

**Capacitação com estudantes que atuam em estágio não-obrigatório:
Desenvolvendo habilidades técnicas e administrativas**

KAMILLA CLAUSEN DA SILVA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO
kamillaclausenn@gmail.com

VICTÓRIA OLIVEIRA SANTOS BARBOSA MENDES
Universidade Federal de Mato Grosso
mendesvicc@gmail.com

JÚLIA MARIA FLORENTINO DA MOTA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO
juliamota197@gmail.com

ALESSANDRO VINÍCIUS DE PAULA
UFMT
avpaula@yahoo.com.br

O trabalho aqui relatado não teve financiamento. Entretanto, a equipe agradece a Coordenação de Desenvolvimento Humano e o setor de estágios da Universidade Federal de Mato Grosso pela parceria e apoio.



CAPACITAÇÃO COM ESTUDANTES QUE ATUAM EM ESTÁGIO NÃO- OBRIGATÓRIO: DESENVOLVENDO HABILIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS

Resumo

O presente trabalho visa relatar a experiência de estágio obrigatório, por meio da inserção do(a) aluno(a) de Psicologia da Universidade Federal de Mato Grosso- UFMT, em contextos Organizacionais e do Trabalho. Tal inserção objetiva aguçar o olhar do mesmo (a) para as relações de trabalho e como estas afetam diretamente a subjetividade humana, bem como proporcionar a visualização de como se dá a atuação do psicólogo nestes cenários. O estágio foi realizado na Coordenação de Desenvolvimento Humano (CDH) da UFMT - Setor de estágios e articulou-se com o desenvolvimento e execução de um projeto de capacitação em habilidades técnicas e administrativas para estagiários não-obrigatórios remunerados da Universidade. Como metodologia, optou-se por dividir o treinamento em quatro módulos realizados semanalmente, associados com dinâmicas, rodas de conversas e aulas expositivas. Ao fim de cada módulo, foram aplicados questionários de avaliação de encontro e, por meio do planejamento flexível, visou-se manter um olhar sensível às demandas apresentadas pelos participantes durante toda a Capacitação. A partir dos resultados dos questionários, tanto de avaliação de encontro quanto de reação/satisfação, foi possível notar que a Capacitação foi de grande valia e auxiliou os capacitandos no desenvolvimento das habilidades técnicas e administrativas.

Palavras-chave: Capacitação; estágio não-obrigatório remunerado; Psicologia Organizacional e do Trabalho;

Abstract

The present work aims to report the experience of the mandatory internship, by insertion of the Psychology student of the Federal University of Mato Grosso in Organizational and Work contexts. Such insertion objectifies to sharpen the look to the work relations and how it affects directly the human subjectivity, as well as providing the visualization of how the Psychologist's performance occurs in this scenario. The internship was performed in the Human Rights Coordination of UFMT – Trainee Sector and was articulated with the development and execution of a technical and administrative skills training project for the remunerated non-mandatory trainees of the University. As methodology it was decided to divide the training in four modules performed weekly associated with dynamics, conversation circles and expositive classes. In the end of each module, evaluation questionnaires were applied and through flexible planning it was aimed to keep a sensitive look to the demands presented by the participants during all the training. From the results of the evaluation and reaction/satisfaction questionnaires, it was possible to notice that the Training was of great value and helped de trainees on the development of their technical and administrative skills.

Key-words: Training; remunerated non-mandatory internship; Organizational and Work Psychology.



1. Introdução

Este artigo trata-se do relato de um projeto de intervenção realizado por estagiárias do 5º semestre do curso de Psicologia da Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT- *campus* Cuiabá, durante a disciplina Estágio Básico III (EB III). O estágio permite a inserção em contextos Organizacionais e do Trabalho e prevê carga horária mínima de 30h em campo, com 30h de supervisões. A disciplina possui como objetivo aliar a teoria com a prática e, dessa forma, proporcionar às estagiárias de Psicologia o contato com diversos modelos e práticas organizacionais. Além disso, promove o desenvolvimento de habilidades, de conhecimento e prática para atuação profissional através da observação participante e implementação de intervenções psicossociais.

O estágio obrigatório realizado no semestre 2017/1, contou como campo de estágio a Coordenação de Desenvolvimento Humano - CDH, a qual possui um setor de estágio. Tal setor é encarregado pela gestão de estagiários na modalidade não-obrigatório remunerado, e abrange além do *campus* Cuiabá, também os de Sinop, Barra do Garças e Rondonópolis. Além disso, o referido setor ainda se responsabiliza pelos estagiários vindos de instituições conveniadas: Universidade de Cuiabá - UNIC e Instituto Federal de Mato Grosso- IFMT. O setor presta serviço à Universidade e à população acadêmica, visando conciliar um meio de oportunidades para os alunos que queiram desenvolver suas habilidades em estágio não-obrigatório, e ainda atender às necessidades dos setores da instituição.

Com isso, de acordo com a Lei nº 11.788/2008 (2008), que dispõe sobre o estágio de estudantes:

estágio é ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa a preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam frequentando 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.

Dessa forma, o setor de estágios oferece um importante auxílio social, considerando que esta é uma oportunidade para o futuro profissional entrar em contato com a realidade que está sendo inserido.

