

Maria Consuelo dos Santos de Assis e Walquíria Castelo Branco Lins*

Contribuição do Design de Serviços na melhoria da experiência de estágio extracurricular: proposta para o Poder Judiciário Estadual de PE

* **Maria Consuelo dos Santos de Assis** possui graduação em Licenciatura Matemática pela Universidade Federal Rural de Pernambuco e Graduação em Direito pela Sopece e Mestrado em Design pela CESAR School. Atualmente é Gerente de Estágio do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco. Tem experiência na área de Instrutora Corporativa.
mcsa2@cesar.school
ORCID 0000-0002-5790-7311

Walquíria Castelo Branco Lins é consultora do CESAR, pós-doutora pela Universidade de Helsinque-Finlândia. Vem atuando em projetos de inovação na área de Tecnologia. Atua junto ao Mestrado Profissional em Design e Mestrado Profissional em Engenharia de Software do CESAR e também junto ao Programa de Pós-graduação em Educação Matemática e Tecnológica da UFPE.
wcbl@cesar.school
ORCID 0000-0003-3950-1016

Resumo O presente estudo procurou contribuir para melhorar a experiência dos estudantes universitários vinculados ao Programa de Estágio, diante da relevância formativa presente na jornada de estágio desenvolvida por universitários, que ultrapassa os limites da aquisição de conhecimentos técnicos definidos nos currículos acadêmicos. Este processo foi desenvolvido sob a ótica do Design Science Reseach - DSR, que possui dois fatores fundamentais para o desenvolvimento de pesquisa: relevância – que garante soluções práticas a partir dos resultados da pesquisa e rigor – que torna a pesquisa confiável a fim de contribuir na base de conhecimentos em áreas específicas.

Keywords Ensino superior, Programa de estágio, Design de serviços, Aprendizagem no trabalho.

Contribution of Service Design in improving the experience of extracurricular internship: proposal for the State Judiciary of Pernambuco

Abstract *The present study sought to contribute to improving the experience of university students linked to the Internship Program, given the formative relevance present in the internship journey developed by university students, which goes beyond the limits of the acquisition of technical knowledge defined in academic curricula. This process was developed from the perspective of Design Science Research - DSR, which has two fundamental factors for the development of research: relevance - which guarantees practical solutions from the research results and rigor - which makes the research reliable in order to contribute to the knowledge base in specific areas.*

Keywords *Higher education, Internship program, Service design, On-the-job learning.*

Contribución del Diseño de Servicios en la mejora de la experiencia de pasantía extracurricular: propuesta para el Poder Judicial del Estado de Pernambuco

Resumen *El presente estudio buscó contribuir a mejorar la experiencia de los estudiantes universitarios vinculados al Programa de Pasantías, dada la relevancia formativa presente en la jornada de prácticas que desarrollan los estudiantes universitarios, la cual va más allá de los límites de la adquisición de conocimientos técnicos definidos en los currículos académicos. Éste proceso se desarrolló desde la perspectiva de la Design Science Research - DSR, que tiene dos factores fundamentales para el desarrollo de la investigación: la pertinencia - que garantiza soluciones prácticas a partir de los resultados de la investigación y el rigor - que hace que la investigación sea confiable para contribuir a la base de conocimiento en áreas específicas.*

Palabras clave *Educación superior, Programa de pasantías, Design de Servicios, Aprendizaje en el trabajo.*

Introdução

A observação da jornada de estágio de estudantes universitários no Tribunal de Justiça de PE – TJPE possibilitou a percepção de aspectos a serem melhorados nesse processo.

Destaca-se que o potencial formativo da oportunidade de estágio extracurricular, pode ser analisado para além da aquisição de competências técnicas e operacionais. É uma importante transição na história de vida do estudante, muitas vezes contribuindo para a definição do ramo de atuação após encerramento da graduação, ou despertando nele o desejo de seguir um caminho profissional desconhecido até aquele momento de ingresso no Programa de Estágio. Esse contato representa grande potencial para marcar a trajetória dos participantes de programas de Estágio, e para se inscrever na narrativa de vida, em perspectiva que pode ir além da delimitação focada apenas na composição curricular.

Para o desenvolvimento da pesquisa será utilizada a abordagem multidisciplinar do Design de Serviços. A escolha desta abordagem como elemento teórico a pavimentar o percurso investigativo, partiu da possibilidade que ela oferece de contribuir para a melhoria da jornada de estágio, e conforme Moritz (2005), o Design de Serviços ajuda a criar novos serviços ou a melhorar os já existentes, de modo a torná-los mais úteis, utilizáveis e desejáveis para os clientes, bem como eficientes e eficazes para as organizações.

