCR%203-2012.pdf). Acesso em: 5 fev. 2024.

FREITAS, A. **Sondagem sobre os conhecimentos em língua inglesa dos alunos do curso de secretariado executivo na Universidade Federal do Ceará**. 2011. 71 f. Monografia (Graduação em Secretariado Executivo) - Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Fortaleza/CE, 2011. Disponível em:



Universidade Federal da Paraíba  
Centro de Ciências Aplicadas e Educação  
Laboratório de Secretariado  
VIII Encontro de Secretariado da Paraíba



<http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/34851>. Acesso em: 5 fev. 2024.



GOLUBEVA, O. Accounting for transition: a literature review. **Journal of International Accounting, Auditing and Taxation**, p. 100548, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.intaccudtax.2023.100548>. Acesso em: 6 fev. 2024.

LI, B; ZHU, Q. **Study of business english teaching under moocs age**. Advances in Social Science, Education and Humanities Research, Xi'an, v. 54, 2016. Proceedings of the International Conference on Education, Sports, Arts and Management Engineering (ICESAME), 2016, [Xi'an, China]. Disponível em: <https://doi.org/10.2991/icesame-16.2016.144>. Acesso em: 5 fev. 2024.

MORAES, G.; CASELANI, N. O profissional de secretariado e a tradução de textos técnicos. **Secretariado Executivo em Revist@**, n. 5, 2009. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1778>. Acesso em: 5 fev. 2024.

PILATTI, A.; SANTOS, M. O domínio da língua inglesa como fator determinate para o sucesso profissional no mundo globalizado. **Secretariado Executivo em Revist@**, v. 4, n. 4, 2011. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1766>. Acesso em: 5 fev. 2024.

SANTOS, M. E.; SANTOS, M. E. M. Qualificação profissional e aquisição de fluência da língua inglesa através de programas de intercâmbio. **Secretariado Executivo em Revist@**, v. 4, n. 4, 2011. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1767>. Acesso em: 5 fev. 2024.

YONAHA, C.; KANASHIRO, T. **Exigências e uso da língua inglesa entre estagiários de secretariado e jovens profissionais: uma abordagem qualitativa**. 2021. Artigo Científico (Curso Superior de Tecnologia em Automação de Escritório e Secretariado) - Faculdade de Tecnologia de São Paulo, São Paulo, 2021. Disponível em: <https://ric.cps.sp.gov.br/handle/123456789/6039>. Acesso em: 9 fev 2024.

WEI, X.; TAECHARUNGROJ, V. How to improve learning experience in MOOCs an analysis of online reviews of business courses on Coursera. **The International Journal of Management Education**, v. 20, n. 3, p. 100675, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2022.100675>. Acesso em: 2 fev 2024.



## **A GESTÃO SECRETARIAL NA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO DO CAMPUS IV- UFPB**

**Paula Soares Pereira da Silva**  
Universidade Federal da Paraíba, paulasoarestm@gmail.com

### **1 Introdução**

A profissão de secretariado ao longo de sua história passou por diversas mudanças, desde sua nomenclatura à suas funções, iniciando-se pela idade antiga com os escribas até os dias atuais com os profissionais de secretariado (Giorni, 2017). Essa profissão desempenha um papel crucial para a eficiência dos processos organizacionais em qualquer período do tempo, pois é uma profissão versátil e multifuncional, onde seus profissionais são proativos e criativos (Santos; Moretto, 2012). Essas habilidades comportamentais são essenciais para o enfrentamento diário de demandas e desafios no interior das organizações, garantindo assim a execução sucedida das atividades.

Para atender as exigências ao profissional de secretariado pelo mercado de trabalho, o estudante deve se dedicar ao estudo e a prática das funções secretárias. Para tal, o estágio é uma ótima oportunidade para desempenhar as atribuições secretarias, bem como adquirir conhecimento por meio da prática direta na função. De acordo com o Art. 2, parágrafos I e II da Resolução nº 01, de 4 de maio de 2009, que rege o estágio no curso de Secretariado Executivo Bilíngue da UFPB, o estágio tem por objetivo "proporcionar experiências práticas ao aluno, utilizando os conhecimentos obtidos durante o curso e em outras situações, a fim de aprimorá-los, após testá-los" (UFPB, 2009, p. 1) e de "desenvolver as habilidades e competências para o exercício da profissão" (UFPB, 2009, p. 1), propiciando ao discente aprimorar seus conhecimentos e desenvolver suas habilidades e competências por meio da experiência prática na área secretarial. Porém nem sempre essa ação é executável, devido a que algumas organizações fazem uso de práticas de limitam a atuação do estagiário, o impossibilitando de realizar funções que se enquadram nas atividades definidas pela sua



faculdade (Peixoto, 2018), impedindo que este aproveite plenamente essa oportunidade que o estágio deveria proporcionar.

A profissão de secretariado possibilita uma gama de áreas na qual o discente pode atuar, e atualmente o secretariado possui cinco pilares: Assessoria, Consultoria, Docência, Empreendedorismo e Gestão.

A gestão secretarial tem adquirido crescente importância e destaque no contexto da atuação do profissional de secretariado, especificamente no papel de secretariado como gestor. O termo gestão secretarial, segundo Silva, Barros e Barbosa (2012), designa “o modo mais gerencial de secretariar, o profissional de Secretariado em uma posição um pouco mais elevada, de assessor para gestor” (p. 109). Na área de gestão, as atividades frequentemente realizadas são o controle de pessoal e o gerenciamento dos meios de comunicação, nesse pilar o profissional desenvolve “habilidades de gerenciamento dentro de suas competências auxilia nas tomadas de decisões e deve conhecer os processos que levam os resultados almejados” (Barbotin; Silva; Saeger, 2020, p.179), ele é um parceiro estratégico e valioso para a tomada de decisões e para o alcance dos objetivos organizacionais.

Segundo Santos e Moretto (2012) o perfil do profissional de secretariado é polivalente e multifuncional. Esse perfil se reflete na atuação de estágio com a qual se ressalta a capacidade adaptativa e a versatilidade, que desempenham diferentes papéis e assumem diversas responsabilidades para a contribuição com a efetividade nas organizações em que atuam. Diante disso, surge o questionamento enfrentado pela discente estagiária: como é possível que a gestão secretarial facilite nas atividades realizadas na Assessoria de Comunicação do Campus IV da UFPB? No qual tem por objetivo demonstrar como uma estagiária com conhecimentos prévios em gestão secretarial e com funções limitadas na instituição pode fortalecer a Assessoria de Comunicação, focando no acompanhamento do planejamento previamente realizado.

A assessoria de comunicação, segundo o **Manual de Comunicação** elaborado pela Assessoria de Comunicação da Universidade Federal da Paraíba (2023), é responsável pela produção e divulgação de notícias relevantes a universidade como eventos e atos administrativos, bem como é responsável por gerir as redes sociais oficiais da organização, além de realizar atendimento a autoridades e a empresa. Uma Ascom (Assessoria de Comunicação) possui extrema relevância na propagação e



exposição de atividades ou iniciativas realizadas em uma organização, além disso desempenham papel fundamental na construção de uma imagem institucional positiva e na criação de uma comunicação eficiente, clara e honesta.

## 2 Contexto em que ocorre a ação

A assessoria de comunicação, segundo o **Manual de Comunicação** elaborado pela Assessoria de Comunicação da Universidade Federal da Paraíba (2023), é responsável pela produção e divulgação de notícias relevantes a universidade como eventos e atos administrativos, bem como é responsável por gerir as redes sociais oficiais da organização, além de realizar atendimento a autoridades e a empresa. Uma Ascom (Assessoria de Comunicação) possui extrema relevância na propagação e exposição de atividades ou iniciativas realizadas em uma organização, além disso desempenham papel fundamental na construção de uma imagem institucional positiva e na criação de uma comunicação eficiente, clara e honesta.

Atualmente a Assessoria de Comunicação do Campus IV está sediada na Coordenação de Assuntos Educacionais e Integração Regional (CASEIR), Bloco D – Sala MD 108, Estrada Engenho Novo, s/n, Mamanguape, de modo a contar com toda a estrutura e equipamentos da referida coordenação, tais como estações de trabalho, máquinas filmadora e fotográfica e tripé (Centro de Ciências Sociais Aplicadas e Educação, 2024).

A estagiária, do tipo curricular não-obrigatório, exerceu a função, tendo seu período de estágio de início em 7 de abril de 2023 e término em 30 de abril de 2014, com carga horária semanal de 20 horas. Conforme estabelecido em seu Termo de Compromisso de Estágio (TCE), suas atribuições na assessoria são:

- 1 - Colaborar no controle e conservação do patrimônio na Direção de Centro; 2 - Atendimento ao público; 3 - Auxiliar em atividades de:
  - acesso aos recursos e serviços da Direção de Centro (atualização de planilhas, digitalização e arquivamento de documentos); atualização e manutenção do acervo digital da Direção (quando solicitada);
  - possíveis demandas de controle e checagem das redes sociais em assessoramento à equipe e Assessoria de Comunicação; atualização e manutenção das redes sociais da Direção (quando solicitada), por



demanda das assessorias; • auxiliar a equipe da Direção quando necessário na organização de eventos promovidos pela Direção de Centro.

### **3 Participantes/integrantes da ação relatada**

A equipe é composta por sete membros: o Assessor de Comunicação, o Diretor de Centro, a Vice-Diretora de Centro, a Professora Consultora, os Assistentes Administrativos e a estagiária, proveniente do estágio não obrigatório.

As atividades realizadas pela estagiária eram acompanhadas e orientadas pelo Supervisor de Estágio juntamente com a Professora Orientadora de Estágio. Através de observações contínuas e direcionadas das atividades desenvolvidas no estágio, proporcionaram um ambiente de aprendizado e crescimento contínuo para a estagiária supervisionada.

### **4 Metodologia**

Ao iniciar o estágio na assessoria, a expectativa era de aplicar as técnicas secretariais aprendidas no curso - sobretudo no que diz respeito ao conhecimento da gestão secretarial -, para fortalecer a Ascom, visto que a assessoria estava em processo de implementação e consolidação, possuindo como membros operantes apenas o Assessor de Comunicação e a Estagiária aqui mencionada. Para a execução foram traçadas três ações, que objetivam a aplicação na prática dos conhecimentos relacionados à gestão de organização e controle.

A primeira ação estabelecida consistiu na deliberação coletiva das tarefas e responsabilidades, para acompanhamento das funções e ações definidas no planejamento. Para isso foi realizada uma reunião na qual foram estabelecidas as atribuições técnicas dos membros da Ascom, sendo o assessor o responsável pela atualização e manutenção e divulgação de matérias no site do CCAE, bem como o envio de e-mails em massa para toda comunidade acadêmica. Para a estagiária foi designada a função de produção de peças gráficas informativas para as redes sociais - bem como a elaboração de textos para essas publicações- e para as instalações do Campus IV. A ela também foi instituído a função de realizar a cobertura de eventos e ações desenvolvidas nas duas unidades do campus, por meio de filmagens e fotografias, tal como a edição



desses materiais para posterior divulgação nas redes sociais do campus (Facebook, Instagram e Youtube). Ao realizar a deliberação de funções e acompanhar sua execução, o estagiário desenvolveu habilidades administrativas de organização e controle, conforme destacado por Barros, Silva e Ferreira (2015). Algo interessante a pontuar é a preocupação da estagiária com a otimização e melhoria dos trabalhos divulgados, por essa razão os materiais criados e divulgados eram realizados por programas e sites pagos pela própria estagiária, tendo em vista que esses materiais divulgados levam o nome da Assessoria de Comunicação.

A segunda ação consiste na implementação de métodos eficazes, com a equipe de comunicação, para execução e monitoria das atividades planejadas. Considerando isso, a estagiária implementou o uso da ferramenta de gerenciamento de atividade Trello, que inicialmente contribuiu para a organização das demandas diárias, já que a assessoria não recebia tantas demandas. Porém a partir do momento em que a assessoria se consolidou e se tornou conhecida pela comunidade acadêmica, bem como houve a adição de novos membros ao quadro de funcionários, foi necessário a criação de um controle mais rígido e claro sobre as demandas para que todos compreendessem quais eram as atividades e a quem elas seriam de responsável. Por essa razão, a estagiária criou uma planilha ampla na plataforma Excel onde todos tinham o acesso. Esse controle influenciou diretamente na eficiência e agilidade da equipe na execução das atividades, pois possibilitou um acompanhamento claro das demandas e solicitações direcionadas à Ascom.

A última ação foi a realização de uma gestão documental efetiva, onde por meio da organização em um sistema de pastas lógicas, localizadas no espaço da nuvem da Microsoft, possibilitou o fácil acesso das informações oriundas da assessoria de comunicação, de tal modo que se tornou uma memória interativa das ações realizadas pela assessoria, atualmente todos os membros integrantes da assessoria fazem uso desse sistema de pastas, onde as alimentam diariamente.

## **5 Resultados alcançados**

Com base nos planos traçados e nas ações realizadas conclui se que houve êxito no alcance do objetivo proposto inicialmente pela estagiária de implementar ferramentas de controle de atividades, definições de procedimentos de solicitação à assessoria, bem como definições de gerenciamento e de aceite de demandas, mas isso não foi um



esforço realizado unicamente pela estagiária, foi necessário o esforço e colaboração de todos para houvesse a consolidação dessas ações na assessoria.

## 6 O que se aprendeu com a experiência

O estágio na Assessoria de Comunicação do Campus IV, não possibilitou apenas a aplicação e aprimoramento dos conhecimentos das técnicas e da gestão secretarial da discente, como também possibilitou a esta uma maior compreensão das dinâmicas internas do meio acadêmico no setor público, como também lhe permitiu absorver conhecimentos práticos dos demais profissionais presentes na assessoria ao longo do seu desenvolvimento e implementação.

## Referências

- ASCOM, Assessoria de Comunicação. **Manual de Comunicação**: Universidade Federal da Paraíba. 2. ed. João Pessoa: [s. n.], 2023. 14 p. Disponível em: [https://www.ufpb.br/ufpb/contents/documentos/manual-de-comunicacao/manual-de-comunicacao-ufpb\\_atual.pdf](https://www.ufpb.br/ufpb/contents/documentos/manual-de-comunicacao/manual-de-comunicacao-ufpb_atual.pdf). Acesso em: 2 abr. 2024.
- BARBOTIN, Maria Angela Soares Perônico; SILVA, Shirley Lemos da; SAEGER, Márcia Maria de Medeiros Travassos; DEUS, Kátia Regina Gonçalves de. Atuações do secretário executivo como gestor e cogestor nas organizações. *In*: SANTIAGO, Cibelle da Silva; GOUVEIA, Joseilme Fernandes; ARRUDA, Alberto Santos (org.). **Secretariado Executivo na UFPB: da formação à atuação profissional**. João Pessoa: Editora UFPB, 2020. p 173-185.
- BARROS, Conceição de Maria Pinheiro; SILVA, Joelma Soares da; FERREIRA, Francisca Daniele. Gestão secretarial: delineando atividades, funções e competências gerenciais. **G&ECont**, Florianópolis - PI, v. 2, n. 2, p. 149-171, Jul-Dez 2015. Disponível em: <https://revistas.ufpi.br/index.php/gecont/article/view/1626>. Acesso em: 2 abr. 2024.
- CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E EDUCAÇÃO. **Relatório de gestão do Centro de Ciências Sociais Aplicadas e Educação**: 2023. Rio Tinto: UFPB, 2024. Disponível: <https://nuvem3.ufpb.br/s/NJje6DLmiB2HWd6>. Acesso em: 2 abr. 2024.
- GIORNI, S.. Secretariado, uma profissão. Belo Horizonte: Quantum Projetos, 2017.
- PEIXOTO, Ladyjane Sampaio da Silva. **A percepção de assessoria no ibge ue/ce**: um estudo realizado com estagiários de secretariado executivo nessa unidade estadual. Orientador: Prof.<sup>a</sup> Dra. Elaine Freitas de Sousa. 2018. 45 f. Monografia (Graduação em Secretariado Executivo) - Departamento de Administração, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2018. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/41316>. Acesso em: 2 abr. 2024.



PRESIDENTE DA REPÚBLICA. **Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008.** Dispõe sobre o estágio de estudantes. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/111788.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111788.htm). Acesso em: 2 abr. 2024.

SANTOS, Magda Elisabete dos; MORETTO, Cleide Fátima. Mercado de trabalho do secretário executivo no contexto da dinâmica produtiva e do emprego recentes no Brasil. **Secretariado Executivo em Revist@**, Passo Fundo, v. 7, n. 2, p. 21-35, abr. 2012. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/2324>. Acesso em: 2 abr. 2024.

SILVA, Joelma Soares da; BARROS, Conceição de Maria Pinheiro; BARBOSA, Maria Flaviana Silva. Fundamentação da gestão secretarial: um estudo bibliométrico. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 3, n. 2, p. 106–126, 2012. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/114>. Acesso em: 10 jun. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA (UFPB). **Resolução nº 01, de 4 de maio de 2009.** Regulamenta e disciplina o funcionamento dos Estágios no Curso de Secretariado Executivo Bilíngue do Centro de Ciências Aplicadas e Educação. Mamanguape: Colegiado do Curso, 2009. Disponível em: <http://plone.ufpb.br/secretariado/contents/paginas/estagio>. Acesso em: 2 abr. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. **Termo de Compromisso de Estágio**, 2023.



## **ENADE: UMA ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DA PERCEPÇÃO DOS ESTUDANTES DE SECRETARIADO EXECUTIVO BILÍNGUE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**

**Dayse Dutra Leite,**

Universidade Federal de Pernambuco, dayse.dutra@ufpe.br

**Cecília Nascimento Arruda**

Universidade Federal de Pernambuco, cecilia.arruda@ufpe.br

**Nadi Helena Presser**

Universidade Federal de Pernambuco, nadihelena@uol.com.br

### **1 Introdução**

O ato avaliativo tem grande valor na construção do conhecimento sobre a própria realidade. Ao identificar tanto os pontos fortes quanto os fracos, além das potencialidades, é viável conduzir processos de forma mais estruturada e fundamentada.

O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), instituído pela lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, tem por finalidades a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social e, especialmente, a promoção do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio da valorização de sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional.

Este Sistema é composto por um tripé avaliativo: Avaliação de cursos de Graduação, Avaliação Institucional (externa e interna) e o Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (Enade), este último objeto de estudo desta pesquisa.

O Enade avalia o rendimento dos concluintes dos cursos de graduação em relação aos conteúdos programáticos previstos nas diretrizes curriculares dos cursos, o desenvolvimento de competências e habilidades necessárias ao aprofundamento da formação geral e profissional, e o nível de atualização dos estudantes com relação à realidade brasileira e mundial. (Inep)

A percepção do estudante referente ao curso deve ser temática de discussão e análise, sendo assim, esse trabalho problematiza o uso dos resultados do Enade, especificamente no que diz respeito a opinião dos estudantes concluintes da graduação, usados como fonte de informação para planejamento, tomada de decisão e verificação. “Os resultados das avaliações devem apresentar indicadores que demonstrem que as metas estabelecidas foram cumpridas e que são eficientes” (Dias Sobrinho, 2003, p. 60). Isto posto, levantamos a seguinte pergunta: Qual é a percepção dos estudantes do curso de secretariado executivo bilíngue da Universidade Federal da Paraíba sobre os recursos físicos e pedagógicos do curso e a qualidade da educação superior oferecida?

Justifica-se a relevância desta pesquisa devido a contribuição que a análise dos resultados obtidos no Enade traz para a orientação do curso de secretariado executivo e para a formação de políticas públicas direcionadas às condições do curso e instituição.

O objetivo geral da presente pesquisa foi analisar a evolução da percepção dos



estudantes de Secretariado Executivo da UFPB sobre os recursos físicos e pedagógicos e a qualidade da educação superior oferecida, tendo como base os resultados do Enade 2018 e 2022. Para isto, foram traçados os seguintes objetivos específicos: Caracterizar o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior; Descrever o perfil da instituição e do Curso; Expende os relatórios do Enade 2018 e 2022 do Curso de Secretariado Executivo; analisar a percepção dos estudantes tendo como base o relatório do Enade.

De modo estrutural, este trabalho foi organizado da seguinte maneira: 1) introdução, que inclui a apresentação da problemática, o problema de pesquisa, a justificativa e os objetivos geral e específicos; 2) Referencial teórico, que abrange a metodologia, uma explicação sobre a prova do Enade e uma revisão das avaliações da UFPB e do Curso de Secretariado Executivo; 3) Resultados e Discussões, que apresentam comparações e análises dos resultados do Enade 2018 e 2022 do Curso; 4) Considerações Finais, que incluem uma síntese dos resultados desta pesquisa, bem como suas contribuições e limitações; 5) Referências, contendo todo o material consultado para a elaboração deste trabalho.

## 2 Referencial Teórico

Esta pesquisa se caracteriza como de natureza descritiva, quali-quantitativa, através de pesquisa bibliográfica e documental. A população deste estudo compreende os alunos concluintes do Curso de Secretariado Executivo Bilíngue da Universidade Federal da Paraíba, que responderam o questionário do estudante dos Enades 2018 e 2022.

Foi utilizado o método comparativo de análise, definido por Marconi e Lakatos (2022) como "o estudo das semelhanças e diferenças entre diversos tipos de grupos, sociedades ou povos contribui para uma melhor compreensão do comportamento humano".

Os procedimentos de coleta de dados se deram pela busca, no sítio do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), referente aos relatórios dos resultados do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (Enade). Os relatórios analisados foram os de ano base 2018 e 2022. Foi delimitado o uso dos resultados do capítulo 4 do relatório.

No Capítulo 4 do relatório, são apresentados os resultados da análise do "Questionário do Estudante", o mesmo é dividido em duas seções: a) resultados relativos a sete questões que dizem respeito ao perfil socioeconômico e cultural dos estudantes b) os dados referentes a um grupo de dez questões com temas relacionados às opiniões dos estudantes sobre os recursos físicos e pedagógicos do curso e à qualidade da educação superior oferecida.

### 2.1 A prova do ENADE

A prova é aplicada desde 2004, obrigatória para estudantes ingressantes e concluintes habilitados e a situação de regularidade do estudante é registrada no histórico escolar. A mesma é dividida da seguinte forma: Formação Geral (FG), composta de 10 questões, sendo 8 de múltipla escolha e 2 discursivas, com peso de 25% e Componentes Específicos (CE), composta de 30 questões, sendo 27 de múltipla escolha e 3 discursivas, com peso de 75%.

O Exame é composto por 4 etapas: Prova (obrigatória); Questionário do Estudante (obrigatório): destinado a levantar informações que permitam caracterizar o perfil dos



estudantes e o contexto de seus processos formativos, relevantes para a compreensão dos resultados dos estudantes no Enade; Questionário de Percepção de Prova: destinado a levantar informações que permitam aferir a percepção dos estudantes em relação à prova, auxiliando, também, na compreensão dos resultados dos estudantes no Enade; Questionário do Coordenador de Curso: destinado a levantar informações que permitam caracterizar o



perfil do coordenador de curso e o contexto dos processos formativos, auxiliando, também, na compreensão dos resultados dos estudantes no Enade.

## 2.2 UFPB e Secretariado Executivo

A Universidade Federal da Paraíba (UFPB) foi criada pela Lei Estadual 1.366, de 02 de dezembro de 1955, e instalada sob o nome de Universidade da Paraíba como resultado da junção de algumas escolas superiores. É uma Instituição autárquica de regime especial de ensino, pesquisa e extensão, vinculada ao Ministério da Educação.

A Universidade é formada por quatro campi, 16 Centros de Ensino, 572 laboratórios, 22 bibliotecas e 6.878 servidores. Referente ao quantitativo de alunos, são 130 cursos de graduação que alcançam 25.854 alunos, 113 cursos de Pós-graduação com 5.355 alunos e 15 cursos técnicos que beneficiam 1.416 alunos (UFPB, 2022).

A figura abaixo apresenta os conceitos da Instituição, os mesmos são atribuídos da seguinte forma: a) Conceito Institucional e o Conceito Institucional EAD são obtidos após uma minuciosa avaliação realizada por especialistas do Ministério da Educação (MEC) durante visitas in loco, utilizando um instrumento específico, onde são analisados os aspectos de gestão dentro dos eixos do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes); b) o Índice Geral de Curso sintetiza num único indicador a qualidade de todos os cursos de graduação, mestrado e doutorado da mesma instituição de ensino.

**Figura 1: Avaliação Institucional - Detalhamento da UFPB**

Índice	Valor	Ano
CI - Conceito Institucional:	4	2013
CI-EaD - Conceito Institucional EaD:	4	2016
IGC - Índice Geral de Cursos:	4	2021
IGC Contínuo:	3,6263	2021

Ano	CI	IGC	CI-EaD
2021	-	4	-
2019	-	4	-
2018	-	4	-
2017	-	4	-
2016	-	4	4

Fonte: E-mec

Conforme figura 1, a UFPB alcançou pontuação 4 nas avaliações e indicadores, numa escala que vai de 1 a 5 no contexto do ensino superior. Estes resultados evidenciam uma boa performance da instituição.

O Curso de Secretariado Executivo da UFPB teve o Projeto Pedagógico de Curso (PPC) aprovado pelo Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPE) da Universidade Federal da Paraíba, em João Pessoa, no dia 29 de dezembro de 2023, através da Resolução nº 34/2023.

O PPC ressalta que o curso objetiva desenvolver profissionais que atuem na busca



Universidade Federal da Paraíba  
Centro de Ciências Aplicadas e Educação  
Laboratório de Secretariado  
VIII Encontro de Secretariado da Paraíba



pelo aumento de produtividade e competitividade, e que sejam aptos para atuar no mercado globalizado e em constantes transformações, sem desconsiderar a realidade local e regional.



A figura abaixo expõe os conceitos referentes ao Curso, são eles: a) Enade, prova escrita, aplicada todos os anos para o ciclo correspondente, amplamente usada para avaliação dos cursos de graduação; b) Conceito Preliminar de Curso (CPC), considera o Conceito Enade, IDD, corpo docente (com base nas informações do Censo Superior sobre o percentual de mestres, doutores e regime de trabalho) e a percepção dos estudantes sobre seu processo formativo; c) Indicador de Diferença entre os Desempenhos Observado e Esperado (IDD), mensura o valor adicionado pelo curso ao desenvolvimento dos estudantes concluintes, levando em conta seus desempenhos no Enade e suas características de desenvolvimento ao ingressar no curso de graduação avaliado; e d) Conceito de Curso (CC), conceito gerado a partir de uma avaliação presencial realizada por uma comissão de avaliadores do INEP/MEC, o curso passou por esta avaliação em 2011.

**Figura 2: Avaliações - Detalhamento do Curso de Secretariado Executivo UFPB**

DETALHES	ATO REGULATÓRIO	PROCESSOS E MEC	OCORRÊNCIAS							
<b>DETALHES DA IES</b>										
(Código) Nome da IES:		(579)UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - UFPB	Situação: Ativa							
<b>RELAÇÃO DE CURSOS</b>										
Código	Modalidade	Grau	Curso	UF	Município	ENADE	CPC	CC	IDD	Situação
98982	Presencial	Bacharelado	SECRETARIADO EXECUTIVO - BILÍNGUE	PB	Mamanguape	3	3	4	3	
Registro(s): 1 a 1 de 1										Página 1 de 1   20
<b>DETALHES DO CURSO - (98982) Bacharelado em SECRETARIADO EXECUTIVO - BILÍNGUE</b>										
(Código) Grau	Modalidade	Data de início de funcionamento	Data prevista de início	Gratuito	Carga horária do Curso	Periodicidade (Integralização)	Coordenador	Situação de Funcionamento	Vagas Anuais Autorizadas	
(98982) Bacharelado	Educação Presencial	24/10/2006	-	Sim	2910 horas	Noturno - 9 semestres	Daniel César Franklin Chacón	Em atividade	100	

Fonte: E-mec

A figura 2 demonstra que o curso de Secretariado Executivo da UFPB recebeu os seguintes conceitos: Enade, CPC e IDD: 3 e CC: 4. Todos os conceitos são atribuídos em uma escala de 1 a 5, onde valores iguais ou superiores a 3 indicam qualidade satisfatória.

### 3 Resultados e Discussões

Iniciando com uma visão geral, observamos uma mudança no desempenho do curso de Secretariado Executivo no Enade, passando de um conceito 2 (indicando um rendimento abaixo da média e insuficiente) em 2018 para um conceito 3 (indicando que atende plenamente aos critérios de qualidade para funcionamento) em 2022. No entanto, é importante ressaltar que os conceitos desejáveis são 4 e 5, representando cursos de excelência que devem servir como referência para outros. Dessa forma, fica evidente que o curso ainda tem um caminho a percorrer para alcançar esses padrões mais elevados.

Adentrando na análise do questionário do estudante, faremos a exposição em duas seções: 1) considera as variáveis que dizem respeito ao perfil socioeconômico e cultural dos estudantes e 2) temas relacionados às opiniões dos estudantes sobre os recursos físicos e pedagógicos do curso e à qualidade educação superior oferecida.

**Tabela 1 – Percentual de resposta às questões do Questionário do Estudante (parte 1)**

Afirmação	Opções	2018	2022
	raça?		
Qual é a sua corou			



Universidade Federal da Paraíba  
Centro de Ciências Aplicadas e Educação  
Laboratório de Secretariado  
VIII Encontro de Secretariado da Paraíba



Branca	Preta			4,3	8,5
	Amarela	27,5	44,7	1,4	2,1



	Parda	62,3	31,9
	Indígena	4,3	10,6
	Não quero declarar		2,1
Qual a renda total de sua família, incluindo seus rendimentos?	Até 1,5 SM	72,5	63,8
	De 1,5 a 3 SM	17,4	25,5
	De 3 a 4,5 SM	10,1	8,5
	De 4,5 a 6 SM		2,1
	De 6 a 10 SM		
	De 10 a 30 SM		
	Acima de 30 SM		
“Qual alternativa a seguir melhor descreve sua situação financeira (incluindo bolsas)?	Não tenho renda e meus gastos são financiados por programas governamentais	23,2	17
	Não tenho renda e meus gastos são financiados pelaminha família ou por outras pessoas.	33,3	19,1
	Tenho renda, mas recebo ajuda da família ou de outras pessoas para financiar meus gastos.	5,8	21,3
	Tenho renda e não preciso de ajuda para financiar meus gastos.	7,2	10,6
	Tenho renda e contribuo com o sustento da família.	26,1	19,1
	Sou o principal responsável pelo sustento da família.	4,3	12,8

Fonte: Elaborado pelas autoras com base nos relatórios Enade Curso 2018 e 2022

Quando se trata do perfil dos estudantes do curso de Secretariado Executivo, nota-se uma mudança significativa na autodeclaração de cor ou raça entre 2018 e 2022. Houve um aumento expressivo no número de estudantes autodeclarados como brancos, passando de 27,5% para 44,7%, enquanto houve uma diminuição no número de estudantes autodeclarados como pardos, de 62,3% para 31,9%. Este perfil difere completamente dos resultados do Censo Brasileiro de 2022, que demonstrou que pela primeira vez, desde 1991, a maior parte da população (45,3%) se declarou como parda, isso equivale a cerca de 92,1 milhões de pessoas. Além disso, destaca-se um aumento significativo na opção "não quero declarar", que subiu de 4,3% para 10,6%.

Quanto à renda total da família, que engloba os rendimentos dos estudantes em questão, observa-se que, de 2018 a 2022, a grande maioria ainda apresenta renda abaixo de 1,5 salário mínimo.

Em relação à situação financeira (incluindo bolsas), houve um aumento significativo no número de estudantes que declararam receber ajuda da família ou de outras fontes para financiar seus gastos, passando de 5,8% em 2018 para 21,3% em 2022. Destacamos também a declaração: “Sou o principal responsável pelo sustento da família” que triplicou de 2018 (4,3%) para 2022 (12,8%).

No que se refere a parte 2 do Questionário do Estudante, a Tabela 2 apresenta os dados de escolaridade dos estudantes e de seus pais.



Universidade Federal da Paraíba  
Centro de Ciências Aplicadas e Educação  
Laboratório de Secretariado  
VIII Encontro de Secretariado da Paraíba





**Tabela 2 – Percentual de resposta às questões do Questionário do Estudante (parte 2)**

<b>Afirmção</b>	<b>Opções</b>	<b>2018</b>	<b>2022</b>
Até que etapa de escolarização o seu pai concluiu?	Nenhuma	15,9	12,8
	Ensino fundamental: do 1º ao 5º ano (1ª a 4ª série)	56,5	40,4
	Ensino fundamental: do 6º ao 9º ano (5ª a 8ª série)	13	17
	Ensino médio	13	21,3
	Educação superior - Graduação	1,4	6,4
	Pós-Graduação		2,1
Até que etapa de escolarização o seu mãe concluiu?	Nenhuma	17,4	8,5
	Ensino fundamental: do 1º ao 5º ano (1ª a 4ª série)	34,8	19,1
	Ensino fundamental: do 6º ao 9º ano (5ª a 8ª série)	14,5	17
	Ensino médio	24,6	29,8
	Educação superior - Graduação	4,3	25,5
	Pós-Graduação	4,3	
Em que tipo de escola você cursou o ensino médio?	Todo em escola pública	92,8	91,5
	Todo em escola privada (particular)	2,9	6,4
	Todo no exterior	0	0
	A maior parte em escola pública	2,9	0
	A maior parte em escola privada (particular)	1,4	2,1
	Parte no Brasil e parte no exterior	0	
Seu ingresso no curso de graduação se deu por meio de políticas de ação afirmativa ou inclusão social?	Não	55,1	55,3
	Sim, por critério étnico racial	5,8	4,3
	Sim, por critério de renda	7,2	8,5
	Sim, por ter estudado em escola pública ou particular com bolsa de estudos	24,6	6,4
	Sim, por sistema que combina dois ou mais critérios anteriores	7,2	
	Sim, por sistema diferente dos anteriores		

Fonte: Elaborado pelas autoras com base nos relatórios Enade Curso 2018 e 2022

Em primeiro plano, é possível observar o aumento do nível de escolaridade dos pais dos estudantes. Considerando os pais com Ensino Médio, Graduação ou Pós-Graduação, o percentual mais do que dobrou, passando de 14,4% (2018) para 29,8% (2022). No caso das mães, para essa mesma faixa de escolaridade, o percentual aumentou de 33,2% (2018) para 55,3% (2022). Observando mais especificamente a faixa de acesso à educação superior - a graduação - o percentual de mães saltou de 4,3% (2018) para 25,5% (2022). No entanto, em 2022, 40,4% dos estudantes ainda relataram que o pai possui apenas o Ensino Fundamental: do 1º ao 5º ano (1ª a 4ª série), para as mães esse percentual é de 19,1%.

No que diz respeito ao tipo de escola frequentada durante o Ensino Médio, a maioria dos estudantes (92,8% em 2018 e 91,5% em 2022) informou que cursou em escola pública. Além disso, mais de 50% dos respondentes do questionário não ingressaram no curso por meio de políticas de ação afirmativa ou inclusão social, tanto em 2018 quanto em 2022.

Com base nesses dados, é possível inferir que o perfil dos concluintes do curso de Secretariado é formado majoritariamente por mulheres. Os dados sobre a percepção do



estudante em relação ao ambiente de ensino-aprendizagem, a organização do curso, o currículo e a atividade docente foram sistematizados na Tabela 3.



