



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

**ANSELMO DOS SANTOS BRANDÃO JUNIOR**

**ASPECTOS DA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL NO ESTÁGIO EM  
SECRETARIADO EXECUTIVO**

São Cristóvão  
2022

**ANSELMO DOS SANTOS BRANDÃO JUNIOR**

**ASPECTOS DA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL NO ESTÁGIO EM  
SECRETARIADO EXECUTIVO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe, como requisito parcial para a obtenção do título de **Bacharel em Secretariado Executivo**.

Orientadora: Prof(a). Dr(a). Rosimeri Ferraz Sabino

São Cristóvão  
2022

**ANSELMO DOS SANTOS BRANDÃO JUNIOR**

**ASPECTOS DA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL NO ESTÁGIO EM  
SECRETARIADO EXECUTIVO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

São Cristóvão, 03 de maio de 2022.

Banca examinadora

Profa. Dra. Rosimeri Ferraz Sabino - Orientadora  
Campus São Cristóvão, Universidade Federal de Sergipe

Prof. Dr. Diego Fiel Santos  
Departamento de Secretariado Executivo  
Campus São Cristóvão, Universidade Federal de Sergipe

Prof. Dr. Rivaldo Sávio de Jesus Lima  
Departamento de Psicologia  
Campus São Cristóvão, Universidade Federal de Sergipe

Às minhas avós, Miralva Ferreira e Valdete Amâncio e ao meu grande amigo Filipe Aquino que hoje olham por mim do céu.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, ao universo, a esse Ser infinito e supremo pela vida que tenho. Agradeço pelo ar que respiro, pela mente que aqui se expressa, pelas mãos que escreveram esse trabalho. Ele me deu instrumentos para este ofício. Ele me deu o dom de querer e o de realizar. E por isso estou aqui, realizando um dos sonhos da vida.

Agradeço aos meus pais, Anselmo e Cristiane Brandão, por toda educação, correção e dedicação em me ajudar na construção do meu futuro. Obrigado pelo suporte e pelos recursos destinados a mim para que isso pudesse acontecer. Vocês constituem a maior parte do que eu sou hoje. Obrigado pelas orações e conselhos. Agradeço a minha irmã, Mahena Brandão, minha companheira de vida, que me ensina tanto sobre tudo.

Ao Shexmo Richarlison, com o qual eu tenho a alegria de dividir experiências incríveis, muito obrigado por todo apoio. Agradeço também às minhas amigas Alícia Santos, Hinara Beatriz e Rayane Klay, pelo companheirismo e amizade que construímos e iremos levar para a vida. Com certeza vocês foram essenciais nesse processo.

Agradeço à equipe de trabalho a qual eu faço parte, em especial à Sibelle Sá e Mariah Almeida. Eu nunca vi o Secretariado ser tão acolhido como vocês o acolheram e acolheram a mim.

Agradeço aos meus colegas de turma, pela união em tempos difíceis e pelas relações criadas, algumas mais profundas que outras, mas que não deixam de ser válidas. Agradeço a todos(as) que de alguma forma, torceram indiretamente por mim.

Agradeço aos mestres e doutores que me ensinaram a ser um profissional de excelência durante esses quatro anos de graduação. E por falar em excelência, deixo aqui a minha eterna gratidão à minha orientadora, a Profa. Dra. Rosimeri Ferraz Sabino, pela paciência, por ter acreditado no meu potencial e por aceitar o desafio de me ajudar nessa jornada, que não foi fácil – mas ninguém falou que seria.

Não deixemos passar despercebido o outro grande fato de que a ciência não apenas constitui a base da escultura, da pintura, da música e da poesia, mas de que ela própria é poética [...] É frequente aqueles que se dedicam a pesquisas científicas nos mostrarem que percebem não menos vividamente, mas de maneira mais vívida que outros, a poesia de seus temas.  
Herbert Spencer (1861, p. 81-82).

BRANDÃO JUNIOR, Anselmo dos Santos. **Aspectos da psicologia organizacional no estágio em Secretariado Executivo**. Orientadora: Rosimeri Ferraz Sabino. 2022. 62 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Departamento de Secretariado Executivo, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2022.

## RESUMO

Este trabalho tem como objetivo compreender os aspectos estudados pela psicologia organizacional que atuam no nível de satisfação e no desempenho das atividades dos(as) estagiários(as) do curso de Secretariado Executivo. O estudo, descritivo e exploratório, constituiu-se como estudo de caso, sob abordagem quantitativa e qualitativa. Como instrumento de pesquisa utilizou-se questionário elaborado pelo *Google Forms*, enviado ao público total de 37 estagiários, obtendo-se 19 respondentes. Em resultado, verificou-se que estímulos que abarcam a satisfação dos(as) estagiários(as) correspondem à motivação, interações grupais e necessidades individuais. Considerando o que foi levantado na investigação, conclui-se que a absorção, representada pela aprendizagem acumulada sobre o ambiente, e de como ocorre as relações internas constituem fatores determinantes da satisfação dos(as) estagiários(as).

Palavras-chave: Comportamento organizacional. Estágio. Satisfação. Secretariado Executivo.

BRANDÃO JUNIOR, Anselmo dos Santos. **Aspectos da psicologia organizacional no estágio em Secretariado Executivo**. Orientadora: Rosimeri Ferraz Sabino. 2022. 62 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Departamento de Secretariado Executivo, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2022.

### **ABSTRACT**

The objective of this research is to understand the aspects studied by organizational psychology that act on the level of satisfaction and on the performance activities of trainees in the Executive Secretary course. The study, descriptive and exploratory, was a case study, with a quantitative and qualitative approach. As a research instrument, we used a questionnaire prepared by Google Forms, sent to a total of 37 trainees, and 19 respondents were obtained. As a result, it was found that the stimuli that encompass the satisfaction of the trainees correspond to motivation, group interactions and individual needs. Considering what was raised in the investigation, it can be concluded that absorption, represented by accumulated learning about the environment, and how internal relations take place, are determining factors of trainees' satisfaction.

Keywords: Organizational behavior. Training. Satisfaction. Executive Secretary.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	Pirâmide da Hierarquia das Necessidades de Maslow .....	21
Figura 2	Diagrama metodológico.....	35
Gráfico 1	Idade dos respondentes.....	36
Gráfico 2	Semestre atual.....	37
Gráfico 3	Âmbito da empresa/instituição em que faz estágio .....	38
Gráfico 4	As minhas atividades não recebem a devida valorização pela organização .....	39
Gráfico 5	Sinto que a interação em grupo influencia no meu desempenho e a minha produtividade.....	40
Gráfico 6	A ideia de uma possível contratação após o estágio na empresa motivou-me a um melhor desempenho na organização .....	41
Gráfico 7	Sinto que a maneira como me comporto afeta os meus colegas de trabalho, seja positivamente ou negativamente .....	43
Gráfico 8	Entendo que o meu comportamento está diretamente ligado à relação com meus superiores e é influenciado pelo feedback que recebo .....	44
Gráfico 9	Consegui perceber as práticas, os hábitos e os valores da instituição e me sinto adaptado(a) em relação a esses aspectos .....	45
Gráfico 10	Sinto que não há integração total no meu grupo de trabalho.....	47
Gráfico 11	Sinto que não sou totalmente aceito pelo meu grupo de trabalho e isso afeta o meu desempenho.....	48
Gráfico 12	Sinto-me realizado(a) ao exercer minha atividade, mesmo que ainda seja na condição de estagiário(a) .....	49
Gráfico 13	O ambiente de trabalho oferece condições para eu realizar as minhas atividades com a qualidade desejada pela organização .....	50

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>15</b>
2.1	PSICOLOGIA E COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL .....	15
2.1.1	Fundamentos do comportamento individual e motivação .....	18
2.1.2	Relações grupais e estrutura organizacional .....	24
2.2	O(A) SECRETÁRIO(A) EXECUTIVO(A) .....	28
2.3	ESTÁGIO .....	30
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>33</b>
<b>4</b>	<b>ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>36</b>
4.1	PERFIL DOS RESPONDENTES .....	36
4.2	INTER-RELAÇÃO ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL E DESEMPENHO DOS(AS) ESTAGIÁRIOS(AS) .....	38
4.3	SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO GRUPO, ATRIBUIÇÕES E AMBIENTE LABORAL .....	46
<b>5</b>	<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>52</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>54</b>
	<b>APÊNDICE A – Questionário aplicado ao público investigado .....</b>	<b>58</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O objetivo desta investigação foi compreender os fatores estudados pela psicologia organizacional que atuam no nível de satisfação e no desempenho das atividades do trabalhador, bem como no nível de integração e colaboração com o grupo, tendo como grupo investigado os(as) estagiários(as) do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe. Como etapas da pesquisa buscou-se: identificar os princípios da psicologia relacionados à satisfação do empregado nas organizações; identificar a inter-relação entre cultura organizacional e desempenho dos(as) estagiários(as) e verificar a percepção dos(as) estagiários(as) em relação à satisfação sobre suas atividades e ambiente laboral. A partir da análise sobre aspectos que envolvem o ambiente de trabalho, bem como estudo inicial sobre o comportamento e a psicologia organizacional, definiu-se a seguinte questão: quais os aspectos da psicologia organizacional que influenciam na satisfação dos(as) estagiários(as) de Secretariado?

Com a evolução das organizações e dos processos que a envolvem, faz-se necessário o exame sobre o principal instrumento que torna esse processo eficaz: o capital humano. O aprofundamento no conhecimento técnico e operacional elevou as empresas a um alto patamar de eficácia organizacional, o que requer delas a contratação de pessoal especializado em atividades específicas. Mas além do conhecimento técnico, o exercício de uma profissão demanda habilidades relacionais, tanto em nível horizontal, de grupo, quanto em nível vertical, tratando-se da empresa como um todo.

Por um longo tempo, as tarefas foram aprimoradas e racionalizadas, tendo em vista bons resultados para empresa. O fator humano, ou seja, o colaborador, não contava com muitos benefícios em relação ao seu ofício. Com o desenvolvimento das abordagens administrativas, esse fator foi ganhando espaço dentro dos estudos organizacionais, e com isso, introduziu-se estudos de Psicologia, Sociologia e Comportamento. Esses campos estudam variados fatores que influenciam no desempenho do trabalhador, na sua satisfação com o trabalho e nas conexões estabelecidas entre o grupo.

A partir dessa concepção, compreende-se a experiência laboral como *locus* de conexão do grupo. Essa experiência, quando iniciada durante a formação

acadêmica, permite ao(à) estagiário(a) perceber e assimilar conhecimentos técnicos, em relação à sua área, e habilidades humanas, as quais são desenvolvidas e polidas. Nesse momento, o primeiro contato revela a particularidade comportamental de cada organização e como esses aspectos influenciam na satisfação do(a) estagiário(a).

A particularidade comportamental tratada nesta pesquisa, emerge da ideia de que a sociedade, assim como os indivíduos e as organizações, é construída sob traços e características que integram seus costumes, valores e ideais. Nesse sentido, entende-se que o comportamento é constituído por esses fatores e tem influência direta sobre o clima e cultura organizacional de modo que combinem para eficácia dos processos relacionais, tanto do indivíduo para a empresa, quanto dos níveis superiores para os níveis operacionais.

Portanto, essas relações interpessoais se desenvolvem em nível grupal, o que requer da organização um posicionamento mais humanizado e não focado, apenas, nos processos operacionais. Poli (2021), a partir de uma revisão em trabalhos publicados nos últimos 10 anos, levanta reflexões a respeito das competências e habilidades mais relevantes para as organizações, demonstrando que as mais consideradas possuem abordagem racionalista, ou seja, o lado emocional do indivíduo ou do grupo tem menos foco.

Por esse motivo, aquela autora menciona que “[...] o estudo das emoções, no contexto das organizações produz muito conhecimento com relação ao comportamento humano e nas relações de grupos de trabalho” (POLI, 2021, p. 49). Assim, torna-se evidente a necessidade dos gestores, e até mesmo dos colaboradores, de buscarem aprendizado a respeito das teorias comportamentais e inteligência emocional.

Dessa forma, para Silva, Sousa e Pinto (2018, p. 5), estudar “[...] o fator humano se tornou imprescindível para medir em que grau as pessoas por trás das tarefas são capazes de se identificar com a organização e executar padrões de conduta condizentes.”. Ou seja, compreender os elementos que envolvem a individualidade e trazê-los para o âmbito organizacional tem sua relevância para que os processos e conexões ocorram de maneira adequada aos objetivos organizacionais.

Ao vincular-se à uma instituição, o indivíduo exerce as suas atividades laborais e começa a se relacionar com os demais funcionários e com a empresa em si. A partir desse momento, o indivíduo explora suas habilidades sociais ou interpessoais, evidencia sua conduta em nível individual e começa a compreender o comportamento organizacional e de grupo. Nesse sentido, o comportamento está ligado ao ser e ao exercer e é visto como fenômeno relacional abordado pela psicologia organizacional.

O estudo no campo da psicologia organizacional passou por uma evolução no que se refere às abordagens. A abordagem inicial, conhecida como psicologia industrial, tratava das questões de cunho de seleção, treinamento e avaliação de desempenho do trabalhador. A segunda, volta-se a “[...] compreender o comportamento individual e aumentar o bem-estar dos funcionários no ambiente de trabalho.” (PEZZI, [201-?], p. 155), e é conhecida como psicologia organizacional. A abordagem da psicologia do trabalho, consolidou-se por volta dos anos 1970, a partir da escola contingencialista e estuda “[...] os efeitos do ambiente e da tecnologia no contexto da organização do trabalho” (SANTOS; TRAUB; TIEZE, 2011, p. 2).

A partir dessa breve percepção de psicologia organizacional e o que ela se propõe a estudar, cria-se um espaço para que os fatores já elencados coexistam frente ao comportamento da organização, de maneira que o clima se relacione ao desempenho e a satisfação dos empregados. Spector (2012), afirma que dentre as mais diversas tarefas dos psicólogos organizacionais, encontram-se as principais que são: examinar as atitudes que envolvem a satisfação do empregado e definir meios para melhorá-la.

Sabendo-se que o(a) secretário(a) executivo(a) é o profissional que intermedia as relações, analisa o clima organizacional e se encontra exposto a eventuais conflitos e tomadas de decisão, ou seja, em situações que evidenciam suas habilidades e competências, esta pesquisa apresenta relevância ao campo do Secretariado, uma vez que traz as reflexões relacionadas ao comportamento e adaptação do(a) estagiário(a) de Secretariado Executivo no contexto corporativo.

A investigação pode, ainda, trazer contribuições ao setor privado e público que ofertam estágios a alunos não só de Secretariado Executivo, como das variadas

formações, permitindo conhecer a relação entre o clima organizacional e o desempenho desses futuros profissionais. Por fim, o estudo poderá subsidiar investigações que explorem os elementos que venham a estimular o desenvolvimento eficaz das conexões internas da empresa.

A partir desta introdução, o trabalho organiza-se nas seguintes seções: na seção dois, desenvolve-se o referencial teórico, o qual apresenta contextualização histórica do desenvolvimento da psicologia organizacional alinhados às teorias administrativas e sua relação com a motivação e satisfação. Ainda, aborda-se o comportamento organizacional e as teorias de aprendizagem do comportamento. E finaliza-se a seção, levantando conceitos e regulamentação sobre a profissão de Secretariado Executivo e estágio.