A união entre a educação e o design já foi tema de pesquisas acadêmicas em diferentes abordagens, porém a utilização do design de serviços para proposição de melhorias que visem potencializar a produção de conhecimento na jornada do estudante universitário em programa de estágio tem poucos estudos, e esta será a contribuição desta pesquisa.

Processo formativo desenvolvido a partir da experiência em programa de estágio

Para Zabalza, professor Emérito da Universidade de Santiago de Compostela, Espanha, um estágio pode ser considerado rico quando:

[...] oferece oportunidades não só de aprender coisas úteis para o futuro desempenho profissional dos estudantes, mas que possibilita melhorar como pessoa, preocupar-se com o contexto, conhecer-se melhor, poder experimentar essa preocupação por si mesmo. (ZABALZA, 2015, p.83).

O autor pontua a necessidade do programa de estágio se reinventar para acompanhar a mudança do cenário educacional, o que exige um compromisso significativo e uma maior interação entre os Stakeholders partici-

pantes do processo: professores universitários, gestores e alunos, para o alcance dos objetivos de aprendizagem, pautado na coerência e centralidade dos atributos da profissão e na busca pela complementaridade entre teoria e prática (ZABALZA, 2016).

Já a Teoria Social Cognitiva, preconizada por Bandura et al. (2008), traduzida na perspectiva da autoeficácia dos sujeitos, frente às circunstâncias e condições do contexto social, às quais lhes conferem o papel de agentes e não apenas produtos de tais condições.

Esta teoria está assentada na visão interacional dos indivíduos e seu ambiente, que mobiliza fatores pessoais internos (afetivos; comportamentos) e eventos ambientais. Estes fatores, ao interagirem e influenciarem uns aos outros, são determinantes para explicar o comportamento humano.

Outro aspecto importante a ser considerado nesta etapa formativa é o desenvolvimento de competências, que para Fleury e Fleury (2008, p. 30), é definida como “um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”.

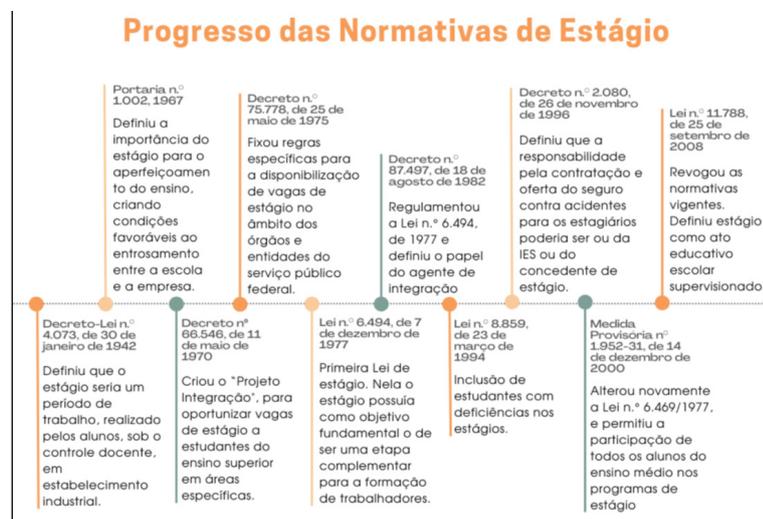
Progresso das normativas de estágio

Desde a década de 1940, diversas normas legais buscaram regulamentar o estágio no Brasil, com objetivo da prática de estágio não ser confundida com a aplicação de mão de obra barata (precarizada) a ser utilizada nas empresas, essas normas representam a base jurídica para que o estágio permaneça vinculado ao processo educativo.

Na (Figura 01) apresenta-se uma linha do tempo, síntese da evolução normativa que teve início no ano de 1942, seguindo até 2008 com a publicação da atual Lei de Estágio. Registro breve de 66 anos de marcos normativos de estágio no Brasil:

Figura 1 Progresso das normativas de estágio

Fonte A autora, 2021



Design de Serviços e o processo de desenvolvimento em programa de estágio

A Educação e o Design se apresentam como campos policompetentes, uma vez que apresentam enorme variedade de circunstâncias que permitem avançar em cada um dos campos, quebrando o isolamento de ambos pela troca e circulação de conceitos, esquemas cognitivos, sobreposições, interferências e o surgimento de novas hipóteses explicativas; bem assim pela constituição de concepções organizativas que permitem articular conteúdos científicos num sistema teórico e prático comum (MORIN, 2008).

Como uma disciplina do Design, o Design de Serviços permite encontrar soluções inovadoras por meio de ciclos iterativos de pesquisa e desenvolvimento.