**Tabela 3** – Percentual de estudantes que **concordam totalmente** com as afirmações da Seção: Opiniões dos estudantes sobre os recursos físicos e pedagógicos do curso e à qualidade educação superior oferecida, selecionadas do “Questionário do Estudante”

<b>Afirmação</b>	<b>2018</b>	<b>2022</b>
As disciplinas cursadas contribuíram para sua formação integral, como cidadão e profissional	57,4	63,8
O curso contribuiu para o desenvolvimento da sua consciência ética para o exercício profissional	68,1	78,3
Os planos de ensino apresentados pelos professores contribuíram para o desenvolvimento das atividades acadêmicas e para seus estudos	32,4	53,2
O curso favoreceu a articulação do conhecimento teórico com atividades práticas	40,6	57,4
Os professores demonstram domínio dos conteúdos abordados nas disciplinas	49,3	63,8
O curso disponibilizou monitores ou tutores para auxiliar os estudantes	47,1	53,2
As condições de infraestrutura das salas de aula foram adequadas	14,5	29,8
Os equipamentos e materiais disponíveis para as aulas práticas foram adequadas para a quantidade de estudantes	14,9	41,3
Os ambientes e equipamentos destinados às aulas práticas foram adequadas ao curso	16,2	42,2
A biblioteca dispôs das referências bibliográficas que os estudantes necessitaram	11,8	44,4

Fonte: Elaborado pelas autoras com base nos relatórios Enade Curso 2018 e 2022

Como evidenciado na tabela acima, a percepção dos alunos concluintes do Curso de Secretariado Executivo da UFPB melhorou em todos os aspectos analisados. A afirmação mais bem avaliada, tanto em 2018 (68,1%) quanto em 2022 (78,3%), foi: "O curso contribuiu para o desenvolvimento da sua consciência ética para o exercício profissional". Esse aspecto da formação também pode ser observado nos projetos pedagógicos do curso: O PPC anterior (Resolução nº 41/2006 - Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão da Universidade Federal da Paraíba), descrevia as competências e habilidades que deveriam ser possibilitadas pela formação, incluindo "iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional". Essas características também estão presentes no PPC atual (2023),



Universidade Federal da Paraíba  
Centro de Ciências Aplicadas e Educação  
Laboratório de Secretariado  
VIII Encontro de Secretariado da Paraíba



sendo um dos itens referentes ao Perfil do Bacharel em Secretariado Executivo Bilíngue.



Destacamos ainda a disciplina *Ética Profissional*, que consta como componente curricular obrigatório e teve sua carga horária aumentada de 45h para 60h na reformulação do PPC do curso.

Pode-se inferir uma melhora na infraestrutura com base na diferença nas avaliações da percepção dos alunos em relação às afirmações diretamente relacionadas a este aspecto do curso. A avaliação de "As condições de infraestrutura das salas de aula foi adequadas" aumentou de 14,5% em 2018 para 29,8% em 2022; "Os equipamentos e materiais disponíveis para as aulas práticas foram adequados para a quantidade de estudantes" aumentou de 14,9% em 2018 para 41,3% em 2022; e "Os ambientes e equipamentos destinados às aulas práticas foram adequados ao curso" aumentaram para 42,2%, em comparação com 16,2% em 2018. No entanto, é importante notar que os itens relacionados à infraestrutura do curso não conseguiram alcançar mais de 50% de qualidade na percepção dos estudantes.

A afirmação que obteve a pior avaliação em 2018, "A biblioteca dispôs das referências bibliográficas que os estudantes necessitaram", com apenas 11,8% dos alunos selecionando "concordo plenamente", teve um aumento percentual significativo de 32,6%, atingindo 44,4% de aprovação. Este foi o item com a maior diferença percentual na avaliação. Pode-se inferir então que as bibliotecas implementaram mudanças que impactaram na percepção dos estudantes.

Os resultados obtidos nesta pesquisa possuem uma relevância significativa para várias partes interessadas, incluindo:

- a) Estudantes, ex-alunos e potenciais candidatos ao curso, uma vez que o Enade é uma ferramenta de avaliação fundamental, centrada diretamente na experiência dos estudantes;
- b) Docentes, que podem utilizar os resultados para identificar pontos fortes e áreas que necessitam de aprimoramento, subsidiando a melhoria do ensino e da aprendizagem;
- c) A instituição e a coordenação do curso, que podem empregar os resultados como base para o planejamento, a formulação de políticas educacionais e a tomada de decisões, além de fornecerem informações importantes para a sociedade;
- d) A sociedade em geral, como uma forma de prestação de contas do serviço oferecido pelas instituições de ensino superior

#### **4 Considerações Finais**

O presente estudo fez uma análise comparativa entre os relatórios de resultados do Enade do Curso de Secretariado Executivo Bilíngue da Universidade Federal da Paraíba, 2018 e 2022. Foi realizado um recorte do relatório e foi selecionado para análise o capítulo 4 que traz os resultados do "Questionário do Estudante".

O objetivo geral da pesquisa foi avaliar a evolução da percepção dos estudantes do curso de Secretariado Executivo da UFPB sobre os recursos físicos e pedagógicos e a qualidade da educação superior oferecida. Inicialmente, foi realizado um levantamento do perfil dos estudantes e, em seguida, suas opiniões sobre os recursos físicos, pedagógicos e a qualidade da educação superior oferecida foram analisadas.

Ao comparar o perfil socioeconômico e cultural dos estudantes que participaram do Enade em 2018 e 2022, foi possível observar que:



- a) Houve um aumento no número de estudantes autodeclarados como brancos e uma diminuição naqueles que se autodeclararam pardos;
- b) A maioria dos estudantes continuou apresentando renda abaixo de 1,5 salário mínimo;
- c) Houve um aumento no número de estudantes que declaram receber auxílio financeiro da família ou de outras fontes para cobrir os gastos;
- d) O nível de escolaridade dos pais dos estudantes aumentou;
- e) A maioria dos estudantes frequentou escolas públicas;
- f) A maioria dos estudantes não ingressou no curso por meio de políticas de ação afirmativa ou inclusão social.

Quanto à percepção sobre o ambiente de ensino-aprendizagem, a organização do curso, o currículo e a atividade docente, pode-se inferir o seguinte:

- a) Houve melhorias em todos os aspectos avaliados no curso;
- b) A afirmação mais bem avaliada em ambos os ENADEs foram aquela relacionada à consciência ética para o exercício profissional, aspecto também identificado nos documentos do curso;
- c) É possível inferir uma melhora na infraestrutura com base na diferença nas avaliações da percepção dos alunos em relação às afirmações diretamente relacionadas à infraestrutura do curso. No entanto, é importante destacar que, mesmo com essa melhora na percepção, os resultados não ultrapassaram os 50%. Portanto, há ainda um caminho a ser percorrido para aprimorar esse indicador;
- d) Em relação às referências bibliográficas necessárias na percepção dos alunos, este item foi o pior avaliado em 2018. No entanto, foi o item que apresentou o maior crescimento percentual, indicando que a biblioteca tem buscado mecanismos para suprir essa necessidade.

Esses achados de pesquisas indicam que a utilização dos resultados do Enade pode ser uma ferramenta valiosa para compreender a realidade do curso e devem ser aproveitados pelos estudantes, professores, instituições e pela sociedade em geral como uma fonte de informação. Esses resultados devem ser aplicados na melhoria dos processos de ensino e aprendizagem, bem como serem utilizados como uma ferramenta de gestão estratégica para embasar a tomada de decisões.

Entre as limitações deste estudo, podem ser citados os dados do ENADE que são predominantemente quantitativos e a necessidade de incorporar mais informações sobre o curso para uma análise mais abrangente e precisa.

Sugerimos como recomendação para pesquisas futuras a integração dos resultados do ENADE com outras formas de avaliação, tais como visitas in loco e avaliações dos docentes pelos discentes. Essa abordagem combinada pode proporcionar uma compreensão mais completa da realidade do curso.

## Referências

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira / Inep. Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes



(Enade). **Relatório de Curso - Universidade Federal da Paraíba - Secretariado Executivo Bilíngue**, Mamanguape: 2022.

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira / Inep. Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (Enade). **Relatório de Curso - Universidade Federal da Paraíba - Secretariado Executivo Bilíngue**, Mamanguape: 2018.

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Universidade Federal da Paraíba. **Projeto Pedagógico do Curso de Secretariado Executivo Bilíngue**. Mamanguape: 2023.

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Universidade Federal da Paraíba. **UFPB em números 2021-2022**. Disponível em: <<https://www.ufpb.br/aci/contents/menu/institucional/ufpb-em-numeros>>. Acesso em: 12 mar. 2024.

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Universidade Federal da Paraíba. **Projeto Pedagógico do Curso de Secretariado Executivo Bilíngue**. Mamanguape: 2006.

DIAS SOBRINHO. **Avaliação: Políticas educacionais e reformas da Educação Superior**. São Paulo: Cortez, 2003.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo Brasileiro de 2022. **Portal IBGE Educa - Conheça o Brasil: População cor ou raça**. Disponível em: <[MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. \*\*Fundamentos de Metodologia Científica\*\*. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2022.](https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/18319-cor-ou-raca.html#:~:text=A%20pesquisa%20revelou%20ainda%20que,1%20mil)%20se%20declararam%20amarelas.>. Acesso em: 20 mar. 2024.</p></div><div data-bbox=)



## ALÉM DOS LIMITES TRADICIONAIS: UMA EXPERIÊNCIA MULTIMETODOLÓGICA EM EMPREENDEDORISMO

**Eliane Martins de Paiva**

Universidade Federal da Paraíba, [elianempaiva@gmail.com](mailto:elianempaiva@gmail.com)

**Antonio Gabriel Bezerra**

Universidade Federal da Paraíba, [a.b.gabriel097@gmail.com](mailto:a.b.gabriel097@gmail.com)

**Jonas Alves de Paiva**

Universidade Federal da Paraíba, [jonaspaixa2005@gmail.com](mailto:jonaspaixa2005@gmail.com)

### 1 Introdução

O empreendedorismo é reconhecido como um fenômeno para solucionar exigências econômicas em ambientes em rápida mudança e para o desenvolvimento de países e regiões (Fritsch, 2013; Qian; Àcs; Stough, 2013). É considerado fundamental na geração de riquezas (Schumpeter, 1942) pela capacidade de gerar novos negócios Originais e úteis (Lee; Florida; Àcs, 2004) o que por sua vez, proporciona novas oportunidades para investidores, gera mais postos de trabalhos e permite distribuir a renda mais equitativamente (Da Matta, 2014). Por sua vez, o empreendedor é reconhecido como o agente de mudança no sistema econômico, e, portanto, o mecanismo importante pela disposição em buscar atividades inovadoras (Schumpeter, 1942).

Nesse contexto, a educação empreendedora assume um papel crucial em moldar futuros líderes e inovadores capazes de enfrentar desafios complexos. Reconhecendo essa premissa, a disciplina de empreendedorismo ofertada pelo curso de Administração do campus IV da UFPB (Universidade Federal da Paraíba) buscou transcender os métodos tradicionais de ensino, integrando abordagens diversificadas provenientes de renomados autores no campo. Este relato de experiência visa explorar a aplicação de uma abordagem multimetodológica no ensino de empreendedorismo, destacando como a combinação de diferentes métodos não apenas enriqueceu o processo de aprendizado, mas também promoveu um ambiente de ensino mais dinâmico e interativo.

Inspirados pela pluralidade de perspectivas e pela riqueza de conhecimentos que diferentes metodologias oferecem, este projeto foi desenvolvido com o intuito de integrar teorias e práticas, criando uma tapeçaria que reflete a multifacetada natureza do empreendedorismo. Cada método selecionado invoca uma dimensão única de compreensão e aplicação prática, permitindo aos alunos uma experiência de aprendizado



profundamente engajadora.

Ao longo deste relato, serão explicados os métodos adotados, as razões para sua adoção e como foram implementados na prática. Além disso, segue uma reflexão sobre os principais desafios enfrentados durante a integração dessas metodologias e os aprendizados emergidos deste processo, tanto para os estudantes quanto para o docente. O objetivo é fornecer insights valiosos para educadores e instituições que buscam inovar e enriquecer o ensino de empreendedorismo, contribuindo assim para a formação de empreendedores criativos e adaptáveis.

Essa experiência relatada transcende a simples aplicação de múltiplas metodologias no ensino de empreendedorismo, ela representa um avanço significativo na maneira como pode ser concebida e implementada a educação empreendedora. Integrar diferentes abordagens proporcionou uma oportunidade única para os alunos experimentarem diversas técnicas e a construção de um projeto baseado na natureza multifacetada do próprio empreendedorismo. Esta abordagem ajudou os estudantes a desmistificarem a disciplina de empreendedorismo, vista como predominantemente teórica, porque proporcionou a construção de um projeto eminentemente prático.

Do ponto de vista pedagógico, a experiência demonstrou a viabilidade e os benefícios de uma educação que valoriza a teoria, mas que promoveu um ambiente de aprendizado mais engajador e participativo, onde os alunos puderam desenvolver habilidades críticas como pensamento criativo, resolução de problemas e capacidade de adaptação. Estas são competências essenciais para empreendedores em potencial, destacando assim a relevância prática e imediata da experiência relatada para a formação de futuros líderes empresariais. Ao adotar essa abordagem multimetodológica, os educadores são encorajados a explorar novas formas de ensino, que podem ser mais adaptativas e responsivas às necessidades dos alunos e às demandas do mercado. A experiência relatada serve, portanto, como um modelo inspirador para a inovação pedagógica, sugerindo que a educação empreendedora pode ser significativamente enriquecida pela inclusão de múltiplas vozes e abordagens.

Finalmente, ao documentar e refletir sobre esta experiência, contribuimos para o corpo de conhecimento sobre educação empreendedora, oferecendo insights valiosos para outros educadores e instituições que buscam integrar abordagens inovadoras em suas



práticas de ensino. A partilha desta experiência não só celebra os sucessos alcançados, mas também destaca os desafios enfrentados, fornecendo um guia prático para a implementação de métodos similares em contextos diversos.



## **2 O local e a população participante do grupo**

A realização das aulas da disciplina de empreendedorismo ocorre no Campus IV da Universidade Federal da Paraíba aos alunos que, em geral, estão no sexto período do curso de bacharelado em Administração. A disciplina é ofertada semestralmente e atende a um público de, aproximadamente, 20 alunos.

## **3 As etapas desenvolvidas na disciplina**

O objetivo da disciplina de empreendedorismo é sensibilizar os alunos para a importância da prática empreendedora, introduzindo os princípios básicos do empreendedorismo, da criação e desenvolvimento de um negócio discutindo as diversas fases de um plano de negócios. O ponto focal é fornecer ferramentas auxiliares que culminem na confecção do plano de negócio. Para isso, os alunos precisam reconhecer a prática empreendedora como algo que pode ser aprendido, praticado e desenvolvido. Em todo o processo os alunos desenvolvem as atividades em equipes e participam ativamente da construção desse plano que segue em módulos:

**Módulo I - O processo empreendedor** – esse módulo abarca a discussão teórica em que se discute o papel do empreendedorismo no contexto empresarial, a identificação de oportunidades no ambiente de negócios e o processo empreendedor. Além disso, é desenvolvida uma atividade prática denominada “Praticando os Poderes Empreendedores, alicerçada na metodologia concebida por Dornelas (2018). O propósito é que cada equipe desenvolva um projeto, submetendo-os à observação dos “poderes” preponderantes de cada integrante, acompanhado de uma justificativa fundamentada. Posteriormente, tais capacidades são submetidas à validação por parte do docente. Posteriormente, tais capacidades são seguidas esse poder é validado pelo professor.

A partir da validação dos poderes individuais de cada integrante, a equipe é instada a cumprir uma missão, selecionada dentre um repertório de missões previamente delineadas. Cabe ao grupo a definição da missão a ser empreendida, culminando, após um prazo estipulado, na apresentação do resultado alcançado, acompanhada de uma exposição do processo de realização. O objetivo subjacente é compreender as habilidades empreendedoras de cada membro, bem como na reflexão de sua aplicabilidade prática no desenvolver do projeto da disciplina.



**Módulo II - - Modelando a ideia** – esse módulo tem o objetivo de fomentar nos discentes o desenvolvimento de ideias inovadoras e criativas para a concepção de projetos empreendedores. Nessa etapa, são adotadas as seguintes ferramentas metodológicas:

- a) Funil de ideias – essa abordagem se caracteriza como um método estruturado e meticuloso empregado para gerar e selecionar ideias, visando identificar aquelas mais promissoras e convertê-las em projetos concretos (Nakagawa, 2014). Essa fase representa o estágio inicial do projeto, no qual os alunos são estimulados a selecionar uma ideia para um novo empreendimento, a partir da sua vivência e/ou de uma observação de mercado. Cada aluno, individualmente, preenche o modelo proposto, sendo posteriormente promovida uma discussão em grupo para a apresentação e análise das ideias levantadas.
- b) A análise 360° da oportunidade de negócio – constitui-se como uma ferramenta de avaliação que auxilia na determinação da viabilidade de uma ideia empreendedora (Nakagawa, 2018). Permite priorizar aquela que pode representar uma melhor oportunidade de negócio. Após a apresentação das ideias, por parte dos alunos, as equipes procedem à aplicação do método da análise 360° a cada uma delas. Sob a supervisão e assistência do professor e do monitor da disciplina, as ideias são submetidas a uma validação conjunta, sendo descartadas aquelas que demonstram menor viabilidade empreendedora.
- c) Brainstorming de ideias e Análise 360° de Oportunidades – nessa etapa, cada grupo apresenta as ideias selecionadas a partir da análise 360°. O propósito consiste em propiciar a todos os participantes da disciplina a oportunidade de analisar as ideias apresentadas e oferecer *feedbacks* construtivos com vistas ao aprimoramento das propostas geradas. Esses *feedbacks*, ao serem compartilhados, têm o potencial de fornecer insights valiosos às equipes, contribuindo assim para o refinamento das ideias em questão.
- d) Mapa de Empatia – é uma ferramenta criada como parte da Metodologia Canvas para Modelo de Negócios desenvolvida pela consultoria de Design Thinking Xplane (Osterwalder; Pigneur, 2011; Vianna, 2012). Considerada a mais importante, é essencial na elaboração do perfil do cliente ideal tendo como propósito fundamental a minuciosa descrição da personalidade do cliente, visando



uma compreensão profunda de suas necessidades e desejos (Araújo, 2009; Cândido; Bertotti, 2020; Valdrich; Cândido, 2018; Pereira, 2017). Nessa etapa, os grupos se reúnem para criar a persona que representa melhor os clientes, incentivando a compreensão profunda e empática das perspectivas dos clientes. O objetivo é aproximar o problema que a empresa pretende resolver, analisando aspectos do cliente tais como o que dizem, pensam, fazem, usam, sabem, sentem e sonham.

- e) Canvas da proposta de valor (Value Proposition Canvas) – emerge como uma ferramenta essencial (Pokorná *et al.*, 2015) para tornar explícito como a empresa está criando valor para seus clientes ajudando a projetar produtos e serviços que seus clientes desejam (Osterwalder *et al.*, 2014). Estabelece o ajuste perfeito entre os segmentos de clientes e a proposta de valor (Clark; Osterwalder; Pigneur, 2012). A ferramenta é parte central do Business Model Canvas (BMC) ou Canvas do Modelo de Negócio (Osterwalder; Pigneur, 2010). Nessa etapa, os grupos utilizam as informações obtidas no Mapa de Empatia para estabelecer uma conexão com a proposta de valor do seu projeto. Cada grupo preenche o seu respectivo modelo e, em seguida, faz a apresentação. Os participantes da disciplina são motivados a contribuir com *feedbacks* construtivos, visando oferecer insights valiosos e construtivos para aprimorar o projeto.
- f) Canvas do Modelo de Negócio (Business Model Canvas- BMC) – constitui uma ferramenta essencial para descrever o processo pelo qual uma organização cria, entrega e captura valor (Osterwalder; Pigneur, 2010, 2011). De maneira sucinta, o termo pode ser interpretado como o método pelo qual a empresa gerará receita, definindo seu modelo de negócios e delineando como as diversas áreas e processos de negócio se relacionam para alcançar o objetivo de garantir o funcionamento da empresa e proporcionar valor aos clientes. (Dornelas *et al.*, 2017). Durante essa fase, cada grupo revisita e extrai as informações previamente construídas do Mapa de Empatia e do Canvas da Proposta de Valor, a fim de elaborar o BMC. Utilizando materiais como cartolina, canetas esferográfica e *post-its*, as equipes procedem a elaboração do BMC os quais são dispostos nas paredes para que cada equipe possa avaliar as propostas separadamente. Por meio de um formulário especificamente elaborado para esta finalidade, cada equipe avalia as propostas dos demais grupos. Posteriormente, os formulários são entregues para que as



equipes possam analisar os insights fornecidos e deliberar sobre a incorporação das ideias sugeridas. Em uma etapa subsequente, os grupos elaboram o BMC final e entregam o modelo devidamente digitalizado.

**Módulo III - Plano de Negócios** – neste módulo os grupos se dedicam à elaboração do Plano de Negócios final da disciplina. Em cada aula o professor apresenta e discute as etapas do plano de Negócio. Posteriormente, em encontros subsequentes, as equipes compartilham partes do plano e todas as equipes, juntamente com o professor e o monitor, fornecem avaliações e observações para contribuir com a construção também do Plano. Todas as etapas restantes do Plano de Negócios seguem essa metodologia até que o plano esteja completo. Durante esta fase, há um intercâmbio com um professor de Finanças da UFPB de outro campus que colabora para a fase de viabilidade do plano de negócios.

#### **4 Resultados alcançados**

Os resultados alcançados nesta experiência multimetodológica em empreendedorismo foram significativos e trouxeram impactos em várias frentes. Primeiramente, observou-se um aumento significativo no engajamento dos alunos durante o processo de aprendizado. A combinação dessas diferentes metodologias trouxe uma experiência de aprendizado mais dinâmica e interativa, incentivando os alunos a participarem ativamente das atividades propostas. Isso resultou em uma compreensão mais profunda dos conceitos de empreendedorismo e na aplicação prática desses conhecimentos na elaboração de todos os projetos.

Além disso, ao adotar uma abordagem multimetodológica permitiu aos alunos experienciar diferentes técnicas e ferramentas, ampliando assim seu repertório de habilidades empreendedoras. Desde a identificação de uma ideia de negócio, tanto a partir de sua experiência como do mercado, até a elaboração de um plano de negócios completo, todos os alunos puderam vivenciar todas as etapas do processo empreendedor de forma prática.

Outro importante resultado foi a promoção de uma cultura de colaboração e cocriação entre os alunos. Através das atividades em grupo e das apreciações de todos os trabalhos em todas as suas etapas, eles aprenderam a trabalhar em equipe, compartilhar ideias, aceitar as críticas e resolver problemas de forma colaborativa. Isso não apenas



enriqueceu o processo de aprendizado, mas também preparou os alunos para enfrentarem desafios reais no ambiente empreendedor.

Finalmente, essa experiência demonstrou o potencial transformador de uma abordagem multimetodológica no ensino de empreendedorismo. Ao integrar diferentes metodologias e ferramentas, foi possível proporcionar uma experiência de aprendizado mais completa e enriquecedora, preparando assim os alunos para se tornarem empreendedores criativos, adaptáveis e bem-sucedidos no mercado de trabalho. Esses resultados destacam a importância de inovar e diversificar as práticas de ensino, visando melhorar a qualidade da educação empreendedora e formar profissionais mais capacitados e preparados para os desafios do mundo atual

## **5 Considerações finais**

Neste relato de experiência, denominado "Além dos Limites Tradicionais: Uma Experiência Multimetodológica em Empreendedorismo", foi explorada a integração de diferentes metodologias no ensino de empreendedorismo, com o objetivo de proporcionar aos alunos uma experiência de aprendizado mais dinâmica e interativa. Inicialmente, foi destacada a importância do empreendedorismo na economia e no desenvolvimento regional, ressaltando o papel crucial dos empreendedores como agentes de mudança e inovação. Reconhecendo a necessidade de uma abordagem educacional que vá além dos métodos tradicionais, a disciplina de empreendedorismo da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), do Campus IV transcendeu os limites tradicionais do ensino.

Ao longo do relato, foram apresentadas as etapas desenvolvidas na disciplina, que envolveram desde a discussão teórica sobre o empreendedorismo até a elaboração prática de um Plano de Negócios. Destaque foi dado para a adoção de diferentes metodologias em cada etapa do processo, tais como o uso do Mapa de Empatia, Canvas da Proposta de Valor e Canvas do Modelo de Negócio (BMC), entre outros. Cada metodologia foi cuidadosamente selecionada para proporcionar uma compreensão mais profunda do empreendedorismo e incentivar o pensamento criativo e inovador dos alunos.

A experiência demonstrou que a integração de diferentes abordagens no ensino de empreendedorismo não apenas enriqueceu o processo de aprendizado, mas também promoveu um ambiente de ensino mais engajador e participativo. Os alunos puderam



desenvolver habilidades críticas, como pensamento criativo, resolução de problemas e capacidade de adaptação, essenciais para o empreendedorismo. Além disso, a experiência ressaltou a importância da colaboração entre os alunos e o papel do educador como facilitador do processo de aprendizagem.

Por fim, ao documentar e refletir sobre esta experiência, espera-se contribuir para o avanço do conhecimento sobre educação empreendedora e fornecer insights valiosos para outros educadores e instituições interessadas em adotar abordagens inovadoras em suas práticas de ensino. A partilha desta experiência não só celebra os sucessos alcançados, mas também destaca os desafios enfrentados, oferecendo um guia prático para a implementação de métodos similares em contextos diversos.

## Referências

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Um mapa dos estudos de usuários da informação no Brasil. **Em Questão: Revista da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS**, Porto Alegre, v. 15, n. 1, p. 11-26, 2009.

CÂNDIDO, A. C.; BERTOTTI, P. S. da S. Mapa de Empatia para os Estudos de Usuários da Informação: proposta de abordagem interdisciplinar. **BIBLOS**, v. 33, n. 1, p. 94–111, 2020.

CLARK, T.; OSTERWALDER, PIGNEUR, Y. **Business Model You: A One-Page Method For Reinventing Your Career**. London: Wiley, 2012. 264 p.

DORNELAS, J. **Introdução ao empreendedorismo: desenvolvendo habilidades para fazer acontecer**. São Paulo: Editora empreende, 2018. 148 p.

DORNELAS, J.; BIM, A.; FREITAS, G.; USHIKUBO, R. **Plano de negócios com o modelo Canvas: guia prático de avaliação de ideias de negócio a partir de exemplos**. Rio de Janeiro: LTC, 2016. 226 p.

FRITSCH, M. (2013). New business formation and regional development: a survey and assessment of the evidence. **Entrepreneurship**, v. 9, n. 3, p. 249-364. 2013. DOI 10.1561/0300000043. <http://dx.doi.org/10.1561/0300000043>.

LEE, S. Y.; FLORIDA, R.; ACS, Z. Creativity and entrepreneurship: A regional analysis of new firm formation. **Regional Studies**, v. 38, n. 8, p. 879–891, 2004. DOI 10.1080/0034340042000280910. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/0034340042000280910>.

NAKAGAWA, M. **Plano de negócio: teoria geral**. 2. ed. São Paulo: Manole, 2014. 320



p.

NAKAGAWA, Marcelo. **Análise 360°: ferramenta mostra se sua ideia de negócio é realmente boa**. São Paulo: Editora Globo, 2018. Disponível em:

<https://revistapegn.globo.com/Administracao-de-empresas/noticia/2018/05/analise-360-ferramenta-mostra-se-sua-ideia-de-negocio-e-realmente-boa.html>. Acesso em: 16 abr. 2024.

OSTERWALDER, A.; IGNEUR, Y. **Business Model Generation: Inovação em Modelos de Negócios**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2011. 300 p.

OSTERWALDER, A.; PIGNEUR, Y. **Business Model Generation: A Handbook for Visionaries, Game Changers, and Challengers**. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, 2010. 292 p.

OSTERWALDER, A.; PIGNEUR, Y.; BERNARDA, G., SMITH, A., PAPADAKOS, T. **Value proposition design: how to create products and services customers want**. Wiley, London, 2014. 320p.

PEREIRA, Daniel. **Mapa de Empatia: O que é. O Analista de Modelos de Negócios**. [S.I.], 2017. Disponível em: <https://analistamodelosdenegocios.com.br/mapa-de-empatia-o-que-e/>. Acesso em: 02 abr. 2024.

POKORNÁ, J., PILAŘ, L., T. BALCAROVÁ, T.; SERGEEVA, I. Value Proposition Canvas: Identification of Pains, Gains and Customer Jobs at Farmers' Markets. **AGRIS on-line Papers in Economics and Informatics**, v. 7, n. 4, p. 123 – 130, 2015. DOI: [10.7160/aol.2015.070412](https://doi.org/10.7160/aol.2015.070412). Disponível em <https://online.agris.cz/archive/2015/04/12>. Acesso em 04 abr. 2024.

QIAN, H.; ACS, Z. J.; STOUGH, R. R. Regional systems of entrepreneurship: The nexus of human capital, knowledge and new firm formation. **Journal of Economic Geography**, v. 13, n. 4, p. 559–587, 2013. DOI 10.1093/jeg/lbs009. Disponível em: <https://doi.org/10.1093/jeg/lbs009>. Disponível em <https://academic.oup.com/joeg/article/13/4/559/934325?login=true>. Acesso em 04 abr. 2024.

Schumpeter, J. A. (1942). **Capitalismo, socialismo e democracia**. New York, NY: Harper and Row.

VALDRICH, T.; CÂNDIDO, A. C. Mapa de empatia como proposta de instrumento em estudos de usuários: aplicação realizada na biblioteca pública de santa catarina. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 23, n. 1, p. 107–124, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/62482>. Acesso em: 14 mar. 2024.

VIANNA, M. **Design thinking: inovação em negócios**. Design Thinking, 2012.



## **“A NOSSA VIDA É DE ACORDO COM O NOSSO ESFORÇO”: O EMPREENDEDORISMO COMO UM MECANISMO DE AUTOSSUFICIÊNCIA**

**Silvana Kelly de Moraes da Silva,**  
Universidade Estadual de Campinas -Unicamp, silvanaexecfemme@gmail.com

### **1 Introdução**

Os anos de 2020 e 2021 foram o ápice da pandemia de Covid-19 e das medidas de restrição social no Brasil. Uma dessas medidas foi a recomendação pelo fechamento de espaços como escolas e universidades para evitar aglomerações e a consequente disseminação do vírus. Desse modo, atividades acadêmicas, científicas e até mesmo culturais passaram a ser realizadas no ambiente virtual. No campo do secretariado, houve, naquele período, uma profusão de *lives* realizadas por profissionais de diferentes segmentos da área. Os eventos congregaram um número significativo de participantes em torno da exposição de temas relacionados ao empreendedorismo, a novas tecnologias, a competências profissionais etc.

O tema do empreendedorismo, por exemplo, tem sido amplamente difundido em eventos culturais, grandes feiras de negócios e no ambiente acadêmico. Além disso, tem ganhado espaço nos mais variados meios de comunicação e recentemente o tema recebeu mais atenção entre as pautas governamentais do presidente Lula, que criou uma pasta denominada Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, vinculada ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços. Uma das competências do novo ministério é criar políticas destinadas ao microempreendedorismo e ao microcrédito no país (Brasil, 2023).

No Brasil, as/os chamadas/os “empreendedoras/es” vão desde as trabalhadoras/es que, entusiasmadas/os em ter e ser donas/os de um negócio próprio, decidem empreender, passando pelas pessoas que, sem trabalho, buscam uma forma de ocupação e de geração de renda, mesmo que em atividades precárias, até as/os trabalhadoras/es que fornecem mercadorias ou prestam serviços sem qualquer vínculo empregatício e que, portanto, gerenciam a sua própria força de trabalho. Em tempos de crise do emprego, do trabalho por meio de plataformas e da pejetização<sup>2</sup>, toda/o trabalhadora/or é uma/um possível “empreendedora/or”, seja constituindo um negócio ou como empreendedora/or de si mesmo.

Em meio à expansão do empreendedorismo, as/os profissionais de secretariado também investem em pequenos negócios, sobretudo em novas tendências de mercado no campo do



secretariado ou em áreas que não estão diretamente relacionadas às atividades de secretaria e/ou assessoria, mas nos quais as/os profissionais empregam os conhecimentos adquiridos na formação acadêmica em secretariado. Disciplinas específicas sobre empreendedorismo são inseridas na grade curricular dos cursos com objetivo de incentivar as/os profissionais para as atividades empreendedoras.

Por ser um campo profissional exercido majoritariamente por pessoas do sexo feminino, as mulheres têm investido principalmente em negócios que podem ser realizados virtualmente, como a assessoria e demais atividades de secretaria. O trabalho realizado remotamente já era tendência de mercado entre as secretárias brasileiras, mas ganhou visibilidade durante o período pandêmico. Isso também se acentuou porque, durante esse período, muitas mulheres perderam o emprego e, desse modo, viram na prestação de serviços de forma virtual uma alternativa para obter renda.

A autora deste texto, durante a fase de restrição social, pôde permanecer em casa e acompanhar os eventos de secretariado realizados pela internet, o que a fez refletir criticamente sobre o discurso do empreendedorismo entre os profissionais de secretariado. Além disso, ela percebeu que, entre as/os secretárias/os, há poucas análises que se propõem a pensar o tema do empreendedorismo a partir de uma perspectiva que ultrapasse a visão que quase sempre o considera como uma solução para a questão do desemprego, proporcionando uma “carreira de sucesso”. É legítimo que toda/o secretária/o que planeja empreender e viver do seu próprio negócio almeje o sucesso. Mas será que aquelas/es que, sem trabalho, são levadas/os a buscar estratégias de emprego e renda são, de fato, empreendedoras/res?

A partir dessa observação, em 2022, a autora submeteu um projeto de pesquisa que foi aprovado no processo seletivo para o doutorado em Ciências Sociais na Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), que propôs estudar o empreendedorismo feminino entre as secretárias executivas. Hoje, o projeto ganhou novos contornos e o tema do empreendedorismo é parte das reflexões sobre o trabalho de secretárias.

---

<sup>2</sup> Do ponto de vista formal, a pejetização pode ser definida pela substituição de contratos de assalariamento por contratos entre pessoas jurídicas. Na prática, no entanto, pode significar relações de emprego disfarçadas na medida em que, não obstante o vínculo estabelecido evidenciar as características do assalariamento, a regulação contratual se dá entre empresas (Krein, 2013, p. 13-14 *apud* Colombi *et al.*, 2022).



A abertura de um negócio próprio, seja motivada por uma oportunidade de mercado ou pela necessidade como uma estratégia de emprego e renda, demanda investimento financeiro e estrutural, assim como o gerenciamento pessoal do cotidiano do negócio. Isso resultou no seguinte questionamento: quais são os sentidos que a/o profissional de Secretariado Executivo que empreende atribui ao empreendedorismo? Assim, o objetivo deste trabalho é analisar os sentidos que uma secretária executiva que é proprietária e gerente de um negócio atribui ao empreendedorismo.

Este trabalho está estruturado da seguinte forma: após essa primeira parte em que se justifica o interesse pela temática e se delimita o objetivo da pesquisa, apresenta-se o referencial teórico que subsidia o trabalho. Posteriormente, são apresentados os resultados e as discussões, seguidos das considerações finais do trabalho.

## **2 Referencial teórico**

No Brasil, a partir da década de 1990, com a expansão das políticas de caráter neoliberal e a abertura do país ao capital global, “tonaram-se crescentes as pressões por flexibilização dos mercados de força de trabalho, tida como momento crucial da modernização das relações entre capital, trabalho e Estado na nova ordem produtiva mundial” (Cardoso, 2003, p. 84). O discurso neoliberal se torna proeminente e, assim como em outros países da América do Sul, sua implementação no Brasil seguiu conforme o idealizado (Cardoso, 2003). Segundo Oliveira (2002), desde o governo de Collor, a retirada do Estado da economia fomentou as reformas econômicas e sociais, e condicionou a dinâmica empresarial em meio a um contexto de incerteza e competitividade, que se refletiu nas condições de vida das/os trabalhadoras/es.

