

## **SECRETARIADO DIGITAL: RELATO DE UMA EXPERIÊNCIA EXTENSIONISTA<sup>1</sup>**

### *SECRETARÍA DIGITAL: INFORME DE UNA EXPERIENCIA EXTENSIONISTA*

**Dr. Mariana Jantsch de Souza<sup>2</sup>**

**Dr. Jean Marcos da Silva<sup>3</sup>**

#### **Resumo**

Neste texto, apresentamos um relato de nossa experiência extensionista no projeto “Secretariado Digital: Ferramentas para a Prática”. Trata-se de uma ação de extensão caracterizada por uma abordagem prática e participativa que parte de uma combinação de Aprendizagem Baseada em Projetos com forte incentivo à Instrução por Pares, implementado no formato de Oficinas práticas, com vistas ao desenvolvimento do letramento digital de jovens e adultos trabalhadores. A proposta surgiu da observação das dificuldades deste público em usar computadores, ferramentas e recursos digitais, já que hoje as habilidades digitais são fundamentais tanto para estudar quanto para trabalhar e acessar serviços do dia a dia. Trata-se de oficinas de informática básica com ênfase em rotinas administrativas conduzidas por meio de uma metodologia expositivo-dialogada para a introdução de conceitos, seguida por atividades práticas e contextualizadas. O foco é trabalhar situações reais, como elaborar um currículo, organizar arquivos no computador, montar planilhas de controle ou redigir documentos usados em escritórios. Essa forma de ensinar torna o aprendizado mais significativo, porque mostra diretamente como os conhecimentos podem ser aplicados no cotidiano. As oficinas acontecem semanalmente, em encontros no laboratório de informática do campus, sempre no turno da noite, para viabilizar a participação de alunos do PROEJA, de outros cursos e também da comunidade em geral. As aulas são planejadas e aplicadas pelas estudantes extensionistas, com o apoio dos professores orientadores. Isso torna o aprendizado mais próximo da realidade dos participantes e, ao mesmo tempo, dá aos extensionistas a oportunidade de desenvolver o senso de responsabilidade e de organização, bem como vivenciar a experiência de ensinar.

Palavras-Chave: Ação de extensão; Letramento digital; Relato de experiência.

#### **Resumen**

En este texto, presentamos un informe sobre nuestra experiencia de extensión en el proyecto «Secretaría Digital: Herramientas para la Práctica». Se trata de una acción de extensión caracterizada por un enfoque práctico y participativo que combina el Aprendizaje Basado en Proyectos con un fuerte énfasis en la Instrucción entre

---

<sup>1</sup> Artigo apresentado no X Encontro Humanístico Multidisciplinar - EHM e IX Congresso Latino-Americano de Estudos Humanísticos Multidisciplinares, na modalidade online, 2025.

<sup>2</sup> Pós-doutora em Ciências da Linguagem (Unisul, 2024); Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-Rio-Grandense, Câmpus Venâncio Aires - IFSul; Venâncio Aires; Rio Grande do Sul; Brasil; [marianasouza@ifsul.edu.br](mailto:marianasouza@ifsul.edu.br).

<sup>3</sup> Doutor em Administração (UFSM, 2025); Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-Rio-Grandense, Câmpus Venâncio Aires - IFSul; Venâncio Aires; Rio Grande do Sul; Brasil; [jeansilva@ifsul.edu.br](mailto:jeansilva@ifsul.edu.br).

Pares, implementada en forma de talleres prácticos destinados a desarrollar la alfabetización digital entre jóvenes y adultos trabajadores. La propuesta surgió de la observación de las dificultades que enfrenta este público en el uso de computadoras, herramientas y recursos digitales, ya que las habilidades digitales son fundamentales hoy en día para estudiar, trabajar y acceder a los servicios cotidianos. Se trata de talleres básicos de informática con énfasis en rutinas administrativas, realizados mediante una metodología expositiva-dialógica para la introducción de conceptos, seguidos de actividades prácticas y contextualizadas. El enfoque se centra en el trabajo con situaciones reales, como la elaboración de un resumen.