É importante ressaltar que a construção deste projeto de intervenção foi realizada por meio de três equipes de estagiárias, divididas em três semestres subsequentes. Assim, no semestre 2016/1 foi realizado o Levantamento de Necessidades de Treinamento (LNT), surgindo, desse modo, a proposta de Capacitação para os estagiários remunerados da UFMT. Em 2016/2 foi formulado o planejamento e programação do projeto, enquanto que, em 2017/1, tal proposta foi revisada e aprimorada, gerando um novo cronograma de execução com algumas alterações significativas. Para isso, foi questionado se um curso de capacitação seria uma maneira eficiente de sanar as dificuldades apontadas pelos estagiários. Com base nesta pergunta, procurou-se elaborar um cronograma de execução que englobasse da melhor forma possível os dados colhidos por meio do LNT. Além disso, optou-se por um planejamento flexível, que pudesse ser adaptado às informações levantadas por meio de questionários de avaliação aplicados em cada encontro.

Nesse sentido, o primeiro módulo objetivou realizar um breve histórico do projeto, bem como relatar informações referentes ao setor de estágio, Lei do estágio e Avaliação de Desempenho. O segundo módulo, por sua vez, objetivou promover discussões acerca do



atendimento ao público e o desenvolvimento de habilidades tais como atenção, comunicação, proatividade e paciência. Ademais, este módulo também suscitou reflexões referentes à importância do trabalho em equipe. O terceiro módulo teve como tema a elaboração de comunicação oficial e a importância da comunicação nas organizações. Enfim, no quarto módulo, a partir dos resultados levantados no questionário de interesses aplicado no primeiro encontro, discutiu-se o assédio moral nas Organizações.

Assim, a partir das análises das demandas apresentadas pelos estagiários não-obrigatórios da UFMT no Levantamento das Necessidades de Treinamento, o Curso de Capacitação: Desenvolvendo Habilidades Técnicas e Administrativas teve como objetivo geral realizar o treinamento de estagiários contratados pelo CDH, com vistas à promoção de capacitação para a realização de atividades e o desenvolvimento organizacional. Ademais, o curso visou, em seus objetivos específicos, desenvolver habilidades técnicas e habilidades administrativas dos estagiários não-obrigatórios; repassar informações que desenvolvam conhecimentos necessários ao desempenho das atividades; estreitar vínculos entre os estagiários e o setor responsável pelo acompanhamento dos mesmos e, por fim, contribuir com o desenvolvimento organizacional do setor de estágio não-obrigatório.

2. Referencial teórico

De acordo com Marras (2009), Treinamento e Desenvolvimento - T & D é uma subárea de Recursos Humanos, configurando-se em “um processo de assimilação cultural a curto prazo, que objetiva repassar ou reciclar conhecimentos, habilidades ou atitudes relacionadas diretamente à execução de tarefas ou à sua otimização no trabalho” (Marras, 2009, p. 145). Ainda de acordo com esse autor, o treinamento possui objetivos específicos e genéricos. Os específicos estão ligados a: 1) formação profissional, no qual são adquiridos conhecimentos para que a pessoa desenvolva de forma adequada as atividades laborais; 2) especialização, isto é, treinar de forma mais aprofundada o trabalhador para uma área de atividade específica, engendrando dessa maneira a otimização dos resultados; e à 3) reciclagem, que consiste em aperfeiçoar e atualizar conceitos já aprendidos.

No que se refere ao processo de treinamento, o mesmo é dividido em quatro etapas: diagnóstico, planejamento e programação, execução e, por fim, a avaliação. Neste presente relato, conforme citado no tópico “Introdução”, a etapa de diagnóstico ficou a cargo das estagiárias do período letivo 2016/1. Estas realizaram o Levantamento de Necessidades de Treinamento - LNT, que de acordo com Marras (2009), consiste basicamente em se propor a responder: 1. Quem deve ser treinado?; 2. O que deve ser aprendido?

Já as estagiárias do período 2016/2, ficaram responsáveis pelo planejamento e programação do treinamento a ser desenvolvido para suprir as carências diagnosticadas pelo LNT, dando origem a um projeto piloto. Segundo Marras (2009), o planejamento proporciona organizar as prioridades entre o necessário e o possível, tendo em vista os recursos disponíveis na Organização. Nessa perspectiva, França (2009) apresenta que para a elaboração de um planejamento de treinamento, deve-se primeiramente definir quais são os Conhecimentos, Habilidades e Atitudes - CHA de cada cargo. No que se refere ao conhecimento, realiza-se um levantamento de necessidades de conhecimentos de cada colaborador, sendo este dividido em conhecimentos de ferramentas de interatividade entre as pessoas da equipe e os conhecimentos técnicos científicos. Além disso, a autora discorre que nessa etapa ocorre a descrição das habilidades necessárias para que cada colaborador atinja um bom desempenho, sendo elas classificadas em habilidades voltadas à interação social, habilidades referentes ao processo e à qualidade e habilidades voltadas à obtenção de resultados. Ainda nessa perspectiva, deve-se identificar as atitudes exigidas para cada cargo através dos diversos instrumentos de mensuração. Em suma, atenta-se para o fato de que



“cada cargo exige habilidades em graus diferentes” (França, 2009. p.91). Em relação à programação do treinamento, esta permite dividir o mesmo em módulos e analisar a importância e abrangência destes.

