Revista Expectativa
e-ISSN: 1982-3029
Organização: Curso de Secretariado Executivo | Unioeste
Editora-chefe: Fernanda Cristina Sanches
Avaliação: *Double blind review* pelo SEER/OJS

A QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL: CONTRIBUIÇÕES DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

THE QUALITY OF LIVING IN THE ORGANIZATIONAL ENVIRONMENT: CONTRIBUTIONS OF THE SECRETARIAT PROFESSIONAL

Jheniffer Hozana Cadena
Graduanda em Secretariado Executivo – Universidade Estadual do Centro Oeste.
E-mail: jhenicadena@gmail.com

Daniel de Oliveira
Graduando em Secretariado Executivo – Universidade Estadual do Centro Oeste.
E-mail: daniel.oliveiradaniel@hotmail.com

Juliane Sachser Angnes
Pós Doutora em Administração pela Universidade Estadual de Maringá. Docente da Universidade Estadual do Centro Oeste.
E-mail: julianeangnes@gmail.com

Caroline Monteiro
Mestre em Administração pela Universidade Estadual do Centro Oeste. Docente da Universidade Estadual do Centro Oeste.
E-mail: kcarolmonteiro@gmail.com

Recebido em: 05/07/2017
Revisado em: 05/09/2017
Aceito em: 15/10/2017

A QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL: CONTRIBUIÇÕES DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

RESUMO: Este estudo teve o objetivo de investigar o processo de qualidade de vida no trabalho em uma empresa localizada no sudoeste do Paraná, por meio da contribuição do profissional de secretariado executivo nas atividades relacionadas a este tema. Esta pesquisa desenvolveu-se em uma empresa que atua na área de comércio atacadista de alimentos e produtos de limpeza. Dessa forma adotou-se, neste estudo de caso de caráter descritivo, a abordagem quantitativa. Como instrumento de coleta de dados foram aplicados questionários, a todos os funcionários, que totaliza um universo de pesquisa de 65 indivíduos. Obteve-se o retorno de 47 questionários respondidos totalizando uma amostra de 72,3%. Conclui-se, por meio dos dados analisados, que o profissional de secretariado executivo pode contribuir por meio de seu contato amplo e diário com todos os funcionários da organização ao observar, no cotidiano organizacional, os aspectos que podem ser aprimorados no que tange a qualidade de vida no trabalho.

Palavras-Chave: Qualidade de Vida no trabalho. Profissional de Secretariado. Ambiente Organizacional.

THE QUALITY OF LIVING IN THE ORGANIZATIONAL ENVIRONMENT: CONTRIBUTIONS OF THE SECRETARIAT PROFESSIONAL

ABSTRACT : This study aimed to investigate the process of quality of life in the workplace in a company located in the southwest of Paraná, through the contribution of the executive secretary professional in the activities related to this topic. This research was developed in a company that operates in the wholesale trade of food and cleaning products. Thus, the quantitative approach was adopted in this descriptive case study. As a data collection instrument, questionnaires were applied to all employees, which totals a research universe of 65 individuals. The return of 47 questionnaires answered totaling a sample of 72.3% was obtained. It is concluded, through the analyzed data, that the executive secretarial professional can contribute through his daily and broad contact with all the employees of the organization by observing, in the organizational daily, the aspects that can be improved with regard to quality of life at work.

Keywords: Quality of life at work. Secretariat professional. Organizational environment.

1 INTRODUÇÃO

As organizações, na contemporaneidade, buscam maior produtividade com mais qualidade e agilidade para acompanhar a crescente competitividade do mercado de trabalho. Neste contexto, os profissionais necessitam desempenhar tarefas com eficiência e responsabilidade. E, para que isso ocorra de maneira positiva, os funcionários das organizações devem estar motivados e estimulados, e é neste aspecto que a qualidade de vida pode ser um fator decisivo para alcançar os objetivos estabelecidos pela organização.

A qualidade de vida, segundo Conte (2003), revela-se de extrema importância devido ao fato dos indivíduos trabalharem no mínimo 8 horas diárias, pelo menos 35 anos de suas vidas. O objetivo da qualidade de vida no trabalho é conciliar os interesses dos indivíduos com os da organização, pois ao melhorar a satisfação do trabalhador, melhora-se a produtividade da empresa.

Desta forma, observa-se ser cada vez mais comum as organizações investirem em programas de qualidade de vida no trabalho, passando a utilizar estes investimentos como estratégias para reter talentos e atrair novos, proporcionando um ambiente de trabalho saudável e produtivo, ocasionalmente aumentando a produtividade, juntamente com o índice de satisfação do trabalho (CONTE, 2003).

Em outras palavras pode-se dizer que quando os funcionários possuem um local adequado para desenvolver suas atividades laborais, tendem a se sentirem mais satisfeitos com suas tarefas e, assim, produzem mais e com maior qualidade, pois se sentem valorizados profissionalmente.

Neste contexto, apresenta-se como questionamento de pesquisa: Qual a contribuição do profissional de secretariado executivo na implantação de estratégias de aprimoramento de qualidade de vida no trabalho?

O profissional de secretariado desempenha uma importante função de mediação com os públicos interno e externo da organização. Neste processo, surgem muitos conflitos justamente porque envolvem pessoas e ainda mais pessoas com finalidades divergentes, que demandam dos secretários aptidões para lidar com situações conflituosas, aproveitando os benefícios que elas podem oferecer (DURANTE *et al.* 2010).

Desta forma, evidencia-se a relevância da atuação do secretário executivo nas atividades relacionadas a esta temática. Assim, o objetivo geral desta pesquisa propôs investigar o processo de qualidade de vida no trabalho em uma empresa localizada no sudoeste do Paraná, por meio da contribuição do profissional de secretariado executivo nas atividades relacionadas a este tema. E, os objetivos específicos delineados foram: a) identificar aspectos facilitadores e dificultadores, relacionados à qualidade de vida no trabalho, na organização pesquisada e b) mapear as atividades desenvolvidas pelo profissional de secretariado executivo, no ambiente organizacional, nas atividades relacionadas à qualidade de vida no trabalho.

A pesquisa foi realizada no município de Quedas do Iguaçu, no sudoeste do Paraná, originária de uma colônia polonesa entre 1930 e 1932, foi durante muito tempo distrito de Laranjeiras do Sul, tornando-se município apenas em 1968 e sendo denominado Quedas do Iguaçu (PREFEITURA DE QUEDAS DO IGUAÇU, 2016).

