



**CENÁRIO DOS PROJETOS DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA NO ÂMBITO DO  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO NA  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**

**KATIA DENISE MOREIRA**

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

[katia.denise@ufsc.br](mailto:katia.denise@ufsc.br)

**JULIANA CIDRACK FREIRE DO VALE**

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

[juliana.cidrack@ufsc.br](mailto:juliana.cidrack@ufsc.br)

**LUCI MARI APARECIDA RODRIGUES**

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

[luci.mari@ufsc.br](mailto:luci.mari@ufsc.br)

**STEFANI DE SOUZA**

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

[stefani.souza@ufsc.br](mailto:stefani.souza@ufsc.br)

**GABRIELA MATTEI DE SOUZA**

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

[gabriela.mattei@ufsc.br](mailto:gabriela.mattei@ufsc.br)

**RESUMO**

Considerada a importância da extensão universitária, uma vez que é ela parte indissociável do tripé ensino, pesquisa e extensão, este estudo objetivou investigar como se caracterizam os projetos de extensão universitária realizados no âmbito da graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), visto que tal segmento é hoje, fator emergente na área secretarial. Por meio de uma abordagem qualitativa, foi realizado um estudo de caso descritivo e, no que se refere a coleta de dados, utilizou-se a bibliográfica e a documental. Verificou-se que a realização de eventos voltados ao Secretariado predomina como atividade central nos projetos de extensão analisados. Ademais, constatou-se que os objetivos dos projetos estavam aquém do conceito de extensão proposto pelo FORPROEX. Outra apuração possível, por meio dos dados, foi a de que houve preocupação em desenvolver uma interação dialógica entre os participantes, no entanto, no que se refere a outros indicadores da extensão, como interdisciplinaridade e interprofissionalidade, indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, impacto na formação do estudante e impacto e transformação social, não foram encontrados indícios de proximidade entre o realizado e o proposto por tais categorias.

**Palavras-chave:** Gestão Universitária; Projetos de Extensão Universitária; Curso de Graduação Secretariado Executivo.

# 1 INTRODUÇÃO

A gestão universitária envolve uma série de ações e cabe aos gestores a tarefa de organizá-las, no sentido de promover seu objetivo fim, que abrange a aprendizagem, a produção do conhecimento e as ações comunitárias, conforme destacou Keller (1983). Em termos de administração de instituições de ensino superior vale destacar, ainda, que muitos são os problemas enfrentados, principalmente pela complexidade que envolve o ambiente universitário e também, porque de acordo com Silva (2012) grande parte dos gestores não obteve formação específica para tal fim.

Todavia, acredita-se que aquele que se propõe a assumir a posição de gestor universitário está ciente de que é ele o encarregado por conduzir e promover ações que envolvem o tripé da estrutura universitária, ou seja, o ensino, a pesquisa e a extensão. (RIBEIRO, 2013). Em termos de tripé da gestão universitária, ou seja, dos elementos que são indissociáveis – o ensino, a pesquisa e a extensão (BRASIL, 1988), destaca-se tal tríade é baseada na promoção de uma relação recíproca entre a universidade e a sociedade que a sustenta (BRASIL, 1999).

Nessa perspectiva, o foco desta pesquisa recai sobre a extensão universitária, que possui função essencial na formação, já que funciona como um elo entre as universidades e a sociedade, objetivando além da formação acadêmica, a transformação de caráter social (NUNES; SILVA, 2011) e associada a ela, a formação do secretário executivo, que alicerçado a essa filosofia, vem procurando se estabelecer também por meio de projetos de extensão universitária.

A partir das considerações ora apresentadas, emerge como questão de pesquisa: como se caracterizam os projetos de extensão universitária realizados no âmbito do curso de graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)? Para responder ao questionamento tem-se como objetivo do estudo investigar como se caracterizam os projetos de extensão universitária realizados no âmbito do curso de graduação em Secretariado Executivo da UFSC.

Para tanto, traçou-se os objetivos específicos: i) descrever os projetos de extensão realizados pelo curso de graduação em Secretariado Executivo da UFSC desde o surgimento do curso; ii) verificar a inserção de tais projetos no contexto do que se compreende por extensão universitária, conforme a literatura sobre o tema e iii) comparar os projetos de extensão do curso de graduação em secretariado executivo da UFSC com os de outros cursos de secretariado no contexto brasileiro.

A realização da pesquisa se justifica pela extensão universitária, assim como a pesquisa, ser fator emergente na área secretarial. Dessa maneira, compreende-se que ao se refletir sobre o tema promove-se a discussão sobre a materialização dessa prática nos cursos de graduação em secretariado, a qual se encontra ainda incipiente nesse campo.

Em termos de estrutura, o estudo apresenta após a introdução, o referencial teórico, que abrange a temática da gestão universitária, visto que o trabalho trata de um dos elementos essenciais desse contexto, seguido por considerações sobre a própria extensão universitária, e alinhada a ela o curso de graduação em Secretariado Executivo, que vêm se engajando para inserir-se em tal segmento. Em seguida, está disposta a metodologia empregada na realização do trabalho e, após, são apresentados os dados e resultados obtidos no estudo. Por fim, apresentam-se as conclusões finais da pesquisa.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 A GESTÃO UNIVERSITÁRIA

Para o Estado brasileiro as universidades são “instituições pluridisciplinares de formação dos quadros profissionais de nível superior, de pesquisa, de extensão e de domínio e cultivo do saber humano” (BRASIL, 1996). Nesse sentido, a gestão, mecanismo encarregado de promover as funções básicas da universidade, delinea a política universitária no que concerne às atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Nessa dimensão, o formato da gestão universitária é definido nos Estatutos [e regimentos], a partir do que está posto na missão, nos objetivos e finalidades de cada instituição, levando-se em consideração as mudanças ocorridas no campo político, social, econômico e cultural da sociedade em que está inserida (RIBEIRO, 2013).

Segundo tal corrente teórica, Chauí (2003) compreende que a universidade sempre foi uma instituição social, que exprime a estrutura e o modo de funcionamento da sociedade como um todo, fundada no reconhecimento público de sua legitimidade e de suas atribuições, com autonomia perante outras instituições sociais, estruturada por ordenamentos, regras, normas e valores de reconhecimento e legitimidade próprios.

