



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**  
**FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, CONTABILIDADE E GESTÃO**  
**DE POLÍTICAS PÚBLICAS**  
**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**

**ANDRESSA MARINHO DAMASCENO**

**AUTOAVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E SUPORTE À APRENDIZAGEM EM**  
**TEMPOS DE HOMEOFFICE: ESTUDO JUNTO A ESTAGIÁRIOS DE UMA**  
**ORGANIZAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA**

Brasília – DF

2022



ANDRESSA MARINHO DAMASCENO

**AUTOAVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E SUPORTE À APRENDIZAGEM EM  
TEMPOS DE HOMEOFFICE: ESTUDO JUNTO A ESTAGIÁRIOS DE UMA  
ORGANIZAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA**

Monografia apresentada ao  
Departamento de Administração  
como requisito parcial à obtenção do  
título de Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Prof. Dr.  
Francisco Antônio Coelho Junior

Brasília – DF

2022

**AUTOAVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E SUPORTE À APRENDIZAGEM EM  
TEMPOS DE HOME OFFICE: ESTUDO JUNTO A ESTAGIÁRIOS DE UMA  
ORGANIZAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do  
Curso de Administração da Universidade de Brasília do (a) aluno (a)

**ANDRESSA MARINHO DAMASCENO**

Dr. Francisco Antonio Coelho Junior  
Professor-Orientador

Dra. Natasha Fogaça  
Professora-Examinadora

Mestre Érica de Aguiar Botelho  
Professora-Examinadora

Brasília, 3 de maio de 2022

Dedico este trabalho a minha amada irmã Carol (in memoriam), que sempre me incentivou e que adoraria estar presente neste momento tão importante da minha vida.

## **AGRADECIMENTOS**

A minha mãe e ao meu irmão, pelo carinho, apoio incondicional e por me oferecerem todo o suporte sempre.

Ao meu namorado Matheus, pelo incentivo e apoio durante todo o processo.

Ao meu orientador Francisco, por não desistir de mim, pela compreensão nos momentos difíceis e pelo estímulo e orientação na elaboração desta monografia.

À Deus, por ter me dado forças para chegar até aqui.

## RESUMO

Relações entre variáveis do contexto de trabalho e sua influência sobre o desempenho foram historicamente estudadas no campo da administração. O contexto é capaz de exercer efeito sobre o desempenho e sobre o padrão de comportamento adotado pelos trabalhadores. Em tempos de pandemia da COVID-19, contexto, relação com os colegas e desempenho passaram a ter uma nova configuração, em tempos de homeoffice compulsório. Isto posto, o presente trabalho teve como objetivo geral testar correlações entre autoavaliação de desempenho e suporte à aprendizagem informal no trabalho, segundo a percepção de estagiários em homeoffice, em uma Organização pública brasileira. A coleta de dados, que aconteceu durante a pandemia da COVID-19, efetivou-se por meio da aplicação de questionário totalmente estruturado, através do Googleforms, contando com a aplicação das escalas de suporte à aprendizagem e desempenho no trabalho, já com evidências prévias de validade interna. Realizou-se a pesquisa junto a uma amostra por conveniência, composta por 82 estagiários (população de 218, ou seja, 37%). Quanto aos participantes, mais da metade eram do sexo feminino (59,8%) enquanto 40,2% eram do masculino. Os dados foram categorizados com o auxílio do programa Statistical Package for Social Sciences (SPSS), e analisados por meio de dados descritivos (médias, desvios padrões e coeficientes de variação), frequência, cálculo de escores fatoriais e análise de correlação de Spearman (dados não normais). Como resultados, verificou-se que, na Organização, os estagiários têm um compromisso e comprometimento com as metas e objetivos da mesma, e que houve correlações positivas entre dimensões da escala de suporte à aprendizagem com as dimensões da escala de desempenho no trabalho. O suporte parece ter acontecido de forma diferenciada durante o homeoffice, com foco na resolução de questões técnicas do trabalho e quase nenhuma ênfase às interações sociais informais. Suporte e autoavaliação de desempenho correlacionaram-se segundo percepção dos participantes desta pesquisa. Como limitações, destaca-se o impacto da pandemia da COVID-19 na etapa de coleta de dados e a impossibilidade de serem realizadas observações in loco e entrevistas presenciais junto aos estagiários. Recomenda-se que sejam testados modelos de regressão estatística, aumentando-se o tamanho da amostra para tal, a fim de verificar se o suporte à aprendizagem prediz autoavaliação de desempenho. Outras variáveis, como desenho do trabalho e autonomia decisória, poderão ser incorporadas neste modelo.

**Palavras-chave:** COVID-19. Homeoffice. Suporte à Aprendizagem. Autoavaliação de Desempenho no Trabalho. Aprendizagem Informal.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Características dos tipos de aprendizagem .....	18
--	----

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Dados gerais sobre os participantes da pesquisa .....	28
Tabela 2 - Descrição das dimensões da escala utilizada .....	29
Tabela 3 - Resultados descritivos por média, desvio padrão e coeficiente de variação da escala de autoavaliação de desempenho .....	31
Tabela 4 - Resultados descritivos por média, desvio padrão e coeficiente de variação da escala de suporte à aprendizagem informal .....	34
Tabela 5 - Frequência de respostas para cada item das escalas de autoavaliação de desempenho e de suporte à aprendizagem .....	35
Tabela 6 - Correlações de Spearman pelos escores fatoriais .....	38



## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1</b>	<b>Objetivos .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2</b>	<b>Justificativa .....</b>	<b>13</b>
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2</b>	<b>Suporte à aprendizagem .....</b>	<b>19</b>
<b>2.3</b>	<b>Características do teletrabalho e do home office .....</b>	<b>21</b>
<b>2.4</b>	<b>A importância do estágio .....</b>	<b>24</b>
<b>3</b>	<b>MÉTODO .....</b>	<b>26</b>
<b>3.1</b>	<b>Caracterização da Organização, setor ou área, .....</b>	<b>27</b>
<b>3.2</b>	<b>População e amostra ou Participantes da pesquisa .....</b>	<b>27</b>
<b>3.3</b>	<b>Caracterização e descrição dos instrumentos de pesquisa .....</b>	<b>28</b>
	<b>3.3.1 Escala de Desempenho Humano no Trabalho .....</b>	<b>28</b>
	<b>3.3.2 Escala de Suporte à Aprendizagem .....</b>	<b>29</b>
<b>3.4</b>	<b>Procedimentos de coleta e de análise de dados .....</b>	<b>29</b>
<b>4</b>	<b>RESULTADO E DISCUSSÃO .....</b>	<b>30</b>
<b>4.1</b>	<b>Resultados descritivos das escalas de Desempenho Humano no trabalho e Suporte à Aprendizagem .....</b>	<b>31</b>
<b>4.2</b>	<b>Análise das frequências .....</b>	<b>35</b>
<b>4.3</b>	<b>Correlações de Spearman .....</b>	<b>37</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>39</b>
<b>6</b>	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>42</b>
	<b>APÊNDICE A - Pesquisa sobre o suporte a aprendizagem em tempos de pandemia e home office .....</b>	<b>47</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O início da pandemia da COVID-19 se deu em dezembro de 2019, chegando ao Brasil no início de 2020. Algumas medidas foram adotadas pelo Ministério da Saúde do Brasil visando o combate ao coronavírus, dentre elas o distanciamento social. Como consequência desta medida sanitária, muitas empresas suspenderam total ou parcialmente suas atividades presenciais ou, quando foi possível, passaram a operar na modalidade de home office. Segundo Barbosa, Costa e Hechsher (2020), os trabalhadores, que já se encontravam em condições desfavoráveis antes da pandemia, tais como jovens, pretos/as, mulheres e pessoas com pouca escolaridade, foram os mais afetados pela crise, perdendo seus empregos e, conseqüentemente, ocasionando a diminuição de renda em proporções maiores do que os grupos privilegiados.

A maior parte da população que manteve seus empregos tornou-se adepta a modalidade de *home office*/teletrabalho. Pode-se caracterizar o *home office* como uma forma de trabalho flexível, decorrente das evoluções tecnológicas que aconteceram ao longo dos anos (COELHO JR., FAIAD, REGO; RAMOS, 2020). Muito do desenho do trabalho teve que ser adaptado perante às necessidades impostas pelo teletrabalho compulsório durante a pandemia. Diversas evoluções tecnológicas e informacionais, como o desenvolvimento e o uso frequente da internet, proporcionaram uma nova forma de desenvolver o trabalho, tanto para as organizações, quanto para os trabalhadores (TASCHETTO; FROEHLICH, 2019).

É inegável que o teletrabalho fornece benefícios para os colaboradores, como a comodidade de trabalhar no conforto do seu lar, a possibilidade de se vestir como desejar, horários mais flexíveis e outros. Mas, ao contrário do que se pensa, não resultou apenas benefícios, já que, com esse cenário, as organizações tiveram a sua área de treinamento e desenvolvimento de pessoas prejudicada, uma vez que foi evidente a necessidade de o processo de aprendizagem ser mantido e as condições estabelecidas para tal ato com a chegada da pandemia não terem sido favoráveis. Adaptações tiveram que ser feitas (trilhas de aprendizagem ofertadas à distância, por exemplo).

O treinamento e desenvolvimento de pessoas, modalidades de

aprendizagem formal (baseadas na instrução), costumam ser um desafio dentro das organizações, já que demandam um planejamento estratégico e financeiro. De acordo com Borges-Andrade e Abbad (1996), uma das características essenciais do conceito de treinamento é a noção de que ele representa um esforço despendido pelas organizações para propiciar oportunidades de aprendizagem aos seus integrantes.

Ele está tradicionalmente relacionado à identificação e superação de deficiências no desempenho de empregados, preparação de empregados para novas funções e adaptação da mão de obra à introdução de novas tecnologias no trabalho. Quando se aplica um treinamento, além do fim específico conseguimos fazer com que os colaboradores compreendam os valores, a filosofia e as políticas da empresa. Na situação atual, de trabalho remoto, o treinamento ainda se faz necessário, porém nem sempre possível ou eficiente. É preciso buscar alternativas de como treinar os funcionários à distância, de forma que os mesmos aprendam e que seja possível avaliar esse treinamento para adequá-lo cada vez mais a nova realidade. Ações informais de aprendizagem, mediada pela interação social com os colegas, por exemplo, passaram a ser mais requeridas.

Para Coelho Junior e Borges Andrade (2008), as ações de aprendizagem no trabalho, sejam elas de natureza formal (induzida), por meio dos programas de treinamento, desenvolvimento e educação (TD&E), ou informal (não sistematizada, espontânea, natural), passaram a ter importância estratégica para as organizações com o passar do tempo, o que nos leva a outro desafio enfrentado pelas organizações com a chegada da pandemia e do teletrabalho. O suporte à aprendizagem informal é aquele aprendido que surge da necessidade de aprender algo e se aprofundar no mesmo, não exigindo um roteiro com instruções ou não recebendo comandos de um terceiro, uma vez que o mesmo não é instruído ou mensurado. A aprendizagem informal acontece de forma espontânea e voluntária e, muitas vezes, se dá por meio da observação dos colegas de trabalho e da busca por ajuda em vídeos tutoriais no Youtube, por exemplo, ou em manuais da própria organização.

