

**MARINA PASINI SCHNEIDER**

**FATORES DE ATRATIVIDADE DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA  
UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC**

**CRICIÚMA**

2012  
**MARINA PASINI SCHNEIDER**

**FATORES DE ATRATIVIDADE DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA  
UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para obtenção do grau em bacharel no curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense - UNESC.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Ma.Jucélia da Silva Abel.

**CRICIÚMA**  
**2012**

**MARINA PASINI SCHNEIDER**

**FATORES DE ATRATIVIDADE DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO  
UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE UNESC**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado pela Banca Examinadora para obtenção do Grau de bacharel, no Curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Criciúma, 03 de dezembro de 2012.

**BANCA EXAMINADORA**

Prof<sup>a</sup>. Jucélia da Silva Abel – Mestre – UNESC – Orientadora

Prof<sup>o</sup>. João Monteiro – Mestre – UNESC

Prof<sup>a</sup>. Rosângela Figueiredo Estevão – Especialista - CEDUP

Sinto hoje a imensa alegria de mais uma etapa cumprida.

Dedico esta conquista aos meus pais Valdonir e Erminia, pelo amor, apoio e incentivo sempre! Mãe, sem você esta vitória não seria possível, muito obrigada! Aos meus irmãos e amigos pela torcida. Ao Ivan, pelo amor e compreensão em todos os momentos; E à Volnei Toretto uma pessoa que me incentivou desde pequena a dar continuidade aos meus estudos e sempre reforçou que eu era capaz de vencer essa luta.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus por ter permitido a realização desse sonho e por ter colocado pessoas maravilhosas que me apoiaram e me ajudaram nessa etapa da minha vida.

Agradeço aos meus pais Erminia e Valdonir, por me darem carinho, apoio, atenção, amor e educação. Aos meus irmãos Marcos e Mauricio, às minhas cunhadas Janaina e Jucilene e a minha tia Jovelina, por sempre estarem ao meu lado apoiando as minhas decisões.

Aos colegas de classe que vivenciaram comigo lindos momentos durante quatro anos.

Agradeço à Fabia, Cleide, Manuela e Franthesca por toda a dedicação, todo o carinho, todo o amor e principalmente pela amizade de vocês.

À minha orientadora Jucélia Abel pelo empenho e amizade. E a todos os professores do curso que contribuíram para a minha formação.

E enfim agradecer a todos que ajudaram direta ou indiretamente para eu alcançar esta conquista. Obrigada!

## RESUMO

O presente estudo teve como principal objetivo identificar os fatores de atratividade do curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC nos anos de 2010, 2011 e 2012. Nos últimos anos a procura pelo curso aumentou e por esse motivo foi realizada esta pesquisa a fim de alcançar o objetivo principal. Esta foi uma pesquisa descritiva e exploratória. Foi realizada uma pesquisa bibliográfica e documental para após ser realizada uma pesquisa de campo com os acadêmicos do curso. Na fundamentação teórica foram abordados temas como: o histórico da profissão, o ensino de secretariado no Brasil, um breve histórico da universidade e do curso. Além disso, discutiu-se sobre o processo de escolha de uma profissão, mostrando quais aspectos podem ser influenciadores e qual seria a forma correta de tomar essa decisão. Levantaram-se os possíveis fatores de atratividade do curso de Secretariado Executivo da Unesc, diante das variáveis: universidade, mercado de trabalho, motivos pessoais e o próprio curso, a fim de conhecer os possíveis fatores de atração de cada variável e assim identificar o conjunto de fatores de atratividade do curso de Secretariado Executivo da Unesc. A pesquisa foi realizada por meio de um questionário respondido por sessenta e dois acadêmicos. Após a análise, verificou-se o conjunto de fatores de atratividade do curso de Secretariado Executivo da Unesc. A universidade, com sua tradição, status, infraestrutura e a possibilidade que dá aos acadêmicos de estarem realizando viagens e intercâmbios para aperfeiçoarem seus conhecimentos foi um grande fator de atratividade. O mercado de trabalho, por sua vez, foi ponto de atratividade pela amplitude, pela possibilidade de atuarem em grandes empresas e pela alta empregabilidade do curso. Em relação a variável dos fatores de atratividade ligados a motivos pessoais os acadêmicos se sentiram atraídos por já trabalharem na área e verem o curso como forma de aperfeiçoamento, pelas pretensões salariais e pela possibilidade de exercerem a profissão em grandes cidades. O curso de Secretariado Executivo foi atrativo principalmente pela variedade da grade curricular e pelo ensino das línguas estrangeiras. Os alunos em geral se mostraram satisfeitos com o curso, que está sempre em constante atualização em busca de fornecer o conhecimento essencial para se tornarem grandes profissionais da área e prepará-los para enfrentar o mercado de trabalho cada dia mais exigente e competitivo.

**Palavras chaves:** Acadêmicos. Fatores de atratividade. Escolha da profissão. Secretariado Executivo.

## ABSTRACT

The purpose of this study is to identify the factors of attractiveness of Executive Secretary course at Universidade do Extremo Sul Catrinense - UNESC in the years 2010, 2011 and 2012. In recent years the demand for these course increased, the achievement motive which prompted this research. The methodology used was based on field research, being descriptive, exploratory and documentary. In the theoretical basis were broached: the history of the profession, teaching secretariat in Brazil, a brief history of the university and the course. Furthermore, it was discussed about the process of choosing a profession, showing which aspects can be influencers and what would be the correct way to make this decision. It was raised the possible factors of attractiveness of Unesc Executive Secretariats course, on the variables: college, job market, personal reasons and the course itself, to ascertain the possible factors of attraction of each variable and to identify the set of attractive factors of the Executive Secretariat Unesc course. The research was conducted through a questionnaire answered by sixty-two academics. After analysis it was found the set of factors of attractiveness of course Unesc Executive Secretariat. The university with its tradition, status, and the possibility that infrastructure gives to academics are conducting trips and exchanges to improve their knowledge was a big factor in attractiveness. The labor market in turn point was attractive for amplitude, the possibility of acting in big companies and high employability of this profession. Regarding the variable factors of attractiveness linked to personal reasons, scholars were attracted by already working in the area and seeing the course as a means of improvement, and wage claims by the possibility of exercising the profession in large cities. The Executive Secretariat course was particularly attractive for a variety of curriculum and the teaching of foreign languages. Students in general were satisfied with the course, which is always in search constantly updated to provide the essential knowledge to become great professionals and prepare them to face the job market increasingly demanding and competitive.

**Key-words:** Attractant. Choose professional. Executive Secretariat.

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como principal objetivo identificar los factores de atractivo del curso de Secretariado Ejecutivo de la Universidad del Extremo Sur Catarinense – UNESC en los años de 2010, 2011 2012. En los últimos años la busca por el curso aumentó, motivo que incitó la realización de esa pesquisa. La metodología utilizada se basó en la pesquisa de campo, siendo descriptiva, exploratoria y documental. En la fundamentación teórica fueron abordados temas como: el histórico de la profesión, la enseñanza de secretariado en Brasil, un breve histórico de la universidad y del curso. Además, se discutió sobre el proceso de elección de una profesión, mostrando cuales aspectos pueden ser influyentes y cual sería la forma correcta de tomar esa decisión. se levantaron los posibles factores de atractivo del curso de Secretariado Ejecutivo de la Unesc, delante de las variables: universidad, mercado de trabajo, motivos personales y el propio curso, a fin de conocer los posibles factores de atracción de cada variable y así identificar el conjunto de factores de atractivo del curso de Secretariado Ejecutivo de la Unesc. La pesquisa fue realizada por medio de un cuestionario contestado por sesenta dos académicos. Despues el análisis se verificó el conjunto de factores de atractivo del curso de Secretariado Ejecutivo de la Unesc. La universidad con su tradición, estatus, infraestructura y la posibilidad que da a los académicos de que estén realizando viajes e intercambios para que perfeccionen sus conocimientos fue un grande factor de atractivo. El mercado de trabajo por su vez fue punto de atractivo por la amplitud, por la posibilidad de que actúen en grandes empresas y por la alta empleabilidad del curso. Con relación la variable de los factores de atractivo encendidos a motivos personales los académicos se sintieron atraídos por ya trabajen en la área y ver el curso como forma de perfeccionamiento, por las pretensiones salariales y por la posibilidad de ejercer la profesión en grandes ciudades. El curso de Secretariado Ejecutivo fue atractivo principalmente por la variedad de la reja curricular y por la enseñanza de los idiomas extranjeros. Los alumnos en general se mostraron satisfechos con el curso, que está siempre en constante actualización en busca de suministrar el conocimiento esencial para se vuelvan grandes profesionales de la área y disponerlos para enfrentar el mercado de trabajo cada día más exigente y competitivo.

Palabras-llave: Atractivo. Elección profesional. Secretariado Ejecutivo.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1- A Faculdade de Secretariado Executivo é o primeiro curso superior que você está cursando? _____	37
Figura 2 - Ao escolher o curso de Secretariado Executivo da Unesc você já tinha conhecimento sobre o curso? _____	38
Figura 3 - Meios pelos quais obtiveram conhecimento do curso de Secretariado Executivo _____	39
Figura 4 - O Curso está atendendo suas expectativas? _____	40
Figura 5 - Grau de satisfação por fase _____	41
Figura 6 - Fatores de atração ligados à universidade _____	42
Figura 7 - Fatores de atração ligados ao mercado de trabalho _____	43
Figura 8 - Fatores de atração ligados a motivos pessoais _____	44
Figura 9 - Fatores de atração ligados ao Curso de Secretariado Executivo _____	45

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Faculdade de Secretariado Executivo é o primeiro curso superior que você esta cursando? _____	37
Tabela 2 - Ao escolher o curso de Secretariado Executivo da Unesc você já tinha conhecimento sobre o curso? _____	38
Tabela 3 – Meios pelos quais obtiveram conhecimento do curso de Secretariado Executivo _____	39
Tabela 4 - O Curso está atendendo suas expectativas? _____	40
Tabela 5 - Fatores de atração ligados a Universidade _____	42
Tabela 6 - Fatores de atração ligados ao mercado de trabalho _____	43
Tabela 7 - Fatores de atração ligados a motivos pessoais _____	44
Tabela 8 - Fatores de atração ligados ao Curso de Secretariado Executivo _____	45

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

ABES - Associação Brasileira de Entidades de Secretárias

ADITT - Agência de Desenvolvimento, Inovação e Transferência de Tecnologia

CBO – Classificação Brasileira de Ocupações

FENASSEC – Federação Nacional das Secretárias e Secretários

IPARQUE – Parque Científico e Tecnológico

FUCRI – Fundação Educacional de Criciúma

OV – Orientação Vocacional

PPC – Projeto Político e Pedagógico

PPI – Projeto Político e Pedagógico Institucional

SINSESC – Sindicato dos Profissionais e Estudantes de Secretariado

UFPE – Universidade Federal de Pernambuco

UFV – Universidade Federal de Viçosa

UNAS – Unidades Acadêmicas

UNESC – Universidade do Extremo Sul Catarinense

UNIFACRI – União das Faculdades de Criciúma

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>14</b>
1.1 TÍTULO	16
1.2 TEMA	16
1.3 DELIMITAÇÃO DO TEMA	16
1.4 JUSTIFICATIVA	16
1.5 PROBLEMA	17
1.6 OBJETIVOS	17
<b>1.6.1 Objetivo Geral</b>	<b>17</b>
<b>1.6.2 Objetivos Específicos</b>	<b>18</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b>	<b>19</b>
2.1 A HISTÓRIA DA PROFISSÃO DE SECRETARIADO	19
2.2 O ENSINO DE SECRETARIADO NO BRASIL	22
2.3 A UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC	23
2.4 O CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC	24
<b>2.4.1 Organização curricular</b>	<b>25</b>
2.5 A ESCOLHA DA PROFISSÃO	26
2.6 FATORES DE ATRATIVIDADE	28
<b>2.6.1 Fatores de atratividade</b>	<b>28</b>
<b>2.6.2 Os Processos de Comunicação e Marketing</b>	<b>30</b>
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b>	<b>32</b>
3.1 TIPOS DE PESQUISA	32
3.2 DELIMITAÇÃO DO UNIVERSO DA PESQUISA E DETERMINAÇÃO E SELEÇÃO DA AMOSTRA	34
3.3 COLETA DE DADOS	35
3.4 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS	35
<b>4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS</b>	<b>36</b>
4.1 PERGUNTAS FECHADAS	36
4.2 PERGUNTAS ABERTAS	46
4.3 ANÁLISE GERAL DA PESQUISA	48
<b>5 CONCLUSÃO</b>	<b>54</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>56</b>

<b>APÊNDICE</b>	<b>58</b>
<b>APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO</b>	<b>59</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>62</b>
<b>ANEXO A – Relatório de Evasão do Curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense – Unesc</b>	<b>63</b>
<b>ANEXO B – Grade Curricular Atual do Curso de Secretariado Executivo</b>	<b>78</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Acredita-se que os escribas foram os primeiros a desempenhar a função de secretários; eram eles que dominavam a escrita, faziam a classificação dos documentos e realizavam todos os processos administrativos naquela época.

A profissão de secretariado desde então não parou de crescer e nem de ser exercida; sempre foi peça fundamental dentro de uma empresa ou de uma organização, pois o profissional de secretariado é preparado para atuar em várias áreas.

A profissão atualmente é muito eclética e dinâmica e vem se tornando indispensável para o mercado de trabalho. É atrativa, pois abrange diversas áreas do conhecimento e tem alta empregabilidade, pois afinal precisa-se de secretários em muitos ramos de atividade. O perfil do profissional hoje também está diferente, atualmente as empresas exigem profissionais dinâmicos, criativos e que tenham capacidade de tomar decisões. Atualmente são exigem-se profissionais com formação superior e especialização para atender as demandas do mercado de trabalho.

O perfil do profissional de secretariado mudou no decorrer dos tempos, antes apenas faziam trabalhos rotineiros e monótonos, hoje participam diretamente da gestão das organizações. Essas mudanças são provocadas pela globalização, que expandiu o mercado de trabalho, fazendo-o mais competitivo e exigente, fazendo com que os profissionais se qualifiquem para entrar e permanecer nele.

O curso de Secretariado Executivo da UNESC (Universidade do Extremo Sul Catarinense) permite ao graduando o exercício pleno da profissão, pois habilita profissionais para promover, participar e auxiliar na melhoria do processo de gestão nas organizações. Os acadêmicos do curso possuem uma diversidade de disciplinas muito grande onde teoria e prática estão ligadas. Sendo assim o curso de Secretariado Executivo da UNESC habilita os acadêmicos não só com teoria, mas dá a oportunidade de eles vivenciarem a profissão por meio de aulas práticas e durante o estágio obrigatório.

Para a realização deste estudo foram utilizadas obras de alguns estudiosos como: Almeida (2010), Garcia (2005), Matiazzi (1974), Reis (2010) e Sabino (2004-2011) entre outros autores. Um questionário foi aplicado com os acadêmicos da 2ª, 4ª e 6ª fase.

No capítulo I serão apresentados os objetivos dessa pesquisa que tem como propósito identificar os fatores de atratividade do curso de Secretariado Executivo.

O capítulo II recordará à trajetória da profissão, assim como as mudanças ocorridas no perfil do profissional, uma contextualização sobre o ensino no país, a história da Universidade, a criação e a atual situação do curso de Secretariado Executivo da Unesc, os possíveis fatores de atratividade do curso, proveniente de áreas afins e da Pesquisa de Reis (2010) e também um breve relato dos processos de comunicação que podem ser utilizados para divulgar e promover o curso.

No capítulo III serão apresentados os procedimentos metodológicos que foram utilizados na pesquisa.

O capítulo IV apresentará os dados obtidos na pesquisa bem como uma análise geral.

O capítulo V trará o ponto de vista conclusivo da pesquisa.

## 1.1 TÍTULO

Fatores de Atratividade do Curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense - UNESC.

## 1.2 TEMA

Fatores de Atratividade do Curso de Secretariado Executivo.

## 1.3 DELIMITAÇÃO DO TEMA

Identificar os Fatores de Atratividade do Curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC - nos anos de 2010, 2011 e 2012.

## 1.4 JUSTIFICATIVA

Há inúmeros fatores que influenciam ou interferem na escolha de um curso de graduação. Este é um trabalho voltado para opinião dos acadêmicos do Curso de Secretariado Executivo da UNESC em relação ao que os atraiu a realizá-lo.

Ao tomar conhecimento da pesquisa intitulada “Fatores de Atratividade do Curso de Secretariado Executivo Trilíngue, da Universidade Federal de Viçosa - MG”, procurei visualizá-la no Curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC, sendo esta uma pesquisa inédita no curso e na Universidade.

Sabe-se da importância da opinião dos acadêmicos para buscar estratégias de comunicação e de marketing para a promoção dos cursos, portanto, essa pesquisa irá contribuir tanto para Universidade quanto para a valorização do curso no meio acadêmico. O trabalho será desenvolvido para identificar e analisar os fatores de atratividade do Curso de Secretariado Executivo da UNESC, para saber o que tem atraído os acadêmicos para a graduação no curso, bem como pontos a serem melhorados quanto à divulgação. A curiosidade surgiu por ser acadêmica do

curso e por muitas vezes ouvir o questionamento “o que te levou a realizar o curso de Secretariado Executivo”?

Os fatores que podem influenciar na escolha de uma carreira podem ser diferentes, mas com uma pesquisa voltada para a opinião acadêmica vai conseguir alcançar o objetivo de identificar os fatores que atraem acadêmicos para o curso e trabalhar pela sua melhoria a partir desta pesquisa.

## 1.5 PROBLEMA

Cada vez mais as universidades precisam de novas estratégias que atraiam mais acadêmicos para assim poderem alcançar seus objetivos, sendo um deles formar profissionais qualificados e aperfeiçoar cada vez mais os cursos oferecidos. Com essa perspectiva e com a intenção de receber cada vez mais alunos para a Universidade, fazem-se necessárias campanhas que busquem promover os cursos oferecidos.