Palabras claves: Acción de extensión; Alfabetización digital; Informe de experiencia.

### **Abstract**

This document contains information on the preparation of the final version of a paper accepted for publication. Please carefully follow the instructions provided to ensure legibility and uniformity of accepted papers

Keywords: About five keywords of phrases, separated by semicolon.

## **1. Introdução**

O presente projeto de extensão caracteriza-se por uma abordagem prática e participativa, utilizando uma combinação de Aprendizagem Baseada em Projetos com forte incentivo à Instrução por Pares, implementado dentro do formato de Oficinas práticas. As oficinas de informática básica com ênfase em rotinas administrativas são conduzidas utilizando uma metodologia expositivo-dialogada para a introdução de conceitos, seguida por atividades práticas e contextualizadas. São utilizados exemplos e simulações de rotinas administrativas e do cotidiano dos participantes, visando uma aprendizagem significativa e aplicável.

A interação e a troca de conhecimentos entre participantes e alunas extensionistas são constantemente incentivadas, promovendo um ambiente de aprendizagem colaborativo, pautado pelo respeito aos diferentes ritmos de aprendizagem e pelo desenvolvimento da autonomia (protagonismo) dos envolvidos, conforme preconiza a relevância do projeto. A condução das oficinas semanais ficará a cargo dos alunos extensionistas, os quais também são responsáveis pela organização das aulas sob orientação e suporte dos professores da Área Profissional. São utilizados materiais didáticos e atividades práticas elaboradas para simular as necessidades e rotinas ao manusear o computador no ambiente administrativo.

As aulas são ministradas nos laboratórios de informática do Instituto Federal Sul-rio-grandense (IFSul), Câmpus Venâncio Aires, que oferecem a infraestrutura necessária para as atividades práticas. O projeto é voltado para os alunos do Curso Técnico em Secretariado, modalidade PROEJA, público externo interessado e demais alunos regularmente matriculados no IFSUL.

Desta forma, a metodologia delineada, ao promover um ambiente de aprendizagem prático, inclusivo e colaborativo, serve como veículo para um propósito transformador. Mais do que meramente ensinar o uso de ferramentas de informática, o projeto, por meio destas práticas, busca efetivamente despertar o protagonismo dos participantes, combatendo a exclusão digital ao ampliar suas perspectivas e fortalecer as competências necessárias para uma participação ativa, autônoma e cidadã na sociedade contemporânea.

## **2. Secretariado Digital: uma experiência extensionista para o letramento digital de adultos**

A necessidade da alfabetização digital entre adultos decorre da influência transformadora da tecnologia na sociedade contemporânea, as habilidades digitais deixaram de ser opcionais e se tornaram fundamentais para o cotidiano, acessar serviços essenciais e participar do mercado de trabalho (SANTOS et al., 2021). Este projeto aborda a necessidade crítica de capacitar adultos, com as competências digitais fundamentais necessárias para prosperar em um mundo digital.

Com foco particular nas habilidades administrativas práticas, o projeto visa aplicar esses conhecimentos em cenários do mundo real, considerando que o mundo do trabalho exige diferentes níveis de domínio das tecnologias digitais. O Instituto Federal Sul-rio-grandense, Câmpus Venâncio Aires, por meio do seu programa de Curso Técnico em Secretariado, reconhece a importância de superar a exclusão digital e empoderar seus alunos, assim como a comunidade em geral, proporcionando acesso a treinamentos direcionados de letramento digital.

Este projeto visa, assim como a proposta do Instituto Federal Sul-rio-grandense, Câmpus Venâncio Aires, impulsionando uma transformação social ao promover o desenvolvimento de competências digitais práticas, com um foco claro nas necessidades administrativas cotidianas que preparam os participantes para a inserção no mercado de trabalho e para a continuidade de seus estudos. A iniciativa também se propõe a ser um catalisador para o desenvolvimento e difusão de conhecimentos científicos e tecnológicos, estimulando a geração de trabalho e renda ao capacitar os participantes com habilidades que os tornem mais aptos a enfrentar as demandas do mercado local e regional, e promovendo a emancipação cidadã por meio da educação digital.