Dessa maneira, Desiderio e Ferreira (2004) apontam que o conceito de gestão universitária deve ser compreendido como algo mais amplo do que a implantação de ações de planejamento estratégico, ou qualquer outra forma tradicional de gestão. Por se tratar de um tipo de organização complexa, as universidades exigem um alto nível de especialização funcional, o que configura um processo permanente de tomada de decisões, no qual são possíveis diferentes tipos de racionalidades: política, religiosa, social e econômica.

A partir desse entendimento, acredita-se que o primeiro compromisso da universidade é com a educação e a exemplo das demais organizações, esta se encontra sujeita às interferências externas da evolução social e dos costumes. Sendo assim, não é possível se manter estagnado diante da crescente demanda pela educação superior e pensar que os modelos de gestão devam permanecer sem acompanhar os processos de transformação e adaptação da educação superior (SILVA; SARRACENI, 2012).

Nesse sentido, Keller (1983) identificou que a teoria da administração universitária está em formação e se baseia em estudos científicos e em boas práticas administrativas nas instituições de Ensino Superior. No entanto as características especiais das universidades, que as diferenciam de outros tipos de organização, como as empresas e as agências governamentais, fazem com que o funcionamento de uma organização universitária se distancie de outras realidades, exigindo, por consequência, abordagens próprias, ainda não disponíveis. Dentro desse enfoque Keller (1983) questiona qual seria, então, o papel da administração universitária? A resposta segundo o autor é que cabe à gestão a tarefa precípua de promover, com liderança e autoridade, a aprendizagem, a produção do conhecimento e as ações comunitárias.

Todavia, mais recentemente, Meyer Júnior e Lopes (2015) dizem que não existem teorias prontas para serem aplicadas ao ambiente universitário, já que a formulação de teorias exige uma grande sensibilidade, nesse caso por parte dos administradores, para ajustar métodos, abordagens e práticas às especificidades das organizações acadêmicas.

Assim, a universidade contemporânea é considerada, cada vez mais, como uma instituição prestadora de serviços do conhecimento, em qualquer uma das formas demandadas pela sociedade em que se insere. Desse modo, embora seus papéis tradicionais não devam sofrer alterações fundamentais, seus modos específicos de execução mudarão significativamente (COBRA; BRAGA, 2004).

Segundo Ribeiro (2013, p. 85), no que se refere à gestão das universidades brasileiras, os Estatutos propõem as seguintes ações:

Incentivar, promover e estimular o intercâmbio com outras instituições e organizações científicas e técnicas, nacionais e estrangeiras, visando o desenvolvimento das ciências e das artes, preservando a natureza e interagindo com o ecossistema; colaborar com entidades públicas e privadas através de estudos, projetos, pesquisas e serviços, com vistas à solução de problemas regionais e nacionais sem perder de vista os valores éticos, ecológicos, em consonância com os anseios e tradições dos povos da região; prestar serviços à comunidade por meio de programas e projetos sociais e da realização de cursos, eventos e campanhas públicas que envolvam, sempre que possível, parcerias com outras instituições e/ou movimentos sociais organizados; promover a integração cultural na perspectiva da pluralidade dos povos e da sua integração internacional; manter a universidade aberta à participação da população, mediante amplo e diversificado intercâmbio com instituições, organizações e movimentos da sociedade; congrega professores, cientistas, técnicos e artistas, assegurando-lhes os necessários meios materiais e as indispensáveis condições de autonomia e de liberdade para se devotarem à ampliação do conhecimento ao cultivo das artes e às suas aplicações a serviço da sociedade.

Vale dizer ainda que, uma das estratégias que a universidade utiliza para a formação de um profissional cidadão é baseada na efetiva relação recíproca do acadêmico com a comunidade, seja para se situar historicamente, para se identificar culturalmente ou para referenciar sua formação com os problemas que um dia terá que enfrentar (BRASIL, 1999). Nessa perspectiva, a extensão universitária possui uma função essencial, já que funciona como um elo entre as universidades e a sociedade, objetivando além da formação acadêmica, a transformação de caráter social.

## 2.2 O ATUAL CONTEXTO DA EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA

Algumas das maiores virtudes e expressões do compromisso social da universidade são identificadas por meio de suas ações de pesquisa, ensino e extensão, consideradas atividades básicas do ensino superior. O exercício de tais funções é solicitado como dado de excelência na graduação, fundamentalmente voltado à formação de um profissional cidadão relacionado com a apropriação e produção do conhecimento científico e comprometido ainda com a realidade social (MENEZES NETO, 1983).

A extensão universitária, em específico, é uma forma de interação que deve existir entre a universidade e a comunidade na qual ela está inserida, uma espécie de ponte permanente entre a universidade e os diversos setores da sociedade (NUNES; SILVA, 2011). Tal posição dos autores confirma o já apontado sobre a extensão universitária, ou seja, que esta ação possui um importante papel no que se refere às contribuições frente a sociedade, no sentido de se colocar em prática aquilo que foi aprendido em sala de aula.

Dessa forma, a partir do momento em que se é colocado em prática o aprendizado, em que há o contato entre o aprendiz e a sociedade, geram-se benefícios para ambas as partes. Esse é o conceito básico de extensão, a Universidade e a sociedade proporcionando benefícios e adquirindo conhecimentos (RODRIGUES et al, 2013).

Nesse sentido, observa-se que a atividade de extensão deve ser um dos principais componentes para o entendimento sobre qual é o papel do ensino superior, pois quando as necessidades forem naturalmente percebidas pela comunidade acadêmica e incluídas no seu fazer, a universidade estará cumprindo com a sua finalidade (SOARES, 2003).

No que se refere ao contexto do Estado brasileiro, ressalta-se que em 1987 foi criado um fórum de discussões, no I Encontro Nacional de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas (FORPROEX) o qual a partir de um amplo debate desenvolvido em seus encontros realizados entre os anos de 2009 e 2010, apresentou um conceito consensuado de extensão universitária:

A Extensão Universitária, sob o princípio constitucional da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, é um processo interdisciplinar, educativo, cultural, científico e político que promove a interação transformadora entre Universidade e outros setores da sociedade (FORPROEX, 2012, p. 31).