Dessa forma, foi apenas com as estagiárias 2017/1 que o projeto piloto foi adaptado, finalizado e executado. Para a adaptação da programação, as estagiárias contaram com algumas técnicas utilizadas para a realização do treinamento, sendo uma delas a aula expositiva. Nesta, conforme pontua Marras (2009), o expositor apresenta ao grupo, de forma oral, determinados conhecimentos necessários. “É um técnica exigida em praticamente todas as ocasiões de treinamento; porém, é um instrumento limitado quanto à abrangência didática e, normalmente, é utilizado em conjunto com outras técnicas” (Marras, 2009, p. 158). Utilizou-se também a dramatização:

técnica muito utilizada em módulos nos quais há ênfase na análise comportamental e na reação de terceiros em uma certa situação. O treinando assume um determinado ‘papel’, previamente dado pelo instrutor e trabalha o *script* a exemplo de um ator de cinema ou televisão. A dramatização busca muito mais trabalhar ângulos emocionais do que racionais. (Marras, 2009, p. 158).

Além disso, empregou-se ainda a técnica de *workshop*, a qual segundo Marras (2009) possibilita que os treinandos reflitam em grupo e explorem possíveis soluções para problemas do cotidiano.

Outra metodologia aplicada foi a roda de conversa, a qual segundo Bechelli e Santos (2005 como citado em Costa *et al.*, 2015, p.32), pode ser entendida como uma intervenção “designada por um método que possibilita a discussão, expressão de desejos e desabafos, tendo como resultado as trocas e o aprendizado”. Neste sentido, Afonso e Abade (2008) salientam que a roda de conversa possui um coordenador, o qual tem a função de possibilitar a circulação da palavra, incentivando a participação de todos do grupo e delimitando limites quando preciso.

Por fim, utilizaram-se ainda dinâmicas em grupo, as quais Andrade (1999) apresenta como sendo uma técnica que configura-se em colocar um grupo de pessoas em movimento por meio de jogos, brincadeiras, vivência de situações simuladas, proporcionando assim, sensações da vida real. Nessa perspectiva, a autora ainda afirma que as dinâmicas devem ser aplicadas quando estabelecem-se objetivos claros com busca em resultados preestabelecidos em que os participantes poderão agir de modo autêntico, desenvolvendo o aperfeiçoamento de sua conduta em situações de auto avaliação. Elas podem ser utilizadas em “empresas, escolas, organizações em geral e aplicadas em seleção, treinamento e desenvolvimento, integração, avaliação, descontração, levantamento de necessidades e na clínica.” (Andrade, 1999. p.19)

A execução do treinamento é a terceira etapa. Consiste na aplicação prática de tudo aquilo que foi planejado e programado. Segundo Marras (2009), é importante ficar atento à qualidade da aplicação dos módulos e na eficiência dos resultados. Na qualidade da aplicação está envolvida a didática dos instrutores; preparo técnico e lógica para a execução do módulo, isto é, deixar claro os objetivos do mesmo; qualidade dos recursos utilizados, como por exemplo aparelhos multimídias; e técnicas utilizadas (aula expositiva, estudo de caso, dramatização, *workshop*, *brainstorming*, simulação, painel, simpósio, palestra e conferência).

Nessa perspectiva, França (2009) também ressalta que para o treinamento ser considerado como efetivo, deverá impelir uma ação, ou seja o próprio treinamento, e uma reação que são os benefícios que este trouxe para os colaboradores. Para isso, insere-se a última etapa do processo de treinamento que é a sua avaliação. Esta, possibilita identificar e comparar os resultados obtidos ao final do treinamento com aqueles esperados inicialmente.



Entretanto, Marras (2009) ressalta que existem resultados que muitas vezes não podem de todo ser mensurados de forma objetiva, nesses casos deve-se traçar previamente metas que conduzam a resultados ao menos observáveis ou com respostas indiretas que subsidiem a decisão de saber se a relação custo-benefício foi alcançada ou não. Há também treinamentos que os resultados serão adquiridos a longo prazo, sendo assim fica difícil fazer uma avaliação imediata. Assim, propõe-se cinco níveis de avaliação: de reação, de aprendizado, de comportamento, de avaliação de valores e de avaliação de resultados finais (Hamblin, 1978 como citado em Marras, 2009). No trabalho aqui relatado utilizou-se a avaliação de reação. Nesta, busca-se “a reação dos treinandos com relação ao módulo aplicado e seu conteúdo, ao instrutor e às condições em que o módulo foi apresentado (local, ambiente, suporte logístico etc.)” (Marras, 2009, p. 161).

Ademais, é importante ressaltar a diferença entre treinamento e desenvolvimento gerencial. O treinamento prepara o trabalhador para realizar atividades específicas para execução do seu trabalho, já o desenvolvimento oferece ao treinando uma visão mais ampla dos negócios, preparando o sujeito para alcançar coisas ainda mais além, a médio e longo prazo. Marras (2009) ainda afirma que talvez o nome mais adequado seja desenvolvimento de talentos, pois o que realmente importa no processo decisório da escolha dos participantes de um programa de desenvolvimento é o nível de talento do indivíduo potencialmente apto a ser desenvolvido. Portanto, buscou-se por meio da Capacitação realizada com os estagiários, proporcionar tanto um treinamento quanto desenvolvimento.