O design do projeto está alinhado explicitamente com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, particularmente com o ODS 4, que promove a educação inclusiva e equitativa de qualidade, garantindo que os aprendizes adultos tenham acesso a habilidades digitais relevantes e práticas, promovendo assim oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos. Além disso, o projeto está em consonância com o ODS 8, que promove o crescimento econômico sustentável, inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo, e o trabalho decente para todos, ao capacitar os indivíduos com as habilidades digitais necessárias para participar da força de trabalho moderna e melhorar sua empregabilidade. (ZERVAS; STIAKAKIS, 2024; RYDER, 2019).

O computador, com seus vastos recursos e possibilidades, surge como uma ferramenta de empoderamento. Ele permite que os indivíduos não apenas consumam, mas também criem, inovem e explorem novas ideias, conceitos e soluções.

Cada vez mais poderoso em recursos, velocidade, programas e comunicação, o computador nos permite pesquisar, simular situações, testar conhecimentos específicos, descobrir novos conceitos, lugares, idéias. Produzir novos textos, avaliações, experiências. As possibilidades vão desde seguir algo pronto (tutorial), apoiar-se em algo semidesenhado para complementá-lo até criar algo diferente, sozinho ou com outros. (MORAN, 2000, p. 44).

A tecnologia, especialmente as ferramentas digitais, desempenha um papel central no desenvolvimento e transformação das atividades humanas. No contexto atual, as novas

tecnologias não apenas alteram a forma como nos comunicamos, aprendemos e consumimos informação, mas também redefinem as dinâmicas de trabalho. As funções da tecnologia, como automatização de processos, armazenamento de dados e facilitação da comunicação em tempo real, tornam-se indispensáveis nas rotinas administrativas, que são a base da maioria das organizações, sejam públicas ou privadas (SILVA, PROCÓPIO, MELLO, 2019)

No entanto, o impacto das novas tecnologias no mundo do trabalho vai além da simples modernização das ferramentas. A adoção de tecnologias digitais é responsável por um aumento significativo na eficiência e produtividade. Atividades que antes demandavam longos períodos de tempo e esforço, agora podem ser realizadas de forma mais rápida e com menor custo. Além disso, o uso de sistemas informatizados permite uma redução de erros, visto que muitas tarefas podem ser automatizadas e validadas por algoritmos, aumentando a precisão e confiabilidade dos processos administrativos.

Em um cenário de crescente digitalização, aqueles que não possuem competências básicas para lidar com as ferramentas tecnológicas ficam à margem do mercado de trabalho. O ganho de tempo e a eficiência proporcionados pela tecnologia permitem que as organizações tomem decisões mais rápidas e assertivas, ao mesmo tempo em que aumentam a competitividade e reduzem custos operacionais. Contudo, a exclusão digital de certos grupos sociais pode gerar um ciclo de desigualdade, dificultando a inserção desses indivíduos em empregos mais qualificados ou em áreas em que as tecnologias desempenham papel crucial (GOMES, 2023)

Neste contexto, a alfabetização digital torna-se essencial, não apenas para o desenvolvimento pessoal e profissional dos indivíduos, mas também para garantir que todos tenham a oportunidade de participar ativamente da sociedade contemporânea. Ao proporcionar acesso à tecnologia e ao conhecimento necessário para utilizá-la, o projeto visa mitigar as disparidades geradas pela exclusão digital, promovendo maior equidade e possibilitando a emancipação cidadã. Dessa forma, a capacitação digital também atua como um fator crucial na transformação profissional, permitindo que os indivíduos não apenas se insiram, mas também se destaquem no mercado de trabalho, contribuindo para o fortalecimento de uma economia mais justa e eficiente.

Neste panorama, traçamos o seguinte objetivo geral para o projeto: Promover a inclusão digital e capacitar os participantes em informática básica com ênfase em rotinas administrativas, desenvolvendo habilidades práticas no uso de ferramentas digitais para otimizar tarefas cotidianas e facilitar sua inserção nos ambientes educacional e profissional.