No ano de 2012 o FORPROEX apresentou às universidades públicas e à sociedade brasileira uma Política Nacional de Extensão Universitária, dando materialidade ao compromisso das Universidades, com a transformação da Universidade Pública, no sentido de torná-la um instrumento de mudança social (FORPROEX, 2012).

Assim, foram elaboradas e pactuadas no Fórum diretrizes que devem orientar a formulação e implementação das ações de Extensão Universitária, as quais estão dispostas no Quadro 1:

**Quadro 1:** Diretrizes norteadoras da Extensão Universitária

<b>Diretriz</b>	<b>Objetivo</b>
<b>Interação dialógica</b>	Orienta o desenvolvimento das relações entre a Universidade e os setores sociais, marcadas pelo diálogo e troca de saberes. Não se trata mais de somente repassar a sociedade o conhecimento acumulado, mas de produzir, por meio dessa interação, um novo conhecimento.
<b>Interdisciplinaridade e Interprofissionalidade</b>	Combinação de especialização e visão holísticas pode ser materializada pela interação de modelos, conceitos e metodologias oriundos de várias disciplinas e áreas de conhecimento.
<b>Indissociabilidade Ensino-Pesquisa-Extensão</b>	As ações de extensão adquirem maior efetividade se estiverem vinculadas ao processo de formação de pessoas (ensino) e de geração de conhecimento (pesquisa).
<b>Impacto na formação do estudante</b>	A qualificação da formação do estudante, por meio do seu envolvimento com as atividades extensionistas, depende também, no âmbito interno das Universidades, de um diálogo franco e permanente dos órgãos destinados ao fomento de ações de extensão com os colegiados da graduação e da pós-graduação, de forma a possibilitar a aplicação efetiva das diretrizes de extensão universitária.
<b>Impacto e transformação social</b>	Essa diretriz reafirma a extensão como mecanismo por meio do qual se estabelece a inter-relação da Universidade com os outros setores da sociedade, com vistas a uma atuação transformadora, voltada para os interesses e necessidades da maioria da população e propiciadora do desenvolvimento social e regional, assim como para o aprimoramento das políticas públicas.

Fonte: Elaborado pelas autoras com base em Nogueira (2000).

Diante do exposto, Nunes e Silva (2011) argumentam que se a extensão universitária é um processo que viabiliza a relação entre a universidade e a sociedade, aquela ir além de ser um laboratório, objeto de estudo ou campo de pesquisas, deve ser também, uma instituição com pessoas, demandas, reivindicações, anseios e saberes que devem se encontrar dentro e fora da universidade (NUNES; SILVA, 2011).

Considerando a importância de se mensurar a contribuição oferecida pelas ações extensionistas para a produção e transmissão do conhecimento e transformação social, o FORPROEX fez proposições para orientar a construção de um sistema de monitoramento e avaliação nacional, cujas dimensões são as seguintes: política de gestão; infraestrutura, relação universidade-sociedade, plano acadêmico e produção acadêmica.

Ainda no que se refere à avaliação, cabe ressaltar que a extensão universitária deve ser entendida como processo formativo, prospectivo e qualitativo, a ser mensurado por critérios

objetivos (relatório, trabalho escrito, publicação ou comunicação) e subjetivos (compromisso, dedicação). Esse processo deve estar integrado à avaliação dos objetivos e metas do programa ou projeto extensionista, assim como à avaliação dos efeitos da participação do estudante e da equipe de trabalho. (FORPROEX, 2016)

Considerando as peculiaridades de cada instituição, a avaliação da extensão deve abordar três níveis inter-relacionados: a) o compromisso institucional para a estruturação e efetivação das atividades de extensão; b) o impacto das atividades de extensão junto aos segmentos sociais que são alvos ou parceiros dessas atividades e c) os processos, métodos e instrumentos de avaliação das atividades de extensão. O Quadro 2 ilustra os indicadores de cada nível.

**Quadro 2:** Níveis e indicadores para avaliação da extensão

<b>Níveis Inter-relacionados</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Compromisso institucional</b>	Grau de formalização da extensão na estrutura universitária.
	Definição clara das políticas institucionais, com explicitação de metas e prioridades.
	Conceituação e tipologia das atividades de extensão.
	Existência de sistemas de informação sobre as atividades desenvolvidas.
	Grau de participação da extensão no orçamento da universidade.
	Grau de valorização nas carreiras docente e técnico-administrativa.
	Existência de programas institucionais de fomento às atividades de extensão.
	O envolvimento dos docentes nas atividades.
	A interação das atividades de extensão com o ensino e a pesquisa e a inserção das atividades de extensão nos programas departamentais.
<b>Impactos sociais das atividades</b>	Relevância social, econômica e política dos problemas abordados nas instituições.
	Segmentos sociais envolvidos.
	Interação com órgãos públicos e privados e segmentos organizados.
	Objetivos e resultados alcançados.
	Apropriação, utilização e reprodução, pelos parceiros, do conhecimento envolvido na atividade de extensão.
	Efeito da interação resultante da ação de extensão nas atividades acadêmicas.
<b>Processos, métodos e instrumentos de avaliação das atividades de extensão.</b>	Número de projetos envolvidos
	Público estimado.
	Número de eventos realizados.
	Público beneficiado.
	Tipos de cursos de extensão realizados.
	Número de certificados expedidos.
	Número de produtos elaborados – CD's, vídeos, filmes, etc.
	Prestação de serviço realizado.
Número de municípios atendidos em ações extensionistas.	

Fonte: Elaborado pelas autoras com base em FORPREX (2012).

Diante do exposto e conforme argumenta Fernandes et al (2012), sobre o princípio de que a formação do acadêmico é tomada como fundamento do processo educativo implementado na universidade, em que ao aluno é capaz de refletir sobre o aprendido em sala

de aula e a vivência em outros espaços, como na comunidade, é que o Secretariado Executivo alicerçado nessa filosofia, vem procurando se estabelecer também por meio da promoção de projetos de extensão universitária na construção do seu rol de competências.