Essa agenda, então pautada não somente na competição internacional, mas na privatização de empresas estatais, na reforma gerencialista do Estado, na austeridade fiscal e na desregulamentação da economia, foi vinculada a um discurso de valorização do mercado. As questões que estavam associadas ao Estado, ao público e ao coletivo passaram a ser consideradas responsáveis por todos os problemas da sociedade contemporânea. Desse modo, passaram a ser vistas como intervencionistas, ineficientes e geradoras de desperdícios. Por outro lado, são valorizadas as questões relativas ao comportamento privado, individual, meritocrático e empreendedor (Lima; Oliveira, 2021).

Na lógica empreendedora, os indivíduos são responsabilizados pelo sucesso ou fracasso de suas trajetórias pessoais e profissionais. Portanto, caberia ao Estado apenas a intervenção para garantir as condições mínimas para que a/o empreendedora/or se desenvolva e, com ela/e, a economia do país. Logo, o empreendedorismo tem sido utilizado como discurso central nas



políticas de enfrentamento ao desemprego e à informalidade em uma agenda econômica liberal hegemônica (Oliveira; Castro; Santos, 2017).

Sendo assim, “o mercado toma o lugar do Estado e se torna a instância mediadora que estabelece o valor profissional do indivíduo” (Laval, 2019, p. 78). A/o trabalhadora/or é levada/o a acreditar que sua condição social deriva unicamente do investimento pessoal que é capaz de fazer para sua inserção e manutenção no mercado de trabalho. Expressões como adaptabilidade, “antifragilidade”, resiliência e conectividade compõem o léxico de um novo perfil profissional que se supõe imprescindível frente às mudanças no mundo do trabalho.

Nesse sentido, os espaços de formação educacional e profissional se tornaram o local propício para a disseminação da ideia do empreendedorismo, que prega, sobretudo, valores como a meritocracia e o sucesso resultante de esforços e competências individuais. São ideias às vezes acríicas à realidade socioeconômica vivenciada pelos indivíduos.

Nos cursos de Secretariado, o tema do empreendedorismo foi inserido a partir da resolução que instituiu as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo (DCN), em 2005. Segundo a pesquisa realizada por Moura, Cielo e Schmidt (2011) com 99 Instituições de Ensino Superior (IES) que ofereciam o curso de Secretariado Executivo, 28,28% ofereciam a disciplina de empreendedorismo na integração curricular. Quanto à nomenclatura, 57% das IES pesquisadas nomeiam a disciplina como empreendedorismo. Constatou-se o agrupamento do ensino do empreendedorismo com outros temas, por exemplo, “Gestão Secretarial e empreendedora; Empreendedorismo e Projetos empresariais; gestão estratégica e empreendedorismo; Gestão de negócios e empreendedorismo; Empreendedorismo, cidadania e realidade brasileira; Gestão secretarial, empreendedorismo e sustentabilidade.” (Moura; Cielo; Schmidt, 2011, p. 88).

A partir da inserção do tema do empreendedorismo na grade curricular dos cursos de Secretariado, as/os alunas/os são levadas/os a desenvolver um novo perfil. De acordo com Neco, Soares e Basaglia (2022, p. 100), o perfil atual potencializa tanto a atuação da/o profissional “[. ] nas organizações, quanto permite a [ela]ele explorar novas possibilidades de carreira, principalmente como [empreendedora]empreendedor do seu próprio negócio”. Logo, é possível afirmar que o trabalho por meio do empreendedorismo é uma prática presente no campo do secretariado (Barbosa; Durante, 2013).

De fato, é possível localizar em redes sociais, como o LinkedIn, o Instagram e em canais no YouTube, profissionais de secretariado, a maioria secretárias executivas, que se apresentam como empreendedoras, oferecendo serviços e/ou mercadorias em distintos segmentos de



mercado. Tais empreendedoras fomentam o tema do empreendedorismo e têm contribuído para a sua difusão nos espaços que reúnem acadêmicas/os e profissionais de secretariado.

Essa perspectiva de disciplinas voltadas para o estudo do empreendedorismo é endossada pelo Relatório do Global Entrepreneurship Monitor (GEM), que acrescenta: “as instituições de ensino não podem se limitar a oferecer cadeiras eletivas de empreendedorismo, o tema deve ser tratado como um conteúdo transversal a todas as disciplinas” (Machado, 2010, p. 94). Ainda segundo o relatório, é preciso apresentar o mundo empresarial às/aos estudantes. É possível observar que a inserção do tema do empreendedorismo não está relacionada somente aos cursos que passaram a incorporar disciplinas sobre o tema, mas também às próprias instituições de ensino, que passaram a divulgar internamente eventos nacionais e internacionais promovidos por organizações ou agentes externos a elas.

No entanto, para a/o trabalhadora/or, a opção pelo investimento em algum tipo de negócio nem sempre deriva de oportunidades, mas das dificuldades de inserção no mercado formal de trabalho, em postos adequados à sua formação e com salário digno. Isso leva muitas/os profissionais a depositarem a sua força de trabalho em atividades supostamente empreendedoras como uma forma de geração de renda. Segundo Lima (2010 *apud* Abílio, 2011), a baixa qualificação profissional e a situação de desemprego em que se encontram centenas de trabalhadoras/es, assim como as/os trabalhadoras/es qualificadas/os que passaram de assalariadas/os a prestadoras/es de serviços, tem levado essa mão de obra a buscar estratégias individuais de emprego e renda.

### **3 Metodologia**

Metodologicamente, o estudo é de abordagem qualitativa e utilizou como técnica para a coleta dos dados empíricos a entrevista com roteiro semiestruturado para atender ao objetivo da pesquisa. A entrevista é importante quando se busca mapear práticas, crenças e valores de universos sociais específicos, permitindo uma imersão mais profunda para coletar indícios de como os sujeitos percebem e dão significado a sua realidade (Duarte, 2004). A entrevista com roteiro semiestruturado proporciona, segundo Duarte (2004), um discurso mais ou menos livre, mas que deve atender aos objetivos da pesquisa e fazer sentido ao contexto investigado pela/o pesquisadora/or. À medida que as entrevistas vão sendo realizadas e organizadas, as informações relativas ao objeto de estudo vão surgindo (Duarte, 2002).

Para selecionar as participantes, foram realizadas buscas em redes sociais a fim de encontrar mulheres com formação no curso superior de Secretariado Executivo e proprietárias



de pequenos negócios no estado do Amapá. A escolha por esse estado se deve ao fato de que a pesquisadora é natural do Amapá e atualmente é docente em uma universidade local.

Foram localizadas quatro secretárias executivas que se apresentavam como empreendedoras. Em seguida, foi feito o contato com cada uma delas por meio de suas redes sociais. As quatro retornaram o contato, mas somente uma conseguiu colaborar com a pesquisa. A entrevista ocorreu por meio da plataforma Google Meet conforme dia e o horário combinados com a entrevistada, com duração de cerca de uma hora. A análise do material empírico obtido foi feita em consonância com o referencial teórico e por meio do entrecruzamento das categorias: empreendedorismo, competências profissionais e Secretariado Executivo.

#### **4 Resultados e discussões**

A profissional entrevistada reside no estado do Amapá e tem um negócio próprio no ramo do vestuário (moda infantil e juvenil), inscrita como MEI<sup>3</sup> há pouco mais de três anos. A escolha por esse nicho de mercado foi motivada pelo interesse de acompanhar tendências de moda desde muito jovem. Antes de empreender em um negócio próprio, trabalhava como celetista em uma empresa privada, mas, por questões familiares, decidiu pedir demissão do emprego. Também havia decidido que não retornaria para o mercado formal de trabalho. Lançar-se como empreendedora foi, segundo suas palavras, uma forma de “não perder toda aquela bagagem” (Trecho de entrevista, 2023) de experiências adquiridas, desde a função de secretária até a de gerente, ao longo de 15 anos trabalhando em empresas de diferentes segmentos.

Mesmo não empreendendo no campo do secretariado ou em áreas afins, o que talvez seja mais comumente esperado das/dos secretárias/os que empreendem, o contato com essa empreendedora foi estabelecido pelos seguintes motivos: ela mantém ativa a divulgação do seu negócio nas redes sociais; gerencia um canal no YouTube onde fornece dicas sobre empreendedorismo e sobre negócios no segmento de mercado em que atua; e faz a gestão de um site onde expõe e comercializa as mercadorias. Todas essas ações demandam o envolvimento com o negócio.

Inicialmente, foi perguntado à entrevistada se a formação acadêmica em Secretariado Executivo foi um fator impulsionador para empreender em um negócio próprio. Ela afirmou que sim, pois o curso abrange muitas áreas do conhecimento, o que permite à/ao estudante o

---

<sup>3</sup> Conforme a Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006, que institui o Estatuto Nacional da Micro e da Empresa de Pequeno Porte. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp123.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp123.htm). Acesso em: 26 out. 2023.



desenvolvimento de múltiplas competências profissionais para o assessoramento de executivas/os em qualquer segmento organizacional. Por meio das competências desenvolvidas no curso, além da assessoria, a/o profissional está preparada/o para assumir outros cargos e funções na empresa. Essa formação multidisciplinar constitui o caráter multifuncional e polivalente requeridos da/o secretária/o, como avaliam Schumacher, Portela e Borth (2013).

Ao ser perguntada sobre como vê a iniciativa de profissionais de secretariado em atividades empreendedoras, ela respondeu que “a versatilidade é o que impulsiona. Ser de secretariado é ter vários horizontes, várias práticas. O secretariado é comparado à parte estratégica de uma empresa. Por que estratégica? Porque ele tem que saber tudo que acontece em todas as áreas, [...] por essa extensão de atividades que o secretariado tem, a gente tem a oportunidade de escolher aquilo que a gente quer. Por que muita gente empreende? [...] eu sendo empreendedor[a], eu posso trabalhar com várias áreas [...] eu tenho autonomia [a/o profissional de secretariado], não preciso que alguém me enxergue para eu poder mudar”.

A questão da autonomia é um aspecto que se mostrou presente na fala da entrevistada. Autonomia no sentido de que a/o profissional de Secretariado Executivo tem uma formação que lhe confere saberes de diferentes áreas do conhecimento e a possibilidade de autonomamente empregar sua força de trabalho a partir desses conhecimentos múltiplos. Nesse sentido, os conhecimentos em secretariado não se limitam à “atividade-fim” no contexto organizacional, ou seja, nas atividades de assessoria. Ao contrário, permitem diferentes modos de atuação, seja nas organizações ou fora delas.

A entrevistada, nesse caso, além de ter desenvolvido as competências empreendedoras necessárias ao perfil da/o profissional contemporânea/o (Schumacher; Portela; Borth, 2013; D’Elia, 2009), fez de uma atividade iniciada por meio do empreendedorismo o seu local de trabalho e sua fonte de renda. Embora o seu negócio não esteja diretamente vinculado às atividades de secretaria ou de assessoria, ela emprega todos os conhecimentos adquiridos no curso e em suas experiências profissionais na rotina do seu próprio negócio. Barbosa e Durante (2013) afirmam que a formação em Secretariado Executivo potencializa o desenvolvimento de características intraempreendedoras e empreendedoras, e que ela dá subsídios teóricos e motivacionais para a/o profissional “se firmar como empresário[a] de sucesso”.

Para Neco, Soares e Basaglia (2022), o empreendedorismo pode oportunizar a construção de uma carreira, cujo trabalho se desenvolve por meio da constituição de um negócio próprio. No entanto, a construção dessa “carreira” requer um processo que vai desde a identificação da oportunidade, passando pela abertura do negócio e sua manutenção.



A pergunta seguinte foi se houve planejamento para a abertura do negócio e o porquê da formalização como MEI. Segundo ela, foi feito um planejamento minucioso sobre a viabilidade do negócio no mercado local. Isso foi devido aos cursos que fez junto a uma instituição que apoia empreendedoras/es individuais, o que lhe conferiu segurança e preparo para fazer o investimento. Ao explicar sobre todo esse processo, desde a decisão de empreender até a abertura do negócio, foi possível perceber que a entrevistada tinha clareza dos desafios impostos a uma pessoa que decide investir em um negócio próprio. Portanto, era necessário estar suficientemente preparada para minimizar os riscos e as eventuais perdas financeiras.

Segundo dados do Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, o MEI representa aproximadamente 50% dos negócios ativos no país e “73,6% das empresas abertas no terceiro quadrimestre de 2023. Além das facilidades para formalizar o negócio e enquadramento tributário simplificado, o microempreendedor individual dispõe de medidas simplificadas de acesso a crédito” (Brasil, 2024, p. 13).

A entrevistada expressou o seu ponto de vista sobre a formalização como microempreendedora individual: “o MEI [...], ele sabe do que ele quer, ele conhece os seus problemas, ele é uma classe mais intelectual porque é algo seu. [...] e a gente já é amparado por lei em certas coisas para aquilo que a gente realmente necessita” (Trecho de entrevista, 2023). Infere-se que, para a entrevistada, a atuação como MEI integra um segmento de trabalhadoras/es diferenciado, ou seja, a pessoa que formaliza seu negócio como MEI não é alguém que empreende sem preparo técnico; ao contrário, são pessoas que têm domínio do seu negócio e, portanto, sabem das suas necessidades, dos seus problemas e como solucioná-los. Ser MEI também significa se distinguir de trabalhadoras/es que estão na mais completa informalidade e que “empreendem” apenas como estratégia de renda provisória. Nesses casos, Leite e Melo (2008) argumentam que pessoas excluídas do mercado de trabalho e que tiveram que exercer uma atividade econômica por necessidade, não são empreendedoras, são apenas pessoas necessitadas levadas a se pensarem como empreendedoras e não como trabalhadoras precarizadas. Esse não é o caso da entrevistada.

Parte do desempenho positivo do negócio se expressa quando a interlocutora disse que os rendimentos oriundos dele são suficientes para prover o que considera suas necessidades básicas. Assim, ela não precisa recorrer a outras fontes de renda, pois, como já projetou todo o seu negócio, o trabalho executado é por metas, a fim de atingir o valor projetado para o mês. Afirmou que “hoje aquilo que entra para mim, pagando as minhas dívidas e sobrando para qualquer emergência, para mim é perfeito. Eu vivo com um pouquinho a mais do que o necessário, entendeu? A gente sabe que o comércio, ele oscila, então quando tem um período



que ele bomba, você já se prepara para garantir os outros meses. Então é sempre bom que o empreendedor tenha a sua reserva na conta bancária para suprir aqueles meses que ele não conseguir bater a meta” (Trecho de entrevista, 2023).

Outro ponto importante ressaltado pela entrevistada está no próprio porte do negócio, pois a estrutura permitida para a atuação como MEI possibilita a ela fazer uma melhor gestão do tempo entre o cotidiano de trabalho e a vida pessoal. “Eu poderia trabalhar para me tornar um ME<sup>4</sup>, mas eu não tenho interesse porque minhas metas e minha relação de vida pessoal, eu não quero que seja interferida. Eu prezo muito pela minha qualidade de vida, então eu me encaixo dentro do MEI para que eu possa dar conta da minha vida pessoal, da minha família, do meu descanso, da minha saúde, conciliando com o trabalho” (Trecho de entrevista, 2023). Ou seja, para ela, ter um negócio e gerenciá-lo significa poder usufruir de benefícios como uma melhor “qualidade de vida”, que se expressa no equilíbrio entre a rotina de trabalho e a vida privada. A sensação de falta dessa qualidade é, por exemplo, motivo de insatisfação para muitas/os trabalhadoras/es assalariadas/os, tanto no ambiente de trabalho como fora dele.

Além disso, ela também afirma: “Eu me considero hoje uma vencedora, a nossa vida mesmo é a gente que corre atrás. [...] A nossa vida é de acordo com o nosso esforço” (Trecho de entrevista, 2023). Essa fala vai ao encontro dos discursos dominantes que atribuem aos indivíduos a responsabilidade por sua condição social. Pelo que foi descrito até aqui e pelo trecho supracitado, o caso da entrevistada não é uma exceção enquanto uma empreendedora bem-sucedida, mas também não é a regra. No caso dela, “o discurso do empreendedorismo como panaceia para fruição de melhores condições de trabalho e ascensão social” (Marques *et al.*, 2018, p. 20) faz sentido porque ela possuía recursos técnicos e materiais para investir em um negócio – e continua tendo esses recursos para mantê-lo. Essa não é a realidade de muitas/os trabalhadoras/es, que, sem nenhum recurso técnico e material, iniciam algum tipo de negócio como alternativa imediata para a obtenção de renda ou até mesmo como uma estratégia de sobrevivência.

É válido mencionar que, embora tenha sido realizada apenas uma entrevista, no único contato realizado com as demais profissionais, foi possível obter informalmente “pistas” importantes sobre algumas motivações que levam as secretárias a abrirem pequenos negócios

---

<sup>4</sup> Sigla para Microempresa. Esse formato de Pessoa Jurídica é utilizado por pequenos negócios que faturam até R\$ 360 mil ao ano – limite anual permitido para a categoria. Quanto a impostos e regime de tributação, geralmente MEs são optantes do Simples Nacional, regime cuja carga tributária é reduzida e o recolhimento dos tributos é simplificado, já que o pagamento é feito pelo Documento de Arrecadação do Simples Nacional (DAS). Disponível em: <https://www.contabilizei.com.br/contabilidade-online/diferencas-entre-mei-e-me-entenda-tudo-sobre-o-assunto/>. Acesso em: 23 dez. 2023.



e o porquê da sua descontinuidade. Duas delas têm seus negócios no segmento de mercado da beleza e eles estão em funcionamento há menos de cinco anos. Uma delas contou brevemente que abriu o negócio porque estava desempregada e o salário do cônjuge não era suficiente para prover as despesas da família. Assim, havia a necessidade de outra fonte de renda. No entanto, estava buscando recolocação no mercado formal de trabalho devido à instabilidade financeira. Também estava fazendo um curso técnico na área da saúde, já que as ocupações associadas à área estão em alta no mercado de trabalho. Além disso, no período em que esteve desempregada, prestou algumas provas para concursos públicos.

A terceira secretária executiva comentou que prestou serviços de secretaria de forma virtual pelo período de dois anos, mas que recentemente voltou “a ser CLT”. A CLT sofreu alterações em diversos pontos, por meio da Lei n.º 13.467/2017, conhecida como Reforma Trabalhista. Mesmo com o retrocesso social que tal reforma significou, ter a carteira de trabalho assinada e algum tipo de proteção trabalhista e social, ainda que precária, parece conferir à/ao trabalhadora/or o sentimento de “cidadania salarial” – expressão emprestada dos estudos do sociólogo Ruy Braga (2017), para quem a classe trabalhadora, sobretudo as subalternas, estão cada vez mais distantes da cidadania salarial, ou seja, proteção social com progresso ocupacional.

Os casos dessas duas secretárias executivas deixam entrever que ser uma empreendedora e usufruir de uma carreira de sucesso com retorno financeiro promissor não é tão simples quanto os discursos propagados sugerem. Supõe-se que alguns condicionantes sociais, como a própria questão da renda, interferem na decisão de querer um emprego com vínculo formal, ainda o considerando como uma via importante de assalariamento do trabalho.

## **5 Considerações finais**

O perfil da entrevistada e sua trajetória profissional corroboram o quanto o curso de Secretariado Executivo, por conta de sua multidisciplinaridade, permite à/ao estudante o desenvolvimento de inúmeras competências e habilidades requeridas pelo mercado de trabalho, seja atuando como empregada/o, empregadora/or ou empreendedora/or. O caso trazido pela pesquisa, por meio do relato de uma empreendedora e o contato com outras profissionais proprietárias de pequenos negócios, demonstra que esses empreendimentos são uma alternativa de renda para profissionais de secretariado. Mesmo que tais negócios não estejam relacionados às atividades de secretaria ou assessoria, as secretárias contatadas utilizam os conhecimentos adquiridos no curso de Secretariado Executivo como base para a gestão do negócio.



Certamente não é possível fazer generalizações a partir do relato de apenas uma entrevistada, mesmo porque não se trata do objetivo do trabalho. Na fala da interlocutora, fica evidente que a decisão de empreender foi acertada e que o sucesso do seu negócio decorre de planejamento, investimento, empenho e competência pessoal. Esse sentimento parece estar atrelado à mudança positiva na sua condição financeira e a própria formalização do seu negócio, o que lhe confere outro “status social”, que, portanto, a diferencia e afasta das/os trabalhadoras/es informais e das/os trabalhadoras/es que, em muitos casos, mesmo com algum vínculo empregatício, vivenciam a precarização que atravessa o mundo do trabalho.

A secretária executiva empreendedora atribui sentido ao empreendedorismo quando argumenta sobre a iniciativa exitosa de mudança em sua trajetória profissional ao investir em um negócio em que ela pode empregar os conhecimentos oriundos da sua formação acadêmica e das suas experiências profissionais. Ela também salienta a valorização por parte de sua família e o reconhecimento das/os clientes do negócio que ela gerencia. Além disso, ser uma empreendedora lhe confere condições materiais e simbólicas de autonomia financeira, prestígio e poder para decidir não somente sobre o seu negócio, mas também sobre as demandas familiares.

O relato da entrevistada demonstra um caso bem-sucedido de uma secretária executiva empreendedora. E são esses *cases* de sucesso que são apresentados nos cursos de secretariado e nos eventos que reúnem profissionais da área, como exemplos que reforçam a importância do tema do empreendedorismo. No entanto, é provável que essa realidade de bons resultados e de sucesso não seja a mesma de todas/os as/os secretárias/os executivas/os que empreendem. Portanto, é importante continuar a refletir sobre a relação entre o secretariado e o empreendedorismo para ampliar a compreensão dos seus sentidos entre profissionais da área.

## Referências

- ABÍLIO, L. C. **O make up do trabalho:** uma empresa e milhão de revendedoras de cosméticos. 2011. 307f. Tese (Doutorado em Ciências Sociais) – Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, SP, 2011.
- BARBOSA, S. M. C.; DURANTE, D. G. Secretariado Executivo e empreendedorismo: realidade ou utopia? **Revista de Gestão e Secretariado**, São José dos Pinhais, PR, v. 4, n. 1, p. 56-74, jan./jun. 2013. Disponível em: [https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/143/pdf\\_1](https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/143/pdf_1). Acesso em: 03 set. 2021.
- BRAGA, R. **A rebeldia do precariado:** trabalho e neoliberalismo no Sul global. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2017 (Coleção Mundo do trabalho).
- BRASIL. Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte. Mapa de empresas. **Boletim do 3º Quadrimestre/2023**, Brasília, DF, 2024. Disponível em:



<https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/mapa-de-empresas/boletins/mapa-de-empresas-boletim-3o-quadrimestre-2023.pdf>. Acesso em: 08 maio 2024.

BRASIL. Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte. **Competências**. Brasília, DF, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/memp/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/competencias/competencias>. Acesso em: 20 dez. 2023.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria-Geral. **Lei n. 13.467, de 13 de julho de 2017**. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. Brasília, DF, 2017. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2017/Lei/L13467.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13467.htm). Acesso em: 26 mar. 2024.

CARDOSO, A. M. **A década neoliberal: e a crise dos sindicatos no Brasil**. São Paulo, SP: Boitempo, 2003.

COLOMBI, A. P. F. *et al.* **Panorama do sindicalismo no Brasil 2015-2021**. São Paulo, SP: Fundação Friedrich Ebert, 2022. (*e-book*).

D'ELIA, M. E. S. Empreendedorismo, intraempreendedorismo e empreendedorismo corporativo. In: PORTELA, K. C. A.; SCHUMACHER, A. J. (org.). **Gestão secretarial: o desafio da visão holística**. Cuiabá, MT: Adeptus, 2009. (Coleção Secretarial).

DUARTE, R. Entrevistas em pesquisas qualitativas. **Revista Educar**, Curitiba, PR, n. 24, p. 213-225, 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/er/a/QPr8CLHy4XhdJsChj7YW7jh/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 01 jun. 2023.

DUARTE, R. Pesquisa qualitativa: reflexões sobre o trabalho de campo. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, SP, n. 115, p. 139-154, 2002. Disponível em: <https://publicacoes.fcc.org.br/cp/article/view/571>. Acesso em: 01 jun. 2023.

LAVAL, C. **A escola não é uma empresa: o neoliberalismo em ataque ao ensino público**. Tradução de Mariana Echalar. São Paulo, SP: Boitempo, 2019.

LEITE, E. S.; MELO, N. M. Uma nova noção de empresário: a naturalização do “empreendedor”. **Revista Sociologia e Política**, Curitiba, PR, v. 16, n. 31, p. 35-47, 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rsocp/a/cK9F7FXv9RD7QFhKS3dPFJp/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 07 set. 2023.

LIMA, J. C.; OLIVEIRA, R. V. O empreendedorismo como discurso justificador do trabalho informal e precário. **Contemporânea – Revista de Sociologia da UFSCar**, São Carlos, SP, v. 11, n. 3 p. 905-932, set./dez., 2021. (Dossiê Alternativas Infernais: uma análise sociológica). Disponível em: <https://www.contemporanea.ufscar.br/index.php/contemporanea/article/view/1062/481>. Acesso em: 05 dez. 2023.

MACHADO, J. P. *et al.* **Empreendedorismo no Brasil: 2009**. Curitiba, PR: IBQP, 2010. Disponível em: <https://ibqp.org.br/wp-content/uploads/2016/09/Empreendedorismo-no-Brasil-2009.pdf>. Acesso em: 18 dez. 2023.

MARQUES, L. *et al.* **Informalidade: realidades e possibilidades para o mercado de trabalho brasileiro**. São Paulo, SP: Fundação Perseu Abramo, 2018. Disponível em: <https://fpabramo.org.br/publicacoes/wp-content/uploads/sites/5/2018/08/Informalidade-final.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2024.



MOURA, P. S.; CIELO, I. D.; SCHMIDT, C. M. Formação empreendedora: uma análise nos cursos de secretariado executivo. **Secretariado Executivo em Revista**, Passo Fundo, RS, n. 7, p. 79-91, 2011. Disponível em: <https://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/2328/1482>. Acesso em: 09 set. 2023.

NECO, M. O.; SOARES, J. M. F. S.; BASAGLIA, M. M. Empreendedorismo e secretariado executivo: um estudo de caso da abertura de um empreendimento por uma graduanda em Secretariado Executivo da Universidade do Oeste do Paraná (UNIOESTE). **Revista Expectativa**, Toledo, PR, v. 21, n. 2, p. 91-115, 2022. Disponível em: <https://saber.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/28748/20835>. Acesso em: 20 maio 2023.

OLIVEIRA, A. S.; CASTRO, C. A.; SANTOS, H. S. Trabalho informal e empreendedorismo: faces in (visíveis) da precarização. **RBSD – Revista Brasileira de Sociologia do Direito**, Brasília, DF, v. 4, n. 3, p. 86-105, set./dez. 2017. Disponível em: <https://revista.abrasd.com.br/index.php/rbsd/article/view/124/125>. Acesso em: 06 jul. 2023.

OLIVEIRA, M. A. **Política trabalhista e relações de trabalho no Brasil**: da era Vargas ao governo FHC. 2002. 365f. Tese (Doutorado em Ciências Econômicas) – Instituto de Economia, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, SP, 2002.

SCHUMACHER, A. J.; PORTELA, K. C. A.; BORTH, M. R. **Ferramentas do secretário executivo**. 2. ed. Cuiabá, MT: Dos Autores, 2013.



## **A PRESENÇA DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO PROJETO PEDAGÓGICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**

**Luanna Gutemberg da Silva,**  
Universidade Federal da Paraíba, luannagutemberg@gmail.com  
**Cibelle da Silva Santiago,**  
Universidade Federal da Paraíba, Santiago.cibelle@gmail.com

### **1 Introdução**

Considerando os avanços tecnológicos no cenário mundial, a Inteligência Artificial (IA) tem se projetado como um conjunto de ferramentas e possibilidades com aplicação múltipla e diversa, oferecendo automação para atividades domésticas e organizacionais, podendo impulsionar o crescimento econômico do Brasil. Sobre isso, Carvalho (2021) destaca que I.A. impacta na rotina das pessoas em sua vida doméstica e/ou profissional, porque seu uso se tornou essencial para a realização de várias atividades simultâneas com ferramentas que “[...] compreendem análise de dados tabulares, processamento de imagem, visão computacional” (NEVES, 2020, p.45) que, por meio da ciência e engenharia que produz máquinas inteligentes com o intuito de programar computadores para entender a inteligência e o comportamento humano (Teffé; Affonso, 2019).

Conceitualmente, a I.A. é considerada como “a área que se ocupa de construir artefatos artificiais que apresentam comportamento inteligente” (COZMAN; PLONSKI; NERI, 2021, p. 21,22). Já Gomes (2010) diz que o foco da I.A. estar em fazer com as máquinas apresentem um comportamento inteligente que, para isso, busquem se relacionar com diversas áreas do conhecimento como a psicologia, a biologia, a lógica matemática, a linguística, a engenharia, filosofia, entre outras áreas científicas. Devido ao ser humano ser dotado de múltiplas inteligências, as máquinas com I.A. precisam ser construídas para desempenhar funções complexas, se antecipando aos potenciais desejos que os seres humanos poderão sentir.

Os indivíduos, por sua vez, apresentam desafios para compreender a aplicabilidade e os benefícios da IA, de maneira que é relevante introduzir o conhecimento e o manuseio de diversas ferramentas digitais e inteligentes nos estudantes e professores universitários. No ensino superior, a I.A. tem que ser considerada uma aliada no processo de ensino-aprendizagem, a eficácia e os resultados positivos para potencializar as atividades e otimizar o tempo. Por isso, este estudo pode contribuir para o setor de ensino, pois percebe-se que este necessita compreender que as ferramentas podem e devem ser implementadas em sala de aula, com vistas a contribuir para a formação dos estudantes e contribuir para seu efetivo uso.

Dessa forma, essa pesquisa tem como problemática a utilização da I.A. no processo de ensino-aprendizagem no curso de Secretariado Executivo Bilíngue da Universidade Federal da Paraíba, tendo em vista haver desconhecimento dessas ferramentas por parte de vários discentes e docentes. Conjectura-se que essa falta de conhecimento pode estar associada a diversos fatores, dentre os quais destaca-se a falta de acesso à internet de qualidade, pois, mesmo com o advento da internet 5G que chegou ao Brasil em 06 de julho de 2022 (Governo do Brasil, ANATEL, 2023), muitos municípios sofrem ainda com o acesso básico à internet. Esses municípios, quando estão localizados em áreas rurais, potencializam ainda mais a dificuldade de acesso para a instalação de uma infraestrutura que garanta internet de qualidade (CETIC.br, 2022).

Uma vez que o profissional de secretariado executivo precisa ter domínio sobre as novas tecnologias a serem implementadas no ambiente de trabalho (Pacola, 2003 *apud* Araújo; Silva, 2018, p. 5), torna-se necessário que os professores se atualizem e busquem conhecer e



compreender o impacto positivo e negativo da I.A. nas atividades curriculares e extracurriculares. Desse modo, essa pesquisa aponta como problemática a forma que a I.A. está sendo considerada/abordada no Projeto Pedagógico do curso de Secretariado Executivo Bilíngue da Universidade Federal da Paraíba. Nesse contexto, **questiona-se se no Projeto Pedagógico do curso de Secretariado Executivo Bilíngue consta disciplinas que abordem conteúdos ligados à Inteligência Artificial.**

Como objetivo geral, pretende-se compreender identificar as disciplinas que abordem conteúdos ligados à Inteligência Artificial no Projeto Pedagógico do curso de Secretariado Executivo Bilíngue da Universidade Federal da Paraíba.

## 2 Desafio e Possibilidades sobre o Uso da I.A. na Educação Superior

Em 2022, entre os 68,9 milhões de domicílios com Internet, 14,3% (ou 9,9 milhões) já possuíam algum tipo de dispositivo inteligente que poderia ser acessado pela Internet, como câmeras, caixas de som, lâmpadas, ar-condicionado, geladeiras etc. No setor rural, o percentual foi 6,1% e no urbano, 15,3%, onde a região com menor percentual foi o Nordeste (9,9%). Logo, vê-se que a I.A. já está presente na vida de algumas pessoas, mesmo que sutilmente.

Aliado ao fato de muitos estudantes na graduação não terem acesso à internet banda larga ou de tecnologia 5G, tem-se uma questão subjetiva que perpassa sobre o desinteresse e/ou dificuldades dos professores em se dedicar a compreender e utilizar essas ferramentas nas atividades acadêmicas. Compreende-se que o professor, na maioria das vezes, é responsável por introduzir e propiciar um ambiente experimental, permitindo e estimulando os discentes a usarem tecnologias em seus projetos e estágios, para que se familiarizem com essas ferramentas, antes de chegarem ao mercado de trabalho.

Portanto, como afirmam Duque *et al.*, (2023, p. 6868), “os professores devem ser capacitados para explorar as possibilidades oferecidas pela I.A., considerando as necessidades individuais dos alunos e promovendo a personalização do ensino.” Não somente os estudantes precisam ser estimulados, mas também os docentes, já que as mudanças e adoção de novas tecnologias digitais em sala de aula podem provocar ansiosos, receios e dificuldades.

É compreensível que as novas tecnologias costumam gerar receios e desconfianças sobre seu uso. Só com o tempo e dedicação no manuseio é que as pessoas começam a perder o medo e vão se aprofundando nas funções existentes. Com a Inteligência Artificial não tem sido diferente, de modo que há vários questionamentos sobre seu uso. Quando essa tecnologia é aplicada à educação superior, percebe-se o quanto alguns docentes têm preocupação sobre os desafios a serem enfrentados, entre eles: a falta de habilidades com essas tecnologias ou falta de conhecimento sobre informática básica e isso em alguns casos tem ocasionado a não utilização dessas tecnologias em sala.

Nessa questão, têm-se alunos que, mesmo com acesso a recursos tecnológicos, optam por usar essas ferramentas de forma incorreta ou até mesmo perigosa, encontrando facilidade na produção de textos, traduções, criação de trabalhos acadêmicos, apresentações e outros serviços. Esses são um dos principais motivos por que alguns professores continuam relutantes a adotar a I.A. dentro do seu processo de ensino.

Isto, leva a refletir sobre a defasagem e a desatualização do Projeto Político do Curso (PPC) de Secretariado que, ainda, não tem incluído nas ementas dos componentes curriculares a I.A. aplicada em conteúdos específicos. Este fato também pode ser uma variável que potencializa o desconhecimento dessas tecnologias, tanto pelos estudantes quanto pelos docentes, ampliando o distanciamento no ensino e aprendizagem que forma um profissional de Secretariado sem desenvolver habilidades de inteligência tecnológica. Assim, o estudante chega no mercado de atuação despreparado, sem ter as condições mínimas para acompanhar as organizações que já estão se preparando para absorver a I.A. em vários procedimentos.

Porém, com toda revolução que a I.A. tem proporcionado no mundo, é necessário que o



setor da educação esteja em constante evolução, “identificar e compreender esses desafios é fundamental para desenvolver estratégias eficazes que promovam uma formação docente alinhada com as demandas da sociedade contemporânea” (DUQUE *et al*, 2023, p. 6871).

