



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE,
SECRETARIADO EXECUTIVO E FINANÇAS – FEAACS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO SECRETARIADO EXECUTIVO**

LYSIANE DE SOUSA BATISTA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

**FORTALEZA
2017**

LYSIANE DE SOUSA BATISTA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

Monografia apresentada ao Curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientadora: Profa. Ma. Joelma Soares da Silva

FORTALEZA

2017

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

S697q Sousa Batista, Lysiane de.
Qualidade de vida no trabalho do secretário executivo / Lysiane de Sousa Batista. – 2017.
62 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia,
Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado Executivo, Fortaleza, 2017.
Orientação: Profa. Ma. Joelma Soares da Silva.

1. Qualidade de vida no trabalho. 2. Secretariado Executivo. 3. Estresse. I. Título.

CDD 651.3741

LYSIANE DE SOUSA BATISTA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

Monografia apresentada ao Curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Aprovada em: ____ / ____ / ____.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Ma. Joelma Soares da Silva (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profa. Dr^a. Conceição de Maria Pinheiro Barros
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. Diego de Queiroz Machado
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus

Aos meus pais, Alípio e Maria Teresa.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus e nossa Senhora de Fátima por sempre me dar força, coragem e saúde a cada dia que amanheço, para enfrentar todos os desafios e momentos da minha vida.

Aos meus pais, Alípio Lima Batista e Maria Teresa de Sousa, por ser minha base e sustentação, tudo que sou devo à dedicação, esforço, amor deles por mim. Meus exemplos de vida e de caráter; e a meu irmão, Felipe Eduardo de Sousa Batista, pela presença e apoio nessa fase da minha vida.

Aos meus avós maternos e paternos, pelo amor, carinho e conversas, em especial à minha avó materna, Francisca Alves Ferreira (*in memoriam*), por ter me amado incondicionalmente, por ter contribuído com a melhor formação que eu poderia ter e por sempre ter acreditado em mim, muito mais que eu mesma.

Agradeço ao Elan Lopes, por sempre ter estado ao meu lado, pela paciência, amor e apoio, por compartilhar momentos importantes e proporcionar sempre as melhores risadas.

Aos meus compadres, Deyjane Duarte e André Menezes, por ter me dado a honra e a grande felicidade de ser madrinha do Luca Pietro Duarte Menezes. Obrigada pelo apoio e companheirismo.

A Profa. Joelma Soares da Silva, pela dedicação e excelente orientação, conselhos, paciência, apoio, e por me mostrar todo amor à esta profissão.

Agradeço as professoras do curso de Secretariado Executivo: Profa. Daniela Giareta Durante e Profa. Conceição Maria de Pinheiro Barros pelo amor, defesa à profissão e sempre trabalhar em busca da melhoria do curso.

Ao prof. Diego de Queiroz Machado, por aceitar o convite para compor a banca examinadora e pelo tempo disposto a analisar este trabalho.

Aos amigos que fiz ao longo desta graduação, pelos ótimos momentos de superação e crescimento.

Por fim, agradeço meus familiares e amigos de vida que me ajudaram a passar por esse momento e fizeram parte desta grande conquista.

“As pessoas raramente reconhecem as oportunidades da vida, porque muitas vezes elas estão disfarçadas de trabalho” (Max Weber)

RESUMO

A qualidade de vida da sociedade de hoje sofreu profundas transformações desde o período da Revolução Industrial. No contexto profissional, a presença ou ausência da qualidade de vida, influencia diretamente na produtividade do trabalho do secretário executivo. Esta pesquisa tem como objetivo principal analisar a qualidade de vida no trabalho de uma amostra de secretários executivos. Trata-se uma pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa. A técnica escolhida para a coleta de dados foi a aplicação de questionário a uma amostra de secretários executivo, cujo requisito de resposta ao questionário, era o de estar trabalhando na área de Secretariado Executivo. Durante o período de 01 junho de 2017 a 07 de junho de 2017 foram coletados 125 questionários. Os dados foram apresentados em forma de quadros numéricos e gráficos percentuais, onde estes últimos, foram analisados por meio de estatística descritiva, à luz da teoria estudada. A análise dos dados permitiu inferir que o perfil da amostra de secretários executivos pesquisados são mulheres atuantes na profissão a menos de cinco anos que possuem uma boa qualidade de vida no trabalho, bem como na vida pessoal, e presam por ela. Foi possível inferir também que possuem uma boa produtividade nas suas atividades empresariais, de forma a não interferir nas suas vidas pessoais. O estresse e a ansiedade foram as principais doenças que afetam a maioria da amostra de secretários executivos, onde utilizam-se do tempo com a família e amigos como forma de amenizar o estresse no trabalho.

Palavras-chave: Qualidade de vida. Secretário Executivo. Trabalho.

ABSTRACT

The quality of life in today's society has suffered deep changes since the Industrial Revolution. In the professional context, to have quality of life involves a number of factors that directly influence the production and working conditions of the executive secretary. The main objective of this research is analyse the quality of life reality from a executive secretary sample. It's a descriptive research with a quantitative approach. The chosen technique for data collection was a questionnaire application to a sample of executive secretary. The only requirement to answer was to be working in the area. During the period from June 1, 2017 to June 7, 2017 were collected 125 questionnaires. The data were presented as numerical tables and percentage graphics, where this percentage graphics were analyzed by means of descriptive statistics, based on the theory studied. The data analysis allowed to conclude that the profile of the executive secretary sample are middle-age women, who always have worked as executive secretary in the company, working as this professional at less than five years. It was also possible to infer that they have a good productivity in their business activities, so as not to interfere in their personal lives. Stress and anxiety were the major diseases that affect most of the sample of executive secretary, where they use time with family and friends as a way to relieve stress at work.

Keywords: Quality of life. Executive Secretary. Work.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Sexo	42
Gráfico 2 – Faixa etária	43
Gráfico 3 – Tipo de empresa	44
Gráfico 4 – Tempo de atuação	44
Gráfico 5 – Horas trabalhadas	45
Gráfico 6 – Atuação como secretário executivo	45
Gráfico 7 – Frequência de horas extras trabalhadas	46
Gráfico 8 – Doenças que acometem o secretário executivo.....	47
Gráfico 9 – Atividades realizadas para proporcionar o relaxamento	49
Gráfico 10 – Itens importantes no trabalho	49
Gráfico 11 – Competências estressantes no trabalho do secretário executivo	50

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Indicadores de qualidade de vida no trabalho segundo Walton	22
Quadro 2 – Antes e depois do perfil do secretário executivo	30
Quadro 3 – Perfil do secretário executivo.....	34

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Postura em relação a levar trabalho para casa no fim de semana ou fora do horário de expediente	51
Tabela 2 – Nível de concordância sobre as afirmações	52

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
OMS	Organização Mundial da Saúde
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
UFC	Universidade Federal do Ceará

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	15
2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ASPECTOS FUNDAMENTAIS.....	17
2.1 Aspectos conceituais e históricos.....	17
2.2 Qualidade de vida no trabalho.....	20
2.3 Ausência de qualidade de vida.....	25
3 QUALIDADE DE VIDA DO SECRETÁRIO EXECUTIVO.....	29
3.1 Atribuições do secretário executivo e suas responsabilidades.....	29
3.2 Perspectivas atuais na profissão.....	32
3.3 Qualidade de vida e o trabalho do secretário executivo.....	35
4 METODOLOGIA.....	38
4.1 Classificação da Pesquisa.....	38
4.2 Técnica de coleta de dados.....	39
4.3 Instrumento de coleta de dados.....	39
4.4 Universo e Amostra.....	40
4.5 Apresentação e análise dos dados.....	41
5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	42
5.1 Perfil da amostra da pesquisa.....	42
5.2 Aspectos da qualidade de vida do secretário executivo.....	44
5.3 Principais problemas de saúde enfrentados no trabalho.....	47
5.4 Técnicas para alívio do estresse no ambiente de trabalho.....	48
5.5 Postura dos secretários executivos em relação as condições de trabalho.....	51
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	54
REFERÊNCIAS.....	56
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO A AMOSTRA DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS.....	60

1 INTRODUÇÃO

Os trabalhadores da sociedade atual vivem em um cotidiano cada vez mais dependentes do tempo e da pressão de serem cada vez mais produtivos, muitas vezes em detrimento do bem-estar físico e mental. Mesmo depois das conquistas dos mesmos, como a redução da carga horária de trabalho e os benefícios oriundos de luta de classes; a relação da qualidade de vida no trabalho e vida social ainda é uma relação interdependente. Com isso, aliado às mudanças impostas pela globalização e consequente revolução tecnológica, a qualidade de vida é colocada muitas vezes em segundo plano. Constantemente são descobertas doenças causadas pela rotina que o trabalho impõe, a má alimentação, a falta de atividade física e o estresse. Nesse aspecto, a presente pesquisa visa responder a seguinte problematização: Qual a qualidade de vida no trabalho dos secretários executivos?

Sendo assim, esta pesquisa tem como objetivo geral analisar a qualidade de vida no trabalho de uma amostra de secretários executivos. Para responder esse problema e objetivo geral foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- 1) Identificar os principais problemas de saúde enfrentados pelos secretários executivos no ambiente de trabalho.
- 2) Identificar as atividades que os secretários executivos utilizam para lidar com o estresse no ambiente de trabalho.
- 3) Analisar a postura dos secretários executivos em relação as suas condições de trabalho.

A partir do levantamento para composição do referencial teórico, foram encontrados poucos trabalhos sobre a qualidade de vida do secretário executivo, podendo citar os estudos de Oliveira, Minetti e Oliveira (2012) como o principal, pois tem sua pesquisa voltada ao secretário executivo. Outros autores vão abordar enfoques nas organizações ou na gestão de pessoas, como em Chiavenato (2008), ou com enfoque no estresse, como Neves (2006).

A partir dessa demanda, a temática dessa pesquisa foi escolhida com o intuito de possibilitar um melhor entendimento da qualidade de vida do secretário executivo na sociedade atual, buscando contribuir para possíveis pesquisas futuras com enfoque neste tipo de profissional.

Esta pesquisa justifica-se ainda por analisar a qualidade de vida no trabalho do secretário executivo, e como esta se relaciona com aspectos da vida profissional, visto que este é um assunto discutido na atual sociedade sustentável, voltada ao bem-estar social e qualidade de vida como um todo. Segundo Chiavenato (2008) a qualidade de vida no trabalho assimila dois pontos de visão, de um lado os interesses do trabalhador e do outro o interesse das organizações. Este trabalho focou-se em apresentar a QVT sob os interesses do trabalhador.

Esta pesquisa está dividida em seis capítulos. O primeiro capítulo refere-se a esta Introdução. O segundo aborda os conceitos de qualidade de vida, surgimento, seu enfoque no trabalho, com base nos estudos dos principais pensadores da área, como Walton (1973 *apud* RODRIGUES, 2002), Westley (1979 *apud* RODRIGUES, 2002), Davis e Werther (1983 *apud* RODRIGUES, 2002), e Nadler e Lawler (1983 *apud* RODRIGUES, 2002); bem como a qualidade de vida aumenta a produtividade, importância, fatores desencadeadores de qualidade de vida, estresse no ambiente de trabalho, com as contribuições de Dolan (2006). Além dos impactos negativos na vida profissional, finalizando com os principais problemas de saúde no ambiente de trabalho.

O terceiro capítulo aborda a temática do Secretariado Executivo, como as atribuições do profissional e suas responsabilidades, em seguida apresentando as perspectivas atuais da profissão, trazendo as contribuições de autores como Bortolotto e Willers (2005), Veiga (2007), para o tema e finalizando correlacionando a qualidade de vida e o trabalho do secretário executivo.

No quarto capítulo é descrita a metodologia desta pesquisa compreendendo a classificação, estratégia, amostragem e técnicas adotadas. O quinto capítulo expõe a análise dos dados obtidos à luz do referencial teórico. Por fim, o sexto e último capítulo estão expostas as considerações finais, dispondo das principais inferências com base na análise de todo o conteúdo exposto buscando alcançar os objetivos propostos, bem como as limitações de pesquisa e possíveis sugestões de continuidade no estudo do tema aqui abordado.

2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ASPECTOS FUNDAMENTAIS

A qualidade de vida não é algo imutável, pelo contrário, ela se modifica de acordo com a evolução histórica e cultural de cada sociedade. Está relacionada com os costumes e modo de vida de um determinado país ou qualquer delimitação territorial em que os indivíduos adotem as mesmas práticas de vivência. Qualidade de vida hoje é um dos principais objetivos a serem atingidos pelos indivíduos e é cada vez mais valorizada, devido ao fato de que sua implantação proporciona o aumento e o prolongamento da expectativa de vida.

2.1 Aspectos conceituais e históricos

Conceituar qualidade de vida para muitos autores é bastante complexo. É também um assunto subjetivo e abrangente variando de acordo com a época estudada, pois cada indivíduo tem a sua forma de ver o mundo. O termo engloba muitos significados, sendo uma construção da sociedade com a marca da relatividade cultural da época, espaço e histórias aos quais estes indivíduos estão inseridos (MINAYO, 2000). De forma geral, ter qualidade de vida é ter hábitos saudáveis, cuidar da saúde do corpo e da mente, buscar uma alimentação saudável de forma a nutrir o corpo com todas as vitaminas e nutrientes necessários ao seu bom funcionamento. Combinações que, associadas correspondem a 50% do risco total para o não desenvolvimento de algum tipo de doença crônica (WHO, 2003).

A combinação da alimentação saudável e atividade física ainda é o principal hábito para se obter qualidade de vida, mas ter tempo para o lazer, possuir relacionamentos saudáveis e outros aspectos psicológicos têm ganhado destaque no contexto saúde e qualidade de vida. No que se refere à etimologia da palavra qualidade, deriva do latim *qualis*, que significa o modo de ser característico de alguma coisa, tanto relacionado a si mesmo como ao grupo podendo assumir aspectos positivos quanto negativos. O que é uma boa qualidade para alguém não é necessariamente para outra pessoa (BETTI, 2002).

O senso comum a respeito do termo qualidade de vida fez com que ele sempre estivesse relacionado a algo positivo, apesar do termo se encontrar em fase de definição da identidade, conforme afirmam Almeida, Gutierrez e Marques (2012, p. 15) “Ora identificam-na em relação à saúde, ora à moradia, ao lazer, aos hábitos de atividade física e alimentação,

mas o fato é que essa forma de saber afirma que todos esses fatores levam a uma percepção positiva de bem-estar.” Já outros autores como Nahas (2001, p. 5) não vão definir o termo como necessariamente algo que gera o bem-estar e saúde de um indivíduo, mas sim como sendo a “condição humana resultante de um conjunto de parâmetros individuais e socioambientais, modificáveis ou não, que caracterizam as condições em que vivem o ser humano.”