3. Metodologia

O curso de Capacitação: Desenvolvendo Habilidades Técnicas e Administrativas, teve como cenário a Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT, *campus* Cuiabá. Dividido em quatro módulos, ocorreu entre os meses de julho e agosto de 2017. Sendo o público alvo os estagiários remunerados da UFMT, ofertaram-se 60 vagas: 30 no período matutino (07:30h às 11:30h) e 30 no vespertino (13:30h às 17:30h). O primeiro e o segundo módulo ocorreram respectivamente nos dias 10 e 21 de julho, no Serviço de Psicologia Aplicada - SPA da Universidade. De outro modo, o terceiro encontro executado em 28 de julho seguiu-se no laboratório de informática da Secretaria de Tecnologias da Informação - STI e, por fim, o último encontro ocorreu na Coordenação de Desenvolvimento Humano - CDH. Além disso, metodologicamente esta Capacitação baseou-se no planejamento flexível, com sensibilidade tal que diferenciava cada turma e cada encontro a fim de incorporar novas alterações constantemente.

Na articulação da teoria com a prática, foram utilizados diversos aportes metodológicos tais como dinâmicas, workshop, trabalhos em equipe, roda de conversa, recursos audiovisuais, aula expositiva e dialogada na tentativa de adentrar o cotidiano do estagiário para treiná-lo e desenvolvê-lo. Além disso, foram aplicados no decorrer da Capacitação: 1) questionário de interesse, no primeiro módulo, com o intuito de coletar dados para a formulação do quarto módulo; 2) questionário de avaliação do encontro, em todos os módulos, a fim de manter um planejamento flexível de acordo com o *feedback* dos estagiários; 3) questionário de reação/satisfação, no último módulo, para avaliar a Capacitação de modo geral.

No que se refere às dinâmicas, utilizou-se, no primeiro módulo a de “apresentação aos pares”, cujo objetivo é “facilitar a integração e a identificação dos participantes do grupo” (Andrade, 1999, p. 45). Na primeira etapa da dinâmica, foram formadas duplas de estagiários (as), onde cada componente da dupla teve 3 minutos para entrevistar seu par, sendo que as informações coletadas não poderiam ser anotadas, apenas memorizadas. Berkenbrock (2003)



afirma que esta dinâmica é indicada para as ocasiões onde a maioria dos participantes não se conhece, gerando assim uma primeira interação.

No segundo módulo, com o objetivo de oportunizar uma discussão referente ao atendimento ao público, usou-se como metodologia a dramatização. Dessa forma, foi solicitado que os próprios estagiários suscitassem experiências de situações de mau atendimento. Em um primeiro momento os mesmos encenavam o caso do mau atendimento e, posteriormente, reproduziam a cena com uma possível solução do episódio. Neste módulo também houve a discussão referente ao trabalho em equipe, assim, realizou-se a dinâmica do “desafio do Marshmallow”, que como apresentado por Martini, Sottile e Martins (2017), foi desenvolvida por Peter Skillman e consiste em dividir a turma em equipes de cinco ou seis pessoas para a construção de uma torre com os seguintes materiais: marshmallow, macarrão espaguete, fita e barbante. Desse modo, a equipe vencedora seria aquela que construísse a torre mais alta em 15 minutos.

No terceiro módulo, o qual tratou da importância da comunicação, foi proposta a dinâmica do “telefone sem fio corporal”, que consiste em formar um círculo no qual os participantes ficam de costas e sequencialmente vão passando adiante o gesto que inicialmente foi feito, de forma que o gesto final seja o mais próximo possível do primeiro. Sobre essa forma de expressão em que utiliza-se o corpo para transmitir uma informação, Dornelles (2004) aponta que as formas de comunicações não verbais são sinais, gestos executados, retratos inventados ou observados, os quais podem ocorrer através das mãos, da cabeça, do rosto, ou seja, por meio da expressão do corpo. Pode não possuir a mesma nitidez que as palavras, porém conduz a muitas possibilidades de significado.

Já no quarto módulo, a partir do resultado levantado no questionário de interesse, aplicado no primeiro encontro, utilizou-se, sobretudo, a técnica de *workshop* para proporcionar reflexões e debates acerca do assédio moral.

Ademais, nos quatro módulos utilizaram-se as técnicas de roda de conversa e a aula expositiva. Foram ainda convidados profissionais com formações específicas, como uma psicóloga organizacional, uma docente da área de gestão, um gerente de capacitação e dois assistentes administrativos. Todos contribuíram como facilitadores do treinamento e desenvolvimento bem como no compartilhamento de suas experiências no ambiente de trabalho.

4. Análise dos resultados

4.1 Primeiro módulo

No que se refere aos resultados do primeiro módulo, compareceram 24 pessoas na turma da manhã e 28 na turma da tarde, sendo que ambas mostraram-se bastante receptivas em relação ao que lhes foi apresentado. No período matutino, através da dinâmica de apresentação, notou-se que os estagiários advinham de diferentes cursos da Universidade, com uma leve preponderância do curso de Psicologia e, em sua maioria, com a metade da graduação já concluída. Em contrapartida, no período vespertino, os participantes eram em sua grande parte do curso de Administração e recém-ingressos no ensino superior. Paralelo a isso, ao serem questionados sobre as principais expectativas em relação à Capacitação, os estagiários afirmaram que buscavam melhoria das habilidades técnicas, pessoais e administrativas; possibilidade de discutir direitos e deveres no local de atividade; orientação para um bom relacionamento interpessoal e ao público; compreensão sobre o funcionamento do sistema público; obtenção de maior conhecimento para o mercado de trabalho, entre outros. Vale ressaltar que uma característica bem marcante observada na turma do período vespertino, foi a demasiada expectativa pela carga horária oferecida ao final da Capacitação.