Na seção três, apresenta-se a metodologia utilizada para alcance do objetivo, caracterizando o instrumento e público investigado. Na seção quatro, expõem-se os resultados obtidos e as suas análises. E por fim, apresenta-se a conclusão do estudo, a qual poderá subsidiar futuras pesquisas sobre o tema.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção é apresentado o embasamento teórico do estudo, trazendo-se aspectos relacionados ao contexto histórico da Psicologia Organizacional e suas fases, bem como à motivação e satisfação do trabalhador. Os principais autores utilizados desse campo são: Spector (2012), Rothmann e Cooper (2017), e Gurka e Nogueira (2016). Também são abordadas teorias do comportamento organizacional e de aprendizagem baseados, Robbins (2005) e DuBrin (2003); e estudos e normativas sobre Secretariado e estágio.

### 2.1 PSICOLOGIA E COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

A Psicologia é a ciência que busca caracterizar e compreender processos mentais, relacionais e de comportamento. De acordo com Spector (2012), essa área abrange aspectos cognitivos, motivacionais e do âmago emocional. A palavra “psicologia” deriva do grego *logos*, que significa “conhecimento” e *psique*, que quer dizer “mente”. Essa preocupação pela compreensão do fator humano, no que tange às experiências do indivíduo remete aos estudos filosóficos, os quais abordam temas como personalidade e individualidade. Tais saberes contribuíram, de certa forma, com as teorias, previsões e considerações no campo psicológico.

Dentre as diversas ramificações de estudo dessa área, tem-se a Psicologia Organizacional e do Trabalho, que busca compreender fatores e fenômenos organizacionais influenciadores na atividade laboral. Spector (2012), afirma que essa seara compreende conceitos de outras disciplinas – como Administração e Engenharia – que, por sua vez, contribuem ao longo do histórico evolutivo desse campo, baseando teorias e experimentos científicos.

Os primeiros estudos sobre a Psicologia Organizacional emergem das teorias administrativas e datam, aproximadamente, do final do século XIX, com a expansão industrial, no momento em que o ambiente laboral experienciava um cenário voltado para a efetividade e maximização da produção. A abordagem da Administração científica, iniciada pelo engenheiro Frederick Winslow Taylor, intensificava esse contexto ao ter como objetivo o controle e a padronização do trabalho com vistas nos lucros do empregador. Em um dos princípios abordados por ele, propõe-se que “[...] cada função deve ser meticulosamente analisada de forma a especificar a melhor maneira de realizar as tarefas” (SPECTOR, 2012, p. 26). Nesse sentido, o

planejamento das atividades a serem desenvolvidas se torna superior a quem irá executá-las.

Os fundamentos que baseiam a Administração científica também serviram como ideia base para as contribuições dos Gilbreths, casal estadunidense que desenvolvia suas atividades e estudos no campo da Engenharia industrial e Psicologia aplicada ao trabalho (DURAN *et al.*, 2015). O chamado estudo do tempo e movimento, desenvolvido por aqueles autores, se deu a partir de observações quanto ao movimento realizado para execução das tarefas e o tempo equivalente. Portanto, esse estudo implica “[...] medir e cronometrar os movimentos das pessoas ao realizar as tarefas, com o objetivo de desenvolver maneiras mais eficientes de trabalhar.” (SPECTOR, 2012, p. 26).

A partir desse contexto racionalista e técnico, pôde-se perceber a omissão organizacional em relação aos aspectos que envolvem a socialização e a negligência quanto aos fatores psicológicos do trabalhador. Portanto, com a evolução dos estudos e teorias a respeito da organização e das ciências sociais, chegou-se ao que é conhecido como a Teoria das Relações Humanas. Gurka e Nogueira (2016, p.5), entendem que o homem é “[...] é composto por sentimentos, experiências, medos, vontades e que seus comportamentos derivam de um conjunto de fatores”. Assim, essa abordagem é essencialmente humanística, e se baseia na crença de que o homem é um ser social.

Com a evolução das teorias administrativas alinhadas ao estudo e introdução da psicologia no ambiente laboral, encontram-se duas fases principais que permeiam esse processo evolutivo. A primeira é a psicologia industrial, a qual discorre sobre o gerenciamento da produtividade mediante a correta aplicação dos recursos humanos. (PEZZI, [201-?]). Enquanto a última, segundo aquela, busca “[...] compreender o comportamento individual e aumentar o bem-estar dos funcionários no ambiente de trabalho” (p. 155).

A psicologia industrial versa sobre “[...] questões relativas à eficiência no planejamento do trabalho, seleção, treinamento e avaliação de desempenho dos funcionários” (SPECTOR, 2012, p. 21). Nessa fase, o ponto central está em questões burocráticas e de escolha. Apesar de envolver os funcionários em nível avaliativo, o fator humano voltado ao emocional encontra-se minimizado. Segundo Santos, Traub e Tieze (2011, p. 2), essa área foi uma das primeiras “[...] onde a

psicologia passou a ser aplicada no Brasil e, na década de 80, ainda eram poucos os psicólogos que ocupavam cargos de assessoramento ou de gerência de recursos humanos”. Essa aplicação traz um novo perfil aos setores de recursos humanos nas organizações, enfatizando a abordagem humanística, ou seja, voltada ao capital social.

A psicologia organizacional está voltada ao comportamento dos indivíduos, grupos e organizações, e envolve a motivação, as diferenças individuais, o bem-estar no trabalho e a dinâmica nas interações estabelecidas dentro das organizações. Também é conhecida como comportamento organizacional, e define-se como “[...] o estudo do que as pessoas fazem nas empresas e como seus comportamentos afetam o funcionamento e o desempenho da organização” (ROTHMANN; COOPER, 2017, p. 3). A partir dessa informação, pressupõe-se que os aspectos que a envolvem, direcionam o teor organizacional para as questões de motivação e satisfação do funcionário.

Para se entender comportamento é preciso ter a percepção de que cada indivíduo possui particularidades em suas experiências e preferências. Essas características são adquiridas em seu ambiente familiar, escolar, social e laboral. Alguns desses comportamentos podem ser caracterizados por atitudes, linguagem de expressão, percepção da realidade, expressões de necessidade, dentre outros fatores. Desse modo, pode se considerar o indivíduo como um produto da sociedade e dos grupos sociais.

Como já abordado, o fator humano, passou um longo tempo sendo negligenciado dentro das organizações, ao passo de que as estruturas e processos operacionais eram valorizados e estudados profundamente. Esses fatores alinhados aos estudos administrativos propiciaram novos estudos no campo comportamental dos colaboradores em seus respectivos ambientes corporativos. Os estudos sobre comportamento passaram a ser considerados a partir da abordagem humanística, assim como na Psicologia Organizacional e envolvem outras disciplinas como Sociologia, Antropologia e Psicologia, tendo como objeto o indivíduo. Portanto, se enquadra como produto resultante da junção dessas teorias.

O comportamento é percebido a partir de observações das atitudes de outras pessoas, da interpretação dessas ações e do entendimento das motivações que ocasionaram tal ação. Essa observação torna o indivíduo apto a compreender e a

prever o outro e a população na qual está inserido. Ao trazer para o âmbito corporativo, esse aspecto de previsibilidade auxilia os gestores a implementar estratégias de conduta para maior desempenho dos trabalhadores. Robbins (2005), sugere que a previsão seja substituída por uma abordagem sistemática, pois esta fornece exatidão para compreender o comportamento.

A mais considerada conceituação sobre o comportamento organizacional é a de Robbins (2005, p. 6), que o define como um campo investigativo do “[...] impacto que indivíduos, grupos e a estrutura têm sobre o comportamento dentro das organizações com o propósito de utilizar este conhecimento para melhorar a eficácia organizacional”. Ou seja, o comportamento organizacional significa entender o que as pessoas fazem e porquê o fazem, em níveis individuais e de grupo. Ainda sobre esse assunto, Gomes (1987, p. 30) menciona que:

[...] eficácia está diretamente ligada à capacidade de observação constante do comportamento organizacional, de forma sistêmica e objetiva, isto é, conseguindo vê-lo como um todo, suas partes e as ligações entre elas, e tudo isto de forma descontaminada dos nossos valores e preconceitos.

A partir dessa observação, compreende-se a abordagem sistemática por meio da estrutura do comportamento, que se dispõe por níveis. Essa estrutura divide-se em elementos de nível individual, como aspectos biográficos, personalidade, habilidades e motivação, variáveis em nível grupal relacionadas à interação e, por último, em nível organizacional, que diz respeito aos fluxos de tarefas, políticas internas e cultura organizacional. Gomes (1987), afirma que os estudos dessas variáveis subsidiam a criação de um modelo comportamental nas organizações.

### **2.1.1 Fundamentos do comportamento individual e motivação**

As diferenças de nível individual se manifestam nas características de personalidade, no nível de produtividade do funcionário, na importância e lealdade demonstradas à organização, motivação na realização das tarefas etc. essas variáveis influem diretamente no comportamento. As pessoas diferem em aspectos biográficos, os quais referem-se a “[...] fatores históricos relacionados à força de trabalho que ajudam a moldar atitudes e comportamentos do trabalhador” (DUBRIN,

2003, p. 27). E compreende dados mais gerais que envolvem idade, raça, gênero etc.

Outro aspecto individual que se apresenta na diferenciação dos funcionários é a personalidade. Essa palavra deriva do latim *personare*, que significa “máscara”, “personagem”, e possui significado como característica do indivíduo ou algo que é refletido por ele e que evidencia, por meio de atitudes e condutas, sua totalidade cultural e histórica. Bowditch e Bouno (2017) relatam teorias que defendem a formação da personalidade aos 6 anos de idade, no entanto, essa *persona* continua seu processo evolutivo ao longo dos anos, sofrendo alterações de acordo com as experiências vividas.

Trazendo para o campo organizacional, aqueles autores defendem que a personalidade “[...] influencia a percepção que aquela pessoa tem da realidade e do comportamento nas organizações” (BOWDITCH; BUONO, 2017, p. 78). Pereira, Rizzon e Braghirolli (2013, p.14), a definem como:

[...] [um] conjunto de traços e características singulares, típicas de uma pessoa, e que, portanto, distinguem-na das demais [...] a personalidade abrange, necessariamente, a constituição física, com seus caracteres morfológicos e físico-químicos, que se alicerçam nas disposições herdadas. Abrange também todos os modos de interação entre pessoas e o mundo: seus hábitos, valores e capacidades; suas aspirações; seus modos de experimentar os afetos; suas maneiras habituais de se comportar no cenário social.”

Pode-se assim dizer, que a personalidade consiste num padrão contínuo e duradouro, o qual se modifica à medida que se vivencia situações norteadoras à adoção de novos padrões. Rothmann e Cooper (2017, p. 30), dizem que a personalidade “[...] prevê os aspectos do desempenho no trabalho que podem não estar fortemente relacionados com conhecimento, habilidades ou capacidades”. Ainda, segundo aqueles autores, esse desempenho pode ser dividido em dois tipos: desempenho na tarefa, o qual o funcionário contribui de maneira eficiente na realização das atividades técnicas da empresa, e o desempenho contextual que se refere ao cumprimento espontâneo das atividades que não são de responsabilidade formal do funcionário, mas que de certa forma, contribui e ajuda na realização da tarefa (ROTHMANN; COOPER, 2017).

A motivação é definida, segundo Rothmann e Cooper (2017, p. 47), como um “[...] conjunto de forças energéticas que se origina tanto dentro quanto fora de um indivíduo para influenciar o comportamento relacionado com o trabalho [...]”, e está relacionada, de acordo com aquele, a três fatores: a intensidade, a direção e a persistência. O primeiro corresponde a quantidade de esforço que alguém dedica a determinada tarefa. A direção se relaciona à decisão de qual comportamento escolher quando se há opções. O terceiro fator é a apresentação de um comportamento consistente e contínuo, e se refere à persistência. Esses fatores em conjunto estimulam o alcance de alguma meta, o que influi na satisfação do empregado. Outros autores, como Bzuneck (2004, p. 9 *apud* TORODOV; MOREIRA, 2005, p. 123), dizem que a motivação:

[...] tem sido entendida ora como um fator psicológico, ou conjunto de fatores, ora como um processo. Existe um consenso generalizado entre os autores quanto à dinâmica desses fatores psicológicos ou do processo, em qualquer atividade humana. Eles levam a uma escolha, instigam, fazem iniciar um comportamento direcionado a um objetivo [...].

Esse direcionamento modifica o comportamento de maneira permanente ou temporária, com vistas ao objetivo pretendido. Robbins (2005) aborda essa mudança no comportamento nas teorias de aprendizagem, as quais explicam o processo da aquisição de conhecimento, ou até mesmo de adoção de atitudes específicas, de acordo com o *feedback* recebido ou com o reforço obtido na realização da atividade. Portanto, a modificação que ocorre internamente no indivíduo tem relação direta com a motivação.

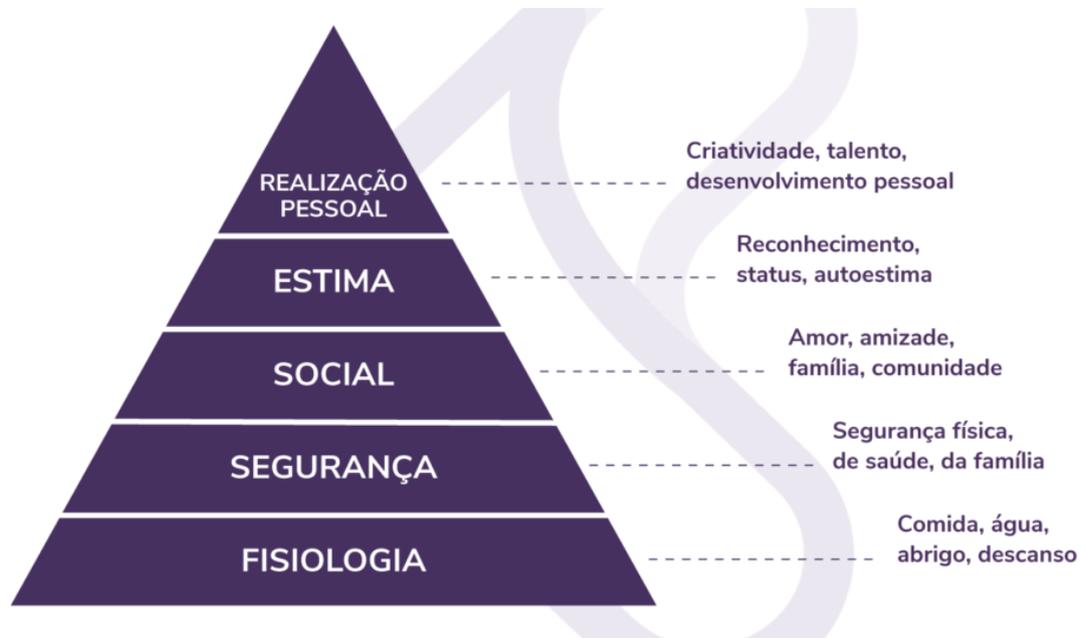
DuBin (2003, p.110) aborda a motivação, dentro do ambiente laboral, como um “[...] processo pelo qual o comportamento é mobilizado e sustentado no interesse da realização de metas organizacionais”. Enquanto, Bowditch e Buono (2017) a veem como um conjunto de fatores que energizam o comportamento. Nesse sentido, pode-se entender motivação como a canalização de variáveis estimulantes ao bem-comum da empresa e a satisfação pessoal. As primeiras teorias da motivação envolvem aspectos do primeiro nível, no que tange necessidades individuais e desenvolve-se às teorias do esforço.

