

FATORES MOTIVACIONAIS PARA PERMANÊNCIA NO ESTÁGIO EXTRACURRICULAR EM SECRETARIADO EXECUTIVO: A PERCEPÇÃO DOS ESTUDANTES DE UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO SUPERIOR

Débora do Valle Gomes¹, Odemir Vieira Baêta², Nathalia Carvalho Moreira³

^{1 2 3} Universidade Federal de Viçosa, Departamento de Letras, Campus Universitário, 36570-000 Viçosa – MG

¹ debora.gomes@ufv.br, ² odemirbaeta@ufv.br, ³ nathaliatp@yahoo.com.br

Palavras-chave: Secretariado Executivo, Fatores motivacionais, Estágio.

Resumo: A prática de estágio extracurricular por estudantes de graduação traz vários benefícios, tais como a oportunidade de se colocar em prática, enquanto ainda estudante, os conhecimentos teóricos adquiridos no decorrer da graduação e minimização do impacto causado pela passagem da vida estudantil para a vida profissional. Nesse contexto, este estudo identificou o perfil dos estudantes de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa, assim como os fatores ambientais e motivacionais que os influenciam a estagiarem e permanecerem ou não por determinado período no Curso de Extensão em Língua Inglesa (CELIN-UFV). Dentre os principais resultados, destacaram-se o clima e a cultura organizacional, comunicação entre estagiários e coordenadores e satisfação das necessidades fisiológicas, de segurança, sociais, de estima, satisfação e auto-realização para com a instituição. Além disso, foi possível observar a autonomia e independência para realização das tarefas.

Introdução

O desenvolvimento do estágio extracurricular por estudantes de graduação de todos os cursos é uma prática cada vez mais frequente no meio acadêmico. Diversos são os fatores que influenciam o estudante a buscar um estágio. Dentre esses, destacam-se a oportunidade de se colocar em prática, enquanto ainda estudante, os conhecimentos teóricos adquiridos no decorrer da vida acadêmica, a minimização do impacto da passagem da vida estudantil para a vida profissional, e a descoberta e aprimoramento de qualidades individuais, pessoais e profissionais.

Nesse contexto, percebe-se que é considerável o número de estudantes do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa (UFV) que optam pela realização do estágio extracurricular. Esses alunos, segundo a coordenação de estágio do curso do ano de 2011, têm facilidade em conseguir um estágio extracurricular e dificilmente ingressam no mercado de trabalho sem terem essa experiência, seja em órgãos administrativos da Universidade ou nas pequenas e médias empresas da cidade de Viçosa.

Sendo assim, pretende-se neste trabalho identificar os fatores que interferem na permanência ou não permanência de estagiários do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da UFV no Curso de Extensão em Língua Inglesa (CELIN-UFV).

A premissa desta pesquisa tem a remuneração dos estagiários do CELIN e a longa permanência destes no referido local de estágio como pontos centrais, uma vez que segundo ainda a coordenação de estágio do curso do ano de 2011, a remuneração é superior as demais bolsas de estágio da Universidade. A escolha da instituição a ser pesquisada, partiu, portanto, da curiosidade despertada pelos dados apresentados.

Portanto, o estudo foi realizado com egressos que estagiaram no CELIN e com os atuais estagiários do curso, todos estudantes de Secretariado Executivo Trilíngue.

Ademais, qualifica-se a esse estudo um caráter original, pois não há nenhuma pesquisa na área de Secretariado Executivo Trilíngue. Apresenta-se relevante, ainda, pois este trabalho servirá como referência bibliográfica para futuros estudos relacionados à área.

O objetivo geral foi identificar os fatores que influenciam os estudantes de Secretariado Executivo Trilíngue a permanecerem como estagiários ou não no Curso de Extensão em Língua Inglesa. Os objetivos específicos foram identificar o perfil dos estagiários do curso de Secretariado Executivo Trilíngue que estagiaram e estagiam no CELIN; identificar os fatores que influenciam a permanência dos estagiários no CELIN; e analisar os fatores que influenciam a permanência e o tempo de estágio dos estagiários no referido local.

Referencial Teórico

Secretariado Executivo

De acordo com Bianchi *et al.* (2003) a origem da profissão de Secretariado Executivo está relacionada ao surgimento dos escribas, provavelmente há 3.300 a.C. Os escribas, nessa época, eram detentores de poder, pois seus registros eram merecedores de confiança. Com o passar do tempo, a escrita transformou-se em necessidade, e nem todos tinham condições para usufruir o que até então, era visto como privilégio.

Sabino e Rocha (2004) afirmam que nos primórdios da história a profissão de Secretariado era eminentemente masculina passando a ser ocupada predominantemente pelas mulheres apenas a partir da I Guerra Mundial, quando muitos homens foram mortos, ocasionando a falta de mão de obra masculina em diversos ramos da sociedade. Figueiredo menciona ainda que:

Após a Segunda Guerra Mundial, a profissão adquiriu melhores perspectivas. A catástrofe dizima milhares de bons profissionais nos campos de batalha e muitos dos que tinham conseguido regressar, estavam tão mutilados ou neuróticos, que já não podiam mais reassumir as antigas tarefas. Em contrapartida, no decorrer da Guerra, as mulheres haviam descoberto seu próprio valor, tendo servido nas fábricas de armamento, nos hospitais da frente de batalha e na substituição dos homens que partiam para luta (FIGUEIREDO, 1987, p. 14).

Bianchi *et al.* (2003) afirmam, ainda, que o Secretariado Executivo é uma profissão de destaque indiscutível na sociedade atual. Devido à importância de quem atua nesse campo, seja em organizações de menor complexidade ou naquelas mais complexas, observa-se que se exige desse profissional uma gama de qualidades.