### 2.3 O SECRETARIADO EXECUTIVO E A EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA

De acordo com Barros, Silva e Barros (2015), vive-se um momento de construção de identidade no meio científico no âmbito acadêmico em Secretariado, por meio da ampliação de estudos e pesquisas que, embora ainda estejam em fase emergente, muito têm contribuído para a consolidação da área. Nessa perspectiva, destaca-se que os estudantes e professores do secretariado também têm se engajado para promover cada vez mais atividades de extensão, o que reflete a relevância dessa atividade para a formação acadêmica da área.

Essa afirmação se traduz por meio de estudos que começaram a ser realizados sobre a atuação dos estudantes e profissionais de secretariado em diversos projetos de extensão, os quais têm sido fundamentais para a materialização dessa prática, no entanto, ainda há um longo caminho a ser percorrido. Destaca-se a pesquisa realizada por Biscoli et al (2012), que descreveu a avaliação dos acadêmicos participantes de um projeto de extensão, “Preparando para o Primeiro Emprego”, realizado na Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE).

A pesquisa objetivou identificar as dificuldades encontradas e as perspectivas sobre novas propostas a serem oferecidas, bem como verificar até que ponto a “tomada de consciência” foi possibilitada por meio da extensão, por meio da aplicação de questionário junto aos vinte e quatro acadêmicos do curso de Secretariado Executivo, que estavam cadastrados no projeto (BISCOLI et al, 2012). Segundo os autores, o citado projeto além de realizar a preparação para o primeiro emprego de jovens vinculados a instituições sem fins lucrativos, também buscou iniciar o acadêmico de Secretariado Executivo na pesquisa, na extensão e no ensino, incentivando-os, para atuarem como pesquisadores, instrutores, e, ainda a perceberem o seu papel na sociedade.

Para tanto, buscou-se na primeira parte do questionário analisar o perfil dos acadêmicos participantes do projeto. Já a segunda parte avaliou a participação dos acadêmicos no projeto, tais como seus estímulos, dificuldades, interesses e envolvimento (BISCOLI et al, 2012).

Como resultado, observou-se, o afloramento do comprometimento dos acadêmicos com as questões sociais, além da preocupação com os resultados do projeto. Foi verificado também que a falta de tempo da maioria dos entrevistados para dedicação a atividades extensionistas não foi impedimento para seu compromisso, constatando-se a intenção destes em continuarem em novos projetos dessa natureza (BISCOLI et al, 2012).

Em estudo semelhante, realizado por Vaz, Oliveira e Stocco (2016), buscou-se identificar quais as efetivas contribuições que o projeto “Super’Ação: Secretariado vai à escola” proporcionou aos acadêmicos de Secretariado Executivo da Universidade de Passo Fundo (UPF) e qual a percepção destes em relação a essas contribuições.

O objetivo do projeto era integrar os acadêmicos, professores e a comunidade, por meio de palestras realizadas com alunos das escolas da rede pública local, abordando temáticas ligadas à formação do aluno do ensino médio, no que concernia à sua preparação para o mercado de trabalho (VAZ; OLIVEIRA; STOCCO, 2016).

A pesquisa exploratória e descritiva foi aplicada com o uso de questionário, tendo como respondentes os alunos do terceiro ano do ensino médio de cinco escolas públicas estaduais de Passo Fundo (VAZ; OLIVEIRA; STOCCO, 2016).

Segundo os autores, além de apresentar a importância da extensão universitária no aprendizado acadêmico, expondo as atividades do projeto, pretendeu principalmente avaliar as contribuições do projeto nessas escolas.

Nessa perspectiva, para o alcance dos objetivos mencionados, houve a aplicação de um questionário, o qual foi composto por cinco questões, duas discursivas e três objetivas, a saber:

1) O projeto “Super’Ação: Secretariado vai à escola” contribuiu para a sua escolha profissional e pessoal? De que forma? 2) Você considera importante o desenvolvimento dos temas apresentados neste projeto? 3) Hoje, qual o seu nível de satisfação com a sua vida profissional? 4) Você considera-se motivado? 5) Escreva seus comentários e/ou sugestões (VAZ, OLIVEIRA, STOCCO, 2016, p. 108).

A pesquisa apresentou indicadores de que o projeto teve seu objetivo percebido por seus participantes, pois foi observado que na maioria das respostas, as atividades eram produtivas e as percepções dos assuntos abordados contribuíram com a formação pessoal e profissional dos alunos (VAZ; OLIVEIRA; STOCCO, 2016).

Assim, esse resultado evidenciou que a experiência da extensão universitária foi positiva, uma vez que, contribuiu para o aprendizado dos acadêmicos e colaborou para o desenvolvimento de habilidades, como as de comunicação, comprometimento e relacionamento interpessoal (VAZ, OLIVEIRA, STOCCO, 2016).

Já o estudo realizado por Azevedo et al (2011) teve como objetivo identificar os limites e possibilidades de contribuição da formação continuada para extensionistas no projeto de “Gestão da Satisfação do Cliente”, do Curso de Secretariado Bilingue da Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

A pesquisa procurou identificar o que os acadêmicos extensionistas entendem por extensão; quais as bases pedagógicas que deveriam ser apreendidas por um facilitador extensionista; o que se compreendia por formação continuada; quais competências poderiam ou não ser alcançadas na formação continuada de um facilitador; uma formação continuada para estudantes extensionistas poderia influenciar a iniciação docente e quais as contribuições da formação continuada para sua atuação como facilitador em um curso de extensão (AZEVEDO et al, 2011).

Na análise dos dados obtidos por meio das alunas, que faziam parte do grupo de extensionistas do projeto, buscou-se identificar os limites e possibilidades de contribuição da formação continuada. Assim, algumas competências pedagógicas foram estimuladas visando o desenvolvimento destas pelos alunos enquanto facilitadores de curso de extensão na relação universidade-sociedade (AZEVEDO et al, 2011).