O município possui aproximadamente 33 mil habitantes segundo Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social (IPARDES, 2016), sendo que um pouco mais de 20 mil residem na zona urbana. A cidade possui mais de 15 mil pessoas ocupadas em atividades econômicas e sendo uma cidade pequena, existe concorrência por vagas de trabalho. O comércio da região possui um perfil conservador e resistente às mudanças, relacionado a sua história e cultura. Devido a isto, os profissionais buscam sempre o melhor desempenho para satisfazer o mercado, e muitas vezes, aceitam vagas em que não há cuidado com a qualidade de vida.

Por isso, a escolha do tema deu-se pelo fato de observar no mercado de trabalho da região de Quedas do Iguaçu diversas situações relacionadas ao comportamento no trabalho que levam à identificação de evidências da falta de atenção com a qualidade de vida, fator justificado pela cultura tradicionalista predominante ainda nestas regiões.

Ou seja, os funcionários são cobrados por meio de metas ou números baseados em suas atividades realizadas em um período anterior, visando um aumento futuro, o que normalmente é usado como base para remuneração. Porém, sem a devida atenção e cuidados com a qualidade de vida, os funcionários tornam-se insatisfeitos e desmotivados, podendo correr o risco da rotatividade aumentar e a produção da empresa diminuir.

Esta pesquisa justifica-se pelo fato do tema abordado estar inserido diretamente às organizações onde o secretário executivo atua de maneira holística e com perfil gestor, capaz de analisar e avaliar situações em que sejam necessárias a implantação de novas ideias e ações que possam agregar melhorias necessárias para o desenvolvimento adequado das tarefas.

Já no âmbito acadêmico, esta pesquisa justifica-se por seu desenvolvimento no meio organizacional, em que busca aliar os conhecimentos adquiridos na universidade à prática que ocorre nas organizações criando, assim, um estudo rico em práxis.

2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

As organizações, constantemente, deparam-se com funcionários desmotivados, que mesmo com grande potencial não conseguem desenvolver suas habilidades com eficiência. Fator este que levou os gestores a buscar programas que visam melhorar a qualidade de vida dos funcionários dentro da organização ao aumentar a satisfação dos e também a produtividade dos colaboradores (BÚRIGO, 1997).

> É fundamental que cada funcionário seja capaz de fazer o que é necessário e esperado dele. Para que esse fator seja um diferencial de peso para a empresa, é indispensável que a alta administração, diretoria e gerências decidam e transpareçam, de forma clara e objetiva, o que exatamente deve ser feito para atingir um determinado objetivo (MARTINELLI, 2009, p. 59).

De acordo com Deus (2006), o crescimento e aprimoramento dos estudos sobre qualidade de vida no trabalho que se estabelece com o desenvolvimento da história do homem no mundo e estão diretamente associados à Revolução Industrial, que ocorreu nos países ocidentais dominantes entre os séculos XIX e XX. A industrialização transformou o trabalhador em um mero recurso nas organizações, ao ignorar as pretensões do homem e preocupar-se em controlá-lo e avaliá-lo apenas pela sua produtividade.

Segundo Búrigo (1997), a qualidade de vida no trabalho busca humanizar as relações de trabalho na organização mantendo uma ligação estreita com a produtividade e, principalmente, com a satisfação do trabalhador no seu clima

organizacional. Refere-se ainda, sobre a condição de vida no trabalho, as questões associadas ao bem-estar, à saúde e à segurança do trabalhador.

Da mesma forma, Deus (2006, p.18) considera que o estudo da qualidade de vida é de fundamental importância para qualquer instituição que tenha como objetivos promover a maior participação nos métodos decisórios, a ênfase no enriquecimento das funções, nos sistemas de compensação, no bom relacionamento interpessoal, dentre outros aspectos, ou seja, promover o desenvolvimento de relações de trabalho mais humanizadas, que reflitam em maior satisfação e produtividade dos funcionários.

Nesse contexto, Sanches *et al.* (2016) afirmam que quando as pessoas se sentem motivadas, elas são estimuladas a agirem de determinada maneira, criando assim, um ambiente agradável e harmonioso, onde os indivíduos possam se sentir bem com a gerência, com os colegas de trabalho, e ainda, estando otimistas e satisfeitos com os seus propósitos.

Para Vizioli e Valério (2016) a qualidade de vida no trabalho, quando valorizada, proporciona benefícios como: redução de absenteísmo e rotatividade, estabilidade emocional, motivação, maior eficiência no trabalho, melhor clima organizacional, redução de acidentes de trabalho e aumento da produtividade.

Assim, percebe-se que a preocupação com a qualidade de vida no ambiente organizacional é de suma importância para que haja a satisfação dos funcionários, e sem dúvida em um ambiente em que o funcionário se sinta bem e motivado, ele produzirá com eficiência e dedicação muito maior, refletindo diretamente na produtividade e lucro da organização.

2.1 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO E A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

De acordo com Nonato Junior (2009), o trabalho empírico do profissional de secretariado é marcado pelo ato de assessorar, seja no âmbito operacional, tático executivo, intelectual ou interdisciplinar. Desta forma, qualquer que seja a natureza da organização ou do grupo em que participe, o profissional secretário se destaca como assessor– interligando realidades, conhecimentos, pessoas, níveis hierárquicos ou inter-relacionais.

Neste sentido, Vizioli e Valério (2016) percebem pelo fato da profissão possuir características multidisciplinares e diferenciadas, ela lida com a organização de modo

globalizado, desempenhando suas competências humanas e técnicas, capacitando-se para tomar a frente da implantação e gestão da ferramenta qualidade de vida no trabalho.

Dito de outra forma, percebe-se que o profissional de secretariado desenvolve seu trabalho ao interagir com diversos setores da organização, tendo assim contato e visibilidade de como é o ambiente em que cada indivíduo desempenha determinadas funções e ao analisar a qualidade do ambiente de trabalho de cada funcionário.