Estágio

Uma das definições encontradas para a palavra estágio está no dicionário Michaelisⁱ que diz: **1** Período, fase, etapa. **2** Tempo de prática ou tirocínio para o exercício de certa profissão.

Bianchi *et al.* (2003) definem estágio como uma atividade multidisciplinar, realizado por alunos que conseguem um trabalho temporário previsto em lei. Os autores afirmam, ainda, que um diploma apenas, nos dias de hoje, não significa capacidade e que um estágio bem realizado, que alie os estudos à prática proporciona segurança ao egresso, que não mais

ingressa no mercado de trabalho sem experiência na sua futura área de atuação. Segundo Portela e Schumacher:

O estágio tem por finalidade colocar o aluno em contato direto com a atividade real da profissão em formação, para oportunizar-lhe a aquisição ou análise de uma experiência profissional (PORTELA; SCHUMACHER, 2007, p. 36).

Portela e Schumacher (2007) afirmam ainda existirem duas modalidades de estágio: o Estágio Curricular Supervisionado e o Estágio Extracurricular. O Estágio Extracurricular é aquele que não faz parte da grade curricular, podendo o aluno realizá-lo a partir do primeiro semestre do curso. Sua condição é para integrar o currículo, podendo ou não ser aproveitado como disciplina.

Os alunos de Secretariado Executivo da UFV podem de acordo com o catálogo de graduação do ano de 2011, aproveitar o estágio extracurricular como parte da disciplina SEC 497 – Atividades Complementares, onde é contabilizada, em carga horária, a participação do aluno em projetos educacionais, participação em palestras, cursos de extensão, congressos, seminários, simpósios e atividades de extensão, durante seu período de estudos na UFV.

Ressalta-se, ainda, que ambos os estágios devem ser voltados para o curso do estudante, não podendo estar fora do contexto teórico/prático do processo de formação profissional. O Estágio Curricular Supervisionado é uma disciplina obrigatória, cuja carga horária é requisito para aprovação e obtenção do diploma, sendo estabelecido pela Lei 11.788 de 25 de setembro de 2008. Na disciplina SEC 498 – Estágio Supervisionado, os alunos de Secretariado Executivo devem cumprir no mínimo 450 horas como estagiários de alguma instituição, assim como executarem tarefas relacionadas a futura área de atuação, como planejamento e gerenciamento de serviços de secretaria, assistência e assessoramento direto a executivos, redação de textos e documentos oficiais, dentre outras.

Ressalta-se o considerável o número de estudantes do curso de Secretariado Executivo da UFV que optam pela realização do estágio extracurricular. Esses alunos, segundo a coordenação de estágio do curso do ano de 2011, têm facilidade em conseguir um estágio e dificilmente ingressam no mercado de trabalho sem terem essa experiência.

Ainda segundo a coordenação de estágio o tempo médio que um estagiário permanece em um local varia de seis meses a um ano. Justifica-se tal dado por alguns motivos como o cumprimento de leis, normas e a própria insatisfação do estagiário.

De acordo com Bianchi *et al.* (2003) é preciso que o estudante seja informado sobre as necessidades do mercado de trabalho e que lhe sejam oferecidas oportunidades de complementar seus estudos pela aplicação do conhecimento teórico adquirido. Os autores salientam ainda a gama oportunidades de estágios para os estudantes de Secretariado Executivo existente e que no caso do estágio extracurricular deve partir do estudante o interesse pela prática.

Diversos fatores, dos quais se salienta clima organizacional, cultura organizacional, teorias motivacionais e qualidade de vida no trabalho podem nortear a escolha do então estudante com relação ao local de estágio em que desenvolverá a prática.

Clima e cultura organizacional

Muitos autores dedicaram-se ao estudo do clima organizacional quando perceberam a influência que este tem sobre as pessoas e como ele interfere no comportamento das mesmas no ambiente de trabalho.

Bennis (1996) aborda clima organizacional como sendo o conjunto de valores ou atitudes que afetam a maneira pela qual as pessoas se relacionam umas com as outras,

interferindo diretamente, portanto, no relacionamento e no comportamento dos indivíduos no ambiente de trabalho.

Chiavenato (2004) define clima organizacional como o ambiente interno presente em cada organização. O clima organizacional seria a atmosfera psicológica única de cada organização, estando ligado aos sentimentos dos envolvidos para com o local de trabalho. Em relação a caracterização do clima organizacional, o autor, menciona que o mesmo pode ser satisfatório ou insatisfatório, negativo ou positivo, quente ou frio, saudável ou doentio dependendo da satisfação das necessidades dos participantes.

Em outra perspectiva, Limongi-França *et al.* (2002) veem o clima organizacional como algo relacionado à percepção que as pessoas têm da organização em que trabalham. A ideia de clima organizacional para os autores remete à noção de clima meteorológico retratando um estado momentâneo da organização, que pode ser alterado de um momento para outro devido a qualquer acontecimento que ocorra.

Ainda nessa linha de pensamento, Luz (1996) define clima organizacional como sendo o reflexo do estado de espírito ou ânimo das pessoas que predomina na organização em uma determinada época.

Segundo Chiavenato (1994), o clima organizacional é capaz de influenciar inúmeros fatores dentro de uma organização. Destes fatores, destacam-se o desempenho humano, a satisfação no trabalho e a motivação das pessoas. Os fatores mencionados criam expectativas nas pessoas, direcionando suas ações para aquilo que elas acreditam.

O clima organizacional, dependendo da forma que for percebido pelos envolvidos, direciona, portanto, o comportamento das pessoas, que podem, por exemplo, esperar por certas recompensas, por se sentirem frustradas ou satisfeitas com a situação.

A cultura organizacional também tem sido bastante pesquisada e trabalhada, uma vez que se identificou a importância desta na adaptação e permanência das pessoas no ambiente de trabalho. De acordo com Motta; Vasconcelos (2006) a cultura organizacional, desde os anos 80, tem sido objeto de muitos e importantes estudos acadêmicos.