A pesquisa resultou na possibilidade de preparação do discente na atuação como facilitador extensionista, por meio de ministração de aulas, promovendo o incentivo à iniciação docente AZEVEDO et al (2011).

No trabalho realizado por Santos (2016), procurou-se apresentar as perspectivas teórico-metodológicas que têm fundamentado práticas secretariais em experiências vivenciadas em projeto de extensão do curso de Secretariado Executivo Bilingue da UFPB.

A autora apresenta o projeto de extensão Rede Educativa, Empreendedora e colaborativa no Secretariado (Recosec), afirmando que ele surgiu como uma estratégia alternativa orientada ao empreendedorismo secretarial, constituindo uma rede de ações empreendedoras chamadas “células empreendedoras”, visando:

Mobilizar sujeitos para a construção de Inventário de Atores da Cultura Popular, com o propósito de preservar o Patrimônio da Cultura Popular local, como também de promover articulação da Política Nacional de Patrimônio Cultural, em prol da ressignificação de expressões de cultura popular enquanto estratégia para o fortalecimento territorial, na perspectiva do desenvolvimento local sustentável da região do Vale do Mamanguape – PB (SANTOS, 2016, p. 184).



Com a realização da pesquisa, a autora acredita que os profissionais de Secretariado que tenham vivenciado, durante a formação acadêmica, a práxis secretarial no contexto de metodologias participativas, atuarão profissionalmente com uma concepção diferenciada, além de terem chances de sair da “redoma empregatícia” pura e exclusivamente ditada pelo mercado, tendo também possibilidades de empreender e atuar como assessor interdisciplinar no âmbito dos órgãos e instituições de terceiro setor, voltados para as políticas públicas, agências de desenvolvimento, docência e educação, além de programas de extensão e movimentos sociais (SANTOS, 2016).

Diante do exposto, acredita-se que, de uma maneira geral, os resultados das pesquisas ora apresentadas, evidenciam que há cursos de graduação em Secretariado Executivo, que estão voltando suas ações acadêmicas para além do ensino e da pesquisa, consolidando assim, o tripé da gestão universitária, com a consolidação da extensão.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Em termos de estrutura metodológica esse estudo ancora-se na abordagem qualitativa, que segundo Godoy (1995, p. 21) significa dizer que “o pesquisador vai a campo buscando ‘captar’ o fenômeno em estudo a partir da perspectiva das pessoas nele envolvidas [...]. Vários tipos de dados são coletados e analisados para que se entenda a dinâmica do fenômeno”.

No que se refere à natureza, o estudo é básico uma vez que, não haverá aplicação dos resultados (GIL, 1994) e quanto aos objetivos caracteriza-se descritivo, visto que tem como intuito descrever as características do fenômeno (DOXSEY; DE RIZ 2002-2003, p. 25).

Em relação à estratégia, trata-se de um estudo de caso, já que o pretendido é realizar, “[...] uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo (o “caso”) [...] em seu contexto de mundo real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto puderem não ser claramente evidentes” (YIN, 2015, p. 17). No que concerne ao fenômeno, a pesquisa examinou projetos de extensão que tiveram relação direta com o curso de graduação em secretariado executivo da UFSC. O recorte temporal é longitudinal com cortes transversais (VIEIRA, 2004), posto que se colheu os dados ao longo do tempo, mas com foco nos momentos em que foram realizados os projetos.

No tocante a coleta de dados, utilizou-se a pesquisa bibliográfica e documental. A primeira, realizada em livros e periódicos, que estruturam o escopo teórico deste estudo. Observa-se que a partir da seção que trata do secretário executivo e a extensão universitária traçaram-se as categorias de análise, quais sejam, título do projeto, data de ocorrência, objetivo e resultados dos projetos de extensão realizados.

Já com base na segunda, a pesquisa documental, extraíram-se os dados sobre os projetos de extensão da UFSC. Salienta-se que o material está inserido no banco de dados institucional Notes UFSC, acessado pelo endereço: <http://notes.ufsc.br/> em que as informações, ora apresentadas, foram descritas em concordância com o que foi disponibilizado pelos coordenadores dos projetos analisados.

## **4 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS**

### **4.1 O CONTEXTO DA PESQUISA**

A Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) foi fundada em 18 de dezembro de 1960 com o objetivo de cumprir seu princípio constitucional de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão. (UFSC, 2016c, n.p.) e de acordo com suas diretrizes a UFSC tem por missão:

Produzir, sistematizar e socializar o saber filosófico, científico, artístico e tecnológico, ampliando e aprofundando a formação do ser humano para o exercício profissional, a reflexão crítica, a solidariedade nacional e internacional, na

perspectiva da construção de uma sociedade justa e democrática e na defesa da qualidade da vida. (UFSC, 2016c, n.p.)

Geograficamente a Instituição está localizada em cinco cidades no Estado de Santa Catarina: Florianópolis, *campus* Sede, onde fica sua Reitoria, Araranguá, Blumenau, Curitiba e Joinville. Possui cerca de 5.500 servidores entre técnicos e professores, além de um corpo discente de mais de 40.000 integrantes. (UFSC, 2016c, n.p.).

Na vertente ensino, a UFSC possui cerca de 30.000 alunos em nível de graduação, 7.000 em nível de pós-graduação, além de 6.000 no ensino a distância. Possui também o Colégio de Aplicação, que oferece ensino fundamental e médio, e o Núcleo de Desenvolvimento Infantil, atendendo crianças com menos de 6 anos de idade. Sobre a pesquisa, apresenta 600 grupos certificados no Diretório de Grupos de Pesquisa do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), envolvendo estudantes, professores e técnicos. (UFSC, 2016c, n.p.).

Em relação à extensão, além dos trabalhos realizados dentro do país possui atualmente convênios com mais de 50 países em todos os continentes para cooperação com instituições de ensino ao redor do mundo. A extensão universitária tem um importante papel de integrar a sociedade com a universidade. Para isso, a UFSC possui uma Pró-Reitoria de Extensão (PROEX), criada em 2012 por meio da dissociação da Pró-Reitoria de Pesquisa e Extensão (PRPE). (UFSC, 2016d, n.p.).