Sobre isso, pontua-se que a utilização dessas ferramentas nas instituições de ensino tem sido cada vez mais necessária, buscando automação e agilidade, não apenas nas salas de aula, mas também no setor administrativo, como *chatbots* que auxiliam na comunicação de forma mais rápida e precisa “[...] já pode se ver o uso da I.A. sendo amplamente testada nas universidades, principalmente como *chatbots* que podem auxiliar os alunos em diferentes situações, inclusive na matrícula.” (KLOECKNER *et al*, 2023, p.15537), outro exemplo é o *ChatGPT* que pode ser utilizado para resumir textos grandes ou mudar uma linguagem complexa para uma de melhor compreensão. Sobretudo, para fazer uso dessa ferramenta pode auxiliar o aluno, pois ele precisa utilizar o pensamento crítico para formular a pergunta, como afirma Pereira (2023): “Além disso, o uso do *ChatGPT* pode ajudar os alunos a desenvolverem habilidades de comunicação e pensamento crítico, pois eles precisam formular perguntas e explicar suas dúvidas de forma clara e objetiva.” (PEREIRA, 2023, p.71)

O uso dessas e outras ferramentas dependerá de como o aluno está disposto a utilizá-la, de maneira que o uso do *ChatGPT*, por exemplo, “[...] pode ser uma ferramenta valiosa para apoiar o sucesso dos alunos durante seus estudos de graduação e pós-graduação, e contribuir para seu desenvolvimento acadêmico e profissional futuro.” (PEREIRA, 2023, p.71). Portanto, a utilização dessas ferramentas deve ser estimulada pelos docentes, ensinando os alunos a utilizarem de forma ética e responsável, agregando para o ensino e aprendizagem.

A aplicabilidade da Inteligência Artificial no ensino tem se tornado destaque em todo o mundo, devido às diversas vantagens que essa tecnologia propicia, entre elas: personalização do ensino, análise de dados do ensino, feedback imediato, além de conteúdos atrativos.

Com o ensino personalizado o professor consegue atender melhor às necessidades do aluno e contribuir para seu processo de aprendizagem. O ensino personalizado com a ajuda da I.A. ocorre a partir de uma análise de dados gerada por uma plataforma que identifica os comportamentos do estudante, analisando seus pontos fortes e fracos e trabalhando neles com maior precisão (Andrade; Francisco; Menegussi, 2019).

“Com essas informações, as plataformas não só podem se adaptar às necessidades dos estudantes, mas também ajudar o professor a entender o comportamento dos alunos, oferecendo a ele potenciais recomendações de como amenizar ou reduzir as dificuldades encontradas pelos educandos, o que pode evitar a evasão” (ANDRADE; FRANCISCO; MENEGUSSI, 2019, p.8).

Oliveira e Pinto (2023), afirmam que a I.A. pode contribuir significativamente para um ensino eficaz e eficiente por meio da personalização da aprendizagem, melhoria da avaliação, automação de tarefas administrativas, Aprendizagem adaptativa, Análise de dados (Oliveira; Pinto, 2023). Além disso, a I.A. pode contribuir com os docentes na produção de material didático e elaboração de provas e conteúdos a serem apresentados. O método didático que tem ganhado cada vez mais participação nas aulas é o uso de jogos para os alunos aprenderem de forma lúdica e dinâmica. Com isso, pode-se notar as diversas formas que a I.A. pode contribuir no processo de ensino aprendizagem e sua variedade de funções, desde o auxílio ao professor e aluno a questões administrativas.

### 3 Procedimentos Metodológicos

Para alcançar os objetivos estabelecidos, a pesquisa é tipo descritiva e exploratória, sendo a descritiva que “[...] têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”



(GIL, 2002, p. 42). A partir dos dados coletados, serão descritos os fenômenos que perpassam pelos desafios e oportunidades dos discentes e docentes para usar a I.A. nas atividades acadêmicas.

Já o método exploratório, objetiva “[...] proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses” (GIL, 2002, p. 41), o que se faz necessário já que, ainda, não existem registros sobre a aplicabilidade ou a intenção de usar a I.A. no processo de ensino-aprendizagem, no curso de Secretariado Executivo Bilíngue.

A pesquisa também será de cunho documental, já que será analisada a proposta de atualização do Projeto Pedagógico de Secretariado Executivo Bilíngue da UFPB, visando verificar informações nas ementas das disciplinas, que serão ofertadas no currículo, referentes à abordagem de conteúdos sobre a IA.

Na seção seguinte, serão discutidos os desafios e as possibilidades para o ensino e abordagem de ferramentas com inteligência artificial nas disciplinas do curso de Secretariado Executivo Bilíngue. Para tanto, os dados coletados foram analisados sob a análise de conteúdo de Bardin (2010). Primeiro, elencou-se as disciplinas com conteúdo sobre IA, caracterizando entre obrigatórias e optativas, além de organizá-las conforme o período em que serão ofertadas. Em seguida, apresentou-se o conteúdo, exatamente, como está exposto na Resolução Consepe nº 34/2023, relacionando com o departamento que ofertará o componente. Por fim, serão apresentadas possibilidades de ferramentas com Inteligência Artificial para serem usadas nos referidos componentes curriculares.

#### **4 Resultados e Discussões**

Esta seção se propõe a apresentar os componentes, bem como os conteúdos de IA e que estão presentes nas ementas. Aponta-se que diversas tecnologias da IA já vêm sendo aplicadas na educação para realizar tradução, análise e interpretação de textos, voz, ou para ler textos, vídeos, apresentações de slides, de forma resumida, visando facilitar tanto o estudo dos alunos (Vacari, 2021), quanto dos professores.

Com a resolução nº34/2023, que trata do Projeto Pedagógico do Curso de Secretariado Executivo Bilíngue da UFPB, utilizou-se os termos “artificial” e “I.A.” para encontrar as disciplinas que abordem esses conteúdos. Dos 40 componentes obrigatórios ofertados ao curso, 8 possuem a Inteligência Artificial abordada nas ementas. No que se refere aos componentes optativos, encontrou-se o tema em, apenas, 2 componentes, de um total de 40, conforme o quadro 1:



**Quadro 1: Panorama dos Componentes curriculares que abordam a Inteligência Artificial nas ementas.**

PERÍODO	NATUREZA	COMPONENTE	DEPARTAMENTO
1º	Obrigatória	Metodologia Científica para Gêneros Acadêmicos	Departamento de Ciências Sociais Aplicadas
2º	Obrigatória	Assessoria Inteligente e Técnicas Secretariais	Departamento de Ciências Sociais Aplicadas
3º	Obrigatória	Pesquisa Aplicada em Secretariado I	Departamento de Ciências Sociais Aplicadas
4º	Obrigatória	Comunicação Organizacional e Digital	Departamento de Ciências Sociais Aplicadas
5º	Obrigatória	Gestão de Arquivo e Documentação	Departamento de Ciências Sociais Aplicadas
5º	Obrigatória	Estatística Aplicada à Pesquisa	Departamento de Ciências Exatas
6º	Obrigatória	Sistemas de Informação	Departamento de Ciências Sociais Aplicadas
6º	Obrigatória	Cerimonial, Protocolo e Gestão de Eventos	Departamento de Ciências Sociais Aplicadas
-	Optativa	Assessoria Remota e Empreendedorismo Digital	Departamento de Ciências Sociais Aplicadas
-	Optativa	Gestão de Mídias Sociais	Departamento de Ciências Sociais Aplicadas

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Cabe registrar que quatro departamentos ofertam componentes ao curso de Secretariado Executivo Bilíngue da UFPB, sendo: Departamento de Letras, Departamento de Ciências Sociais Aplicadas, Departamento de Ciências Exatas, Departamento de Ciências Sociais. Porém, os componentes com conteúdos ligados à I.A. serão ofertados por, apenas, dois departamentos: Ciências Sociais Aplicadas e Ciências Exatas.

As disciplinas do Departamento de Ciências Sociais Aplicadas foram propostas por professores da área de Secretariado, ou seja, àqueles que possuem a graduação em Secretariado. Aponta-se que são professores que estão atentos à evolução e necessidade mercadológica, de modo que focaram em incluir nos componentes específicos, conteúdos que possuem a capacidade de formar profissionais mais atualizados e contemporâneos para o ambiente de trabalho. Já os componentes ofertados pelo Departamento de Ciências Exatas, além dos professores priorizarem ministrar um conteúdo atual e emergente, disciplinas de informática, estatística aplicada e sistemas de informação são prementes contextos para apresentar aos estudantes as potencialidades do mundo tecnológico digital, trazendo a inteligência artificial para o ensino-aprendizagem.

#### **4.1 Apresentação do conteúdo de I.A nas ementas conforme o período letivo.**

No primeiro período do curso, está o componente “*Metodologia Científica para Gêneros Acadêmicos*” que tem na ementa o conteúdo: Uso da Inteligência Artificial para trabalhos



acadêmicos, conforme apresentado no quadro 2.

Vislumbra-se que o uso da I.A. poderá ser uma grande aliada para os alunos nesse primeiro contato com a escrita acadêmica. O uso de ferramentas de I.A. poderá auxiliar os estudantes na elaboração e correção de trabalhos como: resenhas, resumos, fichamentos, citações, referências bibliográficas e nas normas da ABNT. Se esses alunos desde o primeiro período forem ensinados a utilizar essas ferramentas como aliadas ao seu estudo e desenvolvimento, de forma benéfica e respeitando os procedimentos éticos, poderão ter mais condições de saber o limite entre o que deve e o que não se deve fazer. Com isso, apontamos ser de grande relevância que os estudantes ingressantes sejam habituados a utilizar sistemas e softwares com inteligência artificial, para minimizar o medo e o receio com as plataformas, além de potencializar suas funcionalidades ao longo do curso. Embora, já há registro de que algumas escolas públicas, ou faculdades e universidades proibiram o uso de chatbots de inteligência artificial (I.A.), por exemplo, por temerem que essas tecnologias prejudiquem a aprendizagem e a integridade acadêmica (Nolan, 2023).

**Quadro 2: Ferramentas de I.A. para a disciplina de Metodologia Científica para Gêneros Acadêmicos**

<b>EMENTA</b>
Tipos de conhecimento e a evolução do pensamento científico no contexto ocidental. Pesquisa e sociedade. Universidade como lócus de produção de conhecimento científico e suas relações com a sociedade. Comunicação científica: formas tradicionais, novas formas de comunicação científica e linguagem científica. Bases para currículos digitais. Apresentações científicas em congressos e redes sociais. Vídeo-artigos. Base de dados científicos (repositórios, BDTDs, principais indexadores e bases referenciais) Tipos de trabalhos acadêmicos. Elaboração de resenha, resumo, fichamentos. Normas ABNT: Citações e referências bibliográficas. <b>Uso da Inteligência Artificial para trabalhos acadêmicos.</b>

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Adiante no segundo período, os discentes cursarão o componente “*Assessoria Inteligente e Técnicas Secretariais*”, que prevê o uso da IA, como demonstra o quadro 3. Em 2019, Cordeiro, Barreto e Nunes, já apresentavam o uso de assistentes virtuais como *Google Assistante*, Siri, Bia, Cortana sendo utilizadas por Secretários Executivos, já que são sistemas que processam uma linguagem simples e natural capaz de responder perguntas, fazer recomendações e sugestões sobre temas genéricos.

Além disso, compreende-se que a I.A. poderá ser aplicada na utilização de *Chatbots* para atendimento ao cliente, gerenciamento de reuniões, organização de eventos híbridos ou online, elaboração de documentos em *Word* ou em slides, gerenciamento de agendas eletrônicas, ferramentas de assessoria, se caracterizando como ferramentas que potencializarão os resultados dos secretários executivos. Já durante a graduação, a aplicabilidade dessas ferramentas em sala auxiliará os estudantes a compreenderem o funcionamento, além de explorar a criatividade para adaptar suas funções à execução das atividades acadêmicas. Em sequência, poderão estar mais confortáveis, adaptados e habilidosos para utilizarem no ambiente organizacional.



**Quadro 3: Ferramentas de I.A. para o componente curricular de Assessoria Inteligente e Técnicas Secretariais**

<b>EMENTA</b>
Tecnologia em serviços; Métodos de Organização do trabalho e produtividade. Atendimento ao público telefônico, digital e presencial. Gerenciamento de Agenda física e virtual. Técnicas de Follow up. Organização de viagens. Gerenciamento de reuniões físicas e virtuais. Assessoria de Comunicação Institucional. Práticas de Sustentabilidade Ambiental. Assessoria inteligente: Linguagem corporal nos negócios. Comportamentos coletivos e interpessoais. Netiqueta: ética e etiqueta em ambientes virtuais e redes sociais. Inteligência Emocional. Conflito e negociação. Ferramentas para Assessoria Remota. Administração do tempo. Estudos de caso e cases de sucesso dos profissionais de Secretariado. <b>Uso da Inteligência Artificial nas atividades de Secretariado.</b> Realização de visitas técnicas e culturais. Atividades de extensão conforme resolução própria do curso.

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

No terceiro período, encontrou-se o componente “*Pesquisa Aplicada ao Secretariado I*”, que possui em sua ementa o uso de Inteligência Artificial à pesquisa científica. Considerando que “As ferramentas de I.A. já estão sendo utilizadas em publicações acadêmicas, por exemplo, em verificações previstas à avaliação por pares (qualidade do idioma, confirmação de que uma submissão está dentro do escopo do periódico etc.)” (SPINAK, 2023), compreende-se a relevância de incluir este tema ao componente curricular. Todavia, há editoriais publicados em periódicos de credibilidade científica como é o caso da Revista *Nature*, que discute as questões éticas que apontam para ferramentas como ChatGPT serem considerados coautor, ou por conta do plágio, transparência e responsabilidade (Nature, 2023). Com isso, infere-se que o caminho ideal é abordar e discutir os prós e contra das ferramentas que estão disponíveis para auxílio na elaboração de pesquisas científicas e, não, se esquivar de conhecer para ensinar os dilemas e as possibilidades da I.A. Com o conteúdo da I.A. no componente de Pesquisa Aplicada ao Secretariado, vislumbra-se que ela poderá ser utilizada para auxiliar na coleta e análise dos dados, além de contribuir na correção de textos, normas da ABNT e referências bibliográficas.

**Quadro 4: Ferramentas de I.A. para o componente curricular de Pesquisa Aplicada em Secretariado I**

<b>EMENTA</b>
A pesquisa científica. A pesquisa científica na Universidade e o processo de iniciação científica na Graduação. O contexto da pesquisa no Campo do Secretariado no Brasil. Abordagens teóricas, metodológicas e tipos de pesquisa. Instrumentos de pesquisa utilizados para a coleta de dados teóricos e empíricos. Técnicas para análise e discussão dos dados. Estrutura de um trabalho de pesquisa: elementos introdutórios, referencial teórico, aspectos metodológicos e apresentação de resultados. Gerenciadores de referências bibliográficas. <b>O uso da Inteligência Artificial à pesquisa científica.</b> Elaboração de um Projeto de artigo científico ou resumo expandido.

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

No quarto período do curso, tem-se o componente curricular “Comunicação Organizacional e Digital”, que abordará o Uso da Inteligência Artificial no processo comunicacional. Neste componente, os estudantes serão introduzidos a diversas formas de comunicação que ocorrem nas organizações, além de focar na comunicação em ambientes digitais. Sobre isso, Blikstein et. al. (2023) apontam o uso da Inteligência Artificial para monitorar as redes sociais digitais, segmentar para impulsionar mensagens de publicidade e



relações públicas, bem como auxiliar na identificação de comunidades com interesses semelhantes, e criar conteúdo relevante para essas audiências específicas, entre outras possibilidades. A atuação em Secretariado Executivo exige uma formação que dê condições para os profissionais explorarem diversas modalidades e características da Comunicação Organizacional e Digital, como: “[...] melhorar os serviços de tradução automática, permitindo que as organizações se comuniquem efetivamente com parceiros em diferentes idiomas e regiões. Sintetizar conteúdo como resumos de notícias e as principais atualizações de produtos e serviços. Analisar dados e *insights*, identificar tendências e padrões para embasar as estratégias de comunicação e as pautas de interesse da mídia tradicional, comentários e engajamentos da audiência.” (CRUZ, 2023, p. 40), entre outros.

**Quadro 5: Ferramentas de I.A. para o componente curricular de Comunicação Organizacional e Digital**

<b>EMENTA</b>
Conceito de comunicação. Os meios de comunicação de massa e o mundo empresarial. O processo de comunicação na empresa: noções gerais. Funções da Comunicação Organizacional e Digital: comunicação interna e externa, construção da imagem, identidade e reputação. Comunicação Integrada nas organizações. Noção de comunicação estratégica e técnicas de comunicação (comunicação verbal, escrita, não-verbal). Estratégias de comunicação para o gerenciamento de Crises. Comunicação no mundo virtual e bases para currículo digital. Análise de notícias do mundo empresarial e de propagandas. Fake News. Atuação do profissional de secretariado no gerenciamento de informações. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) (Lei Nº 13.709/2018). <b>Uso da Inteligência Artificial no processo comunicacional.</b> Realização de Visitas técnicas e culturais. Atividades de extensão conforme resolução própria do curso

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Já no quinto período, o componente curricular “*Gestão de Arquivo e Documentação*” foca no uso da I.A. na Gestão Eletrônica de Documentos, em que ferramentas de arquivamento e gerenciamento de compartilhamento podem ser utilizadas. Todavia, é necessário ter atenção à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), pois alguns documentos possuem características que exigem um tratamento diferenciado por questões éticas, de sigilo, de segurança etc. Ensinar os alunos sobre ferramentas que automatizam tarefas repetitivas e manuais na gestão de documentos, como renomear arquivos, atribuir *tags*, organizar pastas e executar fluxos de trabalho. A aplicação de I.A. deve possibilitar a identificação de padrões, no sentido de identificar, categorizar e interpretar os documentos tratados, de maneira que é relevante que os estudantes sejam introduzidos a tais conteúdos desde a formação profissional.

**Quadro 6: Ferramentas de I.A. para o componente curricular de Gestão de Arquivo e Documentação**

<b>EMENTA</b>
Contexto histórico e origem dos arquivos. Conceitos, função e finalidade do arquivo. Legislação arquivística. Tipos de arquivos. Gestão de Arquivos. Sistemas e métodos de arquivamento. Atividades de arquivos corrente, intermediário e permanente. Materiais de arquivo. Rotinas de protocolo. A documentação e a informação nas organizações. Classificação dos Documentos. Gestão de documentos de arquivo. Gestão Eletrônica de Documentos. Preservação de documentos. O papel do Secretário Executivo na gestão de arquivos e documentos. <b>Uso da Inteligência Artificial para GED.</b> Realização de Visitas técnicas e culturais. Atividades de extensão conforme resolução própria do curso.

Fonte: Elaborado pela autora (2023)



Adiante, o componente de “*Estatística Aplicada à Pesquisa*” que também está no quinto período do curso, e buscará ensinar a análise de dados quanti-qualitativos com o auxílio da Inteligência Artificial, visando otimizar o tempo na análise e ampliar a percepção e interpretação por parte dos pesquisadores. Como exemplo, poderá ser utilizado o software MXQDA para auxiliá-lo na análise de todos os tipos de dados não estruturados, tais como análise de conteúdo, entrevistas, discursos, grupos focais, arquivos de áudio/vídeo/imagem. Aprender a usar I.A na coleta e análise de dados estatísticos, contribuirá para o estudante utilizar tais ferramentas no ambiente organizacional, visando apoiá-lo na tomada de decisão mais inteligente, na detecção de fraudes e anomalias existentes em relatórios, além de otimizar processos e melhorar a eficiência operacional.

**Quadro 7: Ferramentas de I.A. para o componente curricular de Estatística Aplicada à Pesquisa**

<b>EMENTA</b>
Conhecimento e Informação sobre Banco de Dados. Distribuição de Frequências, Construção, Leitura e Interpretação de Tabelas e Gráficos. Medidas de Posição e Dispersão. Noções de Probabilidade. Noções de Amostragem. Construção de questionários, <i>dashboard</i> e análise de dados com <i>softwares</i> estatísticos. <b>Introdução à análise quanti-qualitativa de dados com o uso da Inteligência Artificial.</b>

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Para o componente curricular “*Sistemas de Informação*”, que possui em sua ementa o uso da IA, é uma disciplina do sexto período do curso, na qual os alunos terão acesso aos fundamentos e histórico da criação da I.A. A partir disso, poderão ser introduzidos ao uso de diversas ferramentas de I.A com múltiplas funcionalidades, visando apresentar um panorama de possibilidades para os discentes buscarem as formas de aplicá-lo, seja nas demais disciplinas ou nos processos organizacionais. Ainda na graduação, os discentes poderão recorrer a alguns softwares de I.A, propostas a partir desse componente curricular, como o Gemini que auxilia os alunos nas dúvidas, estimulando o desenvolvimento do senso crítico por meio explicações à ferramenta da sua dúvida, a fim de que ela o auxilie na compreensão do conteúdo.

**Quadro 8: Ferramentas de I.A. para a disciplina de Sistemas de Informação**

<b>EMENTA</b>
Evolução dos Computadores. Tecnologia da Informação. Hardware e software. Internet, Intranet e Extranet. Dispositivos de entrada, saída, processamento e armazenamento. Dados e Informação. Introdução a Sistemas de Informação. Classificação dos Sistemas de Informação. SPT - Sistema de processamento transacional. SIG - Sistema de informação gerencial. SAD - Sistema de apoio a decisão. SE - Sistemas especialistas. I.A. - <b>Inteligência artificial.</b> ERP - Enterprise resource planning. CRM - Customer relationship management. GED - Gestão eletrônica de documentos. Maior controle na guarda e manuseio de documentos. Workflow - Melhor acompanhamento do fluxo dos documentos. Acesso remoto aos documentos. Possibilita a otimização do espaço físico. Documento virtual e políticas de responsabilidade ambiental. Baixo custo de manutenção das instalações. Necessidade de pouco espaço físico para alocação dos arquivos. Governança da tecnologia da informação. Segurança da Informação e realização de backups. Novos usos da TI nas organizações

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Ainda no sexto período do curso, os estudantes cursarão o componente “*Cerimonial Protocolo e Gestão de Eventos*”, o qual a ementa aponta para o Uso da Inteligência Artificial na gestão de eventos, conforme o quadro 9. Atualmente, há uma variedade de sites que utilizam



a I.A. na gestão de eventos como: *Software* que reproduzem o evento e toda sua estrutura numa dimensão 3D, de forma realista; plataformas com recursos de I.A. que promovem eventos remotos com inúmeros recursos tecnológicos, causando uma imersão ao público, criando uma experiência única e inesquecível. Diversas tecnologias podem ser utilizadas nos eventos que são promovidos, inclusive, no âmbito acadêmico, tendo em vista a expansão que essa nova tecnologia tem tido alcançando diversos setores. Portanto, os alunos devem conhecer e estar preparados para lidar com essas tecnologias quando forem inseridos no mercado de trabalho que está cada vez mais competitivo e buscando inovação.

#### Quadro 9: Ferramentas de I.A. para a disciplina de Cerimonial, Protocolo e Gestão de Eventos

EMENTA
Cerimonial: Ordem de precedência. Símbolos nacionais. Organização de cerimoniais em organizações públicas e privadas. Eventos: Etapas de um evento. Prática de organização de diversos tipos de eventos presenciais ou remotos. Mercado de eventos. Projeto de eventos. Comunicação e Marketing para eventos. Estratégias de negociação para captação de recursos. Sustentabilidade ambiental na organização de eventos. <b>Uso da Inteligência Artificial para a gestão de eventos.</b> Realização de Visitas técnicas e culturais. Atividades de extensão conforme resolução própria do curso.

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

O componente optativo “*Assessoria Remota e Empreendedorismo Digital*”, possui em sua ementa o uso da I.A. o conteúdo Uso da Inteligência Artificial na prestação de serviços remotos, como pode ser visto no quadro 10. Aqui, percebe-se o uso da I.A em questões específicas na prestação de serviços remotos. Sobre os tipos de serviços remotos, Paes e Santiago (2020) elencaram alguns a partir de uma pesquisa de campo. Assim, essa disciplina poderá repensar tais serviços sob a luz das tecnologias e I.A. disponíveis para auxiliar e automatizar o serviço dos profissionais. Além disso, registra-se que ferramentas de I.A. têm sido utilizadas nas atividades remotas como reuniões online, agendamento de viagens e gestão de tempo, entre outras. *Softwares* como Gemini podem ser sincronizados com a agenda, calendário, assistente de voz, *Gmail* e outros produtos da Google, otimizando tempo e recursos.

Outrossim, têm-se assistentes virtuais como Cortana, Alexa e Siri que respondem perguntas em diversos idiomas, executam tarefas em diversos aparelhos e possuem uma excelente comunicação. Logo, conhecer essas ferramentas e saber utilizá-las tem sido uma exigência do mercado de trabalho, de modo que é necessário desenvolver habilidades e competências para se manter empregável pelo mercado de trabalho. Com isso, ratifica-se a importância do ambiente acadêmico universitário para ensinar os alunos a utilizarem e conhecerem cada vez melhor as mais variadas tecnologias com I.A.

#### Quadro 10: Ferramentas de I.A. para o componente curricular Assessoria Remota e Empreendedorismo Digital

EMENTA
Empreendedorismo e Economia Criativa. Conceitos e aplicações de negócios eletrônicos ( <i>eBusiness</i> ) em diferentes tipos de organizações; Comércio Eletrônico: Tendências e perspectivas. Técnicas de Vendas em Ambientes Virtuais. Gestão de Lojas Virtuais. Ferramentas, softwares de gestão e produção de conteúdo para plataformas digitais. Tipos de serviços prestados no Assessoramento remoto. Técnicas de assessoria virtual. Estudos de casos. <b>Uso da Inteligência Artificial na prestação de serviços remotos.</b>

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Continuando nos componentes optativos, o quadro 11 apresenta a disciplina “*Gestão de*



*Mídias Sociais*” que possui na sua ementa o conteúdo de “o uso da Inteligência Artificial”, indicando ser possível o uso de diversas ferramentas para gerir várias mídias sociais. De maneira automatizada e inteligente, algumas ferramentas foram programadas para analisar métricas de engajamento das redes sociais, bem como auxiliar na criação de imagens e textos. Identificar o padrão de comportamento dos usuários é uma das funções da I.A. que integram algumas mídias sociais, visando auxiliar na tomada de decisões, mas com otimização do tempo, criatividade e redução de custos.

Nessa questão, Oliveira (2021) infere que a I.A. deve ser utilizada no monitoramento de redes sociais na execução do trabalho operacional, deste modo otimizando tempo que poderá ser utilizado em uma análise mais profunda dos dados coletados e que necessite de tomada de decisões humanas.

#### **Quadro 11: Ferramentas de I.A. para o componente curricular de Gestão de Mídias Sociais**

<b>EMENTA</b>
O que são mídias sociais; tipos de mídias sociais; mídias sociais para negócios; indicadores e métricas das principais mídias sociais vigentes; criação de conteúdo para mídias sociais; Softwares e Aplicativos para criar ou editar conteúdos em textos, imagens, vídeos e áudios; Imagem e reputação em tempos de mídias digitais; Escrita digital e <i>Webwriting</i> ; Ferramentas de Monitoramento e Mensuração para mídias sociais. Atividades práticas para criar, gerenciar e monitorar uma mídia social. <b>Uso da Inteligência Artificial.</b>

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Após esta breve análise sobre como a I.A. está posta no Projeto Pedagógico do Curso de Secretariado Executivo Bilíngue, da Universidade Federal da Paraíba, percebe-se que em alguns componentes, a inserção da I.A. nas ementas ocorre de forma específica, para direcionar o ensino-aprendizagem sobre o uso em determinadas situações.

## **5 Considerações Finais**

A investigação documental alcançou o objetivo desta pesquisa, já que foram identificadas as disciplinas do Projeto Pedagógico de Secretariado Executivo Bilíngue, da Universidade Federal da Paraíba, que possuem conteúdos ligados à Inteligência Artificial. Em termos quantitativos, têm-se um total de 8 disciplinas obrigatórias, de um universo de 40, e 2 disciplinas optativas de um universo de 40.

Qualitativamente, identificaram-se os componentes que abordam nas ementas a Inteligência Artificial, a saber: Metodologia Científica para Gêneros Acadêmicos; Assessoria Inteligente e Técnicas Secretariais; Pesquisa Aplicada em Secretariado I; Comunicação Organizacional e Digital; Gestão de Arquivo e Documentação; Estatística Aplicada à Pesquisa; Sistemas de Informação; Cerimonial, Protocolo e Gestão de Eventos; Assessoria Remota e Empreendedorismo Digital; Gestão de Mídias Sociais. Tais componentes curriculares são ofertados no decorrer do curso, especificamente do primeiro ao sexto período. Com a discussão dos dados coletados, é possível compreender que os estudantes serão introduzidos a várias formas de utilização das ferramentas de I.A., as quais podem ser usadas durante a trajetória acadêmica ou na carreira profissional. É interessante dizer que ser contra as possibilidades e limites da I.A. no ambiente acadêmico, não quer dizer que elas não serão utilizadas. Porém, incluí-las como ementa do conteúdo programático, é uma maneira de introduzir a temática para ensinar aos estudantes os aspectos positivos, bem como as questões éticas e limitantes das ferramentas.



Além disso, elencar as disciplinas que possuem conteúdos de I.A e fazer uma discussão de algumas possibilidades sobre o seu uso, é uma proposta desta pesquisa para contribuir com os docentes que, ainda, estejam buscando entender e como utilizá-las em sala de aula. Por ser uma pesquisa pioneira no âmbito do curso de Secretariado Executivo Bilíngue da UFPB, compreende-se que o tema da I.A ainda tem muito o que ser explorado, seja na perspectiva do docente, dos estudantes, seja pelos gestores do curso.

Considerando que o PPC analisado é do ano de 2024 e que nenhuma turma teve a oportunidade de cursar as disciplinas com conteúdos de I.A., sugere-se como agenda futura a realização de investigações de campo com professores e estudantes, objetivando relatar suas experiências em sala de aula com a adoção de ferramentas com I.A, bem como elencar as possibilidades e os desafios no contexto acadêmico-universitário.

## Referências

ANDRADE, J.; FRANCISCO, A.; MENEGUSSI, R. A influência da inteligência artificial na educação. 2019. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**. 2019.

Disponível em:

<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/wp-content/uploads/2019/07/influencia-da-inteligencia.pdf> . Acesso em: 27 nov. 2023.

ARAÚJO, D.; SILVA, V. **O Profissional de Secretariado e o uso das Tecnologias de Comunicação e Informação nas Organizações**. 2018. Semana Acadêmica

Revista Científica. Disponível em:

[https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/danilo\\_artigo\\_formatado.pdf](https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/danilo_artigo_formatado.pdf) . Acesso em: 19 nov. 2023.

BLIKSTEIN, I.; FERNANDES, M.; COUTINHO, M. A inteligência artificial na comunicação corporativa. **GV-EXECUTIVO**, v. 22, n. 2, 15 jun. 2023. BRASIL.

**Agência Nacional de Telecomunicações [ANATEL]**. Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações, 2023. Disponível em:

<https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/noticias/5g-completa-um-ano-de-implantacao-no-brasil#:~:text=O%205G%20standalone%2C%20que%20%C3%A9,que%20incluem%20todas%20as%20capitais>. Acesso em: 13 de nov. 2023.

CARVALHO, A. **Inteligência Artificial: riscos, benefícios e uso responsável**. 2021.

Universidade de São Paulo, Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação, São Carlos, São Paulo, Brasil. Disponível em:

<https://www.revistas.usp.br/eav/article/view/185020/171203#info> . Acesso em: 9 nov. 2023.

CENTRO DE ESTUDOS SOBRE AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO - CETIC.br. Classes C, D e impulsionam crescimento da conectividade à internet nos lares brasileiros, mostra TIC Domicílios 2023. 2023. Disponível em:

<https://www.cgi.br/noticia/releases/classes-c-e-de-impulsionam-crescimento-da-conectividade-a-internet-nos-lares-brasileiros-mostra-tic-domicilios-2023/>. Acesso em: 20 nov. 2023.

COZMAN, F.; PLONSKI, G.; NERI, H. **Inteligência Artificial: Avanços e Tendências**. São Paulo: Instituto de Estudos Avançados, 2021. Disponível em:

<https://www.livrosabertos.sibi.usp.br/portaldelivrosUSP/catalog/download/650/579/2181?inli>



ne=1 . Acesso em: 8 nov. 2023.

CRUZ, A. C. S. Inteligência Artificial e a comunicação nas organizações. ANO XIX. N. 10. OUTUBRO/2023 –NAMID/UFPB

<https://periodicos.ufpb.br/index.php/tematica/article/view/68280/38245> DUQUE, R. *et al.* **Formação de professores e a Inteligência Artificial: desafios e perspectivas.** 2023. **Contribuciones a Las Ciencias Sociales**, São José dos Pinhais, Paraná. 2023.

GIL, A. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 2002. 176 f. Câmara Brasileira do Livro, São Paulo, Brasil. 2002.

GOMES, D. **Inteligência Artificial: Conceitos e Aplicações.** 2010. Revista Olhar Científico – Faculdades Associadas de Ariquemes. 2010. Disponível em:

[https://www.professores.uff.br/screspo/wp-content/uploads/sites/127/2017/09/ia\\_intro.pdf](https://www.professores.uff.br/screspo/wp-content/uploads/sites/127/2017/09/ia_intro.pdf)  
. Acesso em: 25 nov. 2023.

KLOECKNER, F. **Inteligência Artificial nos processos de ensino aprendizagem no ensino superior: uma revisão narrativa.** 2023. **Contribuciones a Las Ciencias Sociales**, São José dos Pinhais, Paraná. 2023. Disponível em:

<https://ojs.revistacontribuciones.com/ojs/index.php/clcs/article/view/1736/1364> . Acesso em: 27 nov. 2023.

NATURE. Ferramentas como ChatGPT ameaçam a ciência transparente; aqui estão nossas regras básicas para seu uso. **Natureza** 613(7945): 612–612, 2023.

NEVES, B. C. Metodologias, ferramentas e aplicações da Inteligência Artificial nas diferentes linhas do combate a Covid-19. **Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação.** 2020. Disponível em:

NOLAN, B. Aqui estão as escolas e faculdades que proibiram o uso do ChatGPT por medo de plágio e desinformação. **Business Insider**, 30 de janeiro de 2023. Disponível em: <https://www.businessinsider.com/chatgpt-schools-colleges-ban-plagiarism-misinformation-education-2023-1> (acessado em 1 de abril de 2023)

OLIVEIRA, K. S. 2021. **Os Benefícios da Inteligência Artificial no Monitoramento de Mídias Sociais.** Revista Ciências Humanas - Educação e Desenvolvimento Humano. v. 14, p. 1-11, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.32813/2179-1120.2021.v14.n1.a623>. Acesso em: 19 mar. 2023.

OLIVEIRA, L.; PINTO, M. **A Inteligência Artificial na Educação - Ameaças e oportunidades para o processo ensino-aprendizagem.** 2023. Licenciatura em Tecnologias e Sistemas de Informação para a Web (LTSIW) do Departamento de Informática. 2023. Disponível em: [https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/22779/1/LIV\\_LinoOliveira\\_2023.pdf](https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/22779/1/LIV_LinoOliveira_2023.pdf)  
. Acesso em: 27 nov. 2023.

PAES, R. V. O.; SANTIAGO, C. S. Assessoramento remoto por meio de escritórios virtuais: uma categorização de serviços prestados. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 11, p. 41-62, 2020

PEREIRA, J. **A Inteligência Artificial e o Processo Educacional: desafios e possibilidades na era do ChatGPT.** Editora: Rubra Cinematográfica. 2023.



TEFFÉ, C. S.; AFFONSO, F. J. M. **A utilização de Inteligência Artificial em decisões empresariais:** notas introdutórias acerca da responsabilidade civil dos administradores.2019. Inteligência artificial e direito: ética, regulação e responsabilidade. São Paulo, Thomson Reuters Brasil, 2019.