Desenvolvida pelo psicólogo norte-americano Abraham Maslow, a teoria da hierarquia das necessidades foi publicada no ano de 1954, em sua obra intitulada

Teoria da Motivação Humana, a qual propõe que as necessidades humanas estão dispostas em uma pirâmide hierárquica cuja base compõe-se das necessidades mais importantes. Nessa pirâmide, organiza-se necessidades fisiológicas, de segurança, necessidades sociais, de estima e de autorrealização. À medida que essas necessidades forem supridas, segue-se ao próximo nível de realização.

Sobre essa teoria, DuBrin (2003) a relaciona ao movimento das relações humanas, ao mesmo tempo que traz a reflexão de que existe uma conexão entre atividades de gerenciamento e de desempenho no momento que o funcionário transporta consigo algumas necessidades não supridas para o ambiente de trabalho. Por ser desenvolvida a partir de uma concepção humanística, pesquisas foram realizadas a fim de estudar essa progressão hierárquica proposta por Maslow. A respeito dessas pesquisas, Robbins (2005, p. 133) diz que Maslow não apresenta “[...] comprovação empírica substancial e vários outros estudos que buscaram validar a teoria não conseguiram encontrar embasamento para ela”.

**Figura 1** – Pirâmide da Hierarquia das Necessidades de Maslow



Fonte: Keeps (2021).

A pirâmide da hierarquia das necessidades divide-se em dois patamares: o de nível baixo, o qual envolve as necessidades fisiológicas, como fome, sede, sexo etc., necessidades de proteção e necessidades sociais, como pertencimento a um grupo,

amizades, afeição etc. O nível mais alto abrange aspectos desenvolvidos e trabalhados internamente no indivíduo, como fatores de estima, prestígio e reconhecimento. A necessidade de autorrealização encontra-se no topo da pirâmide, visto que representa o máximo do potencial do indivíduo.

Bowditch e Buono (2017, p. 46), explicam que essa teoria “[...] enfatiza uma abordagem contingencial à motivação, do ponto de vista que os gerentes e as organizações devem ser flexíveis e capazes de adaptar incentivos sob medida para cada funcionário, se quiserem maximizar as respectivas contribuições”. A respeito da possível privação das necessidades de alto nível, Hesketh e Costa (1980, p. 60), abordam que:

[...] não produz uma reação de emergência ou de desespero, como pode acontecer com a privação das necessidades mais inferiores da hierarquia. Muitas vezes, essas necessidades podem surgir não apenas a partir da gratificação das necessidades inferiores, mas também como consequência da renúncia e supressão, voluntária ou forçada, dessas necessidades.

A partir de uma visão realista sobre contentamento em realizar tarefas e ser coadjuvante para eficácia organizacional, Spector (2012, p. 233), define a satisfação como uma “[...] variável atitudinal que reflete como as pessoas se sentem em relação a seus empregos em geral, bem como a vários aspectos específicos do trabalho”. Em outras palavras é a mensuração da realização pessoal e da estima perante sua atividade profissional. A satisfação está relacionada a fatores que correspondem às oportunidades internas, relações entre os colaboradores, tipo de trabalho e taxa salarial.

O capital humano se expressa por meio de habilidades, sejam elas técnicas ou humanas. As habilidades técnicas englobam todo o saber e prática específico, seja de um profissional Técnico ou Doutor em determinada área. Todo conhecimento sobre um campo e a sua aplicação no exercício profissional diz respeito às habilidades técnicas. Tratando-se de relações interpessoais, as quais são requeridas em qualquer nível organizacional, tem-se a habilidade humana. Essa competência diz respeito à compreensão das emoções e atitudes, motivação e aptidão para lidar com eventuais conflitos, além de intermediar comunicações. Nem todo profissional apresenta um bom desenvolvimento dessa habilidade, o que intensifica o argumento de que o estudo e otimização do fator humano torna-se imprescindível.

Partindo do pressuposto que cada comportamento é aprendido, Robbins (2005, p. 37), considera aprendizagem como “[...] qualquer mudança relativamente permanente no comportamento que ocorre como resultado de uma experiência”. Com isso, toda vez que houver uma mudança significativa e permanente no comportamento de alguém, indica-se que houve aprendizado. Compreender os aspectos e diferenças individuais que envolvem o modo de aquisição de determinado conhecimento, auxilia, segundo DuBrin (2003), tanto na motivação dos colaboradores quanto no planejamento de estratégias internas e externas de negócios.

Robbins (2005) aborda três teorias de aprendizagem que auxiliam na compreensão do comportamento e da motivação. A primeira é conhecida por condicionamento clássico, e corresponde à reação do indivíduo sobre alguma situação, ou seja, o aprendizado ou mudança no comportamento vai depender do que for imposto a este. A segunda teoria é o condicionamento operante, que ocorre de acordo com as consequências. Nesse caso, os indivíduos “[...] aprendem um comportamento para obter algo que desejam ou para evitar algo que não querem” (ROBBINS, 2005 p. 38). Essas duas teorias levantam a ideia de que é preciso uma circunstância para gerar uma resposta comportamental que suscite em mudança permanente.

A terceira teoria aborda a adoção de um comportamento por meio de absorção social, observação e escuta ativa. Esses comportamentos são influenciados e aprendidos ao longo do tempo. DuBrin (2003), traz o conceito desse aprendizado como modelagem, ou seja, é a adaptação de novos padrões comportamentais somados aos existentes. Um outro processo, ainda apresentado por esse autor, aborda o aprendizado mediante reforço, conhecido como configuração. Ainda sobre o reforço, Robbins (2005, p. 41) diz que quando “[...] uma resposta é acompanhada de alguma coisa agradável, temos o reforço positivo [...] quando uma resposta é seguida pela finalização ou retirada de alguma coisa desagradável, acontece o reforço negativo”. Ambos quando ocorrem, têm como produto o aprendizado e tornam mais propício a repetição do comportamento.

Esse reforço é conceituado por DuBrin (2003, p. 121), como “[...] a premissa de que o comportamento é determinado por suas consequências. As consequências são as recompensas e as punições que as pessoas recebem por se comportar de

certa maneira”. Em contrapartida com a teoria da hierarquia das necessidades de Maslow, essa teoria promove a procura por retribuições com a finalidade de estimular formas de comportamento específicas.

### **2.1.2 Relações grupais e estrutura organizacional**

Grupo ou equipe de trabalho é um conjunto de pessoas que interatuam entre si e com o ambiente o qual estão inseridas e que atuam a fim de alcançar determinado objetivo, seja para benefício coletivo ou para sucesso organizacional. Rothmann e Cooper (2017, p. 77) abordam os grupos de trabalho como aqueles que interagem “[...] basicamente para compartilhar informações e tomar decisões para ajudar cada membro a atuar dentro de sua área de responsabilidade”. Olmsted (1970, p. 12 *apud* PEREIRA; RIZZON; BRAGHIROLI, 2013, p. 122), define o grupo como “[...] uma pluralidade de indivíduos que estão em contato uns com os outros, que se consideram mutuamente e que estão conscientes de que têm algo significativamente importante em comum”. A pluralidade citada por Olmsted indica a diversidade do grupo em suas características e em consciência.

Os estudos que abordam conceitos e classificações de grupo, definem-no em formais e informais. Os grupos formais são construídos previamente pela empresa cujo objetivo é atender ou realizar demandas específicas, por exemplo, pessoas que atuam num mesmo departamento ou unidade dentro da organização. Nesse tipo de grupo, Robbins (2005), diz que o comportamento dos funcionários é ajustado aos propósitos organizacionais. Em contrapartida, apresentam-se os grupos informais, cuja formação ocorre pela vivência e integração dos funcionários. Os participantes desse tipo de grupo não precisam, necessariamente pertencer ou trabalharem em um mesmo departamento. Os grupos informais podem se originar, também, pela necessidade de contato social ou objetivos profissionais semelhantes.

As necessidades de contato social encontram-se no nível baixo da pirâmide das necessidades de Maslow, portanto, a integração em um grupo satisfaz, de certa forma, essa demanda. Pereira, Rizzon e Braghirolli (2013), elencam três necessidades interpessoais que só serão satisfeitas internamente no grupo. A primeira é a de inclusão, que envolve aspectos de aceitação e sentimento de integração. Aqueles autores dizem que “[...] a pessoa procurará indícios de que não é marginalizada pelo grupo” (PEREIRA, RIZZON; BRAGHIROLI, 2013, p. 129).

Necessidade de controle corresponde a definição de suas responsabilidades frente ao grupo e como o cumprimento ou a ausência dessas afetam o grupo. Ainda, de acordo com aqueles autores, a pessoa associada a essa necessidade sente-se “[...] totalmente responsável pelo grupo, seus objetos, estrutura, funcionamento, progressos” (PEREIRA, RIZZON; BRAGHIROLI, 2013, p. 129). Por fim, a necessidade interpessoal de afeição indica o desejo do membro de ser colocado numa posição de supervalorização pelos colegas. Em relação a essas necessidades, Rothmann e Cooper (2017, p. 83), dizem que:

A heterogeneidade dos membros do grupo no que diz respeito à inclusão, ao controle e ao afeto pode causar conflitos entre os membros do grupo. Entretanto, ocorre mais aprendizado e mudança nesses grupos. Dois indivíduos são compatíveis se cada um deles demonstra o comportamento que o outro deseja. A compatibilidade em relação ao afeto leva ao aumento na cooperação e na produtividade entre os membros do grupo nos contextos de aprendizagem interpessoal.

A consciência ou não de pertencimento, repercute no desempenho dos funcionários e na formação da sua identidade. E essa percepção se desenvolve, segundo Rothmann e Cooper (2017, p. 77), ao longo do seu exercício e em participações nos “[...] círculos de qualidade, na solução de problemas, na montagem, treinamento e desenvolvimento de equipes, nos grupos de trabalho autogerenciados, no planejamento estratégico e no desenvolvimento organizacional”.

Seguir normas ou regras que norteiam o grupo no que tange o comportamento esperado pelo novo integrante ou a dinâmica das relações internas é um fator crucial para permanência no grupo. Essas normas “[...] precisam ser inferidas a partir de observações do comportamento de outros membros, porque as normas do grupo são suas crenças sobre quais são os comportamentos apropriados, e não os próprios comportamentos”. (BOWDITCH; BUONO, 2017, p. 112). Segundo Robbins (2005), essas normas manipulam indiretamente o comportamento dos membros do grupo, sem permitir influências externas.

Aquele autor, afirma que “[...] existem evidências consideráveis de que os grupos exercem forte pressão sobre os indivíduos para que mudem suas atitudes e comportamentos a fim de que se adaptem aos padrões estabelecidos” (ROBBINS,

2005, p. 194). Essa normalização transita entre as estruturas de grupo formais e informais, e podem servir como requisito ou premissa de aceitação ou penalidade, podendo até resultar em exclusão do grupo.

Ainda, a respeito do processo integralizador do indivíduo, tem-se a socialização organizacional, definida como processo pelo qual os novos integrantes são instruídos quanto aos “[...] valores, normas, expectativas e procedimentos estabelecidos para assumirem papéis específicos e se tornarem membros aceitos pelo grupo ou pela organização”. (BOWDITCH; BUONO, 2017, p. 115). Os autores continuam que, “[...] do ponto de vista da organização, o processo de socialização cria uma maior uniformidade comportamental entre seus membros, desenvolvendo assim uma base para o entendimento e a colaboração e reduzindo o potencial de conflito”. (2017, p. 115). Esse processo ocorre por meio da análise, absorção e imitação dos padrões e comportamentos preexistentes, ou em determinadas situações, à adoção de códigos de conduta internos.

Dubrin (2003, p. 353) diz que o “[...] código de conduta de uma empresa é outro fator determinante da cultura, [pois] estabelece a cultura do ambiente de trabalho e comunica as verdadeiras atitudes dos funcionários”. Essa cultura faz parte da estrutura organizacional, que se configura como a disposição dos fluxos de tarefas e dos indivíduos da empresa. Bowditch e Buono (2017, p. 186) dizem que “a estrutura organizacional pode ser definida genericamente como os padrões de trabalho e disposições hierárquicas que servem para controlar ou distinguir as partes que compõem uma organização”. Essa estrutura geralmente apresenta-se no organograma da empresa, a partir de níveis hierárquicos, ou divisão de trabalho, baseando-se nos papéis integrados.

Com relação à integração das atividades, Bowditch e Buono (2017, p. 186), discorrem que as organizações se diferenciam quanto “[...] às maneiras como integram ou coordenam essa especialização por meio do uso de diversos tipos mecanismos de integração”. Os mecanismos correspondem às padronizações internas, políticas, e aspectos que constituem as estruturas. No que diz respeito às atitudes dos gestores para compreensão desses mecanismos, aqueles autores, afirmam que, “em estruturas organizacionais altamente complexas, portanto, os gerentes precisam dedicar mais tempo e atenção às necessidades de comunicação, coordenação e controle” (BOWDITCH; BUONO, 2017, p. 189). Dessa forma, os

gestores conseguirão identificar e implementar o mecanismo mais adequado para a empresa.

Essas estruturas diferenciam-se entre mecanística e orgânica, segundo DuBrin (2003, p. 326-327), a primeira “[...] é primordialmente hierárquica, com ênfase na especialização e no controle, na comunicação vertical e na grande confiança nas regras, políticas e procedimentos”. Em contrapartida, uma “[...] estrutura orgânica é desenvolvida como uma rede e dá ênfase à especialização horizontal, ao extensivo uso da coordenação pessoal, à ampla comunicação entre os membros e a regras, políticas e procedimentos flexíveis”. (DUBRIN, 2003, p. 327). A identificação dessas variáveis é essencial para compreensão da cultura e a forma como ocorrem as relações e processos organizacionais.

Para DuBrin (2003, p. 352), a cultura organizacional é definida como “[...] um sistema de valores e crenças compartilhadas que influenciam o comportamento do trabalhador”. Por outro lado, Bowditch e Buono (2017, p. 202) a caracterizam como “[...] um reflexo da ‘personalidade’ da organização e, de forma análoga à personalidade de um indivíduo, nos permite prever atitudes e comportamentos”. Portanto, a cultura é uma estrutura de aspectos potencialmente enérgicos na modelagem comportamental. Quanto à sua origem, Dubrin (2003) diz que pode ocorrer a partir das vivências administrativas e por traços e características dos fundadores de tal organização.

As organizações diferenciam-se em cultura objetiva, que corresponde às configurações formadas pela organização, e cultura subjetiva que reflete “[...] padrões compartilhados de crenças, suposições e expectativas dos seus integrantes e à maneira característica do grupo de perceber o ambiente da organização e seus valores, normas e papéis como eles existem exteriormente ao indivíduo” (BOWDITCH; BUONO, 2017, p. 203-204). Aqueles autores (2017, p. 204), afirmam que os dois formatos que a cultura se apresenta são relevantes, embora a cultura subjetiva ofereça “[...] uma base mais nítida para caracterizar e interpretar as semelhanças e diferenças entre as pessoas e as organizações”. Em resumo, a cultura organizacional influencia o modo como ocorrem as interações, vestimenta, tomadas de decisão e métodos de estratégia, independente de como se diferenciam.