Visto que o ambiente corporativo necessita de profissionais que se adaptem ao novo contexto que exige aprendizado constante para poder visualizar a organização como um todo, o profissional de secretariado executivo precisa estar sempre apto a enfrentar essas transformações e também se adaptar à cada empresa e suas singularidades. Segundo Vizioli e Valério (2016, p. 499):

> O fácil acesso às informações corporativas e a relação com o todo empresarial, faz com que o profissional de secretariado executivo perceba as necessidades dos colaboradores levando-as ao conhecimento da direção, para que atitudes sejam providenciadas. Além disso, ele também realiza o processo inverso discretamente, informando aos subordinados o que é esperado de seu trabalho e se seus resultados estão sendo satisfatórios. Tais relações proporcionam a competência necessária para quem deseja trabalhar com a qualidade de vida no trabalho .

O secretário executivo já não exerce mais funções mecânicas que a muito perderam espaço para outras mais abrangentes e que atendam às necessidades de assessoria de grandes executivos. Ficou apenas o estereótipo formado através de funções que não se encaixam mais ao perfil do novo profissional (CANTAROTTI et al., 2010).

Vizioli e Valério (2016) consideram que na era do conhecimento e valorização do capital humano/intelectual, o profissional de secretariado que exerce a função de gestor da informação é um diferencial, pois ter essa competência e saber utilizá-la de maneira eficaz é o perfil adequado do secretário executivo para as organizações.

Desta forma, o atual perfil do profissional de secretariado executivo engloba funções muito mais complexas que exigem um profissional proativo, dinâmico e que multifuncional. E uma das novas competências deste profissional é a gestão, onde ele atua de maneira holística e decisiva.

De acordo com Durante et al. (2010) o secretário interliga o nível superior com o inferior, transmitindo e trabalhando as solicitações e informações de um para o outro.

Depara-se com pessoas de nível cultural diferente, bem como com aqueles que têm dificuldades para expressar o que realmente pretendem ou desejam, sem falar daqueles desprovidos de ética e caráter.

Com a visão holística adquirida pelo profissional a partir da sua atuação nas organizações e com a sua formação acadêmica, evidencia-se que este oferece competências e habilidades necessárias desenvolvidas para atuar na gestão da qualidade de vida no trabalho de forma proativa, ao realizar a proposição de possíveis soluções e métodos aplicáveis, à organização, que visem melhorar a qualidade de vida dos funcionários ao colaborar na construção de um ambiente agradável de se trabalhar.

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa se trata de um estudo de caso que, conforme Cooper e Schindler (2011) tem como objetivo obter perspectivas múltiplas de uma única organização, situação, evento ou processo em um ponto no tempo ou por um período de tempo e pode ser utilizado para entender processos específicos.

Neste sentido, esta pesquisa desenvolveu-se em uma empresa, localizada no sudoeste do Paraná, que atua na área de comércio atacadista de alimentos e produtos de limpeza.

Para tanto, o método adotado foi o dedutivo. Esse método prevê que pela indução experimental o pesquisador pode chegar a uma lei geral por meio da observação de certos casos particulares sobre o objeto (fenômeno/fato) observado. Nesse sentido, o pesquisador sai das constatações particulares sobre os fenômenos observados até as leis e teorias gerais. Assim, a trajetória do pensamento vai de casos particulares a leis gerais sobre os fenômenos investigados (DINIZ; SILVA, 2008).

A abordagem metodológica utilizada, neste estudo, foi a quantitativa. De acordo com Creswell (2007), examinar as relações entre as variáveis é fundamental para responder às questões e hipóteses por meio de levantamentos. Na abordagem quantitativa o investigador emprega estratégias de investigação que geram dados estatísticos.

Para tanto, como instrumento de coleta de dados foram aplicados questionários, a todos os funcionários da empresa. Para Gil (2002), o questionário é

um conjunto de questões que são respondidas por escrito pelo pesquisado. O questionário constitui o meio mais rápido e barato de obtenção de informações, além de não exigir treinamento de pessoal e garantir o anonimato.

O questionário adaptado de Werther Jr. e Davis (1983) foi composto de perguntas objetivas e a escala Likert, de cinco pontos, foi utilizada onde refere-se a "discordo totalmente" e 5 "concordo totalmente". O universo de pesquisa compreende todos os funcionários da empresa, distribuídos na área financeira, administrativa, comercial, logística e de distribuição. A equipe de trabalho é formada pelos mais variados perfis, que vai desde o operacional (administrativo e financeiro) até a área de negócios (comercial estratégico), por isso, permite uma análise sem interferências gerencialistas.

Os questionários aplicados totalizam o universo de pesquisa em 65 pessoas. Obteve-se o retorno de 47 questionários respondidos, ou seja, a amostra corresponde a 72,3% do universo de pesquisa.

Os dados foram coletados entre agosto e setembro de 2016 por meio do Google Docs. Os endereços eletrônicos dos funcionários foram disponibilizados pela própria empresa pesquisada.

Na análise dos dados, de caráter descritivo, o Microsoft Excel foi empregado na tabulação dos dados coletados na pesquisa que visa investigar o processo de qualidade de vida no trabalho na empresa localizada no sudoeste do Paraná, por meio da contribuição do profissional de secretariado executivo nas atividades relacionadas a este tema.

4 ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS

No quadro a seguir, apresentam-se os dados obtidos na primeira parte da pesquisa referente ao perfil dos participantes, como: idade, estado civil e gênero e grau de escolaridade.

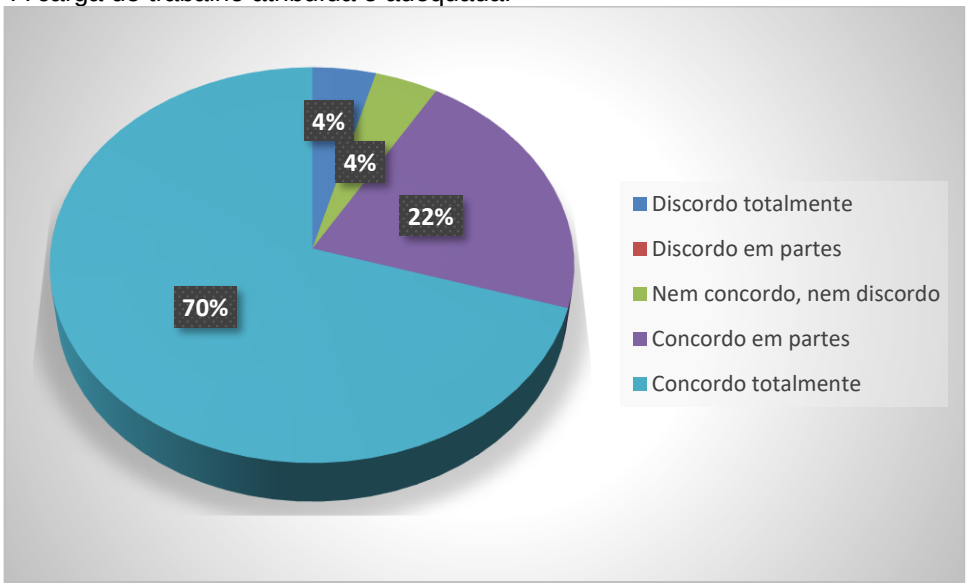
Quadro 1 – Perfil dos participantes.

Variável	Escala	Frequência	%
Idade	20 a 25 anos	3	6,4%
	26 a 30 anos	7	14,9%
	31 a 36 anos	8	17,0%
	Acima de 37 anos	29	61,7%
Estado civil	Solteiro (a)	11	23,4%
	Casado (a)	29	61,7%
	Separado (a)	3	6,4%
	Viúvo (a)	0	0,0%
	União Estável	4	8,5%
Gênero	Feminino	11	23,4%
	Masculino	36	76,6%
Grau de escolaridade	Até 4° série primária	4	8%
	De 5° a 8° série	8	17%
	1° Grau completo	7	15%
	2° Grau incompleto	6	13%
	2° Grau completo	13	28%
	Superior incompleto	4	8%
	Superior completo	5	11%

Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

Por sua vez, a etapa dois disposta no questionário de pesquisa, propôs-se a identificar como ocorre a qualidade de vida dos funcionários na empresa em que atuam identificando, assim, os aspectos facilitadores e dificultadores.

Gráfico 1 - A carga de trabalho atribuída é adequada.

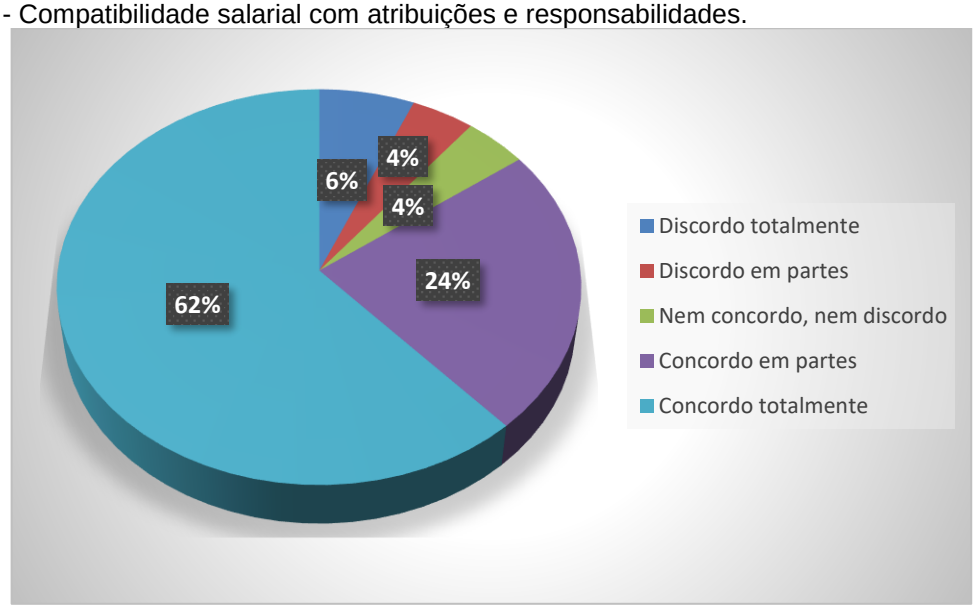


Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

A primeira questão referiu-se à atribuição da carga de trabalho dos respondentes. Referente a este quesito 70% dos pesquisados apontou a carga de trabalho como adequada ao concordar totalmente com a afirmação (Gráfico 1).

Ao serem indagados sobre a compatibilidade de seus salários com suas atribuições 86% dos respondentes indicaram concordar em partes e/ou totalmente que seus salários são adequados, enquanto 14% discordaram em partes e/ou totalmente dessa indicação (Gráfico 2).

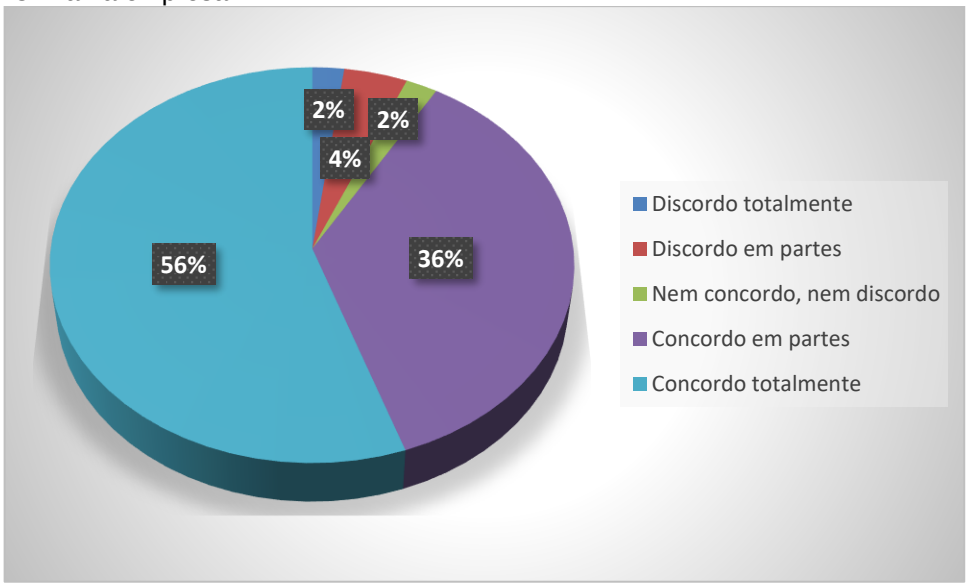
Gráfico 2 - Compatibilidade salarial com atribuições e responsabilidades.



Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

Para tanto, Sanches (2016) afirma que a motivação é uma força interna que incita o comportamento das pessoas e as leva a agir de determinada forma, criando assim, um clima agradável e harmonioso, onde os indivíduos possam se sentir bem com a gerência, com os colegas de trabalho, e ainda, estando otimistas e satisfeitos com os seus propósitos.

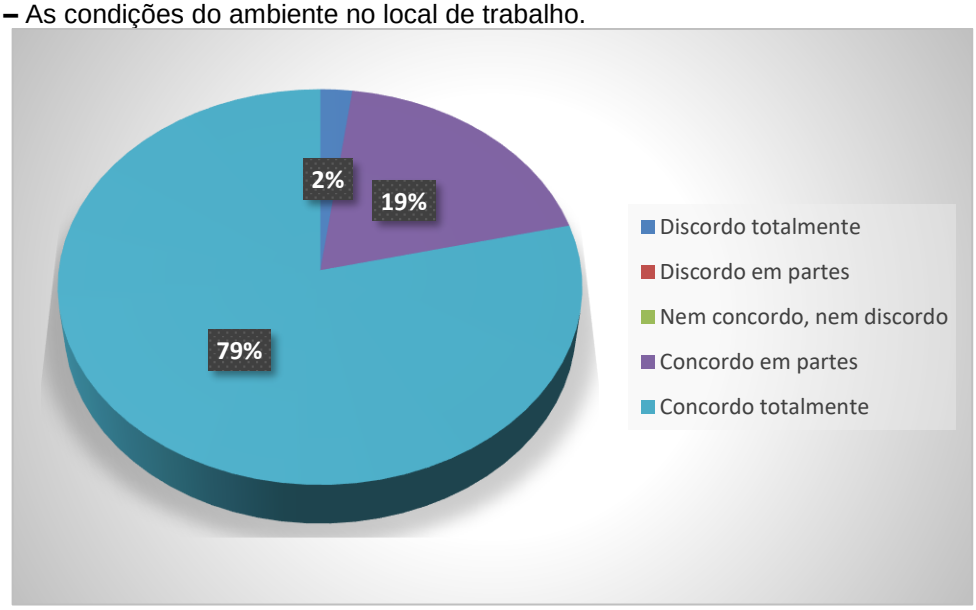
Gráfico 3 - Clima na empresa.



Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

A partir dos dados obtidos, 92% dos respondentes afirmaram que existe um clima agradável na organização entre os funcionários. Deste modo, este é um dos fatores que envolvem a qualidade de vida, pois quanto maior a interação, desenvolve-se um ambiente saudável e apto para a convivência no local de trabalho (Gráfico 3).

Gráfico 4 – As condições do ambiente no local de trabalho.

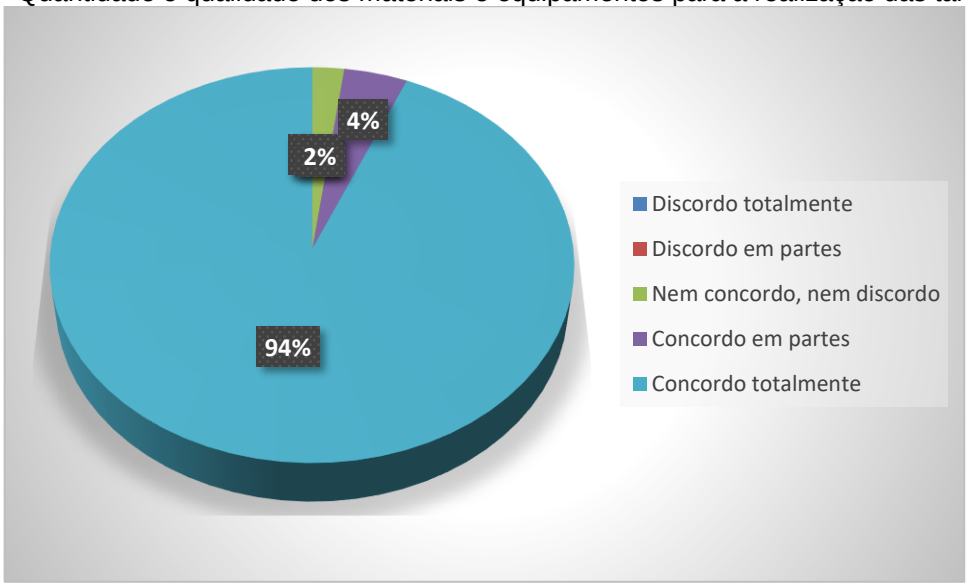


Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

Nas questões direcionadas à limpeza, organização e as condições do local de trabalho dos funcionários, 98% dos respondentes concordou que estes aspectos estão de acordo com as necessidades do local (Gráfico 4). De acordo com Búrigo (1997, p.91), “muitas organizações tornaram-se ambientes propícios ao sofrimento do

trabalhador, à sua apatia e ao seu descrédito, e, nelas, o trabalho que se presume ser produtivo torna-se entediante".

Gráfico 5 – Quantidade e qualidade dos materiais e equipamentos para a realização das tarefas.

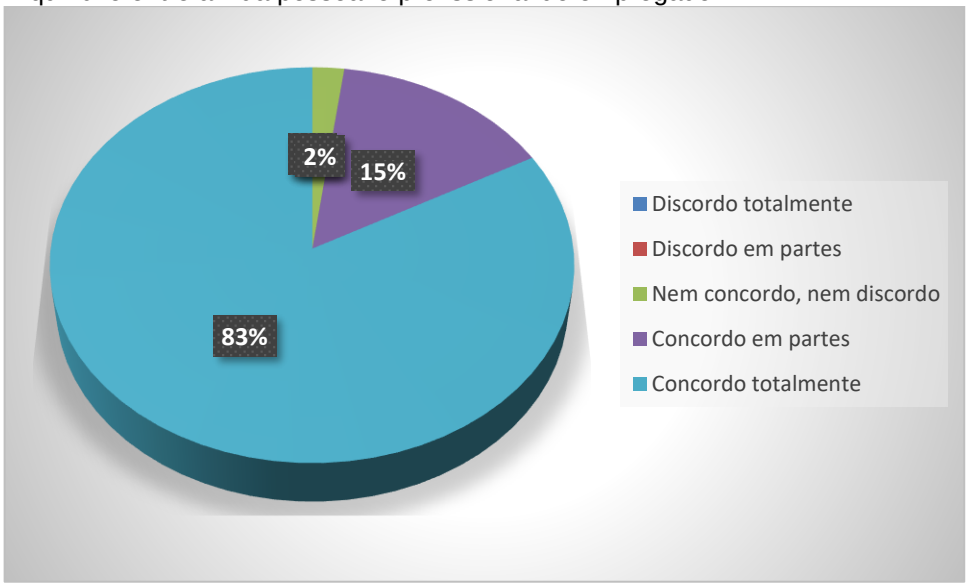


Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

Mais de noventa por cento dos respondentes concordaram que a empresa disponibiliza materiais e equipamentos adequados, em boas condições e para todos os que necessitam para o desenvolvimento de suas tarefas (Gráfico 5).

Destaca-se sobre a qualidade de vida no trabalho, quando valorizada, traz benefícios como: redução de absenteísmo e rotatividade, estabilidade emocional, motivação, maior eficiência no trabalho, melhor clima organizacional, diminuição de acidentes de trabalho e aumento da produtividade (VIZIOLI; VALÉRIO, 2016).

Gráfico 6 **-** Equilíbrio entre a vida pessoal e profissional do empregado.

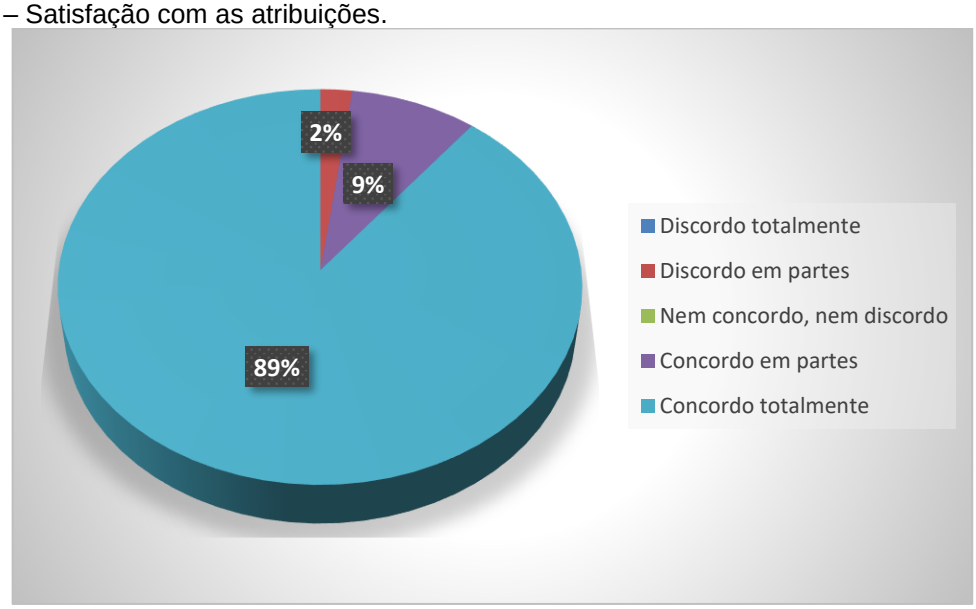


Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

De acordo com 83% dos funcionários a empresa busca estar totalmente engajada com as necessidades pessoais e profissionais dos mesmos, de modo que exista um equilíbrio pessoal integrado as necessidades da instituição. (Gráfico 6).

Segundo Búrigo (1997) muitos gerentes buscam incessantemente programas de qualidade, reestruturação, programas de motivação, como iniciativas isoladas, com o propósito de aumentar a produtividade e também a satisfação dos trabalhadores.

Gráfico 7 – Satisfação com as atribuições.



Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

De acordo com 89% dos questionados demonstram-se satisfeitos com suas atribuições, e estão realizados com suas atividades de modo a sentir prazer durante

a execução de suas tarefas durante o período em que permanece na organização. Os demais componentes da amostra se distribuíram de forma que 9% concordam em partes e 2% discorda em partes (Gráfico 7).

De acordo com Martinelli (2009), é importante que a gerência estabeleça de forma clara o que é esperado de cada funcionário, para que se alcance os objetivos da empresa.

A qualidade de vida no trabalho busca humanizar as relações de trabalho na empresa estabelecendo uma relação estreita com a produtividade e, principalmente, com a satisfação do trabalhador no seu local de trabalho. Constitui-se, ainda, em condição de vida no trabalho as questões ligadas ao bem-estar, saúde e à segurança do trabalhador (BÚRIGO, 1997).

Dessa maneira, identificaram-se os aspectos facilitadores e dificultadores, relacionados à qualidade de vida no trabalho, na organização pesquisada. São eles:

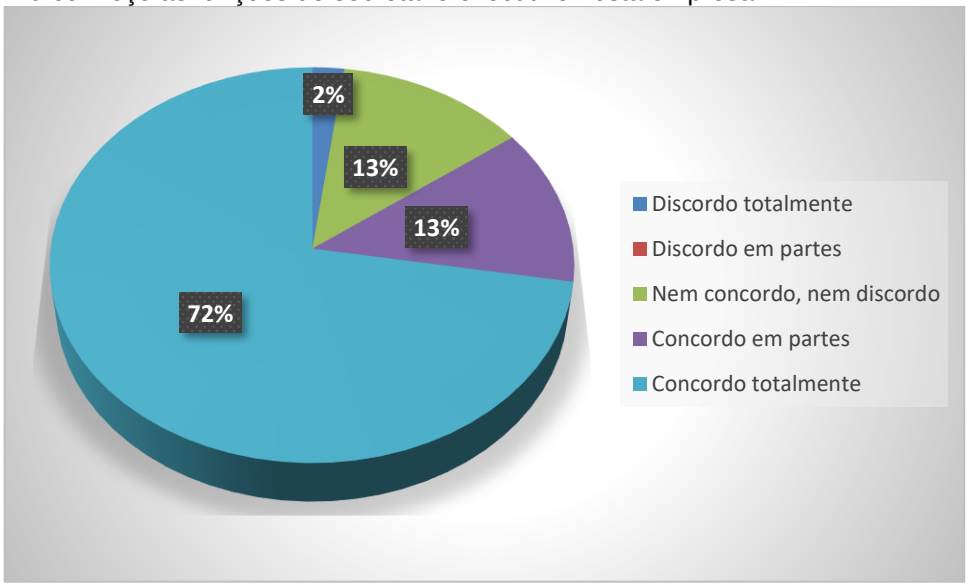
Quadro 2 **–** Aspectos da qualidade de vida no trabalho.

Aspectos facilitadores	- Carga de trabalho adequada atribuída aos funcionários; - Compatibilidade salarial com atribuições e responsabilidades; - Clima agradável; - As boas condições do ambiente no local de trabalho; - Quantidade e qualidade dos materiais e equipamentos disponibilizados para a realização das tarefas; - O equilíbrio da vida profissional com a pessoal dos trabalhadores; - A satisfação em relação às suas atribuições;
Aspectos dificultadores	- Possível receio de responder às questões com sinceridade por medo que as informações chegassem aos seus superiores, e assim prejudicassem o seu trabalho na empresa.

Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

Para responder ao segundo objetivo específico, deste estudo, que visou o mapeamento das atividades desenvolvidas pelo profissional de secretariado executivo, no ambiente organizacional, nas atividades relacionadas à qualidade de vida no trabalho, foram realizadas questões referentes aos conhecimentos dos funcionários em relação ao trabalho do secretário executivo na organização pesquisada.

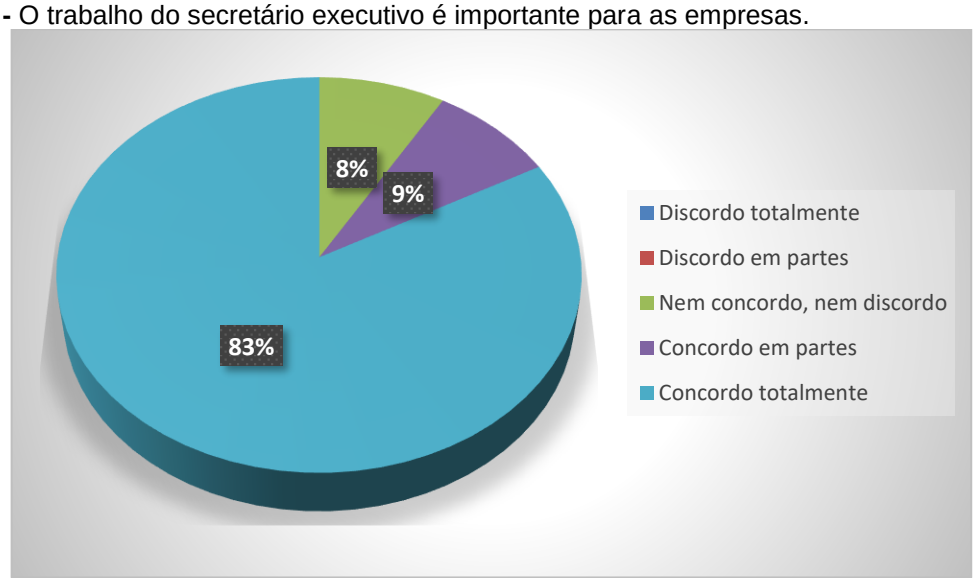
Gráfico 8 - Eu conheço as funções do secretário executivo nesta empresa.



Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

Observa-se que, os participantes da pesquisa, ao serem questionados sobre o conhecimento das atribuições do profissional de secretariado executivo demonstraram um bom índice de respostas positivas as quais resultaram em 72% dos questionados diz concordar totalmente, ou seja, afirma conhecer as funções do secretário executivo na empresa. (Gráfico 8). Todavia, não existe nenhum profissional de secretariado atuando na organização.

Gráfico 9 **-** O trabalho do secretário executivo é importante para as empresas.

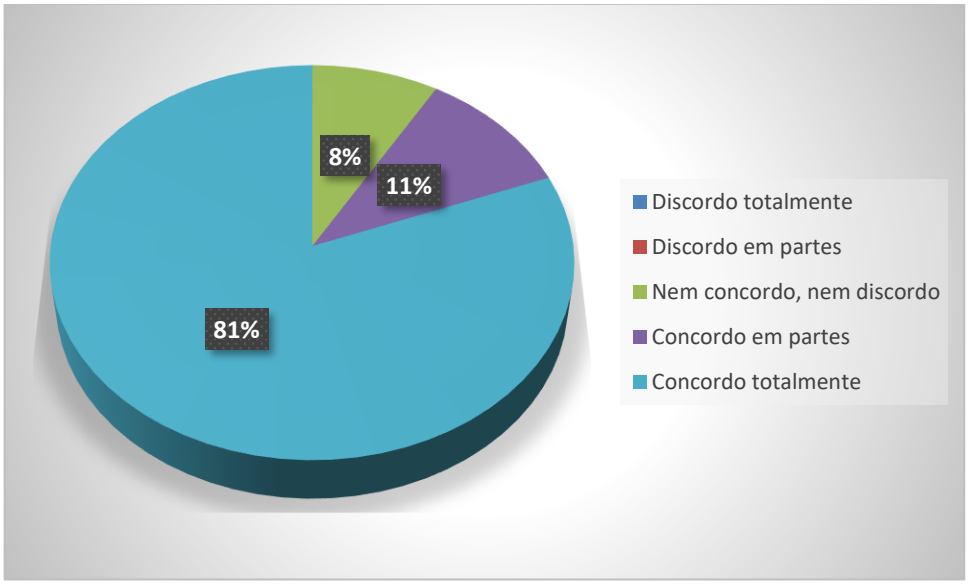


Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

Já o índice de respostas em relação à importância do trabalho do profissional de secretariado na empresa foi de 83% demonstrando concordar com a afirmação, de

modo que apenas 9% concordou em partes e 8% nem concordou e nem discordou da questão (Gráfico 9).

Gráfico 10 - O secretário executivo possibilita melhorias na qualidade de vida dos outros empregados nas empresas.



Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

A variação de respostas relacionadas à melhoria da qualidade de vida, objetivada pela atuação do profissional de secretariado, foi de 92% para concordo totalmente ou em partes. Desta forma, com base nos dados, verifica-se que o profissional de secretariado executivo pode possibilitar melhorias na qualidade de vida dos empregados na organização pesquisada (Gráfico 10).

Contudo, ao analisar o perfil dos respondentes pode-se perceber que muitos não (re)conhecem a nomenclatura do profissional de secretariado executivo, levando em consideração apenas o cargo de “secretária” que existe na empresa. Desta maneira, as questões relacionadas ao profissional de secretariado demonstram resultados que podem não ter sido tão fidedignos.

Acredita-se que um dos fatores que pode ter levado os respondentes a afirmarem que conhecem a atuação de um secretário executivo pode estar relacionada à descrição inicial do formulário em que os autores se apresentaram como Secretários Executivos. Ademais ressalta-se que, pela pesquisa ter sido realizada em uma única empresa, mesmo os pesquisadores garantindo o anonimato e confidencialidade dos dados, pode ter havido algum possível receio, por parte dos pesquisados, ee responder às questões com sinceridade por temor de que as

informações chegassem aos seus superiores e, assim, que de alguma forma pudessem prejudicar o seu trabalho na empresa.