VACARI, R. M. Influências das Tecnologias da Inteligência Artificial no ensino. **Estudos Avançados**, 35 (101), 2021.



## **PROFESSOR GESTOR: RELATO DE EXPERIÊNCIA NA COORDENAÇÃO DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO BILÍNGUE DO CCAE/UFPB/CAMPUS IV/LITORALNORTE**

**Daniel César Franklin Chacon**

Universidade Federal da Paraíba, danielchaconadv@hotmail.com

### **1 Introdução**

Docentes, no contexto atual das Instituições de Ensino, cada vez mais se conscientizam do papel social, descobrindo ou redescobrando seu potencial e suas habilidades como gestores, para além do estudo, pesquisa e extensão. Segundo a literatura a gestão universitária, assim como o ensino, a pesquisa e a extensão, vem se tornando uma atividade própria do professor de ensino superior, e quando o docente atua na gestão como “reitor, pró-reitor, diretor de unidade, chefe de departamento, coordenador de curso etc., quer seja temporária ou permanentemente, desempenha um papel específico, o de professor-gestor” (BARBOSA et Cols (2018).

O que nos motivou a relatar essa experiência foi a nossa atuação frente à Coordenação do Curso de Secretariado Executivo Bilíngue, do Centro de Ciências Aplicada e Educação (CCAЕ), da Universidade Federal da Paraíba, Campus IV, Litoral Norte, durante o período de 29 de dezembro de 2022 a 31 de março de 2024.

A problemática se delinea com as dificuldades encontradas, as realizações, os desafios e construções em um ambiente funcional novo que extrapola a visão simplista e arcaica de um docente voltado apenas as atividades de ensino, pesquisa e extensão.

O objetivo geral dessa narração e descrição é compartilhar um pouco desse aprendizado a mais que obtivemos durante o lapso temporal no exercício da função de Coordenador. Especificamente pretendemos relatar alguns momentos dessa trajetória, demonstrando sua importância e destacando os sucessos e obstáculos; também pretendemos exortar os nossos colegas docentes a, sempre que puderem, dar a sua parcela de contribuição à gestão.

### **2 Contextualizando A Experiência**

Como já declinamos na introdução, a experiência vivida frente à Coordenação Curso de Secretariado Executivo Bilíngue, do Centro de Ciências Aplicada e Educação, da Universidade Federal da Paraíba, Campus IV, Litoral Norte, durante o período de 29 de dezembro de 2022 a 31 de março de 2024, contextualiza o que pretendemos.

De acordo com o clássico *‘A Secretária de sucesso’* (PARKER, 1981, p. 14), “uma secretária é a anfitriã do escritório do seu chefe”; por analogia, dizemos que um Coordenador de Curso é um anfitrião e recepcionista dos discentes do curso, sejam eles, ativos, egressos, afastados por trancamentos ou inativos (alguns, em algum momento, pensam em reingressar).

Para desenvolver o seu *mister*, o Coordenador de Curso precisa, ser: gestor, assessor executivo, consultor e, ocasionalmente, ser um empreendedor. Para o exercício de sua função



na Coordenação, o professor gestor precisa contar com algumas ‘forças colaborativas’, tais como:

- a) **Conquistas pretéritas** – nenhum coordenador encontra o curso totalmente formado, estruturado, mas em formação e aprimoramento constante. Esse itinerário começa com a criação do curso (o nosso foi criado e autorizado pelo Conselho Universitário da UFPB – CONSUNI/UFPB, em março de 2006), “direcionado à formação de profissionais bacharéis com competências para promover e participar da melhoria do processo de gestão e desenvolvimento das Organizações Públicas e Privadas”. (PPC, 2006). Com a sua autorização, e com a sustentabilidade engendrada pelos docentes da área de Secretariado Executivo e de áreas afins, o Curso foi se estabelecendo e conquistando seus espaços;
- b) **Instituição forte e inovadora** – o curso, funcionando no CCAE/UFPB, está amparado pelos esforços conjuntos de seus colaboradores nos segmentos internos e externos em que atua. Constituído por uma equipe de trabalho que envolve docentes, discentes, técnicos administrativos em educação (TAEs), pesquisadores da iniciação científica, extensionistas, monitores, colaboradores indiretos (terceirizados de limpeza e segurança), o curso de Secretariado conta com outros segmentos institucionais, a exemplo, do Departamento a quem pertence (Departamento de Ciências Sociais Aplicadas -DCSA), por meio de sua Chefia, do Centro e suas unidades gestoras, envolvendo sua Direção e auxiliares diretos e indiretos, além das comissões internas administrativas e órgãos Colegiados (Colegiado do Curso; Núcleo Docente Estruturante – NDE, comissões diversas e professores pareceristas);
- c) **Sistemas acadêmicos eficazes** – a coordenação do curso, nessa experiência relatada, contou com a eficiência, eficácia e efetividade dos sistemas acadêmicos. Auxiliada constantemente nas demandas presenciais ou on-line (e-mail do curso, redes sociais etc.), a gestão se inova e informatiza seus procedimentos acadêmicos e administrativos pelos sistemas denominados ‘SIGs’ (SIGAA, SIPAC, SIGEventos, SIGRH, SIGEleições, SIGAdm), aprimorando a análise, o planejamento e utilização de modernas tecnologias que auxiliam sobremaneira na execução das demandas e objetivos do Curso;
- d) **Conhecimentos da normatização e de suas competências** – o Coordenador e sua equipe devem estar atentos às normas da UFPB, desde seu Regimento geral até os atos normativos internos e competentes à Coordenação do Curso. Também deve estar informado e atualizado sobre as normas de Direito Administrativo, principalmente aquelas ligadas ao Serviço Público, especificamente atrelados à Educação Superior.
- e) **Conhecimento da estrutura organizacional e administrativa da UFPB** – conhecer o organograma da UFPB, seus órgãos deliberativos e suplementares (CONSUNI, CONSEPE, CONSELHO CURADOR, Reitoria, Procuradoria Jurídica, Pró-reitorias, Núcleos, Comissões, Prefeitura Universitária, STI, INOVA, IDEP, Hospital Universitário, Biblioteca Central, Laboratórios etc.);
- f) **Destaque especial da Vice-Coordenação** – destacamos nessa experiência vivida o papel fundamental, presente, proativo e voluntário da Vice-Coordenação do curso por meio de seu/sua gestor(a). Chamou-nos atenção a forma (diferente de outros



ambientes profissionais onde o papel de ‘Vice’ é apenas, na maioria das vezes, ilustrativo/simbólico) como a Vice-coordenação nos ajudou de maneira responsável, organizada, zelosa e dinâmica no exercício da função; apesar de se tratar de um trabalho voluntário, sem função gratificada pecuniariamente, os resultados positivos obtidos durante o tempo de coordenação, devem-se a colaboração marcante e inteligente da gestora exercente do papel de vice-coordenadora. Fica o registro de gratidão da Coordenação e o apelo para que a administração central possa pensar e repensar formas de gratificar pelos essenciais e primorosos serviços praticados pela Vice-Coordenação.

### 3 Atribuições/Competências Da Coordenação/Coordenadores DeCurso

O Coordenador do Curso é inserido nas chamadas FCC - Função Comissionada de Coordenação de Curso, que são exercidas, exclusivamente, por servidores que desempenhem atividade de coordenação acadêmica de cursos técnicos, tecnológicos, de graduação e de pós-graduação stricto sensu, regularmente instituídos no âmbito das instituições federais de ensino; essa função é gratificada (remunerada), sendo que a função de Vice-coordenação é voluntária.

Como Coordenador, aprendemos que a Coordenação do curso de Secretariado Executivo CCAE/UFPB é regida e regulamentada pela normas e princípios gerais da Administração Pública e pelas normas internas da UFPB. Passamos a demonstrar o aparato normativo que designa e delinea atribuições e competência aos Coordenadores e Vice-Coodenadores do curso:

- a) **No Estatuto da Universidade Federal da Paraíba** - Aprovado pela Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação (Parecer nº 112/2002) e pelo Ministro de Estado da Educação (Portaria nº 3.198 de 21.11.2002, publicada no D.O.U. de 22.11.2002, retificada no D.O.U. de 12.12.2002), o Estatuto, norma máxima da Instituição, foi resultado da aprovação da Resolução CONSUNI. N. 07/2002, em reunião realizada no dia 30 de setembro de 2002, por análise e deliberação do Processo nº 23074.017.413/02-18, e considerando o disposto nos artigos 1º e 13 da Lei nº 10.419, de 9 de abril de 2002. Em relação as atribuições das Coordenações de Curso, assim determina o Estatuto:

- ✓ **Art. 49.** A administração de cada Centro será exercida pelos seguintes órgãos:  
(...) II - executivos: (...) c) **Coordenações de Curso.**

O Capítulo VI do Estatuto, dedica seu artigo 65 às Coordenações de Curso. Vejamos:

- ✓ **Art. 65. Das Coordenações de Cursos - A Coordenação do Curso** é o órgão executivo do Colegiado de Curso e será exercida por um **Coordenador e um Vice-Coodenador**, designados pelo Reitor e indicados pela Direção do Centro, com base em consulta aos segmentos universitários, para um mandato de dois anos, permitida uma única recondução ao mesmo cargo.
- ✓ Os parágrafos do artigo 65 regulamentam: a função de Vice-Coodenador (§ 1º) “O Vice-Coodenador é o substituto eventual do Coordenador, em suas faltas e impedimentos e seu principal colaborador em tarefas de caráter permanente”; o regime de trabalho para o exercício (§ 2º) – a Coordenação e a Vice-Coodenação de Curso serão exercidas “por docentes, cujo regime de trabalho seja de tempo integral ou dedicação exclusiva e suas respectivas atribuições



definidas no Regimento Geral”. Em caso de vacância, dentro de trinta dias será realizada a indicação de substitutos, na forma do disposto no caput deste artigo (§ 3º); e os §§ 4º e 5º, tratando do mandato do Coordenador e do Vice-Coordenador, que será correspondente ao período que faltar para completar o mandato do dirigente substituído, e regulamentação sobre as faltas e impedimentos do Coordenador e do Vice-Coordenador, a Coordenação será exercida pelo membro do Colegiado mais antigo na carreira do magistério da Universidade (§5º); O§ 6º reza que “O Coordenador e o Vice-Coordenador, poderão ser afastados ou destituídos de suas funções pelo Reitor, mediante proposta do Conselho de Centro, aprovada por dois terços de seus membros”.

✓ Ainda de acordo com o Estatuto, em seu artigo 50, IV, são componentes do Conselho de Centro.

- b) **No Regimento Geral da UFPB** – o Regimento Geral dedica a Seção VI às Coordenações de Cursos ditando regras para a atuação dos Coordenadores, tais como o **artigo 31** que determina: “Caberá ao **Coordenador promover** as medidas necessárias à constituição do Colegiado do Curso, na forma deste Regimento”. O **artigo 32**, enumera as competências normativas do Coordenador. **São elas:** a) convocar as reuniões do Colegiado do Curso e exercer sua presidência, cabendo-lhe o direito de voto, inclusive o de qualidade; b) representar o Colegiado junto aos órgãos da Universidade; c) executar e fazer cumprir as deliberações do Colegiado; d) representar o Colegiado no Conselho de Centro; e) cumprir as determinações dos órgãos superiores do Centro e da Universidade; f) superintender os trabalhos da Secretaria da Coordenação; g) comunicar à Diretoria do Centro quaisquer irregularidades e solicitar medidas para corrigi-las; h) aplicar pena disciplinar ao pessoal discente ou propor sua aplicação, na forma deste Regimento; i) manter articulação permanente com os departamentos corresponsáveis pelo Curso; j) propor ao Colegiado alterações do currículo do Curso a serem submetidas ao Conselho do Centro e ao CONSEPE, sucessivamente; l) acompanhar e avaliar a execução curricular; m) elaborar, mediante entendimentos com as chefias departamentais, a oferta de disciplinas para cada período letivo; n) exercer a coordenação da matrícula no âmbito do curso, em articulação com o órgão central de controle acadêmico; o) julgar os pedidos de trancamento de matrícula; p) encaminhar à Diretoria do Centro, as resoluções do Colegiado que dependam de aprovação superior; q) enviar, ao fim de cada período letivo, à Diretoria do Centro, relatório das atividades da Coordenação e do Colegiado; r) exercer outras atribuições que lhe sejam cometidas por este Regimento e em normas complementares do CONSEPE. De acordo com o artigo 33 do Regimento, o Coordenador do Curso é subordinado imediatamente ao Diretor de Centro.
- c) **No Regimento Interno do CCAE** - A RESOLUÇÃO Nº 19/2017 criou o Regimento Interno do Centro de Ciências Aplicadas e Educação da Universidade Federal da Paraíba. A autorização dada pelo CONSUNI DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA, em deliberação do plenário, adotada em reunião ordinária realizada em 31 de agosto de 2017 (Processo nº 23074.079558/2016-25). Pelas normas do Regimento Interno do CCAE, a função das Coordenações/Coordenadores são determinadas pelos seguintes normativos: **Art.**



1º – O Centro de Ciências Aplicadas e Educação da Universidade Federal da Paraíba (CCAEC), criado pela Resolução do CONSUNI 06/2006, de 08 de maio de 2006, integra o sistema de ensino, pesquisa e extensão da Universidade Federal da Paraíba – UFPB como órgão setorial com funções executivas e deliberativas, agrupando Departamentos, **Coordenações de Cursos** de Graduação e de Pós-graduação, órgãos suplementares e outras unidades de apoio didático, científico e administrativo (de acordo com o artigo 6º do Capítulo II do Regimento da UFPB na sua definição de Centro). **Art. 5º** - São órgãos integrantes da estrutura básica do Centro de Ciências Aplicadas e Educação: I) Órgãos Deliberativos a) Conselho de Centro; b) Colegiados Departamentais; c) **Colegiados de Cursos**. II) Órgãos Executivos: a) Diretoria do Centro; b) Chefias de Departamentos; c) **Coordenações dos Cursos de Graduação**; d) Coordenações de Cursos de Pós-Graduação lato sensu; e) Coordenações de Cursos de Pós-Graduação stricto sensu. **Art. 6º** – O Conselho de Centro é órgão deliberativo superior, no âmbito do centro, com composição e atribuições definidas no Estatuto e no Regimento Geral da UFPB com a seguinte composição: a) Diretor do Centro, como presidente; b) Vice-Diretor do Centro, como vice-presidente; c) Chefes de Departamentos do Centro; d) Representante dos Servidores Técnico-administrativos; e) **Coordenadores dos Cursos de Graduação do Centro**; f) Coordenadores de Cursos de Pós-Graduação lato sensu; g) Coordenadores de Cursos de Pós-Graduação stricto sensu; h) Representantes discentes. **Art. 20** – Os **Coordenadores e Vice-Coordenadores** de Cursos de graduação serão designados pelo Reitor, na forma do artigo 65 do Estatuto da UFPB, por indicação do Diretor de Centro de Ciências Aplicadas e Educação, escolhidos a partir de consulta à comunidade acadêmica (Corpo discente, docente e servidor técnico-administrativo) de acordo com a legislação pertinente do Conselho de Centro. **Art. 21** – **Compete ao Coordenador de Curso**, além das atribuições previstas no Estatuto da UFPB e nos artigos 31 e 32 do Regimento Geral da UFPB: I – Despachar os pedidos de certidões, atestados, declarações e outros comprovantes relativos à escolaridade, envolvendo dados e informações existentes nos arquivos da Secretaria do Curso; II – Assessorar a Diretoria de Centro nos assuntos de interesse do Curso, sob o aspecto de Coordenação didática; III – Definir as tarefas de caráter permanente a serem exercidas pelo Vice-Coordenador; IV – Articular a organização dos módulos didático-científicos de natureza intra ou interdepartamental, e coordenar o processo avaliativo destes à estrutura geral do Projeto Político Pedagógico do Curso.

- d) **No Regimento Interno do DCSA** - Art. 8º - São atribuições do Colegiado Departamental: XI - propor, semestralmente, às **Coordenações dos Cursos** atendidos pelo Departamento, os programas das disciplinas sob sua responsabilidade ou suas modificações; XII - indicar, semestralmente, às **Coordenações dos Cursos** atendidos pelo Departamento os professores de cada disciplina.
- e) **Nas Resoluções e Portarias internas do Curso** – a) RESOLUÇÃO CCSEB Nº 03/2010, que estabelece normas de regimento do Colegiado do Curso de Secretariado Executivo Bilíngue, do Centro de Ciências Aplicadas e Educação, da Universidade Federal da Paraíba; b) Resolução CCSEB Nº. 002/2010, que regulamenta o Núcleo Docente Estruturante do Curso de Secretariado Executivo Bilíngue da UFPB.

Essas considerações sobre as atribuições/competências dos coordenadores de curso nos levaram a dar mais importância às normas regimentais da função e com isso empreender um



esforço em conhecer e estudar as normas para poder aplicá-las na consecução dos objetivos da função de Coordenador.

#### **4 Momentos Da Experiência. Sucessos E Obstáculos. Estímulos Aos Colegas Discentes**

Nesta parte do relato, iremos apresentar os momentos vivenciados durante o exercício da função de Coordenador do Curso de Secretariado Executivo Bilíngue, CCAE/UFPB, demonstrando os sucessos e obstáculos, bem como, exortando aos colegas docentes a exercerem as diversas funções de gestão para qual forem convidados.

- a) **Reuniões Administrativas** – I - participamos, como Coordenador de Curso, das Reuniões do Conselho de Centro, na qualidade de membros componentes; II- participamos de fóruns de debates das coordenações de curso; III – organizamos e executamos reuniões, como presidente, dos Colegiados do Curso, a quem submetemos as nossas demandas, ideias e planejamento (O Coordenador não decide nada sozinho, ele precisa do apoio e da autorização do órgão maior de cada curso – os seus Colegiados, em suas reuniões deliberativas); IV - participamos de reuniões do Núcleo Estruturante Docente (NDE), também na condição de presidente, para executar o Projeto Pedagógico do curso, fazendo valer sua concepção e fundamentos; conduzir os trabalhos de reestruturação curricular, para aprovação no Colegiado de Curso, sempre que necessário; V – Participamos, como convidados de reuniões discentes, a exemplo de reuniões do Centro Acadêmico -CA/Renovasec; VI – participamos de reiteradas visitas e reuniões com os gestores de várias Pro Reitorias, principalmente com a PRG – Pró Reitoria de Graduação, com a PROGEP – Pró Reitoria de Gestão de Pessoas, com a PRAPE – Pró Reitoria de Assistência e Promoção ao Estudante; VII – Visita a órgão técnicos como a STI -Superintendência de Tecnologia da Informação, e do Arquivo Central.
- b) **Atendimento aos discentes** – consideramos esse momento como o mais marcante da função de Coordenador. Notamos uma grande carência de informações gerais e específicas sobre variados assuntos da vida acadêmica geral e específica do Curso. Entendemos a nossa participação na coordenação como uma verdadeira missão de orientação e encaminhamento das necessidades discente. Fomos procurados diuturnamente, seja pelos canais oficiais (e-mails do curso, pelo SIGAA) ou pelas redes sociais, dentre elas a que mais usamos para o contato rápido foi o WhatsApp, seja privado ou em grupo. Tivemos demandas de várias espécies, entre as quais destacamos: solicitação de declarações; solicitação de trancamentos parciais e totais; aberturas de processos de colação de grau, de láurea acadêmica, de dilatação de prazo para conclusão de curso, de aproveitamentos e dispensas de disciplinas, de pedidos de quebra de pré requisitos de componentes curriculares, de equivalências, de aproveitamento de conteúdos curriculares flexíveis (Memoriais); processo de Reingresso e até mesmo procedimento disciplinar discente e docente, dentro de suas atribuições e competências. Orientamos e executamos todas essas demandas durante os períodos 2022.1, 2022.2 e 2023.2. Traçamos itinerários e conseguimos vitórias discente em processos que foram ao CONSEPE.
- c) **Atendimento aos pares (Docentes)** – Sempre em contato com os docentes do Curso e de outros Departamentos, procuramos atender e conversar de forma regimental, mas também informalmente, sempre para tentar agregar os valores dessa relação. Atendemos demandas de solicitação de requisições para visitas técnicas, atendemos as diversas solicitações docentes, sempre que houve a necessidade de intermediação e diálogo com



- os demais Departamento e com o Centro. Nesses quinze meses de experiência tivemos apenas um mal-estar com uma professora de outro departamento quando tivemos que solicitar as disciplinas daquela docente, mas, enfim, tudo foi resolvido. Consideramos mais difícil o trato com os nossos pares (colegas docentes) do que com os discentes.
- d) **Técnicos Administrativos** – Foi marcante a nossa passagem pela coordenação, no que diz respeito a presença do servidor Técnico Administrativo. Durante o lapso temporal de 15 meses tivemos a presença de 05 servidores técnicos. As trocas frequentes se deu por pedido de exoneração, substituição temporária, pedidos de remoção externa e interna. Permanecendo, até o momento, o quinto servidor. O trabalho dos servidores técnicos é essencial ao exercício da função de Coordenador, sem eles não daríamos conta das demandas. Nosso relacionamento com todos esses técnicos que para nesse período foi de ajuda mútua, cordialidade e responsabilidade.
- e) **Momentos fortes** – As Colações de Grau, quando nos sentimos gratificados com a felicidade estampada em cada sorriso dos concluintes; os eventos do Curso, como a Feira das Profissões. Tivemos também um evento denominado ForroSec, alusivo às festas juninas, organizado pelo CA com a colaboração da Coordenação. Os projetos de Extensão e de Iniciação Científica também estão presentes nas atividades do Coordenador de Curso e isso ajuda a manter a articulação entre a Coordenação e os discentes colaboradores na melhoria da qualidade do curso.
- f) **Conquistas e desafios** – Uma das conquistas nesta fase foi a organização de um concurso de professor substituto, com a aprovação de mais uma docente qualificada proporcionar a melhoria da oferta do curso; outro momento de conquistas foi, apesar das dificuldades, solicitar e ver homologadas pelos respectivos departamentos, todas as disciplinas obrigatórias ao curso. Na nossa visão continua sendo um desafio a montagem de horários, especificamente, neste contexto atual quando o curso está em transição para adequação ao Novo PPC criado pela Resolução CONSEPE n. 34/2023, que implantou o novo currículo com início no próximo período letivo, o 2024.1. Enfrentamos também alguns desafios de ordem técnica específica por sermos docente de área diferente de secretariado, não obstante esse obstáculo, conseguimos, com a colaboração das colegas docentes da área, exercer o nosso papel. O atual desafio é a execução gradativa do novo Projeto Pedagógico com seus objetivos.

Por fim, concluímos este relato, exortando aos demais colegas docentes que ainda não tiveram essa experiência frente à Coordenação de Curso, ou outro cargo de gestão, que o façam, pois trata-se de um hercúleo e heroico trabalho, onde, de forma autossustentável, auxiliamos a nossa Instituição na realização de suas atividades.

No nosso caso, a experiência serviu para contribuir com a formação do profissional de secretariado que, “no contexto global de hoje é muito dinâmico, concentrado e habilidoso” (BRITO, 2014, p. 27), e para isso, nos esforçamos em ser mais dinâmico, concentrado e habilidoso. Nesta experiência, como diz Zampier (2017, p. 12), “plantamos sementes, regamos e adubamos superando as adversidades e intempéries”. Enfim, aprendemos muito!

## 5 Referências

BARBOSA, M. A. C.; PAIVA, K. C. M. DE .; MENDONÇA, J. R. C. DE. Papel social e competências gerenciais do professor do ensino superior: aproximações entre os construtos e perspectivas de pesquisa. *Organizações & Sociedade*, v. 25, n. 84, p. 100–121, jan. 2018.

BRITO, M. Secretariado intercultural. São Caetano do Sul : Lura, 2014.



PARKER PUBLISHING COMPANY. A secretária de sucesso/ Parker Publishing Company. – São Paulo : Summus,1981

UFPB. Estatuto da Universidade Federal da Paraíba. Disponível em: <https://ufpb.br/sods/contents/menu/estatuto>. Acesso em : 27 mar 2024.

\_\_\_\_\_. Regimento Interno da UFPB. Disponível em: [https://ufpb.br/sods/contents/menu/copy\\_of\\_regimentos/regimento-geral](https://ufpb.br/sods/contents/menu/copy_of_regimentos/regimento-geral). Acesso em: 28 mar 2024.

\_\_\_\_\_. Regimento interno do CCAE/UFPB. Disponível em: <https://www.sead.ufpb.br/dcsa/contents/documentos/regimento-interno-do-ccae.pdf/view>. Acesso em: 30 mar 2024.

\_\_\_\_\_. Regimento Interno do DCSA/CCAЕ/UFPB. Disponível em: <https://www.ccae.ufpb.br/dcsa/contents/documentos/regimento-interno-do-dcsa.pdf>. Acesso em 25 mar 2024.

ZAMPIER, M. B. Secretariado executivo na UFPB: 10 anos construindo identidade intelectual/ Maika Bueque Zampier [et al]. (Orgs.) – Mamanguape: Editoras CCTA, 2017.



## **ADOÇÃO DO MÉTODO DE CASO DE ENSINO NA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL**

**Nahuan Alaff Virgino Soares**

Universidade Federal da Paraíba, nahuan.soares@gmail.com

**Caio Mauricio Guimaraes de Oliveira**

Universidade Federal da Paraíba, mauriciocaio956@gmail.com

**Cleilson Antônio Luciano de Morais**

Universidade Federal da Paraíba, adv.cmorais@gmail.com

### **1 Introdução**

A busca por uma educação profissional de qualidade é um elemento crucial na formação de jovens para o mercado de trabalho, visando não apenas a capacitação técnica, mas também o desenvolvimento de habilidades que promovam um processo emancipatório. Nesse contexto, o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) desempenha um papel fundamental ao oferecer cursos que combinam teoria e prática, alinhados às demandas do setor industrial.

Reflexões de Teixeira e Pauly (2017) destacam a importância de uma educação profissional que favoreça a emancipação dos alunos, contribuindo para diminuir as preocupações dos jovens brasileiros em relação às oportunidades no mercado de trabalho. Essa abordagem busca preservar e melhorar as contribuições da educação profissional, aproximando-a dos níveis técnicos encontrados em países mais desenvolvidos, sem perder de vista o objetivo de formação humana.

O método do caso, conforme discutido por Ikeda, Veludo-de-Oliveira e Campomar (2005), é uma ferramenta pedagógica que visa estimular a reflexão e a tomada de decisão dos alunos. Ao apresentar uma problemática real, oriunda de experiências organizacionais, o caso para ensino promove o desenvolvimento de competências e habilidades nos estudantes, preparando-os para os desafios do mundo do trabalho (Alberton; Silva, 2018).

O SENAI, enquanto entidade privada sem fins lucrativos, está alinhada a esse contexto ao promover a formação profissional dos trabalhadores e cooperar no desenvolvimento de pesquisas tecnológicas de interesse para a indústria. Uma de suas atuações é atender ao Programa Jovem Aprendiz, por meio da Lei Federal nº. 10.097/2000, para fomentar a o preparo e o treinamento de jovens, capacitando-os para o ingresso no mercado de trabalho. De acordo com a Agência Brasil (2024), o programa conta com o apoio de diversas empresas e demais componentes da sociedade. O Programa Jovem Aprendiz é voltado para jovens com idade de 14 a 24 anos e visa possibilitar aos esses jovens a possibilidade de aprendizagem profissional, sendo, para muitos desses jovens, a porta de entrada para o ingresso no mercado formal de trabalho. Ainda segundo a Agência Brasil (2024), O Programa Jovem Aprendiz é uma iniciativa do governo para qualificar jovens para o mercado de



trabalho, atendendo às necessidades das empresas por mão de obra qualificada. Além disso, o programa contribui para o desenvolvimento das regiões, pois muitas empresas contratam esses jovens aprendizes, impulsionando a economia local.

Diante desse contexto, as novas propostas curriculares, conforme discutido por Veiga Sales (2024), visam proporcionar um ensino baseado no desenvolvimento de competências, com foco na resolutividade em nível individual e coletivo, de forma multidisciplinar. Essas abordagens pedagógicas inovadoras têm o potencial de preparar os jovens aprendizes para os desafios dinâmicos do mundo profissional, contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico do país.

Neste contexto, o presente trabalho visa apresentar um relato de experiências de aplicação e uso do método de caso para ensino na educação profissional, sob a percepção do professor condutor. Através dessa perspectiva, pretende-se destacar a eficácia e os desafios encontrados na implementação desse método. Assim, a pergunta norteadora que direciona este estudo é: **Quais os benefícios e desafios na aplicação da adoção do método caso para ensino na educação profissional?** Ao compartilhar as reflexões e insights do docente responsável pela condução do método de caso, busca-se oferecer uma visão holística e enriquecedora sobre os benefícios e as oportunidades proporcionadas por essa abordagem pedagógica.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Educação Profissional

A educação profissional desempenha um papel crucial na formação dos jovens aprendizes, especialmente no contexto do SENAI. Conforme destacado por Teixeira e Pauly (2017), uma educação profissional de qualidade visa não apenas fornecer habilidades técnicas, mas também promover um processo emancipatório dos alunos, reduzindo suas preocupações em relação ao mercado de trabalho. Para atender a essa demanda, as escolas de educação profissional, conforme mencionado por Wittaczik (2008), devem estar alinhadas com as necessidades do mercado, preparando os alunos para lidar tanto com as tecnologias existentes quanto com as inovações emergentes.

Adão e Regel (2013) enfatizam a importância da integração entre sociedade, currículo e processo educativo na formação dos jovens aprendizes. Isso implica não apenas no domínio técnico, mas também no desenvolvimento de habilidades socioemocionais e na capacidade de adaptação a diferentes contextos. Nesse sentido, os professores desempenham um papel fundamental, como



ressaltado por Bresolin, Silva e Freire (2020), ao orientar os alunos e fornecer feedback das experiências, facilitando o processo de aprendizagem e aplicação dos conhecimentos na prática.

Além disso, o trabalho, conforme destacado por Graebin et al. (2019), não apenas oferece oportunidades para o desenvolvimento de habilidades técnicas, mas também contribui para a construção da identidade profissional dos jovens aprendizes. Essa interação social promove não apenas o crescimento pessoal, mas também o profissional.

Por fim, a criação do SENAI, como mencionado por Silva (2010), reflete a preocupação em suprir a demanda por mão de obra qualificada na indústria e evidencia a importância atribuída à formação profissional como um meio para impulsionar o desenvolvimento econômico e social do país. Assim, a educação profissional no contexto do SENAI desempenha um papel fundamental na preparação dos jovens aprendizes para o mercado de trabalho, promovendo não apenas o desenvolvimento de habilidades técnicas, mas também o crescimento pessoal e profissional, em consonância com as demandas do mercado e as necessidades da sociedade.

## **2.2 Casos de ensino**

A abordagem do caso para ensino, como mencionado por Ikeda, Veludo-de-Oliveira e Campomar (2005), busca apresentar uma problemática real que motive a reflexão dos alunos e os leve a tomar decisões para solucionar o problema proposto. Essa metodologia permite não apenas a análise de situações complexas, mas também o fortalecimento das habilidades dos discentes, conforme destacado por Gil (2004) ao defender que o caso de ensino proporciona aos alunos a oportunidade de aplicar habilidades de gestão na prática e desenvolver a capacidade de tomar decisões em situações desafiadoras. Essa abordagem baseia-se em experiências reais de organizações, sejam elas privadas ou públicas, como afirmam Alberton e Silva (2018), e visa desenvolver competências essenciais para a atuação profissional dos estudantes. Ao integrar esse método com a educação profissional, é possível proporcionar aos jovens aprendizes uma experiência significativa que os prepare não apenas para o mercado de trabalho, mas também para os desafios da vida profissional.

Quando o docente quer usar a ferramenta de caso de ensino com os seus discentes, procura-se que os alunos busquem de algum modo, que previamente são abordados em sala de aula, eficientes para chegar a uma ou mais soluções e dessa forma, aprimorar os conhecimentos e gerar domínio sobre o assunto abordado. Valdevino et al (2017, p.5), evidencia que o caso e ensino “apresenta uma situação vivenciada por uma organização, e que a partir daí o discente passa a entender, conhecer as realidades organizacionais e colocar em confronto os ensinamentos adquiridos em sala de aula”.



Roesch (2007), evidencia três objetivos para o caso de ensino que se refere as habilidades, similaridade com o ambiente organizacional e exemplificar o assunto debatido em aula. Pois, essa metodologia auxilia os discentes assimilar a teoria e a pratica (Valdevino et al, 2005). Vale salientar, que o caso para ensino possui algumas características particulares, conforme Roesch e Fernandes (2007), descritas no quadro a seguir.

**Quadro 1:** Características do caso para ensino.

<b>Casos para Ensino</b>	
<b>Tamanho</b>	Geralmente, possui entre 8 e 10 páginas.
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Desenvolver habilidades e atitudes consideradas chaves para o sucesso gerencial.</li><li>- Familiarizar os estudantes com as organizações e seu ambiente.</li><li>- Ilustrar teorias, modelos ou conceitos.</li></ul>
<b>Público-Alvo</b>	Alunos de determinado curso e nível de ensino.
<b>Coleta de dados</b>	A entrevista com os atores que fundamentam a história, documentos científicos, pessoais, públicos, relatórios técnicos ou publicados na mídia são fontes de informação essenciais para entender e contextualizar eventos e narrativas.
<b>Estrutura do caso</b>	Sanduiche, em que os parágrafos inicial e final são semelhantes ou no formato de história.
<b>Redação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Narração da situação-problema do ponto de vista de um ou mais personagens do caso.</li><li>- Descrição, sumário cronológico de eventos, uso de cenas e diálogos.</li><li>- Nota de ensino dirigida ao professor para uso do caso.</li></ul>

**Fonte:** Elaborado com base em Roesch e Fernandes (2007)

Além disso, a estrutura do caso para ensino, defendido por Alberton e Silva (2018), é formado por duas partes. Onde a primeira parte, é a apresentação de uma circunstância e a segunda parte, são as notas de ensino que possuem o objetivo de dar uma direção ao docente em sala de aula na apresentação do caso aos discentes. Vale salientar, que as notas de ensino são importantes para a orientação do caso, dando uma posição aos docentes, sobre quais habilidades e competências a turma precisa desenvolver na entrega do caso respondido (Roesch, 2007). O caso de ensino, segundo Gil (2004), apresenta Potencialidades e Desafios que podem caracterizar o caso de ensino, bem como limitar a aplicabilidade do caso. Esses elementos serão apresentados no quadro 2 a seguir:

**Quadro 2:** Potencialidades e Desafios do Caso de Ensino

<b>Potencialidades</b>	<b>Desafios</b>
Conexão entre o ensino e a realidade organizacional.	Nível de motivação dos alunos.
Desenvolve habilidades e competências.	O caso pode se tornar obsoleto devido a influências externas.
Gera estímulos no discente em aprender.	Exige controle do docente.
Estimula o discente a buscar a resposta certa.	Saber distinguir boas e más ideias.
Incita a criatividade do discente e docente.	Precisa-se de tempo e energia para resolver o caso.
Capacita o discente a resolver problemas;	Falta de familiaridade do discente com caso de ensino.
Pode ser usado em ensino presencial e a distância.	Dificuldade do discente de expressar sua ideia.



Pode surgir vários pontos de vista.	O docente precisa estar envolvido para o êxito do caso.
Influencia na comunicação.	O discente precisa estar aberto a novas ideias ou críticas.
Simulação organizacional.	