É necessário compreender que quando o indivíduo já está inserido na vida profissional há algum tempo, tanto a aprendizagem formal quanto a informal já se fazem presente, de alguma forma, em sua carreira. Este fato difere-se da trajetória

de alguém que está se inserindo recentemente no mercado de trabalho, no caso, os estagiários, ainda sem qualquer experiência prévia e em pleno processo de amadurecimento profissional. O estágio proporciona, aos que estão cursando o ensino superior, uma oportunidade de se inserir em um ambiente profissional, adquirindo experiência e vendo de perto como é a dinâmica da organização, integrando aprendizagem e desenvolvimento profissional.

O desempenho do estagiário passa, portanto, pelo conjunto de experiências profissionais que ele vivencia em situação de trabalho. Só que, com o teletrabalho compulsório durante a pandemia, será que esta vivência do estagiário foi profundamente modificada, uma vez que não lhe foi possível ir presencialmente para o trabalho? A aquisição de experiências profissionais passa pelo estar presente fisicamente na organização em que trabalha?

Esta monografia parte da premissa de que as adaptações que se fizeram necessárias durante o teletrabalho compulsório podem ter influenciado tanto na autoavaliação de desempenho do estagiário quanto de sua percepção de suporte à aprendizagem. Por isso, pergunta-se: autoavaliação de desempenho e suporte à aprendizagem se correlacionam, segundo a percepção de estagiários em homeoffice, em uma Organização pública brasileira?

Considera-se que estagiários que percebem o suporte à aprendizagem favoravelmente também considerarão ter seus níveis de desempenho elevados, segundo sua autoavaliação. Importante afirmar que esta não é uma relação preditiva, mas sim correlacional.

Considerando o exposto, este trabalho pretende abordar como é o suporte a aprendizagem informal aos estagiários de uma Organização pública, dado que muitos não terão tido acesso às ações formais de aprendizagem devido à adoção da modalidade trabalho remoto, e tiveram que enfrentar dificuldades em adquirir aprendizagem durante a pandemia, lançando mão de estratégias informais para tal. A aprendizagem não parou nem mesmo durante a pandemia, e isto influenciou no tipo de crescimento e desenvolvimento profissional do estagiário, daí a relevância em se estudar este tema.

## 1.1 Objetivos

O objetivo geral desse trabalho é testar correlações entre autoavaliação de desempenho e suporte à aprendizagem informal segundo a percepção de estagiários em *homeoffice*, em uma Organização pública brasileira.

Para o alcance do objetivo geral, os seguintes objetivos específicos foram propostos:

- a) descrever a autoavaliação de desempenho percebida entre estagiários em *home office*, em uma Organização pública brasileira;
- b) descrever o suporte à aprendizagem informal percebido entre estagiários em *home office*, em uma Organização pública brasileira; e
- c) verificar se autoavaliação de desempenho e suporte à aprendizagem se correlacionarão à luz de percepções entre estagiários em *home office*, em uma Organização pública brasileira.

## 1.2 Justificativa

O estudo objetiva contribuir para a área de estudos organizacionais e gestão de pessoas relacionados aos processos de aprendizagem informal nas organizações públicas, especialmente no que diz respeito ao suporte oferecido aos estagiários no período de teletrabalho durante a pandemia de Covid-19. Possibilitará o melhor entendimento acerca do desempenho dos estagiários durante sua vivência nesta nova modalidade de trabalho, quais foram possíveis dificuldades encontradas e a importância do suporte a aprendizagem informal para o seu crescimento.

Conforme discutido por Coelho Jr., Faiad, Rego e Ramos (2020), investigar condições relacionadas ao teletrabalho e às percepções humanas se torna muito importante. A formação de estagiários, também, dado à sua inserção no mercado profissional, também promove uma relevância prática a este estudo, entendendo que esta formação poderá ter sido duramente influenciada pelo teletrabalho compulsório decorrente da pandemia da COVID-19.

O presente trabalho constitui-se desta introdução, contando com a apresentação dos objetivos e justificativa. O segundo Capítulo traz o referencial teórico onde são apresentados embasamentos teóricos sobre aprendizagem formal e informal, teletrabalho, suporte a aprendizagem e o papel do estágio na formação e

desenvolvimento profissional. Já o Capítulo 3 apresenta o método que foi adotado nesta monografia, bem como a descrição da Organização. No Capítulo 4, são discutidos e analisados os resultados obtidos. No último Capítulo são feitas considerações finais.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Neste Capítulo apresentam-se alguns conceitos sobre aprendizagem formal e informal, suporte à aprendizagem e desempenho, propostos por diversos autores. Foram feitas buscas assistemáticas em alguns dos principais indexadores de revistas e artigos, como o scielo.br e o spell.org.br.

### **2.1 Aprendizagem formal e informal**

Para Abbad e Borges-Andrade (2004), a aprendizagem é definida como um processo psicológico de nível individual voltado à aquisição, retenção, manutenção, generalização e transferência de novos conhecimentos e habilidades relacionados às rotinas de trabalho que resulta em mudanças de comportamento do indivíduo decorrentes de sua interação com o contexto na qual está inserido. Os autores também concluem que nas organizações, os indivíduos estão em constante aprendizagem, tanto informalmente (por imitação, tentativa e erro, conversa com pares, colegas, clientes ou outros agentes relacionados ao trabalho) ou mais formalmente (por meio de treinamentos planejados e sistematizados).

Aprendizagem refere-se a um processo pessoal (quem aprende é o indivíduo), gradativo, cumulativo e constante, considerando a premissa fundamental de que há a possibilidade de adquirir conhecimentos o tempo todo (COELHO JUNIOR; BORGES-ANDRADE, 2008). Entende-se por aprendizagem o processo de desenvolvimento por meio da aquisição de conhecimentos, habilidades, atitudes, e outras características (NOE; CLARKE; KLEIN, 2014).

As ações de aprendizagem no trabalho, sejam elas de natureza formal (induzida), por meio dos programas de treinamento, desenvolvimento e educação (TD&E), ou informal (não sistematizada, espontânea, natural) passaram a ter importância estratégica para as organizações (COELHO JR.; BORGES-ANDRADE, 2008). Logo, alguns estudos sobre aprendizagem formal e informal foram surgindo. Conforme Flach e Antonello (2010), as produções nacionais sobre a aprendizagem informal são raras, e os estudos são dispersos, não sequenciais e difusos. Tal apontamento é compreensível uma vez que a aprendizagem formal é mais difundida e aplicada dentro das organizações, baseada em roteiros, planejamento, metas e

outros.

A aprendizagem informal é mais desestruturada e espontânea, por não se saber, ao certo, o que se encaixa nela e como mensurá-la, por exemplo. Wenger (1998) afirma que uma das razões pelas quais as pessoas não percebem seu próprio aprendizado no trabalho é o fato de os elementos de aprendizagem consistirem na própria prática, sendo que a aprendizagem não é entendida como um objetivo estranho e alheio, ou mesmo uma atividade extra e especial.

Como apontam Flach e Antonello (2010), o aprendizado informal se baseia na cultura, na socialização e nas práticas dos indivíduos. Então, para se compreender o processo de aprendizagem informal nas organizações é necessário compreender como funciona o ambiente de trabalho, como as equipes trabalham, como é a comunicação entre os colaboradores e como se dão as oportunidades de aprendizagem no local de trabalho.

Desta forma, as ações informais de aprendizagem humana no trabalho dizem respeito à busca por novos conhecimentos e habilidades pelo indivíduo de modo não planejado ou estruturado, que emergem a partir de alguma demanda ou necessidade associada às suas tarefas, seja, por exemplo, tirando uma dúvida com algum colega mais experiente sobre algum assunto relacionado ao trabalho, seja acessando os manuais e documentos da organização, disponíveis na intranet, em sites da internet (autoaprendizagem) ou mesmo por observação, entre outras inúmeras possibilidades. Ações informais de aprendizagem no trabalho não são planejadas pelos gestores da organização e, por isso mesmo, não geram custos onerosos tais como observado quando se planejam ações formais de TD&E (COELHO JUNIOR; MOURÃO, 2010).

Nas palavras de Abbad e Borges-Andrade (2004), dentro das organizações, os indivíduos estão em constante aprendizagem, tanto informalmente (por imitação, tentativa e erro, conversa com pares, colegas, clientes ou outros agentes relacionados ao trabalho) ou mais formalmente (por meio de treinamentos planejados e sistematizados). Os processos formais e informais de aprendizagem estão sempre interligados, sendo que ambos possuem importante papel no desenvolvimento cognitivo, nas competências e habilidades do indivíduo (CONLON, 2004).



A aprendizagem formal é mais fácil de ser compreendida, uma vez que a mesma é planejada, roteirizada e proposital dentro das organizações. Para Marsick e Watkins (2001), a aprendizagem formal detém apoio institucional, sendo altamente estruturada com ações de instrução (seminários, *workshops*, mentorias, rodízios de tarefas e cursos). Ou seja, é um conjunto de ações com o intuito de ensinar algo, de fazer com que os colaboradores aprendam e contribuam diretamente com o crescimento e desenvolvimento da instituição. Desta forma, consegue-se mensurar a aprendizagem formal, consegue-se avaliar a sua eficácia e os colaboradores podem até opinar sobre as formas/metodologias de aprendizagem e se as mesmas estão atingindo os objetivos desejados.

Para Conlon (2004), a aprendizagem formal, comparada com a informal, apresenta maior custo, por estar relacionada à baixa percentagem de tarefas realmente aprendidas pelos indivíduos, embora seja mais fácil de operacionalizar.