A importância das campanhas de divulgação do curso está na sua promoção, no seu crescimento e no seu reconhecimento pelo mercado de trabalho.

Nos últimos anos foi possível verificar que a procura pelo Curso de Secretariado Executivo da UNESC vem aumentando gradativamente, após a alteração na grade curricular do curso. Por esse motivo será realizada uma pesquisa voltada aos acadêmicos do curso da 2ª, da 4ª e da 6ª fase para verificar e avaliar quais os motivos que influenciaram na escolha do curso de Secretariado Executivo, e com isso identificar seus pontos fortes e fracos.

Diante do exposto, faz-se necessário saber: Quais os fatores de atratividade do Curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC?

## 1.6 OBJETIVOS

### 1.6.1 Objetivo Geral

Analisar os fatores de atratividade do curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

### **1.6.2 Objetivos Específicos**

- Identificar os fatores que atraíram os (as) acadêmicos para o Curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC nos anos de 2010, 2011 e 2012;
- Levantar os meios de divulgação dos cursos utilizados pela Universidade;
- Levantar as políticas de marketing utilizadas pela Universidade;
- Verificar a existência de evasão e conhecer os motivos.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para desenvolver a pesquisa sobre os fatores de atratividade do Curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC, fez-se necessária uma fundamentação teórica, apresentada no capítulo a seguir, que contemple a história da profissão de secretariado; fazendo uma contextualização sobre o ensino da profissão no país; abordando o histórico da criação do Curso de Secretariado Executivo na UNESC, bem como os aspectos que podem influenciar na escolha de uma profissão.

### 2.1 A HISTÓRIA DA PROFISSÃO DE SECRETARIADO

O resgate da história do secretariado é muito importante para compreendermos sua criação, evolução e as tendências de reconhecimento no mercado de trabalho.

A atividade de secretariado existe há muito tempo. Na idade antiga era exercida pelos escribas. Já na idade média, com o prestígio e a influência da Igreja, não se percebe a existência de secretários, pois os monges atuavam como copistas e arquivistas. Com a Revolução Comercial (1400-1700), o papel do secretário ressurgiu assessorado o capitalismo, a profissão se solidifica ainda exercida, em sua totalidade, por homens. (LIENDO, MAZULO, 2010, p. 23).

A profissão de secretariado foi conquistando seu espaço e se tornando cada vez mais importante na sociedade. Rocha e Sabino (2004) afirmam que a profissão foi ganhando espaço nas organizações, assumindo diferentes nomenclaturas, porém mantendo duas características principais: administração e escrita. Ainda para os autores, nesta época, sócios da nobreza contavam com a ajuda de secretários que tinham funções semelhantes às exigidas atualmente, entre elas, o conhecimento de outras línguas. O único aspecto que estava mais em desacordo com a atualidade é de que a profissão era exclusivamente masculina.

Em 1950 com o surgimento das primeiras indústrias automobilísticas, a mão de obra masculina começou a faltar e, como consequência, as mulheres começaram a ingressar na área secretarial. Reis (2010, p.17) diz que:

No Brasil, aumentou-se a demanda dos cargos de secretária com a chegada das multinacionais em meados de 1950. Contudo, o grande avanço e marco para a profissão ocorreram na década de 70, em que significativas mudanças configuraram as secretárias como membros ativos na gerência, dotadas de respeito nas organizações.

O período de 1950 e 1960 marcou bastante a profissão de Secretariado; foi nesta época que os profissionais de secretariado ganharam mais destaque dentro das organizações. No início do surgimento da profissão esses profissionais ocupavam somente cargos operacionais, já com o desenvolvimento e evolução das práticas organizacionais, a posição desse profissional passou a ser gerencial. Nesse período o perfil exigido do profissional de secretariado requeria que tivesse conhecimento em língua estrangeira e uma boa datilografia e as demais atribuições seriam aprendidas na prática. (CANTAROTTI; FERREIRA, 2010).

Nesta época também foram criados os primeiros cursos de secretariado:

Nesta mesma década, foram criadas a Associação das Secretárias do Rio de Janeiro, a Associação Brasileira de Entidades das Secretárias (ABES), e a Lei 6.556/78 a qual dispõe sobre a atividade dos Secretários. Por conseguinte, nos anos 80, foi criada a Lei 7.377/85, sobre o exercício da profissão – Técnico em Secretariado e Secretário Executivo, complementada pela Lei 9.261/96; aprovado o “Código de Ética de Secretária Brasileira; e criada a Federação Nacional de Secretários” – FENASSEC. (REIS, 2010, p.18).

Outra conquista também foi a criação do Código de Ética Profissional, (em 07 de Julho de 1989), um instrumento básico para a correta atuação do profissional de secretariado, por isso nesta época a profissão se fortaleceu. (ALMEIDA, ROGEL, SHIMOURA, 2010).

Segundo Reis (2010. p.17), as atribuições do profissional de Secretariado Executivo são as seguintes:

- 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 - (vetado);
- VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;
- VIII - registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas;
- IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia;

X - conhecimentos protocolares.

Essas atribuições são indispensáveis ao profissional de Secretariado Executivo, mas com a mudança de perfil desse profissional, atualmente algumas outras atribuições devem ser consideradas. NEVES (2007, p.32) afirma que: “[...] hoje na contratação, qualificação profissional, curso de graduação, idiomas, MBA, são exigências mínimas na empresa”.

O profissional de secretariado executivo deve ter algumas características indispensáveis para atuar em uma grande organização. Almeida, Rogel e Shimoura (2010) dizem que o profissional de secretariado deve ter formação acadêmica específica, ser um profissional criativo, flexível, comunicativo, ter boa relação interpessoal, estar em constante atualização e assessorar com qualidade os executivos.

O mercado atual exige que o profissional desenvolva um perfil que atenda às necessidades da empresa, que se preocupe com ela, que tenha boa produção, que se interesse pela qualidade de seus serviços e que busque trabalhar pelos objetivos da empresa. Além disso, deve ter iniciativa, solucionar problemas, ser polivalente para assessorar qualquer área da empresa e atuar em vários campos (LIENDO, MAZULO, 2005). Essas mudanças no perfil do profissional se deram devido ao fato de o mercado de trabalho ter se tornado mais exigente em relação às funções que esse profissional deve desenvolver em uma organização, tendo assim que se qualificar como afirmam Almeida, Rogel e Shimoura (2010, p. 06), “o profissional de secretariado passou por várias mudanças, incluindo a globalização e a revolução tecnológica, nas duas últimas décadas, tendo que repensar no seu papel e se reposicionar diante do mercado”.

Essa mudança de perfil possibilitou que o profissional de secretariado fosse mais valorizado pelo mercado de trabalho, como afirmam Almeida, Rogel, Shimoura (2010 apud ALONSO, 2002, p.7):

Assim, com a mudança de perfil e o crescimento da categoria, observa-se que o profissional de secretariado vem atuando como gestor, empreendedor e consultor por possuir características fundamentais na arte de assessorar.

As organizações mudaram o seu modo de pensar em relação ao profissional de secretariado, passaram a reconhecer o seu potencial, a criar chances

de crescimento e assim o profissional passou a se qualificar cada vez mais para as oportunidades que surgiam. Esse reconhecimento do profissional de secretariado fez com que muitos profissionais, que já atuavam na área secretarial, buscassem uma graduação em secretariado executivo para aperfeiçoarem seus conhecimentos e também para obterem titulação de nível superior. Isso fez com que fossem criados os cursos de graduação em Secretariado Executivo, como será mostrado a seguir.

## 2.2 O ENSINO DE SECRETARIADO NO BRASIL

Sabe-se que o primeiro curso de Secretariado no Brasil foi criado em 1969, na Universidade Federal da Bahia e, de acordo com as informações da Fenassec – Federação Nacional das secretárias e secretários - o primeiro curso reconhecido no Brasil foi o da UFPE (Universidade Federal de Pernambuco), criado em 1970 e reconhecido em 1978. (ALMEIDA, ROGEL, SHIMOURA, 2010).

Um aspecto curioso desse histórico é que o reconhecimento do curso da UFPE ocorreu no mês anterior à promulgação da primeira Lei de regulamentação da profissão de secretário, a qual previa a exigência da formação apenas em nível secundário. Essa legislação tornou o Brasil pioneiro e o único país, até os dias atuais, que incluiu o secretariado no rol de suas profissões regulamentadas. (ANDRADE JR, SABINO, 2011, p.11-12).

De acordo com Andrade Jr. e Sabino (2011 apud FIGUEIREDO, 1987), o secretariado brasileiro começou a sua organização coletiva na década de 1960, com o clube das secretárias, no Rio de Janeiro. Em 1968, foi criada em Porto Alegre – Rio Grande do Sul a primeira Associação Brasileira de Entidades de Secretárias (ABES).

Atualmente os profissionais de Santa Catarina possuem o SINSESC – Sindicato dos Profissionais e Estudantes de Secretariado no Estado de Santa Catarina que tem por finalidade, estudo, coordenação, proteção e representação dos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo no estado. Outro órgão representante dos profissionais de secretariado é o FENASSEC – Federação Nacional das secretárias e secretários - que representa os profissionais em nível nacional.

Atualmente, a cada ano, no Brasil, os cursos superiores de Secretariado Executivo crescem, principalmente em Santa Catarina, Minas Gerais, Rio de Janeiro

e Paraná. (REIS, 2010). A profissão apesar de antiga, continua crescendo, conforme afirmam D'Elia e Garcia (2005, p.11): "A profissão situa-se entre as três profissões que mais crescem na atualidade". De acordo com a nova Classificação Brasileira de Ocupações – CBO - o profissional está enquadrado no grupo dos profissionais das ciências e das artes, cujo suas funções requerem conhecimentos específicos e experiência nas ciências sociais e humanas, com formação eclética e alto nível de intelectualidade. A categoria foi enquadrada nesse grupo, pois o perfil atual do profissional é de um assessor, gestor e consultor e também por receber durante a graduação esses conhecimentos exigidos. Anteriormente a profissão era considerada da área administrativa.

Os ensinamentos de secretariado executivo, por meio dos cursos superiores, auxiliaram a profissão a ganhar seu espaço no mercado de trabalho e a formar um novo perfil profissional; sendo assim, o profissional de secretariado é indispensável para o mercado de trabalho.

A Unesc possui, em seu quadro de cursos de graduação, o curso de Secretariado Executivo; portanto a seguir será apresentada a história da universidade, sua missão e objetivos.

### 2.3 A UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC

A UNESC originou-se da FUCRI (Fundação Educacional de Criciúma), dotada de personalidade jurídica de direito privativo e sem fins lucrativos; foi instituída pelo poder público Municipal por meio da lei n. 697/68, em 22 de junho de 1968. Em 1991 houve a criação da UNIFACRI (União das Faculdades de Criciúma), esse foi o passo mais importante para que a FUCRI criasse uma estrutura pré-universitária que permitisse avançar em direção à visão mais ampla quanto à função do ensino superior e também quanto à inserção da comunidade externa, que foi o que serviu de base para a criação da UNESC.

A FUCRI, até os dias de hoje, é mantenedora da UNESC. Atualmente conta com cursos de graduação, que são vinculados às UNAS (unidades acadêmicas), com programas de pós-graduação, com à pesquisa e extensão, com o IPARQUE (Parque Científico e Tecnológico), conta também com a ajuda do ADITT (Agência de Desenvolvimento, Inovação e Transferência de Tecnologia) e com a Sala dos municípios; com isso vem demonstrando e efetivando suas ações que

abrangem toda a região do extremo sul catarinense e parte do Rio Grande do Sul, que confirmam o seu compromisso comunitário e sua inserção social.

A UNESC é uma universidade comunitária e aberta à sociedade. Tem por missão “promover, por meio do ensino, da pesquisa e extensão, o desenvolvimento regional para melhorar a qualidade do ambiente de vida”. Com o objetivo de participação, envolvimento, parceria e inserção para todas as atividades que desenvolve, como pesquisa e extensão comunitária.

Atualmente conta com 46 cursos de graduação e 35 cursos de especialização (pós-graduação) em diversas áreas, 04 mestrados e um doutorado, além de um colégio de aplicação. A UNESC recebe em sua estrutura diariamente cerca de 10 mil alunos vindos de todas as regiões e de outros países também, como por exemplo, Angola e Cabo Verde de acordo com o PPC (Projeto Político e Pedagógico do Curso) de Secretariado Executivo (2006).

A UNESC oferece o curso de Secretariado Executivo, no período noturno a mais de 10 anos, como relatado a seguir.

## 2.4 O CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC

O curso de Secretariado Executivo da UNESC iniciou em 1988 como uma habilitação do Curso de Letras. Com as novas exigências do mercado de trabalho, tornou-se necessário dar um novo direcionamento ao perfil do Curso de Secretariado Executivo formado pela UNESC e devido a um abaixo assinado com 100% de adesão dos alunos, solicitando mudanças na grade curricular que consistia na exclusão de disciplinas pertencentes ao currículo mínimo de Letras, e na inclusão da Língua espanhola, no dia 28 de setembro de 1998 o curso tornou-se autônomo.

Em 13 de novembro de 1998 foram aprovadas em reunião de colegiado as mudanças solicitadas. Diante do ocorrido foi solicitado junto ao conselho universitário à exclusão da habilitação do curso de Letras em Secretariado Executivo Bilingue e feito então à criação do Curso de Secretariado Executivo com uma grade curricular própria que visava atender os interesses dos alunos e da universidade.

O objetivo do curso é habilitar profissionais atuantes com fundamentação teórica e prática que possibilitem os alunos a discutir e aprofundar seus conhecimentos, que tenham consciência de que as línguas e as técnicas secretariais

devem ser consideradas importantes para sua carreira e para melhoria da qualidade de vida das pessoas e da própria sociedade, que é um dos objetivos da UNESCO.

São objetivos específicos do curso: Capacitar tecnicamente profissionais para secretariar executivos de diferentes áreas; Preparar profissionais que sejam assessores e agentes facilitadores, que se tornem o elo entre a empresa e seus clientes internos e externos; Formar profissionais que atuem como Secretários Executivos estando preparado em termos de idiomas e novas tecnologias e Desenvolver a habilidade de relacionamento e administração de conflitos.(PPC). Para alcançar esses objetivos o curso possui uma grade curricular bem diversificada, para formar profissionais polivalentes.

#### **2.4.1 Organização curricular**

O curso propõe habilitar profissionais críticos que tenham domínio nas práticas secretariais e nas línguas (português, espanhol e inglês). Ele possibilita que os acadêmicos obtenham conhecimentos específicos exigidos pelo mercado de trabalho globalizado e competitivo.

Com base nessas exigências, atualmente o curso está na sua terceira grade curricular. Pois a cada nova grade objetiva-se alcançar uma melhoria na formação do profissional, atender as diretrizes do curso, tornar os acadêmicos preparados e qualificados para atuarem em grandes organizações e ainda torná-los polivalentes podendo assim atuarem em qualquer área de uma organização .

Na terceira grade curricular, o curso de secretariado executivo contempla disciplinas nas áreas: administrativa, secretarial, línguas e informática. Oferece ainda a disciplina de organização e planejamento de eventos onde os acadêmicos aprendem como planejar, organizar e executar um evento na prática.

O curso habilita profissionais com conhecimento teórico e aulas práticas, com situações que surgem no cotidiano da profissão. Disponibiliza aos acadêmicos um laboratório de informática, um centro de práticas secretariais para colocar em ação os conteúdos aprendidos em sala de aula e um laboratório de línguas, para desenvolverem o aprendizado dos idiomas.

Portanto pode-se considerar essa diversidade de disciplinas e a estrutura física que o curso disponibiliza aos acadêmicos pontos fortes e que podem ter influenciando na escolha da profissão como a seguir é explicado.

## 2.5 A ESCOLHA DA PROFISSÃO

O processo de escolha de uma profissão normalmente acontece quando os jovens estão cursando o ensino médio. Normalmente é nessa fase que surgem os primeiros pensamentos sobre a carreira ou profissão escolher. Esse é um momento de conflito, pois muitas vezes não estão preparados para escolher uma carreira, que estará ligada diretamente ao seu futuro.

O jovem precisa escolher sua profissão de acordo com os seus interesses, capacidades e em áreas que tenham mais afinidades. De acordo com Mattiazzi (1974) escolher uma profissão é uma situação complexa e por isso surgiu à necessidade de orientar as pessoas adequadamente quanto à escolha para que essa escolha possa se ajustar ao mercado de trabalho, a sua realização pessoal e também em sua contribuição para o bem estar da sociedade.

Atualmente existem profissionais capacitados para auxiliar as pessoas a escolherem uma carreira adequada as suas aptidões. Mello (2002) nos diz que o processo de orientação vocacional (OV) pode ser resumido em três fases. São elas:

1. Inicialmente procurava-se encaixar características em comum de certos grupos. Assim o orientador (profissional capacitado) poderia dizer para cada individuo a melhor profissão para ele. Nesta fase a preocupação era voltada a colocação do individuo no mercado de trabalho.
2. Na segunda fase começaram a surgir novos instrumentos de aptidões, como testes e questionários. Passaram também a darem mais informações sobre as diversas profissões e ocupações que as pessoas poderiam obter no mercado de trabalho. Nesta fase a preocupação não era somente em colocar o individuo no mercado de trabalho e sim escolher uma carreira educacional-profissional direcionada para o futuro.
3. Na terceira fase os instrumentos de aptidões foram aperfeiçoados para que se tornassem mais fiéis as características das pessoas e assim pudessem dar um resultado mais próximo possível do que realmente a pessoa gostaria de ser.

No processo de escolha da profissão, é muito interessante que o jovem quando em dúvida procure uma pessoa capacitada para ajuda-lo na escolha, pois muitas vezes estes são influenciados por opiniões de terceiros, tais como, familiares, amigos, professores entre outros.