**Fonte:** Elaborado com base em Gil (2004).

As contribuições de Roesch e Fernandes (2007) sugerem que esses desafios podem ser contornados ao considerar as experiências prévias dos estudantes. Em vez de uma abordagem puramente expositiva, a aula deve ser transformada em um diálogo. Para garantir que o debate seja produtivo, é essencial que os alunos tenham lido a narrativa do caso antes da aula, permitindo que participem confortavelmente e debatam individualmente ou em grupo. É importante que o debate não seja monopolizado, mas sim que todos tenham a oportunidade de expressar suas ideias. O ambiente pedagógico ideal para esse método incentiva a expressão de diferentes opiniões, permitindo que os participantes concordem ou discordem das ideias apresentadas, e até mesmo que um estudante admita não ter uma opinião formada sobre o tema.

Ao aplicar o caso para ensino, é crucial que o professor siga atentamente as orientações fornecidas nas notas de ensino preparadas pelos autores do caso para enfrentar os desafios do processo. Conforme Roesch (2011, p. 2), "As indicações do escritor sobre a aplicação do caso no ensino fundamentam um documento anexo ao caso, dirigido ao professor que vai aplicá-lo em sala de aula (e não ao aluno que irá discuti-lo)".

Além disso, este método está alinhado com a abordagem humanista de educação, que acredita que os alunos são participantes ativos no processo de aprendizagem, e não meros receptores de conhecimento a serem moldados pelos professores (Valdevino et al., 2017). Para Gil (2004), os casos de ensino, aproxima o discente de uma realidade em que o mesmo não teria com uma leitura ou uma aula tradicional. Fazendo com que o aluno se encaixe em uma posição de tomada de decisão para solucionar o caso e dessa maneira, atingir os objetivos do caso que estão inseridos na nota de ensino. Tendo em vista que o conhecimento prévio, auxilia o aluno assimilar com o problema do caso, fazendo que suceda um pensamento crítico de como o caso foi formado e com isso seja vivenciado uma experiência organizacional (Alberton; Silva, 2018).

A aplicação de um caso de ensino, tem a intenção de desenvolver competências profissionais para o discente, ampliar o debate em sala de aula, contribuir para o ensino, levar a reflexão e oportunizar vivência organizacional (Alberton e Silva, 2018; Ikeda, Veludo-de-Oliveira, 2005; Valdevino et al, 2017). Silva et al. (2022) destacam que a narrativa de casos de ensino não apenas facilita a reflexão profissional do docente diante de situações de conflito, mas também fornece um



valioso recurso para discussões relacionadas à formação dos profissionais da educação, abrangendo tanto a formação inicial quanto a continuada.

Contudo, é fundamental que para alcançar os objetivos de ensino com o método do caso, é essencial que os alunos se envolvam ativamente nas discussões. No entanto, segundo a pesquisa de Faria e Figueiredo (2013) certas características dos casos brasileiros podem não capturar suficientemente a atenção dos alunos, como a predominância de personagens masculinos em cargos de alta hierarquia, narrativas monótonas e textos longos. Para evitar esses problemas, é aconselhável que os autores testem seus trabalhos antes de publicá-los, permitindo que os estudantes identifiquem ambiguidades, excesso de dados ou falta de informações. Dessa forma, os autores podem fazer ajustes na narrativa conforme necessário (Roesch; Fernandes, 2007).

### **3 Metodologia**

A metodologia adotada neste estudo envolveu a aplicação do método de caso para ensino na disciplina de Gestão Organizacional, realizada no ano de 2023, com carga horária total de 70 horas. A disciplina foi direcionada a cerca de 15 estudantes jovens aprendizes matriculados no curso de assistente administrativo do SENAI José William Lemos Leal, uma das unidades de ensino profissionalizante da Paraíba, integrada à Federação das Indústrias do Estado da Paraíba (FIEP ou FIEPB).

A estruturação da disciplina foi cuidadosamente planejada para integrar teoria e prática, utilizando casos reais como ponto de partida para discussões e atividades. Essa abordagem visa propiciar o desenvolvimento dos fundamentos técnicos e científicos, bem como das capacidades sociais, organizativas e metodológicas inerentes à organização do trabalho, preparando os alunos para o exercício profissional na área administrativa.

A aplicação do método de caso ocorreu como a segunda avaliação, sendo uma escolha coerente devido ao alinhamento do conteúdo ministrado com a proposta do caso para ensino. Os alunos envolvidos tinham idades compreendidas entre 17 e 23 anos, o que proporcionou um ambiente propício para a reflexão, análise crítica e tomada de decisões.

A metodologia adotada é de natureza qualitativa, com uso da técnica de observação participante. Para a escrita deste trabalho, utilizou-se como base as contribuições de Mussi, Flores e Almeida (2021), que propõem quatro tipos de descrição para o relato de experiência: informativa, referenciada, dialogada e crítica. Essa abordagem busca contribuir para a compreensão do relato de



experiência como uma modalidade de escrita acadêmica significativa para a produção do conhecimento, destacando sua importância para a melhoria das práticas científicas e profissionais.

Os autores ressaltam que a escrita de relatos de experiência permite a reflexão sobre práticas realizadas, a socialização de conhecimentos e a construção de saberes coletivos. Além disso, destacam a importância de uma abordagem crítica na análise das experiências vivenciadas, buscando identificar os benefícios alcançados e os desafios enfrentados.

Dessa forma, a metodologia adotada neste estudo visa proporcionar uma compreensão mais profunda da aplicação do método de caso na educação profissional, contribuindo para o desenvolvimento acadêmico e profissional dos estudantes e para o aprimoramento das práticas educacionais.

## **4 Resultados**

O relato de experiência foi dividido em três fases: planejamento, aplicação e reflexão pós-aplicação. Na primeira fase, discutiu-se a preparação prévia, incluindo a escolha do caso e definição de objetivos. Na segunda, descreveu-se o processo de aplicação em sala de aula. Por fim, na terceira fase, apresentaram-se reflexões e resultados após a aplicação, incluindo o feedback dos estudantes e observações do instrutor. Essa estrutura permite uma análise completa do processo e insights para futuras aplicações.

### **4.1 Antes da aplicação**

Para a condução da experiência, o instrutor optou por selecionar o caso para ensino intitulado "Jogo De Cabo De Guerra Na Empresa Executive Consultoria Júnior: Qual Lado Seguir? Dilema De Orientação Estratégica"<sup>1</sup>, publicado na Revista Métodos e Pesquisa Administração (MEPAD) em 2020. Este caso relata o dilema de orientação estratégica vivenciado pela Executive Consultoria Júnior no ano de 2016, no qual a empresa enfrentou um conflito interno sobre o real objetivo da organização, se seria voltada para consultorias empresariais ou organização de eventos. Esse questionamento demandava que a gestão do ano de 2017 tomasse uma decisão crucial sobre a direção estratégica a ser seguida. As competências envolvidas em sua aplicação são as seguintes: a) capacidade de análise de cenários, b) capacidade de compreensão dos elementos apresentados no caso, c) capacidade de relacionar a teoria com o caso e a d) capacidade de decisão para indicar qual

---

<sup>1</sup> Link para acesso ao Caso de Ensino: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/mepad/article/view/50685>



caminho a ser percorrido pela Executive Consultoria Júnior ao final da aplicação desta estratégia de ensino

Dado que a narrativa do caso e o objetivo de aprendizagem, debater as questões ligadas à administração estratégica por meio da análise do planejamento estratégico, estão alinhados ao escopo da disciplina sobre o conhecimento de Planejamento Estratégico, foi decidido adotá-lo. Para iniciar o processo, em uma aula antes do debate planejado, foi enviado aos alunos apenas a parte 01 do caso para ensino, ou seja, apenas com a narrativa. Eles receberam o texto impresso e também em formato PDF pelo Grupo de *WhatsApp* da Turma.

Os alunos foram instruídos a lerem a parte fornecida do caso e a responderem individualmente a uma série de questões. Estas perguntas foram formuladas para que os estudantes pudessem refletir sobre o caso e preparar suas análises e argumentos para o debate em sala de aula. As questões incluem a indicação de um dos caminhos a serem escolhidos pela Executive Consultoria Júnior, a formulação de missão, visão, valores e objetivos estratégicos, a definição da estratégia a ser seguida, os métodos de controle a serem adotados após a escolha da estratégia, e, por fim, a decisão que os membros da Executive Consultoria Júnior deveriam fazer, justificando-a.

### Quadro 3: Questões adotadas e critérios de avaliação

Questões	Critérios de avaliação
- Indique um dos caminhos a serem escolhidos pelos membros da Executive Consultoria Júnior e formule: missão, visão, valores e objetivos estratégicos.	- Clareza e coerência da missão, visão e valores. - Alinhamento dos objetivos estratégicos com a missão e visão. - Originalidade e relevância do caminho escolhido
- Indique qual a estratégia os membros da Executive Consultoria Júnior devem seguir.	- Adequação da estratégia ao contexto da organização. - Argumentação baseada em teorias e práticas de gestão. - Viabilidade e inovação da estratégia proposta.
- Quais métodos de controle podem ser adotados após escolher a estratégia?	- Conhecimento sobre diferentes métodos de controle. - Adequação dos métodos de controle à estratégia escolhida. - Capacidade de implementar e monitorar os métodos de controle.
- Qual a decisão que os membros da Executive Consultoria Júnior devem escolher? Justifique.	- Clareza e lógica na tomada de decisão. - Justificação com base em análise de dados e informações. - Consistência e viabilidade da decisão tomada.

**Fonte:** Elaboração própria (2024)

Vale salientar, que apenas uma questão das notas de ensino, não foi adotada devido os conhecimentos requeridos não integrar o conteúdo programático da disciplina, que é sobre as cinco forças de Porter. Com isso, os alunos foram orientados a anotar suas respostas em um papel A4 e



entregar no início da próxima aula, que ocorreria na semana seguinte. Esse formato de entrega foi estabelecido para permitir que os alunos tivessem tempo suficiente para analisar o caso e formular suas respostas de maneira reflexiva e embasada. Vale salientar, que no início da disciplina foi explicitado que as respostas individuais corresponderiam a 60% da nota e a resposta e debate em grupo apenas 40%.

#### 4.2 Durante aplicação

Durante a aplicação do método de caso, os estudantes foram acolhidos na sala pelo instrutor, que revisou com eles a narrativa e explanou sobre a importância do planejamento estratégico. Em seguida, a turma foi orientada a formar grupos de até 4 pessoas e, com suas anotações individuais em mãos, responderem novamente às questões propostas.

Essa atividade teve a duração estimada de 60 minutos, levando em consideração que todos já haviam lido o texto e respondido anteriormente. Ao encerrar esse momento, o instrutor convidou um integrante responsável pelo grupo a apresentar as respostas consolidadas.

**Quadro 4: Respostas dos grupos**

Questões para discussão	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3
<b>- Indique um dos caminhos a serem escolhidos pelos membros da Executive Consultoria Júnior e formule: missão, visão, valores e objetivos estratégicos.</b>	- Caminho: Continuar com eventos. Missão: Organizar eventos para estudantes. Visão: Fazer o maior evento da região. Valores: Compromisso, Criatividade e Organização. - Objetivos: preparar o melhor evento.	- Caminho: Ofertar consultorias. Missão: Apoiar empresas. Visão: Ser a consultoria mais confiável e com preço acessível - Valores: Ética e Transparência. Objetivos: Aumentar o faturamento da empresa.	- Caminho: Ofertar consultorias. Missão: Ajudar as empresas crescerem. Visão: Ser referência em consultoria em Bananeiras/PB até 2025. Valores: Ética, Inovação e Responsabilidade. Objetivos: aumentar o número de consultorias.
<b>- Indique qual a estratégia os membros da Executive Consultoria Júnior devem seguir.</b>	- Divulgar em rádios e redes sociais.	- Oferecer consultorias gratuitas ou com preço baixo para atrair clientes	-: Atender a diferentes necessidades das empresa e explorar as áreas da administração, em especial de finanças.



- Quais métodos de controle podem ser adotados após escolher a estratégia?	- Inscrições e <i>feedback</i> dos participantes.	- Vendas do mês.	- Vendas da semana e mês.
- Qual a decisão que os membros da Executive Consultoria Júnior devem escolher? Justifique.	- Decisão: Continuar promovendo o EADM. Justificativa: Evento consolidado na região.	- Decisão: Focar na consultoria Justificativa: Na região tem muitas empresas pequenas.	- Decisão: Focar na consultoria. Justificativa: Tendência na região.

Fonte: Elaboração própria (2024)

A dinâmica foi organizada de forma que cada grupo indicasse suas respostas para a sequência de questões propostas. Isso permitiu a geração de um debate em sala de aula, com a duração de mais 60 minutos, no qual ocorreram divergências de opiniões e respostas entre os grupos. Essa troca de ideias e perspectivas enriqueceu a discussão e proporcionou aos estudantes a oportunidade de analisar diferentes pontos de vista sobre o caso apresentado. Contudo, três alunos não estavam presentes e para que haver prejuízos na avaliação, foram consideradas apenas as respostas individuais, com peso de avaliação de 0 – 10 na segunda avaliação. No entanto, foi possível observar que os estudantes que participaram do debate tiveram maior envolvimento com o método e que conseguiram aplicar os conhecimentos nas aulas seguintes em exercícios de verificação de aprendizagem. Logo, deve-se considerar que o debate não deve possuir menor peso na avaliação, pois foi nesse momento em sala de aula que os estudantes puderam exercitar a habilidade de comunicação, ao expor e defender suas respostas.

#### 4.3 Após aplicação

Após a aplicação do método de caso e do debate em sala de aula, o instrutor deu um *feedback* à turma sobre as respostas individuais e também ouviu cada um dos estudantes sobre como foi a dinâmica de aprendizagem. Durante esse momento, as respostas dos estudantes foram anotadas pelo instrutor, que utilizou a técnica de escuta ativa para facilitar a comunicação e o entendimento das experiências compartilhadas. Essa técnica é fundamental para estabelecer uma conexão eficaz entre as partes envolvidas na conversa e promover um ambiente de aprendizagem colaborativo e acolhedor (Monteiro; Quixadá, 2023).



Os estudantes demonstraram envolvimento na atividade proposta, destacando o método de caso como algo inovador no contexto da educação profissional. Alguns relataram que esta foi a primeira vez que foram expostos a essa abordagem de ensino, o que despertou grande interesse e curiosidade, conforme demonstrado nas seguintes fala:

“Professor, foi uma atividade nova. Nunca fiz esse tipo de atividade em sala. Gostei da dinâmica. Tive que ler mais de uma vez para poder responder as questões, mas a história é legal” - **E1**.

“[...] é a primeira vez que o professor traz esse tipo de atividade para a aula”.  
- **E2**.

Ao examinar as vantagens identificadas no uso do método de caso, conforme as contribuições de Valdevino et al. (2017), percebeu-se que os estudantes puderam estabelecer uma conexão direta entre os conceitos discutidos em sala de aula e a realidade organizacional. Essa ligação contextual permitiu uma compreensão mais profunda e prática dos tópicos abordados, preparando os alunos para enfrentar desafios do mundo profissional.

“[...] Foi bom, pois conseguimos exercitar o conteúdo das aulas passadas” – **E2**.

“[...] Deu para usar os exemplos da aula passada “. – **E3**.

Além disso, uma decisão acertada nesse processo, foi enviar apenas a narrativa do caso, visto que as notas de ensino são exclusivas para orientar o professor, segundo Alberton e Silva (2018). Isso permitiu que os estudantes se concentrassem na análise e discussão do caso, sem distrações desnecessárias.

Outra vantagem identificada foi a capacidade do método de caso de ser adaptado ao ensino presencial, possibilitando uma interação dinâmica entre os alunos e o instrutor. Isso criou um ambiente propício para a troca de ideias e experiências, enriquecendo assim o processo de aprendizagem e oportunizando a vivência organizacional, como destacado por Valdevino et al. (2017).

No entanto, apesar das vantagens, alguns desafios foram identificados durante a aplicação do método de caso. A falta de motivação de alguns alunos foi um dos principais obstáculos enfrentados. Isso foi atribuído à extensão e complexidade da narrativa do caso, que pode ter sobrecarregado alguns estudantes e os deixou desinteressados. Além disso, muitos alunos não se identificaram com o contexto apresentado no caso, principalmente por não estarem habituados ao ensino superior, em que atuam as empresas juniores no Brasil.



“[...] A leitura é cansativa. Tem muitas páginas (risos)” – **E1**.

“[...] quando estava na terceira página já estava cansada. Além de ter algumas palavras que não entendi. Isso dificultou o entendimento” – **E3**.

Esses relatos foram coerentes e justificados pelo instrutor, que explicou que o caso é direcionado a estudantes de graduação e não a alunos de formação continuada. Como é indicado para o nível superior, os autores do caso utilizaram termos técnicos e conhecimentos que não foram aprofundados pelo professor em sala de aula. No entanto, ele justificou que não encontrou casos de ensino sobre o tema da aula com recomendações direcionadas para o nível de formação da turma. Em futuras ocasiões, ele indicou que pretende gravar vídeos e áudios contando a narrativa do caso como material complementar para ajudar na resolução das questões, além de realizar uma leitura prévia para identificar termos técnicos da área que não foram abordados nas aulas e explicá-los em sala, antes de divulgar e distribuir o material.

Outro desafio foi a dificuldade na unificação das respostas em grupo. As divergências de opiniões dificultaram a tarefa de chegar a um consenso. Além disso, alguns estudantes tiveram dificuldades em justificar suas respostas de forma escrita e oral, indicando uma lacuna no embasamento teórico e a necessidade de trabalhar as habilidades de comunicação. Foi perceptível que o debate ficou monopolizado, ou seja, apenas os estudantes habituados a participar da aula apresentaram as contribuições do grupo. Para evitar que isso se repita em futuras aplicações, é recomendável seguir a orientação de Roesch e Fernandes (2007) e escolher aleatoriamente os representantes do grupo para responder às questões.

Apesar desses desafios, de acordo com a experiência do instrutor e dos alunos, foi observado o potencial do uso de casos de ensino na educação profissional. Este método pode contribuir para a formação de profissionais, especialmente aqueles já inseridos no mercado de trabalho, como é o caso dos jovens aprendizes. Além disso, essas reflexões podem incentivar outros instrutores e professores a adotarem o método em suas aulas, ampliando seus benefícios educacionais.

## **5 Conclusão**

Diante de todas as discussões e análises realizadas, é possível extrair algumas reflexões finais sobre a aplicação do método de caso de ensino na educação profissional, especialmente no contexto do curso de assistente administrativo na modalidade de aprendizagem industrial do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) na Paraíba.

Primeiramente, fica evidente que o método de caso oferece uma abordagem pedagógica eficaz para promover a conexão entre a teoria aprendida em sala de aula e a prática organizacional.



Através da análise de situações reais enfrentadas por empresas e organizações, os estudantes são desafiados a aplicar seus conhecimentos e habilidades em contextos concretos, o que contribui para sua formação profissional.

No entanto, a dificuldade em encontrar casos para ensino direcionados especificamente à educação profissional, especialmente adaptados para jovens aprendizes em cursos profissionalizantes, representa um desafio a ser contornado. A escassez de casos relevantes e contextualizados pode comprometer a eficácia do método de caso como uma ferramenta de ensino, uma vez que os casos devem ser cuidadosamente selecionados para garantir sua adequação ao público-alvo e aos objetivos de aprendizagem específicos do curso.

Diante disso, recomenda-se que sejam realizados esforços para desenvolver uma variedade de casos que abordem as questões e desafios enfrentados pelos jovens aprendizes em suas trajetórias profissionais. Isso pode envolver a colaboração entre educadores, profissionais da indústria e pesquisadores para identificar e documentar experiências relevantes que possam servir como base para a criação de casos autênticos e significativos.

Por fim, é fundamental que sejam conduzidas pesquisas para mensurar o impacto da adoção do método de caso na educação profissional de jovens aprendizes. Esses estudos podem avaliar não apenas o desempenho acadêmico dos estudantes, mas também sua preparação para o mercado de trabalho, sua capacidade de resolver problemas do mundo real e seu desenvolvimento de habilidades profissionais essenciais. Ao investigar o impacto do método de caso na educação profissional de jovens aprendizes, será possível obter insights valiosos que podem informar práticas educacionais mais eficazes e contribuir para o aprimoramento contínuo dos programas de formação profissional oferecidos pelo SENAI e outras instituições semelhantes.

## Referências

ADÃO, N. M. L.; RENGEL, D. M. Competências para uma aprendizagem significativa: reflexões no contexto da educação profissional. **Revista e-TECH: Tecnologias para Competitividade Industrial** - ISSN - 1983-1838, [S. l.], p. 1–20, 2013. DOI: 10.18624/e-tech.v0i0.274. Disponível em: <https://etech.sc.senai.br/revista-cientifica/article/view/274>. Acesso em: 16 abr. 2024.

AGÊNCIA BRASIL. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/educacao/noticia/2021-10/agencia-brasil-explica-como-funciona-o-programa-jovem-aprendiz>. Acesso em 29 de março de 2024.



ALBERTON, ANETE; SILVA, ANIELSON BARBOSA. Como Escrever um Bom Caso para Ensino? Reflexões sobre o Método. **Revista de Administração Contemporânea**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 5, art. 6, p. 745-761, set/out., 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rac/a/jvPfdNwzN6xW8jJGMcSstxR/?format=pdf>. Acesso em: 04 mar. 2024.

Brasil, 2000. Lei nº 10.097, de 19 de dezembro de 2000. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/110097.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/110097.htm). Acesso em: 02 de abril de 2024.

BRESOLIN, G. G.; SILVA, L. B. da; FREIRE, P. de S. O Processo de aprendizagem experiencial em um curso de formação profissional. **Revista e-TECH: Tecnologias para Competitividade Industrial** - ISSN - 1983-1838, [S. l.], v. 13, n. 1, p. 127-140, 2020. DOI: 10.18624/etech.v13i1.1090. Disponível em: <https://etech.sc.senai.br/revista-cientifica/article/view/1090>. Acesso em: 16 abr. 2024.

GRAEBIN, ROSANI ELISABETE et al. O significado do trabalho para jovens aprendizes. **Revista Gestão Organizacional**, v. 12, n. 1, 2019.

GIL, ANTONIO CARLOS. Elaboração de Casos para o Ensino de Administração. **Revista Contemporânea de Economia e Gestão**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 7-16, jul/dez., 2004. Disponível em:

[https://www.researchgate.net/publication/50854486\\_Elaboracao\\_de\\_Casos\\_para\\_o\\_Ensino\\_de\\_Administracao/fulltext/0f3187b93829de22162c7c38/Elaboracao-de-Casos-para-o-Ensino-de-Administracao.pdf](https://www.researchgate.net/publication/50854486_Elaboracao_de_Casos_para_o_Ensino_de_Administracao/fulltext/0f3187b93829de22162c7c38/Elaboracao-de-Casos-para-o-Ensino-de-Administracao.pdf). Acesso em: 04 mar. 2024.

IKEDA, ANA AKEMI; VELUDO-DE-OLIVEIRA, TÂNIA MODESTO; CAMPOMAR, MARCOS CORTEZ. A Tipologia do Método do Caso em Administração: Usos e Aplicações. **Revista Organizações & Sociedade**, v. 12, n. 34, p. 141-159, jul/set., 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/osoc/a/Z5qpFSF3h3Jtk4SyNckW89H/?lang=pt>. Acesso em: 04 mar. 2024.

MONTEIRO, C. M. F. dos S.; QUIXADÁ, L. M. Reflexões sobre a empatia e a escuta ativa no contexto escolar. *Práticas Educativas, Memórias e Oralidades - Rev. Pemo*, [S. l.], v. 5, p. e11420, 2023. DOI: 10.47149/pemo.v5.e11420. Disponível em: <https://revistas.uece.br/index.php/revpemo/article/view/11420> Acesso em: 2 abr. 2024.



MUSSI, RICARDO FRANKLIN DE FREITAS; FLORES, FÁBIO FERNANDES; ALMEIDA, CLAUDIO BISPO DE. Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico. **Revista práxis educacional**, v. 17, n. 48, p. 60-77, 2021.

PITZ, DANIEL LUIZ. JUVENTUDE E EDUCAÇÃO PROFISSIONAL: LIMITAÇÕES DO PROGRAMA JOVEM APRENDIZ. **Serviço Social & Realidade**, v. 32, n. Fluxo contínuo, 2023.

ROESCH, SYLVIA MARIA AZEVEDO. Notas sobre a Construção de Casos para Ensino. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 11, n. 2, p. 213-234, abr/jun., 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rac/a/7TmgTyh7rBfMWnWD4Hg3twL/>. Acesso em: 04 mar. 2024.

ROESCH, S.; FERNANDES, F. **Como escrever casos para o ensino de administração**. São Paulo: Atlas, 2007.

ROESCH, SYLVIA MARIA AZEVEDO. Como narrar um caso para ensino. **Revista Brasileira de Casos de Ensino em Administração**, p. 01-06, 2011.

TEIXEIRA, A.; PAULY, E. L. A educação profissional emancipatória. **Revista e-TECH: Tecnologias para Competitividade Industrial** - ISSN - 1983-1838, [S. l.], v. 10, n. 1, p. 87–101, 2017. DOI: 10.18624/e-tech.v10i2.931. Disponível em: <https://etech.sc.senai.br/revista-cientifica/article/view/931>. Acesso em: 26 mar. 2024.

SENAI. **Quem somos**. Disponível em: <https://fiepb.com.br/senai/quem-somos>. Acesso em: 02 de abril de 2024.

SILVA, LUCIANO PEREIRA DA. Formação profissional no Brasil: o papel do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial-SENAI. **História (São Paulo)**, v. 29, p. 394-417, 2010.

SANTOS SILVA, MICHAEL; NAKANICHI, CLAUDIA; INÁCIA RIBEIRO, DÉBORA; MARCONDES BUSSOLOTI, JULIANA; GIMENES CORRÊA CALIL, ANA MARIA. Caso de ensino: narrativa sobre a indisciplina e a violência na instituição escolar. **Educação Online**, Rio de Janeiro, Brasil, v. 17, n. 40, p. 19–39, 2022. DOI: 10.36556/eol.v17i40.1119. Disponível em: <https://educacaoonline.edu.puc-rio.br/index.php/eduonline/article/view/1119>. Acesso em: 27 maio. 2024.

TEIXEIRA, A.; PAULY, E. L. A educação profissional emancipatória. **Revista e-TECH: Tecnologias para Competitividade Industrial** - ISSN - 1983-1838, [S. l.], v. 10, n. 1, p. 87–101,



2017. DOI: 10.18624/e-tech.v10i2.931. Disponível em: <https://etech.sc.senai.br/revista-cientifica/article/view/931>. Acesso em: 16 abr. 2024.

VALDEVINO, ANTÔNIO MESSIAS; BRANDÃO, HALANA ADELINO; CARNEIRO, JAILSON SANTANA; SANTOS, ÍTALO ANDERSON TAUMATURGO; SANTANA, WEBERT JANNSEN PIRES. Caso para Ensino como Metodologia Ativa em Administração. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, Rio de Janeiro, ed. especial, p. 1-12, ago., 2017. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/pca/article/view/11332>. Acesso em: 04 mar. 2024.

VEIGA SALES, R.; VINÍCIUS BOTELHO BRITO, C.; NAVARRO BARROS, L.; MONTEIRO DE OLIVEIRA, E. .; TÓTOLA FORÇA , M.; GARCIA LISBOA BORGES , R. Inserção das metodologias ativas nos currículos inovadores: revisão da literatura. **Peer Review**, [S. l.], v. 6, n. 5, p. 246–264, 2024. DOI: 10.53660/PRW-1973-3623. Disponível em: <https://peerw.org/index.php/journals/article/view/1973>. Acesso em: 26 mar. 2024.

WITTACZIK, L. S. Educação Profissional no Brasil: histórico. **Revista e-TECH: Tecnologias para Competitividade Industrial** - ISSN - 1983-1838, [S. l.], v. 1, n. 1, p. 77–86, 2008. DOI: 10.18624/e-tech.v1i1.26. Disponível em: <https://etech.sc.senai.br/revista-cientifica/article/view/26>. Acesso em: 16 abr. 2024.



## **EXPLORANDO A BIBLIOTERAPIA: O PODER DA LEITURA NA SAÚDE MENTAL.**

**José Victor Oliveira de Melo,**

Universidade Federal da Paraíba, jvom@academico.ufpb.br.

### **1 Introdução**

O presente documento possui como objetivo discutir as temáticas relacionadas no poder da leitura, contextualizada a ação de ler como objeto de fortalecimento da saúde mental, explorando intrinsecamente os conceitos da biblioterapia. Nos últimos anos, levando em consideração principalmente o mundo após a pandemia de COVID-19, ocorreu um aumento significativo da defasagem de saúde mental, os problemas psicológicos estão cada vez mais inseridos na vida dos indivíduos.

O aumento constante de doenças mentais dificulta as interações sociais das pessoas da sociedade, causando uma problemática psicológica. São diversos os fatores que agravam a situação dos problemas mentais, que vão desde os estigmas inseridos na sociedade, falta de acesso à saúde pública de qualidade, tratamentos metais adequados, até a falta de conhecimento sobre doenças psicológicas. Com isso, é essencial a busca de tratamento ou meios preventivos para o fortalecimento da saúde mental no momento atual, repleto de defasagem mental.

Os meios de tratamentos na atualidade são paulatinamente mais diversificados e eficazes, consequências dos estudos e investigações realizadas no decorrer das últimas décadas, os tratamentos vão desde os mais tradicionais como: psicoterapia e aconselhamento psicológico até os mais modernos, como: meditação, exercício físico, arteterapia e biblioterapia, a biblioterapia consiste na utilização da leitura como objeto de fortalecimento da saúde psicológica, utilizando da leitura como reflexão interpessoal. Pensando na problemática atual, ou seja, que a saúde mental está cada vez mais debilitada no meio social, a temática da biblioterapia aconchegou como o meio de discussão da presente investigação.

Os livros sempre foram um objeto de reflexão e auto-descoberta, na biblioterapia os livros assumem um papel terapêutico, contribuindo para a melhora e estabilização da saúde mental. Com isso, fica claro que a sociedade atual está totalmente imersa em problemas relacionados à saúde mental, o que inclui, doenças psicológicas. Dessa forma, a leitura de



livros, por meio da biblioterapia, é um instrumento modificador e preventivo para os males que causam a debilitação mental. Assim sendo, a presente discussão pretende abordar as temáticas enquadradas na saúde mental, utilizando a biblioterapia, ou seja, a ação de ler, como um objeto de intervenção para os problemas mentais. Visto, que, corriqueiramente, os assuntos que envolvem a conservação psicológica precisam ser mais investigados e desmembrados, para que a sociedade detenha o conhecimento sobre as referidas temáticas, de saúde psicológica e sobre as psicoterapias inovadoras.

## **2 Referencial Teórico**

O presente projeto, aborda toda a sua discussão a partir de ligações teóricas totalmente qualitativas, (Minayo, 2009), inserida em uma pesquisa essencialmente bibliográficas, (Gil, 2008), utilizando o aporte literário como objeto de investigação sobre as temáticas entrelaçadas nas discussões sobre saúde mental, biblioterapia e leitura, como um objeto de fortalecimento psicoterapêutico.

A análise e interpretação dos dados foram realizadas exclusivamente a partir das fontes bibliográficas consultadas, seguindo uma abordagem metodológica. Tendo como aporte a autora Ana Cláudia de Oliveira Leite, uma das principais autoras para inserção na temática da biblioterapia, investigando as relações a partir, inclusive, de demais autores, como: Clarice Fortkamp Caldin. Não houve coleta de dados primários neste estudo, sendo a análise e interpretação dos dados realizadas exclusivamente a partir das fontes bibliográficas consultadas.

Os descritores utilizados para a busca dos textos foram selecionados de acordo com os temas centrais da pesquisa, partindo dos seguintes: biblioterapia, leitura terapêutica, saúde mental, intervenções psicoterapêuticas, efeitos terapêuticos da leitura. É importante salientar que determinados critérios foram definidos para garantir a seleção de pesquisas e fontes bibliográficas relevantes, para proporcionar uma base sólida para que a investigação seja envolta sobre uma base sólida.

## **3 Resultados E Discussões**

A partir da revisão bibliográfica foi identificado algumas pesquisas que relatam sobre a relevância e importância da biblioterapia como meio terapêutico para com o cuidado da saúde mental. Importante salientar, que, o contato do indivíduo com a literatura, advém de muitos



séculos atrás, a ação de ler sempre esteve presente no cotidiano das sociedades, contribuindo para a formação das pessoas. De acordo com Caldin, (2001, p. 32.), “A relação entre psique humana e literatura não é nova. Foi, inicialmente, alicerçada pelas emblemáticas observações psicanalíticas de Freud sobre a escrita como arte poética desde os gregos [...]”.

Dessa maneira, compreende-se, que a literatura é um objeto intrinsecamente inserido na psique humana, desde os tempos mais remotos, contribuindo de maneira significativa para o entendimento pessoal das mais altas problemáticas interpessoais da humanidade. A humanidade sempre obteve o gosto pela leitura e pela conservação de materiais bibliográficos, fruto perceptível nas mais diversas bibliotecas criadas no decorrer da evolução social do ocidente. Desde a biblioteca de Alexandria, até a biblioteca real portuguesa instalada no Brasil imperial, a literatura está envolta nas reflexões mais íntimas da humanidade, resultando, em contemplações psicossociais. A ação de ler é uma atividade que causa benefícios exorbitantes na saúde, evitando até doenças mais graves como o Alzheimer. Sobre esse benefícios algumas pesquisas revelam que a leitura contribui para os seguintes benefícios:

Os benefícios da leitura não atuam no nosso cérebro apenas no presente. Estudos apontam que ler pode ser uma forma de proteger a mente contra o surgimento de doenças neurodegenerativas. Segundo a professora Aline, quando lemos melhoramos o funcionamento cerebral, o que ajuda a “atrasar” sintomas de doenças como demência e Alzheimer. Ela destaca que inúmeras pesquisas comprovam o aumento dessas conexões neurais durante a leitura. Um destes estudos, realizado pela Universidade Emory, descobriu que ler afeta nosso cérebro da mesma forma como se realmente tivéssemos vivenciado os eventos sobre os quais estamos lendo. Diante disso, a professora ainda aponta que ao lermos podemos aumentar nossa empatia, ou seja, a capacidade de compreender e se solidarizar emocionalmente com outro. (Freire, *et al. apud* PUCRS, 2020, p. 1)

A biblioterapia surge como um meio inovador terapêutico, utilizando da atitude de ler como um objeto que contribui para a melhora da saúde mental. Uma das primeiras pesquisadoras a investigar sobre a biblioterapia como meio psicoterapêutico foi Caroline Shrodes. Iniciando em 1943, Shrodes pesquisa sobre as influências psíquicas que a literatura causa na mente humana, Shrodes defende fortemente a biblioterapia como fim terapêutico. Segundo discussões de Caldin, (2001, p. 35.), Caroline Shrodes, “Viu a arte como um meio de proporcionar um tipo de reconciliação entre o princípio do prazer e o princípio da realidade [...]”. A partir dessa discussão compreende-se que a leitura tem um princípio prazeroso, que causa ainda que de forma inconsciente uma interação com as questões da realidade, influenciando meditações. Segundo Caldin, (2001, p. 36.), “A leitura implica uma



interpretação – que é em si uma terapia [...]”. Ou seja, a ação apenas de interpretar, de realizar uma interação com o texto, ocasiona uma meditação, um processo auto-reflexivo, realizado uma atividade, ainda que imperceptível, de fim terapêutico.