As influências e mudanças impostas pela Revolução Industrial, aliadas à globalização crescente produziram mudanças significativas no conceito de qualidade de vida da sociedade. Com os avanços tecnológicos, a ciência se expandiu e tornou a sociedade atual sedenta e sempre carente de mais informações e conhecimento, como afirma Gil (2001, p. 33) “se os avanços tecnológicos são capazes de produzir notáveis mudanças nas empresas, os avanços no domínio da informação e da comunicação são responsáveis por uma verdadeira revolução.”

Ao mesmo tempo que a medicina avançou com o acesso à tecnologia, a rotina se tornou acelerada, por consequência criou-se um cenário em que os indivíduos estão mentalmente comprometidos, seja consigo mesmo, seja com o mercado de trabalho ao qual está inserido, como explana Cavassani e Biazin (2006, p.1), “o nível de pressão por resultados, a concorrência e a complexidade por um espaço no mercado, fazem com que o trabalho seja uma constante na vida do homem moderno.”

Essa pressão influencia diretamente a vida do indivíduo e consequentemente, do trabalhador, pois segundo Junho (2015), onde em seu artigo ele expõe o fato de que o problema não é a pressão que é sofrida mas sim o fato de se estar cada vez mais difícil recarregar as energias. O lazer e o descanso estão se tornando um prolongamento do trabalho. Nos estudos de Junho (2015), vai expor o roubo do tempo por parte do capitalismo, do taylorismo e da alienação, a partir de um contexto histórico deste a luta trabalhista da redução da jornada de trabalho de 12 horas nas fábricas durante a Revolução Industrial, até as consequências dos padrões de beleza que rouba o tempo de lazer ao impor exigências de ter o corpo sarado, ser rico e bonito.

O Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), uma das formas mais tradicionais de se avaliar qualidade de vida nos países, sintetiza quatro indicadores: expectativa de vida, taxa de alfabetização, anos de escolaridade e PIB/capita. Segundo Minayo, Harts e Buss (2000), o IDH tem por objetivo ser um indicador sintético de qualidade de vida e está

alicerçado na noção de capacidades, ou seja, um conceito ampliado de desenvolvimento humano. Entretanto, esse índice não analisa totalmente a qualidade de vida, pois ele não mensura os fatores ambientais. Está basicamente ligado ao fato de que o país que tem um IDH bom é desenvolvido e possui alta expectativa de vida.

Devido à carência de instrumentos que avaliassem a qualidade de vida de uma determinada população, a Organização Mundial da Saúde (OMS) criou na década de 1990, a *World Health Organization Quality of Life* (WHOQOL-100). Desde então surgiram outros instrumentos, a maioria nos Estados Unidos como por exemplo, o EUROQOL e o *Medical Outcomes Study 36* (SF-36). Cada um desses instrumentos permite explorar como cada tipo de doença interfere na vida do indivíduo, sob vários aspectos, contribuindo na definição e avaliação de determinados tipos de tratamento (LEAL, 2008).

É importante salientar que esses índices estão divididos em gerais e específicos, sendo esses exemplos de gerais, WHOQOL, EUROQOL e SF-36, aplicados para explorar os efeitos de uma doença sob a vida de um indivíduo sobre vários aspectos. Os específicos focam nos sintomas, incapacidades ou limitações que as doenças causam na vida do indivíduo (MASSON; MONTEIRO; VEDOVATO, 2010).

O WHOQOL -100 é um instrumento de avaliação de qualidade de vida composto por 100 itens que utiliza seis grandes aspectos distribuídos em aspecto físico, aspecto psicológico, nível de independência do indivíduo, relações sociais, aspecto ambiental, aspectos espirituais, religiosos ou crenças pessoais (FERRO, 2012). No Brasil, a versão em português do WHOQOL- 100 foi desenvolvida no Departamento de Psiquiatria e Medicina Legal da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

O EUROQOL é um instrumento geral que permite o cálculo de um índice que se baseia na teoria da utilidade de muitos atributos. Inicialmente ele continha seis aspectos, mas sofreu alterações e se transformou no EQ-5D, contendo cinco aspectos ou dimensões, como muitos autores chamam. Atualmente, o EUROQOL é constituído por duas partes: uma destina-se à medição do estado de saúde do indivíduo (EQ-5D) e a outra destina-se a avaliar estados de saúde definidos pelo EQ-5D (EUROQOL GROUP, 2000). As dimensões são definidas como mobilidade, cuidados pessoais, atividades habituais, dor e mal-estar, ansiedade e depressão, segundo explica o *EuroQol Group* (2000).

Já o *Medical Outcomes Study 36* (SF-36) calcula aspectos multidimensionais divididos em capacidade funcional, aspectos físicos, dor, estado geral de saúde, vitalidade,

aspectos sociais, aspectos emocionais e saúde mental, bem como atividades afetadas por algum agravante. Para Cabral (2011), ele é bastante aplicado para mensurar a evolução clínica de um determinado paciente e o efeito do tratamento empregado.

2.2 Qualidade de vida no trabalho

Os principais estudos acerca do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tiveram origem na década de 1950, no *Tavistock Institute* com Eric Trist, em Londres, mas foi somente na década seguinte, de 1960, que esses estudos tomaram impulso. Influenciada pelo contexto da época, a primeira abordagem dos estudos da QVT foi numa linha sociotécnica conforme afirma Rodrigues (2002, p. 77), “tinha como princípio maior a organização do trabalho a partir da análise e da restruturação da tarefa”. Durante toda a década de 1970 houve uma desacelerada nos estudos sobre qualidade de vida no trabalho devido à alta inflação e à crise energética que os países do ocidente enfrentavam (RODRIGUES, 2002).

Passada essa fase, o período compreendido entre a década de 1980 até os dias atuais foi de intensos estudos e aprofundamento da QVT. Autores europeus desenvolveram outras definições dentro da abordagem sociotécnica e da democracia industrial (CHIAVENATO, 2008).

A Qualidade de Vida no Trabalho não se restringe apenas ao local, mas também a uma série de fatores que compõe a vida das pessoas, como relacionamento familiar, satisfação pessoal, condições de trabalho. Segundo Dolan (2006, p. 4):

Qualidade de vida no trabalho é um método pelo qual todos os membros do estabelecimento, por meio, dos canais de comunicação abertos e apropriados, preparam-se para tal fim, têm voz nas decisões que afetam, sua função, em especial, e o ambiente de trabalho, em geral, o que resulta em maior envolvimento e satisfação no trabalho, e menos estresse e exaustão.

Os empregadores têm percebido que, para alcançar o sucesso, devem existir propostas para melhores condições de trabalho e satisfação do trabalhador, visto que “é o capital humano da empresa, parte integrante e interdependente de todo o sistema” (MOREIRA, 2009, p.89), ou seja, não são apenas um recurso da organização. Isso acontece em que seja só por interesse de a empresa lucrar, baseando-se “[...] na hipótese de que sua

melhoria resultará em trabalhadores mais saudáveis, mais felizes e, em consequência disso, mais produtivos” (DOLAN, 2006, p.3).

A qualidade de vida no trabalho possibilita duas posições contrárias, de um lado o trabalhador e do outro o interesse das empresas. Chiavenato (2008, p. 487) vai mencionar o fato de que a QVT “tem sido utilizada como indicador das experiências humanas no local de trabalho e o grau de satisfação das pessoas que desempenham o trabalho”. Para o autor, a definição de qualidade de vida no trabalho “representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através de sua atividade na organização” (CHIAVENATO, 2000, p. 295).

O grau de responsabilidade e comprometimento com a organização está diretamente relacionado ao grau de realização e satisfação dos profissionais para com seu trabalho; daí a importância da aplicação da qualidade de vida dentro dos princípios de uma organização. O impacto positivo da prática da QVT “resulta em um maior envolvimento dos empregados, e maior satisfação no emprego” (DOLAN, 2006, p. 3) e um ambiente organizacional em que “[...] os empregados tem uma sensação de segurança, que tem voz no que acontece, responsabilidade e dignidade” (DOLAN, 2006, p. 4), aumentando assim, a produtividade tão almejada pelos empregadores.

É importantíssimo que a organização adote um modelo de gestão que busque tornar a vida do indivíduo mais saudável, pois o mesmo tem no seu ambiente de trabalho uma forma de se realizar e sentir que está contribuindo para atingir um objetivo. Ao parar para observar, um indivíduo passa mais tempo trabalhando do que realizando outras atividades. Spector (2010, p. 312) diz que “[...] como os indivíduos empregados passam tanto tempo no trabalho, os relacionamentos sociais com colegas e superiores podem constituir alguns dos relacionamentos mais importantes de sua vida.”

No que concerne aos fatores desencadeadores de qualidade de vida no trabalho, é possível analisar uma organização a partir de variáveis que mostram uma visão panorâmica se a organização proporciona ou não qualidade de vida para os seus colaboradores. Para um dos grandes estudiosos do tema da década de 1990, Albrecht (1990, p. 128), afirma que “[...] as principais variáveis de satisfação geral no trabalho, são: carga de trabalho, variáveis físicas, status do trabalho, prestação de contas, variedade de tarefas, contato humano, desafio físico e desafio mental.” Essas variáveis estão em três dimensões que influenciam a QVT, divididas de forma global em: dimensão física, dimensão psicológica e dimensão social.

A dimensão física, como o próprio nome já fiz, está relacionada à “percepção do estado físico de saúde, entendido como ausência de enfermidades e dos efeitos adversos de seu tratamento” (DOLAN, 2006, p. 21). Já a dimensão psicológica compreende a relação do indivíduo com seu estado cognitivo e afetivo, bem como crenças pessoais e de âmbito religioso. Por fim, a dimensão social, ainda no ponto de vista de Dolan (2006), engloba as relações interpessoais e os papéis sociais na vida de cada indivíduo.

Dentre os principais modelos de qualidade de vida no trabalho destacam-se os clássicos propostos por Walton (1973 *apud* RODRIGUES, 2002), Westley (1979 *apud* RODRIGUES, 2002), Davis e Werther (1983 *apud* RODRIGUES, 2002), e Nadler e Lawler (1983 *apud* RODRIGUES, 2002). Esses modelos foram criados e validados a partir da cultura trabalhista norte-americana, mas são bastante utilizados na literatura brasileira (PEDROSO, 2010). O modelo de Walton (1973 *apud* RODRIGUES, 2002) é um dos mais utilizados na avaliação da qualidade de vida no trabalho. Em suas considerações, o modelo prioriza aspectos relacionados às condições físicas, à higiene, à segurança e à remuneração apontados como questões elementares à realização do trabalho.

Nos estudos de Walton (1973, p. 11 *apud* RODRIGUES, 2002, p. 81), a “[...] expressão qualidade de vida tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.” Com o intuito de analisar as características da QVT, o autor estabeleceu oito critérios que devem ser observados pelas empresas, conforme exposto no Quadro 1, sendo eles: compensação adequada e justa; condições de segurança e saúde do trabalho; oportunidade para utilizar a capacidade humana; oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança; integração social na organização; constitucionalismo na organização; o trabalho e o espaço total da vida e a relevância do trabalho na vida social (RODRIGUES, 2002).

Quadro 1 - Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho Segundo Walton (continua)

Critérios	Indicadores de qualidade de vida no trabalho
Compensação justa e adequada	Remuneração adequada; Equiparação salarial dentro da organização; Equiparação salarial com o mercado de trabalho
Condições de trabalho	Jornada de trabalho; Ambiente físico seguro e saudável; Salubridade
Oportunidade de crescimento e segurança	Crescimento e desenvolvimento pessoal; Perspectivas de avanço salarial;

Quadro 1 - Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho Segundo Walton (conclusão)

Critérios	Indicadores de qualidade de vida no trabalho
Oportunidade de crescimento e segurança	Estabilidade
Integração social na organização	Ausência de preconceitos; Igualdade; Relacionamento; Senso comunitário
Constitucionalismo	Direito do trabalhador; Privacidade Pessoal; Indicadores de qualidade de vida no trabalho
O trabalho e o espaço total da vida pessoal	Estabilidade de horários; Poucas mudanças geográficas; Tempo para lazer com a família
Relevância social do trabalho na vida	Imagem da empresa; Responsabilidade social da empresa; Responsabilidade pelos produtos
Uso e desenvolvimento de capacidade	Autonomia; Qualidade múltipla; Informação sobre o processo de trabalho

Fonte: Adaptado de Rodrigues (2012)

É importante ressaltar que para Walton (1973 *apud* RODRIGUES, 2002), os critérios criados têm igual relevância. Nenhum se sobressai sobre o outro para avaliar a qualidade de vida no trabalho, porém outros estudiosos, como Reis (2008, p. 43) discordam, pois, “estes critérios não têm a mesma relevância para todos os indivíduos; o tempo de lazer para a família, por exemplo, pode ser extremamente importante na vida de algumas pessoas e pode não ser tão importante para outras, gerando uma visão diferente de QVT.”

A compensação adequada e justa, conforme os estudos de Walton (1973, p. 12 *apud* RODRIGUES, p. 82), “[...] é um conceito relativo, não um simples consenso sobre os padrões objetivos e subjetivos para julgar a adequação da compensação”. A relação entre salário e responsabilidade deve ser diretamente proporcional. No que concerne às condições do trabalho, elas devem contemplar uma jornada de trabalho, um ambiente físico seguro e saudável, e a salubridade, para garantir o bem-estar das pessoas (RODRIGUES, 2002). Autores como Junho (2015), vão colaborar nessa temática no sentido de que, para ele mais-valia é o roubo do tempo de trabalho do operário e ocorre quando aumenta a jornada de trabalho, sem aumentar proporcionalmente o salário.

A oportunidade de crescimento está correlacionada com o desenvolvimento da capacidade de cada indivíduo, visto que a organização deve estimular o trabalhador a desenvolver novas habilidades a partir de desafios constantes, tanto no âmbito intelectual como pessoal do trabalhador (CAVASSI; BIAZIN, 2006). Já quanto ao constitucionalismo nas

organizações, a liberdade de expressão e o respeito à individualidade devem ser respeitados pela organização.

A integração social na organização se baseia em ter igualdade entre os trabalhadores, ausência de preconceitos, sendo de comunidade nas organizações (RODRIGUES, 2002). Quanto a relevância social do trabalho na vida, Walton (1973, p.16 *apud* RODRIGUES, 2012, p. 85) denuncia a forma irresponsável como algumas organizações agem, fazendo com que “[...] um número crescente de empregados deprecie o valor de seus trabalhos e carreiras, afetando assim a autoestima do trabalhador”, ou seja, refletem a forma como as empresas abordam sua responsabilidade perante os outros.