A escolha de uma carreira deve ser bem pensada para que depois não haja arrependimentos, lembrando sempre que essa escolha estará ligada a sua vida futura. Para Mello (2002, p. 54),

O conceito de carreira é praticamente sinônimo de vida profissional, uma trajetória ocupacional ao longo da vida toda. Nele busca-se deslocar o foco, de uma profissão, para uma perspectiva mais abrangente, na extensão do tempo e na abertura para um possível leque de ocupações. Na OV voltada para uma carreira, a escolha de uma profissão ideal, com a maior probabilidade de sucesso e satisfação pessoal, é apenas um detalhe inicial, dentro de uma perspectiva de muito longo alcance.

O conceito de carreira muitas vezes não está claro no pensamento do jovem, e por isso muitas vezes ele acaba escolhendo a profissão que os pais gostariam que ele seguisse ou que poderia ter mais chances no mercado de trabalho. O jovem muitas vezes não sabe que a carreira está ligada ao seu projeto de vida, que irá influenciar no seu bem estar, e muitas vezes tomam uma decisão imatura.

Este processo de escolha vem misturado com alguns sentimentos, tais como: medo, receio, insegurança. Lara et al (2005, p. 60) afirma quando diz:

[...] percebemos que a escolha traz sentimentos que, muitas vezes, não são agradáveis, tais como: medo, dúvida, angústia, confusão, incerteza, receio e insegurança. Esses sentimentos surgem pelo fato de os adolescentes atribuírem a si mesmos a responsabilidade da escolha, e que essa definirá seu futuro, além do mais, é por meio da profissão que os adolescentes ocuparão seu lugar na sociedade.

É por esse motivo que os jovens precisam ser orientados por profissionais capacitados quando forem escolher a carreira que seguirão, para que o peso da responsabilidade não influencie ainda mais nesta decisão e acabem tomando uma decisão impensada. Lara, et al (2005 apud RAPPAPORT, 2001, p. 58) diz que:

Um processo de escolha mais maduro possibilita maiores realizações pessoais, mais expressão da criatividade e participação mais ativa nos movimentos sociais, científicos e culturais que levam a gradativas mudanças das ideias e da qualidade de vida da sociedade. E essa satisfação pode ser obtida em qualquer área.

Os jovens precisam ter mais conhecimento sobre as várias opções de cursos que são oferecidos pelas universidades, conhecerem a si mesmos, o mercado de trabalho, para que possam fazer uma escolha mais satisfatória e que

não comprometa o seu bem estar futuramente. Os jovens também precisam estar atentos aos fatores influenciadores de sua decisão, pois vivem cercados deles.

Para Lara, et al (2005) o avanço científico é um dos fatores influenciadores que dificultam o jovem na escolha de sua profissão, pois está a todo o momento criando, excluindo e transformando profissões. Outros fatores influenciadores são as aptidões, os interesses, as características de personalidade, condições socioeconômicas, a família, os amigos, a sociedade o mercado de trabalho. O autor (2005, p. 58) nos diz ainda que a família é um dos maiores agentes influenciadores.

A forma aberta de manifestação dos pais a respeito das profissões está sendo deixada de lado para dar lugar a métodos mais sutis de influência sobre os filhos, por meio de uma certa sugestão social, carregada de mensagens subliminares - valorização ou desvalorização de certas profissões. Isso sugere que os pais podem estar empurrando seus filhos na direção de uma profissão que eles mesmos desejaram um dia, ou, pais que detestam a própria profissão, irão ressaltar os aspectos negativos de sua carreira, esquecendo que todas as profissões possuem dois lados, o positivo e o negativo.

Portanto o processo de escolha de uma profissão deve ser muito bem orientado, pois existem diversos fatores de influencia e de atratividade também.

## 2.6 FATORES DE ATRATIVIDADE

Para a identificação dos fatores de atratividade do Curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense, serão utilizadas teorias em outras áreas de conhecimento visto que há pouca bibliografia a ser encontrada na área secretarial e que muitas vezes está alicerçada a outras áreas. Diante destas considerações, a seguir serão apontados alguns fatores atrativos a serem considerados, e alguns que já foram definidos em pesquisas na área e em áreas afins.

### 2.6.1 Fatores de atratividade

O processo de escolha de uma profissão inicia ainda no ensino médio, quando os alunos se preparam para prestar o vestibular. Neste processo de escolha os fatores que atraem os alunos a escolha de um curso podem ser diversos e

diferentes. Reis (2010 apud PALÁCIO ET AL 2008), dizem que um dos fatores que podem atrair uma pessoa a escolher tal curso é a imagem da Instituição de ensino. Muitas pessoas escolhem uma Instituição de ensino pelas atividades, ações, estratégias, aos serviços e processos desenvolvidos para repassar a boa imagem da instituição.

Os alunos nessa esfera são como clientes, por isso se faz tão importante que a instituição de ensino tenha uma marca bem estabilizada. Reis (2010 apud FRANCO, 2000, p. 26), diz que “a marca da instituição é um fator de atração para os estudantes, os quais procuram por instituições competentes e renomadas”.

Outro fator de atratividade do curso de secretariado executivo da UNESC, a ser considerado é o ensino das línguas estrangeiras. O mercado de trabalho atualmente exige profissionais de secretariado executivo que tenham domínio sobre diferentes idiomas, pois estes se tornarão peças chaves dentro da organização. Reis (2010 apud MACCARI, 2010, p. 28) confirma que:

O profissional da área de secretariado precisa ter consciência que o domínio de uma segunda ou terceira língua é um fator que poderá mantê-lo ou eliminá-lo do mercado de trabalho globalizado.

Atualmente um segundo ou terceiro idioma se faz necessário a todos os profissionais que pretendem ocupar as vagas mais importantes dentro de uma organização. Rocha (2001) diz que aprender outro idioma é uma necessidade básica para profissionais de diversas áreas e para aqueles que estão se preparando para ingressar no mercado de trabalho cada dia mais competitivo. O domínio de outro idioma significa crescimento e desenvolvimento profissional e torna o profissional mais preparado para as constantes mudanças que ocorrem no mercado de trabalho.

O curso de secretariado executivo possui em sua grade curricular o ensino da língua inglesa e espanhola além de disciplinas voltadas ao meio empresarial para preparar com teoria e prática os acadêmicos para o mercado de trabalho. Ao ofertar disciplinas com essa visão, pode-se assim dizer que esse também é um fator atrativo para o aluno.

A UNESC possui políticas de incentivo aos acadêmicos, conforme Projeto Político Pedagógico Institucional (PPI, 2010) da instituição, ela apoia os seus alunos por meio de diversas ações de apoio e incentivo com o objetivo de auxiliar a vida

acadêmica de seus alunos. Alguns programas de incentivo a ser considerados são (PPI, 2010, p. 90-91):

- Participação dos discentes nos diversos Colegiados Institucionais.
- Participação dos estudantes no processo de Avaliação Institucional.
- Flexibilização do processo seletivo com o objetivo de consolidar a inclusão social.
- Realização de atividades de integração para os novos estudantes da Unesc.
- Desenvolvimento de programas que visem à saúde integral (física e psíquica) do estudante.
- Promoção de programas de desenvolvimento de potencialidades junto aos acadêmicos, por meio de encontros, eventos, seminários, palestras, cursos e outros eventos Institucionais, em outras instituições nacionais e internacionais.
- Viabilização de oportunidades de trabalho na Instituição e em empresas da região por meio de bolsas de estudo, estágios e como técnico administrativo.
- Disponibilização do serviço de Ouvidoria a fim de dar suporte aos acadêmicos na Instituição.

Esses são considerados fatores atrativos para o aluno que pretende fazer o curso de Secretariado Executivo na Unesc, pois ele sabe que poderá contar com o auxílio e apoio da Universidade, com programas de pesquisa e extensão, bolsas de estudo, oportunidade de estágio e trabalho na própria universidade.

Conforme o estudo de Reis (2010) os fatores de atratividade do curso podem estar ligados a Instituição de ensino, mercado de trabalho, ao próprio curso e a motivos pessoais.

O marketing dos fatores de atratividade assim como o uso dos meios de comunicação corretos para a promoção do curso é muito importante no processo de divulgação, portanto a seguir será apresentada a importância da utilização desses meios e quais podem ser utilizados para alcançar o objetivo de atrair mais acadêmicos.

### **2.6.2 Os Processos de Comunicação e Marketing**

Os meios de comunicação e marketing exercem impacto sobre qualquer área de conhecimento. A informação é quem leva as pessoas a tomarem certas decisões e fazer suas escolhas, portanto a comunicação e o marketing são muito importantes para a atração de alunos para os cursos oferecidos pela UNESC.

Para haver maior compreensão do assunto, pode-se dizer que a função da comunicação, “[...] refere-se às atividades que comunicam os méritos do serviço e convencem os mercados-alvo a adquiri-los” (KOTLER, HAYES, BLOOM, 2002, p. 13).

Os autores dizem que marketing é um processo gerencial que é manifestado por programas elaborados cuidadosamente, projetados para conseguir as respostas desejadas.

As modalidades existentes de comunicação e marketing, conhecidas como mix de marketing, apontadas por Kotler, Hayes, Bloom (2002) são:

- Vendas pessoais: são apresentações realizadas por representantes da empresa.
- Propaganda: são todas as formas impessoais de apresentar ideias, serviços pagos por um anunciante identificado. A televisão, o rádio, revistas, jornais e a internet são os meios de comunicação mais utilizados.
- Relações Públicas: é a ampliação do bom relacionamento com o público, através de uma boa imagem.
- Promoção de Vendas: são incentivos em curto prazo, com o objetivo de estimular a compra ou contratação de serviços.
- Marketing Direto: Comunicação direta com os clientes visa uma resposta imediata. Correios, telefone, fax e email são os meios de comunicação mais utilizados por essa modalidade de comunicação e marketing.

Além dessas modalidades de mix de marketing pode ser realizada a comunicação interna nas ações de marketing,

O marketing interno ou endomarketing continua importante, muito menos como um fator contribuinte para a implantação de mudanças e muito mais como um agente auxiliar na composição de procedimentos adaptados aos novos paradigmas de gestão, treinando, capacitando e induzindo equipes a novo comportamento, novas atitudes e novas posturas, sintonizadas com os objetivos da organização a que servem. (GENGHINI, DERITO, 2002, p. 70).

Estes recursos podem ser utilizados pela universidade para a promoção dos cursos oferecidos por ela. A publicação de anúncios em revistas, jornais, televisão, internet com os principais pontos atrativos dos cursos pode influenciar no aumento de vestibulandos.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo será apresentado os procedimentos metodológicos que deram embasamento a pesquisa.

#### 3.1 TIPOS DE PESQUISA

Toda pesquisa precisa ser orientada por uma metodologia de pesquisa, que visa descrever os procedimentos e técnicas que serão utilizadas para obtenção de dados.

Esta pesquisa tem como natureza a pesquisa básica, que para Appolinário, (2006) está relacionada ao conhecimento científico, sem nenhum objetivo comercial. Marconi e Lakatos (2006, p. 20), dizem que a pesquisa básica,

É aquela que procura o progresso científico, a ampliação de conhecimentos teóricos, sem a preocupação de utilizá-los na prática. É a pesquisa formal, tendo em vista generalizações, princípios, leis. Tem por meta conhecimento pelo conhecimento.

A pesquisa desenvolvida trouxe conhecimento dos fatores de atratividade do curso de secretariado executivo e também a história e desenvolvimento da profissão, portanto trouxe maior conhecimento científico ao já existente.

A forma de abordagem se deu por pesquisa quantitativa e qualitativa, que se complementaram. A pesquisa quantitativa, de acordo com Oliveira (1999, p.115):

[...] significa quantificar opiniões, dados, nas formas de coleta de informações, assim como também com o emprego de recursos e técnicas estatísticas desde as mais simples [...], até as de uso mais complexo [...].

A abordagem qualitativa se dará na ilustração dos dados obtidos. Na abordagem qualitativa segundo Oliveira (1999) as pesquisas descrevem a complexidade de um problema, analisa, compreende e classifica processos experimentados por grupos sociais, apresenta as sugestões que irão contribuir na mudança destes processos, cria e forma opiniões. Ainda de acordo com o autor a abordagem qualitativa leva o pesquisador a fazer várias leituras sobre o assunto da pesquisa, a fim de relatar o pensamento de vários autores e a partir disso poder dar o seu ponto de vista conclusivo sobre a pesquisa.

A pesquisa realizada procurou identificar os fatores que atraem os acadêmicos para o curso de Secretariado Executivo da Unesc. Esses dados foram obtidos por meio da opinião dos acadêmicos do curso que vivenciaram a experiência de escolher uma graduação. Com os resultados dessa pesquisa sugestões de melhorias foram apresentadas para os pontos de atratividade menos lembrados pelos acadêmicos e assim o curso e a universidade poderão investir na melhoria do curso.

Quanto aos objetivos da pesquisa, ela tem caráter descritivo e exploratório.

Segundo Bortolotto (2011 apud CERVO E BERVIAN, 2002, p. 31), “Pesquisa descritiva é aquela que procura descobrir, com a precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e características”.

A pesquisa descritiva mede, avalia ou coleta dados sobre diferentes aspectos, do assunto a ser pesquisado. Descrever é coletar dados, ou seja, selecionar uma série de questões e coletar informações a respeito de cada uma delas para assim poder descrever o que se irá pesquisar. (SAMPIERI, COLLADO, LUCIO, 2006).

A pesquisa exploratória é usada quando o tema ou o problema da pesquisa foi pouco estudado ou não foi elaborada antes, ou seja, quando a pouca informação sobre o estudo a ser realizado (SAMPIERI, COLLADO, LUCIO, 2006).

Os estudos de caráter exploratório servem para trazer conhecimento sobre temas e assuntos pouco conhecidos como no caso a tentativa de conhecer os fatores de atratividade do curso de secretariado executivo da UNESC, onde há falta de estudos na área.

Os procedimentos técnicos utilizados nessa pesquisa foram: bibliográfico, documental e pesquisa de campo.

O procedimento bibliográfico é o que se desenvolve para explicar um problema usando o conhecimento já existente na área, identificando as teorias produzidas, analisando e avaliando as contribuições que irão trazer a compreensão do problema ou objeto da pesquisa a ser realizada (Koche, 1999). É possível dizer que o procedimento bibliográfico é usado para conhecer e aplicar os diversos conhecimentos científicos que já foram realizados sobre determinado tema.

Nesta pesquisa foi feita também uma análise documental que segundo Lakatos e Marconi (1995) a característica desse tipo de pesquisa é que a fonte da coleta de dados será documentos escritos ou não, que podem ser primários ou secundários, contemporâneos ou retrospectivos. Nessa pesquisa a análise documental foi feita em documentos cedidos pela coordenação do curso de secretariado executivo.

Para Lakatos e Marconi (1995) a pesquisa de campo, é aquela utilizada para conseguir informações e conhecimentos a respeito de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda para descobrir novos fenômenos ou a relação entre elas.

A pesquisa de campo para ser realizada necessita de um prévio estudo bibliográfico do assunto para saber em que fase se encontra o problema a ser estudado e se já foram realizadas pesquisas a respeito do assunto. Outro fator importante a ser considerado na pesquisa de campo é estabelecer um modelo teórico referencial inicial que ajudará a determinar as variáveis e elaboração do plano de pesquisa.

Nesta pesquisa foi realizado um levantamento bibliográfico de temas, assuntos e pesquisas que tivessem relação com o problema a ser estudado. Foram definidas também as variáveis de atratividade do curso de secretariado executivo para poder dar embasamento à pesquisa de campo.

### 3.2 DELIMITAÇÃO DO UNIVERSO DA PESQUISA E DETERMINAÇÃO E SELEÇÃO DA AMOSTRA

A população da pesquisa foi os acadêmicos do curso de Secretariado Executivo da Unesc que ingressaram na Universidade nos anos de 2010, 2011 e 2012.

A amostra da pesquisa foi sessenta e dois acadêmicos, sendo: dezoito da 2ª fase, 24 da 4ª fase e 20 da 6ª fase.

A UNESC foi a Universidade escolhida para aplicar a pesquisa por ser a única instituição de ensino do extremo sul catarinense a oferecer o curso de graduação em secretariado executivo e também por nunca ter sido aplicada uma pesquisa deste tipo na Universidade. Sua caracterização encontra-se na fundamentação teórica.

Foram escolhidos acadêmicos destas fases por fazerem parte da mesma grade curricular e também por terem ingressado na Universidade a menos tempo do que os que já estão se formando.

### 3.3 COLETA DE DADOS

O instrumento de pesquisa utilizado foi um questionário com perguntas abertas e fechadas. Algumas perguntas solicitavam opiniões e sugestões de melhorias para o Curso de Secretariado Executivo caracterizando assim uma pesquisa de abordagem qualitativa e quantitativa. A coleta de dados e a responsabilidade dos questionários bem como sua aplicação ficaram aos cuidados da pesquisadora idealizadora dessa pesquisa.

O questionário foi aplicado entre agosto e setembro do ano de 2012 na Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

### 3.4 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

Alguns dados obtidos foram tabulados e representados por meio de ilustrações para facilitar a sua interpretação, por uma visão simples e clara. Outros foram analisados com relação à fundamentação teórica.

Ao final de cada representação gráfica foi feita uma análise sobre as informações coletadas, foram dadas opiniões e sugestões e ao final foi apresentada uma conclusão dos resultados da pesquisa.

Os questionários foram entregues aos acadêmicos da 2ª, 4ª e 6ª fase, do curso que estavam presentes em sala de aula para serem preenchidos e entregues imediatamente. A pesquisadora ficou presente para sanar as dúvidas que surgiram durante o preenchimento.

## 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

O capítulo a seguir apresenta os dados obtidos na pesquisa, sendo divididos em dois tópicos: perguntas fechadas, por meio de gráficos com uma breve análise dos números coletados entre os entrevistados e perguntas abertas com as descrições das respostas. Posteriormente a apresentação, foi realizada uma análise de discussão dos resultados.

### 4.1 PERGUNTAS FECHADAS

O primeiro bloco de perguntas tinha o intuito de conhecer o perfil dos entrevistados e alguns dados estudantis.

Dos sessenta e dois acadêmicos que responderam ao questionário 95% são do sexo feminino e 5% do sexo masculino. A média de idade dos acadêmicos é de 20,5 anos. 89% dos entrevistados são solteiros e 11% do são casados. 90% não possuem filhos e 10% possuem.