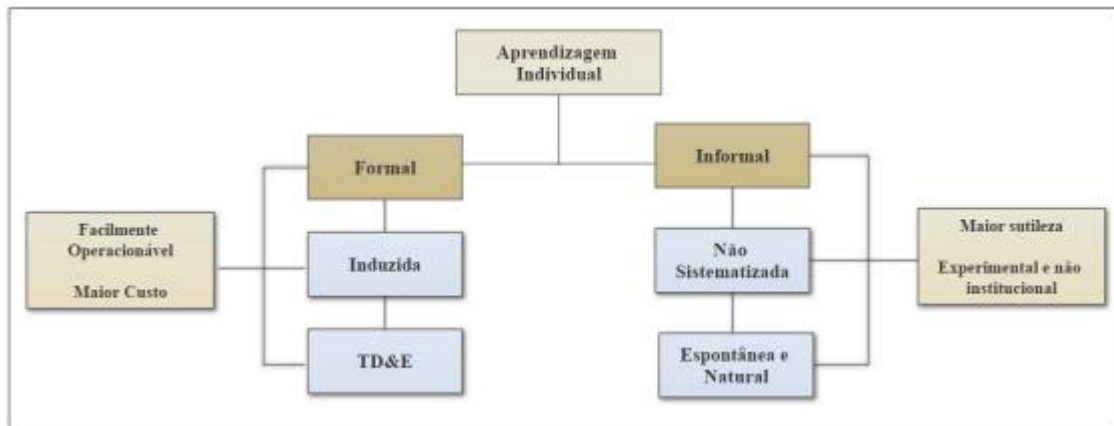
Segundo Coelho Júnior e Borges-Andrade (2008), a aprendizagem formal refere-se a ações específicas quanto aos objetivos e tarefas que se devem cumprir, de forma que há métodos, técnicas, lugares e condições específicas prévias criadas deliberadamente para suscitar ideias, conhecimentos, valores, atitudes e comportamentos.

Há uma maior ênfase na dimensão formal e pouco destaque tem sido dado aos estudos da aprendizagem informal (COELHO JR.; MOURÃO, 2011; CROSS, 2007). Mesmo com uma baixa visibilidade da temática na literatura, constata-se que a maior parte da aprendizagem do indivíduo ocorre de maneira informal, tanto dentro como fora das organizações (MARSICK, 2006).

Conlon (2004) e Coelho Júnior e Borges-Andrade (2008) concordam que a aprendizagem formal, em relação à informal, apresenta maior custo, por estar relacionada à baixa percentagem de tarefas realmente aprendidas pelos indivíduos, embora seja mais fácil de operacionalizar. Por outro lado, a aprendizagem informal apresenta maior sutileza e não conta com objetivos, métodos e recursos previamente definidos, sistematicamente, e com antecedência, é algo natural e não roteirizado. Exatamente por isso a aprendizagem informal impacta mais diretamente o desempenho do que as ações de aprendizagem formal.

A Figura 1 apresenta as principais características dos tipos de aprendizagem.

Figura 1 - Características dos tipos de aprendizagem



Fonte: Flores (2018)

A própria distinção entre a aprendizagem formal e informal apresenta desafios, pois a aprendizagem informal pode ocorrer a partir de uma experiência formalmente estruturada, com base em atividades específicas para esse fim, sendo possível aprender informalmente dentro de instâncias formais de aprendizagem, a exemplo de cursos e treinamentos (Flores, 2018). Segundo Choi e Jacobs (2011), a aprendizagem pessoal e a participação em treinamento formal influenciam positivamente a aprendizagem informal.

Conlon (2004) destaca que são momentos oportunos para a aprendizagem informal: a necessidade de obtenção de ajuda, suporte ou informação por parte de um funcionário; a discussão com outros membros do grupo sobre visões e pontos de vista distintos; a abertura para novos caminhos, alternativas; horizontes de pensamentos, experiências e planos; reflexão sobre os processos anteriormente executados. Nota-se que, durante a pandemia da COVID-19, estas ações foram prejudicadas, uma vez o teletrabalho impedia o contato presencial entre colegas de trabalho, o que pode ter dificultado a troca/compartilhamento de experiências de aprendizagem.

Cabe destacar que o conceito de aprendizagem informal se difere dos conceitos de aprendizagem experimental e de aprendizagem incidental. Aprendizagem experimental é o aprendizado que ocorre por meio da participação em experiências desafiadoras que permitem ao indivíduo o raciocínio e a reflexão, gerando novos conhecimentos (NOE *et al.*, 2014). A aprendizagem incidental, por

sua vez, ocorre mesmo que as pessoas não tenham sempre consciência de tal aprendizagem. É um efeito paralelo quando não há a intenção de suprir uma lacuna de conhecimento (MARSICK; WATKINS, 2001).

## **2.2 Suporte à aprendizagem**

Já explicitados os conceitos de aprendizagem formal e informal, é fundamental compreender quando o suporte a aprendizagem, formal ou informal, é necessário e como o mesmo é feito. Nas palavras de Coelho Júnior (2009), o suporte é dado a alguém quando há a necessidade de atingimento de algum objetivo, meta ou aspiração específica (por isso sua relação mais direta com o desempenho imediato). O autor utiliza como modelo as ações de aprendizagem: por exemplo, quando um indivíduo foca em alguma ação informal de aprendizagem, buscando auxílio de colegas de trabalho mais experientes para aprender a utilizar determinada ferramenta da organização, ou a realizar alguma tarefa e o retorno é positivo, o mesmo irá repetir esse padrão para obter sucesso. Para Coelho Jr e Borges-Andrade (2008), uma das mais importantes tarefas do gestor de recursos humanos consiste na criação de um ambiente organizacional de apoio e suporte à aprendizagem informal no trabalho.

Segundo Houaiss (2001), o conceito de suporte é usado no sentido de apoio, sustentação, base, pilar, amparo e proteção. Na linguagem técnica, suporte é empregado de modo similar para expressar condições organizacionais favoráveis de trabalho e, em alguns casos, ao compromisso da organização com o indivíduo. Em um sentido mais específico, suporte representa aquilo que apoia ou sustenta alguma coisa, que fornece a base para que algo aconteça. Alguns fatores exercem influência direta e específica sobre o desempenho no trabalho ou sobre a aprendizagem, por se constituírem condições necessárias ao desempenho exemplar ou ao bom rendimento em um treinamento, como qualidade dos materiais, informações, instruções, equipamentos disponibilizados, entre outros.

A percepção de suporte organizacional, segundo Abbad, Pilati e Borges-Andrade (1999), refere-se a um construto multidimensional e diz respeito à percepção global do indivíduo sobre o quanto a organização valoriza as suas contribuições e cuida do seu bem-estar. Assim, engloba as opiniões dos funcionários

acerca das práticas de gestão de desempenho, das exigências e da carga de trabalho, do suporte material e das práticas de promoção, ascensão e salários da Organização. Percepções desfavoráveis de suporte organizacional podem gerar problemas de desempenho que não se devem à falta de competências, habilidades e atitudes no trabalho, mas à falta de condições propícias ao desempenho competente e/ou motivação em decorrência de restrições situacionais no ambiente de trabalho. Importante atentar que o suporte à aprendizagem pode ser uma dimensão teórica associada ao suporte organizacional.

Pode-se dizer que o suporte à aprendizagem, ou suporte psicossocial, é a forma como os funcionários percebem o apoio de outros atores dentro da organização, desde a aquisição até a transferência dos novos conhecimentos ao seu cotidiano profissional (ABBAD; BORGES-ANDRADE, 2004). Se o suporte for reconhecido positivamente, os indivíduos sentem-se estimulados a repetir seus comportamentos e atitudes. No entanto, se for percebido negativamente, não existirá essa tendência e o comportamento não voltará a ser realizado, ou seja, para que se possa maximizar a probabilidade de continuidade da estratégia informal de aprendizagem, deve-se causar um impacto positivo sobre quem está no processo (POPPER; LIPSHITZ, 2000).

O suporte à aprendizagem é avaliado em termos do estímulo do ambiente organizacional a novas aprendizagens espontâneas no trabalho por meio do contato com pessoas mais experientes, autodidatismo ou comportamento de imitação e trata de dimensões de apoio como a criação de expectativas positivas sobre os benefícios da aprendizagem e sua aplicação, o fornecimento de feedback e a disseminação de informações relativas ao desempenho competente (ABBAD; MOURÃO, 2012).

Para Coelho Jr. (2004), o suporte à aprendizagem envolve a percepção do empregado sobre como e em que medida o ambiente organizacional não favorece ou dificulta a aprendizagem e sua aplicação no trabalho. O nível de análise se refere, portanto, à avaliação do apoio psicossocial de pares e chefias, do superior imediato, da organização do trabalho, dos recursos materiais disponíveis, da qualidade da interação para a aquisição informal de conhecimento e habilidades e sua consequente aplicação às tarefas e rotinas organizacionais.

De acordo com Abbad e Borges-Andrade (2004), Garrick (1998) e Pantoja e Freitas (2003), nas organizações, os indivíduos aprendem o tempo todo, seja informalmente, por imitação, tentativa e erro, conversas com pares, colegas, clientes,

e outros agentes relacionados ao trabalho, seja mais formalmente, por intermédio de programas sistematicamente planejados de TD&E.

Para Coelho Junior e Mourão (2011) o suporte oferecido deve ser diferenciado de acordo com as etapas do aprendizado. Estratégias de suporte durante a transferência do aprendido, por exemplo, devem ser diferentes das estratégias utilizadas durante a aquisição do conhecimento. Essas diferenças têm origem nos objetivos propostos de cada etapa. Assim foi criado um modelo que relaciona cada fase com ações de suporte psicossocial à aprendizagem informal.

Nas palavras de Dennen e Wang (2002), o suporte à aprendizagem pode ser entendido como uma ação executada e motivada por necessidades de trabalho e pessoais. Para isso acontecer, os mesmos ressaltam a importância de um ambiente favorável e de incentivos à aplicação de competências adquiridas em diversos contextos, não somente aqueles obtidos em programas formais de treinamento. O suporte à aprendizagem pode ser percebido em qualquer etapa da aprendizagem.

Durante a aquisição de um novo conhecimento, o indivíduo deve ser capaz de reconhecer que ele tem autonomia para indagar o colega mais experiente ou até mesmo a chefia, em torno da construção da aprendizagem. Cada indivíduo percebe o suporte, e ao mesmo tempo, deve ser capaz de fornecer apoio aos demais quando for solicitado.

Segundo Coelho Jr. (2004), suporte refere-se a uma característica inerente tanto ao indivíduo, que fornece o suporte, quanto ao contexto, quando o indivíduo se beneficia do suporte percebido em seu ambiente de trabalho, agregando novas competências ao desempenho de suas atribuições.

Esta, então, é uma das relações teóricas propostas nesta monografia, a de que o suporte à aprendizagem informal influenciará, por meio de correlações, a percepção de autoavaliação de desempenho. Como já visto, a aplicação da aprendizagem informal costuma gerar impacto direto sobre o desempenho, daí a importância de se estudar o contexto em que esta ação de aprendizagem (e de suporte) acontece. A seguir, apresentam-se características do teletrabalho.

### **2.3 Características do teletrabalho e do home office**

Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT, 2009), o teletrabalho

pode ser conceituado como uma forma de trabalho a distância, realizado longe da sede da empresa o que requer uma nova tecnologia, que deve ser utilizada para facilitar a comunicação entre o colaborador e a organização para a qual o mesmo trabalha. Com o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação e as mudanças na sociedade, o teletrabalho surgiu juntamente com a tendência de flexibilização das formas de trabalho (BARROS; SILVA, 2010). O *home office* é uma modalidade de teletrabalho, que em sua tradução literal significa escritório em casa, ou seja, o profissional exerce seu trabalho em sua própria casa com o auxílio de tecnologias.