Desta forma, a presente pesquisa utiliza o Design de Serviços como um método focado na experiência do usuário e na qualidade do serviço ofertado, a partir do conhecimento das necessidades do público-alvo; da utilização de ferramentas que promovam a interação entre os Stakeholders relevantes desse processo de estágio e do favorecimento a imersão no problema para projetar soluções ou aperfeiçoar as já existentes.

Outrossim, a partir do uso de ferramentas adequadas, com a contribuição de todos envolvidos no projeto, pode-se promover a mobilização, incentivando a colaboração e a cocriação de soluções que agregue valor ao serviço ofertado.

Procedimentos Metodológicos

Foi utilizado o Design Science Research - DSR como método de pesquisa, sendo desenvolvidas as etapas de Investigação do Problema e Projeto de Soluções, conforme detalhado no (Quadro 01). As etapas de Validação e implementação da solução e Avaliação da implementação ficaram para estudos futuros, considerando o escopo deste artigo.

Quadro 1 Método pesquisa em *Design Science Research*
Fonte A autora, 2021

Fases do método da pesquisa	Objetivos Específicos	Ferramentas	Participantes
Investigação do problema	1. Identificar as principais necessidades e expectativas do estudante ao ingressar no Programa de Estágio.	- Entrevista semiestruturada virtual; - Persona; - Mapa de empatia.	Estagiários
Investigação do problema	2. Identificar as necessidades dos Stakeholders nesta etapa de aprendizado.	- Entrevista semiestruturada virtual; - Persona; - Mapa de empatia.	Supervisores, Coordenadores das Instituições de Ensino Superior - IES e Servidor da Gerência de Estágio-Gest

Investigação do problema	3. Analisar os papéis desempenhados pelos Stakeholders nesta etapa de aprendizado.	- Mapa de Stakeholders.	Estagiários, Supervisores, Coordenadores das IES e Servidor Gest.
Projeto de solução	4. Criar melhorias junto aos Stakeholders para o Programa de Estágio, sintetizar para um modelo replicável.	- Workshop cocriação; - Brainstorming; - Sonda Cultural;	Todos os voluntários participantes da pesquisa

Investigação do problema

Para mapear o problema, inicialmente foi realizada uma pesquisa bibliográfica utilizando palavras chaves: Ensino Superior, Estágio, Programa de estágio e Design de Serviços, por serem palavras que guardam pertinência com o objeto da pesquisa.

Definição da amostra

O local definido para realização da pesquisa foi o Programa de Estágio do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco. Para definição do tamanho da amostra da pesquisa, utilizou-se como critério a amostra por conveniência, que segundo Oliveira (2001), a amostragem por conveniência é adequada e frequentemente utilizada para geração de ideias em pesquisas exploratórias, principalmente. Sendo assim, a amostra da pesquisa semiestruturada foi dividida em quatro grupos de pessoas, sendo eles: 05 (cinco) estagiários, 05 (cinco) supervisores de estágio, 02 (dois) coordenadores de estágio nas Instituições de Ensino Superior e 01 (um) servidor da Gerência de Estágio, totalizando treze indivíduos, que se relacionam de forma direta dentro do escopo da pesquisa.

Como critério de inclusão foram convidados indivíduos de ambos os sexos, de diferentes cursos e pólos (cidades) de atuação.

Preparação da pesquisa

Foi preparado um roteiro de perguntas abertas semiestruturadas para direcionar o diálogo com os entrevistados, de forma a serem abordados os temas desejados. O roteiro das entrevistas variou em função do grupo a que pertencia o voluntário entrevistado, para que as perguntas fossem apropriadas ao contexto de cada grupo (estagiários, supervisores de estágio, coordenadores do estágio nas Instituições de Ensino Superior e servidor da Gerência de Estágio). No entanto, em todas as conversas houveram perguntas relacionadas: às necessidades, às expectativas e às dificuldades encontradas em uma jornada de estágio extracurricular, com ênfase na experiência do TJPE.

Aplicação da pesquisa

As entrevistas foram executadas nos meses de junho e julho de 2021. Devido ao cenário pandêmico vivenciado neste período ocasionado pelo Covid-19, as entrevistas ocorreram através de videoconferências na plataforma WhatsApp, local em que as interações aconteciam de forma síncrona entre a pesquisadora e o voluntário. Essas entrevistas totalizaram 14 (quatorze) páginas de transcrições e geraram anotações, citações e insights que contribuíram para a etapa da análise de dados, descrita a seguir.

Análise de conteúdo

Para esta etapa utilizou-se a metodologia defendida pela autora Laurence Bardin (1977):

Pré-análise - Leitura flutuante das respostas das entrevistas para criação de familiaridade com o conteúdo disponível.