Para Ouaknin, mais um pesquisador que relaciona a leitura de livros como fim terapêutico, “A biblioterapia é primariamente uma filosofia existencial e uma filosofia do livro”, (1996, p. 198.). A partir de Ouaknin, nota-se como a ação de ler relaciona-se como uma filosofia, ligada à relação existencial, de auto-reflexão influenciado pelo auto-questionamento. Outro aspecto importante contextualizar, é que a biblioterapia possui a possibilidade de ser aplicada em diversas faixas etárias, desde crianças até pessoas da terceira idade, obviamente que a leitura para crianças deve ser apropriada para a faixa etária infantil, com isso, nota-se a versatilidade da aplicabilidade da biblioterapia, podendo ser empregada as mais diversas faixas de idade.

Ainda para Caldin, (2001, p. 37-39.), a biblioterapia possui alguns componentes biblioterapêuticos, que vão ser pilares da aplicação biblioterapêutica, os pilares são os seguintes: catarse, humor, identificação, introjeção, projeção e introspecção. Esses elementos influenciam no fortalecimento mental do indivíduo que realiza as leituras de forma constante, envolvendo de forma significativa a reflexão obtida pela leitura. A biblioterapia atua de diversas formas na sociedade, determinados estudos e pesquisas investigam sobre os múltiplos procedimentos biblioterapêuticos, esses que são os mais diversos possíveis. Os estudos realizados nos últimos anos no meio biblioterapêutico que possuem uma relevância psicossocial são os seguintes: Caroline Shrodes (1949), utilizou uma metodologia para o estudo clínico-experimental, Alves (1982), discutiu o papel da biblioterapia nas prisões, Fernández Vázquez (1989), fez um trabalho de biblioterapia para idosos, Pereira (1996), que desenvolveu um trabalho com a biblioterapia para deficientes visuais, Caldin (2001) analisou o projeto literatura infantil e Medicina pediátrica: uma aproximação de integração humana.

Todas as investigações anteriores apresentaram resultados curiosos e proveitosos para compreensão da aplicabilidade da biblioterapia, essas pesquisas demonstram que a utilização da biblioterapia possui resultados eficazes perante a saúde mental. Além disso, as investigações citadas anteriormente, contextualizam como a biblioterapia é aplicada nos mais diferentes ambientes, e para os mais diversos grupos sociais. A partir da pesquisa de Fernández Vázquez, uma das investigações mais relevantes sobre a biblioterapia no Brasil, foi aplicada em um lar de idosos na cidade de João Pessoa, na Paraíba, até os estudos clínicos de Caroline Shrodes, observa-se que as especulações são realizadas em ambientes bem



distintos, mas, ainda assim, resultam de forma positiva. Estudos, esses, que correlacionam a biblioterapia como um meio terapêutico eficaz e simples de ser concretizado. Ainda que aparentemente exista um grande grupo realizando pesquisas em relação à leitura como meio terapêutico, a biblioterapia ainda é uma temática muito estigmatizada e pouco discutida no Brasil e no mundo.

As novas psicoterapias em geral causam um estranhamento na população, do Brasil e do mundo, que evitam seguir os meios mais inovadores. A partir das discussões elaboradas anteriormente, entende-se que a biblioterapia é sim um meio de terapia que causa resultados positivos, contribuindo para a sanidade mental, tanto nos casos de prevenção às doenças mentais como também para a terapia aplicada em dificuldades relacionadas com a saúde psicológica. Com essas considerações, sugere-se que futuras pesquisas explorem a eficiência e as diversas estratégias de inclusão do meio biblioterapêutico, examinem o impacto da ação de ler como fim terapêutico para que desperte uma maior conscientização sobre o esplendor da biblioterapia como meio terapêutico, permitindo uma consolidação desse meio terapêutico, visto, que, existe uma grande diversidade de contextos e ambientes nos quais a biblioterapia pode e deve ser aplicada. Para Caldin, (2001, p. 42.), “A biblioterapia constitui-se em uma atividade interdisciplinar, podendo ser desenvolvida em parceria com a Biblioteconomia, a Literatura, a Educação, a Medicina, a Psicologia e a Enfermagem.”, ainda para Caldin, “A biblioterapia possui um lugar de privilégio, visto o seu papel interdisciplinar, no qual várias áreas podem contribuir e beneficiar-se do uso biblioterapêutico.”, (2001, p. 42.). Com as contribuições feitas por Caldin, observa-se como a biblioterapia possui um papel bastante interdisciplinar, podendo ser aplicado em ambientes diversos utilizando das características do próprio ambiente como objeto de aplicação.

#### **4 Considerações Finais**

Com isso, foi possível observar como a biblioterapia ainda é uma área terapêutica pouco conhecida e desenvolvida como tratamento ou prevenção no ambiente psicológico. Por outro lado, existem investigações com diferentes grupos que demonstram e explicam como a leitura de livros contribui de maneira significativa para prevenção e fortalecimento de doenças mentais, em diferentes faixas etárias e ambientes. Segundo Caldin, (2001, p. 42.), “[...] é o texto que cura [...]”. O texto exerce uma função curativa, contribuindo fortemente para o fortalecimento psíquico.



Para Kairo Tavares Freire, *et al.* (2021, p. 755.), “Compreende-se que a leitura desenvolve no indivíduo a capacidade crítica, o nível intelectual, sua criatividade e a relação com o meio social.”. Pensando dessa maneira, entende-se que a criatividade e as percepções críticas, elaboradas a partir da leitura, são instrumentos que contribuem como objeto de tratamento para com a saúde mental dos indivíduos.

Portanto, a atividade de ler é uma grande aliada na vitalidade do cérebro, a leitura por meio de correlações com a biblioterapia contribuem de forma significativa na saúde mental dos indivíduos.

## Referências

ALVES, Maria Helena Hess. A aplicação da biblioterapia no processo de reintegração social. **R. bras. Biblioteconon.** e Doc., v. 15, n.1/2 p. 54-61, jan./jun. 1982.

CALDIN, Clarice Fortkamp. A leitura como função terapêutica: biblioterapia. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 6, n. 12, p. 32-44, 2001.

COQUEIRO, Neusa Freire; VIEIRA, Francisco Ronaldo Ramos; FREITAS, Marta Maria Costa. Arteterapia como dispositivo terapêutico em saúde mental. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 23, p. 859-862, 2010.

FERNÁNDEZ VÁZQUES, Maria do Socorro Azevedo Félix. **Biblioterapia para idosos: um estudo de caso no Lar da Providência Carneiro da Cunha**. 1989. 140 f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa.

FREIRE, Kairo Tavares et al. 56. Leitura e saúde mental: concepções preliminares. **Revista Philologus**, v. 27, n. 79 Supl., p. 750-60, 2021.

NAZARÉ, Eduardo. **Leitura pode ser uma boa aliada no cuidado com a saúde mental**. JORNAL DA USP. 2023. Disponível em: <https://jornal.usp.br/campus-ribeirao-preto/leitura-pode-ser-uma-boia-aliada-no-cuidado-com-a-saude-mental/#:~:text=Uma%20vertente%20envolvendo%20os%20livros,ou%20um%20grupo%20precisam%20encarar>. Acesso em: 29 de março, 2023.

OUAKNIN, Marc-Alain. **Biblioterapia**. Tradução de Nicolás Niymi Campanário. São Paulo: Loyola, 1996.

PUCRS. Assessoria de comunicação da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. **Hábito de leitura estimula o cérebro e promove benefícios para a saúde mental**. (2020), disponível em:



<https://www.pu-crs.br/blog/habito-de-leitura-estimula-o-cerebro-e-promove-beneficios-para-s-aude-menal/>. Acesso em: 30 de março, 2023.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo, SP: Atlas, 2008.

MINAYO, M. C. S. O desafio da pesquisa social. In: MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Rio de Janeiro, RJ: Vozes, 2009.



## REVISÃO DA LITERATURA SOBRE IMPLICAÇÕES ENTRE APRENDIZAGEM E EMPRESAS JUNIORES DE ADMINISTRAÇÃO

**Shirley Santos do Nascimento,**  
Universidade Federal da Paraíba, shirlynhas@gmail.com  
**Thales Batista de Lima,**  
Universidade Federal da Paraíba, thalesufpb@gmail.com

### 1 Introdução

O movimento das empresas juniores tem como missão formar lideranças comprometidas e capazes de transformar o país em um Brasil empreendedor (Brasil Júnior, 2023). São organizações sem fins lucrativos, lideradas por graduandos que gerem e executam projetos relacionados à sua área de formação, oferecendo aos alunos a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos em sala de aula, bem como o contato com o mercado.

De acordo com Bispo et al. (2022), as empresas juniores têm como principais finalidades promover o desenvolvimento profissional de seus membros, incentivar o espírito empreendedor e realizar projetos voltados para pequenos e microempreendedores nacionais, visando ao desenvolvimento social. Santiago e Dantas (2022) defendem que as empresas juniores são ambientes propícios para a aprendizagem prática, atuando como laboratórios de aprendizagem e oferecendo apoio à formação profissional.

As primeiras empresas juniores no Brasil, ligadas ao curso de Administração, surgiram em 1989, com destaque para a pioneira Empresa Júnior de Administração da Fundação Getúlio Vargas (Santos et al., 2013). Desde então, as empresas juniores têm desempenhado um papel relevante na formação dos estudantes, proporcionando aprendizado significativo e transformador.

A aprendizagem experiencial, transformadora e em ação são fundamentais para compreender como os estudantes aprendem e se desenvolvem dentro das empresas juniores (Pittman et al., 2021). Por isso, este trabalho busca explorar essas perspectivas teóricas de aprendizagem e sua relação com o movimento das empresas juniores, contribuindo para um melhor entendimento na área de ensino e aprendizagem de Administração.

Portanto, o objetivo deste estudo é apresentar um panorama das pesquisas que relacionam essas perspectivas de aprendizagem com as empresas juniores, destacando a



importância desse tema e incentivando mais estudos sobre o assunto.

## 2 Referencial Teórico

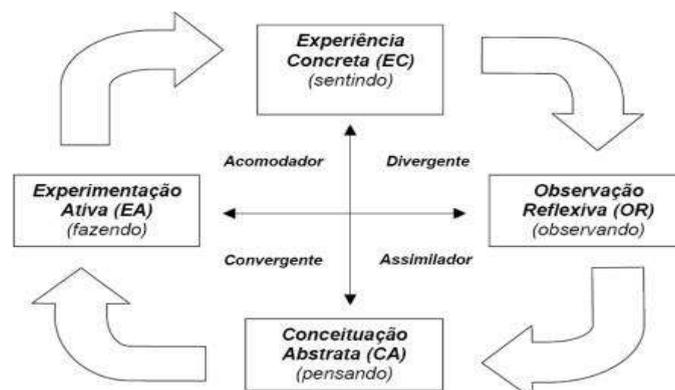
### 2.1 Aprendizagem Experiencial

A aprendizagem experiencial, definida por Kolb (1984), é um processo pelo qual o conhecimento é adquirido e consolidado através da transformação da experiência vivenciada. Destaca-se a importância do engajamento ativo, envolvendo tanto a participação direta em experiências práticas quanto a subsequente reflexão crítica sobre essas vivências.

No contexto organizacional, a influência de Kolb é significativa, conforme destacado por Smith (2001), pois sua teoria enriquece a compreensão das dinâmicas organizacionais e das interações entre os indivíduos. Baseado em princípios de teóricos como Piaget, Dewey e Lewin, Kolb desenvolveu um modelo de ciclo experiencial amplamente aceito no contexto organizacional.

O ciclo de aprendizagem de Kolb desdobra-se em quatro etapas: Experiência Concreta, Observação Reflexiva, Conceitualização Abstrata e Experimentação Ativa (Carvalho et al., 2020). Cada etapa envolve preferências individuais, refletindo diferentes estilos de aprendizagem.

Figura I - O Ciclo de Aprendizagem Experiencial elaborado por Kolb



FONTE: Lima (2007)

Os estilos de aprendizagem, delineados por Kolb (1984), incluem Divergente, Assimilador, Convergente e Acomodador, correspondendo a abordagens distintas na aquisição de conhecimento. Cada estilo está associado a uma preferência por uma etapa específica do ciclo de aprendizagem.



Compreender essas preferências pode auxiliar educadores e aprendizes a adaptar suas estratégias de ensino e aprendizado para melhorar o sucesso educacional (Díaz, 2011).

Além disso, a aprendizagem experiencial pode ser complementada pela aprendizagem transformadora, conforme Cranton (2006), que busca transformar conscientemente os quadros de referência dos indivíduos através da reflexão crítica. Ao atribuir significados às experiências, a aprendizagem experiencial pode gerar aprendizagem transformadora, impactando os aprendizes e promovendo mudanças em suas visões de mundo (Mezirow, 2009).

## **2.2 Aprendizagem Transformadora**

A aprendizagem transformadora, conforme Cranton (2006), foca na mudança significativa de adultos, ocorrendo em várias situações educacionais e cotidianas. Vai além da simples aquisição de conhecimento, buscando alterar a visão de mundo dos adultos, encorajando a reflexão crítica e promovendo o crescimento pessoal para um engajamento mais ativo na sociedade.

Jack Mezirow, destacado por Closs e Antonello (2010), é reconhecido como o pioneiro da teoria da aprendizagem transformadora, influenciado pelo construtivismo e pelo pensamento crítico de Paulo Freire e Jürgen Habermas. Essa abordagem visa uma mudança profunda na perspectiva de mundo, incentivando a reflexão crítica e a aplicação prática do aprendizado na vida diária.

As dimensões da aprendizagem transformadora, conforme Lima e Melo (2019), incluem perspectivas de significado, domínios de aprendizagem e tipos de reflexão. Elas desempenham um papel crucial no desenvolvimento pessoal, educacional e sociocultural, impulsionando a evolução contínua dos indivíduos em suas comunidades.

A aprendizagem transformadora é compreendida através de diversas dimensões e domínios. A dimensão epistêmica se concentra na aquisição e construção do conhecimento, enquanto a sociolinguística explora a influência da linguagem e cultura. Paralelamente, a dimensão psicológica aborda aspectos mentais como motivação e cognição. Os domínios da aprendizagem incluem o instrumental, para adquirir habilidades práticas, o comunicativo, para uma comunicação eficaz, e o emancipatório, que enfatiza a autonomia e a criticidade. Além disso, existem diferentes tipos de reflexão, como conteúdo, processo e premissa, cada um oferecendo uma perspectiva única sobre a aprendizagem. Essas diversas dimensões e domínios revelam a complexidade e diversidade da experiência de aprendizagem humana.



Deste modo, a aprendizagem transformadora é fundamental na educação de adultos, promovendo reflexão crítica e transformação pessoal (Lima; Santos; Helal, 2015). É

complementada pela aprendizagem em ação, que enfatiza não apenas a realização de ações, mas também a reflexão profunda, capacitando os adultos a reexaminar perspectivas e promover mudanças sociais. A aplicação conjunta dessas abordagens destaca o potencial transformador da educação de adultos.

### **2.3 Aprendizagem Em Ação**

A aprendizagem em ação, segundo Lima (2011), está ligada ao desenvolvimento organizacional em seus níveis individual, grupal e organizacional. Essa abordagem permite que indivíduos, equipes e organizações aprendam com a experiência, refletindo sobre a ação e adaptando-se com base no feedback, destacando a necessidade de aprendizado ágil para acompanhar as constantes mudanças ambientais.

Manter uma postura receptiva à aprendizagem é crucial, demonstrando disposição para assimilar novas informações e se adaptar aos desafios emergentes para permanecer atualizado e eficaz (Oliveira; Lima, 2019). A prática da aprendizagem em ação e a busca contínua por conhecimento podem conferir vantagens competitivas significativas (Pedler, 2008), estimulando a inovação e a capacidade de resolver problemas complexos (Gifford, 2005).

Essa abordagem, introduzida na década de 1940 por Reg Revans (Marquardt; Banks, 2010), destaca a inseparabilidade entre aprendizado e ação, favorecendo a inovação e fortalecendo a capacidade de enfrentar desafios nos contextos organizacionais.

A aprendizagem em ação, conhecida como Action Learning, enfatiza a integração entre conhecimento teórico e aplicação prática para uma aprendizagem eficaz (Marquardt; Banks, 2010; Oliveira; Lima, 2019). De acordo com Revans (1998), esse processo inclui prática, reflexão e adaptação contínua, desempenhando um papel fundamental no desenvolvimento pessoal e organizacional.



**Quadro II - Caracterização dos estágios, objetivos e obstáculos do processo de aprendizagem em ação**

ESTÁGIOS	OBJETIVOS	OBSTÁCULOS
PREPARAÇÃO	Definir metas, reunir recursos, criar um ambiente favorável.	Falta de motivação, falta de recursos, ambiente desorganizado.
EXPLORAÇÃO E AQUISIÇÃO	Pesquisar, adquirir conhecimento.	Dificuldade em encontrar informações, sobrecarga de informações.
PRÁTICA E APLICAÇÃO	Praticar ativamente, aplicar o conhecimento.	Medo de cometer erros, resistência à mudança.
AVALIAÇÃO E <i>FEEDBACK</i>	Avaliar o desempenho, receber feedback.	Autoavaliação enviesada, falta de feedback construtivo.
REFLEXÃO E ADAPTAÇÃO	Refletir sobre a experiência, adaptar estratégias.	Falta de tempo para reflexão, resistência à mudança.
CONSOLIDAÇÃO E INTERNALIZAÇÃO	Consolidar o conhecimento, integrar na base de conhecimento.	Esquecimento, falta de oportunidades para prática.
TRANSFERÊNCIA E GENERALIZAÇÃO	Transferir conhecimento para novos contextos.	Dificuldade em aplicar em novos contextos, medo de falhar.

Fonte: Elaboração própria, 2023.

Dividida em sete estágios, a aprendizagem em ação ocorre desde a preparação inicial até a transferência do conhecimento para novas situações (Leonard, 2015). Cada estágio apresenta desafios específicos, exigindo perseverança e autorreflexão constante (Lacerda; Bernardes; Simon, 2020).

Essa abordagem integra aprendizagem experiencial e transformadora, capacitando os aprendizes a internalizar e utilizar o conhecimento de forma significativa, impulsionando o crescimento pessoal e profissional de maneira holística e sustentável (Pimentel, 2007; Closs; Antonello, 2014).

A aprendizagem em ação, juntamente com outras abordagens, impacta profundamente o desenvolvimento pessoal e profissional, promovendo uma educação corporativa mais prática e sólida e capacitando os indivíduos a adquirirem habilidades essenciais e se tornarem conscientes de seu papel na sociedade (Oliveira; Lima, 2019).

## 2.4 Empresas Juniores

As empresas juniores são entidades privadas lideradas por estudantes universitários, supervisionadas por um docente (Silva, 2021). Vinculadas a cursos específicos, têm como objetivo principal o desenvolvimento pessoal e profissional dos estudantes, oferecendo



serviços práticos para aplicação dos conhecimentos teóricos adquiridos (Cunha & Calazans, 2011).

Essa conexão entre teoria e prática não só enriquece a formação dos estudantes, mas também fortalece as empresas juniores como impulsionadoras do desenvolvimento econômico e social (Campos, Andrade & Villarta-Neder, 2017). Ao colaborar com empresas locais e comunidades, essas empresas reforçam a integração entre o meio acadêmico e o mercado de trabalho, contribuindo para a transformação do cenário educacional e profissional.

O movimento de empresas juniores teve início na França, em 1967, na ESSEC Business School (Amorim, 2023), e desde então tem se expandido globalmente, conectando estudantes e profissionais em uma rede dinâmica que impulsiona o desenvolvimento educacional e econômico em várias regiões do mundo.

No Brasil, o movimento começou em 1987 e evoluiu sob a liderança de João Carlos Chaves, resultando na criação da Brasil Júnior (Campos, Andrade & Villarta-Neder, 2017). Participar dessas empresas juniores permite o desenvolvimento de habilidades essenciais para a vida profissional, além de promover a formação humanística ao oferecer serviços à sociedade (Oliveira Júnior et al., 2023; Lewinski et al., 2009).

Sendo assim, as empresas juniores desempenham um papel fundamental na jornada acadêmica dos estudantes, proporcionando uma ponte crucial entre teoria e prática, cultivando habilidades essenciais para o sucesso profissional (Palassi et al., 2020; Valadão Júnior et al., 2014; Amorim, 2023).

### **3 Resultados e Discussões**

A pesquisa adotou uma abordagem qualitativa para explorar os significados atribuídos pelos indivíduos a um problema social ou humano, seguindo as perspectivas de Creswell (2010) e Stake (2011). Realizou-se um mapeamento de publicações nas plataformas Portal Capes, Scielo e Spell.org, utilizando descritores relacionados às perspectivas de aprendizagem e empresas juniores.

Os resultados foram analisados para verificar sua relevância para os objetivos do estudo. Os artigos selecionados são apresentados para iniciar uma discussão descritiva e estimular pesquisas bibliométricas futuras sobre a relação entre aprendizagem e empresas juniores na Administração, destacando sua importância para a formação dos alunos e sua inserção no mercado de trabalho.



### 3.1 Panorama Da Relação Entre Perspectivas De Aprendizagem E Empresas

#### Juniores

O panorama da relação entre as perspectivas de aprendizagem e as empresas juniores revela uma necessidade de aprofundamento e maior integração entre esses temas, especialmente no campo da Administração. Embora haja estudos dedicados a cada uma dessas áreas separadamente, há uma falta de pesquisa que explore as influências específicas que o movimento de empresas juniores pode ter sobre o processo de aprendizagem dos estudantes.

A análise realizada utilizando plataformas como Scielo, Spell.org e Portal Capes destacou um interesse considerável na aprendizagem experiencial, com quatro artigos identificados. No entanto, outras perspectivas, como aprendizagem transformadora, aprendizagem em ação, movimento juniores e empresa júnior, foram menos abordadas, com apenas um ou dois artigos cada. Isso sugere uma lacuna na literatura em relação à interseção entre essas perspectivas de aprendizagem e o envolvimento dos estudantes com empresas juniores, especialmente na Administração.

**Quadro III - Caracterização dos artigos sobre perspectivas de aprendizagem e empresas juniores**

Nome da Revista/Evento	Título dos Artigos	Ano de publicação do artigo	Autoria dos artigos	Temática Principal
EnANPAD	Implicações da Aprendizagem Experiencial e da Reflexão Pública para o Ensino de Pesquisa Qualitativa e a Formação de Mestres em Administração	2011	Beatriz Quiroz Villardi; Sylvia Constant Vergara.	Detectar as implicações da Aprendizagem Experiencial e da Reflexão.
Revista Administração: Ensino e Pesquisa	Estilos de Aprendizagem Experiencial e Aquisição de Habilidades: Um Estudo com Discentes de Graduação em Administração Em Instituições de Ensino Superior	2013	Ana Lúcia Baggio Sonaglio; Christiane Kleinübing Godoi; Anielson Barbosa da Silva.	Identificar os estilos de aprendizagem experiencial e sua relação.
REUNIR	A Contribuição da Aprendizagem Experiencial na Formação de Mestres Profissionais em Administração: o caso do PROFIAP/PB1	2020	Ana Carolina Kruta de Araújo Bispo; Camila de Araújo Fernandes; Mary Dayane Sousa Silva.	Investigar como a Aprendizagem Experiencial pode contribuir na formação.



EaD em Foco	A Aprendizagem Experiencial no Curso de Administração Pública PNAP/EaD: Análise do Laboratório Aplicado de Administração Municipal (LAAM)	2019	Júlio Cesar Andrade de Abreu; Marcos Tanure Sanabio; Ricardo Rodrigues Silveira de Mendonça.	Discutir a implantação do Laboratório Aplicado de Administração.
Revista de Administração <i>Mackenzie</i>	Teoria da aprendizagem transformadora: contribuições para uma educação gerencial voltada para a sustentabilidade	2013	Lisiane Quadrado Closs; Claudia Simone Antonello.	Compreender processos de aprendizagem transformadora.
Revista Catarinense da	Educação Empreendedora Em Contabilidade: da Teoria à Aprendizagem	2020	Marcia Athayde Moreira; Nadson Jaime Ferreira	Avaliar o alcance da utilização de práticas intervencionistas.
Ciência Contábil	Experiencial		Alves; Tales Andreassi; Jorge Guilherme Rodrigues Braga.	
Revista Administração: Ensino e Pesquisa	Dimensões de um Sistema de Aprendizagem em Ação para o Ensino de Administração	2012	Anielson Barbosa da Silva; Thales Batista de Lima; Ana Lúcia Baggio Sonaglio; Christiane Kleinübing Godoi.	Delimitar as dimensões de um Sistema de Aprendizagem em Ação para o ensino de Administração.
CGE	Autopercepção de Empregabilidade, Autoeficácia no Trabalho de Integrantes e Egressos do Movimento Empresa Júnior	2022	Heitor Veloso Caetano Soares; Mariana Martins Pedersoli; Carlos Manoel Lopes Rodrigues.	Avaliar as relações entre a participação no Movimento Empresa Júnior e a empregabilidade dos estudantes.
Revista Teoria e Prática em Administração	Empresa Júnior e Formação Empreendedora de Discentes do Curso de Administração	2015	Flávia Lorenne Sampaio Barbosa; Alexandre Rabelo Neto; Roseilda Nunes Moreira; Fabiana Pinto de Almeida Bizarria.	Analisar a contribuição da empresa júnior na formação empreendedora.
Caderno Profissional de Administração	A Importância da Empresa Júnior para uma Aprendizagem Andragógica	2018	David Silva Franco; Andressa Zorzo Seibert.	Analisar, a partir das percepções expostas por participantes de uma Empresa Júnior.

Fonte: Elaboração própria (2023).

Embora seja possível encontrar artigos sobre esses temas em periódicos específicos, como o RAEP, que se concentra no ensino em Administração, ainda há uma falta de estudos que promovam uma relação mais profunda entre as perspectivas de aprendizagem e o contexto das empresas juniores. Isso ressalta a necessidade de expandir o escopo de investigações nessa área, especialmente no que diz respeito à gestão de administração e suas implicações no contexto das empresas juniores.



#### Quadro IV - Temáticas utilizadas com a quantidade de artigos encontrados

Temáticas	Total
Aprendizagem Experiencial	4
Aprendizagem Transformadora	2
Aprendizagem em ação	1
Movimento Juniores	1
Empresa Júnior	2

Fonte: Elaboração própria (2023)

A carência de estudos dedicados à gestão de administração e suas implicações nas empresas juniores destaca a necessidade premente de pesquisas que explorem as dinâmicas gerenciais nessas organizações estudantis, fornecendo insights valiosos tanto para acadêmicos quanto para gestores. Além disso, é fundamental repensar o papel das empresas juniores como impulsionadoras de aprendizagens em ação, experiencial e transformadora para os estudantes envolvidos, aproximando-os mais de sua formação profissional e do desenvolvimento de habilidades relevantes para o mercado de trabalho.

#### 4 Considerações Finais

Este estudo buscou apresentar a escassez de pesquisas que relacionam as perspectivas de aprendizagem com o movimento de empresas juniores na ciência da Administração. Foram identificados apenas dez trabalhos que abordam algumas dessas perspectivas, como aprendizagem experiencial, em ação e transformadora, aplicadas às empresas juniores.

É importante observar que existem mais estudos sobre essas perspectivas de aprendizagem no contexto educacional e empresarial em geral, mas poucos se concentram especificamente nas empresas juniores no campo da Administração. Isso é surpreendente, considerando que os cursos de Administração são os que mais promovem a abertura de empresas juniores no país.

Portanto, há uma ampla área de pesquisa a ser explorada sobre o impacto das empresas juniores na formação dos estudantes, sua identificação com os cursos e o processo de aprendizagem. Agendas de pesquisas futuras poderiam investigar os diferentes efeitos de cada perspectiva de aprendizagem nas experiências dos alunos com as empresas juniores, bem como identificar quais perspectivas são mais promovidas nesses espaços.

Além disso, é importante examinar as contribuições específicas que o envolvimento



com as empresas juniores pode oferecer aos alunos de Administração, com o objetivo de aproximá-los mais da prática da administração por meio de perspectivas de aprendizagem aplicadas. Esses estudos poderiam fornecer insights valiosos para melhorar a formação dos estudantes e prepará-los para sua futura carreira profissional como administradores.

## Referências

AMORIM, S. K. P. **Desenvolvimento de competências à luz da aprendizagem transformadora**: o caso de estudantes de administração em uma empresa júnior. 2023. 21 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Centro de Ciências Aplicadas e Educação - Ccae, Universidade Federal da Paraíba, Mamanguape, 2023.

ANTONELLO, Claudia Simone. **Aprendizagem na ação revisitada e seu papel no desenvolvimento de competências**. Aletheia, n. 26, p. 146-167, dez. 2007.

BRASIL JÚNIOR. **Documentos**. Site <https://brasiljunior.org.br/>. Acesso em: 17/12/2023.

BRASIL. **Ministério da Educação**. Base Nacional Comum Curricular. Brasília, 2020.

CARVALHO, L.M. C. *et al.* Estilos de aprendizagem dos alunos de administração: um estudo empírico aplicado em instituições de ensino superior portuguesas. **Administração: Ensino e Pesquisa**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 3, p. 348-384, set. 2020.

CAMPOS, R. C.; ANDRADE, L. P.; VILLARTA-NEDER, M. A. Desvendando e desmitificando através da análise Bakhtiana o planejamento estratégico de uma empresa júnior. **Estudos de Administração e Sociedade**, v. 3, n. 2, p. 46-56, set./dez. 2017.

CERQUEIRA, T. C. S. **Estilos De Aprendizagem em Universitários**. 2000. 179 f. Tese (Doutorado) - Curso de Psicologia, Universidade Federal de Campinas, Campinas, 2000.

CERQUEIRA, T. C. S. Estilos De Aprendizagem De Kolb E Sua Importância Na Educação. **Revista de Estilos de Aprendizagem**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 1-15, 1 abr. 2008.

COSTA, A. C. F.; LIMA T. B; SANTIAGO, C, S. A PRODUÇÃO ACADÊMICA SOBRE A RELAÇÃO ENTRE METODOLOGIAS COLABORATIVAS E ESTILOS DE APRENDIZAGEM: um estudo nos eventos Enanpad e Enasec. **Revista CientíficaE-Locução**, [s. l], v. 1, n. 23, p. 1-27, jun. 2023.

CLOSS, L. Q.; ANTONELLO, C. S. Aprendizagem transformadora: a reflexão crítica na formação gerencial. **Cadernos Ebape**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 1, p. 1-19, mar. 2010.

CLOSS, L. Q.; ANTONELLO, C. S. Teoria da aprendizagem transformadora: contribuições para uma educação gerencial voltada para a sustentabilidade. **Gestão Humana e Social**, São Paulo, p. 221-252, jun. 2014.

CRANTON, P. **Understanding and promoting transformative learning**: a guide for educators of adults. 2. ed. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 2006.



CRESWELL, J. W. W. **Projeto de pesquisa:** métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2. ed. Porto Alegre: Bookman. 2010.

CUNHA, F. A. G.; CALAZANS, D. **Guia De Empresas Juniores.** 2011. 156 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Brasília, 2011.

DÍAZ, F. **O processo de aprendizagem e seus transtornos.** Salvador: Edufba, 2011.

JÚNIOR, V. M. V.; ALMEIDA, R. C.; MEDEIROS, C. R. O. EMPRESA JÚNIOR: espaço para construção de competências. **Administração: Ensino e Pesquisa**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 4, p. 693-723, dez. 2014.

GIFFORD, J. **Action Learning: Principles and Issues in Practice.** Areis Research Networks. Institute For Employment Studies. 2005.

OLIVEIRA, G. K. S.; LIMA, T. B. Aprendizagem em ação no contexto da formação em hotelaria em uma universidade pública federal. **Revista Gestão em Foco**, v. 11, p. 1-19, 2019.

OLIVEIRA JÚNIOR, P. S. N. *et al.* Empresas Juniores no Brasil: uma análise do impacto na formação de estudantes e na consultoria empresarial. **Revista de Psicologia**, [S.L.], v. 17, n. 68, p. 151-163, 31 out. 2023.

KOLB, D. **Experiential learning.** Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, 1984.

LIMA, A. I. A. O. **Aprendizagem Segundo Os Postulados De David Kolb:** uma experiência no curso de odontologia da Unoeste. 2007. 145 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Odontologia, Departamento de Educação, Universidade do Oeste Paulista – Unoeste, Presidente Prudente, 2007.

LIMA, T. B. **Estratégias De Ensino Balizadas Pela Aprendizagem Em Ação:** um estudo no curso de Graduação em Administração da Universidade Federal da Paraíba. Dissertação de Mestrado. PPGA/UFPB, João Pessoa, 2011.

LIMA, T. B.; MELO, G. S. Relação entre Formação e Atuação Profissional de Egressos de um Curso de Hotelaria sob a Perspectiva da Aprendizagem Transformadora. **Revista Facear**, [S.L.], v. 3, n. 8, p. 01-15, 2019.

LIMA, T. B.; SANTOS, G. T.; HELAL, D. H. As experiências de um ex-detento à luz da aprendizagem transformadora. **Unilasalle REGEA**, Canoá, p. 1-21, maio 2015.

LIMA, T. B.; SILVA, A. B. Como os Mestrados aprendem? Significados E Transformações Em Um Programa De Pós-Graduação Em Administração. **Reunir**, v. 8, n. 1, p. 36-55, abr. 2018.

LEONARD, H. S. **Understanding the causal path between action, learning, and solutions:** maximizing the power of action learning to achieve great results. **Action Learning: Research and Practice**, v. 12, n. 1, p. 22-36, 2015.



LACERDA, R. T. O.; BERNARDES, M. L.; SIMON, B. S. Aspectos Críticos na Aprendizagem pela Ação: resultados da integração entre universidade e startups catarinenses. **Administração: Ensino e Pesquisa**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 2, p. 116-146, ago. 2020.

LEWINSKI, Sandra Moreira; et al. Contribuição da Empresa Júnior para desenvolvimento das competências necessárias à formação de Engenheiros de Produção. In: XVI Simpósio de Engenharia de Produção (SIMPEP). **Anais...Bauru/ SP**, 2009.

MEZIROW, J.; TAYLOR, E. W. & ASSOCIATES. **Transformative Learning in Practice: Insights from community, workplace and higher education**. San Francisco, CA. Jossey-Bass. 2009.

MARQUARDT, M.; BANKS, S. **Theory to Practice: Action Learning**. Advances in Developing Human Resources. SAGE Publications. 2010.

PALASSI, M. P.; MARTINELLI, R. G. O.; PAULA, A. P. P. Entre o discurso empreendedor ea consciência política: estudo exploratório do movimento empresa júnior em uma universidade pública no sudeste do brasil. **Cadernos Ebape.Br**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 1, p. 1-12, mar. 2020.

PENA, A. F. R.; CAVALCANTE, B.; MIONI, C. C. A teoria de KOLB: análise dos estilos de aprendizagem no curso de administração da Fecap. **Revista Linceu**, São Paulo, v. 4, n. 6, p. 64-84, dez. 2015.

PIMENTEL, A. A teoria da aprendizagem experiencial como alicerce de estudos sobre desenvolvimento profissional. **Estudos de Psicologia**, Natal, p. 159-168, ago. 2007.

REVANS, R. **ABC of Action Learning**. Routledge Taylor e Francis Group. Gower Publishing. 1998.

PEDLER, M. **Action Learning for Managers**. Routledge Taylor e Francis Group. Gower Publishing. 2008.

SILVA, A. B, *et al.* Dimensões de um Sistema de Aprendizagem em Ação para o Ensino de Administração. **Administração: Ensino e Pesquisa**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 1, p. 9-41, 2012.