## 2.2 O(A) SECRETÁRIO(A) EXECUTIVO(A)

Dentre os colaboradores que atuam em contato direto com órgãos e unidades de uma organização tem-se o profissional de Secretariado Executivo. Esse profissional transita entre os níveis organizacionais mediando a comunicação, atua como facilitador dos fluxos processuais, gerencia as informações estratégicas e assume uma postura polivalente na realização das suas atividades. Além de, segundo Fonseca (2013, p. 120), demonstrar “[...] dinamismo, facilidade no trato, a flexibilidade para as circunstâncias, o conhecimento técnico em relação ao ramo negocial [...]”. Portanto, esse profissional contribui amplamente nos processos organizacionais.

A profissão foi regulamentada, no Brasil, no ano de 1985, pela Lei nº 7.377, de 30 de setembro, sancionada pelo então Presidente José Sarney. Nessa lei apresentam-se os requisitos para ser considerado profissional de Secretariado, como formação acadêmica e período de atuação, atribuições e orientação referente ao registro profissional. Portanto, considera-se o(a) secretário(a) executivo(a), aquele graduado em curso superior no Brasil ou no exterior ou que possua declaração de exercício profissional efetivo na área por, no mínimo, trinta e seis meses, levando-se em conta as atribuições especificadas por Lei.

Essas atribuições são aprendidas e desenvolvidas durante toda a formação e envolve competências e habilidades técnicas secretariais. Foram dispostas naquela lei, e envolvem:

I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II - assistência e assessoramento direto a executivos; III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; V - interpretação e sintetização de textos e documentos; VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações inclusive em idioma estrangeiro; VII - versão e tradução em idioma estrangeiro para atender as necessidades de comunicação da empresa; VIII - registro e distribuição de expedientes entre outras tarefas correlatas; IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia; X - conhecimentos protocolares. (BRASIL, 1985).

As atribuições são parte do espectro técnico, operacional, ou seja, são elementos que envolvem a especialidade em determinada tarefa. Contudo,

abrangem aspectos relacionais, dado que a interação intersectorial ocorre constantemente. Para que essa interação transcorra de maneira eficaz, o(a) secretário(a) embasa-se em códigos de conduta estabelecidos pelos órgãos de regulamentação da profissão.

Esse código de ética compreende direitos e deveres, postura ao se relacionar com a organização a qual atua e relações com as entidades sindicais e com os colegas de ofício. Seu objetivo, conforme o artigo 2º do capítulo I desse código, publicado no Diário Oficial da União em 7 de julho de 1989, é “[...] fixar normas de procedimentos dos profissionais, quando no exercício de sua profissão, regulando-lhes as relações com a própria categoria, com os poderes públicos e com a sociedade” (FENASSEC, [20--?]). Ou seja, visa conscientizar o profissional quanto à categoria e quanto às normas a serem cumpridas por esse.

A publicação de um instrumento orientador que abrange o comportamento individual do(a) secretário(a) frente à organização e ao grupo demonstra diligência quanto à atuação secretarial. Ainda no código de ética, no artigo 11 do capítulo VI, que trata sobre as relações do profissional com a empresa, apresentam-se as seguintes atribuições:

a) identificar-se com a filosofia empresarial, sendo um agente facilitador e colaborador na implantação de mudanças administrativas e políticas; b) agir como elemento facilitador das relações interpessoais na sua área de atuação; c) atuar como figura-chave no fluxo de informações, desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e contínua os sistemas de comunicação. (BRASIL, 1989).

Durante a formação acadêmica, conforme o artigo 3º, da Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005, que institui sobre as diretrizes curriculares nacionais para o curso superior em Secretariado, espera-se que esse profissional seja apto a desenvolver a capacidade de “[...] compreender as questões que envolvam sólidos domínios científicos, acadêmicos, tecnológicos e estratégicos, específicos de seu campo de atuação [...]” (BRASIL, 2005). Por conseguinte, especifica-se no parágrafo único do artigo 3º que, o profissional diplomado deve apresentar:

[...] sólida formação geral e humanística, com capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada, ser apto para o domínio em outros ramos do saber, desenvolvendo postura reflexiva e crítica que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas, com observância dos níveis graduais de tomada de decisão, bem

como capaz para atuar nos níveis de comportamento microorganizacional, mesoorganizacional e macroorganizacional. (BRASIL, 2005).

A compreensão das estruturas que se estendem dos níveis macro à micro no campo do comportamento, requer do profissional, conhecimento prévio de conceitos amplamente estudados e abordados por Robbins (2005), para serem aplicados métodos e técnicas eficazes que influenciem na satisfação individual e nas relações internas da empresa.

Portanto, a polivalência em sua atuação possibilita a esse profissional transitar entre os mais diversos cargos, e em determinadas situações atuar como gestor, o que corresponde a um dos seus perfis. Ademais, a percepção crítica requerida ao profissional oportuniza previsibilidade no que tange conflitos internos ou eventuais situações que afetem a produtividade. Sabino e Rocha (2004, p. 92), enfatizam que “as organizações valorizam indivíduos que sabem trabalhar em equipe, de forma sinérgica, onde os interesses dos indivíduos estão de acordo com o grupo, complementando-se de parte a parte”. Da mesma forma, Silva (2013, p.153), diz que, o profissional deve “[...] ser sensível à realidade organizacional, [...] no que tange às diferenças individuais nas equipes; ser capaz de conviver com as incertezas presentes nas decisões gerenciais e ainda lidar com as exigências de um aprendizado contínuo”.

### 2.3 ESTÁGIO

A atividade de estágio é definida por Lima (2010, p. 32), como um “[...] campo de relações que formam a identidade desse futuro profissional, buscando nesse processo novas formas de aprendizagem e compreensão para a sua ação profissional”. Essa atividade é regulamentada, de acordo com a Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008. No artigo 1º, estágio é definido como o “[...] ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam frequentando o ensino regular em instituições de educação [...]” (BRASIL, 2008). Essa lei apresenta instruções a respeito das relações da instituição de ensino com a parte concedente e os direitos do(a) estagiário(a), e ainda, disposições sobre eventuais irregularidades do contrato.

O estágio é uma experiência laboral que permite aos educandos conhecerem e aplicarem seus conhecimentos técnicos adquiridos durante a formação acadêmica. Pode ocorrer em duas modalidades: obrigatório ou não-obrigatório. O primeiro é conceituado, no 1º parágrafo do artigo 2º daquela Lei, como “[...] tal no projeto do curso, cuja carga horária é requisito para aprovação e obtenção de diploma”. (BRASIL, 2008). O não-obrigatório é optativo, contudo, os créditos são acrescentados à contagem regular. Apesar de executar atividades relativas à área do(a) estagiário(a), essa complementação profissional não constitui vínculo empregatício.

De acordo com a Lei nº 6.494, de 7 de dezembro de 1977, as organizações que disponibilizam seus espaços para essa complementação na formação acadêmica dos alunos devem viabilizar a aprendizagem por meio de planejamento, supervisão e avaliação, juntamente com a instituição de ensino, com o objetivo de abarcar teoria e prática. A Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008, no inciso II do artigo 9º, assegura que a parte concedente deve “ofertar instalações que tenham condições de proporcionar ao educando atividades de aprendizagem social, profissional e cultural” (BRASIL, 2008). Lima (2010, p. 33), afirma que não é somente uma:

[...] preocupação legal com os aspectos do aperfeiçoamento/capacitação técnico-cultural e científico [...], mas também a preocupação em desenvolver o estagiário com a sua participação em atividades de extensão e de ações sócio-comunitárias.

Buriolla (2001, p. 13 *apud* BARROS; ALVES; ARAÚJO, 2014, p.181), aborda o estágio como o local “[...] onde a identidade profissional do aluno é gerada, construída e referida; volta-se para o desenvolvimento de uma ação vivenciada, reflexiva e crítica e, por isso, deve ser planejada gradativa e sistematicamente”. Da mesma forma, Viana e Costa (2015, p. 58), trazem a perspectiva sobre a “[...] formação no sentido humano, técnico-social, cultural, científico constituindo a ocasião de aplicação dos conhecimentos teóricos em situação real de vida e trabalho”. Nesse sentido, percebe-se o desenvolvimento de aspectos individuais que constituem o perfil profissional e estimulam o aprimoramento cultural, com vista à aquisição de conhecimento sobre o contexto corporativo.

De maneira geral, o estágio caracteriza-se como o período significativo de afirmação do formando quanto a profissão, o qual sujeita-se à supervisão dos gestores e às demandas da unidade. Nesse ponto, segundo Viana e Costa (2015, p. 58), o fator “[...] humano-social é aprimorado, em face do conseqüente contato com problemas sociais e culturais, que se apresentam no ambiente de trabalho”. Nesse período de sujeição com vistas à capacitação profissional, o estágio objetiva-se em possibilitar ao(a) estagiário(a), o domínio “[...] de competências práticas associadas à sua área laboral e o controle gradual das tarefas inerentes ao seu papel profissional” (LIMA, 2010, p. 35).

Essa etapa inicial constitui períodos de adaptação e polimento profissional no(a) estagiário(a), o que pode ocasionar *stress* e divergências no processo de aprendizagem. As divergências atingem aspectos emocionais e relacionais do indivíduo, ao mesmo tempo que contribui na transformação favorável ao desenvolvimento profissional. Quanto ao que é esperado do(a) estagiário(a) nessa etapa, Lima (2010, p. 92), afirma, que ele deve ser “[...] capaz de entender mais globalmente o seu processo de passagem de aluno a profissional e gerir melhor seus aspectos emocionais, reflexionando mais sobre si e sobre suas relações com os outros”.

A prática adquirida no exercício das atividades, desenvolve saberes que auxiliarão o(a) estagiário(a) na sua vivência ocupacional, no sentido das interações e relações humanas. (LIMA, 2010). Quanto à essa prática, Maçaneiro (2004, p. 103) diz que não “[...] pode ser apenas o cumprimento de uma exigência legal, mas algo que se converta em trabalho científico, que tenha resultados aplicativos e que se proponha a solucionar problemas organizacionais”. Além de conhecimentos técnicos, Lima (2010) indica a necessidade de se promover no discente a reflexão crítica sobre os aspectos morais e éticos que envolvem o cotidiano da futura profissão.

### 3 METODOLOGIA

A metodologia corresponde à organização dos procedimentos a serem realizados em uma pesquisa científica por meio de métodos. Essa etapa guia o pesquisador ao objetivo e subsidia eventuais replicações da pesquisa. Segundo Gerhardt e Souza (2009, p. 13), a metodologia é o “[...] estudo sistemático e lógico dos métodos empregados nas ciências, seus fundamentos, sua validade e sua relação com as teorias científicas”. Portanto, constitui-se como parte significativa no processo investigativo da pesquisa.

Em relação aos objetivos, esta pesquisa classificou-se como exploratória, pois permite maior proximidade com o objeto e o desenvolvimento de inferências (SILVEIRA; CÓRDOVA, 2009). Segundo Gonsalves (2003, p. 65), essa é, também, uma pesquisa conhecida como “[...] ‘base’, pois oferece dados elementares que dão suporte para a realização de estudos mais aprofundados sobre o tema” (*apud* MENESES *et al.*, 2019, p. 34). Paralelamente, a investigação também se constituiu como descritiva ao ter a finalidade de delinear e analisar as “[...] características de fatos ou fenômenos, a avaliação de programas, ou o isolamento de variáveis principais ou chave” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 187). Do mesmo modo, a pesquisa descritiva proporciona uma percepção mais aprofundada sobre o assunto.

Quanto à técnica utilizada, por se tratar da contextualização da atividade laboral dos(as) estagiários(as) de Secretariado Executivo, considerou-se um estudo de caso. Conforme Meneses *et al.* (2019, p. 44), esse tipo de técnica “[...] tem sido considerado o delineamento mais adequado para a investigação de um fenômeno contemporâneo em seu contexto real, em que os limites entre os fenômenos e o contexto nem sempre são percebidos claramente”. Portanto, essa perspectiva permite uma busca aprofundada sobre os aspectos e ocorrências situacionais no âmbito corporativo.

No tocante à abordagem, tratou-se de uma pesquisa de cunho qualitativo e quantitativo. A primeira não se relaciona a dados numéricos e estatísticas, mas aos fatores não-quantificados. Refere-se a um “[...] espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis” (MENESES *et al.*, 2019, p. 34). A última caracteriza-se pela coleta, análise e interpretação de dados e informações com referência matemática. Meneses *et al.* (2019), afirmam que essa abordagem destaca a lógica e a

mensuração, além do raciocínio dedutivo. A união dessas duas abordagens permitiu um maior número de informações sobre determinada situação.

O público-alvo diz respeito à população da pesquisa e consiste em “[...] explicitar que pessoas ou coisas, fenômenos etc. serão pesquisados, enumerando suas características comuns, como, por exemplo, sexo, faixa etária, organização a que pertencem, comunidade onde vivem etc.” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 223). Ou seja, busca caracterizar os respondentes aproximando o pesquisador do seu objeto. Nesta pesquisa, a amostra foram os(as) estagiários(as) do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe, que exercem suas atividades em empresas públicas e privadas em Aracaju e região metropolitana. A amostra nesse sentido representa “[...] uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 223). Nesse sentido, representa a população total, por meio de parâmetros metodológicos.

A coleta dos dados se deu a partir da aplicação dos instrumentos e técnicas escolhidos previamente. Utilizou-se o questionário, pois dentre as vantagens, têm-se economia de tempo no envio e maior prazo para resposta, maior alcance geográfico e maior liberdade aos respondentes pelo anonimato. Por outro lado, o número de questionários retornados poderia não ser satisfatório, além de eventuais equívocos na interpretação das questões e a desatenção aos prazos estabelecidos previamente (MARCONI; LAKATOS, 2003). O questionário foi enviado por e-mail, pela secretaria do Departamento de Secretariado Executivo, somente para os(as) estagiários(as) atuantes no período de 21 de fevereiro de 2021 a 06 de março de 2022.

O questionário foi estruturado por meio do *Google Forms*, plataforma escolhida por fácil distribuição da pesquisa e coleta dos dados. O questionário dividiu-se em três blocos; o primeiro com cinco questões, relacionadas a aspectos individuais, como: nome, idade, gênero, bem como o semestre atual e o âmbito da organização em que faz estágio; o segundo bloco estruturou-se em seis questões, a fim de verificar a inter-relação dos(as) estagiários(as) em relação à cultura organizacional e seu desempenho na atividade. E o último bloco correspondeu a satisfação dos(as) estagiários(as) concernente a sua equipe de trabalho, suas atribuições e ambiente laboral. A população da pesquisa, ou seja, os(as)

estagiários(as) ativos(as) no curso de Secretariado corresponde a 37 alunos. Obteve-se o total de 19 respondentes da pesquisa.

Para melhor visualização do processo de pesquisa, expõe-se o diagrama no Quadro 1, o qual apresenta os passos para embasamento teórico até o objetivo final.

**Figura 2** – Diagrama metodológico



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Dentre os passos propostos no diagrama apresenta-se a evolução histórica sobre Psicologia Organizacional e Comportamento, Identificação dos aspectos da Psicologia Organizacional que influenciam na satisfação dos funcionários até chegar à verificação da percepção dos(as) estagiários(as) de Secretariado Executivo com relação à satisfação e desempenho nas suas atividades secretariais, por meio da aplicação do questionário e análise dos resultados.