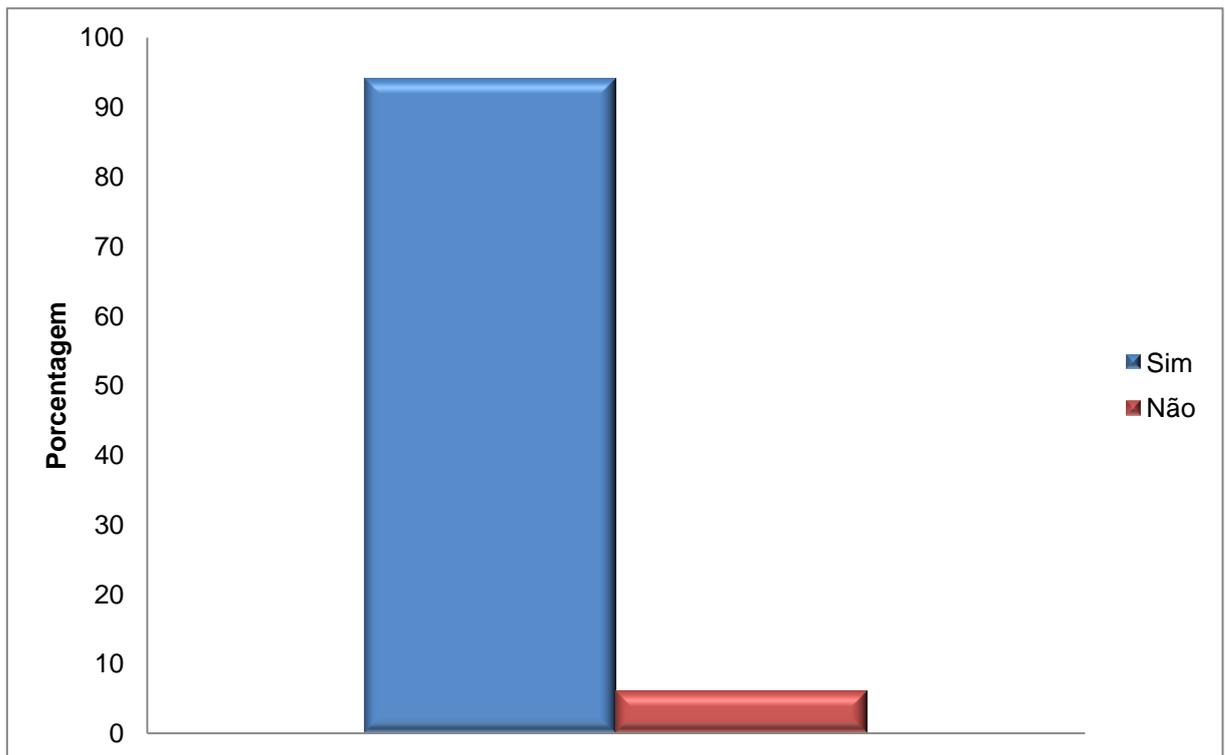
Quanto aos dados estudantis dos entrevistados a média da idade de quando ingressaram na Universidade é de 18,5 anos, com ingresso nos anos de 2010, 2011 e 2012. Vinte (20) acadêmicos estão na 6ª fase, vinte e quatro (24) na 4ª fase e dezoito (18) na 2ª fase.

Tabela 1 - Faculdade de Secretariado Executivo é o primeiro curso superior que você está cursando?

	Quantidade	%
Sim	58	94
Não	4	6
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100</b>

Fonte: Da pesquisadora

Figura 1- A Faculdade de Secretariado Executivo é o primeiro curso superior que você está cursando?



Fonte: Da pesquisadora

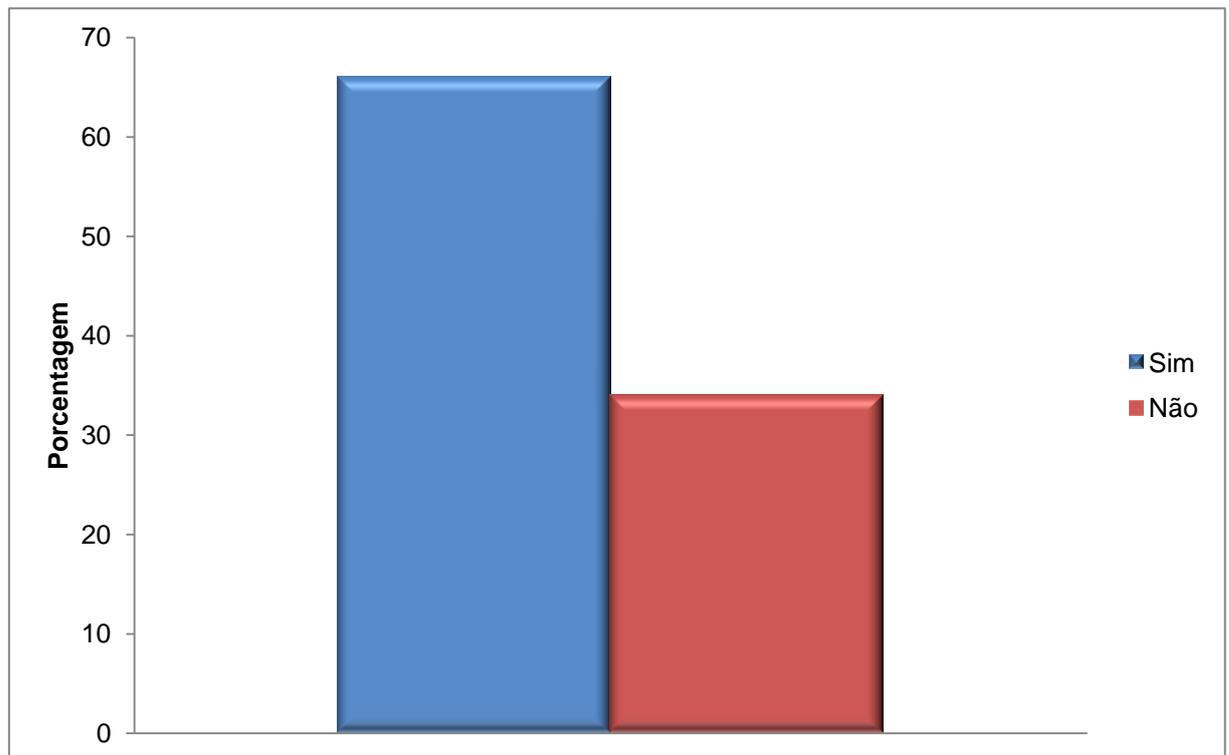
Verifica-se que o Curso de Secretariado Executivo é o primeiro curso superior realizado por 94% acadêmicos entrevistados, ou seja, a maioria, apenas 6% já havia realizado outro curso.

Tabela 2 - Ao escolher o curso de Secretariado Executivo da Unesc você já tinha conhecimento sobre o curso?

	Quantidade	%
Sim	40	66
Não	2	34
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100</b>

Fonte: Da pesquisadora

Figura 2 - Ao escolher o curso de Secretariado Executivo da Unesc, você já tinha conhecimento sobre o curso?



Fonte: Da pesquisadora

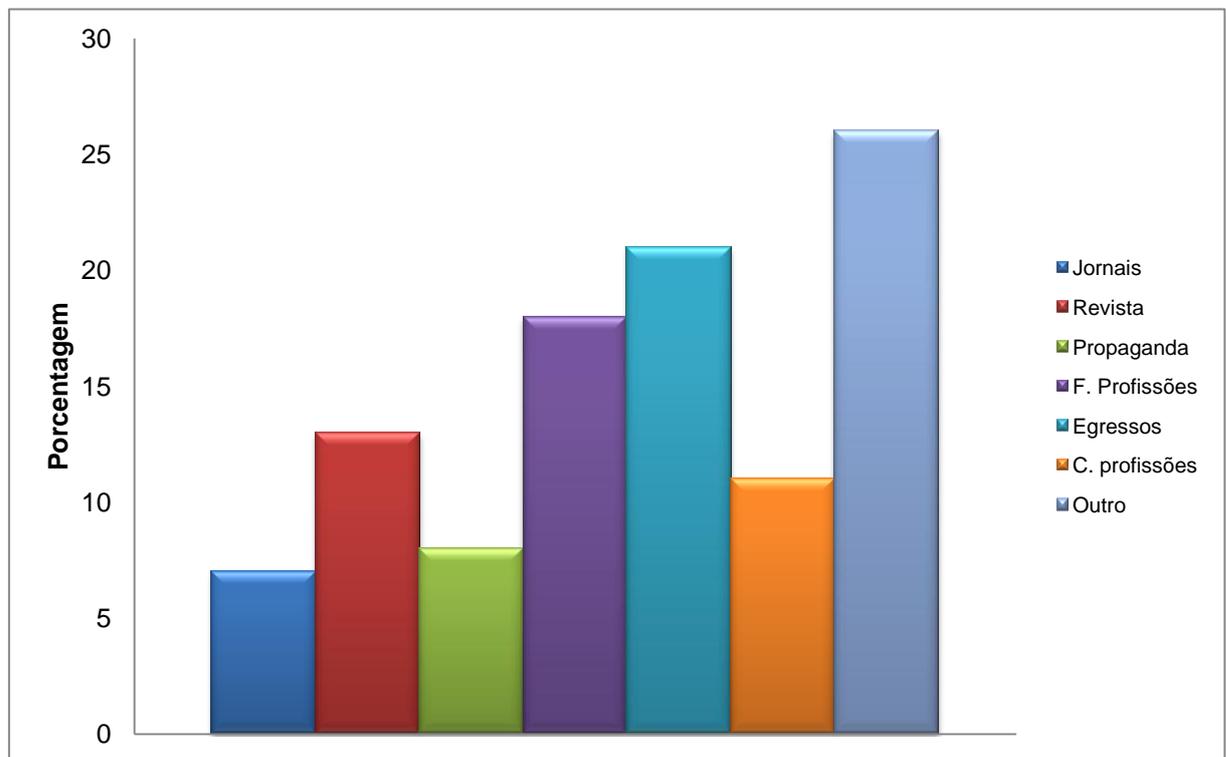
Dos entrevistados, 66% disseram que já tinham algum conhecimento do curso e 34% disseram que não tinham nenhum conhecimento.

Tabela 3 – Meios pelos quais obtiveram conhecimento do curso de Secretariado Executivo

	Quantidade	%
Jornais	1	7
Revistas	4	13
Propaganda	5	8
Feira das Profissões	11	18
Egressos	13	21
Catálogo de Profissões	7	11
Outros	16	26

Da pesquisadora

Figura 3 - Meios pelos quais obtiveram conhecimento do curso de Secretariado Executivo



Fonte: Da pesquisadora

Dos acadêmicos entrevistados 26% disseram que obtiveram conhecimento do curso por outros meios de comunicação, nos quais, foram citados internet e o curso técnico em secretariado, 21% dos entrevistados adquiriram informações com os egressos do curso e 18% na Feira das Profissões.

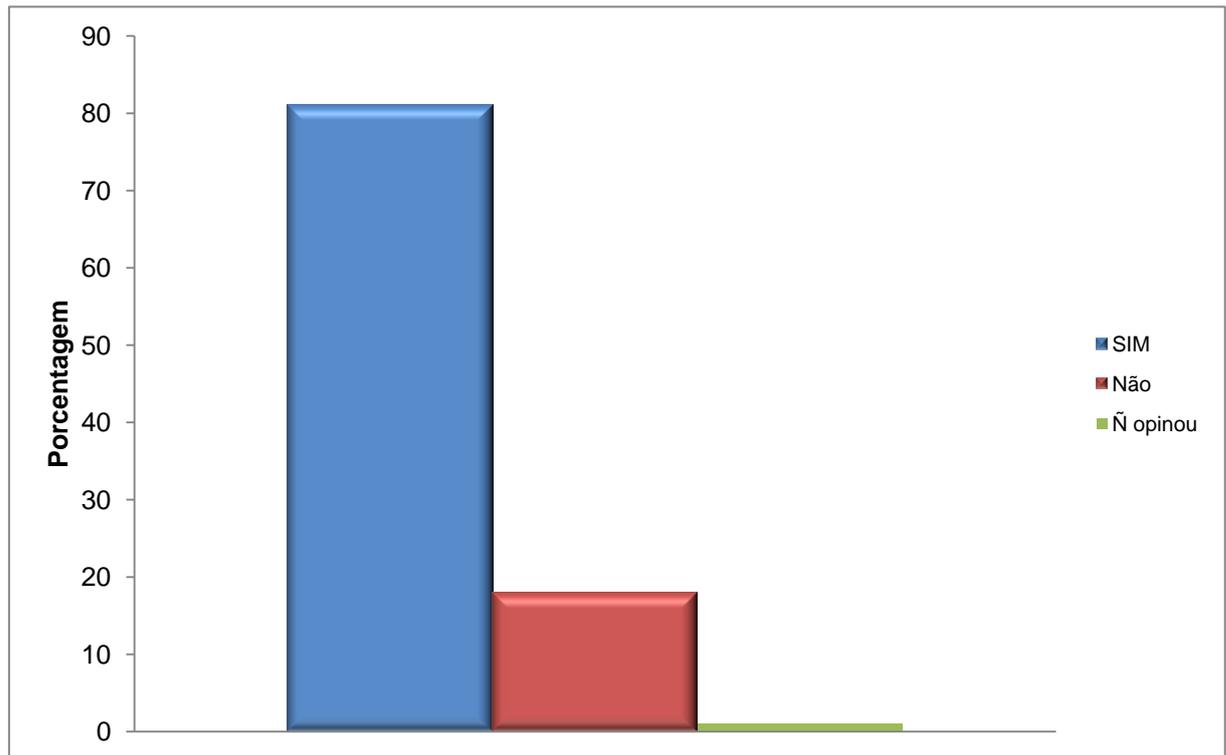
Pode-se então dizer que os egressos do curso e que os eventos realizados pela universidade são grandes meios de divulgação.

Tabela 4 - O Curso está atendendo suas expectativas?

	Quantidade	%
Sim	50	81
Não	11	18
Não opinou	1	1
Total	62	100

Fonte: Da pesquisadora

Figura 4 - O Curso está atendendo suas expectativas?

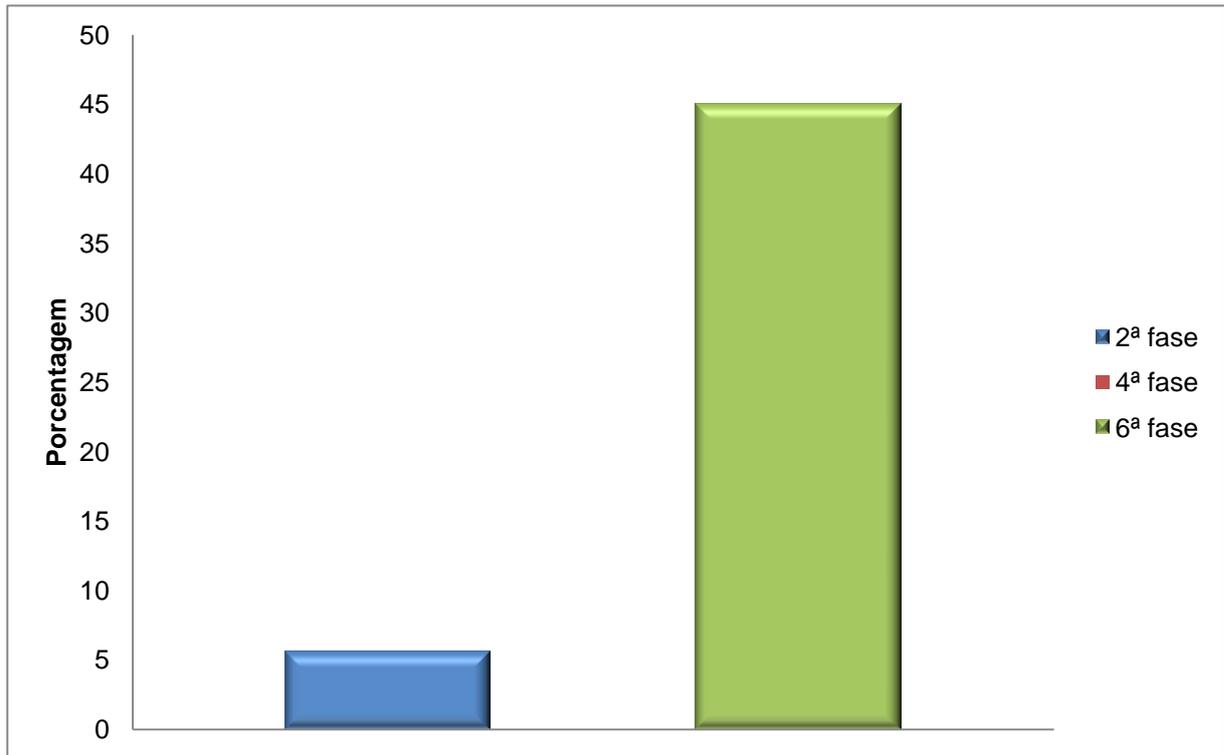


Fonte: Da pesquisadora

Observa-se que, para 81% dos acadêmicos, o curso está suprindo as expectativas e apenas para 18% o curso não está.