Durante a exposição pertinente à apresentação do estágio básico obrigatório não remunerado, histórico, desenvolvimento, objetivos da capacitação e lei do estágio, os participantes mostraram-se bastante curiosos principalmente em relação ao último tópico. As principais demandas relacionavam-se aos direitos tais como ao recesso; possibilidades de acordos com a chefia imediata a depender dos compromissos na graduação; profissionais e locais, nos quais dúvidas podem ser sanadas; tempo de duração do estágio; desligamento, mudança e inserção no local de estágio.

Através da aplicação do questionário de interesse, observou-se que 80% dos estagiários obtinham a UFMT como instituição de origem, seguido de 20% do Instituto Federal de Mato Grosso - IFMT. Além disso, 40% desenvolviam as atividades como estagiários remunerados durante o período de 1 até 3 meses; 24% de 4 a 6 meses; 16% por mais de um ano; 12% de 7 a 9 meses e 8%, de 10 a 12 meses.

Ainda segundo análise do questionário de interesse, no que se tratava das principais habilidades que desejavam desenvolver, notou-se que em ordem de prioridade a primeira habilidade escolhida foi a técnica, seguida de interpessoal e por fim a habilidade pessoal. A partir desses dados, amparou-se no planejamento flexível para realizar alterações no cronograma e gerar a possibilidade de desenvolvimento de tais habilidades.

Em relação aos resultados obtidos do questionário de avaliação do encontro no período matutino, 73,9% dos estagiários atribuíram a maior nota (5) ao encontro e 26,1%, a segunda maior nota (4). Pontuaram também que a discussão da lei de estágio foi esclarecedora, uma vez que não tinham conhecimento aprofundado sobre este amparo legislativo. Ademais, sugeriram que ocorressem mais dinâmicas a fim de proporcionar maior interação entre os participantes. Por fim, 78,3% dos estagiários assinalaram que havia 100% de chance de participarem do próximo encontro, 13% assinalaram 75% e 8,7% (dois capacitandos) indicaram 25%.

Referente ao questionário de avaliação do encontro no período vespertino, 92,6% atribuíram nota 5 e 7,4% atribuíram nota 4. Relataram também que articular dinâmicas com a exposição teórica foi de grande valia para o próprio desenvolvimento e interação do grupo. A escolha do tema também foi bastante citada neste questionário, como a possibilidade de desenvolver habilidades, de ampliar o conhecimento acerca do setor do estágio, dos seus direitos e deveres, e sobre o próprio histórico. Por fim, no item de possibilidade de participação no próximo encontro 96,4% assinalaram 100% de possibilidade e apenas 3,6% (um capacitando) assinalou 0%.

4.2 Segundo módulo

Neste módulo, compareceram 23 pessoas no turno matutino e 26 no vespertino. Os capacitando tiveram a possibilidade de sanar dúvidas em relação à vestimenta, postura, entre outros fatores necessários para um bom atendimento, tanto ao público interno quanto externo ao setor. Foi ressaltado a importância da existência de um tratamento cordial entre os funcionários e a questão do bom senso em relação ao acesso à internet e redes sociais durante o expediente. Além disso, evitar o uso de som alto, ou conversas paralelas que possam atrapalhar o colega de serviço.

A proposta para dinamizar o encontro era que os estagiários se dividissem em grupos, contassem um episódio de mau atendimento já vivido por alguns deles e depois reproduzissem a cena com a forma correta de se atuar. Entretanto, no período vespertino nenhum capacitando quis ou não se sentiu à vontade para contar uma história vivida de mau atendimento. Neste momento, o palestrante propôs uma atividade diferente (o plano B): cada grupo recebeu um papel que continha uma palavra que remetia a empatia, antipatia ou a



simpatia. Cada grupo deveria contar para os demais qual palavra era, porém em forma de mímica. Assim os participantes fizeram, e a dinâmica foi concluída com sucesso.

Ademais, na execução da dinâmica do macarrão, tanto os estagiários da manhã quanto os da tarde, mostraram-se empolgados e envolvidos. Logo após, passou-se um vídeo explicativo sobre trabalho em grupo e trabalho em equipe e abriu-se uma roda de conversa. Entretanto, neste momento os capacitandos demonstraram cansaço e dispersão (em ambos os períodos), este fato gerou reflexões sobre os modelos dos encontros seguintes, para que não ficassem exaustivos.

Nos resultados obtidos do questionário de avaliação do encontro no período matutino, 86,4% dos estagiários consideraram o módulo com nota 5, seguido de 13,6% dos participantes que atribuíram nota 4. Dessa forma, apresentaram que os momentos mais significativos foram as dinâmicas, palestras e reflexões que auxiliaram no desenvolvimento de habilidades para o trabalho em equipe e de um bom atendimento. Com base na experiência daquele determinado módulo, a probabilidade de participação da próxima etapa obteve os seguintes resultados: 91,3% retornariam com 100% de chance e 8,7% compareceriam com 75% de chance.

Em contrapartida, referente aos resultados da aplicação do questionário de avaliação do encontro no período vespertino, notou-se que 92% dos estagiários apresentaram nota 5, e 8% apresentaram nota 4. Da mesma forma, 92% assinalaram que a probabilidade de comparecer no próximo módulo era de 100% e paralelo a isso, 8% apresentaram que essa estimativa era de 75%. Como sugestão para a melhoria dos próximos módulos, apareceram indicações na turma vespertina para orientar os outros estagiários acerca de conversas paralelas que atrapalhavam o desenvolvimento da capacitação bem como a sugestão de diminuição da quantidade de vídeos explicativos. Por fim, a presença de dinâmicas intercaladas com a exposição teórica tiveram bastante comentários positivos em ambas as turmas.