De acordo com Silva (2009), o *home office* é uma forma de trabalho flexível que engloba a flexibilidade de tempo, espaço e comunicação, sendo ainda, mais que uma questão tecnológica, se mostrando também como uma questão social e organizacional.

Di Martino e Wirth (1990) apontam que o teletrabalho pode ser definido como o conjunto de atividades profissionais realizadas fora do escritório/da empresa, sem contato pessoal com colegas de trabalho, mas com a possibilidade de se comunicar com estes por meio de tecnologia de qualquer tipo (exemplo: telefone móvel ou e-mails). Pode, ainda, ser realizado *online* ou *off-line*, referindo-se ao uso direto dos computadores, mostrando ser uma definição mais ampla.

Para Barros e Silva (2010) o *home office* ocorre para propiciar aos funcionários oportunidades de conciliar, as atividades profissionais com a vida pessoal. De acordo com Taschetto e Froehlich (2019) o *home office* proporciona práticas de trabalho diferentes das convencionais, que possibilitam maior autonomia, flexibilidade e oportunidades aos teletrabalhadores.

Segundo Bellini *et al* (2011), pode-se classificar os benefícios do *home office* em dois grupos: técnicos profissionais e pessoais. Para os técnicos profissionais, encontra-se melhoria na produtividade, planejamento de atividades, disponibilidade de estudos e mais tempo para realizar relatórios e planos de ações. Para os pessoais, percebe-se qualidade de vida, autonomia para gerir o tempo, menos estresse e despesas com deslocamentos e mais contato com familiares.

Segundo Baruch, (2001) e Konradt, Schmook, & Mälecke, (2000), o teletrabalho pode ser caracterizado quando os trabalhadores realizam todas ou grande parte de suas atividades em um ambiente fisicamente separado do local de seu trabalho, usando meios tecnológicos para sua realização. A modalidade de

trabalho home office se caracteriza pela inserção em um espaço, sem tamanho ou propriedades definidas, destinado somente a atividades profissionais e localizado na residência do trabalhador, sendo facultativo o uso de tecnologias informacionais para a realização das atividades (ELLISON, 1999; LIM; TEO, 2000).

Para Mendonça (2010), a nomenclatura do *home office* é exclusividade do uso do local residencial, mesmo que compartilhado por outros moradores. Explicita, também, que as atividades possuem horários estabelecidos de forma mais ou menos flexível e são de cunho profissional, sejam elas de empresários/autônomos ou ligadas a uma organização privada, como, por exemplo, de prestação de serviços.

De acordo com Morgan (2004), o conceito de trabalho flexível pode assumir diferentes tipos de conotação, entre as quais: locais flexíveis, horários flexíveis ou contratos flexíveis. Haveria, segundo esse autor, uma diversidade de arranjos que, combinando esses três tipos de flexibilidade, poderiam ser denominados teletrabalho.

Quando se fala em teletrabalhadores, podemos entender como empregados ou autônomos que atuam nesse tipo de configuração, cujas condições são diversas (QVORTRUP, 1998). Garrett e Danziger (2007), por sua vez, diferenciam três tipos principais de teletrabalhadores: aqueles que trabalham a maior parte do tempo em casa ou em escritórios satélites, na modalidade que tais autores denominam *fixed-site telework*; aqueles que atuam em uma combinação de ambientes diversos, incluindo a casa, os escritórios da empresa e o trabalho de campo, o que é caracterizado por esses autores como *flexiwork*; e aqueles que atuam a maior parte do tempo realizando trabalho de campo em local variável, na configuração nomeada por Garrett e Danziger como *mobile telework*.

Tombari e Spinks (1999), apontam vantagens que algumas das novas configurações do trabalho – sobretudo, as mediadas pela tecnologia – trazem para os indivíduos: melhor entendimento dos processos organizacionais, compartilhamento de conhecimentos, agilidade na execução das tarefas e equilíbrio entre trabalho e vida pessoa.

A melhoria na qualidade de vida tem sido um dos argumentos mais usados pelas empresas para convencerem funcionários a migrar para essa modalidade. Tremblay (2002) também observa que ela é uma das vantagens percebidas pelos teletrabalhadores, principalmente, pela flexibilidade de horários e por poderem realizar atividades de interesse pessoal. No entanto, a autora também constata que isso traz um custo associado, uma vez que o horário flexível obriga as pessoas à

melhor gestão de suas atividades. Como nem todos se sentem preparados para a disciplina da autogestão, surgem dificuldades de lidar com uma nova lógica de tempo e espaço.

Tietze (2005) também encontrou teletrabalhadores que perderam os limites espaço temporais que separavam o trabalho da rotina doméstica. Alguns começaram a trabalhar além das horas previstas na jornada normal das empresas, passando também a disputar o espaço de casa com os membros da família. Ainda assim, segundo Tremblay (2002), o teletrabalho costuma ser mais visto como atrativo por pessoas casadas e com filhos do que por solteiros, pois diminui o tempo gasto em deslocamentos, viabilizando um aumento do tempo gasto com a família, principalmente, no caso das mulheres.

O teletrabalho foi a modalidade de trabalho utilizada durante a pandemia da COVID-19 na Organização presentemente pesquisada. Diversos arranjos tiveram que ser feitos sem qualquer tipo de planejamento prévio na Organização, o que pode ter influenciado no tipo de aprendizagem e de vivência dos estagiários. A seguir, discute-se sobre a importância do estágio na vida profissional dos estudantes de nível superior.

## **2.4 A importância do estágio**

Cada vez mais o estágio tem sido uma importante ferramenta de aprendizagem e de inserção no ambiente profissional. A possibilidade de os indivíduos começarem a atuar em suas áreas de interesse antes de concluírem a graduação fornece experiências profissionais de grande valia na sua formação, pois é no período de estágio que os estudantes conseguem aliar a teoria fornecida pela universidade com a prática exigida pelas organizações.

O estágio, geralmente, é encarado como uma atividade tipicamente profissional. Quando a atividade preponderante é a assistência e inexistente um plano específico de estágio, o estagiário com frequência é considerado, em termos de produção, como profissional de experiência no campo (OLIVEIRA *et al.*, 1970, p. 51). A propósito, estágio pode ser definido como o conjunto de atividades supervisionadas, de cunho profissionalizante, que legalmente o aluno deve cumprir



para complementar seu currículo acadêmico (WITTER *et al.*, 1992).

De acordo com Colombo e Ballão (2010) o estágio oferece, ao educando, a oportunidade de colocar em prática o conhecimento construído nas aulas teóricas, sob a supervisão de um profissional da área que irá orientar e corrigir o estagiário em todas as atividades desenvolvidas, para que, no momento em que estiver atuando como profissional, este possa aplicar a experiência adquirida. O estágio favorece a que o estagiário esteja menos sujeito a possíveis falhas no cumprimento de suas atribuições quando o mesmo se graduar (profissionalizar). Portanto, a função do estágio é reforçar o aprendizado profissional do educando através da experiência prática.

O estágio profissional é a fase inicial de qualquer carreira, que ocorre quando o trabalhador ainda está em período de formação e precisa adquirir experiência, conhecimentos e habilidades em sua área. Em geral, o estágio é uma exigência para estudantes de cursos técnicos, profissionalizantes e de graduação, e precisa ser realizado para que o aluno consiga os créditos necessários para se formar.

Segundo Colombo e Ballão (2014), é possível medir o saber adquirido pelos indivíduos durante a graduação através das atividades práticas que estes executam, e isso permite que seja ajustada e revisada a sua construção teórico intelectual. Afirmam que há uma relação de complementação entre o saber e o fazer e que essa ligação revela a importância do estágio em todos os tipos de ensino, pois é um ensejo para reforçar mutuamente teoria e prática.

Conforme Mourão, Porto e Puente-Palacios (2014), o processo de desenvolvimento profissional está atrelado à aprendizagem relacionada ao trabalho, seja ela de origem formal ou informal. A experiência de estágio permite que os estudantes tenham contato com ambos os processos de aprendizagem, adquirindo novos conhecimentos e habilidades e vivenciando experiências que são de grande contribuição para seu desenvolvimento pessoal e profissional. O estágio permite que os indivíduos se desenvolvam profissionalmente, para que se tornem profissionais melhor preparados e mais seguros dos caminhos que desejam percorrer no mercado de trabalho.

O processo de desenvolvimento profissional possui relação de dependência com o processo de aprendizagem, ou seja, para que possa haver desenvolvimento profissional é preciso que haja condições para o estímulo da aprendizagem dentro da organização, através de estratégias formais ou informais, além das motivações

personais dos indivíduos (ABBAD *et al.*, 2013). Pode-se dizer, então, por meio destas constatações, que o desenvolvimento profissional se revela em processos de obtenção e aperfeiçoamento de novos e antigos conhecimentos, informações, destrezas, habilidades, atitudes e competências que vêm favorecer e melhorar o desempenho dos indivíduos no aspecto profissional.

O desenvolvimento profissional tem ligação com a construção de carreira, pois a carreira depende de desenvolvimento profissional gradativo proporcionado pelas oportunidades de aprendizagem nas organizações. O estagiário está em constante aprendizado, a partir do conjunto de experiências vivenciadas por ele. Seu amadurecimento profissional vai acontecendo aos poucos, ao mesmo tempo em que ele aprendizagem a lidar com questões profissionais ainda durante a sua graduação. A relevância do estágio é notória, ainda mais durante a pandemia da COVID-19, em que diversas ações foram todas transportadas para a modalidade remota, promovendo inúmeros desafios aos estagiários. No Capítulo seguinte apresenta-se o método que foi utilizado nesta monografia.

### **3 MÉTODO**

A presente pesquisa classifica-se como empírica, uma vez que foram coletados e analisados dados primários fornecidos por estagiários de uma Organização pública, que são exatamente o foco do estudo. O recorte de dados foi transversal.

Quanto à abordagem da pesquisa, pode-se classificá-la como quantitativa, em que foi adotada a utilização de questionário, do tipo *survey*. Segundo Michel (2005), a pesquisa quantitativa é um método de pesquisa social que utiliza a quantificação nas modalidades de coleta de informações e no seu tratamento, mediante técnicas estatísticas, tais como percentual, média, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão, entre outros. Optou-se por esta abordagem pela sua convergência com a pergunta e objetivos do presente trabalho.

### **3.1 Caracterização da Organização, setor ou área,**

A pesquisa foi realizada em uma Organização pública, localizada em Brasília, que compõe o Poder Legislativo Federal (será denominada, aqui, por questões de sigilo, como “SF”). As principais funções dessa instituição são exercidas por 81 servidores de todos os estados e do Distrito Federal, escolhidos pela população através de votação popular.