A representação por diagrama permite detalhar por meio de esquemas, os procedimentos a serem seguidos, além de otimizar a visualização do projeto. Castro ([201-?]), diz que “[...] o diagrama apresenta uma visão superficial, uma visão macro, sem detalhes. É um entendimento rápido sobre as principais atividades do processo.”. Ou seja, destaca as partes fundamentais no fluxo e auxilia na identificação e na estruturação da pesquisa.

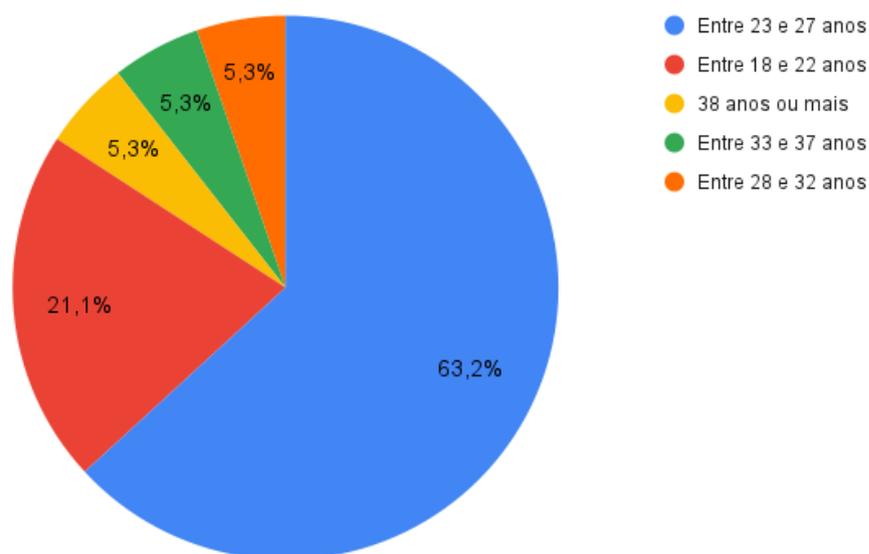
## 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção são apresentados os resultados obtidos com a pesquisa e suas respectivas análises, com o intuito de entender a percepção dos(as) estagiários(as) sobre comportamento organizacional, desempenho e sentimentos sobre o grupo e ambiente laboral.

### 4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

O universo desta pesquisa são os(as) estagiários(as) do curso, portanto, buscou-se, no primeiro bloco de perguntas, identificar os respondentes, por meio de perguntas de aspectos individuais como o nome, o gênero o qual se identifica e idade; assim como os semestres já concluídos no curso e o âmbito da empresa/instituição em que faz estágio. Quanto ao gênero, 7 (36,8%) dos respondentes se declararam do gênero masculino e 12 (63,2%), identificaram-se como sendo do gênero feminino. Com relação a idade dos respondentes, 4 (21,1%) estão na faixa etária entre 18 e 22 anos, 12 (63,2%) estão com idades entre 23 a 27 anos; 1 respondente com idade entre 28 a 32 anos 1 entre 33 e 27 anos e, 1 acima dos 38 anos. Os três últimos correspondem a 5,3% respectivamente. A distribuição etária pode ser visualizada no Gráfico 1, a seguir.

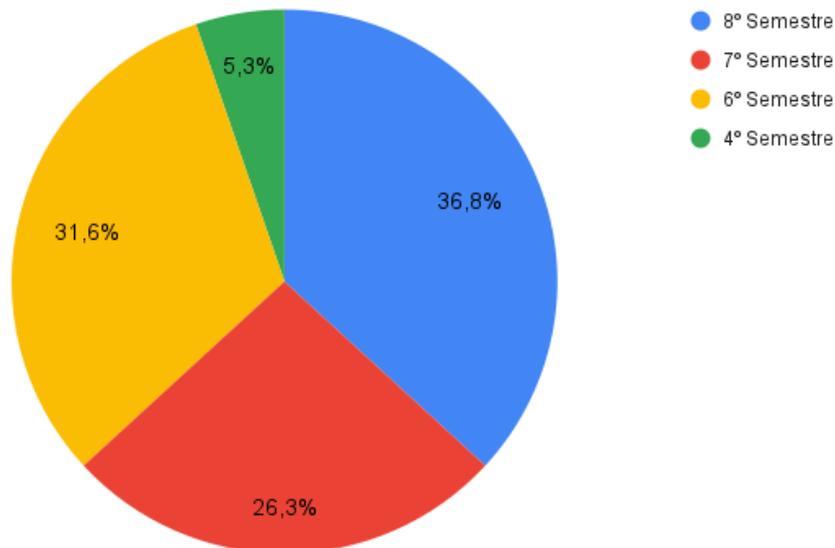
**Gráfico 1 - Idade dos respondentes**



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

O segundo gráfico, a seguir, buscou identificar o semestre atual dos respondentes e constatou-se que: 1 (5,3%) encontra-se atualmente no 4º semestre, 6 (31,6%) informaram situar-se no 6º semestre, 5 (26,3%) encontram-se no 7º semestre, e por fim, 7 (36,8%) respondentes encontram-se no 8º, ou seja, no último período do curso.

**Gráfico 2 - Semestre atual**



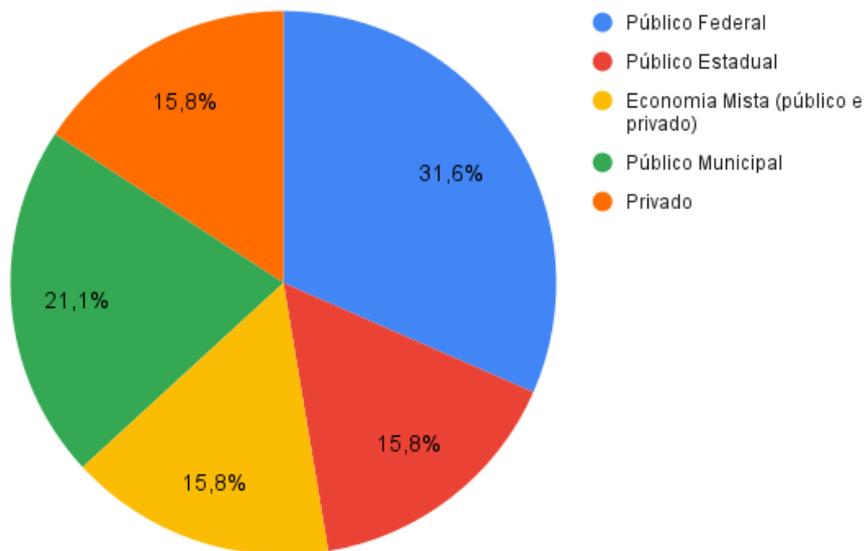
Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

A atividade de estágio, quando sendo na modalidade obrigatória, ocorre nos períodos finais do curso, no momento em que os discentes já possuem algumas características da sua profissão. Nessa etapa, de acordo com Lima (2010, p. 60), espera que esses alunos se encontrem em “[...] razoável nível de autoconhecimento e autoconfiança, que sejam mais maduros, e que estejam munidos de um conjunto de competências sócio-cognitivas e psicossociais [...]”. A partir dos dados obtidos, pôde-se perceber que a maior parte dos respondentes já se encontram nessas etapas finais.

A última pergunta do bloco 1 averiguou a esfera, a qual o(a) estagiário(a) exerce sua atividade. Constatou-se que 6 (31,6%) dos respondentes atuam no âmbito público federal. 3 (15,8%) estagiam em instituições estaduais. 3 (15,8%) declararam atuar em empresas de economia mista, ou seja, pública e privada. 4

(21,1%) exercem suas atividades de estágio na esfera municipal, e 3 (15,8%) atuam em empresas privadas. A distribuição está representada no Gráfico 3, a seguir.

**Gráfico 3** - Âmbito da empresa/instituição em que faz estágio



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

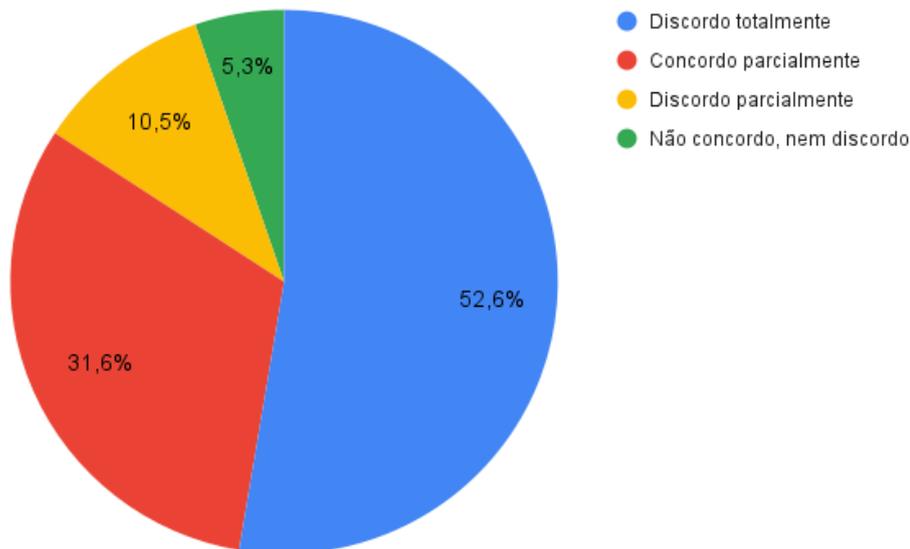
#### 4.2 INTER-RELAÇÃO ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL E DESEMPENHO DOS(AS) ESTAGIÁRIOS(AS)

O segundo bloco do questionário, com seis perguntas, objetivou examinar a inter-relação dos(as) estagiários(as) em relação à cultura organizacional e seu desempenho na atividade. O primeiro questionamento buscou conhecer a percepção dos respondentes referente à apreciação das suas atividades pela organização. Obteve-se os dados a seguir: 15 (52,6%) discordaram totalmente que a organização não valoriza seu trabalho, 2 (10,5%) discordaram parcialmente com o enunciado, 1 (5,3%) não concordou, nem discordou, e 6 (31,6%) concordaram parcialmente que as suas atividades não recebem a devida valorização pela organização.

Nenhum dos respondentes concordaram totalmente com a questão. Portanto, constatou-se que a maior parte dos respondentes se sentem valorizados pela empresa que atuam, ou seja, sentem-se integrados. A integração é o processo de acolhimento do novo membro do grupo, seja apresentando o funcionamento da empresa em geral, seja na inclusão aos grupos informais ou formais de softwares ou aplicativos de comunicação utilizados pela empresa. A inclusão também abrange as

conversas informais que ocorrem nos momentos de pausa. Em resumo, a integração constitui todos os esforços feitos pelo grupo para que o novo membro se sinta incluído de alguma forma. Esses resultados estão expostos no Gráfico 4, a seguir.

**Gráfico 4** – As minhas atividades não recebem a devida valorização pela organização



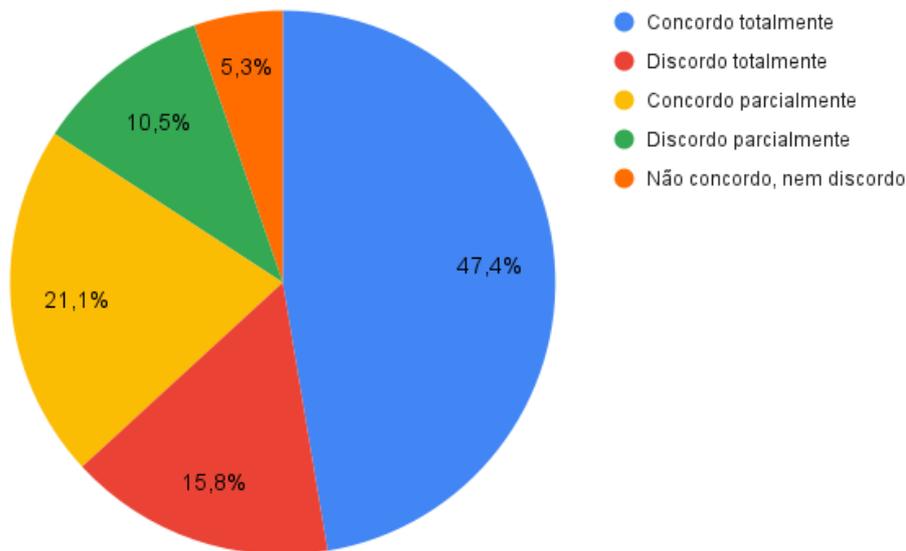
Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Ao iniciar suas atividades de estágio em uma instituição, o discente adentra em um mundo totalmente diferente do usual, visto que deve introduzir a teoria adquirida de forma prática. Nesse momento, aspectos emocionais e psicológicos são aflorados, por ser uma fase de adaptação, inseguranças, apreensão e contentamento constituem sua vivência nos dias iniciais. Nos períodos seguintes, à medida que realiza suas atividades, o(a) estagiário(a) pode perceber a receptividade à respeito das suas atividades laborais e como sua função está sendo vista e aceita entre seus colegas de trabalho. Esse aspecto constitui um dos fatores para motivação ou apatia desse profissional. De acordo com Rothmann e Cooper (2017), a resposta obtida e a sensação de autonomia reforçam a potencialidade da motivação no cumprimento das atividades.

A segunda questão do bloco 2 buscou identificar o sentimento dos(as) estagiários(as) sobre como a interação no grupo afeta o desempenho e a produtividade. 9 (47,4%) concordaram totalmente que as relações internas influenciam nos seus níveis de rendimento, 4 (21,1%) concordaram parcialmente, 1

(5,3%) não concordaram, nem discordaram, 2 (10,5%) discordaram parcialmente, e 3 (15,8%) discordaram totalmente. Com isso, pôde-se perceber que para a maioria dos(as) estagiários(as), a maneira pela qual as conexões se dão na organização influenciam seus resultados. Esses dados apresentam-se no Gráfico 5, a seguir.

**Gráfico 5 –** Sinto que a interação em grupo influencia no meu desempenho e a minha produtividade



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Essa interação que ocorre dentro da organização entre o grupo é necessária para que tanto o grupo quanto o(a) estagiário(a) possam lidar com fatores ou questões mais amplas. O grupo é o local onde o(a) estagiário(a) pode utilizar para troca de informações e conhecimentos, solução de problemas etc., e com isso, se essa interação estiver prejudicada por algum ruído na comunicação ou até mesmo problemas de afinidade, possa ser que o desempenho do(a) estagiário(a) e sua produtividade seja prejudicada. Lima (2010) diz que, a falta dessa interação ou contato informal, pode automatizar o trabalho, reduzindo as possibilidades de evolução do(a) estagiário(a), tanto profissionalmente quanto no que concerne seus aspectos individuais.