Exploração do material - codificação - Em relação ao estabelecimento do recorte da codificação, ou seja, à escolha das unidades de registro, foi feito um agrupamento temático de assuntos relativos à experiência de estágio, que estavam direta ou indiretamente presentes nos itens das entrevistas:

- Expectativas para o início do estágio;
- Necessidades referentes ao início do estágio;
- Motivação para o início do estágio;
- Fatores que influenciam na jornada do estágio: favorecem ou dificultam.

Tratamento dos dados, inferência e interpretação - categorização - A seguir apresenta-se as categorizações propostas pela pesquisadora, a partir dos elementos presentes na codificação:

- Expectativas do estudante ao ingressar no programa de estágio;
- Necessidades do estudante ao ingressar no programa de estágio;
- Fatores que influenciam na jornada de estágio;
- Necessidades dos Stakeholders no programa de estágio;
- Expectativa que os Stakeholders envolvidos na jornada de estágio tem em relação ao momento de estágio;
- Fatores que influenciam na jornada de estágio.

Construção de personas

A partir dos dados coletados na etapa de investigação do problema, foi desenhada a persona para cada Stakeholders, exemplificado na (Figura 02), para melhor entendimento do problema.



MARIA AMÁLIA
23 ANOS, SOLTEIRA, RECIFE, ESTUDANTE DO CURSO DE DIREITO DE UMA INSTITUIÇÃO ENSINO SUPERIOR PÚBLICA.

Descrição: Maria Amália é filha caçula de uma família de dois filhos, ingressou na Graduação em Direito de uma IES Pública, oriunda de escola particular, pela preferência na área de humanas, pensou inicialmente em cursar Serviço Social, posteriormente, com o melhor conhecimento do currículo dos cursos da área de identificação optou pelo curso de Direito, tendo como propulsor as diversas áreas de atuação que o curso oferece. Em busca de iniciar a trajetória profissional, ao saber da inscrição para o processo seletivo de ingresso no Programa de Estágio do TJPE, logo fez sua inscrição.

"Na época do vestibular sempre me coloquei muito na área de "humanas" e entre as minhas opções o Direito me pareceu mais convidativo, tanto pelo famoso "leque de oportunidades" quanto pelo currículo do curso."

<p>MOTIVAÇÕES</p> <p>Com o curso de Direito, acredita ser importante ter contato com a prática a partir de diferentes áreas: na advocacia, no judiciário, etc, desta forma surgiu o interesse em estagiar no TJPE para contemplar essa visão; vislumbra oportunidade de crescimento profissional.</p> <p>EXPECTATIVAS COM O ESTÁGIO</p> <p>Ter a experiência prática do direito dentro do Poder Judiciário, pois acredita ser um lugar que poderá proporcionar bastante aprendizado; Criar contato para aumentar a Network.</p>	<p>FRUSTRAÇÕES NA JORNADA ESTÁGIO</p> <p>Ausência de Supervisão ou de um profissional que conheça a atividade, pois em experiências passadas ela não teve o acompanhamento de um profissional da área e não foi uma boa experiência; Falta de boas condições de trabalho; Auto sabotagem, pois Amália diz ser um pouco distraída e insegura.</p> <p>NECESSIDADES</p> <p>Ter contato com a prática a partir de diferentes áreas, Adquirir experiência.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Figura 02 Persona representando o grupo dos estagiários

Fonte A autora, 2021

Construção do Mapa de empatia

A construção dos mapas de empatia possibilitou uma compreensão mais clara do que move os principais envolvidos (Stakeholders) na jornada de estágio, apresentando seus sentimentos, pensamentos, “dores” e desejos, contribuindo para o entendimento do problema de pesquisa. Exemplo abaixo (Figura 03) do mapa de empatia desenhado para representar os estagiários.

Figura 03 Mapa de empatia dos Estagiários dos estagiários

Fonte A autora, 2021



Projeto de solução

Com a gama de dados construídos na Etapa Investigação do problema, inicia-se a etapa de projetar soluções para a inquietação que a pesquisa apresenta.

Ideação

Workshops de Cocriação - Utilizando os dados coletados nas entrevistas com os Stakeholders que ensejaram insumos para utilização na etapa seguinte, foi formatado o workshop para participação de todos os voluntários, e teve por finalidade:

1 - Construção colaborativa de alternativas para melhorar a experiência de estágio dentro do Programa de Estágio, a partir do método do “Como podemos?”, respondendo a pergunta: “De que forma podemos melhorar a experiência de estágio extracurricular do TJPE?”

2 - Instruções para preenchimento de um formulário online, cujo

objetivo foi gerar insumos para a construção do Mapa de jornada do usuário.