4.3 Terceiro módulo

Neste módulo, compareceram 23 pessoas no turno matutino e 27 no vespertino. A dinâmica inicial foi bem sucedida e atingiu o objetivo que era descontrair e inserir o tema, uma vez que a comunicação era o instrumento chave e necessário para a efetivação da atividade.

Em seguida, foi ofertada a prática de uma das principais atividades que os estagiários realizam: comunicação externa ou interna, sendo que para isso cada estagiário pôde utilizar um computador do laboratório de informática. A professora convidada disponibilizou, por meio de retroprojektor, o Manual de Redação Oficial da Presidência da República disponibilizado no site do Planalto, bem como orientou os estagiários a localizarem o manual em seus próprios computadores.

Os participantes fizeram questionamentos e puderam sanar diversas dúvidas acerca da escrita de documentos oficiais tais como memorandos e ofícios, de como assinar documentos e proceder na entrega destes a outros setores. A professora ainda propôs que cada estagiário elaborasse um ofício e depois enviasse este documento para seu *email* comercial a fim de que fosse corrigido por ela e os estagiários recebessem um *feedback*. Na turma da manhã não houve tempo hábil para que pudessem elaborar o documento durante o módulo, já a turma da tarde teve esta oportunidade.

Já na segunda parte do módulo, foi proposta uma discussão sobre a importância da comunicação nas Organizações, coordenada pelas estagiárias de Psicologia, na qual realizaram duas dinâmicas interativas. Na primeira, foram entregues papéis com nomes de animais, cada animal teve seu nome escrito em dois papéis (sem distinção se era macho ou fêmea) e, ao sinal das estagiárias, os capacitandos deveriam encontrar, através da linguagem



corporal e sons dos respectivos animais, seu par. Assim, formaram-se duplas que foram utilizadas para realizar a segunda etapa da atividade. Logo após, foi proposta outra dinâmica, sendo que um integrante da dupla deveria permanecer na sala em que ocorreu a atividade inicial, enquanto outro dirigia-se para fora. O grupo que permaneceu na sala foi orientado a ler um texto e decorá-lo para explicar ao outro integrante de sua dupla, para isso tiveram 5 minutos. Foi dito que a dupla que conseguisse que seu parceiro obtivesse o maior número de informações a respeito do texto, ganharia um prêmio. Já o grupo que estava fora da sala, recebeu instruções para que quando retornassem para a dupla, ao receberem as informações acerca do texto não deveriam dar atenção ao colega e agir displicentemente durante a explicação. Posteriormente à realização da atividade, as estagiárias de Psicologia propuseram reflexão a cerca do que ocorreu na dinâmica e iniciaram um debate sobre a importância da comunicação, utilizando vídeos e slides.

No que se refere à primeira dinâmica, esta foi aceita e realizada com entusiasmo pela turma da manhã, enquanto a turma da tarde foi mais tímida e contrária ao ter que imitar o animal e buscar seu par. Quanto à segunda dinâmica, ambas as turmas ficaram eufóricas e se apresentaram dispostas a participar. O grupo que tinha que decorar o texto (grupo 1), se dedicou e o grupo encarregado de agir displicentemente (grupo 2) interpretou da melhor forma possível.

Após o término da atividade, foi proposta uma reflexão, o grupo 1 relatou sentir raiva e frustração ao perceber que o colega não estava prestando atenção. Ademais, alguns estagiários afirmaram que a situação era muito semelhante a alguns momentos ocorridos em seus campos de trabalho.

Em seguida, as estagiárias que estavam coordenando esta parte do módulo, expuseram algumas informações, por meio de slides, acerca da importância da comunicação. Neste momento, em ambas as turmas, os estagiários já estavam cansados e se dispersando, portanto, optou-se por encurtar o momento de exposição e encerrar o módulo.

Os resultados da avaliação do encontro na turma matutina são apresentados da seguinte forma: 77,3% atribuíram nota 5 ao módulo e 22,7% qualificaram-o como nota 4. Em relação aos momentos mais valiosos, os participantes elencaram as dinâmicas e a elaboração de documentos oficiais realizados com a professora convidada. A probabilidade de participar da próxima etapa alcançou 73,9% com 100% de chances; 17,4% com 75% e 8,7 com 50% de chances de comparecimento.

Paralelo a isso, no que refere-se ao questionário de avaliação da turma vespertina, o encontro obteve 96% de respostas avaliando-o com a maior nota (5), 19,2% o avaliaram com a segunda maior nota (4) e 3,8 o avaliaram com a nota 3. Os momentos mais proveitosos apresentados pelos estagiários foram os da prática de elaboração de documentos oficiais e o tema da exposição teórica. Paralelo a isso, como sugestão para os próximos módulos apresentou-se preponderante a redução de slides e conteúdos amparada na justificativa de momentos muito cansativos e com excesso de exposição. Por fim, o item de probabilidade de participação do próximo encontro obteve como resultados de 88,5% com 100% de chances; 7,7% com 75%; e 3,8 com 50% de possibilidade de comparecimento.