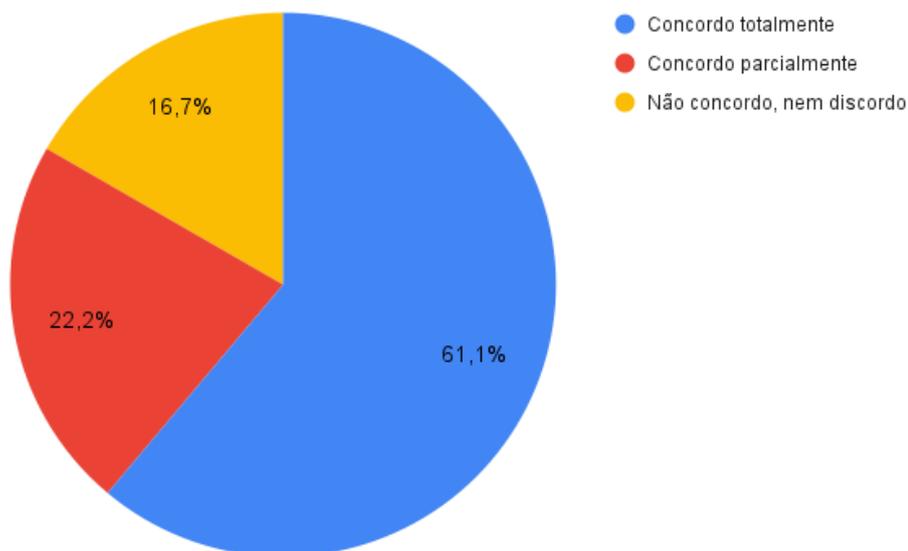
Portanto, torna-se significativo ao(à) estagiário(a) se colocar na posição de observador do processo para compreender as dinâmicas internas e o modo de funcionamento, assim poderá indicar fatores de sucesso e de insucesso dentro do

ambiente de trabalho. Os grupos se constituem de sentimentos de coletividade e de significado, visto que todos trabalham para um objetivo comum.

A ampla diversidade em relação aos membros em suas particularidades, experiência, formação acadêmica e percepção analítica na solução de problemas estimula a criatividade, ao mesmo tempo que influencia na interação. Essas interações estimulam a interdependência que podem ocorrer na realização de tarefas que, segundo Dubrin (2003, p. 244), “[...] eleva a motivação e aumenta o senso de responsabilidade para o trabalho dos outros membros do grupo”. Essa interdependência também melhora a qualidade do grupo na realização das suas atividades.

O enunciado seguinte, procurou verificar a motivação dos(as) estagiários(as) no exercício, a partir do estímulo à idealização de um possível acordo contratual trabalhista após o término do estágio. Como resultado, 11 (61,1%) concordaram totalmente com essa ideia, 4 (22,2%) concordaram parcialmente e, 3 (16,7%) foram indiferentes quanto a se sentirem motivados por essa ideia. Os resultados do enunciado são melhores visualizados no Gráfico 6, a seguir.

**Gráfico 6** – A ideia de uma possível contratação após o estágio na empresa motiva-me a um melhor desempenho na organização



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

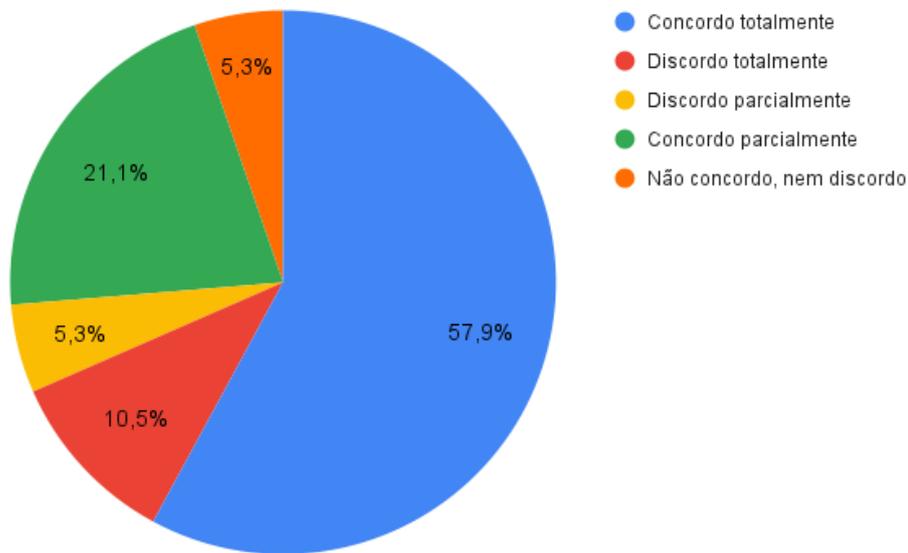
Cerca de 83,3% os estagiários indicaram que a ideia de uma possível contratação os(as) motiva a um melhor desempenho na realização de suas tarefas. O segundo nível da hierarquia das necessidades de Maslow aborda as necessidades de proteção à vida e aos bens, mas também uma sensação de segurança na vida, como ter um bom emprego e estabilidade financeira. Essa hierarquia é baseada numa perspectiva humana, por isso, torna-se relevante observá-la criteriosamente como forma de motivar o comportamento e, quiçá modificá-los de acordo com as necessidades específicas.

A motivação origina-se da capacidade de atender a uma ou mais necessidades específicas. À medida que são atendidas, elevam o indivíduo aos níveis subsequentes. Ou seja, o estagiário dedicará tempo e energia para desempenhar um bom papel. Dessa forma, o comportamento será ajustado ou alterado para que possa receber esse retorno positivo dos seus superiores, e assim, colocar-se em evidência como profissional excelente e digno de contratação.

DuBrin (2003, p. 123), afirma que a “[...] importância de se ter altas expectativas para motivação interliga-se bem com o conceito da motivação no trabalho que enfatiza a contribuição da auto-eficácia”. Esse fator corresponde às convicções “[...] sobre sua habilidade em mobilizar motivação, recursos cognitivos e curso de ação necessário para executar com sucesso uma tarefa específica dentro de determinado contexto”. (DUBRIN, 2003, p. 123). Portanto, a força motivacional relaciona-se à expectativa do quanto o próprio desempenho resultará por fim.

A próxima pergunta buscou verificar o sentimento dos(as) estagiários(as) ao próprio comportamento e como essa atitude influencia os demais membros do grupo. 11 (57,9%) concordaram totalmente com a afirmação. 4 (21,1%) concordaram parcialmente, 1 (5,3%) não concordou, nem discordou com o enunciado, 1 (5,3%) discordou parcialmente e, 2 (10,55%) discordaram totalmente. Os resultados do enunciado são melhores visualizados no Gráfico 7, a seguir.

**Gráfico 7** – Sinto que a maneira como me comporto afeta os meus colegas de trabalho, seja positivamente ou negativamente



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Pode-se pressupor que ao analisar a si e como seu comportamento afeta seus colegas de trabalho, o(a) estagiário(a) inicie o processo de modificação do comportamento por aprendizagem, por meio da teoria do reforço positivo. Dubrin (2003, p. 121), explica que o “[...] reforço positivo é a aplicação de uma consequência valiosa ou prazerosa quando uma pessoa exibe uma resposta desejada”. Portanto, se esse(a) estagiário(a) recebeu um feedback negativo, ele(a) procurará meios para receber o reforço positivo, e assim repeti-los com maior regularidade.

Dessa forma, pode unir-se aos traços de automonitoração do comportamento, no momento em que pessoa se autoavalia e manipula a maneira pela qual é vista. Essa característica é abordada por DuBrin (2003) ao citar fatores de personalidade. Outra forma de se aprender, também é abordada por Robbins (2005), é por meio da aprendizagem social, a partir de observações e escuta ativa de padrões e modelos comportamentais. Portanto, se o(a) estagiário(a) percebe o quanto o seu comportamento influencia no comportamento dos demais colegas, a observação social pode ajudá-lo(a) a adotar novos modelos que aprimoram suas relações, e se for o caso, manter os padrões já existentes. Dubrin (2003, p. 127), diz que:

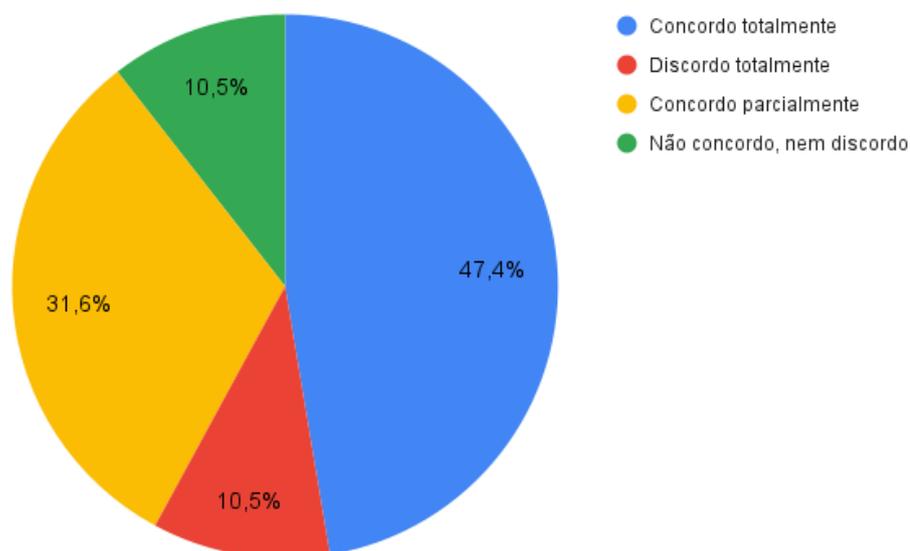
O comportamento individual é influenciado por uma combinação das cognições de uma pessoa e o ambiente pessoal. A pessoa precisa

fazer algumas interpretações da eficácia e da probabilidade do comportamento que está sendo observado; do contrário, o modelo não será imitado.

Aquele autor versa sobre essa aprendizagem como um método de examinar os processos comportamentais, identificar o resultado obtido nesses processos e ajustá-lo ao seu modo. Robbins (2005, p. 39), diz que, embora a “[...] teoria da aprendizagem social seja uma extensão do condicionamento operante [...], ela também reconhece a existência da aprendizagem observacional e a importância da percepção no aprendizado”. Dessa forma, compreende-se que a modelação pode ser adotada como uma metodologia gerencial para alcance da eficácia organizacional, e no caso do estagiário, como um modelo de reprodução.

Logo após, segue-se o enunciado sobre o entendimento que os(as) estagiários(as) têm de que seu comportamento envolve aspectos de ligação, no sentido de que a resposta que recebe dos seus superiores o(a) influencia de maneira direta. 9 (47,4%) concordaram totalmente com a afirmação, 6 (31,6%) concordaram parcialmente, 2 (10,5%) se mostraram neutros e os outros 2 (10,5) discordaram totalmente. Portanto, concluiu-se que 79% dos respondentes consideram que seu comportamento é um resultado do feedback que recebe dos seus superiores. Os resultados encontram-se no Gráfico 8, a seguir.

**Gráfico 8** – Entendo que o meu comportamento está diretamente ligado à relação com meus superiores e é influenciado pelo feedback que recebo



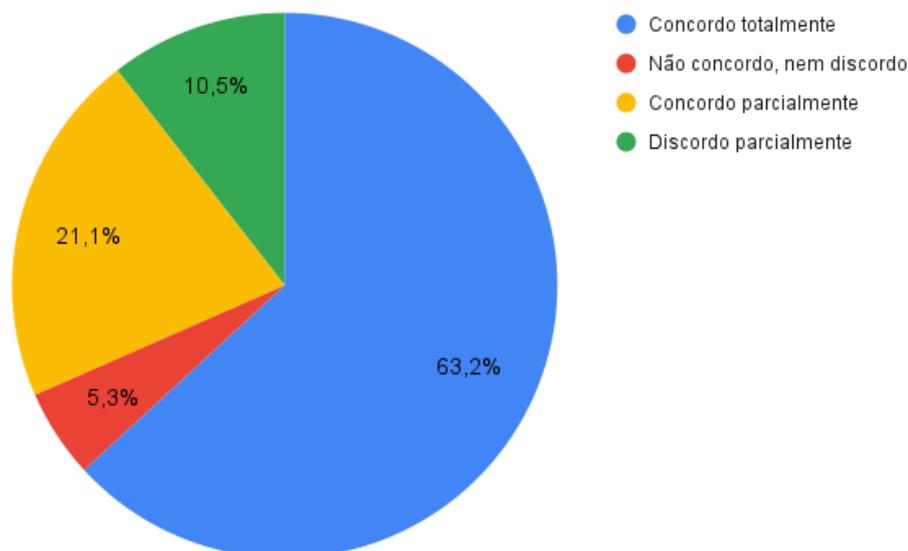
Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

A resposta recebida na realização de determinada demanda, ou de forma geral durante a experiência de estágio é fator relevante para modificação ou manutenção de comportamento e atitudes por parte do(a) estagiário(a). Ao receber esse feedback de supervisores e gestores, altera-se a percepção construída em relação ao(á) supervisor(a), seja positiva ou negativamente.

Rothmann e Cooper (2017 p. 12), dizem que “[...] apoio e a confiança do gerente afetam a satisfação das necessidades psicológicas dos funcionários e as intenções de deixar a organização”. Lima (2010) aborda alguns fatores que podem dar origem ao estresse no(a) estagiário(a), dentre eles traz a relação interpessoal com o supervisor que eventualmente, podem determinar como se dará a performance. A resposta demasiada crítica e pouco construtiva dos supervisores impedem que os estagiários expressem e compartilhem as dificuldades, impedindo-os de agir de forma independente e expressar suas opiniões (LIMA, 2010).

A afirmação que encerra o segundo bloco, buscou verificar a percepção dos respondentes à sua adaptação aos aspectos da cultura organizacional que norteiam e dão identidade à instituição. 63,2% dos respondentes indicaram perceber totalmente as práticas e valores e ter se adequado a eles. 4 (21,4%) concordaram parcialmente com o enunciado, 1 (5,3%) mostrou-se indiferente e, 2 (10,5%) discordaram parcialmente da afirmação. Os dados apresentam-se no Gráfico 9, a seguir.

**Gráfico 9** – Consegui perceber as práticas, os hábitos e os valores da instituição e me sinto adaptado(a) em relação a esses aspectos



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

A cultura organizacional pode ser entendida como um arquétipo ou, segundo Rothmann e Cooper (2017, p. 78) como um “[...] padrão consistente interno de afirmações, confirmações e limitações que levam uma pessoa a agir, julgar e justificar a si mesma segundo as maneiras permitidas”. Ou seja, ao adotar esses padrões para moldar o comportamento, o(a) estagiário(a) assimila, de acordo com Lima (2010), as principais características da dinâmica interna, além de, gradualmente compreender o sistema que envolve aspectos sociais e técnicos da organização.

De acordo com Dubrin (2003, p. 355), essa cultura é aprendida por meio da socialização, que é o “[...] processo pelo qual se dá o entendimento dos valores, normas e hábitos essenciais para que ocorra a adaptação à empresa”. Portanto, essa sistemática de aprendizagem corresponde à absorção daquilo que o(a) estagiário(a) observa a partir de suas vivências. Dubrin (2003, p. 355), considera a socialização organizacional como um “[...] método de doutrinar os empregados sobre a organização, de modo que eles perpetuem a cultura”.

Como resultado da pesquisa, 84,6% dos respondentes alegaram ter conseguido perceber e se adaptar às práticas, os hábitos e os valores da instituição, ou seja, essa compreensão sobre esses aspectos originou-se daquilo que perceberam no processo. Esse resultado tem seu lado positivo para o sucesso organizacional, pois de acordo com Dubrin (2003, p. 357), uma empresa “[...] será mais bem-sucedida quando a personalidade da maioria de seus membros se ajustar à sua cultura”. Portanto, à medida que os(as) estagiários responderem às expectativas da empresa onde atuam, melhor será a percepção dessa empresa em relação a ele(a).