Como objetivos específicos definimos os seguintes:

Ministrar conhecimentos fundamentais sobre o uso do computador, sistema operacional, principais aplicativos de escritório (editor de texto, planilhas) e navegação na internet.

Desenvolver e aplicar atividades práticas que simulem rotinas administrativas comuns, promovendo a aplicação dos conhecimentos adquiridos e o esclarecimento de dúvidas.

Capacitar os participantes na elaboração e formatação de documentos relevantes para o contexto acadêmico e profissional, como currículos, ofícios, relatórios simples e outros textos técnicos.

Estimular a autonomia e a colaboração entre os participantes para a resolução de problemas e para o uso das ferramentas digitais aprendidas.

Com isso, esperamos que os participantes do projeto desenvolvam capacidade aprimorada de criar e formatar documentos, elaborar planilhas básicas, gerenciar arquivos digitais e utilizar a comunicação online de forma eficaz e segura. Além do domínio técnico, projeta-se um aumento significativo na confiança e na autonomia desses indivíduos ao interagir com tecnologias digitais, o que representa um passo fundamental para sua inclusão digital efetiva e para a redução da ansiedade tecnológica, facilitando sua participação em outras atividades que demandem letramento digital.

Como resultado da aquisição dessas habilidades e do fortalecimento da autonomia digital, vislumbramos um impacto positivo nas perspectivas educacionais e profissionais dos participantes. A qualificação em informática básica é um diferencial reconhecido no mercado de trabalho local e regional, podendo ampliar as chances de inserção profissional, permanência no emprego ou mesmo progressão na carreira para aqueles já empregados. A longo prazo, o projeto visa empoderar os participantes para que busquem novas oportunidades de aprendizado e participação na sociedade.

## **2.2. Secretariado Digital: a execução do projeto**

O projeto é realizado por meio de atividades ministradas pelas estudantes extensionistas semanalmente no Instituto Federal Sul-rio-grandense Campus Venâncio Aires aos egressos e alunos do Curso Técnico em Secretariado, modalidade PROEJA e a comunidade externa interessada. As aulas ocorrem das 19h até às 23h, nas quartas-feiras e sextas-feiras. As mesmas são programadas para a aprendizagem de ferramentas básicas do computador, como manipulação de pastas, editores de texto, planilhas eletrônicas, criação e apresentação de slides, e-mail e demais redes de comunicação essenciais atualmente, de forma que os auxiliem nas atividades desempenhadas em suas atuações profissionais.

As profissões ligadas a rotinas administrativas, como é o caso do Técnico em Secretariado, demandam o uso de softwares que possam apoiar o profissional no controle de reuniões, acompanhamento de histórico de documentos, agendamento de compromissos, realização de correspondências eletrônicas, envio de documentos eletrônicos. Este projeto possibilitará o aprendizado destes temas.

As aulas são ministradas com auxílio de apresentação de slides, de forma objetiva e explícita, utilizando atividades para praticar e facilitar o entendimento dos alunos. As aulas e atividades são continuamente redimensionadas conforme o entendimento e evolução dos alunos, buscando sempre sanar as dúvidas e estimular a curiosidade e interesse pelo aprendizado dos temas e conteúdos relacionados ao letramento digital.

Para este texto, selecionamos uma imagem da execução do projeto.



Figura 1 - Aula prática sobre secretariado digital.

Fonte: acervo dos autores

Como exemplo das práticas realizadas no projeto, podemos apresentar e descrever uma das dinâmicas realizadas em uma das aulas, no mês de agosto.

A oficina iniciou com uma explanação do professor orientador, Jean Silva, sobre eventos e a função do profissional da área de secretariado na organização, planejamento e execução de eventos corporativos. Em seguida, foi passado o seguinte case para a turma:

Tarefa da aula: um case que exigia a criação de um convite utilizando a plataforma Canva:

No dia 18 de outubro, a Empresa Gaúchas Gaúcha S.A. completará 20 anos. Nesta data tão importante, vamos celebrar com todos os 126 colaboradores da nossa organização. Faremos um almoço na sede da Sova e cada colaborador pode levar um acompanhante adulto e filhos/as menores de idade. Após o almoço, teremos apresentação da Banda Magia. A festa contará com um espaço kids especialmente planejado para as crianças. Queremos celebrar todos juntos!