Outro critério correlacionado é a forma como o trabalhado afeta a vida do indivíduo, “a experiência de trabalho de um indivíduo pode ter efeito negativo ou positivo sobre outras esferas, tais como a relação com a família” (WALTON, 1973, p. 16 *apud* RODRIGUES, 2012, p. 84).

A QVT para Westley (1979 *apud* RODRIGUES, 2002) se dá a partir da análise de quatro fatores, que para ele são obstáculos para se conseguir atingi-la, são eles: político, econômico, psicológico e sociológico. É importante salientar os problemas políticos que têm como consequência a insegurança e a injustiça. Como resposta à concentração de lucros e à exploração dos trabalhadores surgiu o movimento dos socialistas, que “[...] tentaram dar aos trabalhadores um poder crescente sobre as organizações de trabalho, com uma maior distribuição de lucros” (WESTLEY, 1979, p. 114 *apud* RODRIGUES, 2002, p. 86).

Já os estudos de Davis e Werther (1983 *apud* RODRIGUES, 2002) se baseiam na qualidade de vida no trabalho sendo influenciada por outros fatores: supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projetos do cargo; este último é com o que mais o trabalhador se envolve. Os projetos de cargos se dividiam em três níveis: nível ambiental, nível comportamental, nível organizacional:

- a) nível ambiental: nesse nível, a habilidade, a disponibilidade de empregados e as expectativas sociais são pontos básicos, pois no primeiro, é de grande importância a análise das habilidades dos trabalhadores para que o cargo seja dimensionado corretamente de acordo com as aspirações do trabalhador. O segundo varia de acordo com as necessidades de cada tempo e espaço em que o trabalhador está inserido;

- b) nível comportamental: nesse nível, quatro dimensões são destacadas: a autonomia, que seria a responsabilidade pelo trabalho; a variedade, que seria o uso de diferentes perícias e capacidades; a identidade de tarefa, o fazer o todo da peça de trabalho; e a retro informação, informação sobre o desempenho;
- c) nível organizacional: leva em consideração a eficiência que é desenvolvida através da especialização, abordando três métodos: o mecanicista, em que as tarefas são dispostas para minimizar o tempo e esforço; o fluxo de trabalho, que tem sua definição influenciada pela natureza do produto ou serviço; e as práticas de trabalho, que são as maneiras como se desempenha o trabalho.

O último modelo pode ser referido como o mais viável à adaptação com o atual cenário das organizações. Nadler e Lawler (1983 *apud* RODRIGUES, 2002) afirmam que a qualidade de vida no trabalho está fundamentada em quatro aspectos: a participação dos funcionários; a reestruturação do trabalho através do enriquecimento das tarefas e de grupos autônomos de trabalho; a inovação no sistema de recompensas e a melhoria no ambiente de trabalho. Todos esses aspectos reafirmam o que foi exposto por Moreira (2009) no início deste capítulo, em que o ser humano se torna parte integrante da evolução das organizações.

Atualmente, os estudos de qualidade de vida ainda focam nas pessoas, principalmente na abordagem da motivação e satisfação no trabalho para alcançar a produtividade. Chiavenato (2008, p. 487), em seus estudos afirma que as organizações precisam antes satisfazer seus funcionários internos para depois atingir o público externo, onde para o autor “o conceito de QVT implica em profundo respeito pelas pessoas.” Para outros autores, como MACIEL; OETTERER (2010), a qualidade de vida e os indicadores de saúde podem contribuir para uma melhor compreensão das necessidades reais de um grupo de indivíduos.

2.3 Ausência de qualidade de vida

Tão atual quanto o conceito de qualidade de vida no trabalho e igualmente inserido nesse tema está uma das principais doenças oriundas da falta de QVT, o estresse. Visto por muitos autores como o pai das outras doenças da atualidade. Quando a qualidade de

vida no trabalho é perdida tem-se a queda de produtividade e o consequente surgimento de trabalhadores doentes e estressados.

Problemas de saúde no ambiente de trabalho oriundos da ausência de qualidade de vida decorrem especificamente do estresse, provocando sérias consequências para o trabalhador, como ansiedade, depressão, angústia, bem como distúrbios gástricos, dores de cabeça, nervosismo e acidentes (CHIAVENATO, 2008). Segundo Dolan (2006, p. 27), “estresse é a reação inespecífica a todas as exigências feitas.” O estresse que ocorre no local de trabalho é denominado estresse ocupacional. Ainda para Dolan (2006, p. 29), “[...] o estresse ocupacional é o desequilíbrio entre as expectativas do indivíduo e a realidade de suas condições de trabalho ou, em outras palavras, a diferença percebida entre as exigências profissionais e a capacidade de o indivíduo realizá-las.”

Aumentou o interesse por conhecer as condições e fatores que podem tornar um ambiente mais leve, agradável e estimulante para o empregado, com o ganho de força do conceito de qualidade de vida no trabalho. O estresse não é totalmente maléfico. Algumas pessoas trabalham bem sob uma pequena pressão sendo mais produtivas. No geral, muitas pessoas não se preocupam com uma pequena pressão desde que ela possa conduzir a resultados positivos (CHIAVENATO, 2008).

O estresse ocupacional leva ao desgaste no trabalho. Em seus estudos, Chiavenato (2008) vai elencar alguns fatores estressantes no trabalho, como autoritarismo do chefe, desconfiança, pressão das exigências e cobranças aliados as perturbações provocadas por traumas, emoções fortes e fadiga. Muitos dos conflitos entre trabalhadores e chefes poderiam ser evitados se muitos chefes dessem orientações e direcionamentos claros para seus subordinados evitando assim, a ambiguidade sobre o que se espera que o funcionário faça (SPECTOR, 2014).

Nos últimos anos, é cada vez maior o número de pessoas que adoecem devido ao excesso de trabalho, em rotinas de muitas horas trabalhadas sem o devido descanso, tendo como consequência, o surgimento do estresse ocupacional e com ele, o desencadeamento de diversas outras doenças.

Hoje, há provas irrefutáveis de que o estresse é uma das causas diretas das mais comuns e das mais letais doenças psicológicas e fisiológicas que atingem o mundo desenvolvido e em desenvolvimento, entre elas as patologias cardiovasculares, diabetes, asma, câncer, hipertensão, osteoporose, ansiedade, depressão, insônia, perda de memória e velhice precoce (DOLAN, 2006, p. 16).

São crescentes os estudos sobre a relação do estresse com o trabalho e uma série de doenças, como afirma Dolan (2006, p. 13) “[...] variações de humor e alterações do sono, problemas gastrointestinais, dores de cabeça, mudança de comportamento em família e amigos são exemplos de problemas relacionados ao estresse que evoluem rapidamente.” O autor criou, na década de 1980, um modelo cognitivo e condicional do estresse ocupacional para que pudessem ter um diagnóstico das doenças relacionadas ao estresse.

Nesse modelo, identifica três dos principais componentes que são causas do estresse ocupacional. São eles: a percepção das exigências do emprego, ou seja, um empregado pode identificar uma situação como estressora, mas o outro não; as diferenças individuais e o apoio social (DOLAN, 2006). As principais doenças que esse modelo identifica são:

- a) doenças cardíacas: doenças que afetam o sistema circulatório e o coração, como enfarte, taquicardia, sopro no coração, dentre outras;
- b) ansiedade: de forma generalizada, é uma doença emocional que surge no nosso psicológico e reflete fisicamente no organismo. Causa um extremo sofrimento ao emocional, como pânico, reação de fuga, paralisação, nervosismo, irritabilidade, e sintomas físicos como boca seca, dores musculares, batimento cardíaco acelerado, dentre outros;
- c) exaustão: o indivíduo sente-se emocional e fisicamente esgotado, sem energia e entusiasmo;
- d) disfunções gastrointestinais: alterações nos órgãos do aparelho digestivo que impossibilitam o bom funcionamento do sistema digestório do corpo, como dor abdominal, vômitos, azias, gastrites, disenterias;
- e) tabagismo: dependência física causada pelo consumo de nicotina;
- f) alcoolismo: dependência física causada pelo consumo excessivo de álcool no organismo que compromete outros órgãos do corpo humano;
- g) doenças de pele: são doenças na pele ocasionadas por diversos fatores sejam eles químicos ou ambientais, como por exemplo, alergias a determinados alimentos ou substâncias, exposição ao sol, queimaduras;
- h) enxaquecas: dor de cabeça muito forte aliada a outros sintomas, como vômitos, náuseas que ocorrem por alguns dias. Alguns estudos dizem que é

uma desordem neurovascular cuja crise é precipitada por cansaço, clima, diminuição ou aumento do sono, jejum, estresse, dentre outras causas.

Algumas doenças também são oriundas do estresse ocupacional como a LER (Lesão por Esforço Repetitivo), que desde a época da Revolução Industrial é sentida pelos trabalhadores e causada pelo desempenho de atividades repetitivas e contínuas como por exemplo, a digitação intensiva, a mais comum de todas. Segundo Almeida, Gutierrez e Marques (2012, p. 103) “os estudos sobre o movimento repetitivo do fordismo tiveram efeito na produtividade [...] basta atentar para os casos de lesões por esforço repetitivo (LER), que passaram a fazer parte das doenças relacionadas ao trabalho.”

As doenças oriundas do estresse ocupacional geram consequências significativas na vida de cada trabalhador. Tão importante quanto tratá-las é aprender a utilizar de técnicas para evitar o estresse ou pelo menos diminuí-lo:

Programas de treinamento para a redução do estresse, levados a cabo no meio organizacional, também podem ser importantes caminhos para o alívio do estresse. As técnicas de redução do estresse permitem que o indivíduo viva melhor a vida, e consequentemente, funcione melhor no trabalho (ALBRECHT, 1990, p. 142).

Há casos em que o nível de estresse de cada indivíduo é diminuído só com uma simples conversa com algum amigo ou familiar. Outros casos em que praticar uma simples atividade física já resolve; em outros sair para dançar, ler um livro, assistir um filme já causa relaxamento e bem-estar, pois conforme afirma Dolan (2006, p. 163) “[...] cada pessoa terá de escolher a técnica de relaxamento mais adequada para características de sua personalidade.” Não importa qual a forma de relaxamento se utilize, o importante é procurar controlar e diminuir o estresse.

3 QUALIDADE DE VIDA DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

Com a influência da globalização e o surgimento de novas tecnologias, vários profissionais tiveram que se adaptar as mudanças do mercado de trabalho, e com o secretário executivo não foi diferente. A profissão de secretário executivo não só acompanhou, com mérito a evolução gradativa da história, como criou a sua própria. Isso significa um legado digno de orgulho tanto no cenário brasileiro quanto mundial (NEIVA; D'ELIA, 2009). Veiga (2007) também vai afirmar o crescimento e destaque do secretário executivo que sobreviveu e adquiriu novas competências.

3.1 Atribuições do secretário executivo e suas responsabilidades

As atribuições do secretário executivo foram se adequando às mudanças organizacionais ocorridas no mercado levando este profissional a se distanciar das atribuições meramente operacionais e técnicas. Para Bortolotto e Willers (2005), o secretário executivo possui características que lhe conduzem a um perfil identificado como eclético, polivalente e multifuncional, composto por um conjunto de atributos envolvendo flexibilidade, criatividade; liderança, dinamismo, iniciativa, eficiência, discrição, cooperativismo, ética, comprometimento, tomada de decisão e paciência.

As atribuições do secretário executivo que constam na lei de regulamentação da profissão, a Lei nº. 7.377, de 30 de setembro de 1985, são:

Art. 4º – São atribuições do Secretário Executivo: I – planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II – assistência e assessoramento direto a executivos; III – coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IV – redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; V – interpretação e sintetização de textos e documentos; VI – taquigrafia de digitados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro; VII – versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa; VIII – registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas; IX – orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia; X – conhecimento protocolares (BRASIL, 1985, p.163).

Esse profissional começou com atribuições simples e técnicas na época e ao longo dos anos foi acumulando funções, até chegar à era da tecnologia e da informação, nas quais

hoje, tem um novo papel e responsabilidades dentro de uma organização, como afirma Veiga (2007, p. 23):

A tecnologia da informação contribuiu para que os gerentes assumissem as tarefas que eram desempenhadas pela secretaria, tornando-os mais independentes, embora alguns ainda mantenham a antiga postura. Com isso, a secretaria pode se dedicar mais aos assuntos relacionados à empresa, tornando-a necessária e importante. Hoje, além de desempenhar suas atividades operacionais, a secretaria atua como gestora de processos, de pessoas e de informação.

O mercado de trabalho exige profissionais que acompanhem a mudança na economia que não só realize as atividades ligadas às atribuições ditas na lei, mas sim um secretário executivo disposto a sempre a aprender mais. Visto que as profundas transformações advindas da nítida incorporação deste profissional na gestão de processos organizacionais, permitiu este profissional deixar de ser visto apenas como executor de rotinas ou elemento de apoio executivo (DURANTE *et al.*, 2007). O secretário executivo hoje realiza novas atribuições como: organizar e participar de visitas, reuniões e eventos, recepcionar visitantes, realizar contatos externos, facilitar a formação de equipes, manter equipes motivadas e facilitar o relacionamento das chefias com os subordinados, intermediar relacionamentos entre empresas, clientes externos e internos, coordenar informações (RAMOS, 2004).

Apesar de ser uma profissão regulamentada e com uma gama tão grande de atribuições e uma diversidade tão grande de atuação, “o Secretariado Executivo já foi considerada uma função administrativa complementar” (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 114). É possível ver como era essa conjuntura antes, e como se encontra agora no Quadro 2. Hoje o secretário executivo é multifuncional, tendo assumido novos papéis gerenciais, como afirma Ramos (2004, p. 161), “é colaboradora ativa, conhece de perto os diversos setores da empresa, detecta e corrige distorções, implementando soluções.”

Quadro 2 – Antes e Depois do Perfil do Secretário Executivo (continua)

Como era	Como fica
Digitação	Coordenação do sistema de informação com o uso de rotinas automatizadas (editores de texto, agendas, telefone e banco de dados).
Envio e recebimento de correspondência	Coordenação do fluxo de papéis no departamento e triagem, bem como decisões sobre assuntos de rotina.
Atendimento ao telefone	Atendimento global ao cliente, Secretário como <i>ombudsman</i> , o que exige maior conhecimento da empresa e de seus clientes.