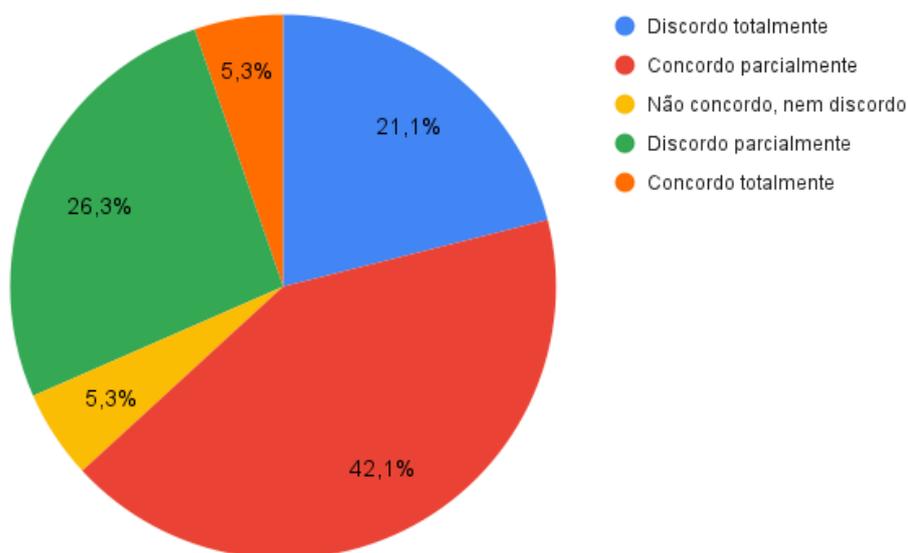
#### 4.3 SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO GRUPO, ATRIBUIÇÕES E AMBIENTE LABORAL

O terceiro e último bloco de perguntas foi composto por quatro questões que corresponderam à satisfação dos(as) estagiários(as) referentes ao grupo ao qual está inserido, atividades e ambiente laboral, isto é, interno. O primeiro enunciado buscou perceber o sentimento de integração total do grupo, em um sentido geral. 47,4% (8 dos respondentes), alegaram sentir que não há agregação no grupo de trabalho. 1 (5,3%) não concordou, nem discordou e, 47,4% dos respondentes

discordam da afirmação. Com isso, ao fazer uma busca mais detalhada, percebeu-se que os(as) estagiários(as) de empresa privada discordaram de forma unânime desse enunciado, e 4 dos 5 respondentes na esfera municipal, indicaram não sentir a integração total do grupo.

O sentimento de não-integração do grupo pode indicar, provavelmente, que o grupo se encontre nos estágios iniciais de desenvolvimento ou que o(a) estagiário(a) ainda não conseguiu compreender como ocorrem as relações e interações no local onde está inserido. Nesse contexto de causas para ausência de integração, deve-se descobrir se há ou não algum objetivo que seja interessante para o grupo, que o faça interagir com o intuito de alcançar determinado fim. Porventura, essas integrações totais ocorram eventualmente. O Gráfico 10 abaixo, expõe esses resultados.

**Gráfico 10** – Sinto que não há integração total no meu grupo de trabalho



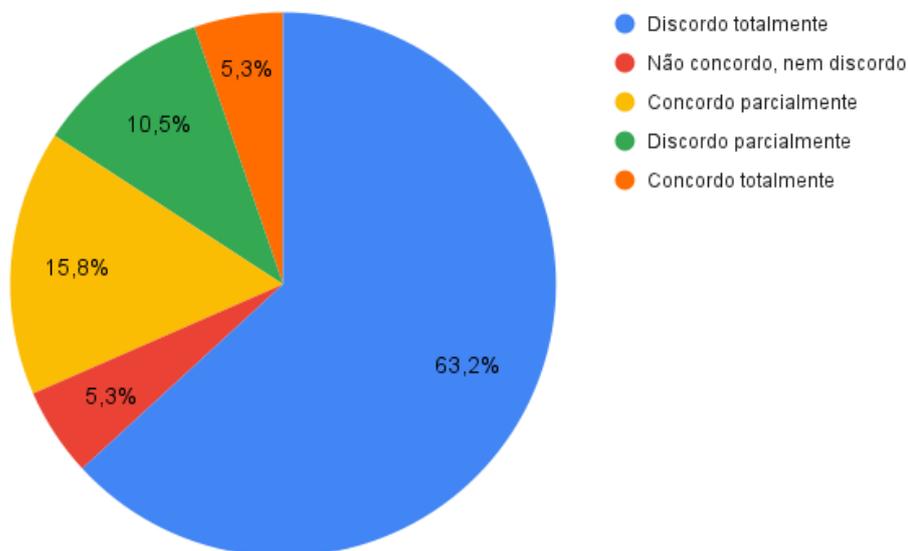
Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Como abordado por Bowditch e Buono (2017), é necessário entender o grau de conformidade presente no grupo para que seu desempenho atinja um patamar adequado aos objetivos organizacionais. Ou seja, se o grupo se comunica ou concorda entre si, de forma positiva à empresa. A integração ocorre, segundo Rothmann e Cooper (2017) quando as pessoas percebem afinidades ou distinções, e fatores individuais, como a própria percepção de onde se encaixam e quais os papéis assumidos.

Ainda sobre relações grupais, agora tratando-se da sensação de pertencimento a esse grupo, a questão 13 quis verificar a aceitação total do estagiário pela equipe de trabalho, e como isso afeta seu rendimento. 12 (63,2%) discordaram totalmente, 2 (10,5%) discordam parcialmente, 1 (5,3%) não concordou, nem discordou do enunciado, 1 (5,3%) concordou totalmente e 3 (15,8%) concordaram parcialmente.

Desse modo, verificou-se que a integração do indivíduo ao grupo é maior do que a integração do grupo entre si, correspondendo a 73,7% das respostas obtidas. Logo, alinhado ao resultado da questão 7, na qual 83,3% afirmaram que a interação em grupo influencia o desempenho, infere-se que o sentimento de pertencimento somado à interação de grupo resulta em maior desempenho. Os dados encontram-se distribuídos no Gráfico 11, a seguir.

**Gráfico 11** – Sinto que não sou totalmente aceito pelo meu grupo de trabalho e isso afeta o meu desempenho



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

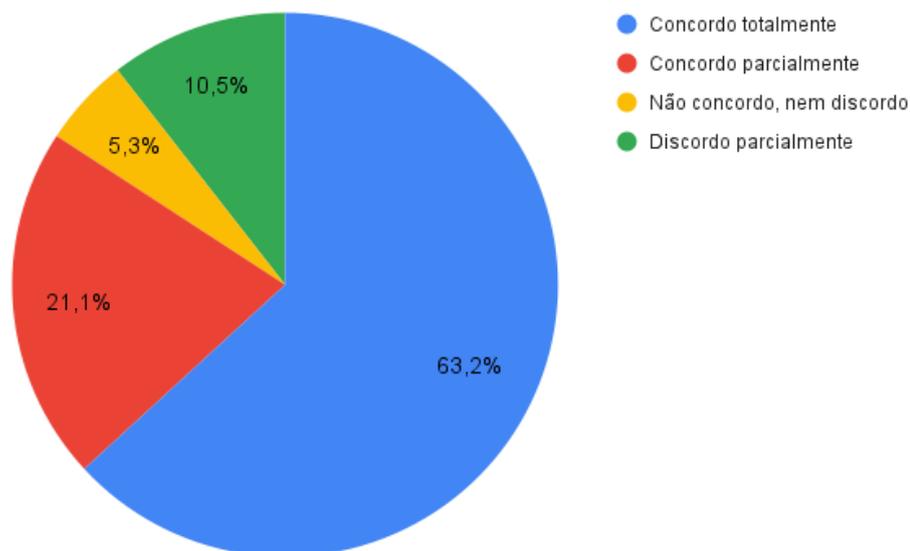
O sentimento de aceitação pelo grupo corresponde à hierarquia das necessidades de Maslow nos níveis sociais, que indicam a necessidade de associação a outras pessoas, ou de se sentir aceito ou amado. E envolve afeto e laços de amizade e o desejo de se sentir integrado. Na pirâmide, essas

necessidades encontram-se abaixo das de estima e realização, porém constituem um fator crucial na satisfação individual dos membros.

Pereira, Rizzon e Braghirolli (2013) consideram esse tipo de grupo como secundário, pois existem objetivos externos para que os seus componentes alcancem. Diferente do grupo primário, o qual envolve laços mais pessoais e de intimidade entre seus membros, no grupo secundário as relações serão mais formais, diretas e impessoais. DuBrin (2003, p. 111), diz que os “[...] gerentes podem contribuir com a satisfação das necessidades sociais ao promover trabalho de equipe e ao encorajar a interação social em assuntos relacionados aos problemas no trabalho”. Sendo assim, a atitude do gestor para estimular esse entrosamento deve ser bem pensada para que não ocorra frustrações de necessidades não atendidas, que podem resultar em problemas individuais.

Acerca da realização profissional ao atuar como estagiário(a), 84,2% (16 dos respondentes), alegaram sentir essa sensação. 1 (5,3%) mostrou-se indiferente quanto a essa questão, e 2 (10,5%) discordaram, em partes, da afirmação. O gráfico 12, a seguir, apresenta os resultados obtidos.

**Gráfico 12** – Sinto-me realizado(a) ao exercer minha atividade, mesmo que ainda seja na condição de estagiário(a)



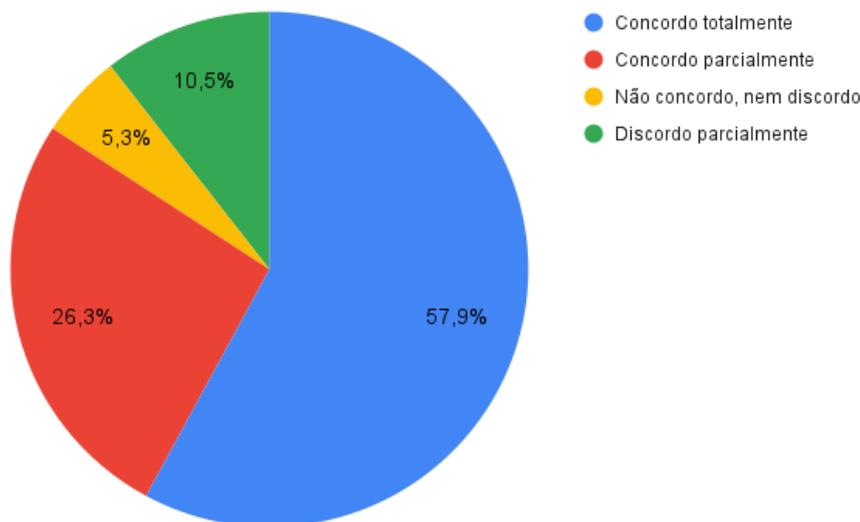
Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

A realização profissional, segundo as necessidades de Maslow, trata a respeito do máximo potencial do indivíduo, ou seja, da sua plenitude. Pensar dessa forma, indicaria que o(a) estagiário(a) já teria alcançado tudo aquilo que consegue ser. Porém, a forma mais correta de adequar essa percepção seria pensar num nível abaixo da hierarquia, nas necessidades de estima. Segundo DuBrin (2003, p. 111), as “[...] necessidades desse nível incluem autorrespeito baseado em realização genuína e respeito dos outros, prestígio, reconhecimento e apreciação”. Assim, essa necessidade pode ser acolhida quando o superior lhes dá uma resposta positiva quando ao seu trabalho, estimulando ao mesmo tempo a autopercepção.

Outra forma de levar essa necessidade a ser atendida é abordada por Dubrin (2003, p. 117, grifo do autor), ao dizer que o gestor “[...] poderia incluí-los quando estabelecer metas de trabalho, dando-lhes recursos amplos, oferecendo-lhes *feedback* sobre o resultado de seu trabalho e encorajando oportunidades para crescimento profissional”.

A última pergunta do questionário se referiu às condições oferecidas ao(à) estagiário(a) pela instituição concedente para que ele atue de forma a alcançar e responder às expectativas da organização. Sobre isso, 16 (84,2% dos respondentes) concordaram que o ambiente ao qual está inserido lhe fornece condições necessárias e suficientes para sua atuação. 2 (10,5%) discordaram parcialmente, e 1 (5,3%) mostrou-se indiferente no tocante a essa questão. Gráfico 13, abaixo.

**Gráfico 13** – O ambiente de trabalho oferece condições para eu realizar as minhas atividades com a qualidade desejada pela organização



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Um ambiente de trabalho adequado proporciona condições de atuação eficaz para o(a) estagiário(a). Santos (2019, p. 29-30), diz que para se obter um ambiente que promova a produtividade, deve-se considerar fatores “[...] psicológicos, pressão, estresse, motivação, satisfação, oportunidade de crescimento, entre outros e, como fatores externos ao indivíduo, como iluminação, temperatura, ruído e mobiliário”. Da mesma forma, Lima (2010, p. 61), discorre que “[...] o ambiente do estágio, repleto de situações-problema, de natureza profissional e intra e interpessoal constitui, de fato, um verdadeiro potenciador das diferentes áreas do desenvolvimento do estágio”.

Se houver reclamações sobre o ambiente de trabalho, ou se o gestor perceber desmotivação quanto esses fatores, cabe à organização, conforme Santos (2019), procurar meios de tornar o exercício laboral mais apropriado, seja reavaliando e reestruturando a cultura, seja estimulando a interação entre os membros. DuBrin (2003, p. 357), diz que o adequado “[...] ajuste empresa/organização resulta em mais comprometimento e maior satisfação com o trabalho”. Constata-se aqui, mais um aspecto da organização que influencia nos resultados dos(as) estagiários(as).

## 5 CONCLUSÃO

Esta pesquisa buscou levantar questões relacionadas ao comportamento dos(as) estagiários(as) e identificar fatores que, a partir de percepções, influenciam na satisfação. Com a base teórica buscou-se trazer a contextualização histórica da psicologia organizacional e o avanço dos estudos ao longo do tempo, apresentando o comportamento em suas variadas nuances e os determinantes de sua ocorrência. Levantou-se, ainda, a atividade secretarial e sua devida legislação, e como o profissional de Secretariado deve compreender os níveis comportamentais para melhor se adequar às exigências da instituição. Nesse contexto, abordou-se também a etapa de estágio, na qual o(a) aluno(a) experencia a futura profissão.

A compreensão dos fatores que envolvem os motivos de determinado comportamento, ocorre pelo monitoramento das relações, abrangendo os aspectos observacionais; análise crítica e absorção ativa para formulação de modelos ou ajustes de padrões que preencham lacunas organizacionais, levando-se sempre em consideração que as diferenças individuais afetam potencialmente esses ajustes.

Em vista dos argumentos apresentados, concluiu-se que a motivação maior para essa pesquisa foi de compreender os estímulos que envolvem as experiências laborais dos(as) estagiários(as) nos períodos de participação em atividades secretariais para compreensão do trabalho e da sua profissão. Como resultados, constatou-se que a maioria dos (as) estagiários(as) sentem-se reconhecidos e valorizados quanto às suas atividades na empresa que atuam, também o modo como ocorre a interação em grupo influencia de forma ativa nos seus resultados.