Já Pinho (2006) vê a aplicação do conceito de cultura nas organizações como um fenômeno mais recente. Segundo o autor este conceito passou a ser aplicado a partir do momento em que se constatou que cada organização possui uma personalidade diferenciada e que as empresas, assim como as pessoas podem ser descritas, por exemplo, como inovadoras ou conservadoras, flexíveis ou rígidas, hostis ou apoiadoras.

Limongi-França *et al.* (2002) afirmam que os estudos sobre cultura possuem um caráter histórico profundo, estando diretamente relacionados às origens da organização, ao processo de definição de seus valores e à adaptação e modelagem dos padrões culturais. Os autores definem, ainda, cultura organizacional como:

Sendo o conjunto de valores e pressupostos básicos expressos em elementos simbólicos que, em sua capacidade de ordenar, atribuir significações, construir identidade organizacional, tanto agem como elemento de comunicação e consenso como ocultam e instrumentalizam as relações de dominação (LIMONGI-FRANÇA *et al.*, 2002, p. 293).

Para Chiavenato (2010) cultura organizacional, ou como também é abordada, cultura corporativa, é o conjunto de aspectos compartilhados pelos membros da organização. Dentre estes, destacam-se os hábitos, normas, valores, atitudes e crenças das pessoas. A cultura corporativa se refere a tudo que é compartilhado por todos, como por exemplo, o modo institucionalizado de pensar e agir, assim como contribui para a diferenciação de uma organização para outra, representando, ainda, as percepções dos dirigentes e dos que dominam

a organização. A essência da cultura de uma empresa, segundo o autor, pode ser expressa analisando alguns indicadores, como por exemplo, a maneira com que ela trata seus clientes e funcionários, faz negócios, o grau de autonomia e liberdade que existe entre suas unidades ou escritórios, o grau de lealdade expresso por seus funcionários a respeito da empresa, entre outros.

Robbins (apud PINHO, 2006) delinea as funções desempenhadas pela cultura dentro de uma organização. Segundo o autor a cultura é responsável por definir fronteiras entre uma organização e outra, propiciando identidade à organização e aos seus membros, contribuindo assim para um maior comprometimento dos colaboradores, que passam a valorizar não só os interesses individuais de cada um, mas os interesses coletivos, do grupo.

O autor aponta, ainda, a capacidade da cultura de estimular a estabilidade do sistema social e de servir de indicador, orientando atitudes e comportamentos de todos os envolvidos. Segundo ainda o autor:

Os elementos da cultura devem ser compreendidos como processos em andamento, dinâmicos e comunicativos que constituem a vida organizacional. Palavras, ações, artefatos, práticas rotineiras e textos constituem as interações regulares de comunicação entre os membros de uma organização responsáveis pela geração da cultura (ou de culturas), examinados na forma dos componentes clássicos da cultura organizacional: ambiente de negócio, metáforas, cerimônias e rituais, histórias, heróis, artefatos culturais e simbólicos, valores, linguagem e redes de comunicação da cultura (PINHO, 2006, p. 184).

Robbins (apud PINHO, 2006) afirma assim como Limongi-França *et al.* (2002) que cada organização possui um caráter singular. Caráter esse que vai além das estruturas físicas e estruturais da organização, estando ligado a unicidade de cada organização, como por exemplo, às normas, valores, regras, características individuais de cada lugar.

Em relação à percepção da cultura organizacional Motta; Vasconcelos (2006) trabalham com a ideia de que a cultura pode ser identificada de diversas formas, como por exemplo, através dos rituais e cerimônias da organização, os hábitos e valores que se fazem presentes, a linguagem, símbolos, imagens, além dos seus objetos visíveis e físicos, como arquitetura, móveis e decoração, por exemplo.

Identificada a cultura, seja por meio da linguagem, utilização de imagens ou entendimento dos hábitos e valores, tem-se em seguida a aceitação ou não da mesma. Pinho (2006) define socialização como sendo o principal processo de internalização da cultura corporativa, que ocorre quando os valores, normas, hábitos, entre outros são não somente observados, mas também entendidos, internalizados e imitados por todos os colaboradores da empresa.

Teorias motivacionais e qualidade de vida no trabalho

A motivação de acordo com Casado (1996) tem sido um dos temas mais estudados em gestão de pessoas e é um dos aspectos mais preocupantes do cotidiano das organizações. A preocupação e atenção com o tema estão relacionadas ao reconhecimento do valor e importância do recurso humano nas organizações.

Segundo Chiavenato (2004) a motivação procura explicar porque as pessoas agem de determinada maneira e não de outra. O autor afirma que o comportamento humano é sim motivado e que satisfeita uma necessidade, automaticamente outra surge em seu lugar, e assim sucessivamente, estando a motivação diretamente relacionada à tensão persistente que leva a pessoa a se comportar de determinada maneira.

A motivação é definida por Robbins (2000, p. 335), como sendo “a disposição de exercer um nível elevado e permanente de esforço em favor das metas da organização, sob a condição de que o esforço seja capaz de satisfazer alguma necessidade individual”.

Sabe-se da existência de várias teorias que abordam e pesquisam o tema. Segundo Casado (1996) cada uma dessas teorias possuem uma forma peculiar e uma maneira especial de ver o ser humano, nenhuma representando a verdade absoluta sobre o assunto.

De acordo com Casado (1996) a teoria mais lembrada quando se fala em motivação é a criada por Abraham Maslow onde a motivação é tratada como algo constante, infinito e complexo presente em todos os seres humanos.