Quadro 2 – Antes e Depois do Perfil do Secretário Executivo (conclusão)

Como era	Como fica
Manutenção de arquivos	Organização do sistema de dados e informações em arquivos manuais e eletrônicos
Provisão, para o departamento, de material necessário à realização da rotina administrativa	Coordenações de compras, cotação de preços com fornecedores alternativos e administração de custos do departamento.
Organização de reuniões	Sistemas integrados (rede) fazem esse trabalho. O Secretário programa os equipamentos, organiza infraestrutura e participa de muitas delas.
Provisão, para o departamento, de material necessário à realização da rotina administrativa	Coordenações de compras, cotação de preços com fornecedores alternativos e administração de custos do departamento.

Fonte: Neiva e D'Elia (2009, p. 36)

Algumas das atribuições ditas nas leis de regulamentação, como planejamento, organização e direção de serviços ganharam amplitude, transcendendo os limites, inicialmente impostos e influenciando as diversas áreas da organização. Outras mais mecânicas, como datilografia, taquigrafia de ditados, registro e distribuição de expedientes ficaram obsoletas devido aos recursos tecnológicos atuais, dando espaço a atribuições mais significativas, como gestão da informação e liderança de equipes (LEAL, 2014).

Segundo Nonato (2009), as diversas competências agregadas à profissão do secretário executivo fizeram com que o seu aparato técnico, tático e estratégico fosse quase inteiramente reformulado. O secretário executivo atua na gestão da informação, na gestão de processos, na gestão de recursos e na gestão de relacionamentos. Para Mazulo e Silva (2010), cada um desse tipo de gestão é composto por competências, de modo que foram agrupadas as competências técnicas que se modificaram ao longo do tempo e as atuais:

- a) gestão da informação: é composta pelas competências técnicas de comunicação em outros idiomas, utilização de ferramentas de tecnologia da informação, gerenciamento de bancos de dados, técnicas de arquivamento, redação oficial e empresarial;
- b) gestão de processos: é composta pelo gerenciamento de agenda, *check list* e *follow up*, organizações de eventos, reuniões e viagens;
- c) gestão de recursos: composta pela organização do local de trabalho, o planejamento financeiro e orçamentário e administração do tempo;
- d) gestão de relacionamento: é composto pelas competências comportamentais, ter ética profissional, inteligência emocional, trabalho em equipe, capacidade de

liderança, administração de conflitos, capacidade de negociação e tomada de decisões.

O secretário executivo quando relacionado ao conceito de gestão atua em diversas facetas da mesma. É uma tarefa e ao mesmo tempo um desafio saber gerenciar com qualidade e agilidade todo o fluxo de informação para que o seu departamento e os demais possam fluir naturalmente.

3.2 Perspectivas atuais na profissão

A atuação do secretário executivo vem sofrendo drásticas mudanças para atender às necessidades das grandes organizações empresariais (MAZULO; SILVA, 2010). O desempenho de rotinas de escritório, não constitui a base da profissão, mas também pede por exemplo, o domínio de conhecimentos e habilidades relativos a finanças, economia, marketing, administração e relações humanas no trabalho (MEDEIROS, 2010).

Ainda sobre Medeiros (2010, p. 321), “[...] a secretaria deve ter a mente aberta para acompanhar o desenvolvimento do conhecimento e procurar implementar suas habilidades.” Por isso, muitos secretários executivos fazem cursos a procura de novos conhecimentos, principalmente os que concluíram os estudos há muito tempo. A competência de uma secretaria pode ser avaliada não somente por sua capacidade de lidar com papéis e objetos materiais, mas também por sua habilidade em lidar com pessoas. Segundo Durante (2009, p. 139) “o secretário projeta ações (o que fazer), delineia objetivos (para que fazer), define prioridades e prazos (quando fazer), e a metodologia a ser adotada na ação (como fazer).”

O secretário executivo, como expõe Medeiros (2010, p. 316), “é a ponte entre aqueles que tomam decisões gerenciais e os que executarão tais decisões [...] além das habilidades genéricas que a profissão exige, deverá adquirir os conhecimentos da área do executivo.” O secretário executivo de hoje não pode restringir-se a um perfil específico de executivo, acima de qualquer coisa ele precisa ter e ser um diferencial junto ao executivo.

Para Neiva e D’Elia (2009, p. 55), “uma vez que cada executivo é único no seu perfil e estilo de liderança”, a maior habilidade do secretário executivo é identificar seu estilo, captar suas necessidades e atuar em parceria como facilitador de todo o processo de gestão. É inegável que esta profissão mudou e ampliou suas competências e responsabilidades. Ainda

segundo as autoras, Neiva e D'Elia (2009) o secretário executivo moderno faz a conexão no processo de globalização quando:

- a) atua como o elo entre clientes internos e externos, parceiros, fornecedores;
- b) gerencia informações;
- c) administra processos de trabalho;
- d) prepara e organiza o ‘meio de campo’ para que soluções e decisões sejam tomadas com qualidade.

No que se refere ao gerenciamento de informações, essa função se modificou oriunda da primeira função que o profissional realizava, que era atender ligações e anotar recados. Hoje está baseada em filtrar as informações ditas importantes ou não para o uso dos gestores e colaboradores. Gerenciar pessoas e informações parece fácil, mas não é. Requer um perfil de liderança, onde para Chiavenato (2003, p. 256) “gerenciar pessoas é chegar a um alto grau de cooperação e comprometimento.”

Como profissional facilitador que segue os princípios da administração empresarial, para Garcia (2002, p. 43), “a profissão de secretária vem merecendo a atenção da área empresarial por se tratar de uma profissão facilitadora.” Essa nova exigência amplia o leque das competências que precisa ter e o número de informações que deve monitorar, consultar e coordenar.

Para entender as modificações pelas quais a profissão vem passando convém analisar o perfil do profissional de ontem. Ao ampliar as atividades originalmente regulamentadas (BRASIL, 1978), que restringiam aos âmbitos mais operacionais vinculados aos serviços de escritório, verificou-se a ampliação das atribuições e a inserção de competências de assessoramento e gestão, como vemos no Quadro 3.

De acordo com as informações do Quadro 3, o secretário executivo tornou-se um agente de resultados, um agente facilitador, um agente de qualidade e um agente de mudanças. Para gerar resultados, é vital para Medeiros (2010, p. 284) “entender do negócio da empresa em que se atua, [...] é necessário conhecimento profundo do que a empresa produz ou dos serviços que presta, dos funcionários que nela trabalham, do comportamento do executivo que a secretaria assessora.”

Quadro 3 – Perfil do Secretário Executivo

Ontem	Década de 1990	Século XXI
Formação dispersiva, autodidatismo	Existência de cursos específicos para a formação	Amadurecimento profissional – código de ética
Falta de qualquer requisito para o aprimoramento	Cursos de reciclagem e de conhecimentos peculiares e	Constante aprimoramento e desenvolvimento contínuo
Tarefas traçadas pela chefia	Tarefas definidas pelo novo estilo gerencial	Tarefas globais com autonomia para execução
Falta de recursos.	Domínio em informática e outros conhecimentos	Necessidade constante de aprimoramento e de novos
Ausência de política para o recrutamento e seleção	Exigência de qualificação e definição de atribuições e plano de carreira	Visão holística e trabalho em equipe, consciência profissional
Organizações burocráticas com tarefas isoladas	Organizações participativas, tarefas definidas, trabalho com qualidade, criatividade e participação	Organizações empreendedoras, trabalho em equipe, visão global, metodologia flexível, divisão de responsabilidade
Chefia	Executivo	Parceria

Fonte: Neiva e D'Elia (2009, p.37)

A globalização tornou a sociedade de hoje conhecida por muitos estudiosos como a sociedade da informação. Comparada a sua importância no âmbito empresarial, uma informação financeira, por exemplo, pode ser crucial e decisiva para os negócios da organização no mercado em que se encontra. Garcia e Silva (2005, p. 47) vão explanar que:

A velocidade exigida no mundo dos negócios, aliada à complexidade gerada pelo volume e pela variedade de informações, faz com que a importância do gerenciamento da informação assuma um papel vital nas organizações e, principalmente, na atividade da Secretaria.

Correlacionada à informação tem-se a comunicação, pois só há comunicação se houver uma troca de informações. Para autores como Ramos (2004), a comunicação é um fator fundamental no mundo atual, pois empresa nenhuma sobrevive sem ela e toda a informação deve fluir facilmente dentro da empresa para possibilitar uma aprendizagem contínua e de alto nível. É um quesito de estratégia e destaque empresarial frente a outras empresas de mesmo ramo mercadológico.

Neiva e D'Elia (2009) vão definir o secretário executivo como agente de qualidade, referindo-se ao fato dos profissionais estarem envolvidos com os programas de qualidade. Programas estes voltados ao desempenho de um produto ou serviço que em conformidade com as suas especificações, atende, por vezes, supera a expectativa e os conceitos do cliente.

O secretário executivo na polivalência do seu papel exerce uma liderança direta e indireta. Na sua atuação como agente facilitador dos relacionamentos e processos de trabalho, ele interage permanentemente no sentido vertical e horizontal do ambiente empresarial. Muitas vezes como porta-voz do gestor ou gestores que assessora, outras vezes, como coordenador de informações, prazos, providências junto a equipes dos gestores. É o elo principal entre os níveis decisórios e os clientes externos. Ele também coordena sua equipe de trabalho, com ou sem hierarquia formal, mas com responsabilidade direta nos resultados (NEIVA; D'ELIA, 2009).

Os cursos atuais de formação de secretários executivos abrangem várias áreas de conhecimento, garantindo a ampliação de possibilidades e carreiras desses profissionais em diversos tipos de empresas, fator que pode ser considerado de grande importância para a permanência e vitalidade da profissão. Autores como Mazulo e Silva (2010) afirmam isso:

Devido ao grande capital intelectual que o profissional de Secretariado desenvolve ao longo da sua formação acadêmica e consequente experiências futuras no trabalho, a secretária pode migrar para diferentes áreas de uma empresa, pois seu trabalho sempre se adequará à nova linguagem (MAZULO; SILVA, 2010, p. 180).

No atual cenário de recessão econômica que o país se encontra proporcionou um novo meio de se manter atuantes no mercado de trabalho de forma autônoma, sendo possível optar pelo exercício da profissão em sistema de *home office* ou mesmo ministrando cursos nas diversas áreas corporativas, de forma a repassar seu conhecimento e experiência obtidos ao longo de uma carreira.

3.3 Qualidade de vida e o trabalho do secretário executivo

Cada profissional, quando começa a trilhar sua carreira busca suprir suas necessidades pessoais através do trabalho, e para o secretário executivo não é diferente. Ele deve buscar sempre sua satisfação profissional, ao mesmo tempo contribuir para uma melhor qualidade de vida no trabalho dos outros colaboradores de sua empresa. Para Mazulo (2010) todos os funcionários devem se responsabilizar pela implantação da qualidade de vida no ambiente organizacional, já que esta vem sendo destaque nos estudos de especialistas de diversas áreas.

O secretário atual vem procurando estabelecer o fortalecimento dos elos do trabalho de equipe neste cenário de cooperação pela qualidade de vida, sendo um responsável pela QVT na organização ao qual ele está inserido (RAMOS, 2004).

A QVT proporciona a humanização do ambiente organizacional pela qual as pessoas não são vistas como meros executores de tarefas, mas sim como colaboradores. Sob a perspectiva do secretário executivo de possuir o papel de gestor de conflitos, os conhecimentos desse conceito de qualidade, vão facilitar o desempenho das suas competências de gestão de conflitos.

Outros autores complementam e levantam a questão de que, apesar de proporcionar a qualidade de vida dentro do ambiente organizacional, muitas vezes o secretário executivo adquire uma pressão psicológica advinda das muitas atribuições atuais prejudicando assim, a sua qualidade de vida no trabalho:

Muitas das doenças ocupacionais que acomete o profissional de Secretariado são consequências diretas da falta de qualidade de vida, como o estresse, Lesão por Esforço Repetitivo (LER) e Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT), são doenças geradas pelo acúmulo de funções (OLIVEIRA; MINETTI; OLIVEIRA, 2012, p. 93).

Por estar em constante convívio dos gestores gerenciando sua agenda, administrando seu tempo de forma a otimizá-lo, lidando com pressão e responsabilidade constante, o secretário executivo pode adquirir diversas doenças oriundas da falta de qualidade de vida e rotina estressante. A mais atual delas, conhecida como Síndrome de Burnout. Ela é um estado psicológico angustiado em que um funcionário pode vivenciar depois de muito tempo no trabalho, conforme afirma Spector (2012, p. 320) “A pessoa que sofre com essa síndrome sente-se emocionalmente esgotada e tem baixa motivação, apresentando pouca energia e entusiasmo no trabalho.” Conforme afirma o autor, ela possui três componentes: a exaustão emocional, a despersonalização e o senso de realização pessoal reduzida.

A exaustão emocional é a sensação de cansaço e fadiga no trabalho. A despersonalização é o desenvolvimento de um sentimento pessimista e insensível em relação aos outros. O sentimento de realização pessoal reduzida é o sentimento de que o funcionário não está realizando nada de valor no trabalho (SPECTOR, 2012, p. 321).

A prevenção do estresse se dá pelo autoconhecimento e pela observação dos primeiros sintomas. Os autores clássicos que fizeram os primeiros estudos acerca do estresse, como Carvalho e Serafim (1995, p. 146), afirmam que “[...] é possível controlar o estresse

organizando o seu tempo, reservando tempo para si mesmo; valorizando a vida; buscando equilíbrio entre trabalho e lazer; não se desgastando em uma só tarefa e sendo criativo.”

As técnicas de tratamento do estresse variam de acordo com o grau da doença e como cada indivíduo reage e se sente mais propício a cada tipo de tratamento, seja medicação ou terapias. Autores como Albrecht (1990) aponta que essas técnicas de tratamento do estresse oferecem aos indivíduos conceitos e instrumentos para que ele controle sua própria vida. O participante do treinamento adquire e aplica três habilidades básicas contra o estresse:

1. Relaxamento físico – esta capacidade permite que o indivíduo desative deliberadamente a reação do estresse, substituindo-a pela reação de relaxamento do sistema nervoso parassimpático.
2. Autoadministração – a capacidade diária e constante de controlar o próprio nível de agitação interna e de reagir a situações provocadoras com relativa calma e equanimidade (não, é claro, com um desligamento ou afastamento automático).
3. Administração do estilo de vida – a capacidade de estar sempre avaliando o equilíbrio relativo de estresses e recompensas em todas as áreas da vida e de tomar decisões sobre como estruturar seu tempo e suas atividades de modo a otimizar esse equilíbrio e mantê-lo nesse nível ótimo ou quase ótimo (ALBRECHT, 1990, p. 160).

Os secretários executivos devem buscar uma melhor qualidade de vida dentro e fora do ambiente de trabalho, procurar ter atitudes preventivas, perceber o mundo de forma positiva, manter a harmonia na empresa, ter orgulho pela tarefa desempenhada, repensar as prioridades de vida, aproveitar a organização para poder crescer, equilibrar razão e emoção, ter maior flexibilidade para lidar com as diferenças e estabelecer metas para a vida.