Os workshops de cocriação foram realizados pela plataforma Google Meet, em dois dias, e tiveram duração de 1 hora e 30 minutos cada encontro. Após a abertura com integração e na sequência apresentação de conceitos norteadores sobre o papel de cada agente no processo de estágio universitário, depois foram resgatados recortes das respostas dadas nas entrevistas semiestruturadas realizadas na Etapa de investigação do problema como fomento para a fase seguinte, em que o grupo foi estimulado a responder a pergunta do “Como podemos?” registrando as respostas em post-its virtuais organizados em um quadro Jamboard.

Após cada workshop foi proposta a criação de um grupo - aceita pelos voluntários - via WhatsApp, onde foi disponibilizado o formulário para subsidiar a construção do Mapa de Jornada do usuário (Figura 04).

Figura 04 Mapa de Jornada do Estagiários

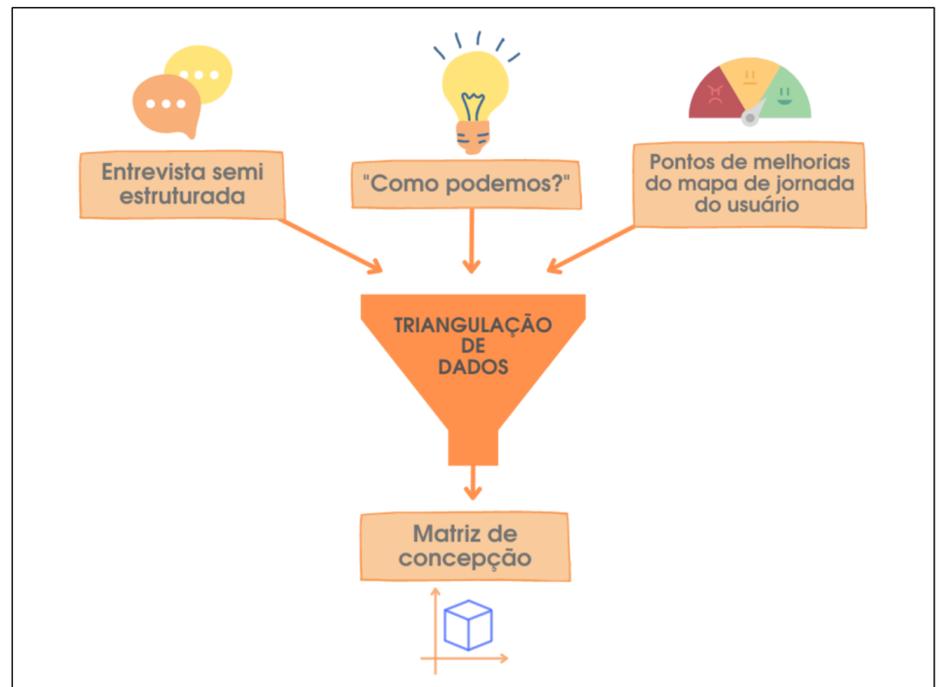
Fonte A autora, 2021



Análise e interpretação dos dados

Após a finalização das etapas descritas acima os dados foram triangulados a partir do conceito de triangulação de dados trazida por Stickdorn et al, 2020 (Figura 05), que diferentes métodos de pesquisa geram diferentes tipos de dados como resultado, seja na forma de texto, fotografia, vídeo, artefato ou estatística.