4.4 Quarto módulo

Neste módulo, compareceram 19 pessoas no turno matutino e 22 no vespertino. Conforme já foi dito, o tema foi selecionado através do questionário de interesse. Dessa forma, após a análise dos dados coletados concluiu-se que a maioria das temáticas solicitadas pelos estagiários já tinham sido abordadas durante os outros módulos. Entretanto, observou-se que temáticas relacionadas ao assédio moral, um tema que não havia sido debatido no Curso ainda, foram requeridas por uma porcentagem considerável de estagiários no



questionário e também no LNT, realizado no semestre 2016/1. Assim, convidou-se uma Psicóloga Organizacional, lotada no CDH, para realizar uma discussão sobre o tema “assédio moral”.

No primeiro momento a psicóloga convidada utilizou slides para realizar uma exposição participativa sobre a temática, buscando de forma acessível mostrar os aspectos mais importantes do assunto.

Em ambas as turmas, a psicóloga realizou um *workshop*. Deste modo, a atividade consistiu em dividir a turma em grupos para que pudessem discutir e relatar em uma cartolina situações em que o assédio moral ocorre e traçassem algumas estratégias de enfrentamento. Posteriormente, às produções foram compartilhadas com o restante da turma. Nesta atividade, os estagiários puderam expressar momentos que já viveram ou presenciaram, bem como discutir sobre quais as possíveis atitudes que se pode tomar quanto a situações de assédio moral. Desta forma, a psicóloga frisou o fato dos funcionários do CDH estarem disponíveis para ouvi-los e acolhê-los a todo momento, caso estivessem submetidos a situações como as expostas pelo grupo.

Ao término do debate conduzido pela psicóloga, as estagiárias realizaram uma fala de agradecimento junto ao Gerente de Capacitação e Qualificação (no período matutino) e com o assistente administrativo (no período vespertino). Em seguida, aplicou-se o questionário de avaliação do encontro e o questionário de reação/satisfação, a fim de avaliar o curso no geral. Para finalizar o módulo, ofereceu-se um *coffee break* aos estagiários.

Acerca dos resultados obtidos no questionário de avaliação do encontro, destacou-se que na turma da manhã 78,9% dos estagiários qualificaram o módulo com nota 5, seguidos de 10,5% nota 4 e 10,5% nota 3. Os momentos mais importantes destacados por eles foram as discussões apresentada pela Psicóloga e participação dos próprios estagiários acerca do assédio moral, das experiências que foram compartilhadas. Paralelo a isso, na turma da tarde 81% atribuíram nota 5 ao encontro e 19% o avaliaram com nota 4. Assim como na turma matutina, os momentos mais significativos para eles foram as exposições e a possibilidade de discutir o assédio moral procurando alternativas e soluções para que ele não ocorra tanto dentro quanto fora dos ambientes do estágio.

Através do questionário de reação que foi aplicado nos estagiários em ambas as turmas, foi possível dar-se conta de quais os efeitos que a capacitação gerou para os mesmos. O questionário foi dividido bloco de perguntas, sendo o primeiro com perguntas relacionadas à capacitação em geral, seguidas de prestação dos facilitadores, organização da capacitação, comentários e sugestões. Os resultados apresentam-se nas tabelas 1 e 2:

Tabela 1

Resultados do questionário de reação / satisfação, aplicado no turno matutino.

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito
Capacitação no geral			
Interesse dos conteúdos	63,2%	36,8%	0%
Utilidade dos conteúdos	57,9%	42,1%	0%
Sequência dos conteúdos	52,6%	47,4%	0%



Contribuição para aquisição de novos conhecimentos e habilidades na melhoria do desempenho no trabalho	63,2%	31,6%	5,3%
Alcance das expectativas iniciais	63,2%	36,8%	0%
Duração da capacitação	42,1%	57,9%	0%
Prestação de formadores			
Domínio dos conteúdos	57,9%	42,1%	0%
Clareza na apresentação dos conteúdos e atividades	68,4%	31,6%	0%
Relacionamento interpessoal com os participantes	52,6%	47,4%	0%
Material, métodos e técnicas utilizadas durante os encontros	63,2%	36,8%	0%
Organização da Capacitação			
Local onde foram realizados os encontros	57,9%	42,1%	0%
Equipamentos utilizados	55,6%	44,4%	0%

Tabela 2

Resultados do questionário de reação / satisfação, aplicado no turno vespertino.

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito
Capacitação no geral			
Interesse dos conteúdos	57,1%	42,9%	0%
Utilidade dos conteúdos	57,1%	42,9%	0%
Sequência dos conteúdos	38,1%	61,9%	0%
Contribuição para aquisição de novos conhecimentos e habilidades na melhoria do desempenho no trabalho	81%	19%	0%



Alcance das expectativas iniciais	66,7%	33,3%	0%
Duração da capacitação	42,9%	47,6%	9,5%

Prestação de formadores

Domínio dos conteúdos	71,4%	28,6%	0%
Clareza na apresentação dos conteúdos e atividades	52,4%	42,9%	4,8%
Relacionamento interpessoal com os participantes	52,4%	42,9%	4,8%
Material, métodos e técnicas utilizadas durante os encontros	71,4%	28,6%	0%

Organização da Capacitação

Local onde foram realizados os encontros	38,1%	57,1%	4,8%
Equipamentos utilizados	47,6%	52,4%	0%