### **3.2 População e amostra ou Participantes da pesquisa**

O SF conta com cerca de 6000 funcionários, dentre eles efetivos, comissionados, requisitados e estagiários, que são o público alvo da pesquisa. No momento da coleta de dados para este estudo, somavam-se 218 estagiários, distribuídos entre mais de 60 áreas no SF.

Apesar da Organização “SF” ter atuação em nível nacional, a pesquisa se restringiu apenas as áreas lotadas em Brasília. Os participantes dessa pesquisa foram os estagiários das diversas áreas da Organização estudada que voluntariamente responderam ao questionário.

A amostra final obtida após a aplicação do questionário correspondeu a 82 estagiários (37% do total). Em relação ao sexo dos participantes, mais da metade era do sexo feminino (59,8%) enquanto 40,2% eram do masculino. Em relação ao perfil da amostra, os resultados apontaram que metade dos participantes (50%) possuía idade entre 23 e 27 anos, seguida de um público mais jovem (42,7%) que

correspondeu a idade de 18 a 22 anos. A Tabela 1, a seguir, demonstra, de forma detalhada, os dados da amostra obtida.

Tabela 1 - Dados gerais sobre os participantes da pesquisa

Variável	Frequência	%
<b>Idade</b>		
18 a 22 anos	35	50%
23 a 27 anos	42	42,7%
Acima de 30 anos	5	7,3%
<b>Gênero</b>		
Feminino	49	59,8%
Masculino	33	40,2%
<b>Tempo de estágio no órgão</b>		
De 6 meses a 1 ano	37	45,7%
Menos de 6 meses	27	33,3%
De 1 ano a 1 ano e 6 meses	11	13,6%
De 1 ano e 6 meses a 2 anos	7	7,4%
<b>Universidade em que estuda</b>		
Pública	49	59,8%
Privada	33	40,2%

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Os estagiários que responderam ao questionário estiveram distribuídos entre 38 áreas do SF, das mais de 60. Ou seja, 63,3% de representantes das áreas da Organização participaram desta pesquisa.

### 3.3 Caracterização e descrição dos instrumentos de pesquisa

Para a elaboração do questionário que foi aplicado na pesquisa, foram utilizados dois instrumentos, sendo eles: “Escala de Suporte à Aprendizagem” e “Escala de Desempenho Humano no Trabalho”. A seguir, serão descritas as características de cada escala utilizada.

#### 3.3.1 Escala de Desempenho Humano no Trabalho

A primeira a escala escolhida para mensurar a variável “desempenho no trabalho” é uma medida de autopercepção, construída e originalmente validada por

Coelho Junior *et al* (2010). Foram aplicados 21 itens. Os itens estão associados a uma escala tipo Likert, onde “1” corresponde a “Discordo totalmente” e “7” a “Concordo totalmente”. Na Tabela 2, a seguir, pode-se verificar quais as dimensões que compõem a escala e quantos itens de cada foram utilizados.

Tabela 2 - Descrição das dimensões da escala utilizada

<b>Escala</b>	<b>Dimensões do instrumento</b>	<b>Itens</b>
Autoavaliação de Desempenho no Trabalho	Regulação do desempenho	9 itens
	Grau de esforço e conhecimento da tarefa	3 itens
	Execução, monitoramento e revisão do desempenho	3 itens
	Autogerenciamento do desempenho	2 itens
		4 itens

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

### **3.3.2 Escala de Suporte à Aprendizagem**

A escala de suporte à aprendizagem foi construída e validada por Coelho Junior, Abbad e Todeschini (2005). Tal instrumento possui três agentes de análise: Grupo de Trabalho, Chefes Imediatos e Colegas de Trabalho. Ele se refere à medida de suporte à aprendizagem abrangendo o conceito de suporte a quaisquer fases de aprendizagem. Dessa escala, foram utilizados dois itens da dimensão "suporte à aprendizagem da unidade de trabalho" e dois itens da dimensão "colegas de trabalho". Os itens foram associados a uma escala tipo Likert, onde “1” correspondia a “Discordo totalmente” e “7” a “Concordo totalmente”.

## **3.4 Procedimentos de coleta e de análise de dados**

Os dados foram coletados à distância, através da aplicação de um questionário (Apêndice 1) que foi enviado por e-mail e disponibilizado por meio da plataforma GoogleForms. No e-mail, foram dadas instruções gerais sobre o questionário e a pesquisa, bem como a finalidade da mesma.

O e-mail contendo o link para resposta do questionário foi reenviado semanalmente, com intuito de aumentar a taxa de resposta. O período de coleta

virtual compreendeu todo o mês de fevereiro de 2022. A pesquisa foi enviada para todos os estagiários da instituição que possuíam e-mail cadastrado à época, no SF. Obteve-se 37% de taxa de retorno.

Garantiu-se o sigilo e anonimato das respostas. Ao clicar no link de acesso ao questionário, o participante estagiário automaticamente concordava com os termos de realização desta pesquisa. Todos os procedimentos éticos foram adotados. Cada participante foi informado de que poderia parar de preencher a qualquer momento, dando-lhe esta opção de participação voluntária e espontânea.

Os dados obtidos foram transferidos para o programa Statistical Package for Social Sciences (SPSS) e analisados por meio de parâmetros estatísticos descritivos (frequências, médias, desvios padrões e coeficientes de variação). Ainda, calculou-se o escore fatorial de cada uma das dimensões das variáveis pesquisada e efetuou-se a correlação de Spearman (correlação não paramétrica). O próximo Capítulo irá abordar os resultados e discussões.

#### **4 RESULTADO E DISCUSSÃO**

Neste Capítulo serão apresentados os resultados estatísticos encontrados a partir da aplicação do questionário (abordagem quantitativa, conforme detalhado no Capítulo anterior). Os resultados estão descritos por escala utilizada.

#### **4.1 Resultados descritivos das escalas de Desempenho Humano no trabalho e Suporte à Aprendizagem**

Foram calculados a média, o desvio padrão e o coeficiente de variação (coeficiente obtido entre o desvio padrão e a média) quanto à escala de desempenho humano no trabalho e a de suporte à aprendizagem no trabalho.

Nota-se que quanto maior o valor do escore médio, mais positiva é a percepção do estagiário sobre a variável avaliada (quanto mais próximo do ponto 7 da escala, mais favorável é a percepção sobre o item avaliado). Houve oscilação das médias entre 4,0 e 6,06 e dos desvios-padrões entre 0,72 e 1,696 (relembrando que a escala de resposta variava entre 1 (discordo totalmente) a 7 (discordo totalmente)).

A menor média obtida para a escala de desempenho, embora ainda alta, diz respeito aos prazos para a realização das tarefas prejudicarem a sua qualidade. Note-se que é um item de conteúdo negativo, logo, a sua avaliação precisa considerar a escala invertida. Este resultado pode ser justificado pela elevada demanda de trabalho e pela pouca quantidade de horas que o estagiário trabalha. Já a maior média obtida refere-se ao comprometimento com as metas e objetivos estabelecidos pela Organização. Verifica-se que a maioria dos estagiários entende a importância do comprometimento com a Organização. Os dados sobre a escala de desempenho encontram-se apresentados na Tabela 3.

Tabela 3 - Resultados descritivos por média, desvio padrão e coeficiente de variação

## da escala de autoavaliação de desempenho

<b>Item</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio padrão</b>	<b>Coefficiente de variação</b>
Faço minhas tarefas procurando manter compromisso com a organização	6,02	0,72	0,119601329
Avalio que o desempenho do meu trabalho contribui diretamente para a consecução da missão e objetivos da organização.	5,85	0,818	0,13982906
Comprometo-me com as metas e objetivos estabelecidos pela organização	6,06	0,726	0,11980198
Meu trabalho é importante para o desempenho da Organização	5,65	1,07	0,189380531
Mantenho-me atualizado quanto ao conhecimento técnico em minha área de atuação.	5,83	0,858	0,147169811
Mantenho um canal permanente de comunicação, favorecendo a interação com outras pessoas.	5,96	0,853	0,143120805
Eu sei o que é esperado de mim em termos de meu desempenho no trabalho.	5,94	0,866	0,145791246
Meu desempenho no trabalho está de acordo com aquilo que é esperado de mim.	5,82	0,722	0,124054983
O excesso de serviços impede que eu tenha tempo para refletir sobre o melhor modo de realizá-los	4,16	1,606	0,386057692
Os prazos para a realização das minhas tarefas prejudicam a sua qualidade	4	1,563	0,39075
Não tenho tempo para experimentar novas formas de executar o trabalho	4,26	1,601	0,375821596
As tarefas que me são destinadas exigem que eu me esforce muito para realizá-las	4,55	1,416	0,311208791
Recebo orientações adequadas à realização das tarefas sob minha responsabilidade	5,68	1,041	0,183274648
Direciono minhas ações a partir do conhecimento da estrutura e das políticas da	5,52	1,288	0,233333333



Organização			
Contribuo com alternativas para solução de problemas e melhoria de processos da Organização	5,12	1,355	0,264648438
Percebo o impacto de minhas ações e do resultado do meu trabalho sobre as outras áreas da Organização	4,94	1,443	0,292105263
Desenvolvo o meu trabalho de acordo com os padrões e normas estabelecido	5,93	0,979	0,165092749
Planejo ações de acordo com minhas tarefas e rotinas organizacionais	5,6	1,132	0,202142857
Estabeleço a relação entre a origem e a finalidade do meu trabalho	5,46	1,188	0,217582418
Avalio que a busca pela melhoria de meu desempenho me motiva a tentar fazer um trabalho melhor	5,63	1	0,177619893
Tomo iniciativas, aproveitando oportunidades que possam gerar a melhoria dos resultados	5,37	1,347	0,250837989

Observa-se que os resultados dos coeficientes de variação indicam homogeneidade ( $< 0,25$ ) nas percepções dos estagiários. Os baixos desvios padrões mostram que não há muita dispersão. Os coeficientes de variação, no geral, estão baixos, indicando homogeneidade na percepção.

Os itens *“faço minhas tarefas procurando manter compromisso com a organização”*, *“comprometo-me com as metas e objetivos estabelecidos pela organização”* e *“meu desempenho no trabalho está de acordo com aquilo que é esperado de mim”* apresentaram o menor desvio-padrão (0,72) indicando de forma geral, que os estagiários são comprometidos com a Organização, com suas metas e, ainda, que o desempenho dos mesmos está de acordo com o esperado.

Em adição, quando perguntado sobre o desempenho comparando-se o fato de estar presencial ou à distância, em home office, o maior desvio-padrão (DP = 1,69) foi encontrado. Esta elevada variação pode ser devido às diferenças de desempenho no ambiente organizacional e em casa, já que alguns indivíduos

produzem melhor em um ambiente do que em outro.