Dessa forma, Cantarotti *et al.* (2010) afirmam que o mundo corporativo em constante mudança necessita de profissionais que se adaptem nesse contexto que exige aprendizado constante para poder visualizar a organização como um todo. E é neste contexto que o profissional de secretariado executivo se insere por estar sempre pronto para enfrentar essas mudanças e também se adaptar a cada empresa, pois cada organização é única.

Assim, Nonato Junior (2009) afirma que o trabalho empírico do profissional de secretariado possui características de assessor, seja na esfera operacional, tática executiva, intelectual ou interdisciplinar. Ou seja, em qualquer âmbito organizacional, o secretário executivo se destaca como assessor, interligando realidades, conhecimentos, pessoas, níveis hierárquicos ou inter-relacionais.

Em relação a isto, Durante *et al*. (2010) assegura que o secretário interliga o nível superior com o inferior, considerando e trabalhando as solicitações e informações de um para o outro. Depara-se com indivíduos de nível cultural diferente, bem como aqueles que têm dificuldades para expressar o que verdadeiramente pretendem ou desejam, sem falar daqueles carentes de ética e caráter.

Conclui-se que, em relação à implantação de estratégias de aprimoramento de qualidade de vida no trabalho, o profissional de secretariado executivo pode contribuir por meio de seu contato amplo e diário com todos os funcionários da organização, observando os aspectos que podem ser melhorados, auxiliando no fluxo das informações entre os setores, para que as necessidades em relação à qualidade de vida sejam atendidas.

Ainda, o profissional de secretariado pode fazer uso de sua intermediação entre os departamentos para demonstrar a sua diretoria quais os pontos que podem ser melhorados para que a qualidade de vida dos trabalhadores possa ser aperfeiçoada de forma que estes sintam-se satisfeitos e orgulhosos de fazerem parte da organização.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve seu objetivo de investigar o processo de qualidade de vida no trabalho na empresa localizada no sudoeste do Paraná, por meio da contribuição do profissional de secretariado executivo nas atividades relacionadas a este tema, atingido.

Assim, percebeu-se os aspectos facilitadores e dificultadores sobre a qualidade de vida no trabalho e, também, sobre as estratégias de aprimoramento deste tema. Desta forma, conclui-se que, este profissional pode contribuir efetivamente no que diz respeito às melhorias que podem ser implantadas na organização, em relação à qualidade de vida no trabalho. Atuando de maneira estratégica, o profissional de secretariado pode elaborar análises organizacionais com foco em identificar os aspectos a serem melhorados para aprimoramento da qualidade de vida no trabalho.

Como limitações, deste estudo, cita-se que esta pesquisa foi realizada em apenas uma empresa não permitindo, assim, diferentes percepções que possam ser comparadas. Ainda, outra dificuldade encontrada é a falta de conhecimento da população em relação à profissão de bacharel em secretariado executivo.

Desta forma, como sugestões para estudos futuros, propõe-se um estudo que envolva uma maior população de pesquisa para que os resultados possam ser comparados e, também, para que possibilite maior conhecimento à sociedade sobre a profissão secretarial.

REFERÊNCIAS

BÚRIGO, C. C. D. Qualidade de vida no trabalho**. Revista De Ciências Humanas**, V. 15, N. 22, Florianópolis-SC Ed. UFSC, 2q Sem./1997.

CANTAROTTI, A.;/.WILES, G. M.; SOUZA, J. de; SOLER, L. R. “O perfil do profissional de Secretariado Executivo a partir de abordagens teóricas: uma breve análise”. **Anais...**Toledo – PR – 04, 05 e 06 de novembro de 2010.

CONTE, L. A. Qualidade de vida no trabalho. **Revista FAE BUSINESS,** p 32-34, n 7, novembro de 2003.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. **Métodos de pesquisa em administração.** Porto Alegre: Bookman, 2011.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Tradução Luciana de Oliveira da Rocha. 2. ed. - Porto Alegre: Artmed, 2007.

DEUS, D. P. de. Qualidade de vida no trabalho: análise de um modelo mediacional. **Monografia** (Trabalho de Conclusão de Curso).142. Goiânia. Universidade Católica de Goiás, Dezembro de 2006.

DINIZ, C. R.; SILVA, I. B. da. **Metodologia Científica.** Campina Grande, Natal: UEPB/UFRN – EDUEP, 2008.

DURANTE, D. G.; SANTOS, M. E. M. DOS; DALPAZ, R. A. B. B. Gerenciamento de conflitos no cotidiano secretarial. **Anais...** Toledo – PR – 04, 05 e 06 de novembro de 2010 Unioeste – *Campus* de Toledo.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2002.

IPARDES. **Caderno Estatístico do Município de Quedas do Iguaçu.** Disponível em: <http://www.ipardes.gov.br/cadernos/MontaCadPdf1.php?Municipio=85460>. Acesso em: 02 dez. 2016 às 19:42.
MARTINELLI, F. B. **Gestão da QualidadeTotal**. Rio de Janeiro, 2009.

NONATO JÚNIOR, R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em Secretariado Executivo:** a Fundação das Ciências da Assessoria. Fortaleza: Gráfica Impressão, 2009.

PREFEITURA DE QUEDAS DO IGUAÇU. Disponível em:<http://www.quedasdoiguacu.pr.gov.br/site/cidade.html>. Acesso em 06 de maio de 2016 às 11:07.

SANCHES, F. C.; *et al.* Qualidade de vida no trabalho: uma análise sobre o desempenho de profissionais de secretariado executivo. **Anais...** ENASEC. Florianópolis/SC: UFSC/ABPSEC, 29 jun. a 01 jul. 2016.

VIZIOLI, A. M.; VALÉRIO J. H. P. O profissional de secretariado executivo como mediador na qualidade de vida no trabalho. **Anais...** ENASEC. Florianópolis/SC: UFSC/ABPSEC, 29 jun. a 01 jul. 2016.

WERTHER Jr. W. B.; DAVIS, K. **Administração de Pessoal e Recursos Humanos.** Traduzido por Auriphebo Berrance Simões. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983. Tradução de: Personnel management and human ressources.