A figura a seguir mostra os dados por fase:

Figura 5 - Grau de satisfação por fase



Fonte: Da pesquisadora

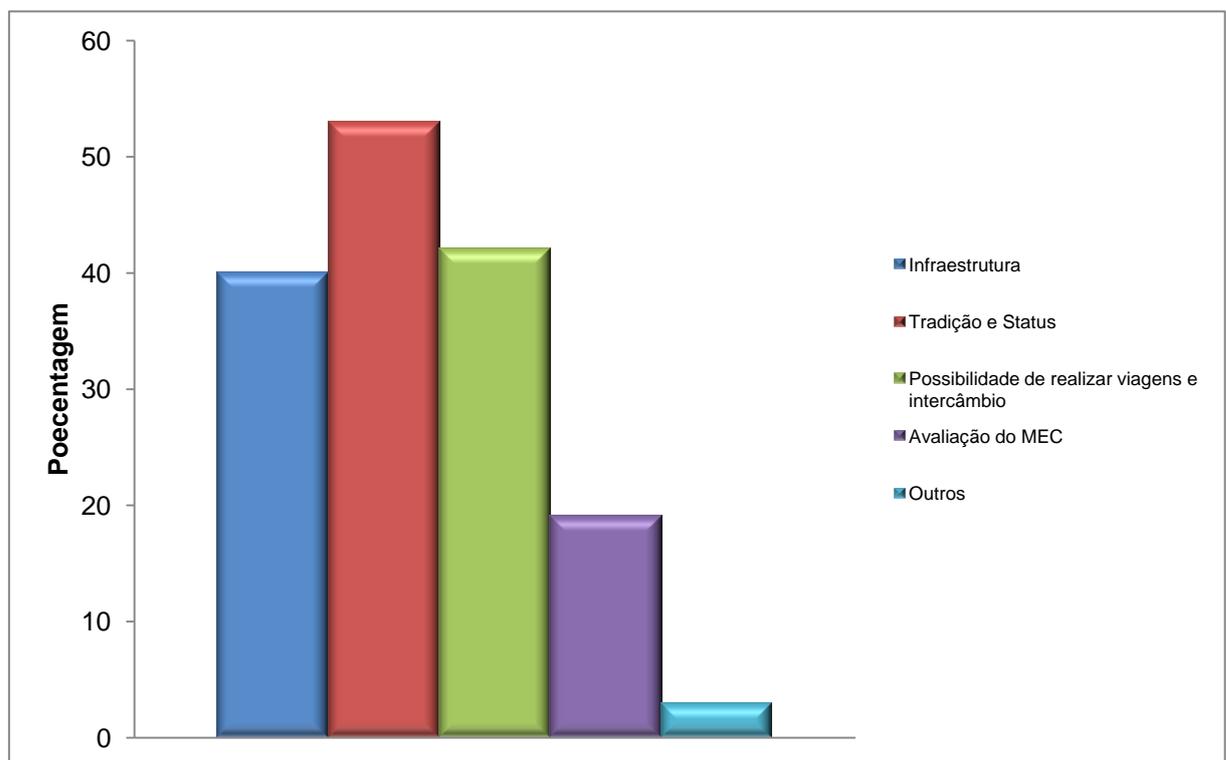
A fase que se mostra mais insatisfeita com o curso é a 6ª fase, com 45% dos acadêmicos considerando que o curso não está suprindo as expectativas; para 5% dos acadêmicos da 2ª fase o curso supre as expectativas e, para a 4ª fase o curso atende 100% das expectativas.

Tabela 5 - Fatores de atração ligados a Universidade

	Quantidade	%
Infraestrutura	25	40
Tradição e Status	33	53
Possibilidade de realizar viagens e intercâmbios	26	42
Avaliação do MEC	12	19
Outros	2	3

Fonte: Da pesquisadora

Figura 6 - Fatores de atração ligados à universidade



Fonte: da Pesquisadora

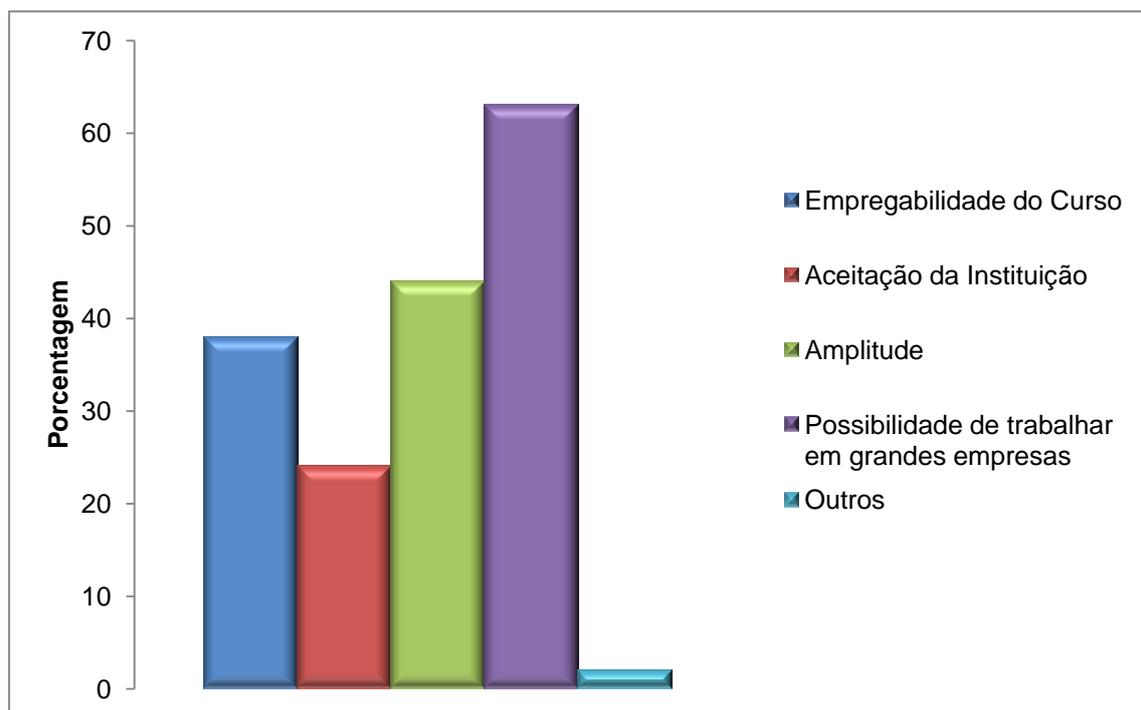
O gráfico mostra que a Unesc é reconhecida pelos acadêmicos por sua tradição e status, com 53% das respostas. A possibilidade de realizar viagens e intercâmbios e a infraestrutura da universidade foram influentes com 42% e 40% respectivamente.

Tabela 6 - Fatores de atração ligados ao mercado de trabalho

	Quantidade	%
Empregabilidade do Curso	24	38
Aceitação da Instituição	15	24
Amplitude	27	44
Possibilidade de trabalhar em grandes empresas	39	63
Outros	1	2

Fonte: Da pesquisadora

Figura 7 - Fatores de atração ligados ao mercado de trabalho



Fonte: Da pesquisadora

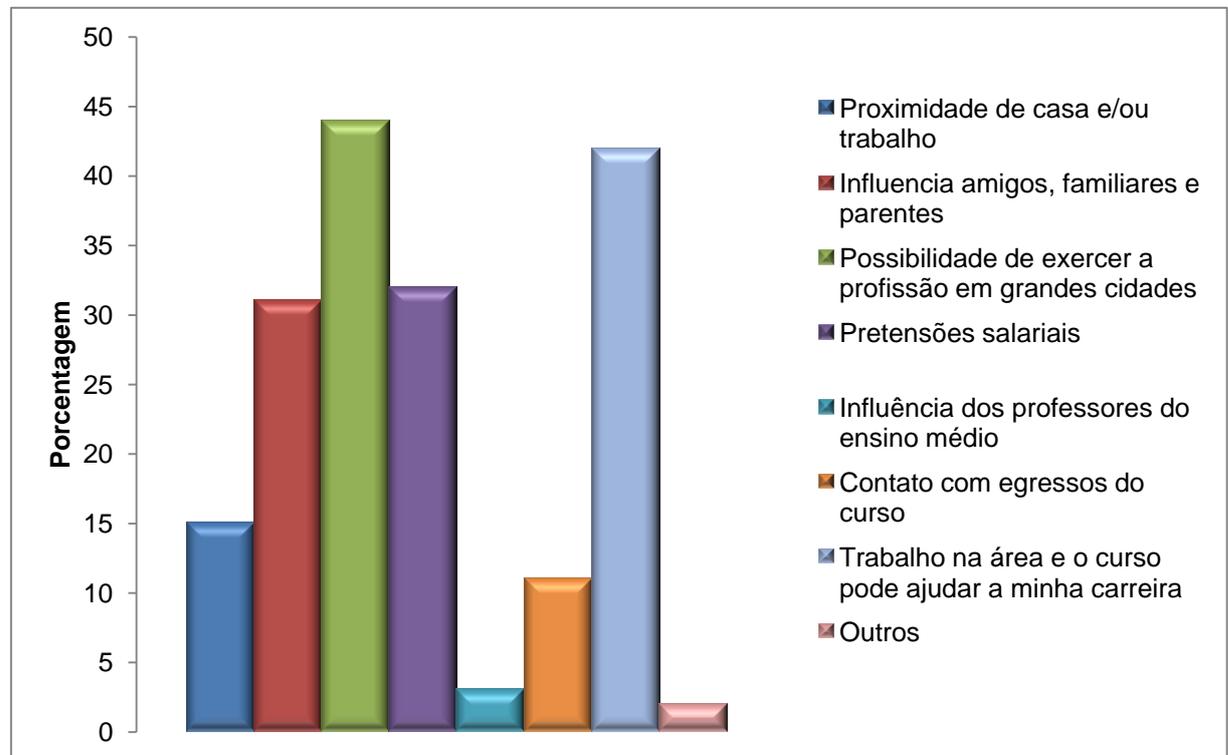
Quanto aos fatores de atratividade ligados ao mercado de trabalho, os mais considerados foram: a possibilidade de trabalhar em grandes empresas com 63%, a empregabilidade do curso com 38% e a amplitude de áreas que o curso prepara para o mercado de trabalho com 44%.

Tabela 7 - Fatores de atração ligados a motivos pessoais

	Quantidade	%
Proximidade de casa e/ou trabalho	9	15
Influência de amigos, familiares e parentes	19	31
Possibilidade de exercer a profissão em grandes cidades	27	44
Pretensões salariais	20	32
Influência dos professores do ensino médio	2	3
Contato com egressos do curso	7	11
Trabalho na área e o curso pode ajudar minha carreira	26	42
Outros	1	2

Fonte: Da pesquisadora

Figura 8 - Fatores de atração ligados a motivos pessoais



Fonte: Da Pesquisadora

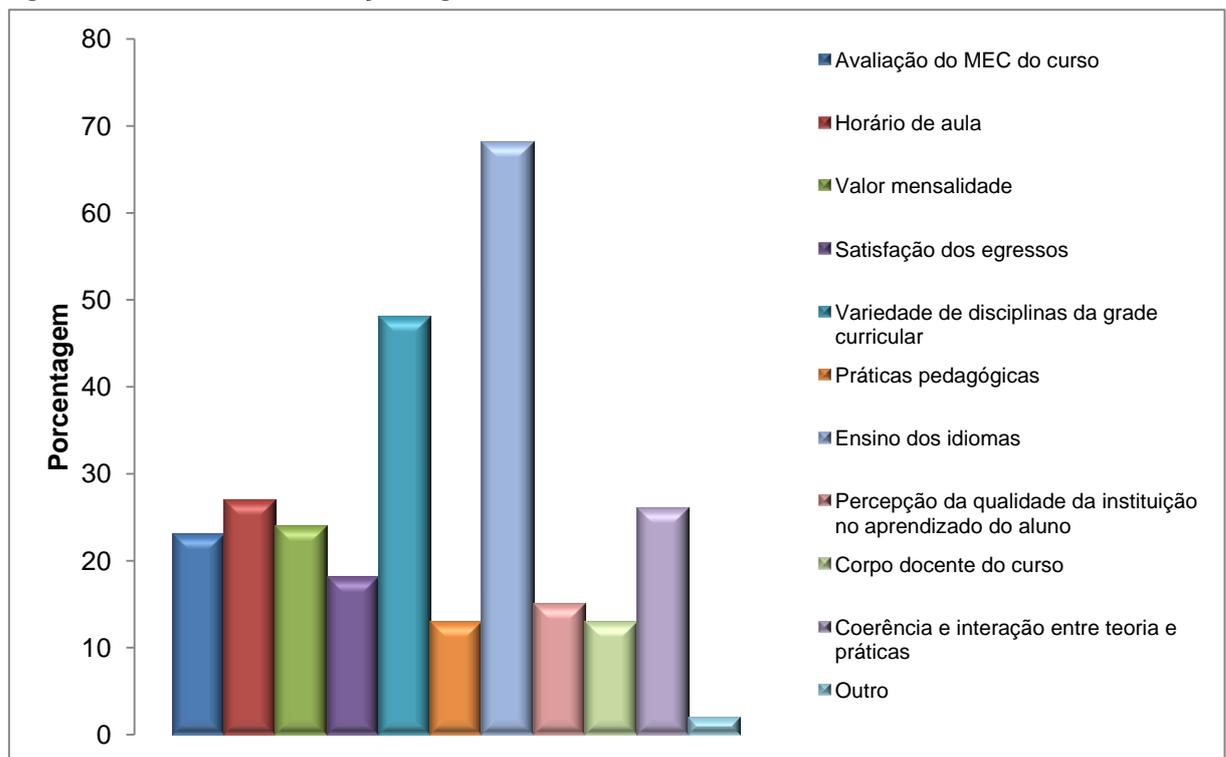
Quanto aos fatores que estão ligados a motivos pessoais, foi destacada a possibilidade de exercer a profissão em grandes cidades com 44% e 42% dos entrevistados já trabalhavam na área e escolheram o curso porque ele poderia ajudar na carreira.

Tabela 8 - Fatores de atração ligados ao Curso de Secretariado Executivo

	Quantidade	%
Avaliação do MEC do curso	14	23
Horário de aula	17	27
Valor mensalidade	15	24
Satisfação dos egressos	11	18
Variedade de disciplinas da grade curricular	30	48
Práticas pedagógicas	8	13
Ensino dos idiomas	42	68
Percepção da qualidade da instituição no aprendizado do aluno	9	15
Corpo docente do curso	8	13
Coerência e interação entre teoria e prática	16	26
Outros	1	2

Fonte: Da pesquisadora

Figura 9 - Fatores de atração ligados ao Curso de Secretariado Executivo



Fonte: Da pesquisadora

O ensino dos idiomas e a variedade da grade curricular do curso foram os principais fatores de atratividade do curso da Unesc com 68% e 48% respectivamente. Horário de aula, valor da mensalidade e coerência entre teoria e prática também foram fatores lembrados pelos acadêmicos com, 27%, 24% e 16% respectivamente. Notou-se que o corpo docente e as práticas pedagógicas do curso foram pouco considerados pelos acadêmicos.

## 4.2 PERGUNTAS ABERTAS

Os sujeitos da pesquisa responderam quatro perguntas abertas, as quais são apresentadas no texto a seguir.

Quando perguntados sobre o porquê de estarem ou não satisfeitos com o curso de secretariado executivo, dos 50 acadêmicos que disseram que o curso de Secretariado Executivo está atendendo as expectativas, justificaram sua resposta como: o curso está ampliando seus conhecimentos (19 sujeitos), que o curso prepara para o mercado de trabalho (6 sujeitos), que o curso possui uma grade curricular diversificada e corpo docente qualificado (5 sujeitos), que o curso foca nos idiomas e nas práticas secretarias (5 sujeitos), por gostar muito da área (4 sujeitos) e onze (11) entrevistados não justificaram sua resposta.

Dos que disseram que o curso não está atendendo as expectativas, justificaram suas respostas da seguinte forma: não era o que buscavam para o seu futuro (2 sujeitos), que o curso possui corpo docente não qualificado (3 sujeitos), que o curso não investe nas práticas secretarias e nas línguas (1 sujeito), que as matérias são muito repetitivas (2 sujeitos) e não justificaram a resposta (3 sujeitos).

No questionário foi pedido para que os acadêmicos falassem sobre o processo de escolha do curso de Secretariado Executivo. Os motivos citados foram: porque se identificavam com a área (12 sujeitos), escolheram porque o curso oferecia ensino das línguas estrangeiras (9 sujeitos), porque consideram a profissão promissora (3 sujeitos), porque já atuavam na área (9 sujeitos), já haviam feito o curso técnico de secretariado antes (5 sujeitos), pelo valor da mensalidade (1 sujeito), pela grade curricular do curso (11 sujeitos), por não ter outra opção (4 sujeitos), por terem sido influenciados por amigos, familiares e/ou egressos (2 sujeitos), por terem conhecido o curso na feira das profissões e se interessado (3 sujeitos), não respondeu (3 sujeitos).

Quando questionados se acreditavam que as campanhas de comunicação e marketing feitas pela universidade eram suficientes, 30 acadêmicos disseram que não, 18 disseram que sim, 2 disseram que não tinham conhecimento sobre o assunto e 12 não responderam.

Foi solicitado também que sugerissem melhorias para as campanhas de promoção do curso, os acadêmicos sugeriram que: o curso fosse mais divulgado nos meios de comunicação (31 sujeitos), fazer campanhas com egressos e divulgar

o ensino dos idiomas (2 sujeitos), divulgar as áreas de atuação (4 sujeitos), divulgar o novo perfil do profissional (7 sujeitos), acreditam que o curso já está sendo mais valorizado (3 sujeitos) e não deram sugestões (15 sujeitos).

Por fim foi havia um espaço aberto pra que pudessem deixar seus comentários pessoais ou acrescentar informações que acreditassem ser relevantes para o desenvolvimento da pesquisa, surgiram os seguintes comentários:

- Mudar o nome do curso para ele ser mais valorizado (1 sujeito);
- Acharam a pesquisa muito interessante (5 sujeitos);
- Acha muito interessante a coordenadora ser formada no curso (1 sujeito);
- O curso disponibiliza teoria e prática (1sujeito);
- Deveriam ser perguntadas quais as expectativas dos acadêmicos para depois formados (1sujeito);
- Estão gostando do curso, mas acreditam que deveria ser mais divulgado (4 sujeitos);
- Deveria ser perguntado aos acadêmicos se estão gostando do curso, das aulas e dos professores (1 sujeito);
- O marketing do curso deve destacar o perfil atual do profissional (3 sujeitos);
- O curso deveria dar mais ênfase ao ensino das tecnologias (1 sujeito);
- O curso deveria proporcionar mais aos acadêmicos a prática da profissão (1 sujeito);
- O curso deveria contratar profissionais mais qualificados (3 sujeitos);
- O curso deveria investir mais em projetos de pesquisa e extensão e estimular mais os acadêmicos a continuarem no curso (2 sujeitos);
- Há muita troca dos professores de línguas e isso dificulta o aprendizado (1 sujeito);
- O sucesso do profissional depende do que ele faz para merecê-lo (1 sujeito);
- Não responderam (36 sujeitos).

