

ESTÁGIO SUPERVISIONADO: VISÃO DAS EMPRESAS E DOS ACADÊMICOS DO 4º ANO DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO- OESTE / UNICENTRO – ANO 2015

Raquel Mendes do Carmo¹

Resumo: Este estudo tem como objetivo analisar as nove empresas cedentes de Estágio Supervisionado e os 17 acadêmicos do 4º ano do Curso de Secretariado Executivo - ano de 2015, da Universidade Estadual do Centro-Oeste UNICENTRO. O estudo teve como problemática: o diagnóstico constitui uma ferramenta de agregação de valor à empresa? A expectativa que a empresa cedente de estágio teve com a realização do diagnóstico organizacional foi atingida? O objetivo geral foi analisar as empresas e verificar se com o desenvolvimento do estágio supervisionado e a realização do diagnóstico organizacional a equipe de estágio conseguiu suprir as expectativas e necessidades da empresa. Para este atingimento, tem-se como objetivos específicos: a) realizar o diagnóstico organizacional; b) conhecer as empresas e as expectativas das organizações cedentes do estágio supervisionado do ano de 2015; c) apresentar o Estágio em Secretariado e sua importância no contexto organizacional, e; d) verificar se as proposições e sugestões contemplam as expectativas das organizações. A metodologia consiste em conhecer e identificar as empresas para posterior aplicação do método qualitativo exploratório, pesquisa descritiva, investigação e estudo de caso múltiplos. Para a coleta de dados, entrevista semiestruturada e observação participante. Para a investigação de um estudo de caso as fontes de evidências e os dados convergem para a triangulação e abordagens específicas à análise dos mesmos. E como resultado da pesquisa, o diagnóstico organizacional constitui ferramenta de agregação de valor à empresa, pois, para o desenvolvimento do estágio supervisionado é de fundamental importância conhecer a estrutura organizacional.

Palavras-chave: Pesquisa. Empresas. Expectativas.

¹Bacharel em Secretariado Executivo. Membro do Grupo de Pesquisa Gestão do Conhecimento nas Ciências Sociais Aplicadas e docente do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Centro-Oeste / UNICENTRO. E-mail: profframc2010@hotmail.com

VISION OF COMPANIES AND OF THE ACADEMICS OF 4 YEAR OF THE COURSE OF THE EXECUTIVE SECRETARIAT OF STATE UNIVERSITY OF THE CENTER-WEST / UNICENTRO - Year 2015

Abstract: This study aims to analyze the nine ceding companies of Supervised Internship and the 17 academics from 4th year of the course of Executive Secretariat - year of 2015, of the State University of the Midwest UNICENTRO. The study had as problematic: Is the diagnosis a tool of aggregation of value to the company? Was the expectation that the ceding undertaking of the intership had with the achievement of organizational diagnosis reached? The overall objective was to analyze the companies and check that with the development of Supervised Trainee and if the team of intership has been able to meet the expectations and needs of the company with the achievement of organizational diagnosis For this achievement, it has as specific objectives: a) to perform the organizational diagnosis; b) to know the companies and the expectations of the transferor organizations of Supervised Trainee of the year 2015; c) to present the Internship in the Secretariat and its importance in the organizational context and; d) To check if the propositions and suggestions include the expectations of the organizations. The methodology consists in knowing and identifying the companies for subsequent application of the qualitative method exploratory and descriptive research, research and study of multiple case. For data collection, there were structured interviews and participant observation. For the investigation of a study of case, the sources of evidence and data converge to the triangulation and specific approaches to the analysis of themselves. And as a result of the research, the organizational diagnosis constitutes as tool of aggregation of value to the company, because for the development of Supervised Trainee is of fundamental importance to know the organizational structure.

Keywords: Research. Companies. Expectancy.

1 INTRODUÇÃO

Um dos elementos mais importantes no processo de Estágio é o desenvolvimento e construção do diagnóstico organizacional, pois o objetivo do diagnóstico organizacional é conhecer todo o ambiente organizacional, bem como suas deficiências. Desse modo, Portela e Schumacher (2007), explicam que o objetivo do diagnóstico é elaborar ou sugerir programas de reestruturação ou reorganização, facilitando a tomada de decisões.

O diagnóstico é realizado “in loco”, utilizando todos os meios necessários para avaliar as atividades da empresa, inclusive contando com a colaboração dos responsáveis, parceiros e colaboradores. O projeto de pesquisa aliado à identificação de todos os pontos primordiais constitui uma importante ferramenta para a elaboração e criação de ideias e soluções para problemas existentes na organização.

Para tanto, este documento deverá conter as informações necessárias para a correta identificação da empresa/instituição. Trata-se de um documento técnico, portanto, o vocabulário, redação e estruturação das frases e parágrafos, deverão ter o rigor que o documento requer. O diagnóstico é utilizado para obter informações sobre a empresa e levantar eventuais problemas que ocorrem tanto no ambiente interno quanto externo para avaliação e posterior proposições e sugestões por parte da equipe de estágio.

Conforme Pina (1970, p. 22), “o diagnóstico é constituído de um método de levantamento e análise, através de questionários e dados quantitativos, em um dado momento, das causas de baixa produtividade, do desempenho da administração e da potencialidade da empresa”.

Portanto, o diagnóstico organizacional tem como função analisar tanto o ambiente externo quanto o interno, para identificação de pontos fortes e fracos a serem alterados ou melhorados, para verificação das oportunidades ou de diferenciais a serem implementados na empresa. O diagnóstico organizacional traz a possibilidade de explorar ideias e características, as quais podem trazer uma nova percepção desses pontos.

Diante desta perspectiva, este estudo teve como problemática o seguinte questionamento: o diagnóstico constitui uma ferramenta de agregação de valor à empresa? A expectativa que a empresa cedente de estágio teve com a realização do diagnóstico organizacional foi atingida?

Teve como objetivo geral, analisar as empresas cedentes de estágio do Curso de Secretariado Executivo, bem como verificar se com o desenvolvimento do Estágio Supervisionado e a realização do diagnóstico organizacional, e também se a equipe de estágio conseguiu suprir as expectativas e necessidades da empresa. Para os acadêmicos do Curso de Secretariado Executivo, o estágio constitui ferramenta essencial para a prática dos conteúdos e conceitos apreendidos na teoria.

Dessa maneira, podemos observar que a atuação do profissional de secretariado está pautada no domínio da escrita, motivo para apresentar o diagnóstico organizacional detalhado. Para Bond e Oliveira (2009, p. 18), “o profissional de secretariado deve conhecer toda a empresa e estar ciente de todas as informações possíveis, com ampla visão e conhecimentos mais aprofundados para assessorar um setor ou executivos na organização”. A profissão secretarial é multidisciplinar, ou seja, envolve diversas áreas do conhecimento, entre elas o domínio das técnicas secretariais e técnicas administrativas de gestão, bem como assessoria - funções e responsabilidades diversas.

Aliado a esta conceituação, o estudo teve como objetivos específicos os seguintes pontos: a) realizar o diagnóstico organizacional; b) conhecer as empresas e as expectativas das organizações cedentes do estágio supervisionado do ano de 2015; c) apresentar o Estágio em Secretariado e sua importância no contexto organizacional; d) verificar se as proposições e sugestões contemplam as expectativas das organizações.

Para tanto, o estudo aconteceu no ano letivo de 2015. Primeiramente o acompanhamento do Estágio Supervisionado iniciou-se em meados de abril, com a construção do diagnóstico organizacional, projeto de pesquisa, proposições, sugestões e visitas às nove empresas estendendo-se a dezembro de 2015. Foram pesquisados os 17 acadêmicos regularmente matriculados na 4ª série na disciplina de Estágio Supervisionado, do Curso de Secretariado Executivo da Unicentro, do ano de 2015.