Segundo Limongi-França *et al.* (2002), Maslow define o homem como um animal que deseja e que raramente alcança um estado de completa satisfação, exceto durante um curto tempo. À medida que satisfaz um desejo, outro surge, e assim sucessivamente. Seria, portanto uma característica do ser humano: querer sempre alguma coisa.

Motta e Vasconcelos (2006) também reconhecem a importância da teoria de Maslow, que aborda a hierarquia das necessidades, e que foi segundo os autores, essencial para os estudos sobre motivação. Para Chiavenato:

Maslow (1943) apresentou uma teoria da motivação pela qual as necessidades humanas estão organizadas em uma hierarquia de importância, como uma pirâmide. Na base estão as necessidades mais baixas (necessidades fisiológicas), e, no topo, as necessidades mais elevadas (as necessidades de auto realização) (CHIAVENATO, 2004, p. 265).

De acordo com Chiavenato (2004) as necessidades fisiológicas, que constituem o nível mais baixo da hierarquia, estão relacionadas a sobrevivência do indivíduo e preservação da espécie, tais como necessidades de alimentação, sono, repouso, abrigo, desejo, entre outras. Quando não atendidas, dominam a direção do comportamento. As necessidades de segurança, presentes no segundo nível da hierarquia, são necessidades relacionadas a busca por proteção ou contra ameaça ou perigo. São percebidas quando as necessidades fisiológicas estão satisfeitas.

As necessidades sociais, por sua vez, surgem quando as já mencionadas necessidades estão satisfeitas. São as necessidades de associação, amizade, amor, aceitação por parte de colegas, entre outras. Quando estas necessidades não estão satisfeitas o indivíduo comporta-se de maneira hostil com os que o cercam, conduzindo-o ao isolamento e solidão. As necessidades de estima estão relacionadas a maneira que o indivíduo se vê e se avalia. Sua satisfação conduz a sentimentos de autoconfiança, poder e utilidade. Sua frustração, porém, produz sentimentos de inferioridade, desamparo e desânimo.

Por fim, têm-se as necessidades de auto-realização, que são as necessidades mais elevadas, encontradas no topo da hierarquia. Estão relacionadas a realização do próprio potencial e ao autodesenvolvimento contínuo da pessoa, conforme ainda explica o mesmo autor:

A hierarquia de necessidades de Maslow se fundamenta no princípio de que cada pessoa possui sempre mais de uma motivação. Todos os níveis de motivação atuam conjuntamente no organismo. As necessidades mais elevadas predominam sobre as mais baixas desde que estas estejam satisfeitas. Toda necessidade está relacionada ao estado de satisfação ou insatisfação de outras necessidades. Seu efeito

sobre o organismo e sempre global e conjunto, e nunca isolado (CHIAVENATO, 2004, p. 266).

Chiavenato (2004) e Robbins (2000) apresentam outra teoria, também contemporânea e ambos os autores mencionam sua importância nos estudos sobre motivação. Segundo Chiavenato (2004) a teoria dos dois fatores, elaborada por Herzbergⁱⁱ, explica o comportamento das pessoas em situação de trabalho. Para ele existem dois fatores que orientam o comportamento das pessoas. São eles: os fatores higiênicos ou extrínsecos e fatores motivacionais ou intrínsecos.

Os fatores higiênicos estão localizados no ambiente que rodeia as pessoas e estão relacionados também com as condições onde elas desempenham seu trabalho. Esses fatores são decididos pela empresa e estão fora do controle das pessoas. Ressaltam-se como exemplos de fatores extrínsecos, o salário, condições físicas e ambientais de trabalho, políticas e diretrizes da empresa, clima de relacionamento entre chefes e funcionários, benefícios sociais, regulamentos internos, entre outros.

Quando esses fatores são ótimos, eles evitam a insatisfação dos empregados. Ressalta-se, porém, que eles não provocam a satisfação, apenas evitam a insatisfação. Os fatores motivacionais ou intrínsecos, por sua vez, estão relacionados com a natureza das tarefas que a pessoa executa e com o conteúdo do cargo ocupado. Estes fatores estão sob controle do indivíduo e envolvem sentimentos de crescimento pessoal, auto-realização e reconhecimento profissional. Destaca-se o profundo e estável efeito destes fatores nas pessoas. Quando são ótimos, provocam a satisfação. No entanto, quando precários, evitam a satisfação. De acordo com Motta e Vasconcelos:

Em resumo, Herzberg trata dos fatores higiênicos de satisfação ou das condições mínimas de trabalho que um indivíduo deve ter para satisfazer suas necessidades básicas de segurança, de inserção social e de reconhecimento. Se ausentes, podem comprometer o processo de trabalho. Essas são condições necessárias, mas não suficientes para garantir boa produtividade no trabalho (MOTTA e VASCONCELOS, 2006, p. 73).

Nota-se que as teorias de motivação de Maslow e Herzberg têm pontos de concordância. Chiavenato (2004) afirma que ambas relacionam-se, pois os fatores higiênicos de Herzberg relacionam-se as necessidades primárias de Maslow (necessidades fisiológicas e de segurança, incluindo algumas necessidades sociais, enquanto os fatores motivacionais relacionam-se as necessidades secundárias (necessidades de estima e auto-realização).

Limong-França (1996) define qualidade de vida no trabalho como sendo o conjunto de ações de uma empresa no sentido de implantar melhorias e inovações tecnológicas, gerenciais e estruturais no ambiente. Ainda segundo os autores, novos valores relativos às demandas de qualidade de vida no trabalho, estão sendo estruturados por vários segmentos da sociedade entre os quais se destacam ergonomia, psicologia, administração, engenharia, saúde e ecologia.

Procedimentos Metodológicos

Esta pesquisa é um estudo de caso de caráter predominantemente qualitativo, apesar do uso de procedimentos quantitativos no decorrer da análise dos dados. A pesquisa caracteriza-se por um estudo de caso, uma vez que se foca em uma situação particular, partindo da premissa de que os estagiários do CELIN permanecem no local de estágio por mais tempo quando comparado a outros locais de estágio da UFV.