Figura 05 Triangulação de Dados
Fonte A autora, 2021



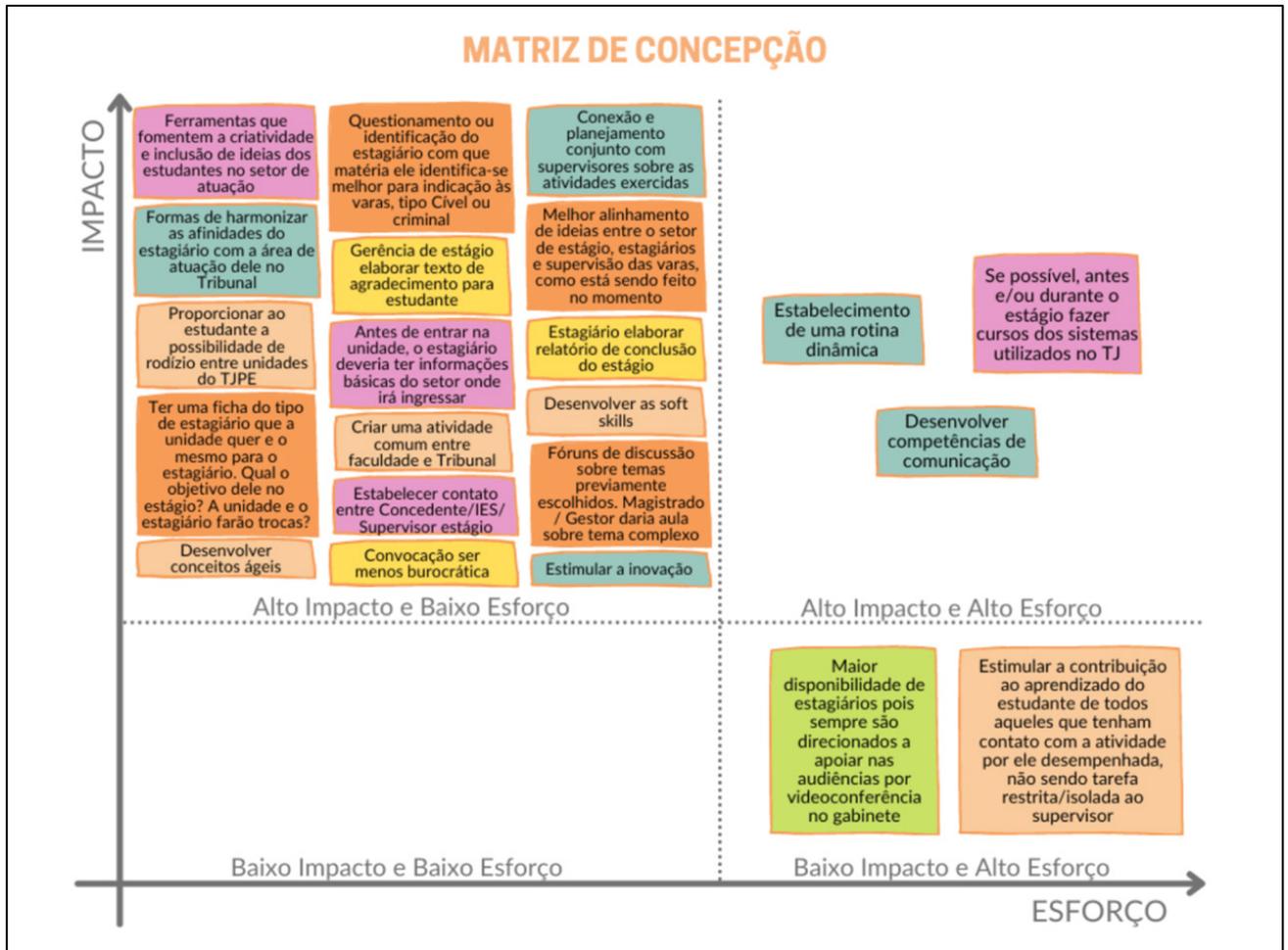
Conclusões da análise

Matriz de concepção

A Matriz de Concepção descrita na (Figura 06) foi utilizada para acomodar as “respostas” dadas às hipóteses extraídas do “Como podemos” de forma a preencher os quadrantes da Matriz segundo o critério de baixo e alto impacto e baixo e alto esforço para implantação, seguindo para a fase de resultados as “respostas” inseridas no quadrante de alto impacto e baixo custo.