### 4.3 ANÁLISE GERAL DA PESQUISA

Este estudo teve como objetivo principal a identificação dos fatores de atratividade do Curso de Secretariado Executivo da Unesc.

A pesquisa foi realizada com sessenta e dois acadêmicos do curso de Secretariado Executivo da Unesc, no mês de agosto de dois mil e doze.

Das respostas obtidas dezoito foram de acadêmicos da 2ª fase, vinte e quatro de acadêmicos da 4ª fase e vinte de acadêmicos da 6ª fase. Não foi realizada a pesquisa com os acadêmicos da 8ª fase por não fazerem parte da mesma grade curricular.

Em relação ao perfil pessoal e estudantil dos acadêmicos entrevistados, a maioria é jovem, entre dezoito e vinte anos, solteiros e que não constituíram família. Este perfil pode retratar a prioridade dada para os estudos.

O curso de Secretariado Executivo é o primeiro curso superior a ser realizado pela maioria dos acadêmicos. Muitos entraram no curso sem ao menos ter um prévio conhecimento do que ele tinha a oferecer. O PPI (2010, p.95) da Universidade diz que,

A política de marketing da UNESC visa à observação das variáveis do ambiente mercadológico no qual se insere com o objetivo de manter e fortalecer a imagem Institucional, sugerir produtos e serviços para atendimento a diferentes demandas, bem como divulgá-los e promovê-los. Além de prospectar, comercializar e realizar pós-vendas de projetos, espaços promocionais e publicitários da Universidade com o objetivo de gerar recursos para viabilizar ações.

Podemos constatar que a UNESC possui uma Política de Marketing que visa divulgar e promover os seus serviços, nos quais está incluso o ensino superior. Consta no PPI (2010, p.95) que umas das principais diretrizes da Política de Marketing são “Diagnóstico de novas demandas, planejando, implementando e avaliando ações táticas como propaganda, publicidade/RP, promoções, eventos, experiências, *merchandising* e afins”. Pode-se verificar que o plano de publicidade na universidade não atinge todos os públicos.

Ao conversar com a Coordenadora<sup>1</sup> do Setor de Comunicação Integrada da UNESC, ela explica que a Universidade possui uma Política de Divulgação única

---

<sup>1</sup> Entrevista concedida por Lúcia Búrigo à Marina Pasini Schneider na Universidade do Extremo Sul Catarinense-UNESC.

para os 46 cursos que atualmente oferece. Em algumas mídias é possível fazer uma campanha dando mais ênfase em alguns cursos, como por exemplo, no rádio e em jornais. Já nos comerciais de televisão, por exemplo, os cursos e processos da UNESC são divulgados de forma geral, já que seria um custo muito alto fazer 46 propagandas distintas.

Os meios utilizados pela Universidade segundo a coordenadora são:

- Abordagem nas escolas: Chamado também de “Blitz Unesc”, visitam as escolas de ensino médio e fazem uma abordagem geral dos cursos agrupados por unidade acadêmica. No final da apresentação dos cursos, os alunos podem sanar dúvidas e conhecer melhor os cursos pelos quais tiveram mais interesse e recebem os folhetos de divulgação de todos os cursos.
- Aulas experimentais: Um programa que a Universidade oferece aos alunos de ensino médio de presenciarem uma aula do curso escolhido e conhecerem melhor a dinâmica do curso. A coordenadora diz que é um meio muito importante, pois dos alunos que realizaram uma aula experimental no semestre passado 98% fizeram matrícula no curso.
- Visitas orientadas: Os alunos vêm à Universidade acompanhados de um professor para conhecer sua infraestrutura. Normalmente os professores avisam com antecedência qual a área que os alunos possuem mais interesse e os promotores visam dar maior ênfase ao que está relacionado a tal área.
- Invasão UNESC: Antigamente chamado de ferira das profissões, o invasão UNESC propõe uma programação e a oportunidade de os alunos interagirem com as unidades acadêmicas. O aluno recebe todas as informações referentes aos cursos que teve interesse e sua dinâmica.
- Assessoria de Imprensa: A assessoria de imprensa da UNESC alimenta dia a dia a mídia com todos os eventos que acontecem na Universidade, transformando isso em notícia. Utiliza todos os veículos de comunicação e as redes sociais.
- Portal UNESC: Diariamente o portal UNESC é abastecido com informações do que acontece na universidade e nos cursos. No site é possível encontrar informações específicas de cada curso e ainda os blogs.

A coordenadora diz que uma ferramenta importante para a promoção do curso é o marketing “boca a boca”, os acadêmicos, professores e egressos do curso são grandes portadores e transmissores de informações do curso. Ressalta ainda que o setor de Comunicação Integrada da UNESC está sempre à disposição para as demandas de sugestões do curso, fazendo o possível dentro dos recursos disponíveis para atender os pedidos.

Os acadêmicos que já possuíam prévio conhecimento do curso informaram que os meios foram: contato com egressos, internet e pela feira das profissões, evento realizado pela universidade. Os meios menos relevantes foram jornais, revistas e propagandas. Essas são ferramentas de comunicação e marketing que podem estar sendo utilizada pela Unesc para a promoção do curso, conforme diz Kotler (2009) as ferramentas de mix de marketing devem ser utilizadas corretamente, definindo como distribuir seus produtos e como promovê-los para que alcance o público alvo definido. Podemos dizer que os meios de divulgação que mais atraíram acadêmicos foram os que foram possíveis um contato direto com o aluno, como por exemplo a feira das profissões. Já os jornais, revistas e propagandas foram menos expressivos justamente por a Universidade não realizar nesses meios de comunicação campanha específica para o curso e assim abordar uma campanha que envolve toda a Universidade.

A satisfação com o curso é importante para que possam ser identificados seus pontos fortes e fracos e assim poder aperfeiçoar cada vez mais. Relacionado a isso cinquenta acadêmicos disseram que o curso está suprimindo as expectativas e onze disseram que não. Pode-se dizer que em geral o curso supre as expectativas dos acadêmicos.

Justificando a resposta de estarem satisfeitos com o curso os 50 acadêmicos disseram que: o curso abrange uma área de conhecimento ampla, prepara para o mercado de trabalho e possui a grade curricular diversificada, o que vai de encontro ao que dizem sobre a qualificação do profissional de secretariado. Liendo e Mazulo (2005) dizem que o profissional de secretariado precisa ser polivalente para poder atuar em vários campos dentro de uma organização. Diante desse resultado pode-se dizer que o curso está preparando os acadêmicos para essas exigências.

Para os acadêmicos que não estão satisfeitos com o curso, (suas expectativas não estão sendo supridas), o curso não possui professores qualificados

e também afirmam que não é o que buscam para o seu futuro. Ao analisarmos o relatório sobre a evasão no curso no anexo A, observamos que o principal motivo é justamente o de não identificação com o curso aparecendo também que o curso não estava suprimindo as expectativas, portanto, nem sempre os motivos são os aspectos do curso e sim questões pessoais.

Para podermos identificar o conjunto de fatores de atratividade do curso de Secretariado Executivo da Unesc fez-se necessário a discussão dos fatores de atratividade da pesquisa de Reis (2010) e de áreas afins, o conhecimento do histórico da profissão, do perfil atual e as atuais exigências do mercado de trabalho em relação ao profissional de secretariado para que fosse possível a identificação das variáveis de atração do curso, visto que há poucos estudos na área. As variáveis consideradas foram: a universidade, o mercado de trabalho, os motivos pessoais e o próprio curso.

Em relação a variável universidade para a grande maioria o que levou a escolherem cursar Secretariado Executivo na UNESC, foi à infraestrutura, a tradição e o status da universidade e a possibilidade de realização de viagens e intercâmbios. De acordo com o PPI (2010) da universidade, a UNESC conta com uma Política de Infraestrutura Física que visa manter a qualidade das instalações e equipamentos, respeitar as questões de ergonomia em todos os ambientes e às normas técnicas, disponibilizar locais que visem a melhor qualidade de vida para os docentes, discentes e técnicos administrativos e fornecer instalações adequadas aos portadores de necessidades especiais. Essas são preocupações que a Universidade possui com o seu público e por isso torna-se um fator de atração. Reis (2010 apud FRANCO 2000) diz que a instituição é um fator de atração para os estudantes, pois eles procuram instituições competentes e renomadas.

Quanto a variável mercado de trabalho, a possibilidade de trabalhar em grandes empresas, a empregabilidade do curso e a amplitude do mercado de trabalho foram os fatores mais considerados. Isso pode estar atrelado à mudança de perfil do profissional, pois atualmente a profissão deixou de ser apenas operacional, mas faz parte dos processos de decisão das organizações,

Há algum tempo, ouvimos falar da secretária gestora. Artigos, entrevistas e livros alertaram a profissional de secretariado sobre a mudança do perfil, as adequações impostas e cobradas pelo mercado de trabalho e, principalmente, sobre a afirmação de que a secretária deixou de ser

meramente servidora operacional para se tornar parceira dos poderes decisórios. (LIENDO, MAZULO, p.19, 2010).

O curso se tornou atrativo com a mudança do perfil do profissional de secretariado, pois vem sendo reconhecido pelo mercado de trabalho e conquistando seu espaço dentro das organizações, conquistando salários melhores e crescimento profissional, por este motivo o mercado de trabalho é fator atrativo para cursarem Secretariado Executivo.

Os fatores de atração ligados a motivos pessoais evidenciados na pesquisa foram: a possibilidade de exercer a profissão em grandes cidades, por já trabalharem na área e verem o curso como forma de aperfeiçoamento da carreira, pelas pretensões salariais e por influência de amigos, parentes e familiares. O contato com egressos, a influência de professores do ensino médio e a proximidade de casa e/ou do trabalho foram fatores menos relevantes. O processo de escolha de uma profissão está atrelado a vários motivos entre eles os pessoais. E nesse processo de escolha alguns fatores podem ser influenciadores na tomada de decisão, como a influência de familiares e amigos que foi apontado na pesquisa, outros escolhem apenas por pensarem no futuro profissional sem se preocupar com o bem estar. Lara et al (2005) diz que a decisão de escolha de uma carreira deve ser bem pensada para que não haja arrependimentos mais tarde. A autora diz ainda que profissionais qualificados devem ser procurados para ajudar no processo de escolha e não serem influenciados por motivos secundários.

Para os fatores de atração do curso, os destaques foram: o ensino dos idiomas e a variedade da grade curricular. Pode-se considerar que ambos estão ligados ao mercado de trabalho, os idiomas por serem uma exigência e a variedade da grade curricular por proporcionar conhecimento em áreas afins e ampliar o campus de atuação. Conforme Rocha (2001) aprender um idioma é uma necessidade básica para todos os profissionais que querem ingressar no mercado de trabalho ou se manter nele. O aprendizado de outro idioma significa crescimento e desenvolvimento profissional. De acordo com o PPC do curso, ele contempla disciplinas na área administrativa, secretarial, línguas e informática. Essa diversidade da grade curricular do curso habilita os acadêmicos para atuarem em vários campos de uma organização.

Os acadêmicos relataram sobre o momento de escolha pelo curso de secretariado executivo. Lara et al (2005) diz que as aptidões, os interesses, as

características de personalidade, condições socioeconômicas, a família, os amigos, a sociedade e o mercado de trabalho são agentes influenciadores na escolha de uma profissão. Ao relatarem sobre esse momento os acadêmicos disseram ter escolhido a profissão por se identificarem com a profissão, por já trabalharem na área, pelo ensino dos idiomas e pela diversidade da grade curricular.

A divulgação, as campanhas de comunicação e marketing são de suma importância para a promoção e valorização do curso e para a atração de novos acadêmicos. Sabe-se que a Universidade possui políticas de marketing mas em geral os acadêmicos, em sua maioria, disseram que as campanhas de comunicação e marketing do curso realizado pela universidade não estão sendo suficientes para atrair mais acadêmicos para o curso. Para melhorar as campanhas de comunicação e marketing os acadêmicos deram algumas sugestões. As principais foram: divulgar mais nos meios de comunicação (jornais, revistas, outdoors, televisão, rádio e afins) e divulgação do perfil atual do profissional. Alguns acadêmicos disseram ter conhecido o curso quando participaram da feira das profissões, evento realizado pela universidade com o objetivo de apresentar os cursos para os alunos de escolas públicas da região, portanto pode-se considerar uma ferramenta de promoção muito importante para a divulgação do curso.

Ao finalizar a análise da pesquisa, os acadêmicos escreveram alguns comentários: “a pesquisa foi interessante”, “o curso deveria investir mais em marketing, em profissionais qualificados e em projetos de pesquisa e extensão”. Outros comentários a serem considerados foram: “há muita troca dos professores de línguas e isso prejudica o aprendizado” e “dar mais oportunidade ao acadêmico de vivenciar a profissão na prática”. Essas são algumas sugestões que podem ser aproveitadas pela coordenação do curso e pela universidade para o aperfeiçoamento do curso.

## 5 CONCLUSÃO

O profissional de secretariado executivo é um profissional fundamental para o mercado de trabalho, afinal toda e qualquer empresa precisa de um (a) secretário (a).

Este relatório de estágio teve como principal objetivo identificar os fatores de atratividade do curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC - para que de posse dessas informações, o curso possa investir na sua melhoria e qualificação.

Por meio da fundamentação teórica, este estudo resgatou a história da profissão de secretariado, sua evolução, o novo perfil do profissional, suas atribuições atuais, o ensino de secretariado no Brasil, o histórico da Universidade e do curso de Secretariado Executivo da Unesc, o processo de escolha de uma profissão e os fatores de atratividade do curso.

Para alcançar o objetivo, foi realizada uma pesquisa com os acadêmicos da 2ª, 4ª e 6ª fase do curso, onde eles expuseram sua opinião acerca do assunto.

Observou-se que o curso de Secretariado Executivo é o primeiro curso a ser realizado pela maioria dos acadêmicos e que está suprindo as expectativas da grande maioria dos entrevistados, fato este muito importante para o curso, já que mostra que é considerado bom perante os acadêmicos.

Em relação à divulgação e aos meios pelos quais os acadêmicos obtiveram informações do curso, é importante dizer que muitos não tinham nenhum conhecimento prévio do curso e nem viram nenhuma divulgação antes de escolhê-lo. Portanto seria importante que o curso investisse em campanhas de comunicação e marketing junto da Universidade para assim atrair mais acadêmicos e consolidar sua marca.

Em relação aos fatores de atratividade do curso de Secretariado Executivo, levando em consideração as variáveis, que foram baseados em estudos afins e na pesquisa de Reis (2010), visto que há poucas pesquisas na área de Secretariado, pode-se dizer que a Unesc é um fator atrativo pela infraestrutura, pela tradição e pelo status que possui e também por possibilitar aos acadêmicos a realização de viagens e intercâmbios que possam ampliar o conhecimento.

O mercado de trabalho também é um fator atrativo e influenciador na escolha do curso, pois foi destacada a amplitude de áreas de atuação, a

empregabilidade e a possibilidade de trabalhar em grandes empresas. Os acadêmicos veem o mercado de trabalho muito receptivo para os profissionais de Secretariado Executivo.

Quanto aos fatores ligados a motivos pessoais, a possibilidade de exercer a profissão em grandes cidades e o fato de trabalharem na área foram fatores de atração no momento de escolher o curso.

Em relação aos fatores de atratividade do próprio curso percebeu-se que o ensino dos idiomas e a grade curricular foram fatores muito fortes de atração e assim podem ser considerados os pontos mais fortes do curso.

Para a pesquisadora o resultado dessa pesquisa foi satisfatório, pois se obtiveram informações importantes dos acadêmicos quanto ao curso e assim poderão ser resolvidos os problemas e situações relatadas por eles, aperfeiçoando assim o curso para atender às expectativas dos acadêmicos e melhor prepará-los para o mercado de trabalho.

Portanto faz-se necessária a contínua especialização e investigação do assunto, para que o curso se torne cada vez melhor e mais procurado e assim consolide sua marca na instituição.

## REFERÊNCIAS

- Almeida, Walkíria Gomes de; ROGEL, Geórgia T.S; SHIMOURA, Alzira da Silva. **Mudanças de Paradigmas na Gestão do Profissional de Secretariado**. Revista de Gestão de Secretariado, São Paulo, v.1, n.1, p.46-68, 2010.
- APPOLINÁRIO, Fábio. **Metodologia da ciência: filosofia e prática da pesquisa**. São Paulo: Thomson, 2006.
- BORTOLOTTO, Sabrina Romagna. **As áreas de atuação dos egressos de secretariado executivo da Unesc no mercado de trabalho**. Criciúma, 2011.
- CANTAROTTI, Aline; LIMA, Thays Ferreira. **A formação e a construção de competências para a atuação do profissional de secretariado executivo – Um estudo em uma empresa Júnior**. Revista Gestão de Secretariado, São Paulo, v.1, n.2, p. 94-122./jul./dez. 2010.
- CBO, **Classificação Brasileira de Ocupações**. Disponível em <<http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/home.jsf>> Acesso em: 28/09/2012.
- FENASSEC, **Federação Nacional das Secretárias e Secretários**. Disponível em <<http://www.fenassec.com.br/>> Acesso em: 28/09/2012.
- GARCIA, Ednéia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **Secretária Executiva**. São Paulo: IOB Thomson, 2005.
- GENGHINI, L. A.; DERITO, E.R. **Marketing interno, endomarketing e endocomunicação**. Revista Álvares Penteado, n.10, vol.4, p. 67-74, 2002.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA LUCIO, Pilar. **Metodologia de pesquisa**. 3. ed São Paulo: McGraw-Hill, 2006.
- KOTLER, Philip; HAYES, Thomas; BLOOM, Paul N. **Marketing de serviços profissionais: estratégias inovadoras para impulsionar sua atividade, sua imagem e seus lucros**. 2.ed São Paulo: Manole, 2002.
- KOCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e prática da pesquisa**. 15 ed. Porto Alegre: Ed. Vozes, 1999
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. Ed. rev. e ampl. São Paulo: Ed. Atlas, 1995.
- LARA, L.D.; ARAÚJO, M.C.S.; LINDNER, V.; SANTOS, V.P.L.S. **O adolescente e a escolha profissional: compreendendo o processo de decisão**. Arq. Ciênc. Saúde Unipar, Umuarama, 9(1), jan./abr. p.57-61, 2005.
- MARCONI, Marina de Andrade, LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MATTIAZZI, Benjamim. **A natureza dos interesses e a orientação vocacional.** Petrópolis: Vozes, 1974.