Diante dessa situação, você, como secretária executiva da Gaúchas S.A. foi designada como responsável pela organização do evento, juntamente com mais duas secretárias. Neste momento, você precisa confeccionar um convite para enviar a todos os colaboradores. Atente para as informações que precisam constar no convite.

A plataforma Canva foi uma novidade para alguns estudantes, outros tinham conhecimento e contato muito inicial com essa ferramenta. Todos já haviam feito o seu cadastro na plataforma em aulas anteriores. Então, iniciamos o trabalho acessando o cadastro de cada estudante na Canva e mostrando possibilidades para iniciar a tarefa: com uma página em branco ou a partir de modelos prontos disponibilizados pela plataforma de modo gratuito.

Inicialmente, as extensionistas mostraram projetando a sua tela do computador no quadro como usar variados recursos no Canva possibilitando que os estudantes pudessem iniciar a execução da atividade explorando e conhecendo melhor a ferramenta. Foram ressaltadas algumas características de um convite para um evento corporativo: o cuidado com

# XI Encontro Humanístico Multidisciplinar - EHM e X Congresso Latino-Americano de Estudos Humanísticos Multidisciplinares - CLAEHM

Dezembro de 2025, Online | [claec.org/ehm](http://claec.org/ehm)

Relatos de Experiências

cores e imagens em excesso; a atenção aos elementos da marca de forma a combinar com as cores da empresa; as informações indispensáveis; a atenção ao tipo de empresa/ramo comercial, entre outros fatores.

Alguns estudantes precisaram de maior auxílio para encontrar um modelo base para elaborar o seu convite. No final da atividade, tivemos excelentes resultados, considerando que se trata de uma ferramenta digital pouco usada e conhecida pelos alunos. As figuras 3 e 4 apresentam dois resultados dessa atividade:



Figura 3 - Resultado 1  
Fonte: acervo dos autores

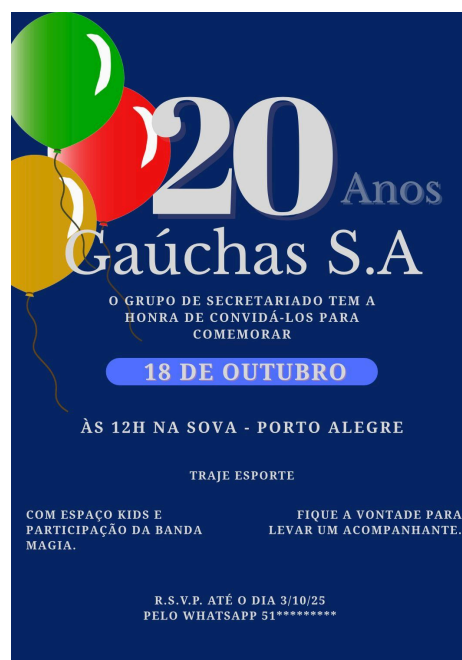


Figura 4 - Resultado 2  
Fonte: acervo dos autores

A execução deste projeto coloca em nosso horizonte a possibilidade de futuras investigações para a análise, por exemplo, da evolução do letramento digital e da autonomia dos participantes, bem como do desenvolvimento de competências pedagógicas e sociais das extensionistas, ou a efetividade das metodologias ativas aplicadas neste contexto específico.

O encaminhamento destas pesquisas se dará de forma articulada à própria execução da extensão, envolvendo docentes e discentes (em nível de graduação, como TCCs, ou pós-graduação) na coleta e análise sistemática de dados (por meio de questionários, entrevistas, observação participante, etc.) gerados durante as oficinas e em acompanhamentos posteriores. Desta forma, estabelece-se um ciclo em que a extensão fornece o campo empírico e as demandas para a pesquisa, enquanto os resultados da pesquisa retroalimentam e qualificam as futuras ações extensionistas, fortalecendo a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão no âmbito do IFSul - Câmpus Venâncio Aires.