Com a realização do estágio, pretendeu-se com a disseminação do conhecimento a aplicabilidade dos conceitos adquiridos ao longo do tempo voltados para a análise das expectativas que os responsáveis pelas empresas esperam com o desenvolvimento do estágio, bem como, agregar valor às empresas. Portanto, identificar e caracterizar as empresas e seus ramos de atuação faz com que se conheça a visão que as empresas tem do Curso de Secretariado Executivo, e o perfil do profissional de Secretariado.

Para desenvolver a pesquisa, foi utilizado o método qualitativo, pois, Martins e Lintz (2000, p.37), afirmam que “a pesquisa embasada no método qualitativo exploratório permite delinear-se à medida que se desenvolve, pois apreende e compreende múltiplos aspectos de uma dada situação”.

Junto a este método, a pesquisa descritiva foi utilizada para descrever as características de um determinado assunto. Para Gil (2009, p. 42), “a pesquisa descritiva juntamente com a exploratória permite atuação prática”. Desse modo, participaram do estudo as nove empresas e os responsáveis pela supervisão de campo, bem como os 17 acadêmicos do 4º ano do Curso de Secretariado Executivo, na disciplina de Estágio Supervisionado em Secretariado Executivo, da Universidade Estadual do Centro-Oeste / UNICENTRO.

A investigação está pautada em um estudo de caso, no qual Gil (2009, p.54), “define estudo de caso como um estudo profundo que permite um amplo e detalhado conhecimento sobre um, ou poucos objetos pesquisados”. Também foi aplicado o estudo de caso múltiplos, pois Yin (2005, p. 69), “afirma que é possível prever resultados semelhantes ou produzir resultados contrastantes”.

Para a coleta de dados, foi utilizada a entrevista semiestruturada e observação participante, pois, a investigação de um estudo de caso, segundo Yin (2005, p. 33), “baseia-se em várias fontes de evidências, com os dados convergindo para a triangulação, tais como lógica de planejamento, das técnicas de coleta de dados e das abordagens específicas à análise dos mesmos”.

A partir daqui, o estudo está direcionado à análise das informações obtidas e observadas as devidas considerações com base nos dados coletados e relatos quando das visitas às empresas. O estudo apresenta os resultados obtidos através da visão que as empresas tiveram com a realização do estágio supervisionado em seus meios de atuação. E também, mostra a visão que os acadêmicos tiveram quando da execução do período do Estágio Supervisionado em Secretariado Executivo.

2 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Para o desenvolvimento do estágio, o Regulamento de Estágio do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Centro-Oeste / UNICENTRO (2011), prevê uma carga horária de 272 horas, sendo que 70% das horas devem ser realizadas nas empresas cedentes do estágio e 30% para as orientações e desenvolvimento das atividades

do referido trabalho de estágio. O estágio é realizado em equipes de dois a três integrantes, exceto caso em que ocorra excepcionalidade, o Conselho Departamental – CONDEP, é consultado e após avaliação do caso autoriza ou não a realização do estágio em apenas um acadêmico.

Para a apresentação e análise dos dados obtidos, houve a realização de entrevistas semiestruturadas, bem como a necessidade de visitação às empresas ocorridas durante os meses de outubro, novembro e dezembro de 2015.

Nestas condições, foram nove as empresas visitadas, as quais concederam oportunidade para que os 17 acadêmicos do Curso de Secretariado Executivo executassem o estágio em suas dependências.

Neste estudo, primeiramente, é apresentado as características das empresas e seus ramos de atuação. Sendo os seguintes:

- uma organização voltada para o setor da produção e serviços para a área da construção civil;
- duas organizações atuantes na prestação de serviços voltados ao comércio;
- uma organização na área de atendimento ao cliente e assessoria jurídica;
- uma entidade no ramo de organizações associativas patronais e empresariais que presta serviços especificamente para a área da agricultura;
- uma instituição que atua na área da saúde hospitalar;
- uma empresa da área da tecnologia da informação e;
- duas organizações voltadas para o setor educacional, uma atuando no ensino superior e outra no ensino fundamental e médio.

Após a apresentação de cada uma das organizações e seus pontos de vista quanto ao estágio, na sequência, é apresentada e caracterizada a visão que os acadêmicos demonstraram com o desenvolvimento do estágio. Por fim, as considerações finais relacionadas ao estudo.

2.1 SETOR DE PRODUÇÃO E SERVIÇOS

A empresa atua no ramo de serviços para a construção civil, bem como a fabricação e montagem de gesso em construções. O desenvolvimento de estágio na empresa foi realizado por duas acadêmicas do Curso de Secretariado Executivo levando em consideração a Assessoria Executiva aplicada no setor da produção de

uma empresa de gesso e complementos para a construção civil, localizada na cidade de Guarapuava – PR.

O ponto de partida para o estudo consiste na Assessoria Executiva, voltada para a implementação de ferramentas apropriadas para o desenvolvimento da gestão da qualidade no setor de produção da empresa. Desse modo, a equipe de estágio identificou e diagnosticou o problema existente para posterior sugestão e implementação de melhorias que visem a eficiência e eficácia dos métodos apresentados à empresa.

Para tanto, visto que o profissional de Secretariado Executivo possui habilidades voltadas à assessoria, Nonato Junior (2009, p. 154), cita que “as assessorias estão presentes em toda a parte, desde a gestão organizacional até as práticas dos trabalhos de campo”. Ainda, Nonato Junior (2009), fala que este profissional em sua atuação desenvolve os conhecimentos das assessorias juntamente com as áreas da Administração, Ciências da Informação, Ciências Humanas, Sociais e Tecnológicas.

Exemplo disso é o profissional de Secretariado Executivo, que assume um papel inovador e, através das mudanças, o mercado coloca este profissional como agente de ligação entre clientes internos e externos. Nonato Junior (2009, p. 154 e 155), “acrescenta que além de criar novas possibilidades de utilização de recursos informacionais, o papel das assessorias é divulgado para outras áreas, havendo trocas recíprocas de experiências e aprendizagens”.

A equipe de estágio composta por duas integrantes, realizaram o diagnóstico organizacional e o estudo voltado para a área da Assessoria no setor de produção. Desse modo, encontraram formas e oportunidades de mostrar a importância e a multifuncionalidade do profissional de Secretariado Executivo como uma peça importante no desenvolvimento das atividades organizacionais, uma vez que apresentaram na prática os conhecimentos advindos da teoria incorporando forma e visão diferentes.

Nesta perspectiva, Portela e Schumacher (2009, p. 139), afirmam que “o profissional de secretariado executivo assume postura de gestor, pois planejamento, organização, direção e controle, estão presentes nas pequenas e maiores atividades e atribuições do Secretário Executivo”.

Para esta empresa que já conhecia o Curso de Secretariado Executivo, as atribuições do profissional de Secretariado fez com que o desenvolvimento do estágio ocorresse de modo eficiente e com ótimo desempenho e resultados satisfatórios. Para a empresa e segundo a supervisora de campo, “a equipe de estágio apresentou boa vontade, o

que fez com que as ideias apresentadas quando da construção do projeto de pesquisa foram desenvolvidas de modo que parte das sugestões apresentadas pela equipe de estágio à empresa foram implantadas”.

Diante disso, a opinião da empresa ao ceder a oportunidade de estágio, consiste nas melhorias que este tipo de trabalho desenvolvido em seu meio organizacional traz para a empresa. Portanto, *“os problemas observados e levantados pela equipe de estágio mostram que a equipe conseguiu propor sugestões e apresentar melhorias a fim de sanar o problema encontrado”.*

Por fim, *“a empresa ao tomar conhecimento do Relatório Final de Estágio a equipe através dos conhecimentos aplicados, eficiência e eficácia trouxeram melhorias e benefícios, apresentando somente pontos positivos para a empresa”*, finalizou a supervisora de campo.

2.2 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - COMÉRCIO VAREJISTA

Localizada em Guarapuava – PR, a empresa atua no ramo de comércio varejista, precisamente na prestação de serviços para veículos automotores, venda de peças e acessórios novos e usados, serviços de borracharia, reparos elétricos e mecânica de veículos.

Visando conhecer a organização e sua estrutura, a equipe de estágio, composta por duas acadêmicas do Curso de Secretariado Executivo, se disponibilizou a estudar a empresa, bem como conhecer a real situação da mesma. A partir daí, as acadêmicas passaram a exercer uma postura condizente com as habilidades e atribuições do profissional de Secretariado, no sentido de assessorar a empresa visando a prática dos conhecimentos obtidos na teoria.

Realizado o diagnóstico organizacional, a equipe de estágio, através do projeto de pesquisa, objetivou conhecer a questão relacionada com a satisfação e fidelização de clientes, pois satisfação e fidelização buscam atrair clientes para a organização. Neste sentido, procurou-se conhecer as estratégias para melhor satisfazer e fidelizar os clientes da empresa prestadora de serviços.

Aliado ao período de estágio, a empresa proporcionou condições favoráveis e adequadas para o desenvolvimento do trabalho, resultando na perspectiva e sanando as expectativas tanto da parte das estagiárias quanto pela empresa cedente de estágio.

Para conhecer a opinião da empresa relacionado ao estágio do Curso de Secretariado Executivo, algumas informações da empresa foram utilizadas para avaliar o grau de conhecimento do curso, e

também conhecer o perfil da empresa e o que a mesma pensa sobre o estágio.

Para a empresa que já conhecia o curso, bem como as atribuições do profissional de Secretariado Executivo *“foi uma oportunidade de grande valia, uma vez que os conhecimentos advindos agregam valor para a prestação de serviços visando a satisfação e fidelização dos clientes”*. Satisfazer a necessidade do consumidor significa não apenas saber o que ele quer ou deseja, mas principalmente conhecer o que ele não quer na hora do atendimento.

Desse modo, *“o estágio para a equipe de acadêmicas é de extrema utilidade, pois há a possibilidade de aprimorar as habilidades e principalmente da aplicabilidade dos conhecimentos teóricos”*.

Relacionado aos problemas observados e levantados pela equipe de estágio, nota-se as melhorias apresentadas para a empresa no que tange a sugestões e propostas. *“Todas as ideias formuladas quando da construção do projeto apresentado à empresa foram desenvolvidas e aplicadas, uma vez que houve tempo hábil para isso”*, comenta a supervisora de campo.

Finalizado os trabalhos na empresa, e antes da equipe apresentar os resultados finais para a mesma, houve necessidade de saber da empresa se o objetivo foi atingido. Para a supervisora de campo, *“o objetivo foi atingido resultando em melhorias para o bom desenvolvimento das atividades da empresa a fim de atingir excelência na satisfação e fidelização de clientes”*.

2.3 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – ATENDIMENTO AO CLIENTE E ASSESSORIA JURÍDICA

Localizado em Guarapuava – PR, o escritório desenvolve suas atividades voltadas para a prestação de serviços, sendo a atividade jurídica. O atendimento ao cliente junto à assessoria jurídica remete ao profissional de Secretariado o papel de assessor do profissional da área jurídica, uma vez que o profissional de secretariado é dotado de aptidões e habilidades multidisciplinares que o colocam nas mais diversas áreas de assessorias.

Para tanto, a proposta inicial da equipe de estágio composta por duas integrantes é a realização do diagnóstico organizacional. Posteriormente da parte da equipe de estágio à empresa era verificar se o atendimento ao cliente influenciava na demanda do escritório jurídico. Feito os apontamentos iniciais e posterior aplicação de

questionários, chegou-se a um denominador para a organização, a qual se mostrou satisfeita com o estudo desenvolvido “in loco”.

Aliado a tais informações, há uma preocupação relacionada ao desenvolvimento das atividades no sentido de conhecer o perfil da empresa cedente do estágio, bem como os resultados obtidos com o estudo.

Inicialmente, o questionamento mais importante deixa de ser uma preocupação para a empresa, pois a empresa já conhecia o curso e segundo o supervisor de campo: *“as atribuições da secretária estão além de simplesmente atender telefonemas ou recepcionar clientes, mas principalmente nos conhecimentos protocolares, os quais o Escritório Jurídico tem uma necessidade constante de que esta profissional domine a área da assessoria jurídica e que os conhecimentos agreguem valor à empresa”*.

Na sequência, foi perguntado para o supervisor de campo, qual a visão que a empresa teve das propostas apresentadas pelas acadêmicas do Curso de Secretariado Executivo. Para ele, “a proposta foi interessante pois há a possibilidade de verificação de como está o atendimento ao cliente. Assunto este de fundamental importância para uma organização que quer se destacar na área em que atua”.

Diante da possibilidade de atingimento do objetivo que a empresa cedente de estágio almeja, é justo conhecer a opinião e expectativa que a mesma tem quando da finalização do período de estágio. Para o supervisor de campo e responsável pela empresa, *“espera-se que os resultados finais sejam os melhores e apontem os pontos falhos a fim de que possam ser possíveis de melhorias e adequações”*.

Logo, para a assessoria jurídica, é notável a preocupação com o atendimento ao público, pois, além de conhecer as necessidades dos clientes, deve ter bom senso no que tange ao sigilo e profissionalismo, uma vez que aqueles que procuram um escritório jurídico querem estar certo de que seus problemas serão resolvidos. Embasado nesta afirmativa, os problemas observados e levantados pela equipe durante o período de estágio, evidenciam que a equipe conseguiu apresentar sugestões e propostas de melhorias.

Na assessoria jurídica, voltada para o atendimento ao cliente, vê-se que houve a intervenção da equipe de estágio no que tange às condições de apresentação do trabalho da secretária. Nestas condições, antes de conhecer o Relatório Final de Estágio, o objetivo proposto foi atingido pela empresa, uma vez que aconteceu a implantação por parte

do Escritório Jurídico de uma das sugestões elencadas quando do desenvolvimento do estágio.

2.4 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – ORGANIZAÇÕES ASSOCIATIVAS PATRONAIS E EMPRESARIAIS - ÁREA AGRICULTURA

O Estágio Supervisionado ocorreu na cidade de Pitanga - PR, no ano de 2015, numa instituição que atua na área da agricultura, prestando serviços aos empresários e produtores rurais de Pitanga e região. Iniciado com a realização do diagnóstico, o estágio se propôs mostrar à empresa uma visão atual do mercado.

O trabalho executado foi desenvolvido na área de assessoria por duas acadêmicas, pois o profissional de Secretariado está apto a assumir funções de assessor. Para Nonato Junior (2009, p. 152), “nas Ciências da Assessoria é possível conhecer as relações técnicas, tecnológicas, epistemológicas e pedagógicas que permeiam a atividade do secretário nas mais diversas situações em que este profissional esteja atuando”.

Como característica, a assessoria é vista como o elo que interage profissão e sociedade para atingir a realização profissional e pessoal. Motivado por esta afirmativa, a equipe de estágio propôs trabalhar na empresa a questão da Gestão Documental, uma vez que a empresa não dispõe de conhecimentos específicos voltados para esta área.

Diante de todo o processo de estágio, é conveniente investigar algumas questões relacionadas ao Curso de Secretariado Executivo, e também ao desenvolvimento do período de estágio realizado na Instituição. Primeiramente, tem-se o fato de que a empresa já conhecia o curso de Secretariado Executivo e suas demandas. Desse modo, fica evidente que as empresas conhecem o curso, porém desconhecem as reais atribuições e habilidades as quais os profissionais de Secretariado apresentam.

Partindo da premissa que o processo de estágio impacta positivamente na empresa, faz-se necessário conhecer a visão que a empresa teve das acadêmicas do Curso de Secretariado Executivo, e o projeto de pesquisa o qual teve por objetivo ser desenvolvido na empresa. Para a Entidade sindical, a visão conforme o supervisor de campo é de que *“o período do estágio seria muitíssimo útil para a empresa, pois viria contribuir para o bom andamento da nossa entidade, bem como conhecer e ter uma impressão real do curso”*.

Diante da afirmativa do supervisor de campo, convém identificar a opinião da empresa ao ceder o estágio e o que a empresa espera com este tipo de trabalho. *“Para a entidade, a organização dos documentos do dia a dia é feito aleatoriamente, sem critério algum, pois desconhecíamos como o armazenamento e arquivamento ocorria. Era feito com uma visão nossa, sem termos experiência ou conhecimentos específicos como quem está fazendo o Curso de Secretariado Executivo”.*

Diante do argumento apresentado e citado no que se refere ao campo de estágio, é conveniente falar sobre os problemas observados e levantados. Desse modo, os problemas levantados com a construção do projeto pela equipe de estágio, a equipe conseguiu apresentar sugestões e propor melhorias que visem o melhor andamento das atividades na empresa.

Pelo resultado obtido in loco, a empresa se mostrou satisfeita com o trabalho desenvolvido pelas acadêmicas do Curso de Secretariado Executivo. Nestas proporções, para o supervisor de campo, o objetivo da empresa foi atingido, pois *“houve desenvolvimento, envolvimento e empenho da equipe de estágio, a entidade vê possibilidades de continuidade para a execução do estágio nas áreas de administração especificamente na área de gestão e também, voltado para as assessorias”.*

Existe uma demanda por novos profissionais e novos conhecimentos e no dia a dia com a formação ensino-aprendizagem as empresas que aderirem ao processo de estágio, ganharão em conhecimentos e novas propostas. Para a entidade, *“a equipe se mostrou competente e certamente este tipo de assessoria executiva será um marco para a empresa”.*

2.5 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - SAÚDE HOSPITALAR

Localizado em Guarapuava –PR, a instituição existe desde 1913, prestando serviços na área da saúde, atendimento hospitalar e pronto-socorro. Trata-se de uma entidade privada, que conta com um elevado número de funcionários e colaboradores, os quais desempenham várias funções.

Levando em consideração as assessorias, o tema desenvolvido na empresa foi a assessoria executiva na qualidade de vida organizacional. Inicialmente, a equipe de estágio - duas integrantes, se propuseram a desenvolver um determinado tema, porém, com a complexidade da estrutura organizacional, coube à equipe delimitar o tema para posterior desenvolvimento do trabalho.

Desse modo, o profissional de Secretariado está apto a desenvolver novos conceitos de atuação e ampliar o leque de atribuições a ele proposto.

Visando a integração empresa-universidade, o diagnóstico organizacional mostrou como a empresa é constituída, e também, a partir daí, teve seguimento das atividades de estágio. Para tanto, primeiramente, houve a relevância em saber se a empresa já conhecia o curso de Secretariado Executivo, bem como suas atribuições inerentes ao profissional de secretariado. Para o supervisor de campo *“a empresa desconhecia o curso de Secretariado Executivo, muito menos conhecia as atribuições e qualificações e de fato como o curso é. Porém, a empresa incorporou a nova visão que o profissional de Secretariado apresentou à empresa”*.

Em seguida, procurou-se saber da empresa as visões que num primeiro momento as acadêmicas do Curso de Secretariado Executivo demonstraram no início das atividades. De acordo com o supervisor de campo, *“com o desenvolvimento, presença no local de estágio, a administração viu de forma positiva a intenção e objetivo do trabalho, pois para a empresa, a qualidade é uma área de extrema especificidade e merece ser tratada com responsabilidade”*.

Assim sendo, a atuação da equipe de estágio juntamente a empresa, foi vista de modo proveitoso. Complementando a fala do supervisor, é necessário explicar que a área objeto de pesquisa – área de produção - é a área que merece cuidados, sendo um dos principais pontos para que haja uma adequada qualidade de vida no trabalho. França (2007), conceitua a qualidade de vida como *“um conjunto de ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho”*.

Continuando com a visita à empresa, ao supervisor de campo foi questionado sobre os problemas encontrados e levantados pela equipe de estágio. Desse modo, para os problemas encontrados, a equipe apontou melhorias para a problemática. Para ele, *“o desempenho das acadêmicas demonstrou que houve interação entre os setores envolvidos”*. Dessa forma, equipe e setores compreenderam a real finalidade da assessoria executiva, uma vez que o objetivo geral do estágio era conhecer e analisar o processo de qualidade de vida no trabalho.

A empresa deixou evidente sua pretensão em dar continuidade ao convênio e para os próximos trabalhos e intervenções, poderá ser dada continuidade na gestão da qualidade, aprimorando os

setores, uma vez que esta instituição conta com quase 500 funcionários diretos e indiretos.

E para que a qualidade prevaleça minimizando reclamações e dúvidas, estas áreas devem ter um acompanhamento diário, trabalho este em que prevalece a intervenção das assessorias. Complementando esta ideia, Nonato Junior (2009, p. 157), acrescenta:

O trabalho empírico do profissional secretário é marcado pelo ato de assessorar, seja no âmbito operacional, tático, executivo ou interdisciplinar. Desta forma, qualquer que seja a natureza da organização ou do grupo em que participe, o profissional secretário se destaca como assessor – interligando realidades, conhecimentos, pessoas, níveis hierárquicos ou inter-relacionais.

Portanto, o profissional de Secretariado Executivo está em contato direto com os clientes internos, externos e direção administrativa, uma vez que sua atuação e seu perfil profissional, facilita a execução das tarefas.

2.6 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - SETOR COMÉRCIO

Em ação, as equipes de estágio, sendo duas acadêmicas se disponibilizaram a conhecer e desenvolver um trabalho voltado para o aprimoramento dos serviços prestados por uma loja atuante no setor do comércio, localizada em Guarapuava – PR, iniciaram os trabalhos com o desenvolvimento do diagnóstico organizacional e concluindo com as sugestões e propostas de melhorias à empresa.

Primeiramente, a qualidade na prestação de serviços, na visão de Freitas (2005), as empresas prestadoras de serviços passaram a buscar continuamente a excelência em serviços, uma vez que os consumidores se tornaram mais críticos e exigentes. Dessa forma, para atender às demandas do mercado e às novas exigências do cenário econômico, as empresas tiveram de se adaptar ao novo perfil do cliente-consumidor.

Para tanto, para entender este mercado exigente, as empresas se comprometeram a buscar e inovar em seus serviços. Um exemplo disso é o fato de buscar junto a assessorias novos conhecimentos e formas recentes de estimular o avanço do consumo. Com isso, a assessoria passou a fazer parte da vida das empresas, pois Nonato Junior (2009), complementa que a assessoria esta ligada a origem humana.

Neste contexto, Nonato Junior (2009, p.159), especifica que a Assessorixe – EIXO 2 – assessoria executiva, consiste nos seguintes elementos:

O conhecimento tem seu foco sobre o fluxo informacional gerenciado nas atividades de assessoria executiva. Por isso, todos os processos de informação gerencial que envolvem o trabalho do secretário em âmbito administrativo fazem parte dos interesses conceituais da Assessorixe. Assim, as atividades de assessoria de recursos humanos ou marketing, gestão da qualidade, gestão de recursos da informação, gestão estratégica, liderança e motivação organizacional poderão produzir conceitos que dialoguem com a Assessoria Executiva.

O profissional de Secretariado Executivo pensa no que fazer, uma vez que detêm os conhecimentos e exercício de funções gerenciais, com domínio sobre planejamento, organização, direção e controle. Desse modo, age com discernimento, pois planeja suas ações, controla informações, organiza os ambientes de trabalho e direciona a tomada de decisões.

Nonato Junior (2009, p. 159), enfatiza que “a gestão do conhecimento refere-se ao processo sistemático realizado por profissionais da assessoria para criar, utilizar, resignificar e conceituar”. Nestas condições, o secretário cria e age de modo eficiente agilizando as rotinas de trabalho, o que faz deste profissional um elo de vital importância em uma organização independente da área ou setor de atuação.

Visando compreender e conhecer a atuação do profissional junto à empresa, convém saber se a empresa conhecia o curso e atuação deste tipo de profissional. A supervisora de campo fala que “conhecia de ouvir falar, porém, desconhecia o curso e suas reais atribuições”. Se o processo operacional em que atua o secretário executivo diz respeito ao assessoramento, como é o caso na citada empresa, voltada à gestão da qualidade, faz-se necessário averiguar junto à empresa a visão que a empresa teve quando do início do estágio. Para a supervisora de campo, “foi visto como um espaço de aprendizado tanto para empresa quanto para as acadêmicas”.

Levando em consideração que o tema é algo importante para a sobrevivência e manutenção da organização no mercado, foi perguntado para a empresa a opinião da mesma quanto ao ceder o campo para realização do estágio. Para a supervisora de campo, “o trabalho foi muito proveitoso, pois a empresa pode conhecer a opinião dos consumidores em vários aspectos”.

Quando indagada sobre os problemas observados e levantados pela equipe de estágio, quando do início das atividades e cumprimento da carga horária, a supervisora de campo diz “que os problemas foram mostrados e que as acadêmicas apresentaram sugestões e propostas. Para ela, “parte das sugestões e propostas apresentadas foram implantadas, até mesmo pela própria equipe de estágio, pois com o Relatório Final de Estágio apresentado à empresa, o objetivo foi atingido”.

Portanto, Nonato Junior (2009, p. 168), aponta o Secretariado como “uma das mais promissoras de todo o mundo, pois atua nos mais diferenciados tipos de organizações, instituições e iniciativas da sociedade civil”, fato este demonstrado quando da realização do estágio numa empresa do setor do comércio, sendo este um dos mercados de atuação para o profissional de secretariado que busca na assessoria um recurso para intervir da realidade da organização.

2.7 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - SETOR TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A empresa pesquisada está localizada no Distrito de Entre Rios – Guarapuava – PR, atua na área da tecnologia e recursos da informação, desenvolvendo serviços de montagem e manutenção de computadores, distribuição e manutenção de informação via sistema wireless.

Embasado na perspectiva de ampliar os conhecimentos voltados ao profissional de Secretariado Executivo, as estagiárias buscaram apresentar uma inovadora e desafiante atribuição ao profissional, pois sua atuação vai desde tarefas simples até às mais complexas. Exemplo disso foi a disposição em criar algo novo voltado para assessoria do profissional de Secretariado Executivo na implantação de ações de marketing direcionados ao canal digital de uma empresa de informática.

Iniciados os trabalhos e redigido o diagnóstico organizacional, a equipe de estágio - duas integrantes - e empresa se empenharam em definir as ações que seriam desenvolvidas. Estrategicamente pensadas, tais ações culminariam na criação, desenvolvimento e alimentação de um site para a empresa de informática.

Diante disso, é visto que o profissional de secretariado é um agente facilitador e pode com certeza através dos conhecimentos de algumas ferramentas de marketing, tornar-se um assessor executivo voltado para ações de marketing online.

Desse modo, houve a necessidade de expor as competências que o profissional de Secretariado Executivo possui. Complementando, Nonato Junior (2009, p. 168 e 169), acrescenta que “uma das competências é a capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos da administração pública e privada. Atua na maximização e otimização dos recursos tecnológicos”.

Visto que esta é uma área de grande complexidade e requer do profissional conhecimentos específicos, a empresa se mostrou receptiva ao projeto apresentado. Nesse sentido, iniciado os trabalhos quando das visitas, segundo o supervisor de campo “*a empresa tinha conhecimento do curso de Secretariado Executivo, porém, a real atuação e atribuições inerentes à função secretarial a empresa desconhecia. O profissional hoje para a empresa é visto como gestor, pois assume papéis importantes*”.

De fato, a secretária assumiu um papel importante de gestor, ou seja, está no comando das empresas, o que antes era restrito a um executivo de alta hierarquia, hoje esta profissional exerce a capacidade de articulação com diferentes níveis de empresas e instituições públicas ou privadas. Segundo Nonato Junior (2009, p. 169), enfatiza “a habilidade em lidar com modelos inovadores de gestão”.

Dando continuidade ao estágio em Secretariado Executivo, a empresa viu as acadêmicas motivadas e ao mesmo tempo, receosas de que conseguiram e teriam tempo hábil para desenvolver e de implementar a ideia da criação do site. Por esse motivo, é importante conhecer a visão que a empresa teve quando do início do período de estágio. Para o supervisor de campo, “*com a profundidade do tema em questão, a equipe demonstrou conhecimentos amplos e variados. Questões como missão visão e valores a equipe criou e também, criação e implementação do site para a empresa*”.

A empresa viu de bom grado a importância do diagnóstico organizacional, por este motivo, a finalidade do diagnóstico organizacional é identificar e visualizar a empresa tanto interna quanto externamente, através das oportunidades e ameaças, pontos fortes e pontos fracos.

Quando se conhece os valores da empresa, é possível alinhar os cenários de acordo com a perspectiva do ambiente: provável, otimista e ou pessimista, para a partir daí, traçar uma postura estratégica condizente ou uma combinação: sobrevivência, manutenção, crescimento ou desenvolvimento. E o foco será as macroestratégias e políticas orientadas ou direcionadas

conforme a postura que se quer adotar. Convêm desenvolver uma análise externa contemplando o que pode ser caracterizado como ameaça, e o que pode ser caracterizado como oportunidade. Porém, esta análise também pode ocorrer uma aplicação à empresa, elencando fatores que sejam uma ameaça e o que pode ser uma oportunidade para a empresa ou para a atividade que ela exerce (OLIVEIRA, 2004, p. 138).

Contribuindo com a explicação de Oliveira (2004), o diagnóstico é realizado “in loco”, utilizando todos os meios necessários para avaliar as atividades e necessidades da empresa, inclusive contando com a colaboração dos responsáveis, parceiros e colaboradores.

Visto que a empresa colaborou na identificação e consecução do diagnóstico e posterior período de estágio houve a necessidade de conhecer a opinião da empresa ao ceder campo de estágio às acadêmicas. Para o supervisor de campo, *“me surpreendi com tudo”*. A questão da criação do site foi fundamental para o crescimento da empresa.

Em seguida, após iniciar os trabalhos na empresa, problemas foram observados e levantados pela equipe. Relacionado aos problemas observados, a equipe conseguiu apresentar sugestões e propor melhorias para a problemática encontrada? Para a empresa e de acordo com o supervisor de campo *“o que foi proposto foi atingido. O objetivo era a criação e implantação do site. Portanto, o problema detectado foi solucionado, pois inovou a atuação da empresa, a qual passa a ser melhor vista pelo mercado, ou seja, assumiu uma melhor visibilidade no mercado”*.

E para concluir, ao conhecer o Relatório Final de Estágio, para a empresa *“o objetivo foi atingido”*. Desse modo, para empresa a avaliação foi positiva e produtiva. E para as acadêmicas houve ganho de conhecimentos, colocando-as num patamar capaz de alavancar suas carreiras. Baseado nesta afirmativa, a empresa pretende dar continuidade ao convênio, possibilitando a novos acadêmicos desenvolver trabalhos de estágio voltados para as áreas de interesse da empresa.

2.7 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - SETOR EDUCAÇÃO / ENSINO SUPERIOR

O foco da pesquisa foi voltado para a Assessoria em Setores Específicos – Assessoria em Gestão Universitária, realizada numa Instituição de Ensino Superior localizada na cidade de Laranjeiras do Sul – PR.

Desse modo, a assessoria executiva exercida pelo secretário executivo, diz respeito as iniciativas e atitudes que este profissional proporciona à organização.

O tema em questão é um assunto de suma importância para a instituição, pois através da assessoria de setores específicos é possível conhecer e entender causas e relações sobre um determinado assunto. Motivo de primeiramente conhecer a instituição construindo o diagnóstico organizacional.

Diante desta afirmativa o acadêmico se propôs a desenvolver uma ferramenta para identificar a evasão escolar no Campus envolvendo os aspectos: quantidade, motivos e apresentar sugestões para retenção de alunos na Instituição.

Para tanto, a pesquisa desenvolvida na instituição possibilitou ampliar os conhecimentos sobre a área secretarial, principalmente na área das assessorias. Nestas condições, Nonato Junior (2009, p. 173 e 174) acrescenta que o trabalho secretarial está aliado às Técnicas Secretarias, que são definidas como:

Toda intervenção técnica e tecnológica que se produz ao longo das atividades operacionais realizadas nos trabalhos de assessoria. As técnicas secretarias incluem: intervenção profissional, uso da tecnologia, elaboração e gestão de documentos, utilização de equipamentos físicos e virtuais e técnicas de atendimento e organização em atividades de escritório.

Desse modo, o profissional de secretariado tem condições de assessorar nas questões mais corriqueiras, e também, nas demandas mais apuradas de um determinado assunto.

Visando conhecer o trabalho de estágio realizado pelo acadêmico, houve a necessidade de verificar junto à instituição, se a empresa conhecia o curso e o perfil do profissional de Secretariado Executivo. Para o supervisor de campo, *“sim, conhecia, pois a instituição possui profissionais que exercem a função de secretário executivo,*

embora graduados, suas formações não contemplam a graduação em Secretariado Executivo”.

Para tanto, há uma preocupação evidente em conhecer a visão que a empresa possuía quando do início do período de estágio. Para a instituição, *“com o trabalho realizado foi possível ver que houve uma formação adequada. A formação do curso de Secretariado Executivo da Unicentro é bem formulado e atende perfeitamente as expectativas da universidade”.*

Em seguida, a questão envolve a opinião da empresa ao ceder campo de estágio. Contudo, a opinião que se tem *“é que o trabalho de estágio contribuirá para melhorias, visto que o problema da evasão consiste no principal foco da pesquisa do acadêmico. É evidente que os problemas levantados serão esclarecidos quando do final do estudo”.*

Contribuindo para o estudo realizado na Instituição, o objetivo do projeto de pesquisa foi atingido. Portanto, secretariado em setores específicos carece de intervenções, uma vez que a assessoria aberta envolve todas as práticas secretariais que extrapolam o mero ambiente das organizações e, que desta forma, necessitam estabelecer relações entre as assessorias e outras áreas do conhecimento. Neste caso, houve uso e intervenção da assessoria multidisciplinar e pluridisciplinar, pois há esforço coordenado de várias disciplinas (NONATO JUNIOR, 2009, p. 160 e 161).

2.8 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - SETOR EDUCAÇÃO / ENSINO FUNDAMENTAL E MÉDIO

Localizada em Guarapuava – PR, a instituição atua no setor da educação e compreende os ensinos fundamental e médio. Para a empresa que *“já conhecia o Curso de Secretariado Executivo por ouvir falar, mas não conhecia exatamente a real atribuição do profissional de secretariado”.*

A equipe de estágio composta de duas acadêmicas mostrou à empresa a nova configuração da profissão secretarial. Pois, analisando o atual cenário, a profissão secretarial se fundamenta no assessoramento atuando na disseminação de informações e exercendo poder para realizar tarefas que antes eram funções desempenhadas por outras pessoas incluindo os próprios executivos.

Para Bond (2009), o secretário executivo contribui para o alcance das metas organizacionais e assessora diretamente os membros executivos. Porém, o que se observa é que muitas organizações ainda não se conscientizaram do novo perfil que o profissional de

secretariado assumiu. Dentre estes perfis novos que foram incorporados, está o secretário como gestor organizacional atuando nas equipes de trabalho, bem como facilitador dos relacionamentos com os clientes e todos os funcionários da empresa.

Durante o período de estágio desenvolvido na organização, a equipe se envolveu na prática dos conhecimentos adquiridos, apresentando à empresa características de gestão com iniciativa, disposição, dinamismo e comprometimento. Aliado a esta afirmativa, o estágio é o período de preparação para o mercado, que exige um novo posicionamento, desenvolvimento e aprimoramento de habilidades e competências do secretário.

Complementando, a empresa conclui que *“os problemas observados e levantados pela equipe de estágio, quando da construção do projeto de estágio, os objetivos das acadêmicas foram alcançados, porém, não houve implantação de todas as sugestões devido ao tempo letivo hábil. Permanecendo apenas em propostas à empresa”*.

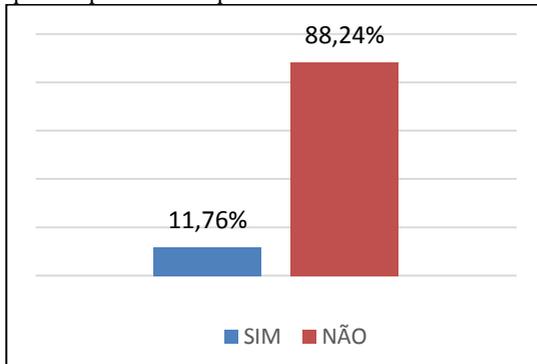
3 CARACTERIZAÇÃO DA VISÃO DOS ACADÊMICOS QUANTO AO ESTÁGIO SUPERVISIONADO

Este estudo explorou a visão que os acadêmicos da 4ª Série do Curso de Secretariado Executivo da Unicentro - ano 2015 – tiveram quanto ao período da realização do Estágio Supervisionado. O questionário composto de seis perguntas foi aplicado aos 17 acadêmicos regularmente matriculados na disciplina de Estágio Supervisionado em Secretariado Executivo, ao término do período de estágio nas empresas. Não houve necessidade de identificação, pois para o estudo o que importa é o universo dos respondentes.

O que se pretendeu com a aplicação dos questionários aos acadêmicos foi mensurar a visão que os mesmos conceberam quando da execução do estágio nas organizações.

Dessa forma, primeiramente, houve a necessidade de identificar se houve resistência por parte da empresa quanto ao novo perfil do profissional de Secretariado, como é apresentado no gráfico 1.

Gráfico 1 - Houve resistência por parte da empresa quanto ao novo perfil com que se apresentou o profissional de Secretariado.



Fonte: dados da pesquisa (2015)

Para a pesquisa, e como aponta o gráfico 1, 12% dos acadêmicos responderam que houve resistência por parte das empresas quanto ao novo perfil do profissional de Secretariado. Tal motivo se deve ao fato de as empresas desconhcerem as reais atribuições deste profissional. Uma observação feita por um acadêmico foi a de que por parte da empresa em si não houve resistência, porém, alguns funcionários se mostraram resistentes à presença deles ali.

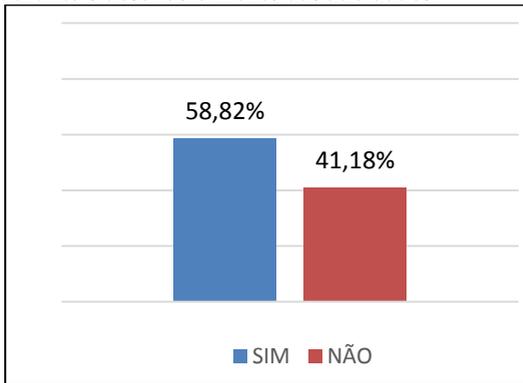
Para os acadêmicos, o que motivou este dado é o fato de as empresas ainda apresentarem uma visão errada do que realmente o profissional de secretariado pode realizar. Um exemplo para este dado e apontado por alguns acadêmicos é que as empresas têm aquele velho conceito de que secretária é para atender telefone e servir café. Neste caso, o gestor e os colaboradores disseram que não conheciam o secretário como empreendedor – gestor / assessor.

Os outros 88% disseram que não encontraram nenhum tipo de resistência. Conforme apontado pelos acadêmicos, a empresa se mostrou interessada, e afirmaram que foram muito bem acolhidos, prevalecendo o perfil atual, e que profissão e função secretarial são de extrema importância para o mundo corporativo. Alguns expressaram que *“foram apoiados e elogiados pelo profissionalismo demonstrado durante o estágio e que a empresa deu total abertura para a realização do estágio e que as ideias foram bem aceitas e tiveram todo apoio necessário para o desenvolvimento e consecução do projeto de estágio”*.

Visando conhecer as expectativas criadas enquanto nas séries anteriores, foi perguntado aos acadêmicos se as expectativas foram

supridas durante o período de estágio nas empresas. A resposta deste questionamento está no gráfico 2.

Gráfico 2: Expectativas criadas antes do período de estágio, foram supridas durante o desenvolvimento das atividades.



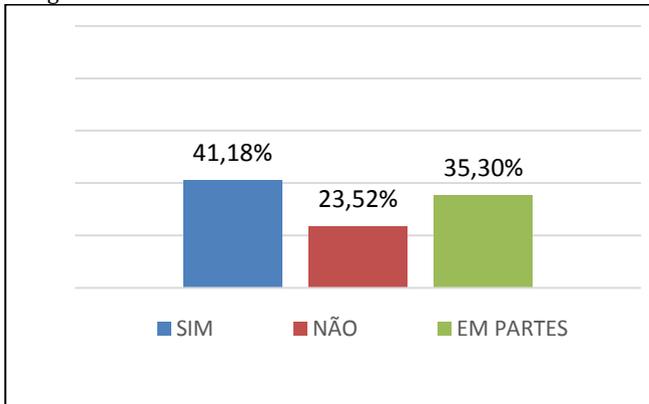
Fonte: dados da pesquisa (2015)

Conforme mostra o gráfico 2, para 58% dos acadêmicos, as expectativas foram supridas durante o período do estágio nas empresas. Desse modo, atribuíram ao curso e às disciplinas os conhecimentos adquiridos os quais desafiaram a expor na prática toda a teoria apreendida. De acordo com uma acadêmica, *“foi atingido o objetivo do projeto de estágio com a implantação das propostas apresentadas superando as expectativas da equipe e da empresa”*.

Se para parte dos acadêmicos as expectativas foram supridas, para 42 %, as expectativas não foram supridas, motivados pela carga horária excessiva e por não haver condições suficientes para que as expectativas fossem supridas e que tais condições são desconhecidas.

Noutro questionamento relacionado às propostas e intervenções sugeridas às empresas, os acadêmicos mostraram que para *“algumas proposições, houve a implantação ao passo que para outras não e também, foi apontado que nalgumas houve a implementação e implantação em partes”*, como aponta o gráfico 3.

Gráfico 3 - A empresa implementou as propostas apresentadas pela equipe de estágio.



Fonte: dados da pesquisa (2015)

Como se verifica no gráfico 3, de acordo com 42% dos entrevistados, *“as propostas apresentadas à empresa foram implantadas porque a empresa percebeu a necessidade de mudanças e implementou as sugestões em primeira instância”*.

Sobre este questionamento, 20% dos acadêmicos responderam não. Neste caso, a empresa optou por não implantar as propostas apresentadas pelo fato de não aceitarem nenhuma das propostas apresentadas, e muitos acadêmicos atribuíram como motivo - *“não houve tempo hábil para concluir como gostariam”* e também, pela *“falta de interesse por parte da empresa”*. Para um acadêmico, *“as proposições ficaram apenas em propostas à empresa permanecendo como sugestão”*. De acordo com outro acadêmico, *“a empresa decidiu não aplicar as sugestões dos estagiários, porém, as ideias foram consideradas ótimas”*.

Conforme os acadêmicos, para 38% a implantação das propostas se deu em partes. De acordo com outro acadêmico, *“além da implementação, houve propostas para futuras implantações”*. Segundo um acadêmico, *“a empresa não se sentiu à vontade para fazer, e também, a proposta não contempla o objetivo e a política organizacional”*. E para alguns acadêmicos, *“algumas implementações dependiam de materiais e envolvem custos”* e outro *“apontou que futuramente será feita uma análise mais aprofundada para possível implantação”*.

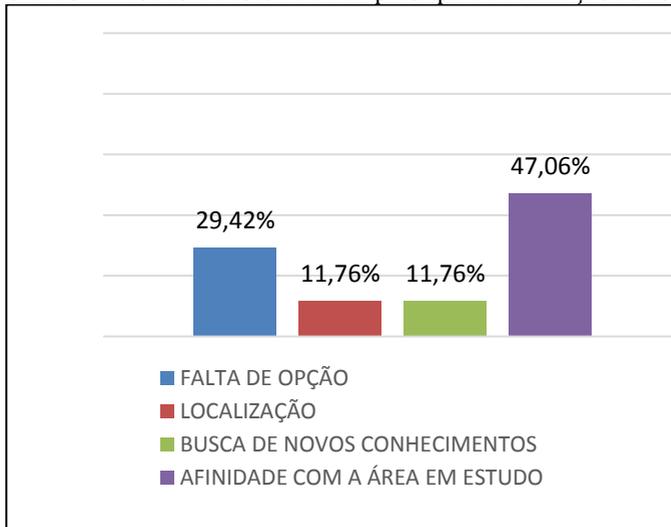
Segundo uma entrevistada, *“a empresa implantou duas das propostas e uma terceira ficou como sugestão”*. Portanto, a implementação se deu em partes, pelo fato de haver custo financeiro

em algumas implantações. Contudo, para os acadêmicos a não implantação não interfere na avaliação final do estágio.

Conforme o Regulamento de Estágio do Curso de Secretariado Executivo (2011), no capítulo 2, Artigo 6: § 4º, caso a organização não permita a implantação do projeto de estágio durante a sua realização, cabe à equipe de estágio adotar a metodologia de proposição de plano, com proposta fundamentada de solução aos problemas organizacionais verificados. Portanto, segundo o Regulamento, cabe à equipe fornecer propostas que possam ou não ser implantadas pela empresa conforme sua necessidade.

Referente à visão do acadêmico quanto ao estágio supervisionado, há uma questão relacionada ao motivo que o levou a escolher a empresa para estagiar. Conforme o gráfico 4, os acadêmicos apontaram os seguintes motivos.

Gráfico 4 - Motivo da escolha da empresa para a realização do Estágio.



Fonte: dados da pesquisa (2015)

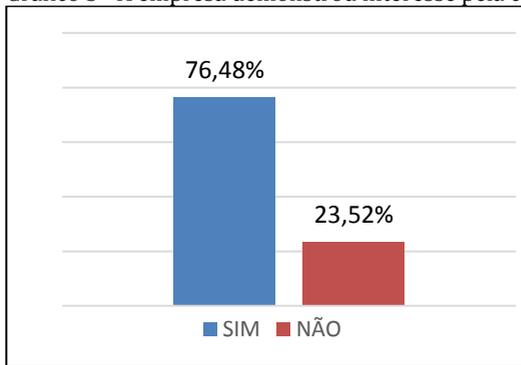
Relacionado à motivação na escolha da empresa para estagiar, e como mostra o gráfico 4, 28% dos acadêmicos responderam que foi falta de opção. Para 12%, o motivo foi a localização que facilitou na escolha da empresa. E 12% dos respondentes disseram que a busca de novos conhecimentos foi a motivação para escolha da empresa. Desse

modo, encontraram novas opções para aprimorar os conhecimentos e também, visualizar na prática a teoria estudada em sala de aula.

Enquanto 48% disseram que a escolha partiu da premissa – afinidade com a área em estudo sendo uma condição primordial para escolha da empresa.

Complementando o que os acadêmicos responderam, convém verificar junto a eles, se a empresa demonstrou interesse pela continuidade em oferecer oportunidade de estágio para novos acadêmicos em outras áreas. Contribuindo com o estudo e conforme é apresentado no gráfico 5, tem-se a seguinte informação:

Gráfico 5 - A empresa demonstrou interesse pela continuidade de estágio.



Fonte: dados da pesquisa (2015)

Como apontado no gráfico 5, de acordo com 76% dos acadêmicos, as empresas demonstraram interesse pela continuidade de estágio para novos acadêmicos em outras áreas, pelo fato de a oportunidade cedida a eles ser de grande valia, e também reconhecem que o estágio trouxe melhorias.

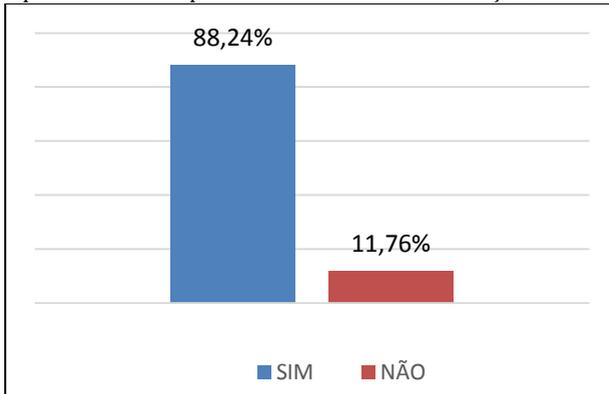
Conforme apresentou um acadêmico, “a empresa ficou satisfeita com as atividades desenvolvidas pela equipe de estágio e mostrou interesse em dar continuidade com o convênio existente; universidade-empresa”. Para outro acadêmico, “a empresa gostou dos estagiários dando ideias em relação ao atendimento e aos serviços prestados”. Já para outro, “a gerência forneceu generosamente todas informações necessárias para o diagnóstico e implementação do projeto de estágio”.

Segundo 24% dos entrevistados, “a empresa não demonstrou interesse ou pretende oferecer oportunidade seja em outras áreas, mesmo que haja necessidade”. Para uma empresa, “a aceitação de estagiários se

dará apenas em área específica de interesse da empresa". Tal motivação foi atribuído pelo *"desconhecimento do real sentido e objetivo do Estágio Supervisionado em Secretariado Executivo"*.

Em outro questionamento, relacionado ao diagnóstico organizacional e seu desenvolvimento e construção, foi perguntado aos entrevistados se a supervisão de campo contribuiu com as informações referentes à empresa. De acordo com o que se apresenta no gráfico 6, os acadêmicos traçaram o seguinte perfil:

Gráfico 6 - Quanto ao desenvolvimento do diagnóstico organizacional, a supervisão de campo contribuiu com as informações referentes à empresa.



Fonte: dados da pesquisa (2015)

De acordo com o gráfico 6, quanto ao desenvolvimento do diagnóstico organizacional, a supervisão de campo contribuiu com as informações referentes à empresa. Relacionado à contribuição que a supervisão de campo proporcionou, 88% dos acadêmicos falaram que houve contribuição e receptividade por parte dos supervisores de campo, contribuindo na grande parte do diagnóstico, tornando mais fácil a realização.

Ao passo que 12% afirmaram não haver contribuição por parte da supervisão de campo, uma vez que *"houve resistência desde o início da realização das atividades de estágio, ocasionando faltas graves de informações quando da fixação de data para a entrega do diagnóstico à coordenação"*.

Conforme explicação mostrada no gráfico 6, os acadêmicos apontaram dificuldades quanto à construção do diagnóstico organizacional, entre elas, a falta de segurança por parte da empresa

em abrir a vida empresarial e também, pelo fato da empresa discordar com alguns itens constantes do diagnóstico organizacional.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo se propôs conhecer a visão que as empresas cedentes de estágio do ano de 2015 e acadêmicos do 4º ano, do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Centro-Oeste / UNICENTRO, apresentam quanto ao Estágio Supervisionado em Secretariado Executivo.

Conforme apresentado, o estágio proporciona grandes conhecimentos, tanto para o acadêmico quanto à empresa estagiada. Levando em consideração as opiniões das empresas é notório para algumas delas o desconhecimento das reais atribuições e do novo perfil do secretariado. Se observa também, que o estágio em secretariado é um assunto de extrema importância que merece atenção, pois sua consecução só se efetiva com responsabilidade, iniciativa e comprometimento de ambas as partes.

Nesse sentido, o que se pretendeu nesse estudo foi identificar as empresas e suas expectativas, bem como apresentar o estágio e o diagnóstico organizacional como ferramentas para proposições e implantações de ideias que melhorem o contexto organizacional. Também, foi possível verificar se as expectativas criadas pelos acadêmicos e os motivos que os levaram escolher a empresa foi fundamental para posterior sugestão, implementação e implantação das propostas que seriam apresentadas às empresas, pois o estágio oportuniza ampliar conhecimentos na área escolhida pelas equipes.

Desse modo, empresas e acadêmicos expressaram suas ideias e opiniões, e, com imparcialidade, foi desenvolvido este estudo que servirá como experimento para futuras investigações.

REFERÊNCIAS

BOND, Maria Thereza; OLIVEIRA, Marlene de. Manual de Secretariado, v. 3: secretário como gestor. Curitiba: Ibpex, 2009.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós industrial. 2. Ed. São Paulo, Atlas, 2007.

FREITAS, André Luís Policani. A qualidade em serviços no contexto da competitividade. Revista Produção, vol. 5, n. 1, março de 2005.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARCONI, Marina de Andrade. LAKATOS, Eva Maria. Técnicas de pesquisa : planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MARTINS, Gilberto de Andrade. LINTZ, Alexandre. Guia para elaboração de monografias e trabalho de conclusão de curso. São Paulo: Atlas, 2000. 108 p.

NONATO JUNIOR, Raimundo. Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. Planejamento estratégico: conceitos, metodologia e práticas. 20. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

PINA, Vitor Manuel Dias de Castro. Manual para Diagnóstico de Administração de Empresas. São Paulo: Atlas, 1970.

PORTELA, Keyla Cristina Almeida; SCHUMACHER, Alexandre José. Estágio supervisionado: teoria e prática. 1. Ed. Santa Cruz do Rio Pardo, SP. Editora Viena, 2007.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. Projeto de Estágio e de Pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudo de caso. 3º ed. São Paulo: Atlas, 2007.

UNICENTRO. Resolução nº 058 – CONSET/SESA/G/UNICENTRO, de 29 de setembro de 2011. Aprova o regulamento de Estágio Supervisionado de Graduação do Curso de Secretariado Executivo da Universidade

Estadual do Centro-oeste, UNICENTRO, Campus Santa Cruz e dá outras providências.

YIN, Robert K. Estudo de Caso: planejamento e métodos. Trad. Daniel Grassi. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.