MAZULO, roseli; LIENDO, Sandra. **Secretária: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira.** São Paulo: Editora Senac, 2010.

MELLO, Fernando Achilles de Faria. **O desafio da escolha profissional.** Campinas, SP: Papyrus, 2002.

NEVES, Maria da Conceição de Oliveira. **Introdução ao Secretariado Executivo.** Rio de Janeiro: t.mais.oito, 2007.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses.** São Paulo: Pioneira, 1999.

PPP, **Projeto Político Pedagógico do Curso de Secretariado Executivo,** 2006.

PPI, **Projeto Político Pedagógico Institucional da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC,** 2010.

REIS, Ana Karina Guimarães. **Fatores de Atratividade do Curso de Secretariado Executivo Trilingue da Universidade Federal de Viçosa – MG.** Minas Gerais, 2010.

SABINO, Rosimeri; ROCHA, Fábio Gomes. **Secretariado: do escriba ao gestor.** Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SABINO, Rosimeri Ferraz; JÚNIOR, José Alberto Ferreira de Andrade. **Secretariado: Formação e Mercado no Estado de Sergipe.** Revista Gestão de Secretariado, São Paulo, v.1, n.1, p.6-31, 2011.

SINSESC, **Sindicato dos Profissionais de Secretariado no Estado de Santa Catarina.** Disponível em < <http://www.sinsesc.com.br/Site/>> Acesso em: 10/10/2012.

## APÊNDICE

## APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

1 Característico Sócio demográfico:

Idade:

Sexo:

Estado Civil:

Filhos:

2 Dados Estudantis:

Idade ao Ingressar na Unesc:

Ano de Ingresso:

Fase que está cursando:

3 A Faculdade de Secretariado Executivo é o primeiro curso superior que você está cursando:

SIM

NÃO

4 Ao escolher o curso de Secretariado Executivo da Unesc, você já tinha conhecimento sobre o curso?

SIM

NÃO

5 Se sua resposta anterior foi SIM, qual foi o meio que você obteve informações sobre o Curso?

Jornais  Revistas  Propagandas

Feira das Profissões  Egressos do Curso  Catálogo de Profissões

Outro  Qual? \_\_\_\_\_

7 O Curso está atendendo suas expectativas?

SIM

NÃO

8 FATORES DE ATRAÇÃO LIGADOS A UNIVERSIDADE

Infraestrutura:

Tradição e Status da Universidade:

Possibilidade de realização de Intercâmbio e viagens:

Avaliação do MEC da Instituição de Ensino:

Outro \_\_\_\_\_

#### 9 FATORES DE ATRAÇÃO LIGADOS AO MERCADO DE TRABALHO

Empregabilidade do curso:

Aceitação da Instituição de ensino pelo mercado de trabalho:

Amplitude do mercado de trabalho:

Possibilidade de Trabalhar em grandes empresas:

Outro \_\_\_\_\_

#### 10 FATORES DE ATRAÇÃO LIGADOS A MOTIVOS PESSOAIS

Proximidade de casa e/ou do trabalho:

Influencia de amigos, familiares e parentes:

Possibilidade de exercer a profissão morando em grandes cidades:

Pretensões salariais:

Influencia dos professores do ensino médio:

Contato com egressos do curso:

Trabalho na área e o curso pode ajudar a minha carreira:

Outro \_\_\_\_\_

#### 11 FATORES DE ATRAÇÃO LIGADOS AO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Avaliação do MEC do curso:

Horário de aula:

Valor da mensalidade:

Satisfação dos egressos:

Variedade de disciplinas da grade curricular:

Práticas pedagógicas:

Taxa de aprovação dos alunos:

Ensino dos idiomas:

Percepção da qualidade da Instituição no aprendizado do aluno:

Corpo docente do curso:

Coerência e interação entre teoria e prática:

Outro \_\_\_\_\_

12 Fale um pouco sobre o momento de escolha do Curso de Secretariado Executivo, como foi esse processo?

---

---

---

---

---

---

---

---

13 Você acredita que as campanhas de promoção e marketing do Curso de Secretariado Executivo estão ajudando a atrair mais acadêmicos para o curso? Que melhorias você sugere?

---

---

---

---

---

14 Faça seus comentários pessoais ou acrescente informações que não foram perguntadas e que você acredita ser relevante para o desenvolvimento desta pesquisa.

---

---

---

---

**ANEXOS**

**ANEXO A – RELATÓRIO DE EVASÃO DO CURSO DE  
SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL  
CATARINENSE – UNESC**



**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC**  
Setor de Avaliação Institucional - SEAI

---

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO DAS FORMAS DE EVASÃO DA GRADUAÇÃO  
2011/2.**

**[RESULTADOS CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO]**

**Segmento Pesquisado: Discentes evadidos**

**Setor de Avaliação Institucional**

Neide Inês Ghellere De Luca  
(Coordenadora)

E Equipe

**CRICIÚMA, ABRIL DE 2012.**

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>65</b>
<b>2 OBJETIVO .....</b>	<b>65</b>
<b>3 METODOLOGIA .....</b>	<b>65</b>
<b>4 ANÁLISE DOS RESULTADOS .....</b>	<b>66</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>74</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>75</b>

## **1 INTRODUÇÃO**

O Setor de Avaliação Institucional (SEAI), cuja missão é “promover e realizar a avaliação periódica das atividades desenvolvidas na Universidade, efetuando diagnóstico propositivo e socializando os resultados, a fim de subsidiar o planejamento e a tomada de decisão para melhorar a qualidade institucional”, em conjunto com a Central de Atendimento ao Acadêmico (CENTAC), realiza semestralmente uma pesquisa referente às formas de saída dos acadêmicos, quais sejam: trancamento de matrícula, abandono, transferência, desistência e Troca de Curso.

O presente relatório está organizado da seguinte forma: Introdução; Objetivo; Metodologia; Análise de Resultados e Anexo (tabela com os dados coletados).

## **2 OBJETIVO**

Identificar as razões da evasão escolar pelo discente da graduação e apresentar os resultados institucionais correspondentes ao 2º semestre de 2011, comparados ao 2º semestre de 2010, especificamente do Curso de Secretariado Executivo.

## **3 METODOLOGIA**

A metodologia utilizada pelo SEAI baseou-se em pesquisa documental de fonte primária, caracterizada por levantamentos e exame de dados em arquivos digitais, que são importados semestralmente do Sistema Acadêmico da UNESC, para a organização do relatório. Neste, estão contidos os dados sobre evasão dos estudantes coletados pela CENTAC, quando o acadêmico solicita uma das formas de saída.

## 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

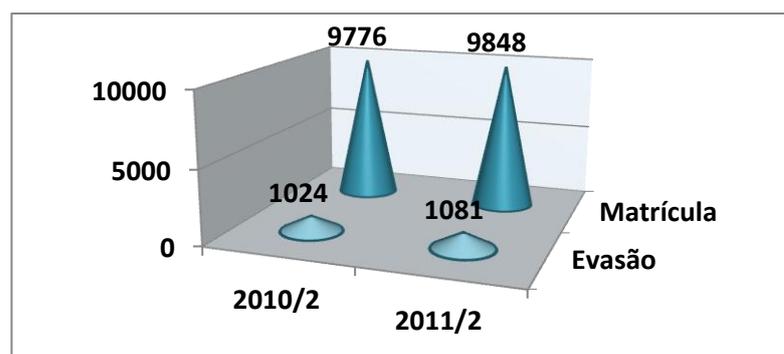
Embora se tenha consciência, a ocorrência da evasão no ensino superior se repete a cada semestre letivo, desta forma, torna-se imprescindível o fortalecimento dos programas que já vêm sendo desenvolvidos ou que ainda poderão ser implementados com o intuito de diminuir o índice ainda existente. Sabe-se que, se por um lado, a evasão é prejudicial aos investimentos feitos pelas instituições em prol de um ensino acadêmico de qualidade, por outro lado, para o estudante, ela:

[...] representa a distância da profissão desejada e, sem o título, uma falta de perspectiva em seu futuro profissional, já que isso é praticamente uma condição para o seu sucesso na vida social. Evasão é um tema preocupante em todos os níveis de ensino, mas a preocupação maior é com o Ensino Superior, pois nele se reflete claramente o sistema de ensino nacional brasileiro (FEY, FOGAÇA E LUCENA, 2011, p 68).

Partindo desse pressuposto, procura-se no presente relatório refletir sobre os dados levantados em 2011/2, analisando-os comparativamente com os de 2010/2 por se tratarem de semestres que se assemelham em relação às fases avaliadas, principalmente nos cursos que só possuem uma entrada por ano.

Considera-se importante apresentar, inicialmente, os dados relacionados à evasão total da Unesc, nos semestres pontuados (2010/2 a 2011/2), a fim de se ter uma visão contextualizada na análise específica de cada um dos cursos de graduação. Com isso busca-se melhor compreender os motivos que provocam essa situação, a fim de levantar alternativas que a solucionem ou amenizem. Nesse sentido, o gráfico a seguir mostra a situação da UNESC nesses dois períodos letivos em destaque:

**Gráfico 1: Evasão geral da UNESC**



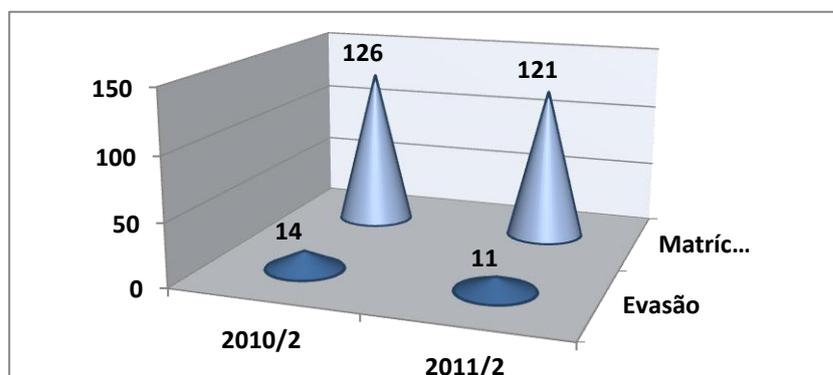
Fonte: CENTAC/SERCA/ SISTEMA ACADÊMICO

Torna-se Importante observar que os números relativos à evasão são crescentes, porém o aumento de matriculados atenua um pouco seu significado, economicamente falando. Contudo, o significado não é o mesmo ou, não deixa de ser fator preocupante, especialmente, quanto aos seus reflexos sociais e individuais, tanto em relação ao aluno quanto à instituição.

Diante do exposto, entende-se como relevante a continuidade e o fortalecimento de medidas institucionais que contribuam para superar essa situação, tendo em vista a trajetória da UNESC em sua inserção na Comunidade com objetivo de "[...] promover a qualidade e a sustentabilidade do ambiente de vida".

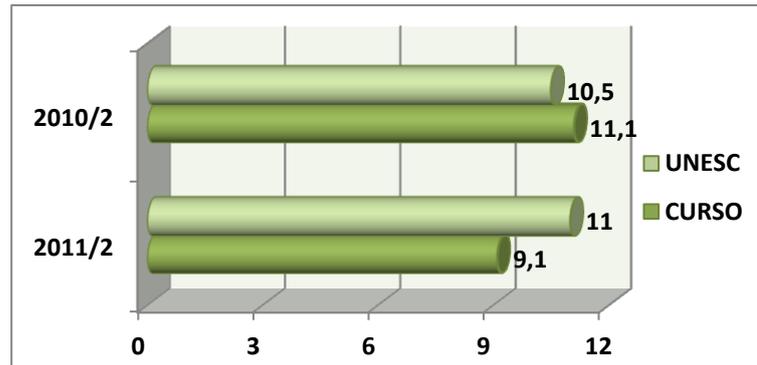
Voltando-se para o âmbito do curso de Secretariado Executivo, os dados mostram particularidades importantes para serem analisadas de forma comparativa com os da UNESC. No gráfico 2 observam-se os dados gerais desse curso, nos dois semestres elencados:

**Gráfico 2: Evasão Escolar no curso de Secretariado Executivo**



Fonte: CENTAC/SERCA/ SISTEMA ACADÊMICO

Esses resultados refletem uma situação diferenciada em relação aos dados gerais da Instituição, quando se verifica diminuição de evasão e de matrícula em 2011/2, comparada aos dados de 2010/2. Por conta dessas alterações, o percentual de evasão do curso, em 2011/2, ficou abaixo do índice da Unesc. Esses dados comparativos podem ser melhor visualizados no gráfico 3:

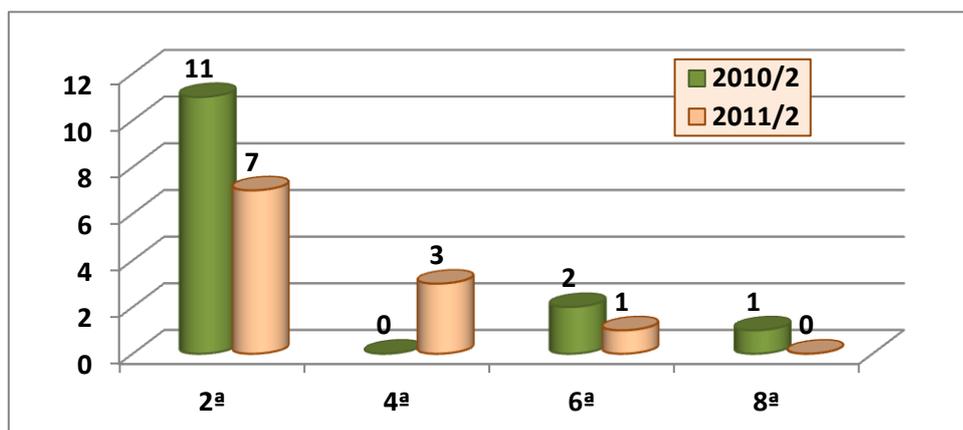
**Gráfico 3 : Percentuais da situação do curso em relação aos da UNESC**

Fonte: CENTAC/SERCA/ SISTEMA ACADÊMICO

Alicerçados na maioria das literaturas existentes sobre a evasão no ensino superior, sabe-se que suas ocorrências situam-se de forma mais acentuada nas primeiras fases dos cursos. Nesse sentido, Barroso e Falcão (2004) pontuam que esta é uma situação constatada, e tem como maior argumento a seu favor, o fato de que:

[...] os alunos fracassam nos primeiros anos da universidade devido às deficiências do ensino médio e da inadequada seleção do vestibular. No entanto, as possibilidades pedagógicas no ensino em nível universitário e a construção de um projeto de trabalho com os alunos, como aspectos capazes de reverter esta situação, não parecem estar ainda esgotados. (BARROSO e FALCÃO, 2004, p. 2).

No Secretariado Executivo confirma-se o fato de a maioria das evasões ocorrer nas primeiras fases ou, mais especificamente na primeira metade do curso. Contudo, o gráfico a seguir mostra a necessidade de reflexão, também, sobre o número de evadidos, a partir da 6ª fase, inclusive na última fase do curso:

**Gráfico 4: Número de Evasão por Fases (2010/2 E 2011/2)**

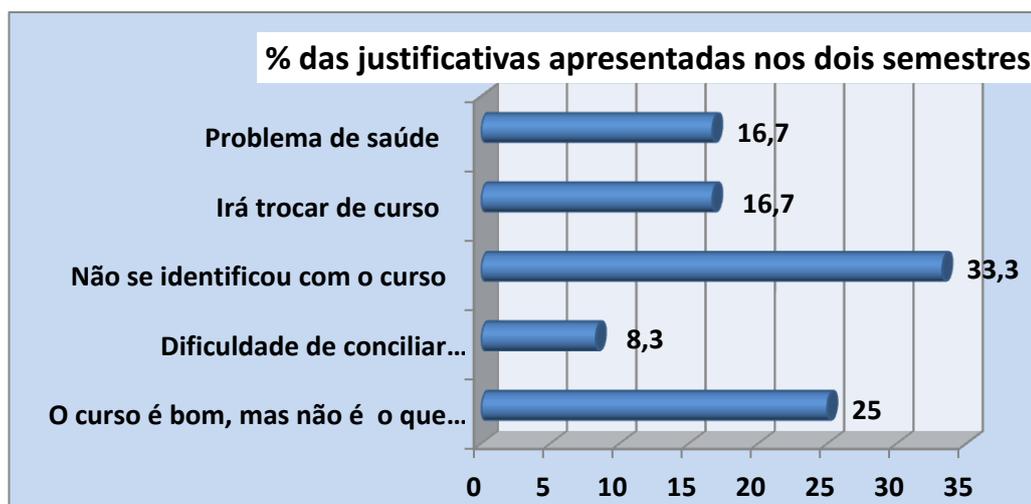
Fonte: CENTAC/SERCA/ SISTEMA ACADÊMICO

A evasão nas fases iniciais, ainda de acordo com Falcão e Barroso (2004), costumeiramente, deve-se, aos acadêmicos que se desmotivam ou desanimam não só por deficiências prévias de conteúdo, mas também por inadequação nos métodos de estudo, por dificuldades de relacionamento com colegas, professores ou com a organização institucional. Essas são causas que podem ser abordadas, na tentativa de superá-las, logo ao início do curso com um trabalho pedagógico, planejado de forma adequada a essas situações:

[...] a utilização de métodos que privilegiem o trabalho ativo do estudante em sala de aula, o desenvolvimento de técnicas que façam com que o aluno desenvolva trabalhos cooperativos com os seus colegas e com os professores da instituição, o desenvolvimento de materiais didáticos apropriados que permitam a superação do fosso entre o conteúdo e a forma de trabalho dos alunos no ensino médio e na universidade. Isso, acoplado ao trabalho da instituição (com o desenvolvimento de processos de orientação acadêmica, projetos de iniciação científica, de envolvimento dos estudantes com as atividades do IF), permite a atuação sobre estas causas. (FALCÃO e BARROSO, 2004, p.12).

No caso de Secretariado Executivo dentre o total de alunos (25) que se evadiram nesses dois semestres, apenas 12, justificaram suas opções, alegando-as a situações diversas, dentre as quais se destacam a “*não identificação com o curso*” e o fato de “*O curso ser bom, mas não exatamente o que esperava*” como os problemas mais citados, conforme o gráfico a seguir:

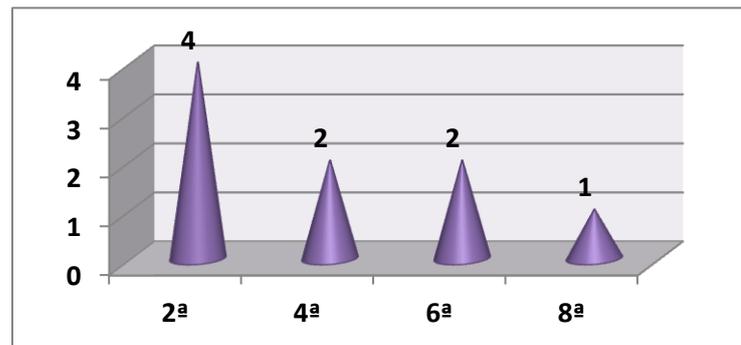
**Gráfico 5:** Motivos de Evasão em 2010/2 e 2011/2:



Fonte: CENTAC/SERCA/ SISTEMA ACADÊMICO

Por outro lado, os dados das pesquisas demonstraram que 37,1% dessas evasões foram registradas apenas como *abandono de matrícula*. Sabe-se ser essa modalidade a mais difícil de ser esclarecida, uma vez que o evadido não comparece mais na Universidade. Contudo, seria importante criar um mecanismo ou estratégia que desse algum tipo de retorno sobre essas evasões à instituição, a fim de se encontrar meios de evitá-las, já que há possibilidades de as causas serem sanadas internamente, sejam elas, pedagógicas, administrativas ou pessoais. Ainda mais, quando se percebe que o abandono ocorre em várias fases, inclusive no final do curso, como demonstra o gráfico a seguir:

Gráfico 6: Total de *abandono* ocorrido nos dois semestres (10/2 e 11/2), por fase:



Fonte: CENTAC/SERCA/ SISTEMA ACADÊMICO

A ocorrência de evasão, seja ela por abandono, trancamento ou desistência, nos momentos finais de um curso, próximo a sua conclusão, não é fato corriqueiro, afirmam Gonçalves e Reinet (2010). O entendimento desses autores é de que abandonar os estudos nos últimos semestres representa “um problema de maior magnitude, não só pelo prejuízo institucional, mas, pelo retardamento da decisão e, ao mesmo tempo, uma tomada de decisão de estranhamento com relação à própria finalização e coroamento do ensino que é com o ato de sua conclusão”. (GONÇALVES E REINET, 2010, p. 3).

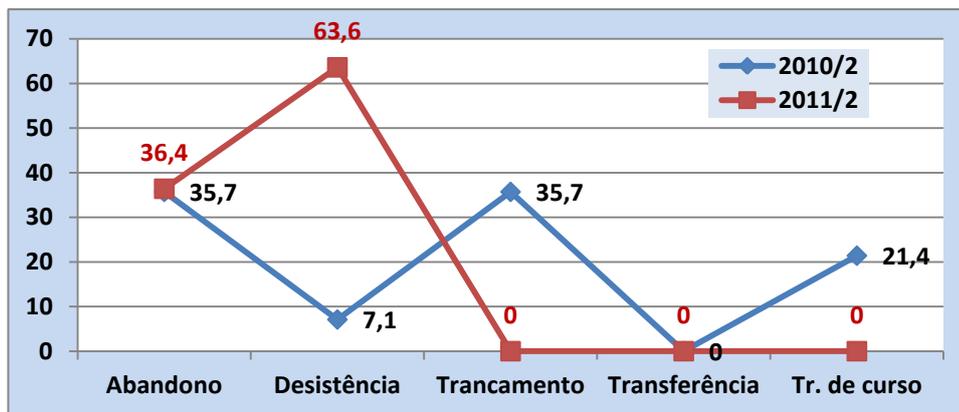
Os motivos levantados para esse tipo de evasão, conforme já se refletiu, são muito vagos, podendo ocultar várias causas reais que pudessem levar esses acadêmicos a não concluírem o curso.

Para melhor completar as informações sobre essas evasões, organizou-se a seguir um quadro e um gráfico, contendo as quantidades e respectivos percentuais das formas de saídas processadas:

**Quadro 1:**Quantidade de evasão em cada modalidade:

Secretariado	Aband.	Desist.	Tranc.	Transf.	Tr. Curso	TOTAL
2010/2	5	1	5	-	3	14
2011/2	4	7	0	0	0	11
Total	9	8	5	0	3	25

Gráfico 7: Percentuais das modalidades das evasões ocorridas em cada semestre:



Fonte: CENTAC/SERCA/ SISTEMA ACADÊMICO

O *abandono de matrícula* e a *desistência* foram as formas de saída que mais ocorreram nos períodos citados. O gráfico demonstra alternâncias bem distintas entre os dois semestres. Em 2011/2 as evasões ocorrem em forma de abandono e principalmente de desistência, enquanto que em 2010/2, os percentuais distribuem-se de forma mais acentuada entre *abandono*, *trancamento* e *troca de curso*, além de também apresentar uma desistência.

Em vista do exposto, sobre essa pesquisa reitera-se aqui a reflexão já realizada em relatório anterior. Ou seja, a UNESC tem se empenhado de forma visível, no sentido de oferecer várias opções de bolsas de estudo, no entanto, percebe-se ser a questão financeira, a que mais aparece, de forma explícita e implícita (abandono = não pagou a matrícula) entre os motivos para os estudantes abandonarem seus projetos de estudo universitários. Contudo, seria necessário criar mecanismos que pudessem melhor esclarecer as verdadeiras causas dos abandonos, pois segundo Silva e outros pesquisadores (2007, s. p.),

[...] verifica-se nos estudos existentes que essa resposta é uma simplificação, uma vez que as questões de ordem acadêmica, as

expectativas do aluno em relação à sua formação e a própria integração do estudante com a instituição constituem, na maioria das vezes, os principais fatores que acabam por desestimular o estudante a priorizar o investimento de tempo ou financeiro, para conclusão do curso. Ou seja, ele acha que o custo benefício do “sacrifício” para obter um diploma superior na carreira escolhida não vale mais a pena [...].

Finalizando, formularam-se algumas proposições, com o objetivo de contribuir para minimizar a questão da evasão nos cursos da Unesc:

- Ampliar a divulgação das formas e possibilidades de bolsa e financiamento de estudos ofertados pela UNESCO, junto aos corpos discente e docente, assim como, entre os funcionários técnico-administrativos.
- Fortalecer a política de permanência do aluno no curso;
- Criar ou fortalecer o programa de nivelamento (Apoio aos discentes com dificuldade de aprendizagem);
- Acompanhamento do desempenho dos alunos pela Coordenação de curso;
- Encontro de professores por fase, a fim de se discutir as dificuldades encontradas, buscando alternativas que possam superá-las;
- Fortalecimento do programa de Formação Continuada dos professores, principalmente dos que atuam com as primeiras fases, a fim de permanecerem pedagogicamente atualizados;
- Identificar, objetivamente, as causas de evasão, especificamente as caracterizadas pelo abandono, para estabelecer intervenções pontuais que possam contribuir efetivamente na superação dessa problemática.
- Utilizar os resultados do presente relatório para reflexão dos colegiados e para fins de planejamento, no intuito de motivar os estudantes a continuarem seus estudos até concluírem a graduação.
- Desencadear uma discussão e, na medida do possível, uma investigação sobre os reais motivos que levam o acadêmico a abandonar o curso em suas fases finais, a ser realizada pela coordenação, dos cursos que apresentaram índices maiores nesse tipo de ocorrência.
- Rever a organização das matrizes curriculares tornando-as mais significativas e motivadoras, a fim de que o estudante perceba a interdisciplinaridade entre as disciplinas oferecidas e a integração entre

teoria e prática, ou seja, centrar-se mais na preocupação de proporcionar ao acadêmico uma percepção curricular do curso e sua articulação entre as disciplinas e o mundo do trabalho profissional. De acordo com Gonçalves e Reinet (2010), isso ajudaria a promover “uma constante motivação e sensação de segurança profissional para o enfrentamento do mercado de trabalho”, uma vez que, além dos motivos tradicionais, esses autores perceberam em suas pesquisas outras justificativas para as evasões que ocorrem nesses períodos como:

- a) insegurança em relação à sua formação profissional;
- b) dificuldade de compreensão do conjunto de disciplinas na atuação da vida profissional;
- c) dúvida no que foi ensinado e sua utilização prática na vida profissional;
- e) se era aquela formação que queria para sua vida;
- f) rótulo que não se sentia motivado a carregar para a sua vida.

## REFERÊNCIAS

FALCÃO, Eliane B. M. e BARROSO, Marta F. **Evasão Universitária: O Caso do Instituto de Física da UFRJ.** I X Encontro Nacional de Pesquisa em Ensino de Física, 2004. Disponível em:  
<http://www.if.ufrgs.br/gra/agenda/co12-2.pdf>. Acesso em: 15/2/2012.

FEY, Ademar Felipe, FOGAÇA, Valéria Nagali da Silva e LUCENA, Karina de Castilhos. **Evasão no Ensino Superior: uma pesquisa numa IES do ensino privado.** REUTEC - Revista de Humanidades, Tecnologia e Cultura, nº 1, Vol. 1, dezembro de 2011. Disponível em: <http://www.fatecbauru.edu.br/rehutech/artigos/3-Evas%C3%A3o%20no%20Ensino%20Superior.pdf>  
Acesso em 13/3/2012

GONÇALVES, Wilson José e REINET, José Nilson. **Evasão Escolar: Percepção Curricular como Elemento Motivador no Ensino para os Cursos de Administração – Estudo de Caso.** X Decimo coloquio Internacional sobre Gestión Universitária en América Del Sur, 2010. Disponível em:  
[http://www.inpeau.ufsc.br/wp/wp-content/BD\\_documentos/coloquio10/164.pdf](http://www.inpeau.ufsc.br/wp/wp-content/BD_documentos/coloquio10/164.pdf). Acesso em: 15/2/2012.

SILVA, Roberto Leal Lobo et al **Evasão no Ensino Superior.** Cadernos de Pesquisa, v. 37, n. 132, set./dez. 2007. Disponível em:  
<http://www.scielo.br/pdf/cp/v37n132/a0737132.pdf>  
Acesso em: 16/9/2011

**ANEXOS**

**CURSO: Secretariado Executivo – 2010/2**

<b>Nome do aluno</b>	<b>Fase</b>	<b>Formas de saída do curso</b>	<b>Motivo da saída</b>
CAMILA DUARTE GOMES	2	ABANDONO DE MATRÍCULA	ABANDONO
JOELMA CUSTÓDIO DE OLIVEIRA	2	ABANDONO DE MATRÍCULA	ABANDONO
JOICE SPINDOLA LUCKTENBERG	6	ABANDONO DE MATRÍCULA	ABANDONO
KATHERINE ELIBIO MACHADO	6	ABANDONO DE MATRÍCULA	
SILVIANE RINALDI FELICIO	8	ABANDONO DE MATRÍCULA	
TAÍZE RECH DA SILVA	2	DESISTÊNCIA DE CURSO	Dificuldade de conciliar trabalho com universidade
CAROLINE TURAZZI	2	TRANCAMENTO DE MATRÍCULA	Não se identificou com o curso
CLARICE TEIXEIRA GYRÃO	2	TRANCAMENTO DE MATRÍCULA	O curso é bom, mas não é exatamente o que esperava
JESSICA DA ROSA DE ANDRADE	2	TRANCAMENTO DE MATRÍCULA	O curso é bom, mas não é exatamente o que esperava
JOSIANE DOS SANTOS UGIONI	2	TRANCAMENTO DE MATRÍCULA	O curso é bom, mas não é exatamente o que esperava
MAIARA FERRAZ DE FARIAS	2	TRANCAMENTO DE MATRÍCULA	Problema de saúde: seu ou de familiares
JESSICA DAS NEVES DEMETRIO	2	TROCA DE CURSO	
JULIANA MORO	2	TROCA DE CURSO	
LETÍCIA GHISLANDI SANTOS	2	TROCA DE CURSO	

**CURSO: Secretariado Executivo – 2011/2**

<b>Nome do aluno</b>	<b>Fa se</b>	<b>Formas de saída do curso</b>	<b>Motivo da saída</b>
ANA PAULA DOS SANTOS RODRIGUES	2	ABANDONO DE MATRÍCULA	ABANDONO DE MATRÍCULA
JOCASTA DIAS RAMOS	4	ABANDONO DE MATRÍCULA	ABANDONO DE MATRÍCULA/BLOQUEIO POR REPROVAÇÃO
PRISCILA SANTOS FREITAS	2	ABANDONO DE MATRÍCULA	ABANDONO DE MATRÍCULA
TAMIRES ANTÔNIO DOS SANTOS	4	ABANDONO DE MATRÍCULA	ABANDONO DE MATRÍCULA/BLOQUEIO POR REPROVAÇÃO
ADRIANI MARCOS DOS SANTOS	2	TRANCAMENTO DE MATRÍCULA	Troca de curso
DAIANE MACHADO DAL FARRA	6	TRANCAMENTO DE MATRÍCULA	Problema de saúde: seu ou de familiares
GERUSA DA SILVA	2	TRANCAMENTO DE MATRÍCULA	Não se identificou com o curso
JUCELITA ALEXANDRE DEMETRIO	2	TRANCAMENTO DE MATRÍCULA	
MAIARA PEREIRA	2	TRANCAMENTO DE MATRÍCULA	Troca de curso, ingresso pelo SIM.
PÂMELA MACHADO MARTINS	4	TRANCAMENTO DE MATRÍCULA	Não se identificou com o curso
TAÍS CARDOSO DABOIT	2	TRANCAMENTO DE MATRÍCULA	Não se identificou com o curso

## ANEXO B – GRADE CURRICULAR ATUAL DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

UNESC - Universidade do Extremo Sul Catarinense  
 FUCFEI - Fundação Educacional de Criciúma (mantenedora)

Página: 1 de 1

Data: 07/11/2012

Grade Curricular

(d\_rel\_grade\_habilitacao\_j)

Habilitação: 1 SECRETARIADO EXECUTIVO (N)

Grade Nº: 3 MATRIZ CURRICULAR Nº 03

Nº Mínimo Semestres: 8

Nº Máximo Semestres: 14

Validade: 04/06/2009 a 04/06/2020

RESOLUÇÃO Nº 61/2009

Disciplinas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Cred.	Hora/Aula	
														50 min.	60 min.
11758 INFORMÁTICA APLICADA	4												4	72	60
11759 TÉCNICAS SECRETARIAS	4												4	72	60
11760 INGLÊS I	4												4	72	60
11765 ESPANHOL I	4												4	72	60
11761 INGLÊS II		4											4	72	60
11766 ESPANHOL II		4											4	72	60
11770 TEORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO		4											4	72	60
11771 PRÁTICAS SECRETARIAS I		4											4	72	60
11762 INGLÊS III			4										4	72	60
11767 ESPANHOL III			4										4	72	60
11772 PRÁTICAS SECRETARIAS II			4										4	72	60
11774 ANÁLISE ORGANIZACIONAL			4										4	72	60
11763 INGLÊS IV				4									4	72	60
11768 ESPANHOL IV				4									4	72	60
11773 PRÁTICAS SECRETARIAS III				4									4	72	60
11775 SOCIOLOGIA				4									4	72	60
11764 INGLÊS V					4								4	72	60
11769 ESPANHOL V					4								4	72	60
11776 MATEMÁTICA FINANCEIRA E ORÇAMENTÁRIA					4								4	72	60
11777 GESTÃO DE PESSOAS					4								4	72	60
11778 GESTÃO DE MARKETING						4							4	72	60
11779 INGLÊS TÉCNICO						4							4	72	60
11780 ESPANHOL TÉCNICO						4							4	72	60
11781 PORTUGUÊS I						4							4	72	60
11782 PORTUGUÊS II							4						4	72	60
11783 METODOLOGIA CIENTÍFICA E DA PESQUISA							4						4	72	60
11784 CONTABILIDADE GERENCIAL							4						4	72	60
11785 ORIENTAÇÃO DO PROJETO DE ESTÁGIO							4						4	72	60
11786 ORIENTAÇÃO DO PROJETO DE RELATÓRIO DE ESTÁGIO								4					4	72	60
11787 DIREITO EMPRESARIAL								4					4	72	60
11788 PORTUGUÊS TÉCNICO								4					4	72	60
11789 OPTATIVA								4					4	72	60
	16	16	16	16	16	16	16	16					128		1.920
ATIVIDADES DE FORMAÇÃO COMPLEMENTAR - AFC															180
ATIVIDADES PRÁTICAS ESPECÍFICAS - APE															390
Total:													128		2.400

### Disciplinas Opcionais

11791 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA													4	72	60
11792 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO													4	72	60
11793 GESTÃO DE PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS													4	72	60
11794 COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL													4	72	60
13362 O NOVO GESTOR													4	72	60
13363 EMPREENDEDORISMO													4	72	60
13364 ECONOMIA POLÍTICA													4	72	60
13365 ANÁLISE DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS													4	72	60
13366 RELAÇÕES HUMANAS													4	72	60
13367 ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO													4	72	60
11790 LIBRAS													4	72	60