Gil (2002) descreve um estudo de caso como sendo um estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento.

De acordo com Silva e Menezes (2001) a pesquisa de caráter qualitativo é aquela que não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. Neste tipo de pesquisa, os pesquisadores tendem a analisar seus dados considerando que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito.

Segundo Gil (2002), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos, material utilizado no arcabouço teórico.

A presente pesquisa é classificada, ainda, do ponto de vista de seus objetivos, como sendo descritiva. De acordo com Gil (1991) a pesquisa descritiva procura descrever as características de determinado fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis, envolvendo o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados, como questionários, por exemplo.

A população da pesquisa é constituída por estudantes do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da UFV que estagiaram ou estagiam no CELIN. A população é constituída, portanto, de 15 pessoas, sendo que 12, ou seja, 80% participaram da pesquisa.

O instrumento utilizado na coleta de dados da pesquisa foi o questionário. Segundo Marconi e Lakatos (2008) o questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador.

Young e Lundberg (apud SILVA, 2001) ainda a respeito do questionário, afirmam que:

O questionário deverá ser construído em blocos temáticos obedecendo a uma ordem lógica na elaboração das perguntas; a redação das perguntas deverá ser feita em linguagem compreensível ao informante. A linguagem deverá ser acessível ao entendimento da média da população estudada. A formulação das perguntas deverá evitar a possibilidade de interpretação dúbia, sugerir ou induzir a resposta; cada pergunta deverá focar apenas uma questão para ser analisada pelo informante; o questionário deverá conter apenas as perguntas relacionadas aos objetivos da pesquisa. Devem ser evitadas perguntas que, de antemão, já se sabe que não serão respondidas com honestidade (SILVA, 2001, p. 34).

Dessa forma, foram aplicados dois tipos de questionários. Um dirigido aos egressos do curso de Secretariado que estagiaram no CELIN e o outro aos atuais estagiários. O primeiro é constituído de 49 questões fechadas, na qual se busca identificar primeiramente o perfil do estagiário, logo a sua percepção sobre o local de estágio.

As questões envolvem as temáticas abordadas no marco teórico, como clima organizacional, cultura organizacional, teorias motivacionais e qualidade de vida no trabalho. O segundo questionário, aplicado aos atuais estagiários do CELIN, é composto por 48 questões e assim como o primeiro questionário apresenta questões envolvendo o marco teórico apresentado. Ressalta-se que os questionários foram enviados e respondidos *online*, entre o período de 15 de agosto a 15 de outubro de 2011.

Resultados e discussão

Um dos objetivos específicos da pesquisa foi identificar o perfil dos estudantes de Secretariado Executivo que estagiaram e estagiam no CELIN. Dos 15 questionários *online*

enviados, 12 foram respondidos, ou seja, 80% da amostra total. Ressalta-se que quatro foram respondidos por atuais estagiários e oito por ex-estagiários.

Identificou-se que 91,66% da amostra é composta pelo sexo feminino, enquanto apenas 8,34% é do sexo masculino. Confirma-se, portanto, segundo Sabino e Rocha (2004), a atual predominância do sexo feminino na profissão.

Bianchi *et al.* (2003) ressaltam a importância de o estudante ser informado sobre as necessidades do mercado de trabalho. Perguntados sobre como tomaram conhecimento da vaga de estágio no CELIN, 75% dos ex-estagiários disseram ter sido informalmente informados da vaga através de amigos, enquanto 25% ficaram sabendo da vaga através de métodos de divulgação. Dos atuais estagiários, 50% foram informados por amigos, 25% ficaram sabendo através de divulgação e 25% mencionaram “outros”.

Ainda de acordo com Bianchi *et al.* (2003) há muitas possibilidades de estágio para estudantes de Secretariado Executivo. Perguntados sobre o número de estágios que já haviam exercido enquanto estudantes, obteve-se o seguinte resultado: 50% dos ex-estagiários estagiaram apenas no CELIN, 25% realizaram dois estágios extracurriculares e 25% realizaram três. Dos atuais estagiários 50% estagiam pela primeira vez e 50% estão no segundo estágio.

Com relação ao tempo em que os estagiários permaneceram ou estão desenvolvendo suas atividades no CELIN, constatou-se entre os ex-estagiários que 12,5% permaneceram por mais de três anos no CELIN, 37,5% permaneceram de dois a três anos e 25% permaneceram de um a dois anos ou de seis meses a um ano na instituição.

Dentre os atuais estagiários, 75% estão no CELIN de um a dois anos e 25% de seis meses a um ano. Nota-se, portanto, que os estagiários do CELIN, diferentemente dos estagiários de outros locais permanecem por um período considerável no estágio, variando de seis meses a mais de três anos.

Identificou-se através das questões 12 e 10 que 62,5% dos ex-estagiários estagiaram apenas no CELIN durante a graduação. Dos 37,5% que desenvolveram outros estágios, 25% permaneceram por menos de um ano no local de estágio, enquanto 12,5% permaneceram mais de três anos. Dos atuais estagiários, 25% têm o CELIN como primeiro estágio. Dos 75% que desenvolveram outros estágios, 50% permaneceram por menos de um ano no local de estágio, enquanto 25% permaneceram de um a dois anos.

As questões 13 e 14 do questionário destinado aos ex-estagiários e a questão 11 do questionário destinado aos atuais estagiários do CELIN foram elaboradas com o propósito de identificar os fatores que levaram os ex e atuais estagiários do CELIN a deixarem os demais locais de estágio, assim como levantar fatores que contribuíram para a não permanência dos ex-estagiários no CELIN.

Identificou-se que 62,5% dos ex-estagiários deixaram os demais locais de estágio devido a viagens de intercâmbio, 12,5% devido a vencimento contratual, 12,5% devido à remuneração oferecida e 12,5% marcaram a opção “outros” como o motivo de saída. Entre os atuais estagiários, constatou-se que 25% pararam de estagiar em outros locais devido a insatisfação pessoal, 25% estagiam pela primeira vez e 50% marcaram “outros” como o motivo de saída.

Ainda na mesma seção do questionário respondido pelos ex-estagiários, perguntou-se o motivo que os levaram a parar de estagiar no CELIN. 50% apontou viagens de intercâmbio, 37,5% formatura e 12,5% outros, comprovando que o clima organizacional, por exemplo, é capaz de influenciar inúmeros fatores dentro de uma organização, como o desempenho humano, que engloba aspectos como insatisfação pessoal (CHIAVENATO, 2004).

Como mencionado por Bianchi *et al.* (2003), o diploma apenas, nos dias de hoje, não significa capacidade e um estágio bem realizado, que alie os estudos à prática proporciona na maioria das vezes segurança ao egresso. Para verificar a aplicabilidade dessa afirmação na

pesquisa realizada, foi feita a seguinte pergunta aos ex-estagiários do CELIN: “O estágio desenvolvido no CELIN contribuiu de que forma na sua vida profissional?”. 62,5% responderam que se sentiram mais preparados e seguros, enquanto 37,5% se sentiram um pouco mais preparados, porém enfrentaram dificuldades. Perguntados, ainda, sobre como classificariam a sua atuação enquanto estagiário no CELIN, onde em uma escala de 0 a 5 (0 é ruim e 5 é excelente), 50% responderam 5, enquanto 25% marcaram 4 ou 3. Perguntou-se aos atuais estagiários se estagiar no CELIN os deixa mais seguro com relação ao ingresso no mercado de trabalho e 100% responderam que sim.

De acordo com Portela e Schumacher (2007) a finalidade do estágio é colocar o estagiário em contato direto com a profissão em formação. Constatou-se através das questões 17 e 13 dos questionários que 87,5% dos ex-estagiários do CELIN se sentiam em contato direto com a profissão, enquanto apenas 12,5% não. Entre os atuais estagiários, verificou-se que 100% se sentem em contato direto com a profissão.

Questionados sobre as oportunidades de estágio para estudantes de Secretariado Executivo, 100% dos ex e atuais estagiários do CELIN disseram concordar com Bianchi *et al.* (2003), uma vez que os autores afirmam que estas existem e que depende do interesse do aluno em encontrá-las.

Buscou-se também identificar nesta pesquisa a percepção dos entrevistados com relação ao clima organizacional do objeto de estudo, assim como a maneira que este é visto pelos estagiários e o quanto este interfere na permanência ou não dos mesmos no CELIN.

De acordo com Chiavenato (2004) o clima organizacional é a parte interna da organização, podendo ser caracterizado como saudável ou doentio, quente ou frio, negativo ou positivo, satisfatório ou insatisfatório, dependendo de como os participantes se sentem na organização.

Nas questões 21 e 17 dos questionários os entrevistados descreveram o clima organizacional da instituição de acordo com suas percepções e obteve-se o seguinte resultado: 8,33% dos entrevistados caracterizaram o clima organizacional do CELIN como sendo doentio e insatisfatório, 50% como sendo favorável e saudável e 66,6% como sendo positivo e satisfatório.

As perguntas 18 e 22 dos questionários foram elaboradas com o objetivo de identificar a influência do clima organizacional na permanência ou não dos estagiários do CELIN. 62,5% dos ex-estagiários disseram que o clima do local contribuiu para a permanência no estágio, assim como 50% dos atuais estagiários, comprovando a concepção de Chiavenato (1994), onde o clima organizacional é capaz de influenciar inúmeros fatores dentro de uma organização, dentre estes o desempenho, ações e escolhas das pessoas.

De acordo com Limongi-França *et al.* (2002) cultura organizacional pode ser definida como o conjunto de valores e símbolos que constituem a identidade da organização. Chiavenato (2010) afirma que a cultura organizacional está relacionada à percepção dos dirigentes e colaboradores da organização, refletindo a mentalidade que predomina na organização. 100% dos atuais estagiários do CELIN e 87,5% dos ex-estagiários disseram ser capazes de identificar a cultura organizacional do CELIN. Fato relevante, uma vez que um número considerável de funcionários em diversas organizações, muitas vezes, não são capazes de identificá-la.

Constatou-se, ainda, que 100% dos ex e atuais estagiários são favoráveis à cultura da organização em estudo, constatando, portanto, que o CELIN tem uma personalidade única (Pinho, 2006).

Pinho (2006) compara ainda o conceito de cultura nas organizações com a personalidade das pessoas. Estas, assim como aquelas, possuem identidade própria, podendo ser rígidas ou flexíveis, hostis ou apoiadoras, inovadoras ou conservadoras. Constatou-se que 75% dos atuais estagiários veem a cultura do CELIN como inovadora, 25% como

conservadora, 25% como apoiadora e 25% como uma cultura flexível. Dos ex-estagiários, 75% descrevem a cultura da organização como sendo apoiadora, 75% como sendo flexível e 37,5% como sendo inovadora.

As perguntas 22 e 27 do questionário buscavam identificar se a cultura presente na organização contribuiu ou não para a permanência dos estagiários do CELIN. 87,5% dos ex-estagiários e 50% dos atuais responderam que sim, confirmando o pensamento de Robbins (*apud* PINHO, 2006), onde a cultura contribui assim para um maior comprometimento dos colaboradores, estimulando a estabilidade do sistema social.

Pinho (2006) menciona ainda que o aprendizado da cultura é percebido principalmente através da socialização, que seria quando ocorre o entendimento das normas e valores da organização por parte dos colaboradores. Perguntou-se aos ex e atuais estagiários se tiveram dificuldades em internalizar a cultura do CELIN quando iniciaram seus estágios. 50% dos atuais estagiários e 87,5% dos ex disseram que não tiveram dificuldades em internalizar, ou seja, de socializar as normas e valores do CELIN.

Com o intuito de verificar a percepção dos entrevistados com relação a comunicação existente entre estagiários e coordenadores, uma vez que Pinho (2006) afirma que a comunicação e a cultura mantêm relações profundas, as perguntas 24 e 30 dos questionários pediu aos entrevistados que classificassem a comunicação entre estagiários e coordenadores como ótima, boa, regular ou ruim.

Constatou-se que 75% dos atuais estagiários consideram a comunicação existente entre estagiários e coordenadores boa, enquanto 25% a classificam como regular. 62,5% dos ex-estagiários consideram a comunicação boa e 37,5% a definem como ótima.

Verificou-se, através das respostas obtidas nas questões 25 e 31 que 100% dos ex e atuais estagiários consideram a comunicação entre estagiários e coordenadores um fator influenciador no estágio do CELIN, confirmando o pensamento de Pinho (2006).

Como mencionado, a motivação tem sido um dos temas mais estudados em gestão de pessoas e é um dos aspectos mais preocupantes do cotidiano das organizações. Segundo Chiavenato (2004), a recompensa salarial não é o único fator decisivo na decisão do trabalhador dentro da organização. Perguntou-se aos entrevistados, nas questões 26 e 19 dos questionários, se eles se sentiam ou sentem motivados pela remuneração recebida no CELIN. 100% dos atuais estagiários e 75% dos ex-estagiários responderam que sim, comprovando que a remuneração pode ser um dos fatores que influencia nas decisões do trabalhador, mas não o único.

Segundo Casado (1996) a teoria mais recorrente quando se fala em motivação é a criada por Abraham Maslow em 1943, onde as necessidades humanas são organizadas em uma hierarquia de importância, como uma pirâmide. Na base, segundo Chiavenato (2004) estão as necessidades mais baixas (necessidades fisiológicas), e, no topo, as necessidades mais elevadas (as necessidades de auto realização).

Com o intuito de verificar a satisfação das necessidades fisiológicas dos entrevistados com relação ao ambiente pesquisado, constatou-se através das questões 27 e 32 dos questionários que as atividades desenvolvidas no dia a dia do estágio interferiram no repouso de 50% dos ex-estagiários, assim como no sono de 25% e na alimentação de 37,5%. 50% dos atuais estagiários disseram ter tido o seu repouso e alimentação afetados, e 25% responderam que já tiveram o sono prejudicado durante o desenvolvimento do estágio.

Verificou-se, através das questões 29 e 34 que as necessidades de segurança dos entrevistados, necessidades estas presentes no segundo nível da hierarquia, de acordo com Chiavenato (2004), estão satisfeitas, uma vez que 100% dos entrevistados se sentiam ou sentem seguros no ambiente analisado. Ressalta-se que as necessidades de segurança só são percebidas quando as necessidades fisiológicas também estão satisfeitas.

Constatou-se, através das questões 31 e 36 que 100% dos ex e atuais estagiários se sentiam ou sentem aceitos pelos colegas de trabalho, o que evidencia que as necessidades sociais também estão satisfeitas no ambiente analisado.

Identificou através das questões 35 e 40 que as necessidades de estima, relacionadas a maneira que o indivíduo se vê e se avalia, segundo Chiavenato (2004), também estão satisfeitas entre os entrevistados, uma vez que 100% consideram-se úteis na organização.

Com relação às necessidades de auto-realização, que são as necessidades mais elevadas da pirâmide, percebidas quando as demais necessidades estão satisfeitas (Casado, 1996), pode-se constatar através das questões 36 e 41 que 100% dos entrevistados se sentem ou sentiam satisfeitos enquanto estagiários do CELIN.

Verificou-se, portanto, que a hierarquia de necessidades de Maslow, fundamentada no princípio de que cada pessoa possui sempre mais de uma motivação e que todos os níveis de motivação atuam conjuntamente no organismo, segundo Limongi-França *et al.* (2002), apresentam-se satisfeitas nos entrevistados.

Outra importante teoria sobre os estudos de motivação é a teoria dos dois fatores abordada por Chiavenato (2004); Robbins (2000); Motta e Vasconcelos (2006), elaborada por Herzberg. De acordo com essa teoria existem dois fatores que orientam o comportamento das pessoas no ambiente de trabalho: os fatores higiênicos ou extrínsecos e fatores motivacionais ou intrínsecos.

Constatou-se nesta pesquisa que alguns fatores higiênicos ou extrínsecos, que são os fatores localizados no ambiente que rodeia as pessoas e que evitam a insatisfação dos colaboradores nas organizações, de acordo com Chiavenato (2004), se fazem presentes e são notados pelos ex e atuais estagiários do CELIN. 100% dos atuais estagiários disseram se sentir influenciados pelas condições físicas de trabalho e pela remuneração oferecida e 50% disseram ser influenciados pelas condições ambientais de trabalho. 87,5% dos ex-estagiários disseram ter sido influenciados pela remuneração, 62,5% pelas condições físicas e ambientais de trabalho e 37,5% pelos regulamentos internos do CELIN.

Foi possível identificar, que os fatores motivacionais ou intrínsecos, que estão relacionados com a natureza das tarefas que a pessoa executa e envolvem sentimentos de crescimento pessoal, auto-realização e reconhecimento profissional (Chiavenato, 2004) também estão presentes nos entrevistados, uma vez que 100% se sentem satisfeitos como estagiários no CELIN.

Constatou-se nesta pesquisa que a qualidade de vida no trabalho, definida por Limongi-França (1996) como sendo o conjunto de ações de uma empresa no sentido de implantar melhorias e inovações tecnológicas, gerenciais e estruturais no ambiente, está presente no CELIN e é notada pelos entrevistados, uma vez que na opinião de 91,66% dos entrevistados a coordenação do CELIN se preocupa com o bem estar dos estagiários.

Após análise e comparação dos dados coletados com o arcabouço teórico apresentado foi possível traçar o perfil dos estagiários do CELIN, assim como identificar fatores tanto motivacionais quanto ambientais que interferem na permanência ou não dos estagiários no local de estágio.

Em outras palavras, identificou-se que o tempo de permanência dos estagiários está relacionado a alguns fatores, como por exemplo, a maioria dos entrevistados se sentem mais seguros e preparados para ingressarem no mercado de trabalho após o desenvolvimento do estágio no CELIN; o contato direto com a profissão proporcionado pela prática; o clima e a cultura organizacional do local de estágio; assim como a boa comunicação entre coordenadores e estagiários e a satisfação das necessidades de segurança, fisiológicas, sociais, de estima e de auto-realização dos entrevistados.

Considerações finais

Notou-se que os participantes da pesquisa revelam uma percepção positiva da profissão no que se refere à existência de oportunidades de estágio para estudantes de Secretariado Executivo, tendo, portanto, conhecimento da gama de possibilidades de estágios na área.

Constatou-se também que o tempo de permanência no local de estágio analisado é superior aos demais locais, como por exemplo, em órgãos administrativos da UFRV ou nas pequenas e médias empresas de Viçosa e região.

O presente estudo desmistificou a premissa de que a remuneração é o principal fator que influencia na permanência do estagiário na instituição. Comprovou-se que a remuneração paga aos estagiários os motiva, porém fatores relacionados ao clima organizacional, uma vez que a maioria dos entrevistados classifica o clima do CELIN como positivo e satisfatório; a identificação e aceitação da cultura organizacional, sendo que a maioria dos entrevistados não teve dificuldades em internalizar as normas e valores do CELIN; a boa comunicação entre coordenadores e estagiários; as condições ambientais e físicas de trabalho; e a qualidade de vida no CELIN também influenciam na permanência dos estagiários.

Ressalta-se, ainda, como aspectos que influenciam na permanência dos entrevistados no CELIN a satisfação das necessidades humanas, (necessidades fisiológicas, de segurança, sociais, de estima e auto-realização) para com a instituição, assim como a satisfação dos mesmos com relação a fatores higiênicos ou extrínsecos e motivacionais ou intrínsecos.

Deste modo, recomenda-se a realização de novos estudos sobre os fatores motivacionais e ambientais que influenciam na prática do estágio extracurricular dos estudantes de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa nos locais de estágio e em especial no CELIN, uma vez que algumas características comportamentais dos estagiários do CELIN podem não estar presentes nos estagiários de outros locais, como autonomia, responsabilidade e liberdade na execução das atividades.

Um novo estudo sobre o CELIN com o intuito de constituição de seu histórico seria relevante também, uma vez que se identificou a escassez de material que constitua o memorial do Curso.

Referências

- BENNIS, W. **A Formação do Líder**. São Paulo: Atlas, 1996.
- BIANCHI, Anna Cecília; ALVARENGA, Marina; BIANCHI, Roberto. **Orientação para Estágio em Secretariado**. Trabalhos, Projetos e Monografia. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
- CASADO, T. **“A motivação e o trabalho”**. In FLEURY, Maria Tereza. (Org.) *As pessoas na organização*. São Paulo: Editora Gente, 2002.
- CHIAVENATO, I. **Gerenciando Pessoas**. 3ª edição. São Paulo: Makron books, 1994.
- _____. **Gestão de Pessoas**. 3ª edição. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- _____. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. Edição Compacta. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- FIGUEIREDO, Vânia. **Secretariado: dicas e dogmas**. Brasília: Thesaurus Ed., 1987.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Ed. Atlas, 2002.
- LIMONGI-FRANÇA et al. **As pessoas na organização**. 6ª edição. São Paulo: Gente, 2002.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Indicadores empresariais da qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000**. 1996. Tese (Doutorado em Administração) Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1996.
- LUZ, R. **Clima Organizacional**. Rio de Janeiro: Qualimark, 1996.

MACHADO, Fernanda Fonseca. Disponível em: <http://srv-net.diariopopular.com.br/12_04_06/artigo.html>. **Jornal Diário Popular**. Acesso em: 12 de setembro de 2011.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. Ed. 7, Editora Atlas, S.A. – São Paulo, 2008.

MAXIMIANO, A. C. A.. **Introdução à administração**. São Paulo: Atlas, 1995.

MOTTA, Fernando C. Prestes; VASCONCELOS, Isabella F. Gouveia de. **Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Thomson Learning, 2006.

PINHO, José Benedito. **Comunicação nas organizações**. Viçosa: Editora UFV, 2006.

PORTELA, Keyla Christina; SCHUMACHER, Alexandre. **Estágio Supervisionado Teoria e Prática**. São Paulo: Editora Viena, 2007.

ROBBINS, S. P. **Mudanças e perspectivas**. São Paulo: Saraiva, 2000.

RODRIGUES, Marcus Vinícius. **Qualidade de Vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. Ed.7 – Petrópolis, RJ: Vozes, 2008

RÚDIO, F.V. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1989.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fábio Gomes. **Secretariado: do escriba ao web writer**. Rio de Janeiro: Brasport Ed., 2004.

SILVIA, Edna Lúcia; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração da dissertação**. 3. Ed. atualizada e revisada. Florianópolis, 2001.