Verificou-se que um dos fatores que os motivam a desempenharem um bom papel dentro da organização é a possibilidade de contratação após o término do estágio. Em relações a percepção de como seu comportamento afeta o grupo de trabalho, a maior parte dos(as) estagiários(as) concordaram que a partir de uma autoavaliação das respostas que recebem a respeito do seu comportamento pelos seus colegas permite modelar suas condutas futuras, e o mesmo se aplica com relação aos seus superiores. Sobre a cultura organizacional, os estagiários declararam-se adaptados aos aspectos práticos, valores e princípios da organização.

Quanto a satisfação geral nas relações grupais, atividades e ambiente de trabalho. Concluiu-se que na integração do grupo entre si, os estagiários tiveram opiniões divididas de como percebem essa integração. Conseqüente, verificou-se que o sentimento de aceitação pelo grupo corresponde a 73,7% das respostas obtidas, portanto resulta em um maior desempenho e conseqüentemente numa melhora na satisfação. Os estagiários também se declararam satisfeitos quanto à realização pessoal dentro da organização, mesmo que ainda na condição de estagiário. Por fim, indicaram que o ambiente de trabalho fornece condições necessárias e apropriadas para realização das atividades, ou seja, é favorável ao desempenho.

Logo, constata-se que, esta pesquisa atendeu o objetivo de analisar quais os aspectos da psicologia organizacional que influenciam na satisfação dos estagiários, que são: necessidades individuais, relações grupais, motivação e ambiente de trabalho. Assim, poderá auxiliar os futuros discentes a compreender os fatores comportamentais que envolvem as vivências no estágio.

Como limitações, a investigação apresenta o escopo de análise sobre um público e curso específico, o que não permite a generalização dos seus resultados para outros campos de formação. Além desse aspecto, a pesquisa incide sobre a relação instituição-estagiário(a). Em pesquisas futuras sugere-se o aprofundamento do tema a partir, por exemplo, da visão do(a) estagiário(a) sobre os significados e sentidos dessa nova etapa na formação profissional que lhe permite a aproximação com a realidade organizacional.

## REFERÊNCIAS

BARROS, Bruno Henrique Lima de; ALVES, Eraldete Carneiro; ARAÚJO, Richard Medeiros de. Estágio supervisionado em secretariado executivo: a visão do graduando concluinte. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 5, ed. 2, p. 179-198, 2014. Disponível em: [https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/267/pdf\\_60](https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/267/pdf_60). Acesso em: 19 out. 2021.

BATTISTELLI, Juliana. Psicologia: o que é, para que serve e como surgiu?. In: **Virtude**: Blog. [S. l.], 2018. Disponível em: <https://www.virtude.com/blog/o-que-e-psicologia-e-como-surgiu/>. Acesso em: 21 set. 2021.

BRASIL. Lei nº. 6.494, de 7 de dezembro de 1977. Dispõe sobre os estágios de estudantes de estabelecimentos de ensino superior e de ensino profissionalizante do 2º Grau e Supletivo e dá outras providências. **Planalto**, Brasília, DF. 07 dez. 1977. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1970-1979/lei-6494-7-dezembro-1977-366427-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em: 25 out. 2021.

\_\_\_\_\_. Lei nº. 7.377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. **Planalto**, Brasília, DF, 30 set. 1985. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l7377.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7377.htm). Acesso em: 16 out. 2021.

\_\_\_\_\_. Lei nº. 11.788, de 25 de setembro de 2008. Dispõe sobre o estágio de estudantes [...] e dá outras providências. **Planalto**, Brasília, DF, 25 set. 2008. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/l11788.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11788.htm). Acesso em: 19 out. 2021.

\_\_\_\_\_. Conselho Nacional de Educação. Resolução nº. 03, de 23 de junho de 2005. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 27 jun. 2005. Seção 1, p. 79. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003\\_05.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf). Acesso em: 16 out. 2021.

BOWDITCH, James L.; BUONO, Anthony F. **Elementos de comportamento organizacional**. São Paulo: Cengage Learning, 2017.

CASTRO, Bruna Amaral. Qual a diferença entre mapa, modelo e diagrama de processos?. In: Zeev. [S. l.], [201-?]. Disponível em: <https://blog.zeev.it/qual-a-diferenca-entre-mapa-modelo-e-diagrama-de-processos/>. Acesso em: 3 nov. 2021.

DUBRIN, Andrew J. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

DURAN, Cengiz.; CETINDERE, Aysel.; AKSU, Yunus Emre. Productivity improvement by work and time study technique for earth energy-glass manufacturing company. **Procedia Economics and Finance**, v. 26, n. 15, p. 109–113, 2015.

FENASSEC. **Código de ética**. [S. l.], 1989. Disponível em: [https://fenassec.com.br/site/b\\_osecretariado\\_codigo\\_etica.html](https://fenassec.com.br/site/b_osecretariado_codigo_etica.html). Acesso em: 18 out. 2021.

FONSECA, Ivelise. Poder de ascendência do profissional sobre os órgãos decisórios. In: D'ELIA, Bete; AMORIM, Magali; SITA, Maurício (coord.). **Excelência no secretariado**. São Paulo: Ser Mais, 2013. p. 117-124.

GERHARDT, Tatiana Engel; SOUZA, Aline Corrêa de. Aspectos teóricos e conceituais. In: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (org.). **Métodos de Pesquisa**. 1. ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. p. 11-29.

GOMES, Jorge Fornari. Comportamento organizacional. **Revista de Administração de Empresas**, Rio de Janeiro, v. 27, ed. 2, p. 30-35, 1987. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/tjFCrgGj3jFbr6x5WxgyVNN/?lang=pt>. Acesso em: 28 set. 2021.

GURKA, Danieli Priscilla Queiroz; NOGUEIRA, Maíra Souza. Psicólogo organizacional: a evolução do saber e da prática dentro da organização. **UNIVAG**, [s. l.], 2016. Disponível em: <https://www.repositoriodigital.univag.com.br/index.php/Psico/article/view/108/107>. Acesso em: 6 out. 2021.

HESKETH, José Luiz; COSTA, Maria T. P. M. Construção de um instrumento para medida de satisfação no trabalho. **Revista de Administração de Empresas**, Rio de Janeiro, v. 3, ed. 20, p. 59-68, 1980. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/wRPK5jffJpKHwrxSj4M7tf/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 7 fev. 2022.

LIMA, Rivaldo Sávio de Jesus. **Vivências acadêmicas do estágio na Universidade Federal de Sergipe**. São Cristóvão: Editora UFS, 2010.

MAÇANEIRO, Marlete Beatriz. Estágio curricular supervisionado: uma proposta ao curso de secretariado executivo. **Revista Capital Científico**. Guarapuava, v. 2, ed.

1, p. 97-108, 2004. Disponível em: <https://revistas.unicentro.br/index.php/capitalcientifico/article/view/603/739>. Acesso em: 22 fev. 2022.

MAGALHÃES, Jaya. Pirâmide de Maslow: o que é, para que serve e como aplicar. *In: Keeps*. [S. l.], 2021. Disponível em: <https://keeps.com.br/piramide-de-maslow-o-que-e-para-que-serve-e-como-aplicar/>. Acesso em: 7 fev. 2022.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MENEZES, Afonso Henrique Novaes *et al.* **Metodologia científica teoria e aplicação na educação a distância**. Petrolina, PE: [s. n.], 2019. *E-book*.

MUNDO educação. *In: CABRAL, Gabriela. Personalidade*. [S. l.], [201-?]. Disponível em: <https://mundoeducacao.uol.com.br/psicologia/personalidade.htm>. Acesso em: 20 jan. 2022.

PEREIRA, Siloé; RIZZON, Luiz Antônio; BRAGHIROLI, Elaine Maria. **Temas de psicologia social**. 10. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2013.

PEZZI, Cíntia Regina. **Psicologia organizacional**. Paraná: Instituto Federal do Paraná, [201-?]. *E-book*.

POLI, Fernanda. A área de recursos humanos nunca precisou ser tão humana. *In: KLAUCK, Zuleica (org.). RH e o novo normal nas organizações*. Porto Alegre: Totalbooks, 2021. p. 46-59. Disponível em: <https://totalbooks.com.br/loja/wp-content/uploads/2021/03/RH-E-O-NOVO-NORMAL-EBOOK.pdf>. Acesso em: 22 set. 2021.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROTHMANN, Ian; COOPER, Cary Lynn. **Fundamentos da psicologia organizacional e do trabalho**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2017.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. *Secretariado do escriba ao webwriter*. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SANTOS, Jhonatha Almeida Araújo. **O ambiente ergonômico na produtividade dos secretários: um estudo de caso em uma empresa de saneamento da região**

**Nordeste**. 2019. Monografia (Graduação em Secretariado Executivo) – Departamento de Secretariado Executivo, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2019. Disponível em: <https://ri.ufs.br/handle/riufs/12195>. Acesso em 14 mar. 2022.

SANTOS, Paola Lucena dos; TRAUB, Laura; TIEZE, Candice. Psicologia organizacional e do trabalho: conceitos introdutórios. **Psicologia.pt**, [s. l.], 2011. Disponível em: <https://www.psicologia.pt/artigos/textos/TL0247.pdf>. Acesso em: 27 set. 2021.

SILVA, Ana Cristina. Gestão de pessoas: dimensões profissionais. *In*: D'ELIA, Bete; AMORIM, Magali; SITA, Maurício (coord.). **Excelência no secretariado**. São Paulo: Ser Mais, 2013. p. 149-156.

SILVEIRA, Denise Tolfo; CÓRDOVA, Fernanda Peixoto. A pesquisa científica. *In*: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (org.). **Métodos de Pesquisa**. 1. ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. p. 31-42.

SOUSA, André Luiz Castro de; SILVA, Joelma Soares; PINTO, Francisco Roberto. Valores pessoais e comportamento profissional: um estudo com profissionais de secretariado. **Rev. Ciênc. Admin.**, Fortaleza, v. 24, ed. 2, p. 1-16, 2018. Disponível em: <https://periodicos.unifor.br/rca/article/view/6834/pdf>. Acesso em: 22 set. 2021.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. 4. ed. [S. l.]: Saraiva, 2012. *E-book*.

SPENCER, Hebert. Education: Intellectual, Moral, and Physical. New York: D. Appleton, 1861.

VIANA, Inajara Amanda Fonseca; COSTA, Robson Tavares. Um estudo sobre a importância do estágio supervisionado para a formação profissional dos acadêmicos de secretariado executivo da unifap. **Rev. de Empreendedorismo, Inovação e Tecnologia**, [s. l.], v. 2, n. 2, p. 55-68, 2015. Disponível em: <https://seer.imed.edu.br/index.php/revistas/article/view/1070/786>. Acesso em: 18 out. 2021.

**APÊNDICE A – Questionário aplicado ao público investigado****ASPECTOS DA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL NO ESTÁGIO EM  
SECRETARIADO EXECUTIVO**

Olá! Meu nome é Anselmo dos Santos Brandão Junior e venho pedir a sua colaboração para respostas a este questionário. Eu sou graduando do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe e estou desenvolvendo o Trabalho de Conclusão de Curso, sob orientação da professora Dr<sup>a</sup>. Rosimeri Ferraz Sabino. A investigação aborda os aspectos da Psicologia Organizacional na satisfação dos(as) estagiários(as) de Secretariado Executivo, em suas atividades em Aracaju e região metropolitana. Ao responder o questionário você estará concordando com a seguinte afirmação: "Eu estou ciente das informações descritas acima, concordo em participar da pesquisa e entendo que as informações cedidas por mim são confidenciais, autorizando a sua divulgação no meio científico e acadêmico de forma anônima e global, tendo a minha identidade totalmente preservada. Estou ciente de que sou voluntário e, portanto, não receberei nenhum benefício por participar desta pesquisa, bem como não terei ônus algum".

Qualquer dúvida, por favor, entre em contato pelo e-mail: [asjbrandao@gmail.com](mailto:asjbrandao@gmail.com)

Muito obrigado!

**BLOCO 1 – PERFIL DO RESPONDENTE**

1. Nome: \_\_\_\_\_ (solicitado apenas para evitar eventuais duplicidades de respondentes)

2. Faixa etária

- Entre 18 e 22 anos
- Entre 23 e 27 anos
- Entre 28 e 32 anos
- Entre 33 e 37 anos

38 anos ou mais

3. Gênero:

Feminino  Masculino  Outro

4. Semestre Atual:

1º semestre  2º semestre  3º semestre  4º semestre

5º semestre  6º semestre  7º semestre  8º semestre

5. Âmbito da empresa/instituição em que faz estágio

Público federal

Público estadual

Público municipal

Economia mista (público e privado)

Privado

## BLOCO 2 – INTER-RELAÇÃO ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL E DESEMPENHO DOS ESTAGIÁRIOS

6. As minhas atividades não recebem a devida valorização pela organização.

Discordo totalmente

Discordo parcialmente

Não concordo, nem concordo

Concordo totalmente

Concordo parcialmente

7. Sinto que a interação em grupo influencia no meu desempenho e a minha produtividade.

Discordo totalmente

- ( ) Discordo parcialmente
- ( ) Não concordo, nem discordo
- ( ) Concordo totalmente
- ( ) Concordo parcialmente

8. A ideia de uma possível contratação após o estágio na empresa motiva-me a um melhor desempenho na organização.

- ( ) Discordo totalmente
- ( ) Discordo parcialmente
- ( ) Não concordo, nem discordo
- ( ) Concordo totalmente
- ( ) Concordo parcialmente

9. Sinto que a maneira como me comporto afeta os meus colegas de trabalho, seja positivamente ou negativamente.

- ( ) Discordo totalmente
- ( ) Discordo parcialmente
- ( ) Não concordo, nem discordo
- ( ) Concordo totalmente
- ( ) Concordo parcialmente

10. Entendo que o meu comportamento está diretamente ligado à relação com meus superiores e é influenciado pelo *feedback* que recebo.

- ( ) Discordo totalmente
- ( ) Discordo parcialmente
- ( ) Não concordo, nem discordo
- ( ) Concordo totalmente

Concordo parcialmente

11. Consegui perceber as práticas, os hábitos e os valores da instituição e me sinto adaptado(a) em relação a esses aspectos.

Discordo totalmente

Discordo parcialmente

Não concordo, nem discordo

Concordo totalmente

Concordo parcialmente

### BLOCO 3 – SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO ÀS ATIVIDADES E AMBIENTE LABORAL

12. Sinto que não há integração total no meu grupo de trabalho.

Discordo totalmente

Discordo parcialmente

Não concordo, nem discordo

Concordo totalmente

Concordo parcialmente

13. Sinto que não sou totalmente aceito pelo meu grupo de trabalho e isso afeta o meu desempenho.

Discordo totalmente

Discordo parcialmente

Não concordo, nem discordo

Concordo totalmente

Concordo parcialmente

14. Sinto-me realizado(a) ao exercer minha atividade, mesmo que ainda seja na condição de estagiário(a).

Discordo totalmente

Discordo parcialmente

- Não concordo, nem discordo
- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente

15. O ambiente de trabalho oferece condições para eu realizar as minhas atividades com a qualidade desejada pela organização.

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente