

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO PAULO – FATEC-SP

OS DESAFIOS E DIFICULDADES DO ESTAGIÁRIO EM SECRETARIADO

MALU MARIE DANTAS JACOB

Orientadora:

Profª. Me. Cathia Lima Petroni

São Paulo

2015

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO PAULO – FATEC-SP

MALU MARIE DANTAS JACOB

OS DESAFIOS E DIFICULDADES DO ESTAGIÁRIO EM SECRETARIADO

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC
apresentado como exigência parcial para obtenção
do título de Tecnólogo em Automação de Escritório e
Secretariado pela FATEC-SP.

Orientadora: Prof^ª. Me. Cathia Lima Petroni

São Paulo

2015

Jacob, Malu Marie Dantas

Os desafios e dificuldades do estagiário em secretariado. São Paulo, 2015, 60p.

Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação) – Faculdade de Tecnologia de São Paulo- SP, Curso Superior de Tecnologia em Automação de Escritório e Secretariado.

Orientador: Profª. Me. Cathia Lima Petroni

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho às colegas de faculdade e as de profissão que superaram dificuldades e que aceitaram desafios em prol do desenvolvimento profissional.

AGRADECIMENTOS

A querida orientadora, mestre Cathia Lima Petroni, que generosamente dedicou seu tempo, por vezes, sacrificou seu descanso e sempre disponibilizou sua sabedoria para que esse trabalho fosse concluído.

À minha família pelo amor que nunca faltou.

Meus sinceros agradecimentos à minha mamãe, Neuman, pelo apoio e incentivo incondicional nos momentos em que pensei em adiar a entrega deste trabalho. Ao meu pai, Beco, por proporcionar momentos descontraídos que tornaram essa jornada mais leve. Ao meu querido irmão, Gustavo, que, talvez sem notar, me alegra mesmo quando me irrita.

Agradeço ao Roberto, namorado, companheiro, amigo, que sempre me apoiou, compreendeu e amparou quando mais precisei.

Às amigas, Camila, Fernanda, Jacqueline e Natalia que, por terem se formado, me incentivaram, ainda mais, a concluir minha jornada acadêmica.

“A informação sobre o que acontece não vem da interação entre as pessoas, mas do que é veiculado pela mídia, uma interpretação interessada, senão interesseira, dos fatos.”
Milton Santos

RESUMO

Esta pesquisa consiste na busca pelo entendimento dos desafios e dificuldades que os estagiários da área de secretariado encontram em seus caminhos durante a jornada de consolidação profissional. Para realização deste estudo, foi produzida uma pesquisa bibliográfica para que se conheçam as origens do trabalho do aprendiz, desde o seu surgimento, desenvolvimento e evolução quando então chegamos aos conceitos do estagiário da atualidade. Também, como a globalização e a tecnologia modificaram o perfil dos trabalhadores valorizando-os como nunca.

Para complementar o estudo, foram realizadas entrevistas com estagiários e secretárias para que se pudessem verificar na opinião daqueles quais são as maiores dificuldades e desafios sendo um estagiário na área de secretariado e quais são as dificuldades e desafios da secretária ao lidar com seu estagiário subordinado. Ofereceram, também, os entrevistados, soluções e abordagens frente aos problemas tratados durante as entrevistas.

Palavras-chave: secretariado; desafios; dificuldades; trabalho.

ABSTRACT

This research consists in the search for understanding of the struggles and challenges faced by interns in the secretarial area while they are consolidating their professional path. To concretize this study, a bibliographic research was made, intuited to establish the roots of the intern's work since the early raise of this occupation, passing through its development as well as its evolution when we find the current concepts of internship. Also, this research points how globalization and technology modified the employee's profile, recognizing them as never before.

Additionally to this study, interviews were framed with interns and assistants to comprehend and distinguish what were their biggest difficulties and challenges according to their own professional experience each one explaining their own point of view. The interviewees also offered solutions and the different approaches they tried to solve the problems exposed during the interviews.

Keywords: secretarial; challenges; difficulties; work.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
1. Era Agrícola: Idade Média	13
1.1. A Sociedade Medieval	14
1.2. Perfil Econômico do Feudalismo com enfoque na classe dos servos.	15
1.3. Revolução Agrícola	17
1.4. As Corporações de Ofícios e os Aprendizes.	18
2. Era Industrial: As Revoluções Industriais _____	19
2.1. As características do trabalhador e do trabalho na Revolução Industrial	20
2.2. A falta de aprendizes no chão de fábrica	23
3. Era da Informação: Pós-modernidade _____	25
3.1. A Sociedade na Era da Informação.	27
3.2. O capital humano	29
3.2.1 As profissões pós-modernidade	28
3.2.1.1. O profissional de secretariado	29
3.3. O estágio	32
3.3.1. Regulamentação do trabalho do estagiário no Brasil	32
4. Entrevistas _____	40
4.1. Estagiário 1	41
4.2. Estagiário 2	44
4.3. Secretária 1	47
4.4. Secretária 2	50
Discussão	
	Er
ro! Indicador não definido.	
Considerações finais	54

INTRODUÇÃO

A evolução do trabalho desde a Idade Média se demonstra através das grandes revoluções: Revolução Agrícola, Revolução Industrial, Revolução do Conhecimento e da Informação, e com elas observamos também as dificuldades e desafios do trabalhador.

As diversas e complexas alterações, qualitativas e quantitativas, projetadas pela globalização, pelas tendências demográficas, pela revolução tecnológica (e necessidade de adaptação a mudanças) levaram o indivíduo a lidar cotidianamente com “um ambiente geral de turbulência e imprevisibilidade, que lhe exige uma adaptação permanente, bem como uma reflexão contínua sobre a definição e condução das suas metas pessoais e profissionais, de vida” (COIMBRA, PARADA & IMAGINÁRIO, 2001,).

A preparação para o trabalho, tanto quanto o desempenho de papéis profissionais exige, neste contexto, uma grande disponibilidade para lidar com tarefas evolutivas muitas vezes imprevisíveis que são desencadeadas pelas mudanças nas condições e na estrutura do trabalho. Educação permanente, adaptabilidade profissional (SAVICKAS, 1997) e gerenciamento de carreira (CAMPOS & COIMBRA, 1991) passam a fazer parte fundamental da vida do trabalhador, exigindo esforços constantes e crescentes na medida em que as barreiras tornam-se cada vez maiores e mais frequentes.

Dessa forma, essa pesquisa tem por objetivo buscar o conhecimento das dificuldades e dos desafios enfrentados pelos estagiários na área de secretariado, quais são os principais obstáculos e como o estagiário lida com esses fatores de adversidade. Para dar continuidade a essa pesquisa é necessário então perguntarmos: Quais são as dificuldades encontradas pelo estagiário na área de secretariado durante o seu desenvolvimento profissional?

No primeiro capítulo far-se-á uma fundamentação bibliográfica tomando-se como ponto de partida a Idade Média. Fundamentar-se-á as características do trabalho e do

trabalhador da Idade Média, analisando-se as bases da sociedade bem como o sistema econômico agrícola, o perfil do trabalhador do campo, a Revolução Agrícola, a instituição das corporações de ofício e finalmente o trabalho do aprendiz nessas corporações.

De acordo com Duby (2011) a Idade Média teve início na Europa com as invasões germânicas, no século V, sobre o Império Romano do Ocidente. Essa época estende-se até o século XV, com a retomada comercial e o renascimento urbano. A Idade Média caracteriza-se pela economia ruralizada, enfraquecimento comercial, supremacia da Igreja Católica, sistema de produção feudal e sociedade hierarquizada.

No segundo capítulo, fundamentar-se-á sobre a evolução do trabalho até a Revolução Industrial, destacando-se as características do trabalho desenvolvido nos chãos de fábrica por jovens e crianças bem como, analisar-se-á o sistema capitalista fortemente presente a partir deste período histórico. E ainda explicar-se-á porque não há que se comparar o trabalho desenvolvido pelos jovens e crianças na era industrial com o trabalho do estagiário nos dias atuais. A destacar as dificuldades enfrentadas pelos jovens e crianças que integravam as bases da mão de obra das indústrias exploradoras.

A Revolução Industrial teve início no século XVIII, na Inglaterra, com a mecanização dos sistemas de produção. Enquanto na Idade Média o artesanato era a forma de produzir mais utilizada, na Idade Moderna tudo mudou. A burguesia industrial, ávida por maiores lucros, menores custos e produção acelerada, buscou alternativas para melhorar a produção de mercadorias. Também podemos apontar o crescimento populacional, que trouxe maior demanda de produtos e mercadorias. (THOMPSON, 1987)

No terceiro capítulo fundamentar-se-á sobre a era atual, a Era da Informação com todas suas transformações tecnológicas, com foco nas características do trabalho e do trabalhador, bem como da sociedade pós-moderna desta nova era que tem acesso ilimitado à informação e ao conhecimento. Far-se-á ainda, uma fundamentação sobre: o valor do capital humano, a importância do intelecto e do conhecimento; as profissões

pós-modernidade com enfoque no perfil atualizado do profissional de secretariado. Ainda, fundamentar-se-á sobre o estágio, sobre os direitos e deveres do estagiário de acordo com as leis, decretos e portarias instauradas desde 1942 até efetivamente a lei do estágio, Lei Federal nº 11.788.

De acordo com o professor Antonio Mendes da Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, cada um dos três séculos passados têm sido dominados por uma única tecnologia. O século XVIII foi a era dos grandes sistemas mecânicos acompanhado da Revolução Industrial. O século XIX foi a era da máquina a vapor. O século XX tem sido denominado como a era da informação. Associado a isto, temos testemunhado vários avanços tecnológicos em diversas áreas. Dentre elas, duas que têm causado significativo impacto sobre o *modus vivendi*¹ das pessoas neste século são Computação e Telecomunicações.

Finalmente no quarto e último capítulo apresentar-se-á entrevistas realizadas com dois estagiários da área de secretariado e duas secretárias que gerem estagiários nas empresas em que trabalham a fim de se analisar os apontamentos sobre as dificuldades e desafios encontrados pelo estagiário na época em que desenvolve seu estágio e pelas secretárias quando lidam com o estagiário. Após far-se-á a discussão dos problemas apontados pelos entrevistados, bem como, apresentarei as conclusões finais deste estudo.

Diante de todo o exposto, justifica-se essa pesquisa para o entendimento das dificuldades e desafios encontrados pelos estagiários durante a consolidação profissional na área de secretariado, pois, esses necessitam estar cientes das adversidades que poderão encontrar em sua trajetória, para que estejam de alguma forma, cientes delas e para que possam então prevenir-se de algumas situações que serão apontadas neste estudo.

Para esse estudo a metodologia utilizada foi pesquisa exploratória com a finalidade de se obter maior entendimento sobre as dificuldades e desafios encontrados pelo estagiário na área de secretariado. Além disso, realizei entrevistas com dois

¹ Segundo o próprio professor Antonio Mendes, “modo de viver” em tradução do latim.

estagiários atuantes na área de secretariado e com duas secretárias que tem experiência no trabalho com estagiários, para que se verificassem diferentes perspectivas das dificuldades dos estagiários.

1. Era Agrícola: Idade Média

Para que se possam demonstrar os desafios e dificuldades dos estagiários em secretariado é necessário, primeiro, traçar o perfil histórico do trabalhador e as características do trabalho ao longo dos anos, e, para tanto, tomaremos como ponto de partida a Idade Média.

Momento histórico que teve início onde mais tarde chamar-se-á Europa, em meados do século V d.C. perdurou por cerca de oito séculos e ficou conhecida como Idade das Trevas, não pelo que diz respeito à decadência e retrocesso da cultura e sociedade, como preconizava historiador e humanista Flavio Biondo do século XV, mas sim devido a ocasião da queda do Império Romano Ocidental, que por conta das consecutivas invasões bárbaras deixou cidades despovoadas e em ruínas, legando pouca ou nenhuma estrutura para o regime sucessor. (ECO, 2012)

1.1. A Sociedade Medieval

A sociedade medieval era estática e hierarquizada. Pode-se dividi-la, muito simplificada, em: rei, nobreza feudal, clero e servos, cada classe com suas subdivisões.

A nobreza feudal era constituída pelos senhores feudais, cavaleiros, soldados e escudeiros, condes, duques, viscondes. Estes recebiam do rei pedaços de terra denominados feudos e detinham autoridade militar e jurídica sobre os que lhes pertenciam.

O clero, formado pelos membros da Igreja Católica, reconhecida como a principal instituição medieval, exercia uma função decisiva em todos setores sociais e detinha grande poder sobre a sociedade medieval pela forte orientação teocentrista. O divino regia todas as condutas e era o pensamento central de todas as coisas. O clero era, também, responsável pela proteção espiritual da sociedade. A arrecadação de dízimo e a venda indulgências eram práticas comuns do período.

A terceira e maior camada do corpo social era formada pelos servos (camponeses) e pequenos artesãos. A eles eram concedidas as terras dos senhores

feudais e para que lá pudessem se estabelecer, deviam pagar taxas e tributos, tais como: corveia, talha, banalidades, mão-morta, dízimo entre outras, cada uma com um propósito. A seguir explicam-se mais detalhadamente as características das relações de trabalho entre a segunda e a última classe deste período.

1.2. Perfil Econômico do Feudalismo com enfoque na classe dos servos.

Faz-se necessário explicar o sistema econômico feudal para que possamos entender as bases das relações e do sistema de trabalho medieval. Essa estrutura baseava-se principalmente na agricultura, realizada nas grandes propriedades rurais, chamadas de feudos. Os feudos eram pedaços de terras “concedidos por um nobre, intitulado ‘senhor’, a outro nobre, chamado ‘vassalo’, em troca essencialmente de serviço militar” (FRANCO, 253). Portanto, o feudalismo era um colonato com produção de subsistência utilizado para sobrevivência dos que detinham e habitavam as terras.

“A criação dessa instituição era uma tentativa de responder a problemas colocados pela crise: atendia ao interesse dos proprietários em ter mais mão de obra, ao interesse do Estado em garantir suas rendas fiscais, ao interesse dos humildes e despossuídos por segurança e estabilidade.” (FRANCO, 114)

Segundo Hilário Franco, por ser baseada na produção agropastoril este é um sistema econômico pouquíssimo mecanizado de caráter autossuficiente e com trocas naturais, conseqüentemente o peso da mão de obra na produção é decisivo. Esta afirmação denuncia o quão rural, rudimentar e precária é a produção agrícola.

Ainda durante este período, ocorrem mudanças no sistema de plantio e colheita, tais como, o uso da força animal como auxílio na produção, marcando o início da revolução agrícola.

Daí tem-se o conceito de suserania e vassalagem: “[...] laço contratual que unia dois homens livres, o senhor (dominus, recebedor de fidelidade e serviços nobres, isto é, não produtivos, não servis) e o vassalo (vassalus, termo derivado do céltico, “homem”, aquele que recebe sustento de outro)” (FRANCO, 259). Percebe-se que a servidão deste período se difere da escravidão, antes vista no Império Romano,

exatamente, por constituir a relação de troca natural, não monetária e nem igualitária, mas de serventia. Podem-se estabelecer dois níveis de contrato: o primeiro do rei para com os membros da nobreza, quando o nobre-mor cede parte dos seus domínios territoriais em troca de proteção militar. E o segundo dos nobres para com os servos e camponeses, quando aquele redistribuía as terras doadas pelo rei e em troca cobrava de seus vassallos impostos e taxas, bem como, a produção do plantio.

“Para formalizar essa relação entre suserano e vassalo, estabelecia-se o contrato feudo vassálico” (BLOCH, 209) que era caracterizado pelas seguintes etapas: Homenagem, Juramento de fidelidade e Investidura.

- Homenagem: De cabeça descoberta e sem armas, o vassalo ajoelhava-se e colocava as mãos juntas entre as do suserano, declarando por meio desse gesto a sua servidão. A partir daí, o vassalo submetia-se à autoridade do suserano e passava a ser reconhecido como o “homem do senhor”.
- Juramento de fidelidade: O vassalo jurava fidelidade ao suserano com as mãos sobre a Bíblia, ou relíquias de um santo comprometendo-se a prestar auxílio e conselho militar.
- Investidura: Um objeto era entregue ao vassalo pelo suserano, representando o benefício do feudo. “Para tal, muitas vezes usava-se um simples bastonete. No entanto, acontecia às vezes que se preferia uma imagem mais sugestiva: um punhado de terra, evocando a gleba concedida; uma lança, que evocava o serviço das armas; uma bandeira, se o feudatário devia ser não apenas um guerreiro” (BLOCH, 209).

Eram deveres do vassalo:

- Corveia: obrigação do servo de realizar tarefas, tais como, fazer a manutenção do castelo, construir um muro etc., por 3 ou 4 dias nas terras do senhor.
- Talha: obrigação do servo de entregar para o senhor feudal metade de tudo que produzia nas terras que ocupava no feudo.

- Banalidades: pagamento feito pelo servo para utilização de instrumentos e instalações do feudo (celeiro, forno).
- Mão-morta: taxa paga pelo filho do camponês, para permanecer no feudo após a morte de seu pai. No caso do falecido não possuir herdeiros o senhor se apossava de todos os bens e produtos deixados.
- Dízimo: O servo deveria destinar 10% da produção para a igreja para ajudar na manutenção da capela;
- Taxa de Justiça: Valor pago pelos vilões e servos para serem julgados no tribunal;
- Formariage: Taxa paga pelo servo para auxiliar no custeio do pagamento de um nobre;
- Albergagem: O servo era obrigado a hospedar o senhor feudal, se preciso fosse.

1.3. Revolução Agrícola

Segundo o professor titular em História da Faculdade de Educação da UNICAMP, Dermeval Saviani:

“O modo de produção feudal contrapunha o campo, que era referência da vida na Idade Média, à cidade, que eram núcleos subordinados ao campo, onde se desenvolvia apenas o artesanato. O que é artesanato? É uma espécie de indústria rural, de indústria própria da agricultura. Por quê? Porque através do artesanato se produziam apenas aqueles instrumentos rudimentares que a própria vida no campo demandava. No entanto, o desenvolvimento das atividades artesanais, fortalecendo as corporações de ofícios, aliado ao grau de acumulação que a economia feudal pôde desenvolver, possibilitou o crescimento de uma atividade mercantil que está na origem da constituição do capital. Esta atividade mercantil foi se concentrando nas cidades, primeiro, organizada periodicamente na forma de feiras de trocas, de grandes mercados de trocas. Esses mercados foram se fixando e dando origem às cidades. A origem do burguês é o habitante do burgo, ou seja, o habitante da cidade. Através do comércio, ele foi acumulando capital que, em seguida, passou a ser investido na própria produção, originando assim a indústria. Estes processos de transformação conduziram ao deslocamento do eixo do processo produtivo do campo para a cidade, da agricultura para a indústria. Temos, então, a partir deste processo, a constituição de um novo modo de produção que é o capitalista ou burguês, ou modo de produção moderno”. (SAVIANI, p. 3-4).

Veem-se então ao longo dos séculos a transformação, por meio da mecanização e divisão do trabalho, das atividades laborais devido à aglomeração de pessoas,

crescimento populacional e o início, ainda que tímido, das primeiras organizações de produção, as Corporações de Ofícios, que deram origem aos centros urbanos de moradia e comércio.

1.4. As Corporações de Ofícios e os Aprendizes.

A partir do século XII, para regulamentar o processo produtivo artesanal, surgiram as corporações de ofício. Nas cidades recém-formadas, as corporações de ofício passaram a ter um papel central. Cada corporação agregava trabalhadores que exerciam o mesmo ofício. “A organização corporativa excluía a divisão manufatureira do trabalho, embora muito contribuísse para as condições de existência desta, especializando, separando e aperfeiçoando os ofícios” (MARX, 2006, p. 414).

Diz Arnould Hauser que há uma estreita relação entre a evolução da cidade e a dos ofícios. As funções das corporações não se limitam à dimensão econômica, tem também uma dimensão social (exercem atividades assistenciais e que também criam ambiente favorável a outros setores da produção da cidade), uma militar e de defesa da cidade e principalmente as dimensões administrativas e políticas, que lhes dão assento nos conselhos urbanos ou até o exercício de funções governativas.

A corporação de ofício era composta basicamente por três classes: os mestres, os jornaleiros e os aprendizes. Os mestres eram os donos da oficina, detinham as ferramentas, forneciam a matéria-prima e alimentavam em suas casas seus jornaleiros e seus aprendizes. Não havia separação entre os meios de produção e o produtor. As leis das corporações da Idade Média limitavam o número de trabalhadores que o mestre tinha o direito de empregar. “Também só lhe era permitido empregar companheiros no ofício em que era mestre” (MARX, 2006, p. 414).

Os que desejavam entrar na corporação deveriam ser aceitos por um mestre como aprendizes. A extensão do aprendizado variava de acordo com o ramo, podendo durar um ano, ou prolongar-se de dez a doze anos. Após o término do aprendizado, o aprendiz tornava-se jornaleiro e depois mestre. Porém, com o renascimento do comércio e o aumento da demanda, as corporações mudaram. Tornou-se mais difícil ao

jornaleiro atingir a condição de mestre. Isso acontecia principalmente em virtude do domínio que os membros mais ricos passaram a ter sobre as corporações. O ciclo passou a se resumir em aprendiz-jornaleiro. Apenas os filhos de um mestre artesão ou mestre tecelão poderiam aspirar a ocupar tal condição, de acordo com Huberman.

Desta forma, destacam-se as semelhanças entre as condições e o trabalho desenvolvido pelo aprendiz na Idade Média e o estagiário dos dias atuais: ambos são escolhidos com base em testes e entrevistas; são contratados em caráter de aprendizado; recebem instruções e são guiados por um especialista da área; durante o tempo de trabalho adquirem experiência para um dia exercer as funções de seu mestre; recebem pagamentos pelo trabalho (no caso do aprendiz na idade média recebia de seu mestre, moradia, alimento e vestimenta); ambos têm limite mínimo e máximo para ocuparem as posições de aprendiz e estagiário; não há promessas para o estagiário de que ele será contratado e para o aprendiz de que se tornará um mestre.

2. Era Industrial: As Revoluções Industriais

Da mesma forma com que a manufatura sucedeu o artesanato, ela também foi sucedida pela maquinaria. Progressivamente, a máquina foi penetrando nos processos manufatureiros. “A organização rígida e cristalizada destas dissolve-se, dando lugar a transformações constantes” (MARX, 2006, p. 524). A produção, que antes era feita por meio de ofícios manuais, passou a ser feita por meio de máquinas, no espaço físico das fábricas e, posteriormente, das indústrias.

Segundo Thompson, a eclosão da Primeira Revolução Industrial ou revolução do carvão e do ferro, na Inglaterra, marcou o início do capitalismo industrial e significou um aumento na produção de mercadorias. A “resistência” da máquina e não mais a do homem, eram os limites últimos do volume de produção.

A revolução no modo de produção industrial e agrícola tornou necessária uma revolução nos meios de comunicação e de transporte. Fez-se necessário a construção

dos navios a vela, progressivamente, o sistema de transportes e comunicações foi adaptado ao modo de produção de grande escala por meio da introdução dos navios fluviais, das vias férreas, dos transatlânticos e do telégrafo.

2.1. As características do trabalhador e do trabalho na Revolução Industrial

Diferentemente da sociedade feudal que se concentrou, principalmente, nos campos e dedicou-se à produção agropastoril, como restou demonstrado no item anterior, a sociedade e o perfil do trabalhador na Revolução Industrial estão totalmente voltados à cidade urbana e à produção em massa de todo tipo de produto.

Hobsbawm explica que o surgimento da classe operária se deu com os operários têxteis, artesãos, tinteiros, tipógrafos e sapateiros assalariados. Classes que se originaram do período de separação dos jornaleiros e aprendizes das corporações dos mestres, na Idade Média. A classe operária é um novo tipo de trabalhador, aquele expropriado de seus meios de produção.

No interior das fábricas, cada operário vendia sua força de trabalho por salários e se especializava numa determinada tarefa. O operário, devido à divisão do trabalho ocasionada pela maquinaria, perdeu o domínio sobre o seu tempo de trabalho e o seu saber sobre o produto todo. A especialização resultou na “dissociação entre os trabalhadores e a propriedade dos meios pelos quais realizam o seu trabalho” (MARX, 2005, p. 828).

Os operários foram obrigados a seguir o ritmo das máquinas. E, não era suficiente que houvesse produção geral, era necessário produzir mais-valia². Os operários passaram a trabalhar sob o controle dos industriais a quem pertenceria o seu trabalho, “[...] o produto é propriedade do capitalista, não do produtor imediato, o trabalhador” (MARX, 2006, p. 219).

².Marx chamou de mais-valia o acréscimo do valor do dinheiro posto em circulação à força de trabalho empregado para produzir a mercadoria e, também, ao meio de produção. Devido a dois processos essenciais: o prolongamento da jornada de trabalho e a redução do tempo de trabalho necessário, é que o aumento da mais-valia é possível.

De acordo com Marx (2001), o processo de alienação do trabalhador se dá através do estranhamento deste em relação ao produto de seu trabalho, ou seja, o operário não mais domina todas as técnicas de produção nem tem contato com o produto final. Por estar, parcialmente, envolvido no processo produtivo, o trabalhador exerce papel coadjuvante no chão de fábrica, enquanto a máquina prossegue com maior responsabilidade produtiva.

A fábrica condicionou os operários a um disciplinamento constante na execução de tarefas repetitivas. Sem distinção de sexo e idade, todos os membros da família eram trabalhadores. “[...] a maquinaria transformou-se imediatamente um meio de aumentar o número de assalariados, colocando todos os membros da família do trabalhador [...] sob o domínio direto do capital” (MARX, 2006, p. 451).

O trabalho de mulheres e crianças era usado, pois o baixo custo compensava, tendo em vista que as mulheres ganhavam menos que os homens e as crianças ganhavam menos que as mulheres.

“Para a maioria dos trabalhadores, a experiência crucial da Revolução Industrial foi percebida com uma alteração na natureza e na intensidade da exploração” (THOMPSON, 1987, p. 23). Entenda por exploração o tempo excessivo de trabalho, as condições insalubres de trabalho, a injusta proporção: mão de obra *versus* salário, a falta de qualificação e treinamento dos trabalhadores.

Além da exploração, a insegurança era comum entre os trabalhadores. “Eles não sabiam no princípio da semana quanto iriam levar para a casa na sexta-feira. Não sabiam quanto tempo iria durar o emprego atual [...] não sabiam que acidentes ou doenças iriam afetá-los [...]” (HOBBSBAWM, 1996, p. 306).

A dinâmica de produção, distribuição e consumo de bens, passou a ser regida por leis próprias como a lei da oferta e da procura. Consolidou-se, assim, o liberalismo³. O liberalismo expressou um momento de expansão do modo de produção capitalista.

Adam Smith foi o principal teórico do liberalismo. Ele se mostrou contra a intervenção estatal e propôs uma economia dirigida pelos princípios da oferta e da procura, em *A Riqueza das Nações*, escreve “[...] deixe-se a cada qual, enquanto não violar as leis da justiça, perfeita liberdade de ir em busca de seu próprio interesse, a seu próprio modo, e faça com que tanto seu trabalho como seu capital concorra com os de qualquer outra pessoa ou categoria de pessoas” (SMITH, 1983, p. 47).

No final do século XIX, mudanças significativas aconteceram no interior das fábricas: a produtividade e a capacidade de produção aumentaram rapidamente e a divisão do trabalho aprofundou-se, alienando, ainda mais, os trabalhadores. Nesse período, aconteceu a Segunda Revolução Industrial e o capitalismo entrou em sua fase financeira e monopolista.

Na segunda fase da Revolução Industrial, mais conhecida por revolução do aço e da eletricidade, a pequena empresa do pioneiro capitalista praticamente desapareceu. “[...] o capitalismo de livre concorrência – pequenas empresas lutando pelo lucro – foi sendo superado pela concentração econômica. Empresas do mesmo ramo de produção fundiam-se em uma só” (PEDRO; LIMA, 2005, p. 327).

O processo de concentração e centralização de capitais foi, portanto, uma das consequências mais importantes do crescimento da economia capitalista. O mercado passou a ser dominado por grandes corporações em substituição à livre concorrência e ao livre mercado, característicos da fase industrial, na qual empresas menores predominavam.

³Constituíram-se como diretrizes fundamentais do liberalismo, a igualdade de direitos e de oportunidades, a eliminação dos privilégios hereditários, o respeito às capacidades e iniciativas individuais e a educação universal. O individualismo, a liberdade, a propriedade, a igualdade e a democracia representativa são princípios básicos do liberalismo.

Ao mesmo tempo, a introdução de novas tecnologias e novas fontes de energia no processo produtivo ganhou destaque.

Na primeira fase da Revolução Industrial, as descobertas que revolucionaram a maneira de produzir não estavam ligadas à pesquisa científica, mas nasciam do contato direto com o trabalho. Nessa segunda fase da Revolução Industrial, entretanto, as máquinas mais complexas e as novas matérias-primas, como a borracha, o petróleo etc., exigiam um novo tipo de pesquisa ligada à ciência moderna. (PEDRO; LIMA, 2005, p. 326).

Notam-se os primeiros passos em direção à revolução tecnológica que surgira no final do século XIX. Em *A Revolução Industrial*, diz T. S. Ashton que nesta fase construíram-se os primeiros motores elétricos e a energia elétrica foi transmitida a distâncias longas por meio de cabos. Verificou-se, no mesmo período, o surgimento das primeiras lâmpadas elétricas, o telefone foi aperfeiçoado e o petróleo passou a ser usado como combustível.

Ao contrário da Primeira Revolução Industrial, quando os avanços tecnológicos eram resultantes de pesquisas desenvolvidas pela própria indústria de acordo com suas necessidades, a ciência, na Segunda Revolução Industrial, era apropriada pelo capital, isto é, estava a serviço da produção (ASHTON, 2007). As grandes empresas e os Estados passaram a se esforçar para realizar pesquisas científicas visando a desenvolver novas técnicas de produção. Esse esforço conjunto resultou na construção dos primeiros laboratórios de pesquisa das atuais grandes corporações multinacionais.

2.2. A falta de aprendizes no chão de fábrica

Por ser este período industrial motivado por rápidas mudanças e absorvido pelo capitalismo não há valorização do trabalho ou do trabalhador como era costume em épocas medievais. Desta forma, o trabalhador é apenas um executor de tarefas inconsciente do que produz.

O proletário que mais se aproxima ao ideal de aprendiz são as crianças, que eram recrutadas em orfanatos para morar e laborar nas fábricas. Não se pode comparar, portanto, aquelas crianças e jovens com os estagiários dos dias atuais, tendo

em vista, que o trabalho infantil tem caráter servil, exploratório e de grande responsabilidade por integrarem a base do sistema operário das fábricas.

[...] o trabalho das crianças era complemento do trabalho dos pais; agora, passara a ser a base do novo sistema. Antes, as crianças trabalhavam em casa, sob a direção dos pais, com horários e condições por estes determinados; agora, trabalhavam em fábricas, sob a direção de um supervisor cujo emprego dependia da produção que pudesse arrancar de seus pequenos corpos, com horários e condições estabelecidos pelo dono da fábrica, ansioso de lucros. (HUBERMAN, p. 194)

Como citou Leo Huberman, em *História da Riqueza do Homem*, o depoimento do antigo capataz de aprendizes John Moss:

“Perante uma comissão do Parlamento em 1816, o Sr. John Moss, antigo capataz de aprendizes numa fábrica de tecidos de algodão, prestou o seguinte depoimento sobre as crianças obrigadas ao trabalho fabril:

'Eram aprendizes órfãos? – Todos aprendizes órfãos.

'E com que idade eram admitidos? - Os que vinham de Londres tinham entre 7 e 11 anos. Os que vinham de Liverpool tinham de 8 a 15 anos.

'Até que idade eram aprendizes? - Até os 21 anos.

'Qual o horário de trabalho? - De 5 da manhã até as 8 da noite.

'Quinze horas por dia era um horário normal? - Sim.

'Quando as fábricas paravam para reparos ou falta de algodão, tinham as crianças, posteriormente, de trabalhar mais para recuperar o tempo parado? – Sim

'As crianças ficavam de pé ou sentadas para trabalhar? - De pé.

'Durante todo o tempo? - Sim.

'Havia cadeiras na fábrica? - Não. Encontrei com frequência crianças pelo chão, muito depois da hora em que deveriam estar dormindo.

'Havia acidentes nas máquinas com as crianças? - Muito frequentemente.”

(Report of the Minutes of Evidence taken Before the Selected Committee on the State of the Children Employed in the Manufactories, 1816, pp. 178-180)

Por outro lado, a exploração laboral gerou grande insatisfação da classe operária que sob protestos e reivindicações exigiu redução da carga horária de trabalho para os menores de 18 anos. Com toda a agitação da classe um dos membros do Parlamento do Reino Unido, Michael Sadler, decidiu elaborar as demandas dos operários e as apresentou em um relatório (The Sadler Report) ao Parlamento, que designou uma comissão investigativa para apurar as alegações quanto à jornada de trabalho demasiadamente longa. O relatório de Sadler resultou vitorioso em 1833⁴, quando a lei que reduzia as horas de trabalho para menores e adultos de acordo com as faixas etárias foi aprovada. (ENGELS, p 208).

3. Era da Informação: Pós-modernidade

Segundo Eduardo Freitas, quando se fala das revoluções industriais que marcaram o período de formação e consolidação do capitalismo em âmbito mundial, não se pode levar o conceito de revolução no sentido de “ruptura imediata” que o nome possa sugerir. Trata-se, na verdade, de um processo relativamente longo e gradativo, ou seja, que vai ocorrendo aos poucos, com o passar dos anos.

Freitas, também pondera que a terceira Revolução Industrial é a mais recente dinâmica de transformação dos sistemas produtivos, também chamada de Revolução Técnico-Científica-Informacional, iniciou-se em meados do século XX e correspondeu ao processo de inovações no campo da informática e suas aplicações nos campos da produção e do consumo. As grandes realizações desse período são o desenvolvimento da chamada química fina, a biotecnologia, a escalada espacial, a robótica, a genética, entre outros importantes avanços, e que agora nos guia a outro momento histórico a Era da Informação.

Diz Rodolfo Pena que a Era da Informação diz respeito ao atual momento de evolução das técnicas e dos objetos técnicos que compõem o processo de produção e

⁴ The Factory Act – aprovada em 1833 e em vigor a partir de 1º de maio de 1834. Restrita a indústria têxtil, limitava a jornada de trabalho dos adultos a quinze horas e previa controles e inspeções – mas os industriais encontraram meios de burlá-la, valendo-se, por exemplo, de um complicado sistema de turnos.

transformação do espaço geográfico, bem como o modo de viver na sociedade. Por definição, a era da informação – também chamada de “era digital” ou “era tecnológica” – corresponde a todas as transformações instrumentais ocorridas após a Terceira Revolução Industrial⁵.

Segundo Lastres e Albagli, no contexto cotidiano, é fácil percebermos as características da era da informação, como a aceleração dos sistemas de comunicação de transporte. Eventos que ocorrem nas mais diversas partes do mundo são rapidamente repercutidos e transmitidos para nós, em uma velocidade dita em “tempo real”. Atualmente, também é possível para nós o rápido deslocamento em distâncias que, anteriormente, levavam muito tempo para serem percorridas.

Portanto, a era da informação está diretamente relacionada com os avanços técnicos que permitiram o avanço e a consolidação do processo de globalização⁶ pelo mundo, no qual as distâncias foram encurtadas e a velocidade das transformações tecnológicas foi acelerada. O acesso rápido e fácil às diferentes formas de saberes nunca foi tão amplo, embora se manifeste de maneira desigual nas diferentes regiões do planeta.

Os processos de transformações estruturais e tecnológicas no âmbito socioespacial assinalam o conceito apresentado pelo geógrafo Milton Santos, o de Meio Técnico-Científico-Informacional, que corresponde à atual era da informação. Esse

⁵ De acordo com FREITAS o mundo, após a segunda metade do século XX, depois da Segunda Guerra Mundial, ingressou em uma etapa de profundas evoluções no campo tecnológico desencadeada principalmente pela junção entre conhecimento científico e produção industrial. O processo industrial pautado no conhecimento e na pesquisa caracteriza a chamada Terceira Revolução Industrial.

⁶ Segundo Lastres e Albagli, As teses que consideram que a globalização implica espaços homogêneos e um mundo “sem fronteiras” são as que supõem que as informações, conhecimentos e tecnologias são simples mercadorias, passíveis de serem “transferidas” sob a mediação dos mercados via mecanismos de preço. Nestas análises, credita-se aos avanços nas tecnologias de informação e comunicação a possibilidade de realização conjunta e de coordenação de atividades de pesquisa e desenvolvimento por participantes localizados em diferentes países do mundo, permitindo tanto a integração das mesmas em escala mundial, como a difusão rápida e eficiente das tecnologias e conhecimentos gerados. Por um lado, porque tais avanços supostamente possibilitam uma mais fácil, barata e, portanto, intensa transferência dessas informações e conhecimentos. Por outro lado, porque a difusão das novas tecnologias viria permitir e promover a intensificação das possibilidades de codificação dos conhecimentos, aproximando-os de uma mercadoria passível de ser apropriada, armazenada, memorizada, transacionada e transferida, além de poder ser reutilizada, reproduzida e licenciada ou vendida indefinidamente e a custos crescentemente mais reduzidos.

meio é marcado pela união entre ciência e técnica, em uma dinâmica que passa a obedecer à lógica dos mercados capitalistas.

Os últimos séculos marcam, para a atividade agrícola, com a humanização e a mecanização do espaço geográfico, uma considerável mudança de qualidade, chegando-se, recentemente, à constituição de um meio geográfico a que podemos chamar de meio técnico-científico-informacional, característico não apenas da vida urbana, mas também do mundo rural, tanto nos países avançados como nas regiões mais desenvolvidas dos países pobres. (SANTOS, 2003, p. 43)

A era da informação é, dessa forma, uma instrumentalização que permite o avanço da modernidade e introduz aquilo que muitos autores denominam como “era pós-industrial”. Isso introduz efeitos que são sentidos nas mais diversas escalas, desde a dinâmica econômica mundial até as relações cotidianas de trabalho, lazer e vivência no âmbito do espaço geográfico.

3.1. A Sociedade na Era da Informação.

Segundo Manuel Castells, um novo mundo está tomando forma neste fim de milênio. Originou-se mais ou menos no fim dos anos 60 e meados da década de 70 na coincidência histórica de três processos independentes: revolução da tecnologia da informação; crise econômica do capitalismo e do estatismo e a consequente reestruturação de ambos; e apogeu de movimentos sociais e culturais, tais como libertarismo, direitos humanos, feminismo e ambientalismo. A interação entre esses processos e as reações por eles desencadeadas fez surgir uma nova estrutura social dominante, a sociedade em rede; uma nova economia, a economia informacional/global; e uma nova cultura, a cultura da virtualidade real. A lógica inserida nessa economia, nessa sociedade e nessa cultura está subjacente à ação e às instituições sociais em um mundo interdependente.

Diz Manuel Castells, que a sociedade pós-industrial se diferencia muito da anterior e isso se percebe claramente no setor de serviços, que absorve cerca de 60% da mão de obra, total, mais que a indústria e a agricultura juntas, pois o trabalho

intelectual é muito mais frequente que o manual e a criatividade, mais importante que a simples execução de tarefas.

Antes era a padronização das mercadorias, a especialização do trabalho, agora o que conta é a qualidade da vida, a intelectualização e a desestruturalização do tempo e do espaço, ou seja, fazer uma mesma coisa em tempos e lugares diferentes (simultaneidade).

A era Pós-industrial é conhecida por duas diferentes denominações: Era da Informação e do Conhecimento. Mas é preciso que saibamos distinguir informação de conhecimento. Richard Crawford elucida e explica as diferenças acima mencionadas em seu livro *Na Era do Capital Humano*:

Um conjunto de coordenadas da posição de um navio ou o mapa do oceano são informações, a habilidade para utilizar essas coordenadas e o mapa na definição de uma rota para o navio é conhecimento. As coordenadas e o mapa são as "matérias-primas" para se planejar a rota do navio. Quando você diferencia informação de conhecimento é muito importante ressaltar que informação pode ser encontrada numa variedade de objetos inanimados, desde um livro até um disquete de computador, enquanto o conhecimento só é encontrado nos seres humanos. (...) Somente os seres humanos são capazes de aplicar desta forma a informação através de seu cérebro ou de suas habilidosas mãos. A informação torna-se inútil sem o conhecimento do ser humano para aplicá-la produtivamente. Um livro que não é lido não tem valor para ninguém. (...) (CRAWFORD, 1994)

Necessário, também, se faz lembrar as consequências do desenvolvimento desenfreado do processo de transmissão da informação, apontados pelo editor da *Gazeta do Povo*, de Curitiba, Wilson Gasino, em seu artigo *O "Esquecedor" e a Sociedade da Informação*:

O homem, definido pelo poeta clássico grego Píndaro como "aquele que esquece", "o esquecedor", pensou que a máquina poderia ajudá-lo a lembrar. Mas a máquina multiplicou o número de informações com que o homem lida a cada dia, chegando a níveis absurdos. *Hoje uma pessoa pode ter acesso num só dia a um número equivalente de informações que um sujeito teria a vida inteira na Idade Média*. De acordo com uma pesquisa recente feita pela Price Waterhouse, o volume de conhecimento necessário para manter-se atualizado no mundo dos negócios dobra a cada ano. (...) Os cérebros se tornam verdadeiras esponjas, onde a informação entra num momento e, já descartável, é atirada ao lixo da memória, logo em seguida. *As pessoas se expõem ao estresse informativo*, recebendo esse bombardeio desordenado, sem ter controle sobre isso e sem saber como se proteger, ou pelo menos, como selecionar de maneira correta. (GASINO, p.02)

3.2. O capital humano

Para acompanhar este novo processo de desenvolvimento do mundo onde os serviços e a criatividade dão o tom, o capital físico, que era a variável-chave do crescimento econômico, perde lugar hoje para o capital humano⁷, representado pelo conjunto de capacitações que as pessoas adquirem através da educação, de programas de treinamento e da própria experiência para desenvolver seu trabalho com competência, bem como pelo desenvolvimento de várias competências do ponto de vista profissional (LIMA; VIANA, 1993). A teoria do Capital Humano foi desenvolvida na década de 60 por dois economistas Theodore Schultz e Gary Becker. Segundo essa teoria pode-se dizer de forma resumida que o progresso de um país é alavancado pelo investimento em pessoas.

3.2.1. As profissões pós-modernidade

Diante desse quadro, é óbvio que as profissões também passem por um processo de mutação. Dado o maior valor atribuído ao conhecimento, à cultura, à arte e à estética, encontramos como profissões em alta, o design, a moda, a fotografia, a culinária, a hotelaria, a engenharia clínica, a informática médica e o direito internacional.

De acordo com Kátia Carvalho, no perfil do profissional do futuro, as características mais valorizadas são: Formação - global e sólida; Conhecimentos extra - computação, domínio de várias línguas; Polivalência - condições de atuar em várias áreas; Cultura ampla - domínio de informações culturais e tecnológicas; Capacidade de inovação - predisposição para mudanças; Atualização - reciclagem contínua dentro da atividade; Capacidade analítica - postura crítica, interpretação antecipada das necessidades futuras da sociedade; Interação - emoção e razão integradas facilitarão o desempenho.

⁷ Becker (1993) alega que o capital humano é um conjunto de capacidades produtivas que uma pessoa pode adquirir, devido à acumulação de conhecimentos gerais ou específicos, que podem ser utilizados na produção de riqueza.

3.2.1.1. O profissional de secretariado

Vale citar o artigo *Sistema de Gestão Integrado: A Atuação do Secretário Executivo*, de Marcilia Helena de Sousa Mascarenhas; Fernando A. Miranda Sepulveda & Elisângela Schastai D'Assumpção, publicado na Revista de Gestão e Secretariado. Os autores desenvolvem brilhantemente a história e o perfil da profissão secretarial.

3. A HISTÓRIA DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

A profissão surgiu nas civilizações antigas, pelos escribas que dominavam a escrita. (PORTELA; SCHUMACHER, 2006, p. 16). O termo Escriba em hebraico é originado de Sôpher (Contar) (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 81).

Nonato Júnior (2009) relata que várias profissões têm em sua história referências do escriba. Mas que, no caso do Secretariado, a referência é muito intensa, pois a principal característica das atividades realizadas pelo escriba era o ato de assessorar.

A palavra secretário vem de Secretarium – significa lugar retirado, conselho privado; Secretum – segredo. (PORTELA; SCHUMACHER, 2006, p. 16).

Para Portela e Schumacher (2006), a evolução da profissão teve vários marcos no mundo: Na Idade Média era restrita aos monges, em 1760, com a Revolução Industrial, era exercida quase que exclusivamente por homens. Com as Guerras Mundiais de 1914-1918 e 1939-1945 as mulheres ingressaram na profissão e passam a ser reconhecidas.

No Brasil, a profissão começa a ser percebida nos anos 1950. Portela e Schumacher (2006) citam que, em 1970, foi criada a Associação das Secretárias do Rio de Janeiro, que foi a primeira associação civil.

Nonato Júnior (2008b apud NONATO JÚNIOR, 2009, p. 90) comenta que, na segunda metade do século XX, o crescimento dos profissionais de secretariado ocorreu em consonância com o desenvolvimento da tecnologia e dos paradigmas da ciência.

Em 20 de setembro de 1977 foi criada a Lei nº. 1.421, que instituiu o dia 30 de setembro como o dia nacional da Secretária, em comemoração a Lillian Scholes, filha do criador da máquina de escrever – Charles Scholers.

O primeiro documento oficial que reconheceu o Secretariado e regulamentou suas atribuições foi a Lei nº. 6.556/78, de 5 de setembro de 1978.

Em 30 de setembro de 1985 foi sancionada a Lei nº. 7.377 que dispõe sobre a profissão de Secretário. A lei nº. 9.261 de 10 de janeiro de 1996 alterou a redação da Lei nº. 7.337, de 30/9/85. O Código de Ética do Profissional de Secretariado foi publicado no Diário Oficial da União de 07 de julho de 1989.

4 O PERFIL DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

Enquanto nos anos 1950 o secretário tinha como atividades a taquigrafia, datilografia, atendimentos telefônicos e arquivo, nos anos 1980 percebe-se uma valorização da profissão, quando o secretário passa a atuar em conjunto com as chefias. Com a chegada da era da informática e da qualidade, o perfil do secretário executivo se transforma. Ele passa a ser cogestor, empreendedor e assessor dos seus gestores. Suas competências são mais visualizadas e sua participação nas decisões da empresa mais atuante. Ele passa a ser um facilitador e mediador entre seus pares e a direção da organização, cuidando da relação interpessoal e comunicação dos grupos sociais da organização.

Portela e Schumacher (2006) identificam o novo perfil do secretário como:

-preocupação com o Todo Empresarial; preocupação com a Produtividade; preocupação com o Lucro da Empresa; polivalente; negociador; assessoria de forma proativa; trabalhar com estratégia gerencial; conhecedor das Teorias das Organizações...

Segundo Veiga (2007), o profissional de secretariado ideal deve ter uma visão global da organização, bem como estar comprometido com a missão da organização e o resultado do trabalho.

De acordo com o Código de Ética, publicado no Diário Oficial da União de 7 de julho de 1989, constituem-se deveres fundamentais dos Secretários, conforme Artigo 5º do Capítulo III:

...d) operacionalizar e canalizar adequadamente o processo de comunicação com o público;... f) procurar informar-se de todos os assuntos a respeito de sua profissão e dos avanços tecnológicos, que poderão facilitar o desempenho de suas atividades; [...] (PORTELA; SCHUMACHER, 2006, p. 24).

Segundo o Capítulo VI, Artigo 10º do Código de Ética, das relações com a Empresa compete ao Profissional no pleno exercício de suas atividades:

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. (PORTELA; SCHUMACHER, 2006, p. 25).

A Lei nº. 7.377 dispõe sobre as atribuições do Secretário Executivo, conforme artigo 4º:

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;... (VEIGA, 2007, p. 26).

Conforme Nonato Júnior (2009, p. 154), o Secretariado, enquanto profissão de ampla atuação vem levando as práticas das assessorias a relações conceituais principalmente com:

- administração (quando as assessorias pesquisam e desenvolvem ideias que fazem avançar o trabalho dos gestores e das organizações);
- as Ciências da Informação (ao criar novas possibilidades de utilização dos recursos informacionais, sob o prisma do trabalho secretarial);
- Linguística e a Comunicação (nos estudos com línguas estrangeiras aplicadas aos negócios, comunicação gerencial e redação de língua materna para assessores);

Para Carvalho e Grisson (2002, p. 452), atualmente os profissionais de secretariado executivo buscam ferramentas para

administrar eficazmente o tempo; aplicam as funções gerenciais (planejamento, organização, controle e direção); dão ênfase ao relacionamento com os clientes (internos e externos); valorizam os princípios de um sistema de comunicação; possuem habilidade para o trabalho em equipe na busca de sinergia; [...] procuram obter uma visão geral da cultura da organização; [...] acompanhando a evolução científica e tecnológica.

Podemos observar que, hoje, o profissional de secretariado está tão comprometido com os objetivos da empresa, que consegue visualizar e resolver os imprevistos de forma muito mais ampla, com consciência e responsabilidade, atuando como facilitador de processos e assessor direto do gestor, obtendo resultados positivos e a satisfação dos clientes.

3.3. O estágio

Além do conceito generalista, reproduzido com frequência para definir o estágio: atividade de caráter educativo e complementar ao ensino, com a finalidade de integrar o estudante em um ambiente profissional, o estágio curricular supervisionado, deve colocar o futuro profissional em contato com as diferentes realidades sociais, econômicas e culturais, proporcionando vivência e experiências que permitam ao estudante desenvolver uma consciência crítica e a capacidade de compreender a realidade e interferir sobre ela.

Zabalza (2015) diz que o estágio deve propiciar ainda o início de uma rede de relacionamentos profissionais e a confirmação dos interesses para determinada área de atuação diante das possibilidades apresentadas pela profissão.

Há que se destacar entretanto, a diferença entre aprendiz e estagiário, de acordo com a legislação trabalhista, o aprendiz é o jovem com idade entre 14 e 24 anos, matriculado em atividades voltadas para a formação técnico-profissional. Quem deve proporcionar a aprendizagem, segundo a CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas), são os serviços nacionais sindicais e as escolas técnicas sem fins lucrativos, esta última em caso de falta de vagas nos sindicatos. (ADMINISTRADORES).

Ainda de acordo com o sítio www.administradores.com.br todas as empresas brasileiras, excluídas as micro e pequenas (Lei nº 9 841/99) e as com educação profissional sem fins lucrativos, devem investir de 5% a 15% do número de trabalhadores existente em cada setor, em empregos para aprendizes.

Já o estagiário é aluno matriculado em cursos do ensino público ou particular nos níveis superior, profissional de 2º grau ou escolas de educação especial relacionadas à área de atuação. Qualquer empresa pode contratar um estagiário.

3.3.1 Regulamentação do trabalho do estagiário no Brasil.

São de 1942 as primeiras manifestações sobre a regulamentação do estágio. O Decreto-Lei nº 4.703, daquele ano diz em seu artigo 48: “consistirá o estágio em um período de trabalho, realizado por aluno, sob o controle da autoridade docente, em estabelecimento industrial”. Revela o decreto-lei o interesse da indústria, que se encontra em período de expansão, em regulamentar o trabalho dos chamados cursos profissionalizantes.

Em 1967, outra manifestação pró-estágio foi figurada pelo então Ministro do Trabalho, Jarbas Passarinho, que sancionou a Portaria nº 1.002 de 29/09/1967, disciplinando a relação entre as empresas e os estagiários, no que diz respeito a seus direitos e obrigações, instituindo a categoria de Estagiário nas empresas a ser integrada por alunos oriundos das Faculdades ou Escolas Técnicas de nível colegial.

Em 1972, foi instituída a Bolsa de Trabalho, cujo objetivo era proporcionar aos estudantes de todos os graus de ensino oportunidade de exercício profissional em órgãos públicos ou particulares, através do Decreto nº 69.927.

Após 1972 diversas leis e decretos regulamentadores foram aprovados, inclusive a Lei Federal nº 6.494, de 7 de dezembro de 1977, que estabeleceu as regras para orientar o estágio.

Foi somente em 2008 que o Presidente da República, Luiz Inácio Lula da Silva, sancionou a Lei Federal nº 11.788, de 25 de setembro de 2008, que, além de regulamentar e estabelecer regras a nível nacional revogou os decretos e leis anteriormente vigentes que tratavam sobre o estágio.

É imprescindível que se apresente a Lei Federal nº 11.788, mencionada, para o entendimento das obrigações do cedente do estágio, a empresa pública ou privada, as obrigações do estagiário, bem como a elegibilidade para o cargo, as relações estabelecidas entre a empresa, o estagiário e a unidade de ensino:

Dispõe sobre o estágio de estudantes; altera a redação do art. 428 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996; revoga as Leis nºs 6.494, de 7 de dezembro de 1977, e 8.859, de 23 de março de 1994, o parágrafo único do art. 82 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e o art. 6º da Medida Provisória nº 2.164-41, de 24 de agosto de 2001; e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA. Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DA DEFINIÇÃO, CLASSIFICAÇÃO E RELAÇÕES DE ESTÁGIO

Art. 1º Estágio é ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam freqüentando o ensino regular em instituições de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos.

§ 1º O estágio faz parte do projeto pedagógico do curso, além de integrar o itinerário formativo do educando.

§ 2º O estágio visa ao aprendizado de competências próprias da atividade profissional e à contextualização curricular, objetivando o desenvolvimento do educando para a vida cidadã e para o trabalho.

Art. 2º O estágio poderá ser obrigatório ou não-obrigatório, conforme determinação das diretrizes curriculares da etapa, modalidade e área de ensino e do projeto pedagógico do curso.

§ 1º Estágio obrigatório é aquele definido como tal no projeto do curso, cuja carga horária é requisito para aprovação e obtenção de diploma.

§ 2º Estágio não-obrigatório é aquele desenvolvido como atividade opcional, acrescida à carga horária regular e obrigatória.

§ 3º As atividades de extensão, de monitorias e de iniciação científica na educação superior, desenvolvidas pelo estudante, somente poderão ser equiparadas ao estágio em caso de previsão no projeto pedagógico do curso.

Art. 3º O estágio, tanto na hipótese do § 1º do art. 2º desta Lei quanto na prevista no § 2º do mesmo dispositivo, não cria vínculo empregatício de qualquer natureza, observados os seguintes requisitos:

I – matrícula e frequência regular do educando em curso de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e nos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos e atestados pela instituição de ensino;

II – celebração de termo de compromisso entre o educando, a parte concedente do estágio e a instituição de ensino;

III – compatibilidade entre as atividades desenvolvidas no estágio e aquelas previstas no termo de compromisso.

§ 1º O estágio, como ato educativo escolar supervisionado, deverá ter acompanhamento efetivo pelo professor orientador da instituição de ensino e por supervisor da parte concedente, comprovado por vistos nos relatórios referidos no inciso IV do caput do art. 7º desta Lei e por menção de aprovação final.

§ 2º O descumprimento de qualquer dos incisos deste artigo ou de qualquer obrigação contida no termo de compromisso caracteriza vínculo de emprego do educando com a parte concedente do estágio para todos os fins da legislação trabalhista e previdenciária.

Art. 4º A realização de estágios, nos termos desta Lei, aplica-se aos estudantes estrangeiros regularmente matriculados em cursos superiores no País, autorizados ou reconhecidos, observado o prazo do visto temporário de estudante, na forma da legislação aplicável.

Art. 5º As instituições de ensino e as partes cedentes de estágio podem, a seu critério, recorrer a serviços de agentes de integração públicos e privados, mediante condições acordadas em instrumento jurídico apropriado, devendo ser observada, no caso de contratação com recursos públicos, a legislação que estabelece as normas gerais de licitação.

§ 1º Cabe aos agentes de integração, como auxiliares no processo de aperfeiçoamento do instituto do estágio:

I – identificar oportunidades de estágio;

II – ajustar suas condições de realização;

III – fazer o acompanhamento administrativo;

IV – encaminhar negociação de seguros contra acidentes pessoais;

V – cadastrar os estudantes.

§ 2º É vedada a cobrança de qualquer valor dos estudantes, a título de remuneração pelos serviços referidos nos incisos deste artigo.

§ 3º Os agentes de integração serão responsabilizados civilmente se indicarem estagiários para a realização de atividades não compatíveis com a programação curricular estabelecida para cada curso, assim como estagiários matriculados em cursos ou instituições para as quais não há previsão de estágio curricular.

Art. 6º O local de estágio pode ser selecionado a partir de cadastro de partes cedentes, organizado pelas instituições de ensino ou pelos agentes de integração.

CAPÍTULO II DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO

Art. 7º São obrigações das instituições de ensino, em relação aos estágios de seus educandos:

I – celebrar termo de compromisso com o educando ou com seu representante ou assistente legal, quando ele for absoluta ou relativamente incapaz, e com a parte concedente, indicando as condições de adequação do estágio à proposta pedagógica do curso, à etapa e modalidade da formação escolar do estudante e ao horário e calendário escolar;

II – avaliar as instalações da parte concedente do estágio e sua adequação à formação cultural e profissional do educando;

III – indicar professor orientador, da área a ser desenvolvida no estágio, como responsável pelo acompanhamento e avaliação das atividades do estagiário;

IV – exigir do educando a apresentação periódica, em prazo não superior a 6 (seis) meses, de relatório das atividades;

V – zelar pelo cumprimento do termo de compromisso, reorientando o estagiário para outro local em caso de descumprimento de suas normas;

VI – elaborar normas complementares e instrumentos de avaliação dos estágios de seus educandos;

VII – comunicar à parte concedente do estágio, no início do período letivo, as datas de realização de avaliações escolares ou acadêmicas.

Parágrafo único. O plano de atividades do estagiário, elaborado em acordo das 3 (três) partes a que se refere o inciso II do caput do art. 3º desta Lei, será incorporado ao termo de compromisso por meio de aditivos à medida que for avaliado, progressivamente, o desempenho do estudante.

Art. 8º É facultado às instituições de ensino celebrar com entes públicos e privados convênio de concessão de estágio, nos quais se explicitem o processo educativo compreendido nas atividades programadas para seus educandos e as condições de que tratam os arts. 6º a 14 desta Lei.

Parágrafo único. A celebração de convênio de concessão de estágio entre a instituição de ensino e a parte concedente não dispensa a celebração do termo de compromisso de que trata o inciso II do caput do art. 3º desta Lei.

CAPÍTULO III

DA PARTE CONCEDENTE

Art. 9º As pessoas jurídicas de direito privado e os órgãos da administração pública direta, autárquica e fundacional de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, bem como profissionais liberais de nível superior devidamente registrados em seus respectivos conselhos de fiscalização profissional, podem oferecer estágio, observadas as seguintes obrigações:

I – celebrar termo de compromisso com a instituição de ensino e o educando, zelando por seu cumprimento;

II – ofertar instalações que tenham condições de proporcionar ao educando atividades de aprendizagem social, profissional e cultural;

III – indicar funcionário de seu quadro de pessoal, com formação ou experiência profissional na área de conhecimento desenvolvida no curso do estagiário, para orientar e supervisionar até 10 (dez) estagiários simultaneamente;

IV – contratar em favor do estagiário seguro contra acidentes pessoais, cuja apólice seja compatível com valores de mercado, conforme fique estabelecido no termo de compromisso;

V – por ocasião do desligamento do estagiário, entregar termo de realização do estágio com indicação resumida das atividades desenvolvidas, dos períodos e da avaliação de desempenho;

VI – manter à disposição da fiscalização documentos que comprovem a relação de estágio;

VII – enviar à instituição de ensino, com periodicidade mínima de 6 (seis) meses, relatório de atividades, com vista obrigatória ao estagiário.

Parágrafo único. No caso de estágio obrigatório, a responsabilidade pela contratação do seguro de que trata o inciso IV do caput deste artigo poderá, alternativamente, ser assumida pela instituição de ensino.

CAPÍTULO IV

DO ESTAGIÁRIO

Art. 10. A jornada de atividade em estágio será definida de comum acordo entre a instituição de ensino, a parte concedente e o aluno estagiário ou seu representante legal, devendo constar do termo de compromisso ser compatível com as atividades escolares e não ultrapassar:

I – 4 (quatro) horas diárias e 20 (vinte) horas semanais, no caso de estudantes de educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional de educação de jovens e adultos;

II – 6 (seis) horas diárias e 30 (trinta) horas semanais, no caso de estudantes do ensino superior, da educação profissional de nível médio e do ensino médio regular.

§ 1º O estágio relativo a cursos que alternam teoria e prática, nos períodos em que não estão programadas aulas presenciais, poderá ter jornada de até 40 (quarenta) horas semanais, desde que isso esteja previsto no projeto pedagógico do curso e da instituição de ensino.

§ 2º Se a instituição de ensino adotar verificações de aprendizagem periódicas ou finais, nos períodos de avaliação, a carga horária do estágio será reduzida pelo menos à metade, segundo estipulado no termo de compromisso, para garantir o bom desempenho do estudante.

Art. 11. A duração do estágio, na mesma parte concedente, não poderá exceder 2 (dois) anos, exceto quando se tratar de estagiário portador de deficiência.

Art. 12. O estagiário poderá receber bolsa ou outra forma de contraprestação que venha a ser acordada, sendo compulsória a sua concessão, bem como a do auxílio-transporte, na hipótese de estágio não obrigatório.

§ 1º A eventual concessão de benefícios relacionados a transporte, alimentação e saúde, entre outros, não caracteriza vínculo empregatício.

§ 2º Poderá o educando inscrever-se e contribuir como segurado facultativo do Regime Geral de Previdência Social.

Art. 13. É assegurado ao estagiário, sempre que o estágio tenha duração igual ou superior a 1 (um) ano, período de recesso de 30 (trinta) dias, a ser gozado preferencialmente durante suas férias escolares.

§ 1º O recesso de que trata este artigo deverá ser remunerado quando o estagiário receber bolsa ou outra forma de contraprestação.

§ 2º Os dias de recesso previstos neste artigo serão concedidos de maneira proporcional, nos casos de o estágio ter duração inferior a 1 (um) ano.

Art. 14. Aplica-se ao estagiário a legislação relacionada à saúde e segurança no trabalho, sendo sua implementação de responsabilidade da parte concedente do estágio.

CAPÍTULO V DA FISCALIZAÇÃO

Art. 15. A manutenção de estagiários em desconformidade com esta Lei caracteriza vínculo de emprego do educando com a parte concedente do estágio para todos os fins da legislação trabalhista e previdenciária.

§ 1º A instituição privada ou pública que reincidir na irregularidade de que trata este artigo ficará impedida de receber estagiários por 2 (dois) anos, contados da data da decisão definitiva do processo administrativo correspondente.

§ 2º A penalidade de que trata o § 1º deste artigo limita-se à filial ou agência em que for cometida a irregularidade.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 16. O termo de compromisso deverá ser firmado pelo estagiário ou com seu representante ou assistente legal e pelos representantes legais da parte concedente e da instituição de ensino, vedada a atuação dos agentes de integração a que se refere o art. 5º desta Lei como representante de qualquer das partes.

Art. 17. O número máximo de estagiários em relação ao quadro de pessoal das entidades concedentes de estágio deverá atender às seguintes proporções:

- I – de 1 (um) a 5 (cinco) empregados: 1 (um) estagiário;
- II – de 6 (seis) a 10 (dez) empregados: até 2 (dois) estagiários;
- III – de 11 (onze) a 25 (vinte e cinco) empregados: até 5 (cinco) estagiários;
- IV – acima de 25 (vinte e cinco) empregados: até 20% (vinte por cento) de estagiários.

§ 1º Para efeito desta Lei, considera-se quadro de pessoal o conjunto de trabalhadores empregados existentes no estabelecimento do estágio.

§ 2º Na hipótese de a parte concedente contar com várias filiais ou estabelecimentos, os quantitativos previstos nos incisos deste artigo serão aplicados a cada um deles.

§ 3º Quando o cálculo do percentual disposto no inciso IV do caput deste artigo resultar em fração, poderá ser arredondado para o número inteiro imediatamente superior.

§ 4º Não se aplica o disposto no caput deste artigo aos estágios de nível superior e de nível médio profissional.

§ 5º Fica assegurado às pessoas portadoras de deficiência o percentual de 10% (dez por cento) das vagas oferecidas pela parte concedente do estágio.

Art. 18. A prorrogação dos estágios contratados antes do início da vigência desta Lei apenas poderá ocorrer se ajustada às suas disposições.

Art. 19. O art. 428 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 428.

§ 1º A validade do contrato de aprendizagem pressupõe anotação na Carteira de Trabalho e Previdência Social, matrícula e frequência do aprendiz na escola, caso não haja concluído o ensino médio, e inscrição em programa de aprendizagem desenvolvido sob orientação de entidade qualificada em formação técnico-profissional metódica.

.....

§ 3º O contrato de aprendizagem não poderá ser estipulado por mais de 2 (dois) anos, exceto quando se tratar de aprendiz portador de deficiência.

.....

§ 7º Nas localidades onde não houver oferta de ensino médio para o cumprimento do disposto no § 1º deste artigo, a contratação do

aprendiz poderá ocorrer sem a frequência à escola, desde que ele já tenha concluído o ensino fundamental.” (NR)

Art. 20. O art. 82 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 82. Os sistemas de ensino estabelecerão as normas de realização de estágio em sua jurisdição, observada a lei federal sobre a matéria.

Parágrafo único. (Revogado).” (NR)

Art. 21. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 22. Revogam-se as Leis nºs 6.494, de 7 de dezembro de 1977, e 8.859, de 23 de março de 1994, o parágrafo único do art. 82 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e o art. 6º da Medida Provisória nº 2.164-41, de 24 de agosto de 2001.

Brasília, 25 de setembro de 2008; 187º da Independência e 120º da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA

Fernando Haddad

André Peixoto Figueiredo Lima

4. Entrevistas

De acordo com Marconi e Lakatos (2004) a coleta de dados é uma etapa da pesquisa em que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas, a fim de se efetuar a coleta dos dados previstos.

Trata-se de uma pesquisa exploratória de questionário semi-estruturado. Este tipo de pesquisa tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. A grande maioria dessas pesquisas envolve: (a) levantamento bibliográfico; (b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; e (c) análise de exemplos que estimulem a compreensão (GIL, 2007).

As presentes entrevistas foram realizadas na cidade de São Paulo no ano de 2015. A coleta dos dados foi feita através de entrevistas orais tem como objetivo exemplificar os desafios e dificuldades do estagiário na área de secretariado por meio da experiência pessoal dos entrevistados. Foi realizada entrevista oral, que está transcrita neste trabalho. Foram elaboradas duas perguntas abertas principais para cada tipo de entrevistado (estagiário e secretária) acerca do assunto, e estas, deram margem a perguntas *follow-up*, para complementação das respostas.

Com a finalidade de analisar diferentes perspectivas dos desafios e das dificuldades dos estagiários, além de realizar duas entrevistas com estagiários, foram realizadas, também, duas entrevistas com secretárias que trabalham com estagiários. Todos os entrevistados são contratados por empresas privadas.

Para que seja preservada a identidade das pessoas estas serão denominados Estagiário 1 (E1), Estagiário 2 (E2), Secretária 1 (S1) e Secretária 2 (S2). O entrevistador desta pesquisa será denominado Pesquisador (P).

4.1. Estagiário 1

Segundo as afirmações da Estagiária 1 esta tem 21 anos e foi contratado para trabalhar na empresa privada do setor farmacêutico na área de secretariado em janeiro de 2015. A entrevista foi realizada em 25 de novembro de 2015, conforme segue:

Pesquisador (P): *Quais foram suas maiores dificuldades ou desafios ao iniciar o estágio?*

Estagiário 1 (E1): *Hum... acredito que a princípio a maior dificuldade tenha sido entrar em um ambiente novo, conhecer os colegas. Sou tímida.*

A empresa é multinacional então tem muitos estrangeiros lá, é um ambiente bem dinâmico.

Uma outra coisa que foi nova pra mim também foi a disposição do lugar. Trabalhamos em baias bem junto um do outro. Acho que isso tira a nossa privacidade.

P: *Nos primeiros dias acredito que esta tenha sido uma barreira. Como seus colegas reagiram à sua entrada na empresa?*

E1: *Ah sim! Nos primeiros dias, fiquei mais depende da atitude dos meus colegas para se aproximarem. A maioria foi*

muito receptiva, me trataram muito bem e compreenderam a situação de um new hire⁸.

P: Você poderia destacar quais outras dificuldades e desafios você encontrou durante o tempo que tem trabalhado?

E1: [...] tive muitas dificuldades de adaptação nos primeiros três meses. já havia estagiado em outra empresa, já tinha um pouco de experiência e percebi que o ritmo da minha gestora era muito mais acelerado do que eu estava acostumada.

Estava esperando que ela fosse mais paciente e que me ensinasse e tirasse dúvidas mais de uma vez, e quando isso não aconteceu fiquei um pouco decepcionada.

P: Por que você acha que ela agia assim?

E1: Acho que foi por causa da experiência anterior dela. Ela veio de um banco de investimentos, e comentava com frequência que o ritmo no banco era bem puxado, então, ela estava acostumada a trabalhar com prazos curtos, e a realizar diversas tarefas ao mesmo tempo. Parece que ela se esquecia que eu estava no começo, que ainda tinha que aprender como a empresa funcionava, quem eram as pessoas que eu ia trabalhar junto.[...]

P1: E qual foi o maior desafio que você encontrou e que tem contribuído para seu desenvolvimento?

E1: Sem dúvida o maior desafio foi usar o inglês, não sabia que usaria tanto. Na entrevista antes da contratação, me virei, respondi uma pergunta. O desafio maior foi quando percebi que teria que falar e escrever em inglês todos os dias. Não dei muita

⁸ Segunda o estagiário 1 *new hire* é o termo usado pelas pessoas daquela empresa para falar sobre um novo funcionário e significa “nova contratação” em tradução literal do inglês.

importância até que um dos gerentes do meu time, que era americano, veio até a minha mesa e me pediu um carregador para o celular. E na hora fiquei nervosa, mal entendi o que ele disse, na verdade nem esperava que ele viesse falar comigo [...]

P: E quais foram suas atitudes você frente a esses desafios e dificuldades?

E1: Quanto às dificuldades que tive no começo em me adaptar no novo ambiente, percebi que só o tempo resolveria essa situação. Fiz amizade com uma estagiária que senta a duas baías da minha, é a “estag”⁹ mais antiga dali. Ela sempre foi muito prestativa e me ajuda até hoje quando tenho dúvidas. E com o passar do tempo fui me enturmando e criando alguns vínculos.

Já a minha relação com a minha chefe não é das melhores. Parece que eu nunca vou surpreender ela, queria que ela reconhecesse o trabalho que faço, mas o que faço pra ela não passa de obrigação, o que é bem frustrante.

P: Você já procurou conversar com ela?

E1: Não. Acho que perdi o momento de conversarmos e agora já estou quase no fim do estágio, acho que não vai fazer diferença. Vou continuar fazendo meu trabalho como sempre. De qualquer forma não tenho nenhuma chance de efetivação mesmo.

P: E quanto ao inglês?

E1: Ah, o inglês eu tive que me dedicar. Aquela minha amiga estagiária me falou que a empresa oferecia um curso online pra estagiários que precisam de reforço em idiomas, aí me inscrevi. E,

⁹ Segundo o estagiário 1 “estag” é uma gíria e abreviação para estagiário.

também, a convivência com os estrangeiros ajudou muito. No começo ficava sem graça em falar, por medo de errar, eles perceberam e começaram a me incentivar a falar.

Apontamento das dificuldades e desafios:

- Integrar-se ao grupo
- Interagir com estrangeiros
- Mau relacionamento com superior direto
- Comunicar-se em língua estrangeira

Soluções e abordagens:

- Estabeleceu vínculo com outro estagiário
- Inscrever-se em curso de idioma
- Interagir com estrangeiros no trabalho

4.2. Estagiário 2

Segundo o depoimento da Estagiária 2 esta tem 19 anos e foi contratado para estagiar num banco de investimentos do setor privado na área de secretariado em junho de 2015. A entrevista foi realizada em 26 de novembro de 2015 conforme segue:

P: Quais foram suas maiores dificuldades ou desafios ao iniciar o estágio?

E2: Meu maior desafio sendo estagiária num banco de investimentos foi querer ajudar demais.

Nunca tive outra experiência profissional, e sempre fui muito prestativa, gosto de auxiliar as pessoas e de me sentir útil. Por isso escolhi a área de secretariado. Só que a cada dia que passava tinha a impressão que as minhas colegas encaravam isso

como eu tentando roubar o cargo delas, ou querendo “puxar o saco” para me destacar na empresa.

Nunca fui competitiva então não sabia como agir. Apenas fazia meu trabalho.

O ambiente do banco também não ajudou em nada, não sabia que se tratava de um lugar tão hostil. As pessoas estão o tempo todo competindo.

Não estava querendo agradar a ninguém, só estava tentando ser útil e fazer o meu trabalho da melhor maneira possível. Foi uma decepção muito grande ouvir, por meio de fofoca ainda, que as pessoas com quem trabalho acham aquilo de mim.

P: *Vocês já teve algum feedback dos seus superiores sobre o seu trabalho?*

E2: *Sim. Uma vez por mês tenho uma reunião pra falar sobre o estágio, sobre minhas expectativas e sobre as expectativas da empresa.*

Na última conversa que tivemos, falei que tinha ouvido alguns comentários maldosos e que eu só estava querendo ajudar. Na verdade acho que nem deveria ter que me explicar, mas, também, não queria que meu chefe pensasse que eu não ligava para o que estava acontecendo.

O pior foi ouvir do meu chefe que isso era comum e que eu não deveria dar tanta importância ao que falam pelo setor. Aí a partir daí assumi outra postura

Hoje, uso a lei do mínimo esforço, só faço o que me pedem e as tarefas que me pediram com antecedência. Não fico além do

meu horário, não faço mais do que me pedem, mesmo sabendo que tenho um potencial grande. E se uma delas diz que vai assumir tarefa “x” ou “y” eu nem me envolvo, mesmo que elas estejam ausentes e seja algo que eu possa resolver. A não ser que me peçam.

P: Você não acha que poderia estar em uma outra empresa que te oferecesse mais e que fosse te desenvolver profissionalmente? Por que você continua nesse estágio?

E2: Eu acho que sim. Ainda não sai desse estágio por que ainda não completei seis meses, e não queria ter uma experiência pela metade, mesmo que não seja das melhores.

E outro motivo muito forte pra eu continuar é a bolsa auxílio e os benefícios que não se acha em qualquer empresa. Também, tenho medo de não encontrar outro estágio, o mercado de trabalho não anda contratando. Tenho várias amigas que estão a meses procurando estágio, então acho que não posso me dar ao luxo de simplesmente sair.

Apontamento das dificuldades e desafios:

- Falta de suporte dos colegas
- Ambiente hostil
- Fofocas e comentários maldosos
- Mau relacionamento com colegas de trabalho
- Falta de apoio e entendimento do superior direto
- Deixou de desenvolver-se profissionalmente

Soluções e abordagens:

- Comunicou adequadamente ao superior o que lhe incomodava

- Utilizou corretamente seu tempo com gestor
- Não questionou os colegas sobre os comentários
- Adotou uma postura mais rígida
- Tornou-se menos prestativa e pró-ativa
- Decidiu continuar no estágio para que pudesse completar pelo menos seis meses de experiência
- Continua a trabalhar, também, pelo salário e benefícios mesmo que não tenha realização profissional e pessoal no estágio.

4.3. Secretária 1

Segundo depoimento da Secretária 1 esta tem 43 anos e foi contratada para trabalhar na empresa privada do ramo químico como secretária bilíngue de diretoria há 5 anos. A entrevista foi realizada em 31 de novembro de 2015, conforme segue:

P: Você encontrou dificuldades ao trabalhar com um estagiário? Quais?

S1: Naturalmente, as dificuldades fazem parte do processo de adaptação. Dentre as diversas dificuldades que tive posso dizer que a maior delas foi saber priorizar o meu trabalho e ainda ter que treinar, ensinar e passar meu conhecimento ao estagiário.

Confesso que não sou muito paciente. E admito que por vezes que perdi o foco quanto à missão do estagiário na empresa. Muitos os veem como ajudantes e se esquecem que o maior compromisso deles dentro da empresa é aprender.

Outro ponto que eu acho importante destacar como dificuldade é a falta de apoio da própria empresa ao coordenador e superior do estagiário. Só quanto me deparei com a situação percebi que os departamentos responsáveis precisavam melhorar o programa de estágio, e muito. Desde a seleção até o

encerramento do contrato. A falta de informação era o principal ponto. Depois era o acesso às pessoas que deveriam prestar esclarecimentos que eram era pouco prestativos. Por exemplo, certa vez, fui questionada pela estagiária se ela deveria ou não marcar o horário de entrada e saída. Por não saber a resposta, pedi que ela entrasse em contato com o RH e que falasse com a pessoal responsável. Várias vezes a estagiária ligou e mandou e-mails, sem sucesso, somente quando fui copiada nos e-mails, obtivemos resposta. Esse tipo de atitude não só prejudica o estagiário como atrapalha o seu desenvolvimento.

P: Alguma outra dificuldade?

S1: A falta de maturidade e de comprometimento dos estagiários é uma grande dificuldade pra mim. Acredito que isso acontece por uma série de fatores, mas acho que o principal é exatamente a fase da vida do estagiário, que é mais leve, sem muitos compromissos além da faculdade e do estágio. Claro que estou generalizando, esse é o perfil da grande maioria, entretanto há exceção pra toda regra.

Dos quatro estagiários com quem trabalhei todos disseram que aquela era a primeira experiência profissional. Isso faz com que o meu trabalho vá além das rotinas de trabalho, faz com que eu tenha que ensinar desde comportamento empresarial e vestimenta até o trabalho em si.

P: E quais foram suas atitudes frente as dificuldades encontradas?

S1: Bom, eu acredito que o melhor caminho para se solucionar qualquer problema é uma conversa honesta. Sempre que qualquer problema surgia, ou até mesmo antes que surja,

procuro conversar com os estagiários. Faço uma reunião mensal para dar meu parecer do desenvolvimento do estagiário.

Outra ótima solução, que na verdade é mais uma medida preventiva do que solução, é o alinhamento de expectativas. Costumo pedir pro estagiário elaborar uma lista de coisas que ele ou ela quer aprender, de habilidades que gostaria de desenvolver, de coisas que ele não gostaria que acontecesse e etc. e depois de mais ou menos uma semana, nos reunimos e fazemos um alinhamento das expectativas que ele anotou e das minhas.

Dessa forma eu evito ter que ficar cobrando coisas que não deixei claro que gostaria que acontecessem, e o estagiário também, não se decepciona por não aproveitar o estágio ao máximo. E claro que nem sempre funciona, por que os objetivos mudam e tudo mais, por isso, procuro fazer também, uma manutenção dessas expectativas nas reuniões mensais de feedback.

Apontamento das dificuldades e desafios:

- Falta de paciência para ensinar e explicar diversas vezes as atividades
- Falta de apoio técnico da empresa
- Falta de suporte do RH
- Falha na comunicação e falta de informação
- Menosprezo sofrido pelo estagiário por outras divisões da empresa
- Falta de comprometimento e de maturidade dos estagiários

Soluções e abordagens:

- Adotou uma postura comunicativa
- Gerencia seus estagiários com transparência
- Faz alinhamento de expectativas a fim de evitar falha na comunicação

- Faz manutenção dos objetivos e metas do estagiário conforme mudanças
- Faz reuniões mensais de feedback
- Adotou um perfil de gestor e líder

4.4. Secretária 2

Segundo depoimento da Secretária 2 esta tem 34 anos e foi contratada para trabalhar em empresa privada do setor automobilístico há mais ou menos 2 anos. A entrevista foi realizada em 31 de novembro de 2015, conforme segue:

P: *Você encontrou dificuldades ao trabalhar com um estagiário? Quais?*

S2: *Sem dúvida. As dificuldades não são exclusividade dos estagiários. Nós que supervisionamos o trabalho também temos muitos desafios. É um aprendizado pra nós também.*

P: *Você poderia dar exemplos de dificuldades e como lidou com elas?*

S2: *Bom, a primeira coisa que me vem à cabeça foi a vez que tive que conversar com a estagiária da minha área sobre o Casual Friday que estava muito casual. Lembro que estava com mais vergonha de ter que falar sobre as roupas dela do que ela mesma tinha de usar. Foi constrangedor, mas necessário. As roupas que ela usava já estavam virando assunto da hora do cafezinho.*

P: *Como eram as roupas da estagiária?*

S2: *Ah, as vezes, decotadas, as vezes curtas, do tipo inapropriado para o trabalho, mesmo para o casual de sexta-feira.*

P: *O que você fez?*

Como eu era a secretária da área era minha responsabilidade dar um toque. Mas como nunca estive nessa situação antes, conversei com algumas colegas, expliquei o que estava acontecendo e pedi a opinião delas sobre o que devia falar e como devia falar. Então, o jeito foi encontrar uma maneira delicada de dizer que as roupas deveriam ser mais profissionais, mais formais, mesmo na sexta-feira. Sugeri que uma calça jeans seria apropriado e não o vestido que ela vai usar pra ir pra festa depois do trabalho. E, claro, me coloquei a disposição caso ela tivesse qualquer dúvida. Acho que a empresa deveria fazer um manual voltado para o estagiário. Aliás, acho esse seria um bom projeto para os próprios estagiários desenvolverem.

P: *Algum outro exemplo?*

S2: *Não sei... Ah, tive dificuldades... Bom, eu não, na verdade o RH, de encontrar um candidato que se enquadrasse nas requisições da vaga. A exigência que eliminou a grande maioria dos candidatos foi o inglês. Pra nós é imprescindível que o estagiário tenha um nível avançado de inglês. Todos os dias lidamos com estrangeiros, não posso ter um auxiliar que não possa atender ligações internacionais ou que não saiba responder satisfatoriamente um e-mail.*

O mercado tem ficado mais exigente com o passar dos anos. Muitos estagiários acham que pedir inglês avançado é pedir demais, mas o que eles não veem é que sem um outro idioma as chances de crescimento profissional se restringem a pequenas empresas. Se você tem como objetivo trabalhar em uma multinacional mais cedo ou mais tarde o mercado exigirá um segundo idioma.

Apontamento das dificuldades e desafios:

- Comunicar-se adequadamente com o estagiário
- Falar sobre assuntos delicados
- Falta de apoio técnico da empresa
- Dificuldade em selecionar estagiários qualificados

Soluções e abordagens:

- Procurou conselhos e opinião de colegas para solucionar problemas
- Comunicou-se adequada e profissionalmente
- Faz seleção de candidatos por qualificação evitando desperdício de tempo e dinheiro durante o processo.

DISCUSSÃO

Frente às dificuldades apontadas pelos entrevistados deve-se, agora, fazer uma análise dos problemas elencados.

Nota-se que de acordo com as respostas dadas pelos entrevistados às perguntas formuladas, grande parte dos problemas elencados advém das relações humanas ou de características pessoais e não propriamente das atividades realizadas no estágio. Vejamos:

- Falha na comunicação
- Falta de paciência para ensinar e explicar
- Menosprezo sofrido pelo estagiário por outras divisões da empresa
- Falta de comprometimento e de maturidade dos estagiários
- Falta de suporte dos colegas
- Ambiente hostil
- Fofocas e comentários maldosos
- Mau relacionamento com colegas de trabalho
- Falta de apoio e entendimento do superior direto
- Integração e interação com colegas

- Mau relacionamento com superior direto

De acordo com Beck (1997), os impasses das relações humanas dependem das percepções nas respostas emocionais e comportamentais. Apresenta o modelo cognitivo, fundamentado na ideia de que “as emoções e comportamentos das pessoas são influenciados por sua percepção dos eventos. Não é uma situação por si só que determina o que as pessoas sentem, mas, antes, o modo como interpretam uma situação” (BECK 1997, p. 29).

O papel de trabalhador compreende, basicamente, os estágios de vida correspondentes da adolescência até a velhice, tornando-se por sua extensão e importância, o papel que centraliza a autoidentificação e nutre primariamente o autoconceito da maior parte das pessoas, traduzida cognitivamente e comportamentalmente por uma centralidade normativa, isto é, um foco para a organização da personalidade (SUPER & cols, 1996).

De acordo com Lassance (2005) as instâncias sociais educativas e definidoras da realidade, quando preparam o indivíduo para uma inserção adulta na estrutura social, concentram suas demandas e sua pedagogia na socialização para o papel de trabalhador. Assim, as dificuldades de adaptação ao trabalho provocam nos indivíduos profundos sentimentos de inadequação e conseqüentes dificuldades de autoidentificação e autoestima, construindo um ciclo vicioso de inadequação/isolamento que se estende ao desempenho dos outros papéis nos diversos cenários.

Ainda, devemos analisar os problemas técnicos apontados por aqueles entrevistados:

- Falta de apoio técnico da empresa
- Dificuldade em selecionar estagiários qualificados

Destacaram-se as dificuldades sofridas pelos estagiários e profissionais quando a empresa não prepara devidamente seus funcionários responsáveis pelos setores de recursos humanos e tecnologia à prestação de informação e suporte. Acredita-se,

também, que a falta de presteza dos funcionários pode estar associada à má vontade na realização de seu trabalho, faltando incentivos e motivação por parte da empresa.

“Investir em programas de capacitação resulta na melhor entrega dos colaboradores e provê aos funcionários preparação profissional que supra as necessidades estratégicas da organização, fortalecendo a marca, sedimentando a Missão, alcançando a visão, não deixando de respeitar os valores do negócio, além de ser uma ferramenta de retenção de talentos da empresa” (BATTESTIN, 2013)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao concluir este trabalho foi possível constatar que a evolução do trabalho e da tecnologia conferiu ao estagiário reconhecimento, direitos e a valorização do intelecto sobre a força motora. Em contra partida as dificuldades e desafios evoluíram juntamente com a recongnição, direito e apreciação intelectual. Verificamos no primeiro capítulo que as corporações de ofícios que desenvolviam trabalho artesanal, já possuíam seus aprendizes que trabalhavam com seus mestres com intuito de aprender o trabalho daquela loja, fosse esse carpintaria, tornearia, marcenaria, etc. Ao aprendiz não era conferido nenhum benefício a não ser a garantia de sua subsistência e dignificação através do trabalho, seguindo as crenças ultrarreligiosas da época.

Durante os próximos séculos da idade média o desenvolvimento de novas técnicas na produção agrícola e agropastoril fez com que aquelas corporações também sofressem alterações nas formas de trabalho. Devido ao desenvolvimento gradual da população na Europa a demanda por alimento, moradia e bens de consumo, incentivaram as primeiras aglomerações urbanas, iniciando-se, assim, outro ciclo o do comércio fixo. Pouco a pouco, a mecanização foi substituindo e facilitando as atividades que antes se desenvolviam exclusivamente pelas mãos dos artesãos e mestres de ofício, dando margem à primeira revolução industrial marcada pela criação da máquina a vapor.

No segundo capítulo, restou demonstrado a rapidez na produção devido à introdução da máquina a vapor, a produção em massa de bens de consumo, a

industrialização dos centros urbanos e concentração populacional, bem como, a distribuição de mercadorias intercontinentalmente por meio de navios a vapor, que se pode dizer marcou o início da globalização por meio da troca de produtos.

Estes fatores contribuíram enormemente para a desvalorização do trabalhador no período industrial. Diferentemente do que ocorreu em períodos medievais, o trabalhador era apenas parte da produção de um bem e não mais o idealizador e executor de todo o processo produtivo. A marginalização do aprendiz se deu quando o valor da mão de obra foi mais importante que a pessoa que produzia. A indústria recrutou jovens e crianças, principalmente de orfanatos, para os chãos de fábrica a fim de aperfeiçoar os custos de produção, resultando numa equivalência simples: mão de obra barata é igual a maximização dos lucros. Portanto, durante todo o período de evolução industrial os jovens e crianças fizeram as vezes dos adultos, trabalhando tanto quanto ou mais que homens e mulheres. Foi somente após a III Revolução Industrial que o trabalhador volta a ser valorizado como ser pensante que é.

No terceiro capítulo, destaca-se a importância da nova era que começa: a Era da Informação. Com os avanços tecnológicos o trabalho do homem moderno, mais uma vez, começa a sofrer alterações no modo como é desenvolvido.

A automatização dos processos de produção já é uma realidade em todos os aspectos laborais, as indústrias baseiam a produção dos bens exclusivamente na capacidade de produção das máquinas. Temos máquinas que realizam o plantio, a irrigação e a colheita nas lavouras, que já tem capacidade produtiva de milhares de toneladas; Outro marco de extrema importância é o surgimento do computador que objetivou os trabalhos administrativos nos escritórios, estes facilitam a produção e organização de documentos digitais, diminuindo o espaço físico dos arquivos de papel; enviam mensagens instantaneamente para qualquer lugar a qualquer hora, bem como comandam os processos mecânicos das fábricas. Portanto, nesse novo cenário e em meio toda essa praticidade, o papel do homem é dominar a máquina com o know-how nos processos de produção, portanto o conhecimento é o que o trabalhador possui de

mais valioso nessa Era em que a velocidade da transformação das coisas torna a sabedoria de ontem obsoleta ao passo que outra tecnologia é inventada.

Por um lado, os estagiários nesta fase da história do trabalho possuem direitos e deveres pré-estabelecidos e previstos por lei. A função do estagiário nas empresas neste momento é, não só aprender, mas também, trazer renovação e ideias para as organizações visando à melhoria dos processos e atividades, de acordo com o conhecimento adquirido nas instituições de ensino, tendo em vista a velocidade das mudanças das tecnologias. As gerações advindas da nova “Era” trazem consigo quase que geneticamente um poder de multifuncionalidade, adaptação e mutação muito grande, e são essas qualidades que as empresas necessitam para manterem-se competitivas, e o fácil acesso à informação é um dos fatores mais significantes para o desenvolvimento destes estagiários.

De outro lado, de acordo com as entrevistas realizadas com os estagiários e com as secretárias, as dificuldades e desafios não desapareceram e nem diminuíram, apenas se adaptaram à nova realidade do trabalho nas empresas. Agora, os desafios são outros, são diferentes daqueles enfrentados pelos aprendizes das Corporações de ofício na idade média, bem como dos desafios enfrentados pelos jovens e crianças nos chãos de fábrica durante todo o período da revolução industrial.

Pode-se concluir de acordo com os apontamentos dos entrevistados que a grande maioria dos problemas encontrados no dia-a-dia dos estagiários nas empresas advém das relações interpessoais no ambiente de trabalho e não propriamente do trabalho desenvolvido.

REFERÊNCIAS

- ADMINISTRADORES. *Empresa: conheça a diferença entre aprendizes e estagiários*. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/noticias/negocios/empresa-conheca-a-diferenca-entre-aprendizes-e-estagiarios/7515/>. Acesso em 18 nov 2015 e 4 dez 2015.
- ASHTON, T. S. *A Revolução Industrial*. Lisboa: Publicações Europa-América, 2007. 224p.
- BATTESTIN, F. *Está na hora de investir na capacitação dos colaboradores*. Disponível em: <http://www.rh.com.br/Portal/Desenvolvimento/Artigo/8332/esta-na-hora-de-investir-na-capacitacao-dos-colaboradores.html#>. Acesso em 16 dez 2015
- BECKER, G. S. *Human capital a theoretical and empirical analysis, with special reference to education*. Third Edition, University of Chicago, NBER, New York, 1993. Disponível em: <<http://papers.nber.org/books/beck94-1>>. Acesso em: 3 dez 2015.
- BLOCH, Marc. *A Sociedade Medieval*. tradução Emanuel Lourenço Godinho. Lisboa: Edições 70, 2009. 608 p.
- BRASIL. Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008. Dispõe sobre o estágio de estudantes altera a redação do art. 428 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT. Diário Oficial da União, D.O.U. de 26/09/2008, P. 3.
- CAMPOS, B.P.; COIMBRA, J.L. Consulta psicológica e exploração do investimento vocacional. *Cadernos de Consulta Psicológica*, Ed.7, 1991, p.11-19.
- CARVALHO, Kátia. *O Profissional da Informação: O Humano Multifacetado*. [Editorial]. Revista de Ciência da Informação. v. 3, n. 5, out/02.
- CASTELLS, Manuel. *A Era da Informação: economia, sociedade e cultura*. vol. 3, São Paulo: Paz e Terra, 1999, p. 411-439.
- COIMBRA, J.L., Parada. F. & Imaginário, L. *Formação ao longo da vida e gestão de carreira*. Lisboa: Direção-Geral do Emprego e Formação Profissional, 2001, p.144.
- CRAWFORD, Richard. *Na Era do Capital Humano*. Trad. Luciana Bontempi Gouveia. São Paulo: Atlas, 1994. 186 p.
- D'ASSUMPÇÃO, E. S.; MASCARENHAS, M. H. S.; SEPULVEDA, F. A. M. *Sistema de Gestão Integrado: A Atuação do Secretário Executivo*. [Editorial]. Revista de Gestão e Secretariado. v. 2, n.1, p. 177-192, jan./jun. 2011.
- DUBY, Georges. *Idade Média, Idade dos Homens: do amor e outros ensaios*. Trad. Jônatas Batista Neto. São Paulo: Companhia das Letras, 2011.

ECO, Umberto. *Idade Média – Bárbaros, Cristãos e Muçulmanos*. 1ª ed. Alfragide: Encyclomedia, 2010. 630p.

ENGELS, Friedrich. *A Situação da Classe trabalhadora na Inglaterra*. Trad. B. A. Shaumann. São Paulo: Boitempo, 2010. 388p.

FILHO, Antonio Mendes da Silva. *A Era da Informação*. Revista Espaço Acadêmico. Ano 1, n.º 2, julho 2001-ISSN 1519.6186.

FREITAS, Eduardo. *Terceira Revolução Industrial*. Disponível em: <http://mundoeducacao.bol.uol.com.br/geografia/terceira-revolucao-industrial.htm>. Acesso em 01 dez. 2015

FONSECA, J. J. S. *Metodologia da pesquisa científica*. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GASINO, Wilson. *O “Esquecedor” e a Sociedade da Informação*. Disponível em: <http://www.hottopos.com.br/videtur9/esquece.htm>. Acesso em 03 de dez. 2015.

GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007

HAUSER, Arnould. *História Social da Arte e da Cultura*. Tradução Berta Mendes e Antônio Souza. Lisboa: Jornal do Fôro, 1998.

HOBBSAWM, Eric J. *A Era do Capital: 1848-1875*. Trad. Luciano Costa Neto. 12. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1996. 459 p.

HUBERMAN, Leo. *História da riqueza do homem*. Trad. de Waltensir Dutra. 11. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1981. 213 p.

JÚNIOR, Hilário Franco. *A Idade Média, Nascimento do Ocidente*. 2ª ed. rev. e ampl. São Paulo: Brasiliense, 2001. 270 p.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Metodologia Científica*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004. 305 p.

LASTRES, Helena; ALBAGLI, Sarita. *Informação e Globalização na Era do Conhecimento*. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1999. 163 p.

LASSANCE, M. C. P., *Adultos com dificuldades de ajustamento ao trabalho: ampliando o enquadre da orientação vocacional de abordagem evolutiva*. Revista Brasileira de Orientação Profissional v.6, n.1. São Paulo jun. 2005.

LIMA, Jandir Ferrera de; VIANA, Giomar. *Capital humano e crescimento econômico*. Campo Grande: Interações, 2010. 137-148p.

MARX, Karl. *O Capital: crítica da economia política*. Volume I. 24. ed. Trad. Reginaldo Sant'Anna. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2006. p. 13-571.

_____, _____. *Manuscritos econômico-filosóficos*. Trad. Alex Martins. São Paulo: Martin Claret, 2001. p. 110-122.

PEDRO, Antônio; LIMA, Lizânias de Souza. *História da Civilização Ocidental*. 2. ed. São Paulo: FTD, 2005. 120 p.

PENA, Rodolfo F. Alves. *Era da Informação*. Disponível em <http://mundoeducacao.bol.uol.com.br/geografia/era-informacao.htm>. Acesso em 27 de nov.. 2015.

SANTOS, Milton. *Por uma outra globalização: do pensamento único à consciência universal*. 10. ed. Rio de Janeiro: Record, 2003. 174 p.

SAVIANI, Dermeval. *O trabalho como princípio educativo frente as tecnologias*. Disponível em: <http://ufpr.cleveron.com.br/arquivos/EP_104/dermeval_saviani.pdf>. Acesso em 23 out 2015.

SAVICKAS, M.L. Career adaptability: An integrative construct for Life-Span, Life-Space Theory. *The Career Development Quarterly*, ed.45, 1997, p.247-259.

SMITH, Adam. *A Riqueza das Nações - investigação sobre sua natureza e suas causas*. Trad. de Luiz João Baraúna. São Paulo: Abril Cultural, 1983. 269p.

SUPER, D. E., SAVICKAS, M. L.; SUPER, C. M. A life-span, life-space approach to career development. Em D. Brown, & L. Brooks (Orgs.), *Career choice and development* (pp. 121-178). San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1996.

SUPER, D.E., SVERKO, B. *Life roles, values, and careers: International findings of the Work Importance Study*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1995.

THOMPSON, Edward Palmer. *A Formação da Classe Operária Inglesa*. Volume II. 4. ed. Trad. Renato Busatto Neto e Cláudia Rocha de Almeida. Rio de Janeiro: Paz e Terra. 1987. 347 p.

ZABALZA, Miguel A. *O estágio e práticas em contextos profissionais na formação universitária*. 1 ed. São Paulo: Cortez, 2015. 317p

APÊNDICE

Questionário principal feito aos estagiários:

- 1) Quais foram suas maiores dificuldades ou desafios no estágio?
- 2) Quais foram suas atitudes frente as dificuldades e desafios encontrados?

Questionário principal feito às secretárias:

- 1) Você encontrou dificuldades ao trabalhar com um estagiário? Quais?
- 2) Quais foram suas atitudes frente as dificuldades de encontradas?