Quanto ao suporte à aprendizagem, os resultados encontram-se apresentados na Tabela 4.

Tabela 4 - Resultados descritivos por média, desvio padrão e coeficiente de variação da escala de suporte à aprendizagem informal

Item	Média	Desvio padrão	Coeficiente de variação
Meus colegas de trabalho me estimulam a buscar novos conhecimentos voltados ao trabalho	4,83	1,538	0,318426501
Meus colegas de trabalho me incentivam a propor novas ideias para a execução das tarefas	4,71	1,559	0,330997877
Na minha unidade de trabalho cada membro é incentivado a expor o que pensa	4,65	1,621	0,348602151
Na minha unidade de trabalho novas ideias são valorizadas	4,83	1,554	0,32173913
Meu desempenho no home office é melhor do que no presencial	4,81	1,696	0,352598753

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Os coeficientes de variação, em sua maioria, se mantiveram acima de 0,25, indicando heterogeneidade nas percepções entre os estagiários. O fato de trabalharem em áreas distintas pode ter feito com que o tipo de suporte à aprendizagem provido pelos colegas e pelas chefias tenha sido diversificado. Segundo Garrick (1998) e Coelho Jr e Mourão (2011), o suporte à aprendizagem é, realmente, um conceito altamente dependente do contexto de trabalho, daí a relevância em estudá-lo. Conforme visto, também, o suporte é um conceito que depende da presença física entre os indivíduos, e por isso pode ter sido tão prejudicado durante a pandemia da COVID-19 com o teletrabalho compulsório.

## 4.2 Análise das frequências

As maiores frequências de respostas concentraram-se acima do ponto 5 das escalas, em média. Na Tabela 5 encontram-se os resultados para as escalas de autoavaliação de desempenho (itens 1 a 21) e suporte à aprendizagem (itens 22 a 26).

Tabela 5 - Frequência de respostas para cada item das escalas de autoavaliação de desempenho e de suporte à aprendizagem

Item	Frequência						
	1	2	3	4	5	6	7
1. Faço minhas tarefas procurando manter compromisso com a organização	0	0	0	0	20	40	22
2. Avalio que o desempenho do meu trabalho contribui diretamente para a consecução da missão e objetivos da organização.	0	0	1	4	16	46	15
3. Comprometo-me com as metas e objetivos estabelecidos pela organização	0	0	0	1	16	42	23
4. Meu trabalho é importante para o desempenho da Organização	1	0	1	10	15	41	14
5. Mantenho-me atualizado quanto ao conhecimento técnico em minha área de atuação.	0	0	2	3	17	45	15
6. Mantenho um canal permanente de comunicação, favorecendo a interação com outras pessoas.	0	0	1	5	10	46	20
7. Eu sei o que é esperado de mim em termos de meu desempenho no trabalho.	0	0	1	2	21	35	23
8. Meu desempenho no trabalho está de acordo com aquilo que é esperado de mim.	0	0	0	2	24	43	13
9. O excesso de serviços impede que eu tenha tempo para refletir sobre o melhor modo de realizá-los	8	6	9	22	19	15	3
10. Os prazos para a realização das minhas tarefas prejudicam a sua qualidade	7	8	14	19	19	13	2
11. Não tenho tempo para experimentar novas formas de executar o trabalho	7	6	10	19	18	20	2
12. As tarefas que me são destinadas exigem que eu me esforce muito para realizá-las	4	5	7	15	30	19	2

13. Recebo orientações adequadas à realização das tarefas sob minha responsabilidade	1	0	3	2	22	40	14
14. Direciono minhas ações a partir do conhecimento da estrutura e das políticas da Organização	3	0	2	7	18	38	14
15. Contribuo com alternativas para solução de problemas e melhoria de processos da Organização	1	4	3	17	18	29	10
16. Percebo o impacto de minhas ações e do resultado do meu trabalho sobre as outras áreas da Organização	2	4	6	17	17	28	8
17. Desenvolvo o meu trabalho de acordo com os padrões e normas estabelecido	0	1	3	0	14	43	21
18. Planejo ações de acordo com minhas tarefas e rotinas organizacionais	1	1	2	5	23	35	20
19. Estabeleço a relação entre a origem e a finalidade do meu trabalho	0	1	5	10	21	29	16
20. Avalio que a busca pela melhoria de meu desempenho me motiva a tentar fazer um trabalho melhor	0	0	3	6	25	32	16
21. Tomo iniciativas, aproveitando oportunidades que possam gerar a melhoria dos resultados	1	2	5	10	21	26	17
22. Meus colegas de trabalho me estimulam a buscar novos conhecimentos voltados ao trabalho	4	1	12	13	19	24	9
23. Meus colegas de trabalho me incentivam a propor novas ideias para a execução das tarefas	3	5	9	17	20	18	10
24. Na minha unidade de trabalho cada membro é incentivado a expor o que pensa	5	5	5	20	22	14	11
25. Na minha unidade de trabalho novas ideias são valorizadas	3	5	5	19	20	18	12
26. Meu desempenho no home office é melhor do que no presencial	4	6	8	13	13	26	12

Fonte: elaborada pela autora (2022).

Segundo dados da Tabela 5, pode-se verificar que alguns itens obtiveram respostas apenas nos pontos 4,5,6 e 7, demonstrando que há uma concordância sobre alguns itens. O item 1 foi o único a obter respostas somente a partir da escala 5, corroborando mais uma vez com a afirmação de que os estagiários são comprometidos com a Organização.

Dos 26 itens, 13 tiveram repostas abrangendo todas as escalas, de 1 a 7, porém a frequência maior se manteve nas escalas de 5 a 7, indicando pouca divergência. A Seção seguinte apresenta as correlações (Spearman) obtidas, com a

finalidade identificar se as correlações obtidas foram fortes, moderadas ou fracas.

### 4.3 Correlações de Spearman

A teoria de correlação segundo Virgillito (2017) tem como finalidade medir o nível de associação entre uma variável e sua repetição com o seu resultado, ou seja, busca explicar a relação entre os fatores que estão sendo analisados e determinar quanto bem a equação linear consegue caracterizar esta relação.

Barbetta (2002) ainda salienta dizendo que a definição de correlação concerne a uma relação entre duas variáveis, mas isso não significa que há uma relação de causa e efeito entre ambas. A correlação pode ser considerada positiva, quando tem como resultado um valor maior que zero. Quanto mais próxima de 1, mais forte será a sua correlação, sendo considerada perfeitamente positiva quando o resultado for igual a 1. Já a correlação negativa, ocorre quando o valor obtido for menor que zero, sendo interpretada como perfeitamente negativa quando o seu valor for igual a -1. Quando a correlação obtém o valor de 0, é considerado uma correlação nula, ou seja, uma variável não se modifica devido a outra (VIRGILITTO, 2017).

Para este trabalho, foi considerada uma correlação fraca quando os valores ficarem entre 0 e 0,30. Valores entre 0,31 e 0,65 correspondem a uma correlação moderada e valores entre 0,66 e 1 representam uma correlação forte. Para este estudo, foi utilizado o coeficiente de correlação de Spearman. Segundo Barbetta (2002), quando os valores são muito variáveis ou discrepantes, a análise pode ser afetada, sendo necessário utilizar uma abordagem não-paramétrica. Os dados encontram-se apresentados na Tabela 6. Ressalta-se que as correlações foram feitas por meio dos escores fatoriais, e não correlações item-item.

Tabela 6 - Correlações de Spearman pelos escores fatoriais

	<b>Meu desempenho no Home office é melhor que no presencial</b>	<b>Desempenho no Trabalho</b>	<b>Suporte à aprendizagem “Colegas”</b>	<b>Unidade de trabalho</b>
<b>Meu desempenho no home office é melhor que no presencial</b>	1	,128	-0,19	-,003
<b>Desempenho no Trabalho</b>	,128	1	,525**	,529**
<b>Suporte à aprendizagem “Colegas”</b>	-0,19	,525**	1	,692**
<b>Suporte à aprendizagem “Unidade de trabalho”</b>	-,003	,529**	,692**	1

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

\*\*Nível de significância com  $p < 0,001$ .

\*Nível de significância com  $p < 0,05$ .

Identificaram-se correlações moderadas a fortes, com base nos dados apresentados na Tabela 6. Suporte à aprendizagem correlacionou-se positivamente com autoavaliação de desempenho, sinalizando a importância de se trabalhar, conjuntamente, estas duas variáveis no contexto organizacional do SF.

A partir da Tabela 6, de correlações, observa-se que as dimensões de suporte à aprendizagem dos colegas e da unidade de trabalho estão positivamente correlacionadas com as dimensões da escala de desempenho. Estes resultados indicam que aqueles que acreditam haver um suporte positivo à aprendizagem por parte dos colegas também avaliam melhor seu desempenho no trabalho ( $r=0,525$ ). Aqueles que avaliam o suporte mais positivo por parte da unidade de trabalho avaliam um suporte favorável dos colegas ( $r=0,692$ ). Aqueles que percebem um suporte à aprendizagem da unidade de trabalho tem um melhor desempenho no trabalho ( $r=,0529$ ). Claro que a correlação não indica predição, por isso os resultados correlacionais têm que ser interpretados com cautela e bidirecionalidade.

A correlação negativa ( $r= -0,19$ ) identificada, entre o suporte a aprendizagem dos colegas e o melhor desempenho no home office, não apresentou significância estatística.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral desse trabalho foi o de testar correlações entre autoavaliação de desempenho e suporte à aprendizagem informal segundo a percepção de estagiários em homeoffice, em uma Organização pública brasileira. Para o alcance deste objetivo geral, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos: descrever a autoavaliação de desempenho percebida entre estagiários em *home office*, em uma Organização pública brasileira; descrever o suporte à aprendizagem informal percebido entre estagiários em *home office*, em uma Organização pública brasileira; e verificar se autoavaliação de desempenho e suporte à aprendizagem se correlacionarão à luz de percepções entre estagiários em *home office*, em uma Organização pública brasileira.

Para tal, foi realizado um survey junto a 82 estagiários de uma Organização (SF), que responderam às escalas de autoavaliação de desempenho e de suporte à aprendizagem disponibilizadas via email, no formulário GoogleForms. Foram realizados procedimentos de análise estatística descritiva, bem como de correlações.

Os resultados indicaram que houve maior homogeneidade na autoavaliação de desempenho e maior heterogeneidade na percepção sobre o suporte à aprendizagem. Correlações de Spearman indicaram que suporte e desempenho têm relevância e mantêm significância no dia a dia dos estagiários participantes desta pesquisa. Julga-se, desta forma, que os objetivos estabelecidos para a presente pesquisa foram totalmente atingidos, e a pergunta respondida.