Além destes dados apresentados anteriormente, foram questionados os aspectos positivos da Capacitação, bem como possíveis sugestões para auxiliar a elaboração de outro evento como este. Na turma do período matutino, relataram que a Capacitação foi um momento de troca de vivências e de proporcionar conhecimentos, sobretudo sobre direitos e deveres do estagiário. Sugeriram que o projeto tenha continuação e abarque novos estagiários, além de proporcionar fóruns de debate com estagiários e chefias. Além disso, pontuaram que as temáticas poderiam ser mais específicas e focadas em um único tema. Por fim, 77,8% dos capacitandos indicaram que a nota, no geral, da Capacitação era 5 e 22,2% assinalaram nota 4. Respondendo ao último item do questionário, 73,7% pontuaram que havia 100% de chance de participar novamente de uma Capacitação e 26,3% assinalaram a probabilidade de 75%.

No período vespertino, no que se refere aos aspectos positivos, apontaram a questão da carga horária, as possibilidades de interação que a capacitação proporcionou (principalmente por meio das dinâmicas), bem como a agregação de conhecimentos. Como sugestões indicaram a necessidade de mais eventos de capacitação que contemplem além dos estagiários também os servidores e técnicos da UFMT. Ademais, indicaram a possibilidade de melhoria na didática e oratória dos palestrantes. Desse modo, no geral, 61,9% dos estagiários avaliaram a capacitação com a nota máxima (5) e 38,1% com nota 4. Quando questionados sobre a probabilidade de participar novamente de uma Capacitação como essa, 85,7% pontuaram em 100% e 14,3% julgaram ter 75% de chance.



5. Considerações finais

Através da inserção no campo de estágio e posterior desenvolvimento e aplicação do projeto de Capacitação dos estagiários não-obrigatórios (remunerados) da Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT, foi possível dar-se conta do amplo processo de desenvolvimento de habilidades técnicas e administrativas neste contexto. Nessa tarefa, visou-se a promoção de capacitação para a realização de atividades e o desenvolvimento organizacional que foi sistematizada através de quatro módulos de modo que atendesse às demandas levantadas pelos estagiários. A partir do suporte metodológico utilizado, notou-se que as técnicas aplicadas auxiliaram na potencialização da capacitação como treinamento e desenvolvimento. O auxílio de profissionais de diversas áreas do conhecimento também foi importante, pois, assim, agregou-se conhecimento de maneira multidisciplinar.

A aplicação dos questionários de avaliação de cada módulo foi relevante ao ponto que possibilitou um planejamento flexível dos encontros seguintes, de forma que as facilitadoras se apresentaram constantemente atentas às demandas levantadas e buscaram atendê-las durante a Capacitação. Além disso, os resultados obtidos através dos questionários de interesse possibilitaram um olhar acerca das expectativas dos estagiários referente à Capacitação. Por outro lado, o questionário de reação ofertou informações acerca do suprimento destas expectativas, de todo o caminho percorrido durante os quatro módulos e ainda a avaliação, por parte dos estagiários, quanto à contribuição que a Capacitação lhes conferiu. Por fim, cabem outros estudos para uma posterior investigação em relação à uma possível articulação dos dados referentes ao curso e idade dos capacitandos de cada turma com o modo com que as discussões se colocavam durante o projeto.

Referências

- Afonso, M. L., & Abade, F. L. (2008). *Para reinventar as rodas: Rodas de conversa em direitos humanos*. Belo Horizonte: Recimam, p. 456-463.
- Andrade, S. G. (1999). *Teoria e prática de dinâmica de grupo: Jogos e exercícios*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Berkenbrock, V. (2003). *Dinâmica para encontros de grupo: apresentação, intervalo, autoconhecimento mútuo, amigo culto, despertar, avaliação e encerramento*. Rio de Janeiro: Vozes.
- Costa, R. R. D. O., Bosco Filho, J., Medeiros, S. M. D., & Silva, M. B. M. D. (2015). As rodas de conversas como espaço de cuidado e promoção da saúde mental. *Revista de Atenção à Saúde (antiga Rev. Bras. Ciên. Saúde)*, 13(43).
- Dornelles, M. B. (2004). O desafio de comunicar o que se quer falar. *Prática Educativa*. Disponível em: http://web.unifoa.edu.br/portal/plano_aula/arquivos/04621/O%20DESAFIO%20DE%20COMUNICAR%20O%20QUE%20SE%20QUER%20FALAR.pdf
- França, A. C. L. (2009). *Práticas de Recursos Humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos* (Cap.5, pp.87-111). São Paulo: Atlas.



VI SINGEP

Simposio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability

ISSN: 2317-8302

V ELBE

Encontro Luso-Brasileiro de Estratégia
Iberoamerican Meeting on Strategic Management

Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008 (2008). Dispõe sobre estágios de estudantes. Diário Oficial da União, Seção 1, pp. 3-4. Brasília, DF. Disponível em: <http://portal.imprensa nacional.gov.br/acervo-dou/2008/set/26>

Marras, J. P. (2009) *Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico* (Cap. 10, pp.146-172) São Paulo: Saraiva, 2009.

Martini, A., Sotille, S. S., & De Quadros Martins, A. R. (2017). Processo De Criatividade E Inovação: Uma Comparação Entre Geração Baby Boomer E Geração Z. *Cadernos De Educação, Tecnologia E Sociedade (Brazilian Journal Of Education, Technology And Society)*, 10(2).