4 METODOLOGIA

Há inúmeras definições a respeito das pesquisas científicas, mas de forma geral a pesquisa se dá quando, a partir de um problema busca-se uma solução por meio de métodos científicos. De acordo com Cervo (2007, p. 55), a pesquisa “é uma atividade voltada para a investigação de problemas teóricos por meio do emprego de processos científicos.” Autores ainda complementam essa definição, como segundo Marconi e Lakatos (2006, p.17), a pesquisa dá “ênfase ao descobrimento de princípios gerais, transcende as situações particulares e utiliza procedimentos de amostragem para inferir na totalidade da população” fazendo com que assim chegue-se a uma solução do problema principal.

4.1 Classificação da Pesquisa

A presente pesquisa descritiva apresenta abordagem quantitativa, pois segundo Cervo (2007, p. 61), a “pesquisa descritiva procura descobrir, com a maior precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e suas características”. Na pesquisa quantitativa, os fatos são observados, registrados, analisados e correlacionados sem serem manipulados, “tendo como objetivo a coleta sistemática de dados sobre as populações, programas ou amostras de populações e programas” (MARCONI; LAKATOS, 2006, p. 84).

Para Oliveira (2011, p. 55), a pesquisa descritiva “procura abranger aspectos gerais e amplos de um contexto social [...] possibilita o desenvolvimento de um nível de análise em que permite identificar as diferentes formas dos fenômenos, sua coordenação e classificação.” Assim a pesquisa caracteriza-se como descritiva, pois visa analisar a qualidade de vida no trabalho dos profissionais que atuam na profissão de Secretariado Executivo, a partir dos resultados obtidos na pesquisa de campo; e classifica-se como quantitativa devido ao tamanho da amostra de profissionais respondentes ter sido muito relevante bem como a técnica da coleta de dados ter sido o questionário.

4.2 Técnica de coleta de dados

A escolha da técnica de pesquisa utilizada se deu através das vantagens e desvantagens que cada tipo possui e do cenário do pesquisador em relação ao acesso às informações. A coleta de dados deu-se por meio da aplicação do questionário a uma amostra de secretários executivos. Marconi e Lakatos (2006, p. 98) explicam que o “[...] questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador.” O questionário, como afirma Cervo (2007) é a forma com maior precisão e mais usada para a coleta de dados. Ainda segundo o autor, “possui a vantagem de os respondentes se sentirem mais confiantes, dado o anonimato, o que possibilita coletar informações e respostas mais reais.” (CERVO, 2007, p. 53).

O questionário foi constituído por 14 itens objetivos aplicados no período compreendido entre 01 junho de 2017 a 07 de junho de 2017, onde os temas foram elaborados com base nos critérios do modelo de qualidade de vida no trabalho de Walton (1973 *apud* Rodrigues), nas principais doenças apontadas por Dolan (2006) e nas atribuições atuais do secretário executivo apontadas pelos autores como Neiva e D’Elia (2009). Foi enviado por e-mail aos profissionais atuantes no mercado de trabalho e por meio da rede social, *Facebook*, nos grupos: Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, Secretariado Executivo Brasil, Central Executiva de Secretariado do Ceará (CESEC) e no grupo Profissionais de Secretariado do Brasil. O questionário foi construído no Google Doc’s, e o link de acesso postado nesses referidos grupos da rede social. Os itens foram formulados de maneira clara, objetiva, em linguagem acessível e usual do informante.

4.3 Instrumento de coleta de dados

O questionário foi composto em 14 itens objetivos. Inicialmente foi indagado a respeito do perfil do respondente: faixa etária, sexo, tipo de instituição que trabalha, tempo de profissão e atuação na empresa, estado civil, horas trabalhadas por dia e frequência de hora extra. Em síntese, os itens objetivos ou questões fechadas são, como caracteriza Celso (2007, p.53), “ padronizadas, de fácil aplicação, simples de codificar e analisar.” Posteriormente, as

perguntas que se sucederam, foram perguntas de avaliação e de ação, como afirma Marconi e Lakatos (2006 p. 103), as perguntas de avaliação “consistem em emitir um julgamento por meio de uma escala de vários graus de intensidade para um mesmo item”; e as perguntas de ação “referem-se a atitudes ou decisões tomadas pelo indivíduo.” O questionário apresenta dividido em oito questões objetivas, três questões de múltipla escolha e três questões de nível de concordância, que geraram três escalas do tipo Likert. Nessas questões os pesquisados deveriam marcar o nível de concordância com cada sentença ou a frequência com que realizavam. As legendas enumeradas com valores numéricos de um até cinco, onde apenas na questão 14, as legendas foram enumeradas com os valores numéricos de um até quatro, correspondendo a ‘pouco importante’ para o número um, ‘importante’ para o número dois, ‘muito importante’ para o número três, e ‘irrelevante’ para o número quatro. As demais legendas foram usadas com o grau de concordância ou frequência de menor intensidade para um de maior intensidade.

4.4 Universo e Amostra

A pesquisa científica busca solucionar um problema e para obter isso utiliza-se do universo e da amostra como o meio em que irá trabalhar os métodos e técnicas escolhidos. Segundo afirma Marconi e Lakatos (2007, p. 112), o universo define-se como “o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”, portanto o universo desta pesquisa compreendeu os secretários executivos, tendo o questionário aplicado a uma amostra de 125 profissionais.

Para Marconi e Lakatos (2006 p. 30), “amostra é um subconjunto do universo”, ou seja, um subconjunto de indivíduos extraídos de uma população. A amostra foi selecionada pelo requisito de estar trabalhando como secretário executivo. No total 125 profissionais atuantes na profissão de Secretariado Executivo responderam ao questionário. Ambos os sexos participaram da pesquisa, ao qual tiveram o questionário enviado para seus *e-mails* ou postados nos principais grupos da profissão, no *Facebook*.

4.5 Apresentação e análise dos dados

Uma das partes mais importantes da elaboração de uma pesquisa científica é a interpretação e análise dos dados. Neste trabalho foram verificados os perfis dos participantes da pesquisa, bem como a interpretação dos dados mediante as perguntas sobre os aspectos que concerne a qualidade de vida dos trabalhadores, pretendendo analisar a QVT dos secretários executivos. Segundo Marconi e Lakatos (2006 p.35):

Na análise, o pesquisador entra em maiores detalhes sobre os dados decorrentes do trabalho estatístico, a fim de conseguir respostas às suas indagações, e procura estabelecer as relações necessárias entre os dados obtidos e as hipóteses formuladas. Estas são comprovadas ou refutadas, mediante a análise.

Após a retirada de informações contidas no questionário, os dados foram apresentados em forma de quadros com números absolutos e parte das questões em gráficos com números percentuais; os quadros segundo Marconi e Lakatos (2006 p. 37), “[...] uma vez que facilita, ao leitor, a compreensão e interpretação rápida da massa de dados, podendo este, apenas com uma olhada, apreender importantes detalhes e relações”. Ainda segundo o autor, os gráficos assim como as tabelas, também possibilitam uma fácil compreensão, de forma clara e fácil (MARCONI; LAKATOS 2006). Os gráficos por percentuais foram analisados por meio de estatística descritiva, com alusão à teoria estudada.

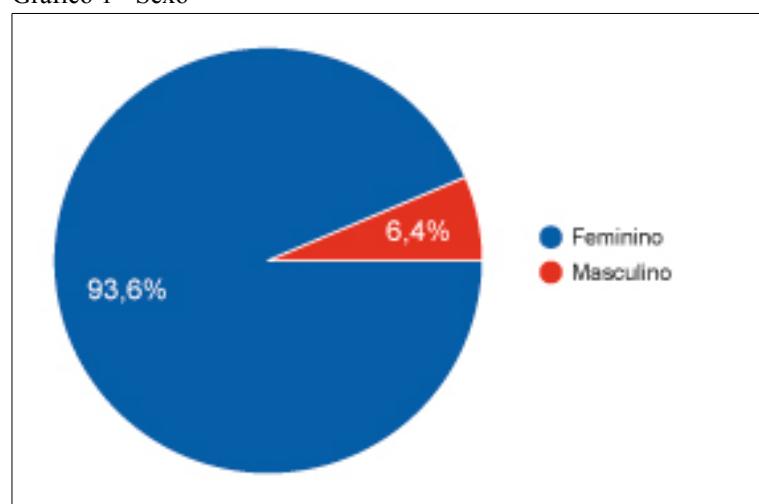
5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A seguir serão apresentados os resultados obtidos por meio da pesquisa realizada dentre a amostra de secretários executivos. Primeiramente é apresentado o perfil dos participantes que responderam o questionário observando suas respectivas características no que tange ao sexo, faixa etária, tipo de empresa em que atua, o tempo de atuação como secretário na empresa atual. Posteriormente foram feitas perguntas para analisar a qualidade de vida no trabalho de uma amostra de secretários executivos, bem como identificar os principais problemas de saúde enfrentados por eles, identificar as atividades que os secretários executivos utilizam para lidar com o estresse no ambiente de trabalho e analisar a postura dos secretários executivos em relação as suas condições de trabalho.

5.1 Perfil da amostra da pesquisa

Da amostra de profissionais que responderam ao questionário, a maioria foi correspondente ao sexo feminino. Constatando o perfil da profissão de Secretariado Executivo, onde essa superioridade feminina se configura desde o seu contexto histórico posterior a Segunda Guerra Mundial que segundo autores como Ramos (2004), a evolução da profissão acompanhou o desempenho da mulher fazendo uma classe numericamente expressiva e em ascensão.

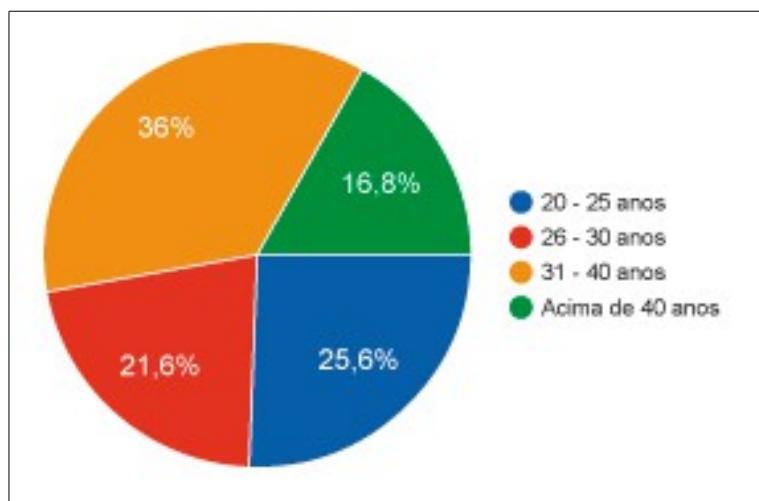
Gráfico 1 - Sexo



Fonte: Pesquisa de campo (2017)

Quanto a faixa etária foi verificada que a população pesquisada é de maioria entre 31 e 40 anos, sendo estes solteiros. Constatando uma realidade de uma profissão formadas por profissionais no auge na sua vida adulta que estão a pouco tempo no mercado de trabalho e começando sua vida profissional e pessoal, como mostrado no Gráfico 2. A população amostral continha 48% de maioria solteiros, 41,6% de profissionais casados, 6,4% de divorciados, 0,8% de viúvos e 3,2% de outros estados civis.

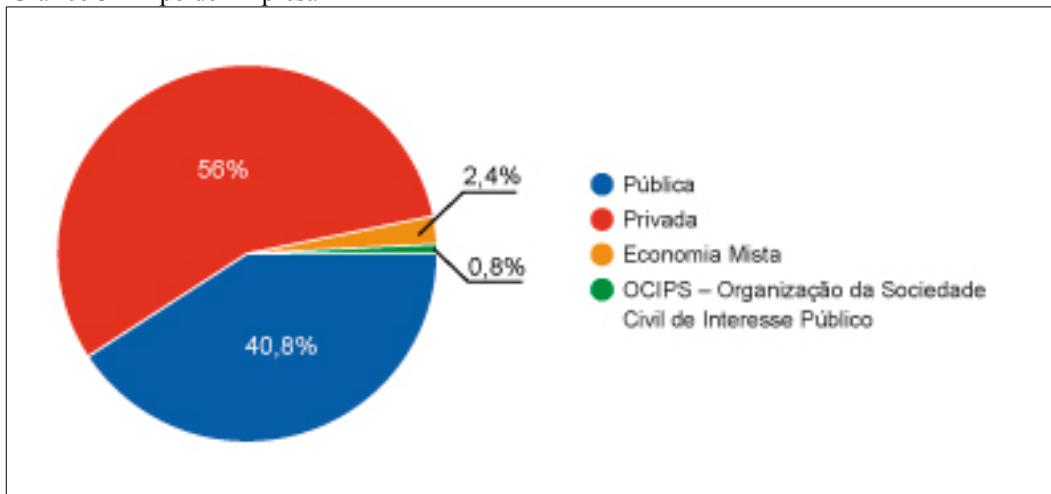
Gráfico 2 – Faixa Etária



Fonte: Pesquisa de campo (2017)

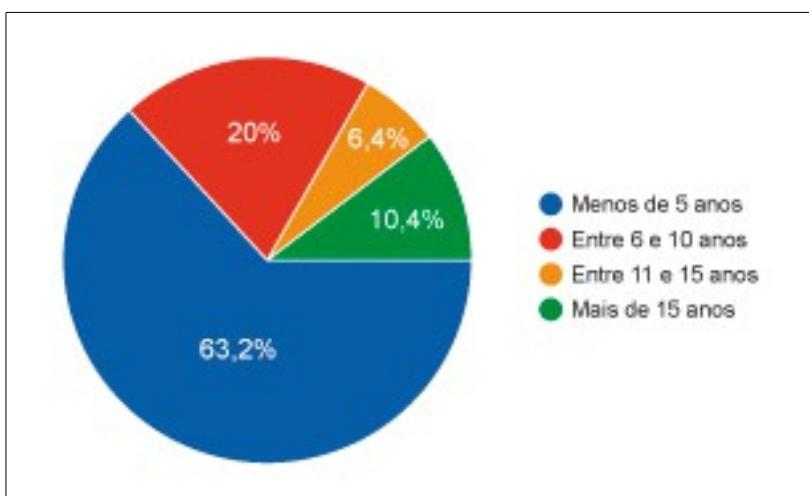
No Gráfico 3 e 4 foi constatado que mais da metade da amostra de profissionais trabalha em empresas privadas com menos de cinco anos exercendo a profissão na empresa que trabalham atualmente. Dados estes que demonstraram que ainda é maior o número de secretários executivos em empresas privadas do que em órgãos públicos. Apesar de que o panorama de concursos públicos ofertados na área, antes obsoleto está em constante ascensão e vem ganhando força na gestão pública, assim como, o fato da profissão ser relativamente nova, com uma regulamentação na década de 1980.