A pesquisa contou com a participação de 82 estagiários de uma Organização pública brasileira e, a partir da análise dos dados, pôde-se perceber que há uma correlação forte entre as dimensões de suporte à aprendizagem e as dimensões da escala de desempenho. Aqueles que acreditam haver um suporte positivo à aprendizagem por parte dos colegas também avaliam melhor seu desempenho no trabalho e aqueles que avaliam o suporte mais positivo por parte da unidade de trabalho avaliam um suporte favorável dos colegas. Pode-se perceber que o suporte à aprendizagem parece fazer diferença no desempenho do estagiário no trabalho.

A adoção compulsória do teletrabalho foi um importante condicionante. Os estagiários, que participaram desta pesquisa, estavam em homeoffice. Os resultados demonstraram que a formação do estagiário depende muito das suas vivências laborais presenciais, e que a pandemia da COVID-19 pode ter impactado muito

fortemente no desenvolvimento de competências relacionadas ao apoio e capacitação contínuas.

Sabe-se que o suporte à aprendizagem envolve a percepção do trabalhador sobre 'como e em que medida' o ambiente organizacional favorece ou dificulta a aprendizagem e sua aplicação no trabalho. O nível de análise se refere, portanto, à avaliação do apoio psicossocial de pares e chefias, do superior imediato, da Organização do trabalho, dos recursos materiais disponíveis, da qualidade da interação para a aquisição informal de conhecimento e habilidades e sua consequente aplicação às tarefas e rotinas organizacionais.

Já o conceito de desempenho no trabalho pode envolver comportamentos, resultados e desenvolvimento de competências. Sabe-se que o desempenho no trabalho é resultante não apenas das competências inerentes ao indivíduo, mas também das relações interpessoais, do ambiente de trabalho e das características da Organização. Desempenho precisa ser continuamente estudado, de modo a se investigar todos os fatores ou variáveis capazes de influenciá-lo no dia a dia organizacional.

Observou-se que os estagiários sabem o que é esperado deles em termos de desempenho e que o seu desempenho está de acordo. Porém, também se observou que alguns se sentem sobrecarregados com as demandas e com os prazos para realizá-la, além de não conseguirem experimentar novas formas de executar seu trabalho. Houve uma divergência quanto à percepção, por parte dos estagiários, quanto aos incentivos por parte dos colegas e da unidade de trabalho quanto ao suporte à aprendizagem.

Como limitações desta pesquisa, pode-se citar a baixa aderência de participação dos estagiários, o que gerou uma amostra relativamente pequena (menos de 50% dos estagiários participaram). Julga-se, porém, que, ainda assim, foi possível o alcance de resultados mais próximos da realidade da população. Outra limitação diz respeito a não ter sido possível fazer entrevistas presenciais ou registros de observações presenciais, por conta do teletrabalho compulsório, o que poderia ter enriquecido, ainda mais, a compreensão dos dados coletados a partir da interação da pesquisadora com estagiários do SF.



Já como contribuições, do ponto de vista acadêmico, este estudo permitiu um maior desenvolvimento dos temas de suporte à aprendizagem e desempenho no serviço público, levando em consideração a ótica dos estagiários. Ainda, foram apresentados dados que justifiquem a elaboração de políticas e práticas organizacionais de gestão de pessoas que estimulem o comportamento social de suporte à aprendizagem, mesmo que ainda durante o teletrabalho. Espera-se que o próprio SF utilize os resultados desta pesquisa para que sejam promovidas ações de engajamento ao suporte de colegas e das unidades de trabalho, especialmente quando o modelo híbrido for estabelecido como principal modalidade de trabalho.

Para estudos futuros recomenda-se o estudo dos impactos do teletrabalho sobre o desenho do trabalho, bem como o grau de autonomia decisória dos estagiários durante a pandemia da COVID-19. Será que os estagiários tiveram maior autonomia? Como será que aconteceu o suporte à aprendizagem informal durante a pandemia? Como seus níveis de desempenho melhoraram ou pioraram, em quais condições? Qual foi o impacto nas relações sociais de trabalho, e nos comportamentos sociais de busca por ajuda e apoio? Estas e outras questões poderão fazer parte de pesquisas futuras à luz dos resultados desta monografia.

## 6 REFERÊNCIAS

- ABBAD, G. D. S.; MOURÃO, L. Avaliação de necessidades de TD&E: proposição de um novo modelo. **RAM. Revista de Administração Mackenzie**, v. 13, p. 107–137, dez. 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1678-69712012000600006>. Acesso em: 25 abr. 2022.
- ABBAD, G. Uma análise Crítica do Relacionamento entre Transferência de Treinamento e Suporte Psicossocial ao Uso de Novas Habilidades no Trabalho. *In*: III CONGRESSO NORTE-NORDESTE DE PSICOLOGIA, I, João Pessoa. [Anais...]. p. 390, 2003a.
- ABBAD, G., LOIOLA, E., ZERBINI, T.; BORGES-ANDRADE, J. E. Aprender em organizações e no trabalho. *In*: BORGES, L. O.; MOURÃO, L. (Orgs.). **O trabalho e as organizações: atuações a partir da psicologia**. Porto Alegre: Artmed, 2013. p. 497-526.
- ABBAD, G; BORGES-ANDRADE, J. E. Aprendizagem humana nas organizações e trabalho. *In*: Zanelli, J. C.; Borges-Andrade, J. E.; Bastos, A. V. B. (Org.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2008. 237-275.
- BARBETTA, P. A. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 5. ed. Florianópolis: Editora da UFSC, 2002.
- BARBOSA, Ana Luiza Neves de Holanda; COSTA, Joana Simões de Melo; HECKSHER, Marcos Dantas. Mercado de trabalho e pandemia da Covid-19 : ampliação de desigualdades já existentes? <http://www.ipea.gov.br>, 2020. Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/10186>. Acesso em: 25 abr. 2022.
- BARROS, A. M.; SILVA, J. R. G. da. Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração home-office: estudo de caso na Shell Brasil. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 8, p. 71–91, mar. 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1679-39512010000100006>. Acesso em: 25 abr. 2022.
- BARUCH, Y. The status of research on teleworking and an agenda for future research. **International Journal of Management Reviews**, v. 3, n. 2, p. 113–129, jun. 2001. <https://doi.org/10.1111/1468-2370.00058>.
- BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; ABBAD, Gardênia da Silva. Treinamento e desenvolvimento : reflexões sobre suas pesquisas científicas. 1996. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/1123>. Acesso em: 25 abr. 2022.
- CAMILLIS, P. K., ANTONELLO, C. S. (2010). Um estudo sobre os processos de aprendizagem dos trabalhadores que não exercem função gerencial. **Revista de Administração Mackenzie**, 11(2), 4-42. Disponível em: [http://old.scielo.br/scielo.php?pid=S1678-69712010000200002&script=sci\\_abstract&lng=pt](http://old.scielo.br/scielo.php?pid=S1678-69712010000200002&script=sci_abstract&lng=pt). Acesso em: 25 abr. 2022.

CHOI, W.; JACOBS, R. L. Influences of formal learning, personal learning orientation, and supportive learning environment on informal learning. **Human Resource Development Quarterly**, v. 22, n. 3, p. 239–257, set. 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/hrdq.20078>. Acesso em: 25 abr. 2022.

COELHO JUNIOR, F. A. (2004). Avaliação de treinamento a distância: suporte à aprendizagem e impacto do treinamento no trabalho. Dissertação de mestrado. Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.

COELHO JUNIOR, F. A.; ABBAD, G. da S.; TODESCHINI, K. C. de L. Construção e validação de uma escala de suporte à aprendizagem no trabalho em uma instituição bancária brasileira. 2005. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/1282>. Acesso em: 25 abr. 2022.

COELHO JUNIOR, F. A.; BORGES-ANDRADE, J. E. Uso do conceito de aprendizagem em estudos relacionados ao trabalho e organizações. **Paidéia (Ribeirão Preto)**, v. 18, n. 40, p. 221–234, 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-863X2008000200002>. Acesso em: 25 abr. 2022.

COELHO JUNIOR, Francisco Antonio; MOURÃO, Luciana. Suporte à aprendizagem informal no trabalho: uma proposta de articulação conceitual. 2011. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/28219>. Acesso em: 25 abr. 2022.

COLOMBO, I. M.; BALLÃO, C. M. Histórico e aplicação da legislação de estágio no Brasil. **Educar em Revista**, p. 171–186, set. 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0104-4060.36902>. Acesso em: 25 abr. 2022.

CONLON, T. J. A review of informal learning literature, theory and implications for practice in developing global professional competence. **Journal of European Industrial Training**, v. 28, n. 2/3/4, p. 283–295, 1 fev. 2004. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/03090590410527663>. Acesso em: 25 abr. 2022.

CROSS, J. **Informal learning: Rediscovering the natural pathways that inspire innovation and performance**. San Francisco, CA: Pfeiffer, 2007.

DENNEN, V.; WANG, M. The Keyboard-Based Job Coach: Informal Learning via the Internet. 2002. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/152342202237521>. Acesso em: 25 abr. 2022.

DI MARTINO, V.; WIRTH, L. Telework: A New Way of Working and Living. **International Labour Review**, v. 129, p. 529, 1990.

ELLISON, N. B. Social Impacts: New Perspectives on Telework. **Social Science Computer Review**, 18 ago. 2016. DOI [10.1177/089443939901700308](https://doi.org/10.1177/089443939901700308). Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/089443939901700308>. Acesso em: 25 abr. 2022.

FLACH, L.; ANTONELLO, C. S. A teoria sobre Aprendizagem Informal e suas

implicações nas organizações. *Revista Gestão.Org.* Mai/Ago 2010, 8(2), 193-208. Disponível em:

<https://periodicos.ufpe.br/revistas/gestaoorg/article/viewFile/21626/18318#:~:text=A%20principal%20premissa%20e%20ponto,e%20cooperam%20com%20os%20compa%20nheiros>. Acesso em: 25 abr. 2022.

GARRETT, R. K.; DANZIGER, J. N. Which Telework? Defining and Testing a Taxonomy of Technology-Mediated Work at a Distance: **Social Science Computer Review**, 18 ago. 2016. DOI [10.1177/0894439306293819](https://doi.org/10.1177/0894439306293819). Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0894439306293819>. Acesso em: 25 abr. 2022.

GARRICK, J. **Informal learning in the workplace**: unmasking human resource development. London: Routledge, 1998.

GASPAR, M. A.; BELLINI, C. G. P.; DONAIRE, D.; SANTOS, S. A. dos; MELLO, Á. A. A. Teletrabalho no desenvolvimento de sistemas: um estudo sobre o perfil dos teletrabalhadores do conhecimento. **Revista Ciências Administrativas**, v. 17, n. 3, 2011. Disponível em: <https://periodicos.unifor.br/rca/article/view/3301>. Acesso em: 25 abr. 2022.