SILVA, A. B.; COSTA, V. P.; DIAS, S. O. M. Determinantes Do Processo De Aprendizagem No Programa Trainee Da Empresa Júnior De Administração (Eja) Da Universidade Federal Da Paraíba (UFPB). **RACE**, v. 15, n. 1, p. 275-298, jan./ abr. 2016.

SILVA, E. R. Construção E Avaliação Dos Resultados Da Aplicação Do Business Modelo Canvas De Uma Empresa Júnior Na Cidade De Imperatriz-Ma. **Revista de Gestão, Finanças e Contabilidade**, v. 11, n. 3, p. 108-124, set./ dez. 2021.

SMITH, M. K. DAVID A. **Kolb on experiential learning**. The Encyclopedia of Informal Education, 2001.

SONAGLIO, A. L. B.; GODOI, C. K.; SILVA, A. B. Estilos de aprendizagem experiencial e aquisição de habilidades: um estudo com discentes de graduação em administração em



Universidade Federal da Paraíba  
Centro de Ciências Aplicadas e Educação  
Laboratório de Secretariado  
VIII Encontro de Secretariado da Paraíba



instituições de ensino superior. **Administração: Ensino e Pesquisa**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 1, p. 123-159, fev. 2023.

STAKE, R. E. **Pesquisa Qualitativa**: estudando como as coisas funcionam. Porto Alegre: Penso. 2011.



## **OS SECRETÁRIOS EXECUTIVOS DURANTE A CHAMADA TELEFÔNICA EM ESPANHOL COMO LÍNGUA ESTRANGEIRA: A APLICABILIDADE DAS MÁXIMAS CONVERSACIONAIS**

**Warley Stefany Nunes**  
Secretariado Executivo Trilíngue, Universidade Federal de Viçosa

### **1 Introdução**

Tendo em vista que nas empresas são gerados processos e ações de comunicação, os secretários, no caso, contribuem para construção das estratégias institucionais, ao conectar equipes, clientes e instituições parceiras, tanto na língua materna como na língua estrangeira. São promovidas inter-relações mais participativas entre os sujeitos, que resultam na constituição da identidade e da cultura organizacional. Aguirre Beltrán (2000, p. 39) aponta que “o processo comunicativo é produzido dentro de uma cultura, pelo qual se converte em um processo cultural”<sup>1</sup>. Percebe-se, então, que no contexto empresarial, os colaboradores precisam seguir uma série de comportamentos verbais e sociais, que exigem três tipos de saberes (Aguirre Beltrán, 2000): a) saber ser: qualidades esperadas para construção da sua imagem pública, b) saber estar: atitudes, costumes sociais e ética que permitem a convivência, c) saber fazer: colocar em ação as funções profissionais.

Como resultado desses saberes, os secretários executivos devem conseguir formular e interpretar enunciados, que se revelam nas modalidades orais, escritas ou mistas, seguindo normas de comportamentos protocolizados. Entre os eventos de fala que requerem determinado tipo de conduta, podemos citar: o uso do telefonema a fim de transmitir informativos e diretrizes, delegar atividades e ordens e pedir e dar informações. Em resumo, eles realizam ações com o propósito de cumprir, na e pela língua, os objetivos da corporação à qual está representando. Por isso, o estereótipo, os mal-entendidos, os

---

<sup>1</sup> [El proceso comunicativo se produce dentro de una cultura, por lo cual se convierte en un proceso cultural]. Esta e as demais traduções desta pesquisa são de nossa autoria.



conflitos e o exotismo não são bem-vistos nas empresas, pois podem provocar danos (i)materiais com rompimento de parceiras e contratos. Por essa razão, a presente pesquisa tem como objetivo estudar a aplicabilidade das Máximas Conversacionais na chamada telefônica dos secretários executivos em espanhol como língua estrangeira. Para estudar esse objeto, orientamo-nos, como referencial teórico, no Princípio da Cooperação (Grice, 1975), que diz respeito aos elementos norteadores que guiam os interlocutores durante a conversa, como a máxima de quantidade, a máxima de qualidade, a máxima de relevância e a máxima de maneira. Como metodologia, baseamo-nos na Etnografia da Fala (Garcez, 2015; Duranti, 2022) e Análise da Conversa (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974) para investigar as sequências de cursos de ação por meio da fala e, logo, interpretar a violação (ou não) das Máximas Conversacionais, que podem suceder em problema ao discurso.

A fim de levar a cabo esta investigação, iniciamos a próxima seção, apresentando e debatendo a organização da ligação.

## **2 Chamada Telefônica À Luz Da Análise Da Conversa**

A construção de turnos está relacionada à interação entre os participantes, que evocam e direcionam, por meio da seleção lexical, o contexto institucional (Drew & Heritage, 1992). Essa institucionalidade da fala é formulada, entre outros elementos, pela organização sequencial, já que “uma característica crucial do desenho de turno diz respeito à seleção da atividade para ser realizada no turno da conversa” (Drew & Heritage, 1992, p. 33)<sup>2</sup>. Podemos tomar, como ilustração, a chamada telefônica, como recurso substanciado pelos fenômenos sequenciais, que permite promover o gerenciamento da empresa por intermédio de ações e práticas, que podem impactar nos colaboradores, nos comportamentos e na estrutura. À vista da sua forma, podemos encontrar o par adjacente de pergunta e resposta, no entanto, de acordo com Levinson (1983, 324), há outros como preferida e não preferida, aceite e recusa de pedido, aceite e recusa de oferecimento ou convite, acordo e desacordo, e, por último, negação e admissão de acusação.

Para ser considerada uma prática efetiva, a ação do falante deve ser reconhecível ao indivíduo, que se encontra no outro lado da linha. No caso, o interlocutor deve

---

<sup>2</sup> [A crucial feature of turn design concerns the selection of the activity to be accomplished in a turn at talk.]



responder com evidência como *procedimento de prova do próximo turno* (Sidnell, 2003), mas ele também pode contestar de forma imprevisível ou, de fato, nem responder. Esse sujeito, a partir de casos desviantes, pode 1) pedir desculpas, 2) sinalizar por não ter respondido e 3) apresentar uma justificativa. Em resposta, o locutor pode orientar-se pela falta de resposta com tais ações: 1) realizar uma pergunta de acompanhamento para ter uma resposta (por exemplo, *é isso mesmo?*), 2) fazer uma nova pergunta (por exemplo, *você está me ouvindo?*), 3) buscar um motivo para resposta não emitida (por exemplo, *você não me pode falar/responder?*) (Sidnell, 2003). Em resumo, em cada caso, o locutor pode propor pergunta com resposta de sim ou não, mas, em cada um deles, uma prática diferente é colocada em ação. Nesse aspecto, os participantes devem cooperar entre si reduzindo as incertezas e as dúvidas e organizar os turnos a fim de garantir a performance da identidade, a noção de pertencimento, a filiação a uma determinada cultura ou prática de uso das línguas.

Esses componentes, que integram à fala a fim de promover a comunicação efetiva e eficaz, atravessam as etapas do telefonema: fase de abertura, fase de indagação, fase de escuta, fase de solução e fase de despedida (Nunes, 2021). Na fase de abertura (início da conversa), os partícipes devem realizar as saudações iniciais e a apresentação a fim de fomentar a sintonia e identificação entre as partes e, com isso, conduzir ao objetivo do telefonema. Na fase de indagação (motivo), é o cerne da fala-em-interação, pois ali se define a razão do contato. Pode constituir-se, por exemplo, por perguntas como: *Em que posso ajudá-lo(a)? Qual é o motivo da ligação?* Na fase de escuta (atenção), o interlocutor deve tomar nota dos pontos principais e/ou urgentes, marcados por tópicos ou palavras-chave. Além disso, tem como característica ser uma fase silenciosa e, em caso de sobreposições, é rápido. Na fase de solução (resposta), o falante ativado<sup>3</sup> responde ou apresenta a conformidade (ou não), com base no turno anterior. Nesta etapa, acontece geralmente a negociação entre os participantes, marcada pelo contorno de objeção (em algumas vezes), para chegar a um comum acordo. Na fase de despedida (fechamento), os participantes recapitulam e alinham os pontos firmados, embora, em algumas ocasiões, não seja conforme esperado. Com cortesia, direcionam para a conclusão da ligação, agradecendo e saudando com *Até logo! Até breve!*



<sup>3</sup> O interlocutor deixa de ser um sujeito com menos ação na conversa, ao escutar os pontos apresentados pelo locutor, e passa a ser o falante ativado ao tomar o turno de fala e manifestar uma contraproposta. No caso, há troca de papéis entre os agentes.



Por fim, nota-se que a chamada telefônica é um instrumento de falas altamente organizado, que implica a alocação de turnos com sequências coerentes e que projeta uma nova ação no próximo turno. São determinadas, sobretudo, pelos co-participantes e pelo contexto socio-histórico-cultural em que esses sujeitos estão inseridos. Como as suas falas são sinalizadas pelas continuidades e descontinuidades, podem repercutir em um processo de ir, vir e devir, já que as suas extensões podem variar, bem como as suas formas.

### **3 Princípios Da Cooperação Entre Os Falantes**

Como parte do processo de compreensão do enunciado, o receptor precisa aceitar o que foi dito pelo emissor por meio do compartilhamento de uma mensagem com interesses em comum. No caso, os falantes devem fomentar contribuição à interação de tal modo que cooperem com o interlocutor para conduzir a conversa ao objetivo. Com base em Durante & Santana (2021, p. 106), “os diálogos são esforços cooperativos, visto que cada participante reconhece um propósito comum desde o início de uma interação ou no decorrer de um diálogo”. Com isso, os partícipes têm que cumprir um conjunto de série de máximas com o propósito a favorecer o entendimento mútuo entre os sujeitos na conversa e, portanto, a comunicação realiza sem dificuldade. Devem colaborar entre si, em razão da intenção ou da direção da conversa e seguir certas regras de comportamento.

É importante reconhecer essas máximas como suposições não declaradas que temos nas conversas. Nós assumimos que as pessoas normalmente fornecerão uma quantidade adequada de informações [...]; presumimos que eles estão dizendo a verdade, sendo relevantes e tentando ser o mais claros possível. Porque esses princípios são assumidos na interação normal. (Grice, 1996, p. 37)<sup>4</sup>

Em atenção ao trecho, os sujeitos instauram um contrato social de caráter intersubjetivo, porque são promulgadas pontes entre o eu e o outro com vista à comunicação. O emissor deve emitir um enunciado com uma intencionalidade tendo como interesse que o interlocutor a reconheça. Em seguida, ele deve, como uma ação esperada, conseguir responder e/ou reagir à mensagem. Ali são encontrados alguns traços em comuns, como: objetivo partilhado, contribuições correlacionadas e dependentes e compreensão explícita ou tácita de continuidade (ou não) da interação. Já o significado



<sup>4</sup> *[It is important to recognize these maxims as unstated assumptions we have in conversations. We assume that people are normally going to provide an appropriate amount of information [...]; we assumed that they are telling the truth, being relevant, and trying to be as clear as they can. Because these principles are assumed in normal interaction].*



que se origina da convivência com a alteridade, incide, inclusive, na construção da sua identidade.

São formuladas, no Princípio de Cooperação (Grice, 1975), as Máximas Conversacionais: a) máxima de quantidade: diz respeito à quantidade de informação disponibilizada, sem extrapolar no detalhamento; b) máxima de qualidade: trata-se da evidência da veracidade da informação; c) máxima de relevância: corresponde à relevância da informação; e d) máxima de maneira: refere-se à contribuição da informação breve, clara e ordenada.

Quando se não cumpre uma delas, há uma violação e, com isso, o agente precisa iniciar o processo de interpretação e inferir o significado. Entre esses casos, podemos citar a ironia, as expressões idiomáticas, a metáfora etc. O interlocutor precisa, então, recorrer aos recursos além do sentido literal para indicar as intenções comunicativas e deduzi-las. A esse processo, podemos designar, com base Gumperz (2002), como *convenções de contextualização*, que emerge por meio das pistas linguísticas (por exemplo, alternância de código, de dialeto ou de estilo), das pistas paralinguísticas (por exemplo, o valor das pausas, o tempo da fala, as hesitações) e/ou das pistas prosódicas (por exemplo, a entoação, o acento, o tom). Elas, como subcomponentes de sinais culturalmente compartilhados entre os participantes da fala-em-interação, estão inseridas nas pistas de contextualização.

(...) é através de constelações de traços presentes na estrutura da superfície das mensagens que os falantes sinalizam e os ouvintes interpretam qual é a atividade que está ocorrendo, como o conteúdo semântico deve ser entendido e *como* cada oração se relaciona ao que a precede ou sucede. (Gumperz, 2002, p. 152, grifo do autor)

Recapitulando, são os traços linguísticos que favorecem as indicações dos marcos contextuais, que se manifestam por repertório linguístico e histórico de cada sujeito. Gumperz (2002, p. 153) diz que “quando todos os participantes entendem e notam as pistas relevantes, os processos interpretativos são tomados como pressupostos e normalmente têm lugar sem ser percebidos”.

Com base nesses pressupostos teóricos, vamos discutir o Princípio de Cooperação dos secretários executivos durante a chamada telefônica em espanhol como língua estrangeira. No caso, vamos a observar se eles seguem, de fato, as Máximas Conversacionais ou as violam.



Universidade Federal da Paraíba  
Centro de Ciências Aplicadas e Educação  
Laboratório de Secretariado  
VIII Encontro de Secretariado da Paraíba





#### 4 Resultados e Discussões

Como os secretários executivos realizam a comunicação organizacional, de forma horizontal e vertical (ascendente e descendente), fazem uso, entre outros canais comunicativos, do telefone para interligar toda a cadeia empresarial. A sua organização sequencial, com base em Gago (2002), está relativa às ações em andamento do discurso, com início e fim. Em termos específicos, é construído pela fase de abertura, indagação, escuta, solução e fechamento. A fim de estudar a aplicabilidade das Máximas Conversacionais na chamada telefônica dos secretários executivos em espanhol como língua estrangeira, os enunciados serão analisados a partir das implicaturas conversacionais, tendo em vista a máxima de quantidade, a máxima de qualidade, a máxima de relevância e a máxima de maneira.

Para levá-las a cabo, baseamo-nos, como metodologia de pesquisa, na Etnografia da Fala (Garcez, 2015; Duranti, 2022) para descrever os conhecimentos que os secretários executivos precisam ter e expressam para a comunicação efetiva e eficaz, dentro da perspectiva “da performance linguística como o lócus da relação entre linguagem e a ordem sociocultural” (Duranti, 2022, p. 149). Em outras palavras, “a EF estuda as ações realizadas pela fala e como o discurso está relacionado a – e é construído por – aspectos da organização social assim como pressuposições, valores e visões do mundo (...)” (Duranti, 2022, p. 150). Já em relação a Análise da Conversa (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974), apoiamo-nos, por uma via, no estudo detalhado dos casos particulares extraídos da fala-em-interação dos profissionais, com a geração de dados oriunda da *role playing* da tarefa final do curso de *Español para secretariado: la llamada telefónica*<sup>5</sup>, e, por outra, na sua visão mais sinótica. A seguir, apresentamos os dados da pesquisa.

**Dados da pesquisa**

<b>Professor</b>	1
<b>Alunos</b>	2
<b>Nível</b>	Intermediário
<b>Perfil</b>	Estudantes do curso de secretariado executivo
<b>Contexto</b>	Sala de aula de espanhol como língua estrangeira
<b>Carga horária</b>	1h30min (todo o treinamento, inclusive com <i>role play</i> )
<b>Canal</b>	Programa de reunião remota (Zoom Video Communication)

Tabela 1: Dados da pesquisa

<sup>5</sup> Esse minicurso fez parte uma das etapas da dissertação de mestrado, cujo título é *¡Hola! Soy el profesional*



Universidade Federal da Paraíba  
Centro de Ciências Aplicadas e Educação  
Laboratório de Secretariado  
VIII Encontro de Secretariado da Paraíba



*de Secretariado Ejecutivo”: el telefonema como herramienta pedagógica para el desarrollo de la competencia comunicativa en el aula de español de los profesionales de Secretariado Ejecutivo en Brasil, defendida em 2021, na Universitat de Barcelona.*



Por meio da participação dessa dupla, vamos observar e transcrever a interação na língua meta. Para facilitar o nosso processo de análise, fundamentamo-nos no Sistema Jefferson de transcrição (ver anexo) para “(...) identificar ações que os participantes na interação fazem e descrevem as práticas particulares do comportamento, que eles usam para colocar em ação.” (Sidnell, 2013, p. 78)<sup>6</sup>. Com a intenção de manter a lisura da pesquisa e por questões éticas, os sujeitos da pesquisa serão denominados aqui com nomes fictícios, Amanda e Bruno. Para iniciar, evidenciamos a fase de abertura.

001	Amanda	buenos días. Amanda. quién (.)llama?
002	Bruno	buenos días. soy Bruno de la Empresa Estrella (.) secretario del Sr. Gomez (.) me gustaría marcar una reunión con la Sra. Pérez(.) de parte del Sr. Gómez.
003	Amanda	(.) hum. a <u>ver.</u> (0.3) cuál es el asunto?

No enunciado acima, Amanda começa a conversa com saudações e identificação (como traços da fase de abertura) com a intenção de fomentar sinergia entre os indivíduos. Como retorno, Bruno também faz os cumprimentos iniciais, buscando seguir o modelo canônico de abertura da ligação (nome da instituição, do colaborador e cumprimentos), no entanto, inverte a ordem. Depois, já conduz à próxima etapa: fase de indagação. Isso fica claro quando Bruno solicita um agendamento entre Sra. Pérez e Sr. Gómez, diretores das instituições as quais estão representando. Nesses casos, os agentes sociais colaboram entre si ao colocar em ação a máxima de quantidade, qualidade, veracidade e maneira, já que nenhuma das partes não precisa se valer de instrumento além do sentido literal da conversa. Depois, eles já dão o início à fase de escuta.

004	Bruno	(0.2) bueno. Sr. Gómez se encontrará en la capital el 22 y el 23 de mayo (.) Buenos Aires. a él le gustaría muchísimo reunirse con la Sra. Perez en función de un contenido muy urgente y confidencial. exactamente por eso él tiene prisa y no puede esperar más que dos semanas.
-----	-------	--

Nesse excerto, Bruno expõe a real necessidade de realização desse encontro por meio de termos como urgente e confidencial. Uma das atividades dos profissionais de secretariado executivo é realizar filtros na comunicação a fim de levantar ao seu

<sup>6</sup> [One basic goal of Conversation Analysis is to identify the actions that participants in interaction do and



Universidade Federal da Paraíba  
Centro de Ciências Aplicadas e Educação  
Laboratório de Secretariado  
VIII Encontro de Secretariado da Paraíba



*to describe the particular practices of conduct that they use to accomplish them.]*



supervisor apenas os conteúdos que são verdadeiramente relevantes para si, e, em caso contrário, eles distribuem a outros colaboradores ou setores. Podemos encontrar, então, a máxima de quantidade (contribuição sem ir além do necessário), a máxima de qualidade (contribuição verdadeira), a máxima de relevância (contribuição pertinente) e a máxima de maneira (contribuição clara, breve e ordenada). Como o interlocutor pode receber a informação e reagir de diferentes maneiras, o próximo turno pode ser constituído com casos desviantes, que vão além da expectativa do locutor. Para ilustrar, na linha 005, Amanda detalha que a Sra. Pérez não tem disponibilidade na data sugerida. Cria-se, então, uma tensão entre os participantes, em razão da ameaça às suas imagens públicas.

005	Amanda	(0.5) okay. :::: ella no tiene (.) ella. señora. Pérez. (don't). no tiene disponibilidad para la pró- próxima (0.2) tres semanas. mhm:: está viniendo una comitiva de España para hacer una auditoría=
006	Bruno	=okay. mhm. con quién yo podría hablar †tal vez?
007	Amanda	(0.4) mhm. en último caso, la vicedirectora la Sra. González puede asumir sus compromisos en sus ausencias, pero:: ella no está totalmente integrada de todos los asuntos de la directoría (0.5)
008	Bruno	bueno: <u>por ser algo confidencial</u> creo que sea mejor que él hable solamente con ella(.) como dijiste que la vicedirectora puede asumir sus compromisos. <creo que no es un problema ser la vicedirectora, la Sra. González, se <i>intere</i> [sic] del asunto de la comitiva española y así hará algo con ellos.> El Sr. Gómez puede hablar con la señorita <u>Perez</u> . creo que sea mejor.
009	Amanda	(0.2) sí, no. sí, no. no es un †problema. mhm: qué hora es?
010	Bruno	=bueno (.) él tiene el 21, 22 y 23 de mayo libre. entonces el horario que se encuentra mejor para(.) la Sra. Perez (.) que sea mejor también para el Sr. Gómez.
011	Amanda	mhm (0.2) un momento::
012	Bruno	claro
013	Amanda	(0.3) puede ser el día 23?
014	Bruno	° 23. Sí [ ] el horario?
015	Amanda	mhm (0.3) por la †tar:de?
016	Bruno	=sí. a las 3 y media? será bueno para vos? o no?
017	Amanda	muy bien, muy bien. mhm (0.5) okay (0.5) okay (0.5)



018	Bruno	-podríamos hacer en la Empresa Oro? todavía no (.) tenemos una ubicación (.) para hacer con la telefonía Estrella (.) entonces donde está situada la empresa Oro. podemos hacer ahí? o no?
019	Amanda	sí. sí.

Entre as linhas 007 e 019, é distensionado o clima entre os sujeitos. Isso fica claro mais especificamente na linha 007, quando Amanda propõe uma possível solução, embora não seja conforme esperado, ao sugerir a reunião com vice-diretora, ao invés da Sra. Pérez. Nos turnos seguintes, eles alinham os pontos principais para realizar uma reunião, que são: o assunto, a data, o horário e o local. Na perspectiva do Princípio de Cooperação (Grice, 1975), os indivíduos conseguiram realizar contribuições conversacionais a fim de levar o propósito da interação, em que estão imersos, por meio da máxima de quantidade, qualidade, relevância e maneira. Para concluir, Bruno, na linha 020, agradece o tempo despendido na ligação, e, em resposta, Amanda também o faz e termina com o modelo padrão de fechamento no mundo empresarial

020	Bruno	tá. okay. muchas gracias (0.3) entonces:: bueno. muchas gracias. hasta luego. ahora mismo le digo al Sr. Gómez. (0.2). gracias.
021	Amanda	muchas gracias. hasta luego.

Finalmente, concluímos que a comunicação organizacional precisa ser assertiva e, por isso, os participantes devem evitar a violação às máximas do Princípio de Cooperação. Ironia, metáforas, entre outras podem provocar a polissemia e ambiguidade na fala, comprometendo, assim, a comunicação nas empresas. Como foi dito, os conflitos, os mal-entendidos, o exotismo e o estereótipo, como ilustrações, podem ocasionar danos à empresa e, portanto, devem ser contidos. Os enunciados devem ser formulados com materialidade explícita e tácita na sua construção textual para serem identificados pelo receptor e converter estratégias em ação nas empresas.

## 5 Considerações Finais

Ao analisar os enunciados inerentes à ligação telefônica, os sujeitos conseguiram construir os seus turnos de fala, provocando o ato perlocutivo. Em outras palavras, a



construção do turno projetou uma ação no turno subsequente. Juntos, eles cooperam discursivamente à medida que os seus posicionamentos foram surgindo. Por um lado, a Sra. Pérez não poderia participar em razão de outros compromissos assumidos e, por outro lado, Bruno teve de ceder e aceitar a sugestão da reunião com a vice-diretora, que ocupa, em suas ausências, o posto da titular. No caso, eles colocaram em ação 1) máxima de quantidade: tanto Amanda como Bruno contribuíram com informação suficiente de tal modo que um pudesse entender-se (sem excesso ou falta de informação); 2) máxima de qualidade: disponibilizaram informações verdadeiras para fazer valer a necessidade da reunião; 3) máxima de relevância: trabalharam com informações relevantes para as partes; 4) máxima de maneira: colaboraram um com outro com informações claras, breves e ordenadas, sem ambiguidade.

Isso ficou claro com *procedimento de prova do próximo turno* (Sidnell, 2013), porque o outro, que supostamente estaria no outro lado da linha, conseguiu discernir a intenção e comportar-se conforme esperado. Essas interpretações da fala são, pois, condicionadas, tendo em vista a sua sequência, a sua organização e a sua produção de ação e sentido. Como implicação, os sujeitos também precisaram realizar a seleção lexical adequada ao ambiente organizacional e, logo, colocaram o entendimento na superfície textual, sem a necessidade de recorrer ao significado além do literal. Sendo assim, podemos afirmar que a comunicação organizacional, embora no nosso caso se trate de um *role playing*, tem que ser constituído com base no Princípio de Cooperação, evitando, assim, as incertezas e as ambiguidades, em que os partícipes precisam interpretar e inferir a partir de pistas de contextualizações. Portanto, os secretários executivos apoiaram-se, ao construir enunciados institucionalizados, nas convenções e nos comportamentos protocolizados, que resultaram em materialidade na conversa para que fosse reconhecida, sem dificuldade, a intenção comunicativa, ou seja, garantir a comunicação organizacional assertiva.

## Referências

Aguirre Beltrán, B. El español para la comunicación profesional Enfoque y orientaciones didácticas. In *Actas del I Congreso Internacional de español para fines específicos*. p. 34-43, 2000.

Cardoso, O. O. Comunicação empresarial versus comunicação organizacional: novos



- desafios teóricos. *Revista de Administração Pública*, v. 40, p. 1123-1144, 2006.
- Drew, P.; Heritage, J. Analyzing talk at work: an introduction. In: \_\_\_\_\_. (Orgs.). *Talk at work: interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.
- Durante, D., & Santana, K. C. Reflexões acerca do princípio de cooperação discursiva: uma análise de anúncios publicitários do período pandêmico. *Redis: Revista de Estudos do Discurso*, (10), 99-124, 2021.
- Duranti, A. Etnografia da fala: por uma linguística da práxis. Tradução Rodrigo Borba. In: Fabrício, B. F. (Org.). *Sociolinguística interacional: perspectivas inspiradoras e desdobramentos contemporâneos*. Rio de Janeiro: Mórula, 2022. p. 149-176.
- Eisenberg, E.; Riley, P. Organizational culture. In: Jablin, F.; Putnam, L. (Eds.). *The new handbook of organizational communication.: advances in theory, research and methods*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2001, p. 291-322.
- Gago, P. C. Questões de transcrição em Análise da Conversa. *Veredas*, Juiz de Fora, v. 6, n. 2, p. 89-113, jul./dez. 2002.
- Garcez, P. M. A perspectiva da Análise da Conversa Etnometodológica sobre o uso da linguagem em interação social. In: LODER, L. L.; JUNG, N. M. (Orgs.). *Fala-em-interação social: introdução à análise da conversa etnometodológica*. Campinas, SP: Mercado de Letras, 2008. p. 17- 38.
- Goffman, E. *Frame Analysis*. New York, Harper & Row, 1974.
- Grice, H.P. Logic and conversation. In: *Speech acts*. Brill, 1975.
- Gumperz, J. J. Convenções de contextualização. (Trad. José Luiz Meurer e Viviane Heberle). In: Ribeiro, B. T.; Garcez, P. M. (Orgs.). *Sociolinguística Interacional*. São Paulo: Loyola, 2002.
- Levinson, S.C. *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press. [Trad. al español: (1989). Pragmática. Barcelona: Teide, 1983.
- Nunes, W. S. “¡Hola! Soy el profesional de Secretariado Ejecutivo”: el telefonema como herramienta pedagógica para el desarrollo de la competencia comunicativa en el aula de español de los profesionales de Secretariado Ejecutivo en Brasil. Orientador: Dr. Miguel Mateo Ruiz. Trabajo final de máster - Curso de Formación de Profesores de Español como Lengua Extranjera, Universitat de Barcelona, Barcelona, 2021.
- Sacks, H.; Schegloff, E.; Jefferson, G. Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. (Trad. Paulo C. Gago et al). *Revista Veredas*, v. 7, n.



1 e 2, p. 11- 73, 2003. Trad: A simplest systematics for the organization of turn taking for conversation. *Language*, v. 50, n. 4, p. 696-735, 1974.

Sidnell, J. Basic conversation analytic methods. In: Sidnell, J.; Stivers, T. (Ed.). *The handbook of conversation analysis*. New York: Blackwell-Wiley, 2013.

## Anexo

Tabela 2: Sistema Jefferson de transcrição

### Sistema Jefferson de Transcrição

[ ]	Sobreposição ou fala simultânea.
=	Início de um turno é realizado imediatamente depois da finalização do anterior.
(0.5)	Silêncio, representado em décimos de segundo.
(.)	Micropausa.
.	entonação descendente
?	entonação ascendente.
,	entonação contínua
¿	entonação menos ascendente que a marcada pelo outro signo de interrogação, mas mais ascendente que a marcada pela vírgula.
::	Prolongação do som precedente. Quando mais prolongado seja o som, mais signos aparecerão.
-	Corte da palavra ou auto interrupção
°	Signo de grau indicará que a fala posterior é tranquila e suave.
°°	Dois signos de grau indicam que a fala entre eles é pronunciada tranquila ou suavemente.
↑	Tom ascendente. Pode indicar uma completa mudança na entonação.
↓	Tom descendente. Pode indicar uma completa mudança na entonação
><	Fala comprimida ou que é falado com pressa, com tom baixo.
<>	Fala é lento e extensa
<	O símbolo “menos que” indica que a fala imediatamente em seguida arranca de golpe.
hh	A aspiração que se escuta é marcada com letra “h”. Quanto mais aspiração, mais “h” aparecerão. Este símbolo pode representar a respiração, riso, etc.
(h)	Respiração, risos, etc. quando acontece dentro do limite de uma palavra.
(( ))	O duplo parêntese é usado para descrição de eventos por parte do transcritor: ((toca o telefone)), ((passos)), etc.
(word)	Incerteza na transcrição, mas representa uma possibilidade.
( )	Inaudível

## ORGANIZADORAS



### **CIBELLE DA SILVA SANTIAGO**

Atualmente sou Professora efetiva na Universidade Federal da Paraíba (desde 2017); estou como Coordenadora do Laboratório de Secretariado (desde 2021); Chefe no Departamento de Ciências Sociais Aplicadas (DCSA) (out/2022 a out/2026), do Centro de Ciências Aplicadas e Educação; Representante titular do Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão (CONSEPE, 2023-2025). Possuo **Doutorado** em Desenvolvimento e Meio Ambiente (PRODEMA/UFPB, 2022), **Mestrado** em Gestão do Desenvolvimento Local Sustentável (GDLS/UPE,2014); **Especialização** em Cerimonial e Protocolo (EURP, 2011); e **Graduação** em Secretariado Executivo (UFPE, 2010). Em 2024, coordeno o projeto PIBIC intitulado: Mapeamento de Processos Administrativos em Escola Indígena, Paraíba, Brasil. Em 2023, assumi a liderança do Grupo de Pesquisa no CNPQ "Grupo Interdisciplinar Latinoamericano de Estudos e Pesquisa em Secretariado Executivo"(GILESEC) / UFPB, além de ser membro do Grupo de pesquisa Gestão e Desenvolvimento (GEDES) / UEPA na Linha de "Desenvolvimento Sustentável". Na extensão, coordeno o projeto Podcast em Pauta com o canal no Spotify, desde 2021. Tenho pesquisa que foca na educação e gestão ambiental da UFPB; percepção dos estudantes em relação à educação ambiental e a sustentabilidade no ensino superior; política ambiental na UFPB; Teletrabalho e trabalho remoto, saúde mental e física que inclui: síndrome de burnout, síndrome do impostor, Transtorno de Ansiedade Generalizada.

**Contatos:** [santiago.cibelle@gmail.com](mailto:santiago.cibelle@gmail.com)

**Tel.** 83.99652-0146

**Instagram:** @bellessanti

**Lattes:** <http://lattes.cnpq.br/7309833227288459>

## **MAIKA BUEQUE ZAMPIER**

Professora efetiva do Departamento de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba (UFPB/Campus IV/Mamanguape). Doutorado no Programa de “Medio Ambiente y Sociedad” na “Universidad Pablo de Olavide, Sevilla” (Espanha). Membro da equipe do projeto de pesquisa internacional “La minería durante el franquismo: marco institucional y medio Ambiente” financiado pelo “Ministerio de Ciencia e Innovación” da Espanha. Experiência com equipes interdisciplinares de Projetos de Pesquisa internacional. Mestrado em Extensão Rural pela Universidade Federal de Viçosa (2007) bolsista da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Dissertação sobre as redes sociais internacionais e as tecnologias da informação e comunicação nas organizações camponesas e indígenas da América Latina. Coordenadora do Projeto de Extensão “Ctrl+Start: Iniciando sua Jornada na Informática” inclusão, combate a desinformação e letramento digital desenvolvido em comunidades circunvizinhas ao Campus IV da UFPB Unidade Mamanguape, Paraíba. Especialização em Estudos Latino-Americanos pela Universidade Federal de Juiz de Fora/ Minas Gerais (2012). Bacharelado em Secretariado Executivo Trilíngue Português, Inglês e Francês pela Universidade Federal de Viçosa/Minas Gerais (2005). Fundadora da Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado Executivo (ABPSEC). Experiência como Gestora na Universidade: Coordenação do Laboratório e Escritório Experimental de Secretariado (Labsec), Coordenadora de Estágio Supervisionado, Coordenação de curso, Coordenadora de Trabalho de Conclusão de Curso. Experiência como Gestora de Eventos Locais, Nacionais e Internacionais: 1ª e 2ª edições do Seminário do Coletivo pela Valorização dos Saberes Potiguara, Aldeia Coqueirinho, Paraíba (2016, 2017); 3ª, 5ª e 8ª edições do Encontro de Secretariado da Paraíba, UFPB (2010, 2016, 2024); 2ª, 3ª 4ª, 5ª, 8ª edições do Seminário Internacional de Práticas Educativas/UFPB (2013, 2014, 2016, 2018, 2023); 1º Seminário Internacional “Globalización, minería e impactos socioambientales” (2021) Universidad de Huelva, Espanha. Educadora Popular. Amagatos e pássaros. Portadora de Fibromialgia (PcD)

**Contato:** [zampier@ccae.ufpb.br](mailto:zampier@ccae.ufpb.br)

**Lattes:** <http://lattes.cnpq.br/0253904554788998>

É com grande satisfação que apresentamos este e-book, que reúne os trabalhos que foram apresentados no VIII Encontro de Secretariado da Paraíba (EnsecePb), realizado entre 13 e 15 de agosto de 2024. Este evento foi promovido pelo Laboratório de Secretariado (Labsec) em parceria com a Direção do Centro de Ciências Aplicadas e Educação, da Universidade Federal da Paraíba, em Mamanguape. Ademais, contamos com o apoio da Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado (Abpsec) e da Fundação de Apoio à Pesquisa do Estado da Paraíba (FAPESQ-PB), por meio do Edital nº 29/2023 e o Termo de Outorga nº 104/2024, que visa fomentar a realização de eventos científicos, tecnológicos e de inovação no Estado da Paraíba. O EnsecePb teve como objetivo principal capacitar e qualificar profissionais atuantes nas áreas de secretariado e administração, proporcionando um espaço de aprendizagem colaborativo. Para isso, durante o evento foram realizados mesas redondas, minicursos e apresentações de trabalhos científicos que abordaram temas relevantes para o desenvolvimento das organizações paraibanas, com foco em gestão e sustentabilidade



**EDITORA ENTERPRISING**

www.editoraentersprising.net  
E-mail: contacto@editoraentersprising.net  
Tel.: +55 61 98229-0750  
CNPJ: 40.035.746/0001-55

 **10.29327/5437255**

ISBN 978-65-84546-83-7