Gráfico 3 – Tipo de Empresa



Fonte: Pesquisa de campo (2017)

Gráfico 4 – Tempo de Atuação



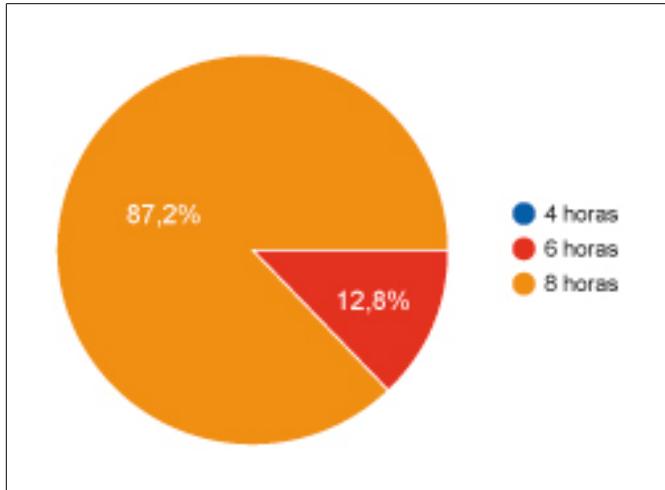
Fonte: Pesquisa de campo (2017)

5.2 Aspectos da qualidade de vida do secretário executivo

No quesito horas diárias trabalhadas observa-se a congruência da relação carga horária e tipo de regime empresarial, pois a maioria dos profissionais da amostra é de empresa privada. No Gráfico 5 se observa que eles trabalham oito horas por dia na maioria. Nos estudos de Walton (1973 *apud* RODRIGUES, 2012), os critérios estabelecidos por ele que estava diretamente relacionado à qualidade de vida dos trabalhadores eram as condições de trabalho que tinham como indicadores a jornada de trabalho. Como inferiu Dolan (2006), em razão do tempo que é passado no trabalho, o trabalhador deve se conscientizar das

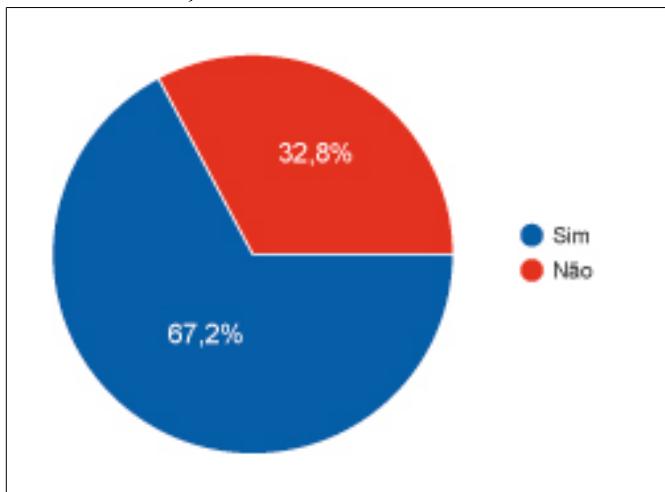
implicações e das consequências que isso tem sobre a vida, pois ao longo do que foi estudado nesta pesquisa, pode-se inferir que a qualidade de vida no trabalho tem repercussões importantes, como o estresse e a uma série de outras enfermidades.

Gráfico 5 – Horas Trabalhadas



Fonte: Pesquisa de campo (2017)

Gráfico 6 – Atuação como Secretário Executivo

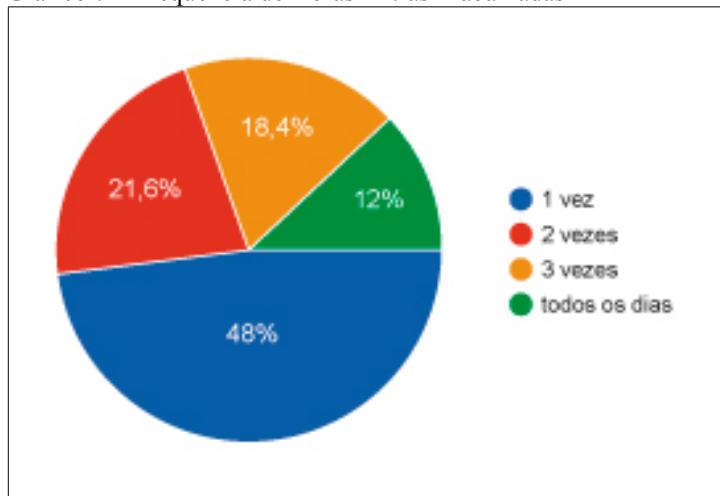


Fonte: Pesquisa de campo (2017)

Outro ponto importante a se explanar é o fato apresentado no Gráfico 6 onde demonstra que mais da metade da amostra pesquisada sempre atuou como secretário executivo. Podemos inferir a partir das informações anteriores dos gráficos que são profissionais no começo da vida madura, provavelmente voltadas à ascensão na carreira, corroborando com Medeiros (2010), que afirma que o secretário acompanhou o desenvolvimento do conhecimento e procurou implementar suas habilidades, fazendo cursos e

adquirindo novos conhecimentos para acompanhar as mudanças e evolução do mercado de trabalho. Segundo Nonato Júnior (2009), as diversas competências agregadas à profissão do secretário executivo fizeram com que o seu aparato técnico, tático e estratégico fosse quase inteiramente reformulado; e consequentemente essas novas competências, a relação entre o estresse vinculado ao trabalho é prolongada e de forma acentuada; onde a partir das definições dadas por Dolan (2006, p. 27) para o estresse é a “reação inespecífica a todas as exigências feitas”; onde podemos inferir que quanto mais competências agregadas ao secretário executivo mais suscetível ao estresse ele vai se tornar.

Gráfico 7 – Frequência de Horas Extras Trabalhadas



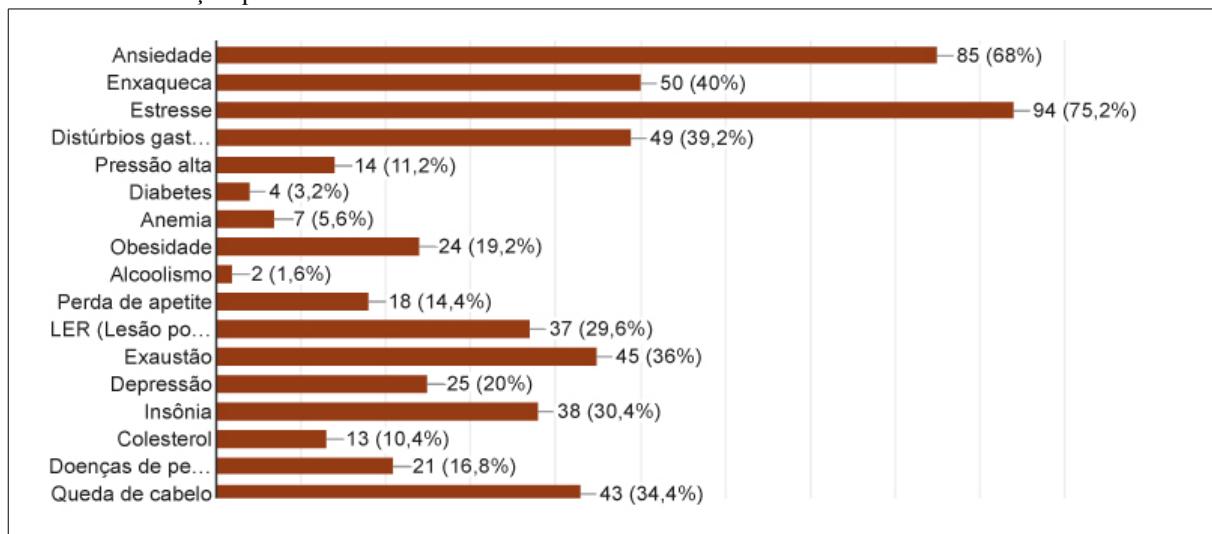
Fonte: Pesquisa de campo (2017)

Já uma análise do número de vezes por semana que o secretário executivo fica além do expediente, os dados revelam que quase a metade dos profissionais excedem seus horários de trabalhos, por conta de diversos fatores, não analisados nessa pesquisa, provavelmente devido à falta de planos de cargos de carreiras, ou a grande exigência do mercado de trabalho atual onde cada vez mais o trabalho é cobrado resultados. O fato é que isso vai influenciar diretamente na qualidade de vida dos profissionais, visto que como estudado a QVT não se restringe apenas ao local, mas sim a uma série de fatores que compõe a vida das pessoas, como relacionamento familiar, satisfação pessoal, condições de trabalho, horas de lazer, dentre outros. Dolan (2006) já afirmava que a sobrecarga de trabalho é fonte comum de estresse.

5.3 Principais problemas de saúde enfrentados no trabalho

Posteriormente, quando perguntado sobre as doenças que os profissionais possuem ou já tiveram ao longo da sua vida profissional, como exposto no Gráfico 8, o estresse foi a principal doença comum a maioria dos profissionais que possuem menos cinco anos de atuação na área e estão no auge da vida adulta. Porém, não significa dizer que estes mesmos profissionais adquiriram essas doenças a partir do trabalho como secretário executivo, pois os mesmos podem ter adquirido ao longo da vida egressa, mas o certo é que estes mesmos profissionais continuam tendo estresse em seu trabalho como secretário executivo. Não foi questionado, nesta pesquisa de campo, se as doenças pioraram ou melhoraram ao longo da sua vida profissional. Dolan (2006, p. 13) afirmou que “variações de humor e alterações do sono, problemas gastrointestinais, dores de cabeça são exemplos de problemas relacionados ao estresse que evoluem rapidamente”; doenças estas apontadas pelos profissionais que responderam à esta pesquisa.

Gráfico 8 – Doenças que Acometem o Secretário Executivo



Fonte: Pesquisa de Campo (2017)

As doenças oriundas do estresse no trabalho, dito como estresse ocupacional geram consequências significativas na vida de cada trabalhador levando ao desgaste no trabalho. Conforme ressalta Oliveira, Minetti e Oliveira (2012, p.93), “muitas das doenças ocupacionais que acomete o secretário executivo são consequências diretas da falta de qualidade de vida, como o estresse”. Pode-se inferir também que estes profissionais ditos

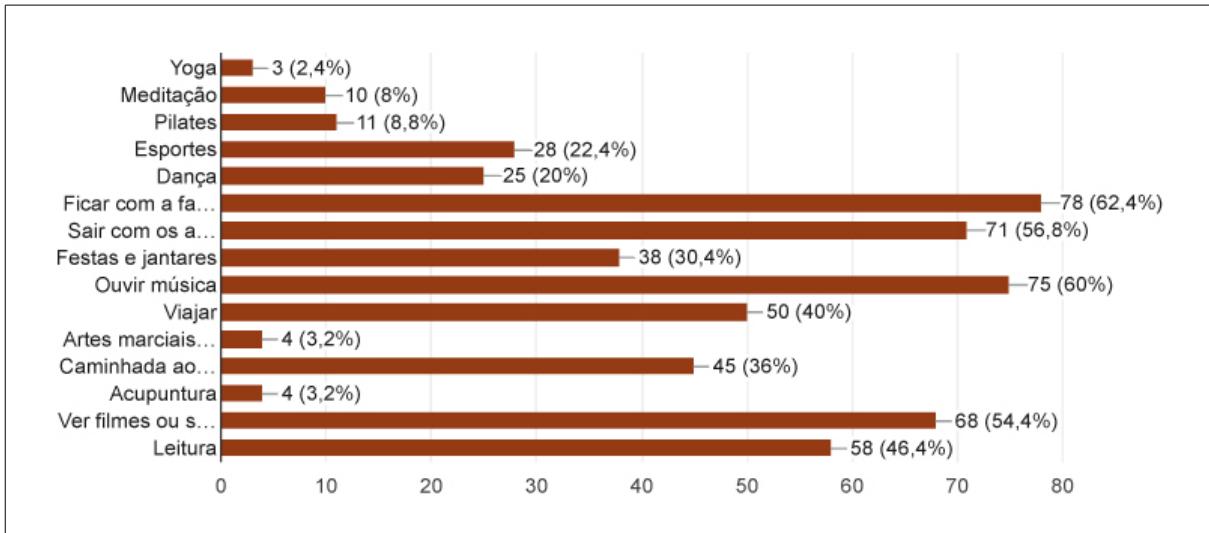
estressados são provavelmente os que ficam até depois do expediente de trabalho devido à similaridade do número percentual. Evidencia-se o fato de que quanto mais tempo é dedicado ao trabalho, menos tempo se tem para outras atividades ocupacionais da vida do trabalhador, como tempo para cuidar da saúde.

É valido salientar que uma determinada situação pode ser estressante para um indivíduo e não ser para outro afetando de forma diferente cada um, pois cada indivíduo tem uma forma de avaliar estímulos e perturbações de forma diferente, na visão de Dolan (2006, p.8), “ o que algumas pessoas encaram como desafio que os estimula rumo ao auto aprimoramento e ao desenvolvimento, outros podem encarar como uma ameaça terrível.” A ansiedade foi apontada com a segunda doença que mais afeta os secretários executivos pesquisados. Percebeu-se o fato de que por estar lidando com pressão e responsabilidade constante, o secretário executivo pode adquirir além de doenças físicas, as emocionais, prejudicando assim a sua qualidade de vida. Doenças como Lesão por Esforço Repetitivo (LER), por exemplo, que também acomete os secretários executivos tem cunho histórico.