### 3. Conclusões

Compreendemos que o projeto “Secretariado Digital: Ferramentas para a Prática” cumpre um papel relevante ao promover a inclusão digital e facilitar o acesso a

conhecimentos fundamentais para o mundo do trabalho e para a vida em sociedade na era digital. Ao unir teoria e prática em atividades contextualizadas, a iniciativa contribui para que jovens e adultos desenvolvam competências digitais de forma significativa e aplicável, fortalecendo as competências necessárias para uma participação ativa, autônoma e cidadã na sociedade contemporânea e para inserção no mundo do trabalho.

O formato de Oficinas práticas, com ênfase em rotinas administrativas, conduzidas utilizando uma metodologia expositivo-dialogada para a introdução de conceitos é sempre seguido por atividades práticas, contextualizadas e relacionadas ao cotidiano dos participantes, torna o processo de aprendizagem mais significativo, leve e proveitoso.

Neste percurso, esperamos contribuir para que os participantes do projeto desenvolvam capacidade aprimorada de criar e formatar documentos, elaborar planilhas básicas, gerenciar arquivos digitais e utilizar a comunicação online de forma eficaz e segura. Além do domínio técnico, projetamos um aumento significativo na confiança e na autonomia desses indivíduos ao interagir com tecnologias digitais, o que representa um passo fundamental para sua inclusão digital efetiva e para a redução da ansiedade tecnológica, facilitando sua participação em outras atividades que demandem letramento digital.

Como resultado da aquisição dessas habilidades e do fortalecimento da autonomia digital, também esperamos um impacto positivo nas perspectivas educacionais e profissionais dos participantes. A qualificação em informática básica é um diferencial reconhecido no mercado de trabalho local e regional, podendo ampliar as chances de inserção profissional, permanência no emprego ou mesmo progressão na carreira para aqueles já empregados. A longo prazo, o projeto visa empoderar os participantes para que busquem novas oportunidades de aprendizado e participação na sociedade.

Para as alunas extensionistas, a participação ativa no planejamento e execução do projeto, além da vivência docente, resulta no desenvolvimento de habilidades pedagógicas, de liderança, comunicação e responsabilidade social, enriquecendo sua formação acadêmica e cidadã. Para o IFSul - Câmpus Venâncio Aires, o projeto reforça sua função social e o princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, estreitando os laços com a comunidade local e respondendo a uma demanda concreta por inclusão digital. Além disso, esta prática extensionista reafirma a importância da extensão universitária como espaço de troca, formação e transformação social.

### **Referências**

BOND, M. T., & Oliveira, M. de. (2013). Manual do profissional de secretariado: Conhecendo a profissão. Intersaberes.

GOMES, C. P. de B. (2023). A exclusão digital como forma de violação dos direitos humanos. *Revista Sapiência: sociedade, saberes e práticas educacionais*, 12(4), 213–228. <https://doi.org/10.31668/revsap.v12i4.14682>

MORAN, J. M. (2000). *Novas tecnologias e mediação pedagógica* (6a ed.). Papirus.

Ryder, G. (2019). *Decent work and the 2030 Agenda for sustainable development*. International Labour Organization.

SANTOS, J. Z., Almeida, M. T. F., Silva, J. H., & Gaya, S. M. (2021). Letramento digital no contexto da educação de jovens e adultos: tecendo redes de conhecimentos para o processo ensino-aprendizagem. *Perspectiva*, 39(1), 1–17. <https://doi.org/10.5007/2175-795X.2021.e67798>

SILVA, J. C. S., Procópio, D. B., & Mello, J. A. V. B. (2019). O impacto da tecnologia da informação na administração pública: uma revisão sistemática. *P2P E INOVAÇÃO*, 6(1), 191–205. <https://doi.org/10.21721/p2p.2019v6n1.p191-205>

ZERVAS, I., & Stiakakis, E. (2024). Economic Sustainable Development through Digital Skills Acquisition: The Role of Human Resource Leadership. *Sustainability*, 16(17), 7664.