De acordo com seu site de apresentação, a PROEX, objetiva “articular e apoiar a execução da política de extensão da UFSC, seja através de ações específicas dos departamentos de ensino, seja através de ações institucionais, buscando uma integração mais efetiva da realidade social com as atividades realizadas na universidade”. (UFSC, 2016d, n.p.).

Além disso, a missão da PROEX é “contribuir para a concretização e o fortalecimento do papel social da UFSC através de ações de extensão, em conformidade com a Política Nacional de Extensão Universitária e o Fórum de Pró-Reitores de Extensão das Instituições de Educação Superior Públicas Brasileiras” (UFSC, 2016d, n.p.).

Em termos de estrutura organizacional a UFSC, *campus* Sede, conta com onze Centros de Ensino, dentro dos quais está Centro de Comunicação e Expressão (CCE) e inserido a ele o Departamento de Língua e Literaturas Estrangeiras (DLLE), que aloca o curso de Graduação em Secretariado Executivo, ambiente estudo deste caso (UFSC, 2016b).

O curso é caracterizado como interdisciplinar, ou seja, o currículo é composto por disciplinas que abrangem diversas áreas do saber. Nesse sentido, destaca-se que são onze os departamentos envolvidos com a construção do conhecimento na área secretarial. O curso de graduação em Secretariado Executivo é reconhecido pelo Decreto Federal n.º 46.266, de 26/06/1959, publicado no Diário Oficial da União de 10/07/1959 e o curso é constituído por nove fases, distribuídas por semestres (UFSC, 2003).

Analisando o currículo do curso de secretariado executivo, percebe-se a tendência de uma formação para o mercado de trabalho, fato que pode ser aprimorado ao se aplicar a teoria tratada em sala de aula de experiências empíricas, ação que pode ser concretizada por meio de projetos de extensão universitária.

## 4.2 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Conforme definido na sessão procedimentos metodológicos, este estudo irá, neste momento, apenas apresentar os dados referentes ao título do projeto de extensão, data de realização, objetivo e resultado, uma vez que tem como objetivo investigar como se caracterizam os projetos de extensão universitária realizados no âmbito do curso de graduação em Secretariado Executivo da UFSC, conforme ilustra o Quadro 3.

Quadro 3: Projetos de Extensão correlacionados ao curso de graduação em Secretariado Executivo.

<b>PROJETO</b>	<b>DATA DE REALIZAÇÃO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>Gestão de carreira e empregabilidade na área de Secretariado Executivo.</b>	23/04/2008 a 23/04/2008	Viabilizar o contato dos alunos com profissionais da área, apresentando as possibilidades de atuação no mercado de trabalho, além das dificuldades e soluções vivenciadas.	Evento realizado.
<b>Primeiro encontro de acadêmicos de Secretariado Executivo da UFSC.</b>	30/09/2010 a 30/09/2010	Celebrar o dia do profissional de Secretariado Executivo e dar oportunidade aos acadêmicos da área de participar de atividades relacionadas ao curso.	Evento realizado.
<b>II Encontro de Acadêmicos de Secretariado Executivo da UFSC.</b>	29/09/2011 a 30/09/2011	Comemorar o dia do profissional de Secretariado e promover o curso de Secretariado da UFSC através de evento com palestrantes convidados.	Evento realizado.
<b>Congresso Internacional do Secretariado Executivo</b>	08/10/2011 a 12/10/2011	Abrir espaço para discussão de questões relacionadas à prática do profissional de secretariado executivo; proporcionar a troca de experiência entre os profissionais da área; servir de fórum para discussões que subsidiem a crítica dos currículos dos cursos de secretariado executivo; servir de exercício prático aos alunos do Curso de Secretariado Executivo da UFSC de aplicação dos conhecimentos referentes à organização de eventos, cerimoniais, solenidades, protocolo, manuais e etiqueta.	Evento realizado.
<b>II CONISE - Congresso Internacional de Secretariado Executivo</b>	01/01/2012 a 15/08/2012	Instigar discussão sobre diversos temas relacionados ao desenvolvimento e ao bem-estar dos secretários e secretárias executivas e, assim, promover a integração e a disseminação de conhecimento entre pesquisadores, estudantes e profissionais que atuam na área.	Evento realizado.
<b>III Encontro de Acadêmicos de Secretariado Executivo da UFSC</b>	27/09/2012 a 28/09/2012	Comemorar o dia do profissional de Secretariado e promover o curso de Secretariado da UFSC através de evento com palestrantes convidados.	Evento realizado.
<b>CONUSEC Congresso Universitário de Secretariado</b>	24/06/2013 a 05/08/2013	Abrir espaço para discussão de questões relacionadas à prática do profissional de secretariado executivo; proporcionar a troca de experiência entre os profissionais da área; servir de fórum para discussões que subsidiem a crítica dos currículos dos cursos de secretariado executivo; servir de exercício prático aos alunos do Curso de Secretariado Executivo da UFSC de aplicação dos	Evento realizado.

		conhecimentos referentes à organização de eventos, cerimoniais, solenidades, protocolo, manuais e etiqueta.	
<b>1ª JORNADA DE SECRETARIADO</b>	01/10/2014 a 02/10/2014	Espera-se com a realização do evento, que os alunos do curso de Secretariado Executivo, que irão participar como voluntários do projeto exercitem na prática as atividades de planejamento e organização de eventos.	Evento realizado.
<b>III CONISE - Congresso Internacional de Secretariado Executivo</b>	04/11/2014 a 04/11/2014	Orientar os alunos para a preparação de eventos.	Evento realizado.
<b>Organização do evento comemorativo para o dia do profissional de Secretariado</b>	01/10/2015 a 03/11/2015	Espera-se com a realização do evento, que os alunos do curso de Secretariado Executivo, que irão participar como voluntários do projeto exercitem na prática as atividades de planejamento e organização de eventos.	Evento realizado.

Fonte: Elaborado pelas autoras com base em UFSC (2016a).

