



Valores pessoais e comportamento profissional: Um estudo com profissionais de secretariado

Human values and professional behavior: A study with secretarial professionals

André Luiz Castro de Sousa¹
Joelma Soares Silva²
Francisco Roberto Pinto³

Resumo

Este estudo objetivou identificar a importância dada aos valores pessoais por uma amostra de profissionais de Secretariado. Trata-se de uma pesquisa de natureza quantitativa e descritiva. Foi aplicado um instrumento de pesquisa dividido em duas partes: a primeira parte indagava o perfil social, demográfico e profissional do respondente; a segunda parte era composta pelo *Portrait Questionnaire* com 21 itens (PQ21). A coleta dos dados foi feita através da plataforma Google Forms®. Foram obtidas 170 respostas de profissionais secretários das cinco regiões do Brasil. Para fins de análise, as respostas referentes ao PQ21 foram agrupadas em pares, conforme orienta a teoria, de acordo com o tipo motivacional. Inferiu-se que, para a amostra de profissionais alcançada, os secretários executivos são capazes de balancear seus valores e, conseqüentemente, seu comportamento, podendo enquadrar-se nos diversos ambientes nos quais estão inseridos. Verificaram-se características importantes, tais como: a capacidade de trabalhar em grupo, autodeterminação elevada, respeito pelo próximo e o meio-ambiente, o respeito às normas e aos códigos comuns, além do apreço por novidades e mudanças.

Palavras-chave: Valores pessoais; Comportamento profissional; Secretariado.

Abstract

This study aimed to identify the importance given to personal values by a sample of executive secretaries. This is a quantitative and descriptive research. A research instrument was applied in two parts: the first part investigated the respondent's social, demographic and professional profile; The second part was composed by the Portrait Questionnaire with 21 items (PQ21). The data was collected through the Google Forms® platform. 170 responses were obtained from professional secretaries from the five regions of Brazil. For analysis proposes, the answers referring to PQ21 were grouped in pairs, according to the theory. It was inferred that, for the sample of professionals achieved, executive secretaries can balance their values, and consequently their behavior, and can fit in the various environments to which it is inserted. There were important characteristics such as: ability to work in groups, high self-determination, respect for others and the environment, respect for common norms and codes, as well as appreciation for novelty and changes.

Keywords: Human values; Professional behavior; Secretariat.

1 Introdução

O cenário contemporâneo do mundo do trabalho tem exigido profissionais que, além de capacitados, revelem comportamento moral socialmente aceito. O profissional de Secretariado que pretende se destacar nesse contexto deve, além de dominar conhecimentos específicos de sua área, apresentar comportamento condizente com essa nova configuração.

Sabe-se que esses profissionais são regidos por um código de ética profissional e, por outras variáveis, que podem influenciar seu comportamento e suas decisões no âmbito do trabalho. Nessas condições,

¹ Graduado em Secretariado Executivo pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Brasil. Afiliação: UFC. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3638471911092329> Email: andre.8065@yahoo.com.br

² Doutoranda do Programa de Pós-graduação de Administração da Universidade Estadual do Ceará (PPGA/UECE). Brasil. Afiliação: UECE. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4977147588093114> Email: joelma.soares@ufc.br

³ Doutorado em Gestão de Empresas pela Universidade de Coimbra (UC) Portugal. Afiliação: Universidade Estadual do Ceará (UECE). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5506255880175452> Email: roberto.pinto@uece.br

devem-se manter como horizontes, além do código de ética profissional, as regras de conduta social, normas internas da organização e também os valores pessoais, cuja repercussão afeta as mais variadas esferas de sua vida, inclusive o trabalho.

Os valores pessoais vêm sendo investigados há mais de um século (e.g. HESSEN, 1980; ROKEACH, 1973; SCHWARTZ, 1992, 2005, 2012; TAMAYO, 1994; PORTO 2005) sob o prisma de diferentes ciências. Sua importância reside, primordialmente, pela influência no comportamento de um indivíduo, considerando que os valores pessoais representam sua visão de mundo e concepções de vida, segundo argumenta Hensen (1980). Nessas condições, conhecer os valores de um sujeito ou grupo ajuda a determinar parcelas de sua personalidade, sendo eles determinados segundo a cultura, família e círculo de convivência.

Descobrir as atribuições dadas aos valores por secretários executivos colabora para fornecer um retrato da categoria e sua subjetividade, cuja influência impacta em seu comportamento profissional e nas suas decisões dentro e fora do trabalho, pois estão constantemente se deparando com situações onde os valores éticos e pessoais são confrontados, conectando o ser social, carregado de valores, ao ser profissional, representante de uma organização e porta-voz de uma categoria. Diante do exposto, o presente trabalho pretende responder a seguinte questão: **qual a importância dada aos valores pessoais por uma amostra de profissionais de Secretariado?**

A importância deste trabalho se revela pela possibilidade de sondar os valores desses trabalhadores e, a partir do perfil dos tipos motivacionais, realizar inferências sobre possíveis comportamentos profissionais da amostra e refletir também sobre a ética na categoria estudada.

O perfil dos profissionais de Secretariado passou por mudança significativa nos últimos trinta anos. Se antes sua atuação no contexto organizacional se restringia às funções técnicas, atualmente, assume papel relevante para a atuação dos gestores ao adotarem uma postura gerencial no seu campo de atuação (BARROS *et al.*, 2013). O fazer do profissional de secretariado é adjunto ao trabalho do gestor e fundamental para o relacionamento social entre níveis hierárquicos. Secretários eficazes são aqueles que são capazes de exercer maior capacidade discricionária em seu papel (KAKABADSE; KHAN; KAKABADSE, 2016).

Os secretários são, portanto, profissionais que se destacam por sua atuação holística e essa característica sustenta a importância do seu papel nas organizações. Por outro lado, a composição desse perfil envolve aspectos latentes, pouco ou não explorados, como, por exemplo, os valores pessoais. Embora muito se explore acerca do sigilo como preceito necessário ao exercício da profissão, o comportamento ético dos secretários é muito abrangente e, certamente, sustenta-se em seus valores pessoais.

Estudos sobre a temática de valores pessoais foram desenvolvidos com profissionais das mais variadas categorias. Como exemplos de estudos, temos: com jovens trabalhadores brasileiros (JULIÃO; SANTOS; PAIVA, 2017), trabalhadores de baixa renda (BORGES, 2005), mulheres e valores no trabalho (BRANDÃO; FERRAZ; LIMA, 2015), trabalhadores de empresas privadas (CAMPOS; PORTO, 2010) e empregados de *call center* (PAIVA; DUTRA, 2014). Especificamente, contudo, não foram encontrados trabalhos aplicando a teoria de Schwartz (1992), ou qualquer dos instrumentos desenvolvidos por ele, em profissionais brasileiros de Secretariado.

A partir dessas reflexões, objetiva-se identificar a importância dada aos valores pessoais por uma amostra de profissionais de Secretariado. Este estudo está dividido em cinco partes, sendo esta introdução a primeira delas. A segunda e a terceira apresentam o aporte teórico necessário para dar sustentação à pesquisa de campo. A quarta parte apresenta a metodologia da pesquisa. Na quinta parte são apresentados os dados da pesquisa e suas análises. Na sexta e última parte são apresentadas as considerações finais e, em seguida, as referências.

2 Referencial Teórico

2.1 A teoria de valores pessoais

Não é incomum a literatura referenciar valores pessoais relacionando-os aos diversos tipos de relações sociais e como elemento influenciador da visão que o homem constrói do mundo e da realidade que o

circunda. Na Psicologia, no entanto, os valores assumem caráter de apreciação subjetiva. Neste sentido, a identificação dos sujeitos com os valores pode revelar suas preferências pessoais, estando diretamente relacionado com a estrutura social a qual está submetido (HOUAISS; VILLAR; FRANCO, 2009). Schwartz (2005) defende que os valores funcionam como um padrão de juízo que justifica as ações do indivíduo e que são desenvolvidos a partir das suas experiências sociais. Em sentido mais amplo, atuam como princípios norteadores da vida do homem (SCHWARTZ, 2005). Os valores são preditores do comportamento e das atitudes das pessoas, e podem estar relacionados a focos específicos da vida de cada um (PORTO, TAMAYO, 2005).

Um dos trabalhos mais relevantes sobre valores, em meio a psicólogos, foi o de Rokeach (1973), que contribuiu para a investigação dos valores contemporâneos por seu pensamento de forma geral, assim como o método que utilizou para investigação dos valores (utilizando escalas),

Após Rokeach (1973), diversos estudos em Psicologia se voltaram para a axiologia como alternativa para compreensão do comportamento individual e grupal dos seres humanos. Schwartz (2005a; 2005b) entendia que valores são critérios pelos quais as pessoas pautam suas ações e definam sua opinião sobre os objetos e os outros. Assim sendo, as prioridades axiológicas são tão variadas quanto a própria mente humana, cabendo ao investigador encontrar padrões segundo as formas que os sujeitos se organizam. Sua teoria identificou cinco características principais dos valores, sendo elas: valores são crenças; valores são um construto motivacional; valores transcendem situações e ações específicas; valores guiam a seleção e avaliação de ações, políticas, pessoas e eventos; valores são ordenados pela importância relativa aos demais. Esta última característica define que os valores formam um sistema de prioridades axiológicas, ou seja, há valores mais importantes para alguns enquanto que, para outros, estes podem ser irrelevantes ou desprezados.

As propriedades acima citadas são aplicadas a todos os valores, mas o que distingue um do outro é o que Schwartz (2005a; 2005b) denominou tipo motivacional, ou seja, os valores podem ser agrupados de acordo com a motivação expressa por cada um deles. Sua teoria pretende abranger todas as sociedades e fornecer um parâmetro para que se investiguem as prioridades axiológicas de forma universal. Diante do exposto, 61 valores foram distribuídos em dez tipos motivacionais, também denominados fatores, conforme figura 1.

Os tipos motivacionais mais próximos no círculo são aqueles que expressam motivações parecidas, o que se denominou de *continuum*. Cada tipo motivacional se relaciona com seu próximo na estrutura circular pela sua capacidade de partilhar objetivos semelhantes, com isto o autor mostra que alguns valores são complementares, enquanto outros são opostos. Podem ser detectados quatro polos no modelo proposto: autopromoção *versus* autotranscedência e abertura a mudança *versus* conservação. Logo, quando os indivíduos atribuem importância aos valores, necessariamente estão designando aprovação com aqueles com que se identificam, e designando negação quando há oposição a eles. Por exemplo: um sujeito que dá extrema importância a valores de tradição dificilmente será aberto a mudanças, e irá considerar como primordiais aqueles que representem estimulação. Ao refinar a teoria, Schwartz *et al.* (2012) gerou 19 fatores distintos que permanecem em um contínuo circular, rodeados por três círculos exteriores que identificam as bases conceituais para esse fim.

Os valores delimitados pela metade superior do primeiro círculo expressam autoexpansão e são mais propensos a motivar as pessoas quando eles estão livres de ansiedade. Os valores delimitados pela metade inferior do primeiro círculo são dirigidos para a proteção do indivíduo contra ansiedade e ameaça. Os valores à direita no segundo círculo têm um enfoque de preocupação pessoal com os resultados para si mesmo. Aqueles que estão na esquerda têm um enfoque de preocupação social com os resultados para os outros, ou para instituições estabelecidas. O terceiro círculo indica as quatro dimensões: autopromoção *versus* autotranscedência e abertura à mudança *versus* conservação (SCHWARTZ *et al.*, 2012).



Figura 1 - Representação visual dos tipos motivacionais de Schwartz

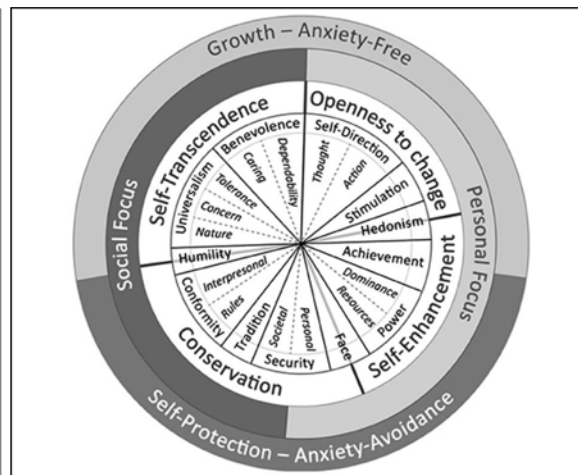


Figura 2 - Representação visual do refinamento dos tipos motivacionais de Schwartz

Os objetivos, assim como o conteúdo, de cada tipo motivacional podem ser definidos como mostra o quadro 1:

Quadro 1 – Significado dos tipos motivacionais de Schwartz (2005a)

Tipo Motivacional	Objetivo	Exemplo
Hedonismo	Prazer e gratificação sensual	Prazer, autoindulgência
Realização	Sucesso pessoal obtido por meio de demonstração de competência	Bem-sucedido, capaz, influente, ambicioso
Poder social	Controle sobre pessoas e recursos, prestígio	Poder, riquezas, autoridade
Autodeterminação	Pensamento e ação independente (escolher, criar e explorar)	Criatividade, liberdade, curiosidade e independência
Estimulação	Excitação, novidade e desafio	Variedade, excitação e ousadia
Conformidade	Controle de impulsos e ações que podem violar normas sociais ou prejudicar os outros	Obediência, polidez, autodisciplina
Tradição	Respeito, compromisso e aceitação dos costumes de uma cultura ou religião	Tradição, humildade, moderação, devoção
Benevolência	Preservação e fortalecimento do bem-estar dos mais próximos	Prestativo, leal, piedoso, responsável
Segurança	Segurança, harmonia e estabilidade da sociedade, dos relacionamentos e de si próprio	Ordem social, segurança familiar, saúde, segurança nacional
Universalismo	Compreensão, Tolerância e proteção do bem-estar de todos e da natureza	Igualdade, justiça social, sabedoria, respeito a natureza

Fonte: Schwartz (2005a; 2005b)

Observando a meta e o conteúdo de cada tipo motivacional percebemos que alguns deles são compostos por valores essencialmente individuais, sua realização impacta as pessoas em unidade (hedonismo, realização, poder, autodeterminação e estimulação); e outros são coletivos, dizem respeito a agradar às demais pessoas e respeitar o meio-ambiente (conformidade, tradição e benevolência). Há ainda os de interesse misto, cujos valores dentro do tipo remetem a objetivos tanto do sujeito quanto da coletividade (segurança e universalismo).

Quadro 2 – Significado dos tipos motivacionais de Schwartz *et al.* (2012) após o refinamento

Fator	Definição conceitual em termos de metas motivacionais
Auto-direção-reflexão	Liberdade para cultivar as próprias ideias e habilidades
Auto-direção-ação	A liberdade para determinar suas próprias ações
Estimulação	Excitação, novidade e mudança
Hedonismo	Prazer e gratificação sensual
Realização	Sucesso de acordo com as normas sociais
Poder-dominância	Poder através do controle sobre as pessoas
Poder-recursos	Poder através do controle de recursos materiais e sociais
Face	Segurança e poder através da manutenção de sua imagem pública e evitando humilhação
Segurança pessoal	Segurança no ambiente imediato pessoal
Segurança social	Segurança e estabilidade na sociedade em geral
Tradição	Manter e preservar a família, ou tradições religiosas culturais
Conformidade para regras	Conformidade com as regras, leis e obrigações formais
Conformidade interpessoal	Evitar perturbar ou prejudicar outras pessoas
Humildade	Reconhecendo sua insignificância no esquema maior das coisas
Benevolência confiabilidade	Ser um membro fiável e de confiança de grupo
Benevolência inquietação	A devoção ao bem-estar dos membros de grupo
Universalismo preocupação	Compromisso com a igualdade, justiça e proteção de todas as pessoas
Universalismo natureza	Preservação do ambiente natural
Universalismo de tolerância	A aceitação e a compreensão daqueles que são diferentes de si mesmo

Fonte: Schwartz et al. (2012, p. 669).

O quadro 2 apresenta uma síntese de cada valor. A descrição minuciosa apresentada por Schwartz *et al.* (2012) evidencia que os valores mantêm relação de compatibilidade e conflito, e o foco permanece em questões pessoais e sociais. O refinamento da teoria dos valores proposto por Schwartz *et al.* (2012) foi validado, no Brasil, por Torres, Schwartz e Nascimento (2016), por meio de dois estudos com três amostras independentes que confirmaram a validade discriminante e preditiva da teoria pelo exame das associações de cada valor em comportamentos cotidianos. Os resultados encontrados pelos autores “sugerem que as compatibilidades e conflitos que estruturam a relação entre os valores também organizam os comportamentos que os expressam” (TORRES; SCHWARTZ; NASCIMENTO, 2016, p. 354).

Em síntese, a teoria dos valores, advinda da Filosofia, ganhou destaque no fim do século XIX e está presente, em maior ou menor grau, em estudos nas Ciências Sociais e na Psicologia. Sua utilização oferece uma nova visão sobre as escolhas dos seres humanos e sobre o seu comportamento nos mais variados aspectos. Nessa perspectiva, é válido também falar sobre as formas que os indivíduos se organizam e o impacto do comportamento nos relacionamentos sociais e de trabalho.

2.2 Comportamento do secretário executivo no ambiente de trabalho

A análise do comportamento atingiu as organizações. Estudar o fator humano se tornou imprescindível para medir em que grau as pessoas por trás das tarefas são capazes de se identificar com a organização e executar padrões de conduta condizentes. Em outras palavras, tornou-se pertinente estudar o comportamento das pessoas em seu local de trabalho, suas relações interpessoais e a organização como um todo, tendo como objetivo último a explicação, previsão e administração do comportamento humano dentro das empresas.

Cada profissão manifesta necessidades específicas de conduta e traduz seus fundamentos doutrinários de acordo com elas. Todo tipo profissional também revela um conjunto diferente de saberes que os diferencia dos demais. Portanto, cada código de ética profissional representa uma categoria específica de trabalhadores e deve demonstrar conteúdo próprio, definido a partir da fusão entre as necessidades da profissão e as habilidades requeridas. Para Souza Filho (2010), a ética profissional possui dois grandes momentos. O primeiro deles parte de uma introspecção; os sujeitos se autoanalisam enquanto conhecedores de preceitos

teóricos de seu ofício, em balanço com a correta prática do exercício profissional, sendo a autoaprovação de extrema importância para que o segundo momento se estabeleça. O segundo momento é fundado na própria prática do trabalho, nas problematizações insurgentes da relação com o cliente e os parceiros de trabalho. Em conclusão, a ética das profissões é também uma reflexão axiológica que prepara para a execução de um comportamento laboral adequado para realização daquele ofício.

Para o profissional de Secretariado no Brasil, o código de ética foi estabelecido no ano de 1989, em uma década em que a profissão adquiriu grandes conquistas, dentre elas, sua Regulamentação nível superior em 1985. Segundo Nonato Júnior (2009), o Código de Ética do profissional de Secretariado no Brasil abriu portas para a construção do conhecimento na área, pois, a partir desse documento, as pesquisas acadêmicas puderam compreender melhor as atribuições e deveres sociais e morais que cercam o desempenho desses profissionais.

Alguns capítulos desse código versam sobre as obrigações do profissional em relação a outros e com a empresa, como a observância ao sigilo sobre assuntos e documentos confiados; a necessidade de manter solidariedade e intercâmbio entre os profissionais, assim como um clima profissional cortês e gentil, de respeitar as capacidades e limitações do próximo sem preconceitos, além do respeito pela liderança (BRASIL, 1989). No que diz respeito às proibições, o código de ética desses profissionais elucida que é vedado usar de posição ou influência para conseguir facilidades em detrimento de outros profissionais, prejudicar a reputação de algum colega de profissão, ou ser conivente com o erro, desrespeitando o referido código (BRASIL, 1989). Em um capítulo específico, o código irá tratar da relação empresa e trabalhador

Art. 10º. - Compete ao Profissional, no pleno exercício de suas atividades: a) identificar-se com a filosofia empresarial, sendo um agente facilitador e colaborador na implantação de mudanças administrativas e políticas; b) agir como elemento facilitador das relações interpessoais na sua área de atuação; c) atuar como figura-chave no fluxo de informações desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e contínua os sistemas de comunicação.

Art. 11º. - É vedado aos Profissionais: a) utilizar-se da proximidade com o superior imediato para obter favores pessoais ou estabelecer uma rotina de trabalho diferenciada em relação aos demais; b) prejudicar deliberadamente outros profissionais, no ambiente de trabalho. (BRASIL, 1989).

O código de ética do profissional de Secretariado aponta, portanto, regras gerais de conduta. No entanto, é papel do sujeito subordinado a este código analisá-lo e compreendê-lo para o despertar de sua consciência ética. A compreensão, por sua vez, é comprovada através do reflexo da ética nas atitudes e no comportamento do profissional em seu ambiente de trabalho, e no respeito com sua profissão também fora dele (RODRIGUES; OLIVEIRA, 2012).

É totalmente válido lembrar que a ética pessoal irá imprimir significativa influência nas decisões tomadas no exercício da profissão. Ainda que trabalhadores, as pessoas são, antes de tudo, seres humanos carregados de subjetividade e características de personalidade e valores que irão participar das escolhas que fazem diariamente. Nessa perspectiva reside a importância deste trabalho, pois ainda que regidos por códigos de conduta e conceitos elaborados de comportamento organizacional, as experiências pessoais podem e devem pesar no desempenho profissional em situações específicas, corroborando ou não com as expectativas das organizações.

O perfil do profissional de Secretariado mudou de forma significativa nas últimas décadas e acompanhou as exigências do atual mundo do trabalho globalizado. A profissão abandonou a execução de tarefas secundárias e ganhou caráter de gestão das organizações.

O secretário, a partir de sua posição de proximidade com a administração das empresas, realiza hoje funções complexas. Muitos desses profissionais mantêm contato com os mais diversos setores da organização, sendo, às vezes, responsável por comandar departamentos e ter sob sua tutela responsabilidades tão grandes quanto seus superiores,

Além de exercer uma influência mais efetiva nas decisões da empresa, é formador de opinião e vem assumindo funções gerenciais. Hoje atua no processamento e organização de informações advindas do poder decisório. Sua competência técnica o habilita a

assumir responsabilidades que demandam iniciativa e autonomia para tomar decisões (FONTANELLA, 2011, p. 89)

Akpomi e Ordu (2009) já asseveravam que o profissional de Secretariado demonstra a capacidade de assumir a responsabilidade com ou sem supervisão, exerce iniciativas e julgamentos, toma decisões no âmbito da autoridade designada. Significa que um secretário qualificado deve ter conhecimento amplo de perspicácia empresarial e conhecimento versátil de todos os setores da organização.

Assim sendo, seu comportamento deve transmitir a postura profissional adequada diante da capacidade de influenciar seus pares. Além disso, deve demonstrar flexibilidade por se relacionar com pessoas de todos os níveis e das mais diversas personalidades. Terra e Machado (2011) explicam que a característica flexível do comportamento do profissional de Secretariado deve se fazer notar de forma contínua ao longo de sua carreira, ajudando-o a obter melhor desempenho ao lidar com situação adversas e também aprimorando suas competências de relacionamento, o que torna o tema comportamento organizacional relevante para a profissão.

É preciso que todos os profissionais, inclusive os de Secretariado, tenham em mente que conviver com pessoas com personalidades e comportamentos diferentes, além de grande desafio, é oportunidade de progredir dentro do trabalho e adquirir flexibilidade, simpatia, articulação e coesão dos grupos de trabalho, garantindo resultados muito mais notórios. De acordo com Terra e Machado (2011), a flexibilidade comportamental deve ser desenvolvida a fim de favorecer as relações interpessoais, de modo que se considere os próprios valores e os valores dos outros, permitindo crescimento pautado na aceitação do outro e, ao mesmo tempo, que se mantenha a integridade individual.

Segundo Fontanella (2011), o maior diferencial é saber se relacionar com qualidade, demonstrar acessibilidade, tratar as pessoas da forma adequada e gentil, assim como ter comportamento compatível com as regras e valores da empresa, além de se comunicar de forma plena, sendo ouvinte e fazendo-se entender. Portanto, as qualidades técnicas do profissional de Secretariado não são garantia de lugar no mercado, uma vez que a conjuntura do trabalho na atualidade requer pessoal habilitado também em competências humanas, éticas, de comunicação e relacionamento, muitas das quais não são apreendidas no ambiente universitário ou nos cursos de formação, mas no cotidiano do trabalho e nas relações com pessoas com culturas e visões diferentes, desde que coordenadas em favor de objetivos comuns.

Enquanto as organizações dão ênfase ao comportamento humano, estudos vão surgindo sobre aspectos da subjetividade do trabalhador que podem cooperar com os objetivos organizacionais. Dentre eles, estão: a imagem, a postura, a resiliência, a inteligência emocional, a criatividade, a discricção e, de forma geral, o bom senso. Para o secretário executivo, todas essas qualidades são fundamentais para melhor aproveitamento de seus atributos comunicativos e emocionais, de forma que promova a qualidade nas relações de trabalho e alcance o máximo de suas potencialidades enquanto profissional multidisciplinar.

4 Metodologia

Para fins de classificação, esta pesquisa é de cunho quantitativo e descritivo. A pesquisa de campo abordou uma amostra de profissionais de Secretariado, formados ou formandos nos níveis técnico, tecnólogo e bacharel. Os respondentes foram abordados de forma aleatória, sem qualquer contato prévio, através da *internet*, predominantemente pela rede social Facebook® e, em poucos casos, via e-mail, onde foram encaminhados para o domínio correspondente ao endereço eletrônico do formulário, desenvolvido na plataforma da Google Forms®.

O *link* da pesquisa de campo foi compartilhado em 11 grupos de estudantes e profissionais de Secretariado no Facebook®. A coleta foi realizada durante o período de 01/10/2015 a 26/10/2015, e os dados foram registrados em planilha fornecida pela Google®.

O instrumento de coleta de dados foi dividido em duas partes: a primeira foi composta por itens que versavam sobre o perfil social do respondente (sexo, idade, região do Brasil em que reside, grau de formação em Secretariado, tipo de vínculo empregatício e tempo de atuação na profissão). A segunda parte foi constituída pelo *Portrait Questionnaire* (PQ), ao qual cabe deixar algumas considerações.

O PQ foi desenvolvido por Schwartz em 2001, com 40 itens e é uma adaptação do *Schwartz Value Survey* (SVS), do mesmo autor. O PQ foi traduzido para o português em 2002 e validado em estudo posterior (PASQUALI; ALVES, 2004), garantindo sua equivalência com a teoria no cenário nacional. O objetivo do PQ é fornecer uma nova medida que valide sua teoria dos valores pessoais, de forma mais concreta e menos complexa cognitivamente (PORTO, 2005) quando comparado ao SVS. Mesmo após seu refinamento da teoria dos valores proposto por Schwartz *et al.* (2012), os achados de Torres, Schwartz e Nascimento (2016) permanecem sustentando o objetivo do PQ21. Tal constatação reforça a escolha da escala para este trabalho.

Partindo do pressuposto de que os instrumentos reduzidos são válidos desde que atendam à teoria, apresentações menores do PQ surgiram, como a versão com 30 itens, proposta por Lindeman e Verkasalo (2005 *apud* CAMPOS; PORTO 2010), e aplicada em uma amostra finlandesa, apontando para a mesma estrutura circular do criador da teoria. No Brasil, por sua vez, o instrumento de Schwartz foi reduzido a 21 itens por Medina (2008) e validado por Campos e Porto (2010).

Embora o PQ tenha sido elaborado com intenção de abranger pessoas com baixa instrução e crianças, devido à sua linguagem menos complexa, sua utilização em amostras como a da presente pesquisa (CAMPOS; PORTO, 2010) se justifica pela possibilidade de sondar os valores pessoais de forma mais rápida, sem que o respondente se canse ou precise elaborar conceitos complexos sobre valores. Os resultados obtidos por Campos e Porto (2010) sugerem que o instrumento é válido como uma alternativa com diferencial de tempo reduzido de aplicação. Para estudos organizacionais, isto se torna muito conveniente, além de possibilitar a aplicação através de plataformas virtuais.

Quanto ao conteúdo, os 21 itens do PQ se referem a metas, desejos e características de um indivíduo e indicam sua postura ou comportamento diante de situações específicas. Suas assertivas requerem que o(a) respondente indique o quanto determinada pessoa se parece com ele(a), atribuindo valor em uma escala do tipo Likert de seis pontos (6- parece muito comigo; 5- parece comigo; 4- parece mais ou menos comigo; 3- parece pouco comigo; 2- não parece comigo; 1- não parece nada comigo). Para cada tipo motivacional da teoria central, estão presentes dois itens, sendo universalismo a única exceção, pois possui três deles, e a pergunta que norteia todos os perfis é: Quanto essa pessoa se parece com você? Essa escala foi desenvolvida em inglês em sua primeira versão, tendo sido traduzida para o português e retraduzida para o inglês, conforme explicitam Campos e Porto (2010), utilizando as sentenças no feminino em concordância com a pergunta central do instrumento.

O universo, neste estudo, se refere a profissionais de Secretariado atuantes no Brasil, com nível de formação de técnico, tecnólogo ou bacharel, cuja quantidade é desconhecida. A amostra foi composta de 170 respondentes das cinco regiões do Brasil. Os critérios de delimitação da amostra foram: i) possuir algum grau de formação em Secretariado (em andamento ou concluído) e ii) estar atuando como Secretário (estágio, emprego ou serviço público). O tamanho da amostra foi definido por acessibilidade, ou seja, pela disposição dos abordados responderem, já que se trata uma participação voluntária. Após o período supracitado, os pesquisadores não mais receberam respostas.

Os dados do perfil dos respondentes são apresentados por meio de estatística descritiva e as respostas aos itens do PQ21 foram sintetizadas em um quadro e são apresentadas em números absolutos e analisadas com base na teoria abordada, em especial à luz do pensamento de Schwartz (1992, 2005, 2012, 2016).

5 Apresentação e análise dos resultados

5.1 Apresentação e análise descritiva dos dados

Na primeira parte da pesquisa, buscou-se conhecer o perfil social dos 170 participantes. Do total, 154 eram mulheres e 16 eram homens, com faixa etária predominante de 18 a 25 anos (43%), seguida daqueles que afirmaram ter de 26 a 35 anos (33%), 36 a 45 anos (20,1%) e mais de 45 anos (4,7%). Trata-se de um público relativamente jovem e composto majoritariamente por mulheres. Este segundo achado confirma que a predominância do gênero feminino permanece caracterizando a área.

Quanto à região em que residem, observou-se que todas as cinco regiões do Brasil estão representadas, em maior ou menor grau, sendo o Nordeste a região com maior número de registro de participantes (53%),

seguida pelo Sudeste (27%) e o Sul (14,2%). Participaram também 3% da região Centro-Oeste e 2% da região Norte.

Foi questionado o grau de formação (formado ou formando) e os resultados apresentaram a seguinte distribuição: sete eram técnicos, 16 eram tecnólogos e a maioria, ou seja, 146 afirmaram serem bacharéis. No que se refere ao tempo de atuação, em 34% das respostas, as pessoas afirmaram que atuam como secretários em um período superior a um ano e inferior a três, seguidos com 19%, por aqueles que exercem há menos de um ano; em outros itens como “entre 5 e 10 anos” obteve-se 14,2% do total de respostas e, com a mesma quantidade “entre 3 e 5 anos” e “mais de 10 anos” com 16,6%.

Por fim, questionou-se acerca do vínculo empregatício dos respondentes: 51% eram profissionais empregados com regime subordinado à Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), 23% representam aqueles que ainda não concluíram seus cursos e trabalham como estagiários, e 14% eram secretários executivos inseridos no serviço público. Em seguida, estavam os que assinalaram “outros” (8,9%), prestadores de serviço (3%) e voluntário (0,1%).

A segunda parte da análise se refere aos 21 itens do questionário resumido de valores de Schwartz (2005b), ou PQ21. Os valores, como aponta a teoria, fazem referência a uma motivação interna, e podem ser agrupados conforme o conteúdo a que se referem, isto é, pelo tipo motivacional.

Para facilitar a visualização dos dados e a análise, as assertivas foram divididas em 10 grupos: nove grupos de duas perguntas e um grupo com três perguntas. Cada grupo representa um tipo motivacional, ou fator, conforme a teoria de Schwartz (2005b). Os dados são apresentados no quadro 3 em números absolutos e utilizando a legenda já apresentada.

Quadro 3- Respostas dos secretários executivos ao PQ21

Sentença	1	2	3	4	5	6
I) Autodeterminação						
1. Pensar em novas ideias e ser criativa é importante para ela. Ela gosta de fazer coisas de maneira própria e original.	2	1	12	28	58	68
2. É importante para ela tomar suas próprias decisões sobre o que faz. Ela gosta de ser livre para planejar e escolher suas atividades	0	2	3	25	65	74
II) Estimulação						
3. Ela gosta de novidade e mudança, sempre tenta fazer coisas novas. É importante para ela fazer várias coisas diferentes na vida.	1	3	17	36	55	57
4. Ela gosta de se arriscar. Está sempre à procura de aventuras.	10	25	30	45	34	25
III) Hedonismo						
5. Para ela é importante aproveitar a vida. Ela gosta de se divertir.	2	4	9	32	49	73
6. Ela gosta de divertir-se pelo prazer que lhe proporciona. Ela fica feliz em aproveitar a vida.	1	2	11	26	49	80
IV) Realização						
7. É muito importante para ela demonstrar suas habilidades. Ela quer que as pessoas admirem o que ela faz.	1	5	10	28	52	73
8. Ser muito bem-sucedida é importante para ela. Ela gosta de ser admirada pelas pessoas.	2	9	14	38	53	53
V) Poder						
9. Ser rica é importante para ela. Ela quer ter muito dinheiro e possuir coisas caras.	20	34	48	28	23	16
10. É importante para ela estar no comando e dizer aos demais o que fazer. Ela quer que as pessoas façam o que manda.	18	19	44	42	31	15
VI) Segurança						
11. É importante para ela viver em um ambiente seguro. Ela evita qualquer coisa que possa colocar sua segurança em perigo.	0	5	11	30	55	68
12. Para ela é importante a segurança. Ela gosta de sentir-se segura na vida.	0	2	2	30	57	78
VII) Conformismo						

13. Ela acredita que as pessoas deveriam respeitadas as normas. As pessoas deveriam sempre seguir as regras, ainda quando ninguém as observa.	1	3	4	19	60	82
14. É importante para ela sempre se comportar corretamente. Ela quer evitar fazer qualquer coisa que as pessoas possam achar errado.	4	8	12	35	60	50
VIII) Tradição						
15. É importante para ela ser humilde e modesta. Ela tenta não chamar atenção pra si.	1	2	9	32	56	69
16. Fazer as coisas como sempre foram feitas é importante para ela. Ela busca tradição em sua vida.	15	22	37	43	40	12
IX) Benevolência						
17. É muito importante para ela ajudar as pessoas ao seu redor. Ela quer cuidar do bem-estar delas.	0	1	1	21	58	88
18. É importante para ela ser fiel aos seus amigos. Ela se compromete com eles.	0	1	0	10	55	103
X) Universalismo						
19. Ela acredita que é importante que todas as pessoas do mundo sejam tratadas com igualdade. Ela acredita que todos deveriam ter oportunidades iguais na vida.	1	2	2	14	43	107
20. É importante para ela ouvir as pessoas que são diferentes dela. Mesmo quando não concorda com elas, ainda quer entendê-las.	0	2	3	23	72	69
21. Ela acredita firmemente que as pessoas deveriam preservar a natureza. Cuidar do meio ambiente é importante para ela.	1	1	3	10	63	91

Fonte: Elaborado pelos autores

I) Autodeterminação

O primeiro tipo motivacional é a *autodeterminação*. Refere-se aos valores cujos objetivos são: agir de forma independente e liberdade para criar e explorar (SCHWARTZ, 2005a). Pessoas autodeterminadas procuram constantemente em suas ações, inovar e realizar suas atividades de maneira diferente. Seu comportamento deverá indicar essas características quando os valores desse tipo forem acionados. Quanto aos dados coletados, tem-se que a amostra em questão se identifica com esses valores em alto grau, como mostram os gráficos acima, variando entre “se parece muito comigo” e “se parece mais ou menos comigo”.

II) Estimulação

Segundo Tamayo e Schwartz (1993), os valores de *estimulação* têm como meta a procura de excitação, novidade e mudança, que parecem ser necessárias para poder manter um nível satisfatório de funcionamento. O PQ21 traz duas indagações que remetem a essa natureza de comportamento. Em outros termos, pessoas cujos valores de estimulação são ditos importantes costumam procurar uma vida variada e mecanismos capazes de lhe proporcionar a satisfação desses princípios. O comportamento de pessoas estimuladas pode contagiar seu grupo e impactar positivamente na rotina de trabalho.

Como observado, as respostas às duas sentenças do fator estimulação apresentam uma visível diferença, pois, enquanto o valor novidade obteve grande aprovação, com o maior número de respostas no topo da escala de identificação, o valor audácia, que se refere à capacidade de assumir riscos para se estimular, e obteve respostas mais dispersas, variando entre “se parece muito comigo” e “não se parece comigo”. Esses resultados podem indicar que os profissionais de Secretariado buscam novidade em sua vida, mas não necessariamente isto estará relacionado com assumir riscos. Portanto, o novo é bem-vindo desde que não implique em incertezas.

III) Hedonismo

Os valores do tipo motivacional *hedonismo* são definidos pelo objetivo de satisfação de prazeres. As necessidades físicas são transformadas então em valores socialmente reconhecidos (TAMAYO; SCHWARTZ, 1993).

Os resultados nesta categoria são basicamente iguais, o que indica que não há uma contradição de respostas dentro do tipo motivacional, e que os secretários associaram “prazer” com “aproveitar a vida”,

como esperado. Os valores hedônicos são estritamente de caráter individual. Aqueles que com eles se identificam buscam ter o máximo de aproveitamento dos prazeres. O seu alcance, na verdade, diz mais respeito à vida particular dos sujeitos, muito embora seu impacto também possa refletir em outras esferas, como na vida profissional.

IV) Realização

O fator *realização* enfatiza a demonstração de competência em termos de padrões culturais prevaletentes e, portanto, aprovados socialmente, conforme explica Schwartz (2005a). As pessoas que considerem esses valores relevantes, e o assinalam positivamente, procuram ser bons naquilo que fazem e demonstrar ao máximo suas habilidades. O sucesso é importante em sua vida.

Conforme sugerem os dados levantados na pesquisa de campo, as porcentagens para os dois valores nesse grupo são essencialmente as mesmas. A identificação com os valores desse tipo é alta, apontando a necessidade dos profissionais de Secretariado em obterem sucesso e demonstrarem eficiência, além da gratificação proveniente da admiração das pessoas, seja em sua vida pessoal, seja no trabalho.

V) Poder

Este tipo motivacional está ligado às relações de dominação e submissão, próprias do funcionamento da sociedade; além das necessidades individuais de controle. Para justificá-las, o poder se transforma em valor (TAMAYO; SCHWARTZ 1993).

Como se observa no exposto, os dois valores referentes ao poder tiveram pouca adesão sobre a amostra. Conforme a estrutura teórica de relações entre valores de Schwartz (ver figura 1), poder e realização são adjacentes e, portanto, apresentam metas semelhantes. Logo, os indivíduos que demonstram identificação elevada com valores de realização muito provavelmente também irão fazê-lo com aqueles que dizem respeito ao poder.

Porém, com esta amostra, os resultados foram discrepantes. Enquanto a realização obteve variações apenas no alto da escala, o poder, por sua vez, obteve as maiores estatísticas do meio para a base. Os profissionais de Secretariado podem demonstrar, com essas respostas, que ser bem-sucedido e obter reconhecimento, para eles, não está diretamente relacionado com estar no comando ou ter grandes riquezas e bens.

VI) Segurança

O tipo motivacional *segurança* diz respeito a valores cujo objetivo primordial é não só a manutenção do indivíduo enquanto ser físico, mas também dos relacionamentos interpessoais e do *status*. É um tipo com interesses mistos. Ao mesmo tempo em que busca proteger o coletivo, defende a si próprio (SCHWARTZ, 2005a).

Os dados levantados na pesquisa apontam que os profissionais de Secretariado consideram a segurança um valor de grande relevância, de forma que as respostas variaram dentro dos itens “se parece muito comigo” e “se parece mais ou menos comigo”.

Como propõe a estrutura de relações de Schwartz (ver figura 1), segurança assume polo oposto à estimulação e à autodeterminação, o que significa que pessoas que buscam excitação e novidade devem, teoricamente, considerar a segurança menos relevante, ou não importante. No caso desta amostra, ambos os tipos foram bem elencados, contrariando a estrutura proposta.

Quando esse fato ocorre, pode-se entender que a mudança, novidade, vida variada, originalidade, dentre outros valores presentes nos tipos opostos a segurança, são importantes desde que não ameacem o *status*, a integridade física e emocional, ou seus relacionamentos. Nesse aspecto, o comportamento que poderá vir a refletir esses valores é de pessoas que buscam assumir riscos moderados, que são racionais e dedicadas a manutenção, acima de tudo, do bem-estar próprio e de seus próximos.

VII) Conformismo

As sentenças 13 e 14 referem-se ao tipo motivacional *conformismo*, cujo objetivo é restringir inclinações, ações que possam prejudicar outras pessoas, ou violar normas sociais. Schwartz (2005a, p. 26) define que

“[...] são derivados do requisito de que as inclinações dos indivíduos que possam romper e prejudicar a delicada interação e funcionamento dos grupos sejam inibidas”

Os respondentes desta pesquisa demonstraram elevado grau de aceitação de valores de obediência a regras e autodisciplina, remetendo-se a pessoas com preocupação com as leis, convenções sociais e éticas, podendo constantemente contrastar estas últimas com suas vontades particulares. Conforme sugere a representação dos tipos motivacionais de Schwartz (2005b), o tipo motivacional em questão é oposto, em termos de objetivos, ao tipo estimulação. Assim, é possível notar incoerência de respostas, pois os dois tipos foram bem elencados.

Pessoas que buscam uma vida variada, estimulada e mudanças certamente não terão grande preocupação com normas. Segundo a teoria, não evitam ser mal interpretadas ou fazer tudo sempre muito corretamente. Assim, são tipos opostos. Com os resultados obtidos, há a possibilidade de inferir que a amostra em questão busca novidade, com audácia e riscos moderados, mas com atenção contínua quanto às regras sociais, do grupo ou da instituição na qual está inserida, evitando conflitos e situações que possam desagradar seus próximos e/ou líderes. Esse resultado, portanto, conduz ao questionamento acerca da estimulação que a amostra em questão considera relevante.

VIII) Tradição

O tipo motivacional *tradição*, como sugere a teoria, divide o mesmo campo na estrutura circular com o conformismo. Isto acontece porque eles dividem um objetivo mais amplo, que se refere à subordinação do indivíduo a expectativas sociais, cabendo sua diferenciação apenas quanto aos objetos a quem os sujeitos se subordinam (SCHWARTZ, 2005a).

Enquanto o conformismo diz respeito à subordinação a pessoas com as quais se relaciona com frequência e suas normas, a *tradição* implica em se submeter ao abstrato, como religião e costumes culturais mais abrangentes. Quanto aos resultados da pesquisa de campo, o valor humildade tem semelhança com os outros dois pertencentes ao conformismo. Já o respeito pela tradição teve respostas mais dispersas, com quantidades relevantes também em “se parece pouco comigo” e “não se parece comigo”, apontando para contraposição esperada com valores de estimulação. Ainda assim, os resultados apresentam certa coerência em relação ao tipo motivacional poder. A busca pela humildade corre na contramão da ambição por controle de pessoas e recursos. Variações dentro do tipo podem ocorrer e demonstram que alguns valores do grupo são mais priorizados que outros. Neste caso, especificamente, a obediência a regras sociais implícitas e explícitas pode ser mais adequada que ordenamentos religiosos e costumes culturais.

Demonstrar humildade no ambiente de trabalho, por exemplo, atrai as pessoas e favorece a cooperação dos grupos, mas o respeito pela tradição não tem a mesma força; seu impacto diz mais respeito aos conflitos internos dos sujeitos, entre doutrina e prática.

IX) Benevolência

Tamayo e Schwartz (1993) definem que os valores deste grupo têm como meta o interesse pelo bem-estar das pessoas com quem o contato é mais frequente. É um tipo de interesse totalmente coletivo. Aqueles que se demonstram favoráveis a esses critérios são profissionais que se preocupam com as pessoas próximas, que abrange, além da família, também os colegas de trabalho. Pessoas benevolentes não demonstram egoísmo e buscam o sucesso também de seus parceiros. A benevolência promove relações sociais cooperativas, pois as pessoas com essas características têm base motivacional interiorizada para tal comportamento (SCHWARTZ, 2005a).

X) Universalismo

O tipo motivacional *universalismo* é o único no questionário aplicado que possui três valores, pois seus objetivos são os mais complexos, como define Schwartz (2005a), abrangendo compreensão, tolerância e proteção do bem-estar das pessoas em geral e da natureza.

Enquanto benevolência representa preocupação com as pessoas próximas, universalismo expande esse cuidado também a pessoas distantes e com o meio-ambiente, configurando um grupo de valores com interesses tanto coletivos quanto individuais. Enquanto se dedica a contextos amplos, também realiza os

demais objetivos de preservação do sujeito como pertencente a uma sociedade, dentro de um sistema global que necessita dos recursos naturais para sobrevivência.

No geral, os registros da pesquisa quanto a esses valores foram positivos. Os secretários são profissionais preocupados com as pessoas fora do seu círculo íntimo, aceitam as diferenças individuais e culturais e defendem a igualdade de oportunidades, assim como a preservação da natureza e seus recursos. As implicações deste tipo motivacional sobre o comportamento apontam para pessoas conscientes de seu papel na sociedade, abertas ao diálogo e com forte senso de justiça para causas sociais e ambientais.

No que se refere à teoria escolhida para abordar os valores da amostra abordada, alguns resultados corroboraram com a estrutura dos valores e a teoria de Schwartz (2005a), enquanto outros mostraram certa incoerência. O tipo motivacional tradição se contrapôs, em partes, aos valores de estimulação, mas o mesmo não ocorreu com conformismo, por exemplo. Os valores de poder e universalismo provaram o que se propõe teoricamente. Para a amostra presente amostra o poder não é tão relevante quanto o cuidado com as pessoas e o meio-ambiente.

5.2 Os valores pessoais e o comportamento dos secretários executivos

No geral, os valores são evocados em situações diárias, cabendo aos indivíduos escolher entre aqueles que melhor irão satisfazer as suas necessidades e a consecução de seus objetivos. A pessoa que escolhe pode notar que suas opções naquele contexto são psicologicamente dissonantes; e os demais indivíduos podem, e certamente irão, apontar as inconsistências práticas e lógicas entre as ações e os valores que ela professa (SCHWARTZ, 2005a). Em síntese, os sujeitos buscam valores antagônicos e essa distinção teórica, em um nível mais básico, sugere que os valores formam um *continuum* de motivações relacionadas.

Nos resultados, observaram-se alguns aspectos importantes que podem esclarecer sobre o comportamento desta amostra de secretários executivos; mais notadamente, a forte identificação com a autodeterminação, a estimulação, o hedonismo, a realização, a segurança, a conformidade, a benevolência e o universalismo; e a moderada, ou baixa, relevância dada ao poder e à tradição.

Com isso, vislumbra-se quais valores os profissionais investigados poderão refletir em suas ações e, certamente, buscarão realizá-la sua rotina de trabalho. A baixa identificação com poder pode acenar para uma tendência de subordinação, por parte dos respondentes, a um superior: gestor, administrador, chefe de departamento/setor, dentre outros.

Tais respostas também podem refletir que a amostra em questão tem uma tendência a prestar suporte a alguém ou algum núcleo. No que tange os valores respeito pela tradição e audácia, que também obtiveram respostas essencialmente negativas, enquanto esta pode refletir aspectos de moderação quanto aos riscos e alteração do *status*, aquela define que, para esta amostra, fazer as coisas como sempre foram feitas pode representar atraso e a perda de oportunidades que a mudança é capaz de trazer à tona.

No que se refere ao código de ética, os resultados também sugerem concordância entre valores e a ética profissional. A identificação, por parte da amostra, com valores do tipo motivacional universalismo e benevolência, por exemplo, remete a profissionais capazes de manter boas relações com os parceiros de trabalho e com as pessoas de forma mais ampla, obedecendo aos preceitos gerais da ética e do respeito pelos agentes envolvidos dentro do ambiente de trabalho (SOUZA FILHO, 2010).

No geral, as respostas refletem aquilo que se espera desse tipo de profissional além das exigências impostas pelas organizações nas quais se inserem e das entidades de classe das quais participam.

Os resultados identificam uma amostra de profissionais capazes de se identificar com seus próximos, incluindo os parceiros de trabalho, as pessoas em geral e meio-ambiente. Contudo, sem abrir mão de sua realização pessoal e profissional através da demonstração de suas habilidades e competências.

A busca pela novidade e excitação para motivar a rotina de trabalho se faz presente, ainda que com observância das normas sociais e profissionais. A busca pelo prazer naquilo que se faz é notável, com capacidade de não agredir o outro ou invadir os seus direitos, podendo demonstrar características de flexibilidade em seu agir. A flexibilização do comportamento é capaz de fazer com que o profissional se

adapte às demandas do trabalho, administrando as diferenças comportamentais das pessoas com as quais convive, gerando oportunidade de crescimento mútuo (TERRA; MACHADO, 2011)

Os profissionais de Secretariado, conforme a amostra, é um trabalhador capaz de balancear seus valores e ações em prol da convivência harmoniosa no trabalho e da consecução de objetivos em grupo, pautados na capacidade de cooperação e criatividade para obtenção de realizações não só do sujeito, mas da organização como um todo.

6 Conclusão

As transformações no mundo do trabalho vêm impactando a forma como as pessoas lidam diariamente com suas atividades e seus parceiros. As capacidades profissionais, que eram calcadas somente nas técnicas, hoje são também fundamentadas no comportamento. Os valores pessoais subsidiam parte do comportamento humano, pois representam a visão de vida e de mundo do homem.

No contexto organizacional, a importância da atuação dos profissionais de Secretariado emergiu nos últimos anos, evidenciando que seu papel perpassa uma execução elementar e assume uma postura complementar a do gestor. Além disso, o seu comportamento, muitas vezes associado somente ao sigilo de informações, engloba outros aspectos importantes para a organização em virtude de sua atuação próxima aos altos níveis hierárquicos.

Estudar os valores pessoais dos profissionais de Secretariado possibilitou a investigação de um público importante no mundo trabalho e ainda não abordado no Brasil. Assim, como resposta à questão de pesquisa, tem-se que os profissionais de Secretariado consideram importantes todos os tipos motivacionais, com exceção do tipo motivacional poder, que obteve respostas essencialmente negativas. Além disso, os valores respeito pela tradição e audácia que também foram apontados como pouco relevantes pela amostra.

Sendo assim, o objetivo proposto foi plenamente alcançado, pois os valores foram agrupados em pares e analisados, a começar pelo significado do tipo e, em sequência, a sua repercussão no comportamento pessoal e profissional, estabelecendo a relação entre eles. Dessa forma, foi possível identificar a importância dada aos valores pessoais pela amostra de profissionais de Secretariado abordada.

A presente pesquisa apresenta relevante contribuição acadêmica e profissional, pois o conhecimento dos valores dos secretários possibilitou a investigação das repercussões dessas características sobre o comportamento manifesto em sua rotina laboral, ao mesmo tempo em que se apresentam novas alternativas para aqueles que pretendem se dedicar ao tema e avança para além do código de ética profissional como único delimitador do comportamento do secretário no contexto organizacional.

Avança também ao validar o PQ21 em uma amostra não abordada anteriormente. Os resultados evidenciaram algumas incoerências com a teoria proposta, pois, ao considerar a maioria, quase todos os tipos motivacionais constaram como importantes, conforme evidenciado nas respostas da amostra. Assim sendo, o princípio da polaridade não se confirma e não fica evidenciada a propensão aos valores de ordem coletiva ou de ordem individual por parte da amostra.

Evidentemente, os resultados limitam-se à amostra abordada, cabendo um comparativo com outra amostra da mesma classe profissional. Os dados desta pesquisa encontram-se disponíveis, quando solicitados por e-mail, para possíveis replicações do trabalho e para que, assim, se cumpra o sentido de complementaridade da pesquisa científica.

Referências

AKPOMI, MARGARET. ORDU, PAC. Modern office technology and the secretary's productivity in private business organisations. **African Journal of Business Management**, v. 3, p. 8, p. 333-339, Aug. 2009.

BARROS, C. M. P. ET AL. As competências gerenciais desenvolvidas pelos secretários executivos. **Revista Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, n., v. 2, p. 25-47, jul./dez. 2013. Disponível em: <http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/131/pdf_1#.VMnjs9LF9A0>. Acesso em: 15 jan. 2017.

- BORGES, L. de O. Valores de trabalhadores de baixa renda. In: TAMAYO, A.; PORTO, J. B. (Orgs.). **Valores e Comportamento nas organizações**. Petrópolis: Vozes, 2005. p. 233-250.
- BRANDÃO, R. A; FERRAZ, S. B; LIMA, T. C. B. de. Mulheres e valores do trabalho: estudo em uma multinacional. **Organizações em contexto**, São Bernardo do Campo, v. 11, n. 22, p. 487-514, jul./dez. 2015.
- BRASIL. **Código de ética da profissão de secretariado executivo**. Publicado em 7 de junho de 1989 no diário oficial da união, 1989.
- CAMPOS, C. B.; PORTO, J. B. Escala de Valores Pessoais: validação da versão reduzida em amostra de trabalhadores brasileiros. **PSICO**, Porto Alegre, v. 41, n. 2, p. 208-213, abr./jun. 2010.
- CIECIUCH, JAN et al. Comparing results of an exact vs. an approximate (Bayesian) measurement invariance test: a cross-country illustration with a scale to measure 19 human values. **Frontiers Psychology**, v. 5, Article 982, n. 1, p.01-10, Sep. 2014.
- FONTANELLA, R. Os tipos comportamentais dos Executivos e a postura do profissional de Secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 79-104, jul./dez. 2011.
- HAIR, JR J. F.; BABIN, B.; MONEY, A.H.; SAMOUEL, P. **Fundamentos de métodos de pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- HESSEN, J.. **Filosofia dos Valores**. 5. Ed. Coimbra: Editor Sucessor, 1980.
- HOUAISS, A; VILLAR, M.; FRANCO, F. M. de M. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. 1. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, Instituto Antônio Houaiss de Lexicografia, 2009.
- JULIÃO, E.; NASCIMENTO- SANTOS, J.; PAIVA, K. C.M. Relações entre práticas de espiritualidade e valores organizacionais sob a percepção de jovens trabalhadores brasileiros. **Rev. Ciênc. Admin.**, Fortaleza, v. 23, n. 2, p. 351-366, maio./ago. 2017. Disponível em: <<http://periodicos.unifor.br/rca/article/view/6331/pdf>>. Acesso em: 15 jul. 2017.
- NONATO JÚNIOR, R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.
- PAIVA, K. C. M.; DUTRA, M. R. S. Valores organizacionais e valores do trabalho: um estudo em um *call center*. In: ENCONTRO DA ANPAD, 38., 2014, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 2014. p.1-10. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2014_EnANPAD_GPR217.pdf>. Acesso: 30 nov. 2015.
- PASQUALI, L.; ALVES, A. R. Validação do Portrait Questionnaire – PQ de Schwartz para o Brasil. **Revista Avaliação Psicológica**, Itatiba, v. 3, n. 2, p. 73-82, nov. 2004
- PORTO, J. B. Mensuração de valores no Brasil. In: TAMAYO, A.; PORTO, J. B. (Orgs.). **Valores e Comportamento nas organizações**. Petrópolis: Vozes, 2005. p. 96-119
- PORTO, J. B.; TAMAYO, Álvaro. Valores organizacionais e civismo nas organizações. **RAC**, Curitiba, v. 9, n. 1, Jan/Mar. 2005, p. 35-32. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65522005000100003>. Acesso em: 13 dez 2012.
- REICH, B.; ADCOCK, C. **Valores, atitudes e mudança de comportamento**. Rio de Janeiro: Zahar, 1976.
- RODRIGUES, M. C.; OLIVEIRA, L. N. A percepção do código de ética para os profissionais de secretariado executivo: um estudo de caso com estagiários e graduados da Universidade Federal de Viçosa (UFV). **Revista do Secretariado Executivo**. Passo Fundo (RS), n. 8, p. 89-102, 2012.
- ROKEACH, M. **The nature of human values**. New York: Free Press, 1973.
- SCHWARTZ, S. H. Valores humanos básicos: seu contexto e estrutura intercultural. In: TAMAYO, A.; PORTO, J.B. (Orgs.) **Valores e comportamento nas organizações**. Petrópolis: Vozes, 2005a, p. 21-55.

SCHWARTZ, S.H. et al. Refining the Theory of Basic Individual Values. **Journal of Personality and Social Psychology**, [S.l], v.103, n. 4, p. 663-688, Oct. 2012.

_____. Universals in the content and structure of values: Theory and empirical tests in 20 countries. **Advances in experimental social psychology**, New York, v. 25, p. 1-65. 1992.

SOUZA FILHO, O. D. **Ética individual & ética profissional: princípios da razão feliz**. Fortaleza: ABC Editora, 2010.

TAMAYO, A.; SCHWARTZ, S.H. Estrutura motivacional dos valores humanos. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 9, n. 2, p. 329-348, 1993.

TAMAYO, A. Hierarquia de valores transculturais e brasileiros. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v.10, n.2, p. 269-285, 1994.

TERRA, E. F; MACHADO, F. H. O Secretário Executivo e a flexibilidade comportamental no trabalho. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 105-120, jul./dez. 2011.

TORRES, C.V; SCHWARTZ, S. H.; NASCIMENTO. T. G. The Refined Theory of Values: associations with behavior and evidences of discriminative and predictive validity. **Psicologia USP**, São Paulo, v. 27, n. 2, p. 341-356, Maio/ ago. 2016.

Submetido em: 06/08/17

Aprovado em: 25/02/18