Figura 06 Matriz de Concepção

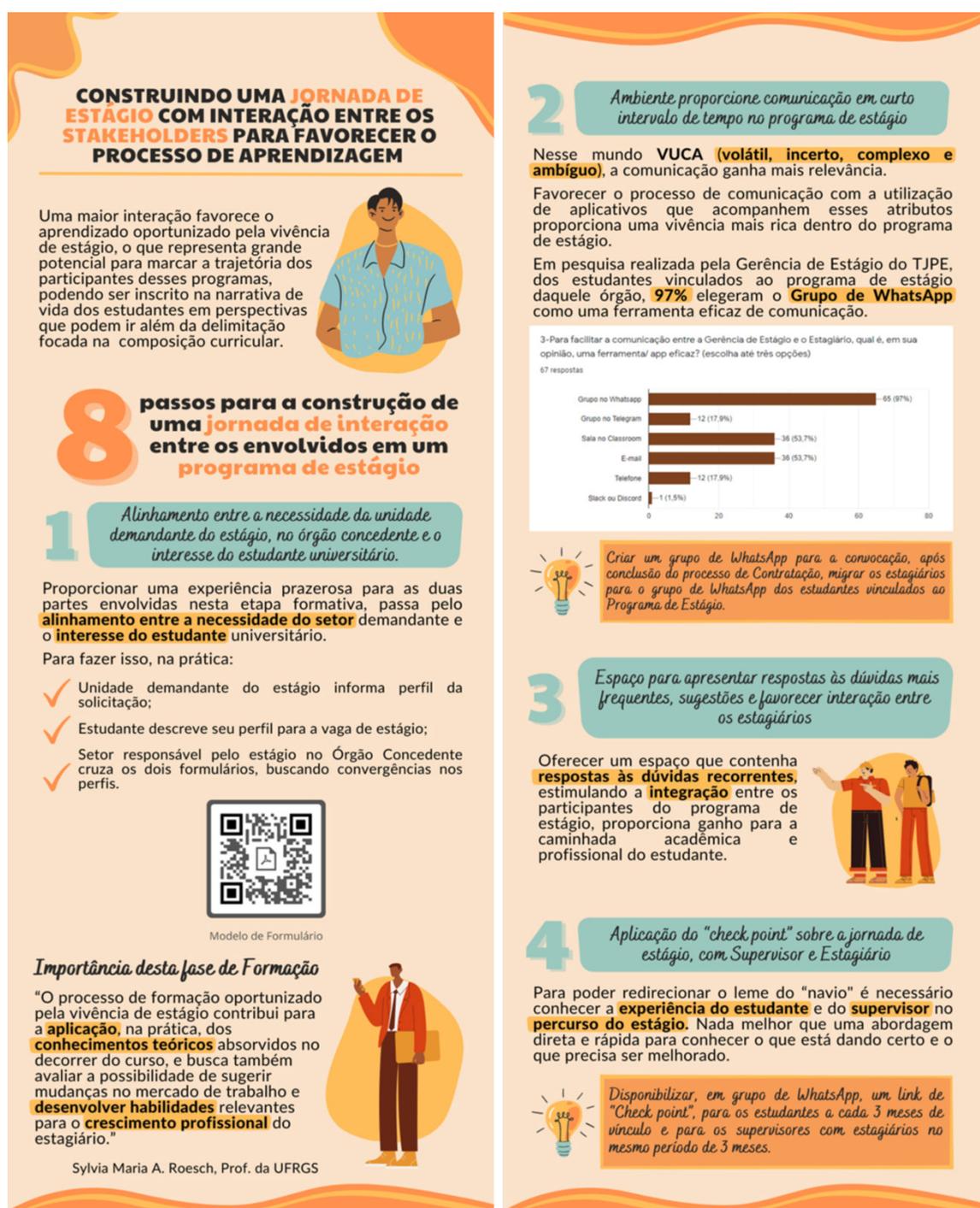
Fonte A autora, 2021



Resultado

Após o surgimento de tantos insights durante a coleta, análise e interpretação dos dados gerados a partir da exploração de ferramentas do Design de Serviços, foi possível selecionar ideias e a partir delas propor soluções (construção de um Infográfico), para melhorar a jornada de estágio extracurricular de estudante universitário no Programa de Estágio do TJPE, favorecendo o processo de aprendizagem.

Figura 07 Infográfico
Fonte A autora, 2021



O que é uma jornada de estágio com interações entre os Stakeholders?

"A necessidade do programa de estágio se reinventar para acompanhar a mudança do cenário educacional, exige um compromisso significativo e uma maior interação entre os stakeholders participantes do processo: professores universitários, gestores e alunos para o alcance dos objetivos de aprendizagem, pautado na coerência e centralidade dos atributos da profissão e na busca pela complementaridade entre teoria e prática."

Miguel A. Zabalza, Prof. Emérito da Universidade de Santiago de Compostela

5 Encontros periódicos com a IES/Supervisor

Ter a Instituição de Ensino Superior como parceira nessa trajetória formativa pode contribuir para melhor aproveitamento da prática do estágio.

Portanto, além de investir na **parceria com as IES** para o controle dos documentos exigidos pelas normativas que regem o estágio, também é fundamental envolver os representantes das IES em:

- ✓ Encontros periódicos para conversar sobre a caminhada dos estudantes no programa de estágio: Alinhar - necessidade x acompanhamento - IES/Supervisor;
- ✓ Participação em workshop para, de forma colaborativa, pensar caminhos de melhoria para a jornada de estágio.

"Reconfiguração da experiência formativa no intuito de aproximar as instituições de ensino e os espaços de realização do estágio, para uma atuação coordenada e compartilhada que entregue melhores estratégias de formação."

Luiz Eduardo Lemos da Conceição, Mestre em Educação pela Faculdade de Educação da Universidade de Brasília

6 Desenvolvimentos de projetos que estimulem a Inovação

Fomentar **iniciativas inovadoras** nessa etapa de aprendizagem proporciona ganho para todos os envolvidos.



Case de Inovação TJPE

"A inovação tem ambiente para ser construída quando **"GENTE"** lida com gente sabendo usar tecnologia e fazer negócios. Valores são criados por times, e times são feitos de gente."