A partir do exposto no Quadro 3, constatou-se que a metodologia utilizada em todos os projetos de extensão analisados foi a de organização de um evento, com a preparação e a realização de mesas-redondas, conferências e palestras. Observou-se também, a tendência pela realização dos eventos em datas próximas ao dia 30 de setembro, data alusiva ao dia do(a) secretário(a). Chama a atenção à data de realização do evento: Congresso Universitário de Secretariado (CONUSEC), de 24/06/2013 a 05/08/2013. Certamente o evento não aconteceu por mais de quarenta dias, sendo assim, supõe-se que tal data esteja equivocada ou então, foi incluído também, o período de organização do evento.

Ao se promover uma comparação entre o ilustrado no Quadro 3 e o dissertado na seção 2.3, verifica-se discrepância entre os projetos de extensão lá apresentados e aqueles realizados pelo curso de secretariado executivo da UFSC. Em outras palavras, nota-se que os projetos exemplificados em *secretariado executivo e a extensão universitária* pretendem uma interação diferenciada entre o graduando em secretariado e a sociedade e não apenas a realização de um evento, focado na área, no qual apenas a comunidade secretarial tem participação efetiva.

Nota-se também, que alguns coordenadores apenas reproduziram os objetivos de um evento anterior, fato que denota a não variação dos projetos de extensão. Outro elemento que merece ponderação são os resultados, no sistema não há menção alguma sobre tal momento, a não ser que o evento foi realizado. Vale destacar que um evento é composto pelas fases de pré-evento, trans-evento e pós-evento, cujas etapas poderiam ter sido descritas sucintamente no projeto, considerando o tipo de atividade realizada em tais projetos (o evento) (MARTIN, 2015; MATIAS, 2001).

Em termos de alinhamento entre o conceito de extensão universitária, proposto pelo FORPROEX (2012, p. 13), “[...] processo interdisciplinar, educativo, cultural, científico e político que promove a interação transformadora entre Universidade e outros setores da sociedade.” e as informações disponíveis sobre os projetos em pauta, entende-se que o realizado está aquém daquilo que objetiva um projeto de extensão.

Ao se analisar os dados sob a perspectiva dos eixos norteadores da extensão, também, pressupõe-se que se procurou desenvolver uma interação dialógica entre os participantes, no entanto, no que se refere aos outros indicadores, como interdisciplinaridade e interprofissionalidade, indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, impacto na formação do estudante e impacto e transformação social, não há indícios de proximidade entre o realizado e o proposto por tais categorias.

Por fim, diante dos dados apresentados, compreende-se necessário e relevante para a formação dos acadêmicos do Curso de Graduação em Secretariado Executivo da UFSC um pensar mais aprofundado sobre a extensão, ou seja, a realização de projetos ancorados tanto naquilo que define a extensão, quanto em seus norteadores. Sabe-se que se trata de um curso multidisciplinar, característica que o inclui em diversos campos do saber e fato que capacita os acadêmicos para assumirem projetos mais audaciosos em termos de relacionamento entre a universidade e a sociedade, tais quais aqueles realizados por outros cursos de graduação em secretariado.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A partir do ora discutido tem-se que como compromisso social, a extensão universitária pode atuar como elo entre a universidade e os diferentes setores da sociedade. Nesse sentido, a promoção de projetos de extensão universitária no âmbito de cursos de graduação em Secretariado Executivo pode oportunizar aos acadêmicos que conhecimentos aprendidos em sala de aula sejam colocados em prática, o que geraria benefícios tanto para o acadêmico quanto para a sociedade.

Nesse contexto, este estudo teve como objetivo geral investigar como se caracterizam os projetos de extensão universitária realizados no âmbito do curso de graduação em Secretariado Executivo da UFSC. Para tanto, foram descritos os projetos de extensão realizados pelo curso de graduação em Secretariado Executivo da UFSC desde o surgimento do curso, verificando-se a inserção de tais projetos no contexto do que se compreende por extensão universitária, conforme indica a literatura sobre o tema. Ainda, foram comparados projetos de extensão do curso de graduação em Secretariado Executivo da UFSC com os de outros cursos de secretariado no contexto brasileiro.

Considerado o foco da pesquisa, evidenciou-se que há cursos de graduação em Secretariado Executivo que estão voltando suas ações acadêmicas para além do ensino e da pesquisa, consolidando assim, o tripé da indissociável da gestão universitária - ensino, pesquisa e extensão - (BRASIL, 1988) com o alicerçamento da extensão. Porém, verificou-se discrepância entre os projetos de extensão realizados por cursos de graduação em Secretariado Executivo de outras Instituições de Ensino Superior e o Curso da UFSC.

No espaço da Universidade Federal de Santa Catarina, demonstrou-se, por meio da análise de dados (título do projeto, data de ocorrência, objetivo e resultados dos projetos de extensão realizados) acerca de projetos de extensão da UFSC obtidos no sistema *Notes UFSC*, que a metodologia utilizada nesses projetos de extensão foi sempre a organização de evento, com mesas-redondas, conferências e palestras. Já os demais projetos de outras Instituições apresentados pretendem uma interação diferenciada entre o graduando em secretariado e a sociedade e não apenas a realização de um evento, focado na área, no qual apenas a comunidade secretarial tem participação efetiva.

Dentre os limitadores da pesquisa citam-se a não realização de levantamento de campo, ou seja, a não disponibilidade de entrevista com os coordenadores dos projetos, como também, a aplicação de questionário com o público participante dos eventos. Dessa forma, recomenda-se para estudos futuros aprofundamento do tema, a fim de que se possa, principalmente, buscar dados que permitam uma análise a partir dos eixos norteadores da

extensão, com o intuito de fazer avançar a extensão universitária no que se refere ao curso de graduação em secretariado executivo da Instituição ora investigada.