HAUBRICH, D. B.; FROEHLICH, C. Benefícios e Desafios do Home Office em Empresas de Tecnologia da Informação. **Revista Gestão & Conexões**, v. 9, n. 1, p. 167–184, 22 jan. 2020. <https://doi.org/10.13071/regec.2317-5087.2020.9.1.27901.167-184>.

HOUAISS, A. **Dicionário Eletrônico Houaiss da Língua Portuguesa**. São Paulo: Objetiva, 2001.

J., V.; L., J. Informal Learning and Complex Problem Solving of Radiologic Technologists Transitioning to the Workplace. *In*: HOU, H. T. (org.). **New Research on Knowledge Management Applications and Lesson Learned**. [S. l.]: InTech, 2012. DOI [10.5772/35739](https://doi.org/10.5772/35739). Disponível em: <http://www.intechopen.com/books/new-research-on-knowledge-management-applications-and-lesson-learned/informal-learning-and-complex-problem-solving-of-radiologic-technologists-transitioning-to-the-workp>. Acesso em: 25 abr. 2022.

KONRADT, U., SCHMOOK, R., MÄLECKE, M. Impacts of telework on individuals, organizations and families – A critical review. *In*: C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), **Organizational psychology and development: A reader for students and practitioner** (pp. 339-375). Chichester, UK: Wiley, 2000.

LEITE FLORES, Clarissa. **Efetividade das Práticas de Aprendizagem Informal, Suporte à Aprendizagem e Desempenho Humano no Trabalho**. Dissertação (Mestrado). Universidade de Brasília, Brasília, 2018.

LIM, V. K. G.; TEO, T. S. H. To work or not to work at home-An empirical investigation of factors affecting attitudes towards teleworking. **Journal of Managerial Psychology**, v. 15, n. 6, p. 560–586, 1 set. 2000. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/02683940010373392>. Acesso em: 25 abr. 2022.

MARSICK, V. Informal Strategic Learning in the Workplace. *In*: STREUMER, J. N. (org.). **Work-Related Learning**. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers, 2006. p. 51–69. DOI [10.1007/1-4020-3939-5\\_2](https://doi.org/10.1007/1-4020-3939-5_2). Disponível em: [http://link.springer.com/10.1007/1-4020-3939-5\\_2](http://link.springer.com/10.1007/1-4020-3939-5_2). Acesso em: 25 abr. 2022.

MARSICK, V. J.; WATKINS, K. E. Informal and Incidental Learning. **New Directions for Adult and Continuing Education**, v. 2001, n. 89, p. 25–34, 2001. <https://doi.org/10.1002/ace.5>.

MENDONÇA, M. **A inclusão dos “home-officers” no setor residencial no município de São Paulo** Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010.

MICHEL, M. H. **Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais: Um Guia Prático para Acompanhamento da Disciplina e Elaboração de Trabalhos Monográficos**. São Paulo: Atlas, 2005.

MOURÃO, L.; PORTO, J. B.; PUENTE-PALACIOS, K. Construção e evidências de validade de duas escalas de percepção de desenvolvimento profissional. **Psico-USF**, v. 19, p. 73–85, abr. 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-82712014000100008>. Acesso em: 25 abr. 2022.

NOE, R. A.; CLARKE, A. D. M.; KLEIN, H. J. Learning in the Twenty-First-Century Workplace. **Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior**, v. 1, n. 1, p. 245–275, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091321>. Acesso em: 25 abr. 2022.

OLIVEIRA, A. F. de. O estágio supervisionado: um estudo preliminar. **Arquivos Brasileiros de Psicologia Aplicada**, v. 22, n. 2, p. 47–53, 13 fev. 1970.

OLIVEIRA, A.F., CHERMONT, J.M.A., GLYCÉRIO, L.M.I.M., CÉSAR, S.C., ALBUQUERQUE, T.L. & Caldas, Y. (1970). O Estágio Supervisionado: Estudo Preliminar. **Arquivos Brasileiros de Psicologia**, 22 (2): 47-53. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/abpa/article/view/16441>. Acesso em: 25 abr. 2022.

POPPER, M.; LIPSHITZ, R. Organizational Learning: Mechanisms, Culture, and Feasibility. **Management Learning**, 19 ago. 2016. DOI [10.1177/1350507600312003](https://doi.org/10.1177/1350507600312003). Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1350507600312003>. Acesso em: 25 abr. 2022.

QVORTRUP, L. From teleworking to networking: definitions and trends. *In*: JACKSON, P. F.; VAN DER WIELEN, J. M. (Org.). **Teleworking: international perspectives from telecommuting to the virtual organization**. London: Routledge, 1998. p. 21-27.

SILVA, Rogério Ramalho da. HOME-OFFICER: um surgimento bem-sucedido da profissão pós-fordista, uma alternativa positiva para os centros urbanos. **Revista**

**Brasileira de Gestão Urbana**, v. 1, n. 1, p. 85–94, 2009. Disponível em: <https://periodicos.pucpr.br/Urbe/article/view/4267>. Acesso em: 25 abr. 2022.

TASCETTO, Maira; FROEHLICH, Cristiane. Teletrabalho sob a perspectiva dos profissionais de recursos humanos do Vale do Sinos e Paranhana no Rio Grande do Sul. **Revista de Carreiras e Pessoas**, v. 9, n. 3, 2019. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/ReCaPe/article/view/39652>. Acesso em: 25 abr. 2022.

TIETZE, S. Discourse as strategic coping resource: managing the interface between “home” and “work”. **Journal of Organizational Change Management**, v. 18, n. 1, p. 48–62, 1 jan. 2005. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/09534810510579841>. Acesso em: 25 abr. 2022.

TOMBARI, N.; SPINKS, N. The work/family interface at Royal Bank Financial Group: successful solutions – a retrospective look at lessons learned. **Women in Management Review**, v. 14, n. 5, p. 186–194, 1 jan. 1999. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/09649429910281998>. Acesso em: 25 abr. 2022.

TREMBLAY, D. Balancing work and family with telework? Organizational issues and challenges for women and managers. **Women in Management Review**, v. 17, n. 3/4, p. 157–170, 1 jan. 2002. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/09649420210425309>. Acesso em: 25 abr. 2022.

VIRGILLITO, S. B. **Estatística Aplicada**. 1 ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

WENGER, Etienne. **Communities of Practice: Learning, Meaning, and Identity**. New York: Cambridge University Press, 1998.

WITTER, G.P., GONÇALVES, C.L.C., WITTER, C., YUKIMITSU, M.T.C.R & NAPOLITANO, J.R. (1992). Formação e Estágio Acadêmico em Psicologia no Brasil. Em: Conselho Federal de Psicologia

## APÊNDICE A - Pesquisa sobre o suporte a aprendizagem em tempos de pandemia e home office

Prezado(a) estagiário(a) do Senado Federal,  
 Me chamo Andressa Marinho Damasceno, sou estudante de Graduação em Administração pela Universidade de Brasília UnB. Você está sendo convidado(a) a participar de uma pesquisa acadêmica que servirá como base para o desenvolvimento do meu trabalho de conclusão de curso (TCC) sob orientação do professor Dr. Francisco Antônio Coelho Júnior. Solicito sua colaboração para o desenvolvimento de minha pesquisa, que tem como objetivo descrever o suporte a aprendizagem a distância no Senado Federal, na visão dos estagiários. O tempo médio de realização da pesquisa é de 10 minutos. Agradeço a sua colaboração e participação e coloco-me à disposição, caso tenha necessidade de algum esclarecimento, contate [andressamarinho223@gmail.com](mailto:andressamarinho223@gmail.com)

Observação: Entende-se por colegas de trabalho os demais estagiários, servidores, comissionados, etc lotados na sua unidade.

A escala vai de 1 “Discordo totalmente” a 7 “Concordo totalmente”

1 Faço minhas tarefas procurando manter compromisso com esta Organização.	①②③④⑤ ⑥⑦
2 Avalio que o desempenho do meu trabalho contribui diretamente para a consecução da missão e objetivos desta Organização.	①②③④⑤ ⑥⑦
3 Comprometo-me com as metas e objetivos estabelecidos pela Organização.	①②③④⑤ ⑥⑦
4 Meu trabalho é importante para o desempenho do Senado.	①②③④⑤ ⑥⑦
5 Mantenho-me atualizado quanto ao conhecimento técnico em minha área de atuação.	①②③④⑤ ⑥⑦
6 Mantenho um canal permanente de comunicação, favorecendo a interação com outras pessoas.	①②③④⑤ ⑥⑦

7 Eu sei o que é esperado de mim em termos de meu desempenho no trabalho.	①②③④⑤ ⑥⑦
8 Meu desempenho no trabalho está de acordo com aquilo que é esperado de mim.	①②③④⑤ ⑥⑦
9 O excesso de serviços impede que eu tenha tempo para refletir sobre o melhor modo de realizá-los	①②③④⑤ ⑥⑦
10 Os prazos para a realização das minhas tarefas prejudicam a sua qualidade.	①②③④⑤ ⑥⑦
11 Não tenho tempo para experimentar novas formas de executar o trabalho	①②③④⑤ ⑥⑦
12 As tarefas que me são destinadas exigem que eu me esforce muito para realizá-las.	①②③④⑤ ⑥⑦
13 Recebo orientações adequadas à realização das tarefas sob minha responsabilidade..	①②③④⑤ ⑥⑦
14 Direciono minhas ações a partir do conhecimento da estrutura e das políticas da empresa.	①②③④⑤ ⑥⑦⑧
15 Contribuo com alternativas para solução de problemas e melhoria de processos desta Organização.	①②③④⑤ ⑥⑦
16 Percebo o impacto de minhas ações e do resultado do meu trabalho sobre as outras áreas desta Organização	①②③④⑤ ⑥⑦
17 Desenvolvo o meu trabalho de acordo com os padrões e normas estabelecidos.	①②③④⑤ ⑥⑦
18 Planejo ações de acordo com minhas tarefas e rotinas organizacionais.	①②③④⑤ ⑥⑦



19 Estabeleço a relação entre a origem e a finalidade do meu trabalho.	①②③④⑤ ⑥⑦
20 Avalio que a busca pela melhoria de meu desempenho me motiva a tentar fazer um trabalho melhor	①②③④⑤ ⑥⑦
21 Tomo iniciativas, aproveitando oportunidades que possam gerar a melhoria dos resultados.	①②③④⑤ ⑥⑦
22 Meus colegas de trabalho me estimulam a buscar novos conhecimentos voltados ao trabalho.	①②③④⑤ ⑥⑦
23 Meus colegas de trabalho me incentivam a propor novas ideias para a execução das tarefas.	①②③④⑤ ⑥⑦
24 Na minha unidade de trabalho cada membro é incentivado a expor o que pensa.	①②③④⑤ ⑥⑦
25 Na minha unidade de trabalho novas ideias são valorizadas.	①②③④⑤ ⑥⑦
26 Meu desempenho no home office é melhor do que no presencial.	①②③④⑤ ⑥⑦