Silvio Meira, Prof.º da UFPE e idealizador do Porto Digital

E por que uma jornada de interações é importante para os sujeitos desse processo?

"A **competência**, o **conhecimento** e a **informação** assumem, no cenário educacional do século XXI, um papel de destaque para as empresas, para os futuros profissionais e para as instituições de Ensino Superior."

Antônio Carlos de Francisco, Cefet - PR; Neri dos Santos, UFSC

7 Criação de tutorial

Maior engajamento nas atividades também passa pela via da informação. Por isso, a **criação de tutoriais** com **orientações básicas** para os estagiários de aspectos que estarão relacionados a prática de suas atividades serão úteis para o desempenho do estágio.

- ✓ Informações sobre a unidade de estágio;
- ✓ Principais sistemas da área de estágio.

8 Elaboração de relatório sobre a vivência do estágio

Para retroalimentar o ecossistema de estágio, é importante repensar a prática, propor mudanças a partir do **relato de experiências vivenciadas no Programa**.

Após desligamento, o estudante entrega relatório ao órgão concedente de estágio, sobre a jornada vivenciada.

Oferecer uma Jornada de Estágio que marque a vida do estudante universitário não depende exclusivamente de ações desenvolvidas pelo Setor responsável pelo Programa de Estágio do Órgão Concedente, pois tem-se interesses e expectativas dos diversos envolvidos nessa caminhada. No entanto, o mais importante é começar. Dá o primeiro passo possível e prepare-se para colher os frutos dessa transformação!!



Elaborado por Maria Consuelo dos Santos de Assis, 2021.

Conclusões finais

Deve-se considerar a riqueza que a experiência em programas de estágio proporciona, e a importância da conexão entre os Stakeholders envolvidos, para que se alcance a potencialidade máxima que essas vivências oportunizam.

Um maior envolvimento dos sujeitos desse processo pode ensejar oportunidades para novas pesquisas, de forma a contribuir para o fortalecimento dos programas de estágio obrigatório ou não-obrigatório, seja na administração pública ou na iniciativa privada, diante do potencial transformador para o desenvolvimento dos estudantes, do qual o engajamento dos Stakeholders é fundamental.

Esta pesquisa pode ser utilizada como base para pesquisas exploratórias estruturadas a partir do Design de Serviços, além de poder ser fonte de informações a respeito da experiência de estágio extracurricular em órgãos públicos. Somando-se à contribuição no campo acadêmico, os resultados atingidos pelos objetivos específicos deste trabalho podem funcionar como insumo para melhorias de ordem prática em Programas de Estágios, especialmente no contexto de Órgãos Públicos no Estado de PE.

A experiência de estudo e pesquisa em Design reforçou um conceito importante: de ter empatia e capacidade de se colocar no lugar do outro, para assim perceber suas necessidades; enxergar e escutar o outro, entendendo o que é verdadeiramente importante para a vida dele, suas reais necessidades, dores e desejos. Tudo isso pode ser facilitado pelo processo de Design.

Referências

BARDIN, Laurence. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70, 1977.

BANDURA, A., AZZI, R., POLYDORA, S. (2008). Teoria social cognitiva: conceitos básicos. Porto Alegre: Artmed.

FLEURY, M., FLEURY, A. (2001). Construindo o conceito de competência. Rev. adm. contemp., Curitiba, v. 5, n. spe, p. 183- 196, 2001

MORIN, EDGAR. Educação e Complexidade: os sete saberes e outros ensaios. Cortez. São Paulo, 2008.

MORITZ, S. Service Design: Practical access to an evolving field. Cologne, Germany: Köln International School of Design, 2005.

OLIVEIRA, TMV. Amostragem não probabilística: adequação de situações para uso e limitações de amostras por conveniência, julgamento e cotas. Rev Adm On Line 2001 jul/ago/set.

STICKDORN, HORMESS, LAWRENCE, SCHNEIDER. Isto é design de serviços na prática: como aplicar o Design de Serviços no mundo real. Porto Alegre: Bookman, 2020.

SCALZO, M. Jornalismo de Revista. São Paulo, Editora Contexto, 2005

ZABALZA, M. A. O Estágio e as Práticas em Contextos Profissionais na Formação Universitária. São Paulo: Cortez Editora, 2015.

ZABALZA BERAZA, M. A. El Practicum y las prácticas externas en la formación universitária. Revista Practicum. v.1, n.1, p. 1-13, jul./dez. 2016. Disponível em: <https://revistas.uma.es/index.php/iop/article/view/8254/7643>. Acesso em: 03 jan. 2022.

Recebido: 09 de maio de 2022

Aprovado: 17 de maio de 2022