5.4 Técnicas para alívio do estresse no ambiente de trabalho

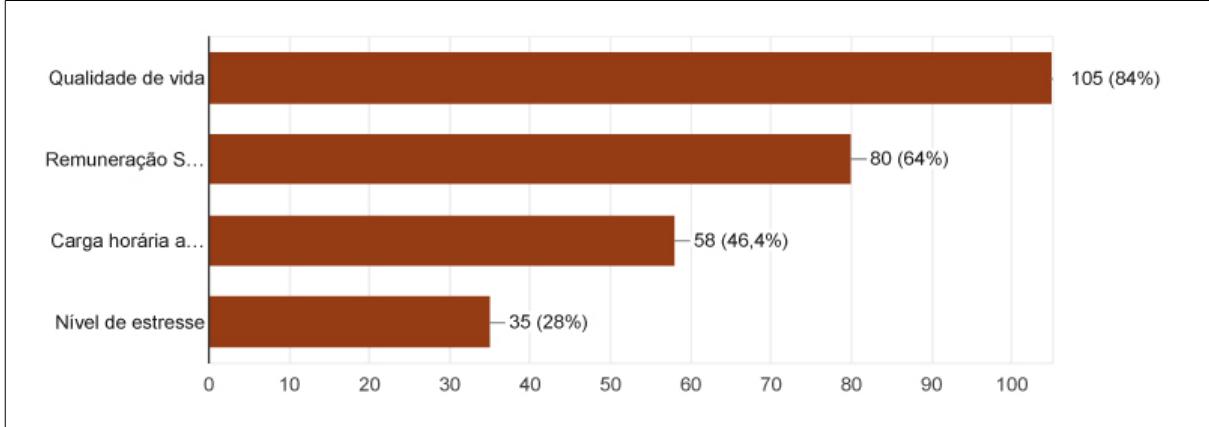
No que se refere às atividades realizadas pelos profissionais para amenizar o estresse e proporcionar o relaxamento, como apresentado no Gráfico 9; foi verificado que grande parte dos pesquisados usam o tempo com a família, como a principal forma de relaxamento. Outras atividades como esportes, meditação, pilates ficam em segundo planos, o que deduz que a alimentação e atividade física, ainda são os principais hábitos saudáveis praticados pela maioria da sociedade, mas ter tempo para o lazer, possuir relacionamentos saudáveis e outros fatores psicossomático têm ganhado destaque importante no contexto saúde e qualidade de vida, contribuindo para essa análise. Pode-se inferir que a ação de ficar com a família como forma de relaxamento adotada pela maioria da amostra, vai ajudar no combate ao estresse e ansiedade, colaborando assim para a promoção da qualidade de vida, já que o apoio emocional funciona como um amortecedor contra o estresse a ansiedade.

Gráfico 9 - Atividades Realizadas para Proporcionar o Relaxamento.



Fonte: Pesquisa de campo (2017)

Gráfico 10 – Itens Importantes no Trabalho



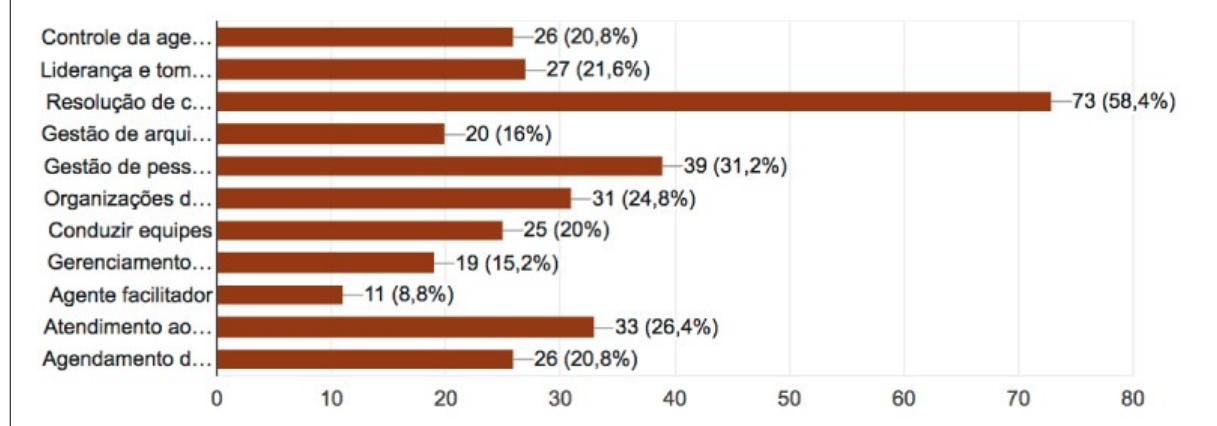
Fonte: Pesquisa de campo (2017)

Pode-se analisar no Gráfico 10 que a qualidade de vida vem em primeiro lugar, acima de remuneração satisfatória, como itens importantes no trabalho. Deduz o fato de cada vez o trabalhador está priorizando sua qualidade de vida, ou seja, todos os critérios de autores como Walton (1973 *apud* RODRIGUES, 2002), Westley (1979 *apud* RODRIGUES, 2002), Davis e Werther (1983, *apud* RODRIGUES, 2002), Nadler e Lawler (1983 *apud* RODRIGUES, 2002) estão sendo levados em conta a partir da realidade de vida dos secretários executivos estudados. Leva-se em conta que a maioria da amostra sempre trabalhou na profissão de Secretariado Executivo, inferindo-se assim que a mesma tem qualidade de vida, e que a atuação na área exercida está favorecendo a qualidade de vida no trabalho.

No que concerne as atividades e competências causadoras de mais estresse, como apresentado no Gráfico 11 tem-se a resolução de conflitos como a mais estressante, resultado este coerente a outras pesquisas de outros autores como NEVES (2006, p. 10) quando constatou em seu artigo científico que 90% das secretárias entrevistadas consideravam estar nas pessoas a raiz de todo estresse; como ela mesma coloca “o ser humano é o problema e também a solução”. Fato este já exposto e estudado por Spector (2010), que afirma que conseguir se dar bem com as pessoas é um importante elemento do bem-estar, e não se dar bem com os outros pode ser uma grave fonte de desgaste.

Justamente por ter como uma das principais competências do atual cenário do secretário executivo o papel de agente facilitador utilizando de suas habilidades interpessoais como elo de ligação entre diversos setores e a gestão; bem como gerenciar conflitos, a resolução de conflitos e a gestão de pessoas se firmam como competências mais estressantes no cenário atual do secretário executivo.

Gráfico 11 – Competências Estressantes no Trabalho do Secretário Executivo



Fonte: Pesquisa de campo

5.5 Postura dos secretários executivos em relação às condições de trabalho

No que concerne à postura em relação a levar trabalho para realizar em casa no fim de semana ou durante fora do horário de expediente, foi representado na Tabela 1. É importante salientar que as legendas enumeradas no referido gráfico com valores numéricos de um até cinco correspondem a ‘nunca’ para o número um, ‘raramente’ para o número dois, ‘quando necessário ou urgente’ para o número três, ‘frequentemente’ para o número quatro e ‘sempre’ para o número cinco.

Foi verificado que a maioria dos profissionais ficaram uma pelo menos uma única vez a mais do seu horário de expediente. Além de trabalhar oito horas por dia, são os mesmos que atendem ligações, resolvem problemas e verificam e-mails ou mensagens no celular, quando necessário ou urgente. Fato este que deve ser observado, pois influencia diretamente na qualidade de vida do trabalhador, pois como menciona Dolan (2006), a sobrecarga de trabalho é um dos causadores de estresse ocupacional.

Tabela 1 - Postura em Relação a Levar Trabalho para Casa no Fim de Semana ou Fora do Horário de Expediente

	1	2	3	4	5
Sentenças					
Verifico e-mails ou mensagens de celular	17,6%	26,4%	24,8%	18,4%	12,8%
Atendo ligações	11,2%	20,8%	27,2%	12%	28,8%
Resolvo problemas	14,4%	20%	31,2%	19,2%	15,2%
Levo o celular da empresa para casa	59,2%	4%	12,8%	4,8%	19,2%
Leio relatórios ou outros materiais de para adiantar meu trabalho na empresa	33,6%	24%	22,4%	8%	12%

Fonte: Pesquisa de campo (2017)

Ressalta-se o fato de que está sendo desconsiderado a personalidade, grau de comprometimento e responsabilidades do profissional, e sim considerado o fato da postura do secretário executivo fora do horário de expediente ou em casa, a luz do cenário globalizado. É importante inferir também que o uso do celular se tornou algo indispensável na sociedade da informação ao qual estamos inseridos; onde os indivíduos estão a todo instante estão recebendo e trocando informações. É claro que a forma de usar, a intensidade de utilização vai variar de cada tipo de personalidade de cultura, mas de forma geral, vimos que o uso do celular para o secretário executivo, interfere diretamente no tempo dedicado à família que a maioria dos pesquisados utilizam como forma de relaxamento tornando-se assim um potencial causador de estresse na sua vida.

O trabalhador pode ter muito trabalho a fazer, mas algo que não seja necessariamente difícil, ou um trabalho difícil de realizar, porém que não seja em grande quantidade; situação que não foi perguntada pela amostra de profissionais desta pesquisa. Nos estudos de Spector (2012), foi verificado que os relatos de cargas de trabalho por parte dos trabalhadores se correlacionam com uma variedade de desgastes físicos como o surgimento de doenças e desgastes psicológicos, como a ansiedade sentida por 68% da amostra de profissionais pesquisados, como apontou o Gráfico 8 desta pesquisa.

Tabela 2 – Nível de Concordância Sobre as Afirmações

Sentenças	1	2	3	4	5
Meu trabalho atrapalha minha vida pessoal	36,8%	17,6%	24%	20,8%	0,8%
Meu trabalho atrapalha meus relacionamentos pessoais (amigos, namorado)	48,8%	12,8%	22,4%	14,4%	1,6%
Não tenho muito tempo para me divertir	46,4%	19,2%	14,4%	15,2%	4,8%
Estou sempre exausto devido ao excesso de trabalho	26,4%	27,2%	17,6%	22,4%	6,4%
Não tenho tempo de ver meus pais e irmãos	51,2%	19,2%	15,2%	12%	2,4%
Não consigo participar das reuniões de escola de meus filhos	63,2%	5,6%	16%	5,6%	9,6%
Cancelo médicos e exames com frequência	31,2%	17,6%	18,4%	20%	12,8%
Meu nível de estresse está relacionado a minha rotina e às demandas de atribuições	14,4%	27,2%	20%	21,6%	16,8%
Nos fins de semana eu aproveito para dormir e compensar as poucas horas dormidas na semana	15,2%	11,2%	18,4%	27,2%	28%

Fonte: Pesquisa de Campo (2017)

Na questão trabalho e vida pessoal dos profissionais foi constatado que o trabalho não atrapalha a vida pessoal e relacionamentos pessoais, como apresentado na Tabela 2. Fato este que deve ser relacionado ao fato de que mesmo atendendo ligações em casa e resolvendo problemas, a maioria relatou que nunca leva o celular da empresa para casa, e nunca lê relatórios ou materiais para adiantar o trabalho na empresa, o que poderia evidenciar que essa atitude funciona como uma proteção ao tempo dedicado às outras atividades, tempo de lazer e principalmente ao dedicado à sua família. Este último foi verificado como atividade que causa mais relaxamento aos secretários executivos pesquisados. É importante mencionar que o estresse esteve como a doença que mais afeta a amostra e como ela desencadeia outras doenças e complicações comportamentais. A qualidade de vida no trabalho visa sempre a compreensão das necessidades dos funcionários, e ter um lazer faz parte da necessidade do ser humano, fazer coisas que deem prazer, alegria, sociabilidade entre pessoas queridas são fatores que influenciam positivamente a vida do trabalhador. Foi observado que quase a

metade da amostra pesquisada, encontra tempo para se divertir, ir para reuniões dos filhos na escola, não desmarca médicos e exames com frequências por causa do trabalho. Resultados estes que vão contra as afirmações de Junho (2015), onde para ele, o trabalhador vem sendo transformado num escravo do tempo e do capitalismo, sem ter tempo para o lazer. Interferindo nas horas de lazer, que segundo o autor, na sociedade é um dos indicadores do grau de desenvolvimento social e da qualidade de vida das pessoas.

Segundo Spector (2010) o conflito trabalho e família é considerado um fator estressante, tanto que as organizações utilizam de práticas como creches no local de trabalho para reduzir esse conflito, e que para Walton (1973 *apud* RODRIGUES, 2002) deve haver um equilíbrio do trabalho com as outras esferas de vida, como a sua família. Como mencionado nos estudos de Dolan (2006), Walton (1973 *apud* RODRIGUES, 2002) e outros autores, os fatores sociais, familiares, econômicos e políticos provocam impactos no indivíduo. Dolan (2006) ainda ressalta que a interconexão inadequada entre o lar e o local de trabalho gera conflitos psicológicos e esgotamento mental e físico, como constatado na amostra de profissionais pesquisados. Além de outras consequências, como o estresse. Uma parcela considerável de profissionais acredita que a rotina e a demanda de atribuições estão relacionadas ao seu nível de estresse. Já verificado aqui como a doença que mais atinge hoje o secretário executivo, como menos de cinco anos atuantes na profissão.

Outro ponto a ser observado também é o esgotamento físico sentido pelos profissionais que relataram se sentirem cansados devido ao excesso de trabalho. Infere-se que isto é uma consequência direta do estresse e do tempo dedicado a ficar no trabalho depois da hora do seu expediente, bem como a resolução de problemas por estes mesmos profissionais. Como consequência disso, os profissionais da pesquisa aproveitam os finais de semana para dormir e compensar as poucas horas de sono durante a semana. Foi desconsiderado nesta pesquisa de campo, atividades extra organizacionais, pois o profissional pode além de trabalhar, estar fazendo algum curso de capacitação, além de fatores familiares, como por exemplo, cuidar de filhos recém-nascidos.

A partir dessas inferências, pode-se afirmar que os secretários executivos possuem uma boa qualidade de vida, determinada pela atuação sistêmica de uma série de fatores aqui estudados e características individuais, organizacionais e ambientais.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O secretário executivo acumula diversas funções e obrigações junto ao gestor e à organização de forma geral. Funções estas que dependendo do nível de pressão e outros fatores acarretam na consequente perda da qualidade de vida. O próprio meio em que o profissional está inserido, a rotina corrida do dia a dia, a responsabilidade em realizar muitos papéis na vida pessoal e profissional, o pouco tempo para realizar várias atividades acaba muitas vezes, por gerar estresse e ansiedade em tentar cumpri-las. Com a amostra de secretários executivos pesquisada neste trabalho não foi diferente.

A maioria dos profissionais apesar de dar importância à qualidade de vida, acima até de quesitos como remuneração salarial, não estão isentos de doenças. Possuem as doenças da sociedade atual, conhecidas por estresse e ansiedade. O estresse por si só é causador das outras doenças apontadas pelos secretários executivos que participaram desta pesquisa, como insônia, obesidade, queda de cabelo, dentre outras; permitindo assim alcançar o objetivo específico de identificar os principais problemas de saúde enfrentados pela amostra de secretários executivos.

Quando perguntados qual a competência mais estressante no ambiente de trabalho, a maioria tem a resolução de conflitos como a principal causadora de estresse. Fato este que hoje em dia é algo inerente a carreira profissional do secretário executivo, pois o mesmo atua na gestão de conflitos, assim como na liderança direta e indireta junto ao gestor. Os dados obtidos mostram também que os secretários executivos excederam seus horários de trabalhos pelo menos uma vez por semana, por conta de diversos fatores, não analisados nessa pesquisa. Porém, este fato não vai atrapalhar a vida pessoal, segundo a maioria da amostra pesquisada onde os mesmos não levam trabalho para casa e resolvem problemas fora do horário de expediente, quando necessário ou urgente. A partir disso foi possível alcançar o objetivo específico de analisar a postura dos secretários executivos em relação as suas condições de trabalho.

A identificação das atividades que os secretários executivos utilizam para lidar com o estresse se deu através das respostas sobre quais tipos de atividade os profissionais realizavam que proporcionavam o seu relaxamento. A maioria acredita que ficar com a família é a forma de combater essa doença ocupacional acima de atitudes, ditas por todos os

profissionais de saúde como o principal meio de combater doenças, que são as atividades físicas, aliadas a prática da alimentação saudável. É importante salientar que o cenário de hábitos e qualidade de vida no trabalho do passado mudou. Se antes tinha-se trabalhadores doentes, mal alimentados, com vícios, hoje, a maioria das pessoas está preocupada no seu bem-estar.

Para esta amostra de secretários executivos, os relacionamentos saudáveis e outros fatores psicossomáticos se tornaram tão importantes quanto os hábitos saudáveis impostos pela sociedade. Ao mesmo tempo que a maioria prefere ficar com a família, alguns não deixaram de prática atividades físicas. Evidenciando assim o fato de que a qualidade de vida explora além dos fatores físicos, os fatores psicológicos e ambientais. A partir dessas inferências, pode-se afirmar que os secretários executivos possuem uma boa qualidade de vida alcançando assim o objetivo geral desta pesquisa.

A presente pesquisa teve como limitação a pouca quantidade de publicações sobre o tema qualidade de vida no trabalho e os secretários executivos. Além disso, os dados não foram analisados sob os aspectos inerentes à satisfação e motivação do trabalhador.

Por fim, visto que a qualidade de vida muda de acordo com a sociedade e o período temporal em que é estudada, deve-se sempre estimular novas pesquisas nesta área. Sugere-se um estudo da qualidade de vida no trabalho dos secretários executivos de cada região do país, assim como uma pesquisa da qualidade de vida anterior ao começo da atuação na área de Secretariado Executivo.

REFERÊNCIAS

- ALBRECHT, Karl. **O gerente e o estresse:** faça o estresse trabalhar para você. 2. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1990. 291p.
- ALMEIDA, M. A. Bettine de; GUTIERREZ, Gustavo Luis; MARQUES, Renato. **Qualidade de Vida:** definição, conceitos e interfaces com outras áreas de pesquisa. São Paulo: Escola de Artes, Ciências e Humanidades – EACH/USP, 2012. 142 p.
- ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico:** elaboração de trabalhos na graduação. 10. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2010. 158 p.
- BETTI, Mauro. Esporte espetáculo e mídias: implicações para a qualidade de vida. **Esporte como fator de Qualidade de Vida.** Piracicaba: Editora UNIMEP, 2002, p. 25-36.
- BORTOLOTTO, M.; WILLERS, E. **Profissional de Secretariado Executivo:** explanação das principais características que compõem o perfil. Toledo: Expectativa, 2005.
- CABRAL, D. L. **Comparação dos instrumentos SF-36 e perfil de Saúde no Nottingham para avaliação da qualidade de vida de indivíduos pós-Accidente Vascular Encefálico.** 101 f. Dissertação (Mestrado em Fisioterapia) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2011.
- CARVALHO, A. V.; SERAFIM, O. C. G. **Administração de recursos humanos.** v. II. São Paulo: Pioneira, 1995.
- CAVASSANI, A. P.; BIAZIN, C. C. Qualidade de Vida no Trabalho: fatores que influenciam as organizações. In: XIII Simpósio de Engenharia de Produção, 2006, Bauru. **Anais...** São Paulo, 2006. p. 1. Disponível em: <http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/784.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2017.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica.** 6. ed. São Paulo, SP: Prentice Hall, 2007.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas.** 3. ed. totalmente rev. e atual. Rio de Janeiro, RJ: Elsevier, Campus, 2008.
- _____, Idalberto. **Recursos humanos:** edição compacta. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- _____, Idalberto. **Gerenciando pessoas:** como transformar gerentes em gestores de pessoas. 4. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.
- DOLAN, Simon L. **Estresse, auto-estima, saúde e trabalho.** Rio de Janeiro, RJ: Qualitymark, 2006.

DURANTE, D. G.; FERRO, A.; TRAMONTINA; C.; VIEIRA, G. **O profissional de secretariado executivo e a visão de processos. Expectativa**, Toledo, v. 6, n. 6, p. 63-79. 2007.

DURANTE, D. G. Aprendizagem e conhecimento organizacional: contribuições à visão holística da gestão secretarial. **Gestão secretarial: o desafio da visão holística**. Cuiabá: Adeptus, p. 135-155. 2009.

EUROQOL GROUP. *EQ-5D a measure of health-related quality of life developed by the EuroQol group*: user guide. 7. ed. Rotterdam: EuroQol Group, 2000.

FERRO, F. F. **Instrumentos para medir a Qualidade de Vida no Trabalho e a ESF: uma revisão de literatura**. 92 f. Monografia (Especialização em Atenção Básica em Saúde da Família) – Universidade Federal de Minas Gerais, Brumadinho, 2012. Disponível em: <<https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/3756.pdf>> Acesso em: 10 jun. 2017.

GARCIA, E. V. **Muito prazer, sou a secretária do senhor**. São Caetano do Sul, SP: Empreendedorismo; Robert Hisrich, 2002.

GARCIA, E. SILVA, E. **Secretária Executiva**. São Paulo: IOB. 2005. 206 p.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo, SP: Atlas, 2001.

JUNHO, Yago E. B. de Paiva. O Tempo nosso de cada dia roubado. **Revista Redação**. 2^a ed. n. 56. p. 2. Fev. 2015.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório publicações e trabalhos científicos**. 7. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2007. 226 p.

LEAL, C. M. **Reavaliando o conceito da Qualidade de Vida**. Dissertação (Mestrado) – Universidade dos Açores, Ponta Delgada, 2008.

LEAL, F. G.; DALMAU, M. B. L. Formação e Perspectivas de atuação do Secretário Executivo no Brasil. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo, n. 10, p. 71-85, 2014. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/285927343_Formacao_e_perspectivas_de_atuacao_do_secretario-executivo_no_Brasil>. Acesso em: 20 mai. 2017.

MACIEL, Erika da Silva; OETTERER, Marília. O Desafio da Alimentação como Fator de Qualidade de Vida na Última Década. **Qualidade de vida: Evolução dos conceitos e práticas do século XXI**. 1^a ed. Campinas: Ipes, 2010.

MASSON, V. A.; MONTEIRO, M. I.; VEDOVATO, T. G. **Qualidade de Vida e Instrumentos para avaliação de doenças crônicas – Revisão de literatura.** Campinas: Instituto de Pesquisas Especiais para a Sociedade, 2011. p. 45-54.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica.** 7. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2010. 297 p.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa:** planejamento e execução de pesquisas; amostragens e técnicas de pesquisas; elaboração, análise e interpretação de dados. 6. ed. rev. e ampl. São Paulo, SP: Atlas, 2006.

MAZULO, Roseli. LIENDO, Sandra. **Secretária:** rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira. São Carlos, SP: Senac São Paulo, 2010. 221 p.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária:** técnicas de trabalho. 12. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2010. 377 p.

MINAYO, M. C. S.; HARTZ, Z. M. A.; BUSS, P. M. **Qualidade de vida e saúde:** um debate necessário. Ciência & Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v.5, n.1, p.7-18, 2000.

MOREIRA, N. C. **Qualidade de Vida no Trabalho:** um estudo de caso na Universidade Federal de Viçosa. 43 f. Monografia (Especialização Sensu em Administração Estratégica) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, 2009.

NAHAS, M. V. **Atividade física, saúde e Qualidade de Vida:** conceitos e sugestões para um estilo de vida ativo. 3. ed. Londrina: Midiograf, 2003.

NONATO Jr., R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em Secretariado Executivo:** a fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

NEIVA, Edméa Garcia.; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **As novas competências do profissional de secretariado.** 2.ed. São Paulo, SP: IOB, 2009. 281p.

NEVES, Nalu Cristina Ribeiro das. **Fatores Estressantes no trabalho da Secretária Executiva.** Secretariado em Revista. 2006. Disponível em: <>. Acesso em: 20 de junho de 2017.

ORTEGA, Cibele Cristina; ARAUJO, Luis Fernando. Secretaria Executiva: Estresse e Emoção no trabalho. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v.2, n.1, p.131-157. 2011.

PEDROSO, B.; PILATTI, L. A. Avaliação de indicadores da área da saúde: a qualidade de vida e suas variantes. **Revista Eletrônica FAFIT/FACIC**, v. 01, n. 01, p. 01-09, jan./jun. 2010. Disponível em: <>. Acesso em: 10 jun. 2017.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer projetos, relatórios, monografias, dissertações e teses.** 5. ed., ampl. e atual. Rio de Janeiro, RJ: Elsevier, 2011. 197 p.

OLIVEIRA, P. P. T.; MINETTI, L. J.; OLIVEIRA, L. N. Qualidade de vida no Trabalho: um enfoque no profissional de secretariado executivo de uma instituição de ensino superior. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v.3, n. 2, p. 88-105, 2012.

RAMOS, M. A. N. Novo perfil da Secretaria Executiva. **PIBIC**, Osasco, v.1, n. 1, p. 155-168, 2004. Disponível em:<>. Acesso em; 05 de julho de 2017.

REIS Jr., D. R. **Qualidade de vida no trabalho:** construção e validação do questionário QWLQ-78. 114 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) –Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2008.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho:** evolução e análise no nível gerencial. 9. ed. Petropolis: Vozes, 2002. 206p.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações.** 4. ed. São Paulo, SP: Saraiva, 2012. xviii, 430 p.

VEIGA, D. R. **Guia do Secretariado:** técnicas e comportamento. S./l.: Érica, 2007.

WHO – WORLD HEALTH ORGANIZATION. *Global Strategy on Diet, Physical Activity and Health: The Americas Regional Consultation Meeting Report.* San José, Costa Rica. Disponível em: <>. Acesso em: 10 jun. 2017.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO A AMOSTRA DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS

Este questionário faz parte de uma pesquisa desenvolvida em um trabalho de monografia, intitulado “Qualidade de vida do Secretário Executivo”, objetiva obter informações sobre a realidade da qualidade de vida no trabalho do secretário executivo formado pela Universidade Federal do Ceará. Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para o trabalho de conclusão de curso de nossa autoria.

1. Sexo: () Masculino () Feminino

2. Idade:

() 20 – 25 anos

() 26 – 30 anos

() 31 – 40 anos

() acima de 40 anos.

3. Estado Civil:

() Solteiro(a)

() Casado(a)

() Viúvo(a)

() Divorciado

() Outros: _____

4. Qual o tipo de empresa em que trabalha?

() Pública

() Privada

() Economia Mista

() OCIPS – Organização da Sociedade Civil de Interesse Público

5. Há quanto tempo você trabalha como secretário(a) na sua empresa atual?

() Menos de 5 anos () Entre 6 e 10 anos

() Entre 11 e 15 anos () Mais de 15 anos

6. Quantas horas diárias você trabalha?

() 4 horas () 6 horas () 8 horas

7. Sempre trabalhou como secretário na empresa atual?

() Sim () Não.

8. Quantas vezes por semana você fica além do horário de expediente?

() 1 vez () 2 vezes () 3 vezes () todos os dias

9. Marque as doenças ou sintomas abaixo que você possui ou já teve ao longo da sua vida profissional. Marque mais de uma opção.

Ansiedade	LER – Lesão por esforço repetitivo	
Enxaqueca	Exaustão	
Estresse	Depressão	
Distúrbios gastrointestinais. Ex: gastrite, azia, disenteria, etc	Insônia	
Pressão alta	Colesterol	
Diabetes	Doenças de pele. Ex: dermatite, descamações, erupções.	
Anemia	Queda de cabelo	
Obesidade	Tabagismo	
Alcoolismo	Sudorese excessiva	
Perda de apetite	Câncer	

10. Quais atividades realiza para amenizar o estresse e se sentir relaxado? Marque mais de uma opção.

Yoga	Dança	
Meditação	Ficar com familiares e amigos	
Pilates	Ouvir uma música	
Artes Marciais (Ex: judô, muay thai)	Viajar	
Esportes	Caminhada ao ar livre	
Festas e jantares	Acupuntura	
Ver filmes ou séries	Leitura	

11. Dentre as competências e atividades abaixo, que lhe causam mais estresse?

Gerenciamento de informações	Gestão de pessoas	
Controle da agenda do gestor	Liderança e tomada de decisões	
Planejamento, Organização e Controle	Atuação na resolução de conflitos	
Conduzir equipes	Gestão de arquivos e documentos	
Organizações de reuniões, eventos, etc	Agente facilitador	

12. Enumere notas de 1 a 4, os fatores a seguir, a respeito do grau de importância no trabalho que eles são para você. (1 – pouco importante; 2 – importante; 3 – muito importante; 4 – irrelevante)

- () Qualidade de vida
- () Remuneração satisfatória
- () Carga horária adequada
- () Nível de estresse

13. Enumere de 1 a 5 a sua postura em relação a levar trabalho para realizar em casa no fim de semana ou durante fora do horário de expediente

(1 – nunca; 2 – raramente; 3 – quando necessário ou urgente; 4 – frequentemente; 5 - sempre)

- () Verifico e-mails ou mensagens de celular
- () Atendo ligações
- () Resolvo problemas
- () Levo o celular da empresa para casa
- () Leo relatórios ou outros materiais de para adiantar meu trabalho na empresa

14. Enumere de 1 a 5 seu nível de concordância sobre as afirmações abaixo

(1 – discordo totalmente; 2 – discordo parcialmente; 3 – não discordo nem concordo; 4 – concordo parcialmente; 5 concordo totalmente)

- () Meu trabalho atrapalha minha vida pessoal
- () Meu trabalho atrapalha meus relacionamentos pessoais (amigos, namorado)
- () Não tenho muito tempo para me divertir
- () Estou sempre exausto devido ao excesso de trabalho
- () Não tenho tempo de ver meus pais e irmãos
- () Não consigo participar das reuniões de escola de meus filhos
- () Cancelo médicos e exames com frequência
- () Meu nível de estresse está relacionado a minha rotina e às demandas de atribuições
- () Nos fins de semana eu aproveito para dormir e compensar as poucas horas dormidas na semana