## REFERÊNCIAS

- AZEVEDO et al. Extensão Universitária como incentivo para a prática de ensino por - discentes: um estudo empírico no projeto de extensão do curso de Secretariado Executivo Bilíngue da UFPB. In: Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo, 2, 2011, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: ENASEC, 2011.
- BARROS, C. M. P.; SILVA, J. S.; BARROS, A. P. C. H. Ensino com pesquisa: contribuições para a cientificidade na formação em Secretariado Executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 7, n. 1, p. 67-84, 2016.
- BISCOLI, F. R. V. et al. A extensão universitária e os acadêmicos de Secretariado Executivo da Unioeste/Campus Toledo. **Revista Conexão UEPG**, v. 8, n. 2, p. 252-263, 2012.
- BRASIL. Constituição (1988). Congresso Nacional. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial da União, de 23 de dezembro de 1996, p. 27.833. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/tvescola/leis/lein9394.pdf>> Acesso em: junho de 2016.
- \_\_\_\_\_. Ministério da Educação e do Desporto. **Plano Nacional de Extensão Universitária**. Brasília: MEC/CRUB, 1999. Documento do Fórum Nacional de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras.
- CHAUI, M. A universidade pública sob nova perspectiva. **Revista Brasileira de Educação**, v. 24, p. 5-15, 2003.
- COBRA, M.; BRAGA, R. **Marketing educacional: ferramentas de gestão para instituições de ensino**. São Paulo: Cobra, 2004.
- DESIDERIO, M.; FERREIRA, A. P. F. Desafios de gestão universitária. Resumo. In: Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 13, 2004, Resende. **Anais...** Resende: SEGeT, 2004.
- DOXSEY, J. R; DE RIZ, J. **Metodologia da pesquisa científica**. ESAB – Escola Superior Aberta do Brasil, 2002-2003. Apostila.
- FERNANDES, M. C. et al. Universidade e a extensão universitária: a visão dos moradores das comunidades circunvizinhas. **Educação em Revista**, v. 28, n. 4, p. 169-194, 2012.
- FORPROEX – Fórum de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras. **Política Nacional de Extensão Universitária**. Disponível em: <<https://www.ufmg.br/proex/rexex/documentos/2012-07-13-Politica-Nacional-de-Extensao.pdf>> Acesso em: junho de 2016.
- GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1994. 207 p.
- GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de empresas**, v. 35, n. 3, p. 20-29, 1995.
- KELLER, G. **Academic strategy: the management revolution in American higher education**. JHU Press, 1983.
- MARTIN, V. **Manual prático de eventos: gestão estratégica, patrocínio e sustentabilidade**. 1.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2015.
- MATIAS, M. **Organização de eventos: procedimentos e técnicas**. 5.ed. Barueri: Manole, 2001.
- MENEZES NETO, P. E. **Universidade: ação e reflexão**. Fortaleza: Edições UFC Imprensa Universitária, 1983.
- MEYER JÚNIOR, V.; LOPES, M. C. B. Administrando o imensurável: uma crítica às organizações acadêmicas. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 13, n. 1, p. 40-51, 2015.

NOGUEIRA, M. D. P. (Org.). **Extensão universitária: diretrizes conceituais e políticas.** Documentos básicos do Fórum Nacional de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras, 1987-2000. Pró-Reitoria de Extensão da Universidade Federal de Minas Gerais, 2000.

NUNES, A. L. P. F.; SILVA, M. B. C. A extensão universitária no ensino superior e a sociedade. **Mal-Estar e Sociedade**, v. 4, n. 7, p. 119-133, 2011.

RIBEIRO, R. M. C. **Responsabilidade social universitária e a formação cidadã.** Programa de Pós-Graduação em Educação. 164 p. Doutorado. (Programa de Pós-Graduação em Educação). Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2013.

RODRIGUES, A. L. L. et al. Contribuições da extensão universitária na sociedade. **Caderno de Graduação-Ciências Humanas e Sociais-UNIT**, v. 1, n. 2, p. 141-148, 2013.

SANTOS, M. L. C. A extensão-pesquisa e as metodologias participativas protagonizadas pela assessoria interdisciplinar. In: DURANTE, D. G; MARTINS, C. B.; CANTAROTTI, A. (orgs.). **Pesquisa em secretariado: reflexões acerca da construção do conhecimento.** Fortaleza: Edições UFC, 2016.

SILVA, F. M. V. A transição para a gestão universitária: o significado das relações interpessoais. **Revista de Administração FACES Journal**, v. 11, n. 4, p. 72-91, 2012.

SILVA, H. H. R.; SARRACENI, J. M. Gestão universitária: liderança e princípios pedagógicos. **Universitária@ - Revista Científica do Unisalesiano**, ano 3, n. 6, p. 24-34, 2012.

SOARES, V. L. A. O papel social das IES: contribuição do ensino superior particular. Revista do Centro de Estudos Sociais Aplicados – Rev CESA, n. 6, p. 8, out. 2003.

UFSC. Universidade Federal de Santa Catarina. **Currículo do Curso de Secretariado Executivo.** 2003. Disponível em:  
<<http://cagr.sistemas.ufsc.br/relatorios/curriculoCurso?curso=429&curriculo=20032>> Acesso em: 22 ago. 2016.

\_\_\_\_\_. **Aplicações Notes.** 2016a. Disponível em: <<http://notes.ufsc.br/aplic/prjdaex.nsf>> Acesso em: 22 ago. 2016.

\_\_\_\_\_. **Centro de comunicação e Expressão.** Graduação. Florianópolis, 2016b. Disponível em: <<http://www.cce.ufsc.br/cursos/>>. Acesso em: 22 ago. 2016.

UFSC. **Estrutura UFSC.** 2016c. Disponível em: <<http://estrutura.ufsc.br/>>. Acesso em: 03 set. 2016.

\_\_\_\_\_. **PROEX - Pró-Reitoria de Extensão.** 2016d. Disponível em:  
<<http://proex.ufsc.br/>>. Acesso em: 03 set. 2016.

VAZ, C. F. M.; OLIVEIRA, I. R.; STOCCO, J. A. P. A extensão universitária: percepções dos acadêmicos de Secretariado Executivo da UPF. In: Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado, 8, 2016, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: ENESEC, 2016.

VIEIRA, M. M. F. Por uma boa pesquisa (qualitativa) em administração. In: VIEIRA, Marcelo Milano Falcão; ZOUAIN, Deborah Moraes. **Pesquisa qualitativa em administração.** Rio de Janeiro: FGV Editora. 2004.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015. 320 p.