



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA
CONTABILIDADE E SECRETARIADO - FEAACS
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

**UM ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO NO TRABALHO COM FOCO
NA PROFISSÃO DE SECRETARIADO.**

ADAIRLA ALVES PEREIRA

FORTALEZA

2013

ADAIRLA ALVES PEREIRA

**UM ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO NO TRABALHO COM FOCO
NA PROFISSÃO DE SECRETARIADO**

Monografia apresentada à Universidade Federal
do Ceará como requisito para obtenção do título
de Graduação em Secretariado Executivo.

Orientador: Prof^a. Paulo Roberto N. de Andrade

FORTALEZA

2013

ADAIRLA ALVES PEREIRA

**UM ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO NO TRABALHO COM FOCO NA
PROFISSÃO DE SECRETARIADO**

Monografia apresentada à Universidade Federal
do Ceará como requisito para obtenção do título
de Graduação em Secretariado Executivo.

Orientador: Prof^ª. Paulo Roberto N. de Andrade

Aprovada em: ___/___/_____.

BANCA EXAMINADORA

Orientador: Professor Paulo Roberto Nogueira de Andrade.

UFC

1º Examinador: Professor Carlos Manta Pinto de Araujo.

UFC

2º Examinador: Professora Conceição Maria Pinheiro Barros.

UFC

Dedico esse trabalho aos meus pais, Risalva e Adauto e ao meu avô Francisco que são luz e proteção da minha vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por me dar coragem e força para concluir este trabalho.

Aos meus pais, por sempre me apoiarem, mostrando-me o caminho da dignidade, humildade e perseverança.

Ao meu irmão e minha cunhada, pelo companheirismo e amizade.

Em especial agradeço ao meu avô, Francisco, que me ensinou a conquistar e superar os obstáculos com paciência e humildade.

Aos meus sobrinhos, que representa a benção de Deus à nossa família.

A todas as minhas amigas, pelo apoio e por todos os momentos felizes que compartilhamos.

Ao Prof. Paulo, pelo apoio, paciência e orientações que contribuíram para realização deste trabalho.

E aos demais, que de alguma forma contribuíram na elaboração desta monografia.

RESUMO

Atualmente é necessário que as organizações administrem seus colaboradores de forma a valorizar cada indivíduo resultando em uma satisfação do seu desempenho profissional como também pessoal. O profissional de Secretariado Executivo com suas atribuições que envolvem um amplo conhecimento, além do assessoramento, se torna importante que as organizações tenham interesse de motivar e obter o desenvolvimento da satisfação do profissional. Deste modo, o objetivo deste trabalho é identificar o nível de satisfação do profissional de Secretariado Executivo, pretendendo, também analisar os fatores que influencia na satisfação do profissional. Este estudo utilizou-se uma pesquisa bibliográfica com consultas a livros, *internet*, artigos e outros tipos de monografia. A pesquisa foi de espécie qualitativa, utilizando as técnicas do estudo da coleta dos dados, através da aplicação de questionários enviados a profissionais que exerçam a profissão de Secretariado Executivo. Após análise e interpretação dos dados, verificou-se que o profissional de secretariado possui a satisfação no trabalho, apesar de obter a identificação de alguns aspectos negativos, mas existem fatores que influencia a satisfação do profissional.

Palavras-chave: Satisfação no trabalho. Secretário Executivo. Motivação.

ABSTRACT

Currently it is necessary that organizations manage their employees in order to value each individual resulting in satisfaction of their professional performance as well as personal. The Professional Executive Secretariat with their assignments involving a broad knowledge in addition to the advisory, it becomes important that organizations have an interest to motivate and get the development of professional satisfaction. Thus, the aim of this work is to identify the level of satisfaction of the Executive Secretariat professional. Intending also analyze the factors influencing the employee satisfaction. This study used a literature search queries with the books, internet articles and other types of monograph. The research was sort of qualitative and quantitative study using the techniques of data collection through questionnaires sent to professionals engaged in the occupation of the Executive Secretariat. After analyzing and interpreting the data, it was found that the professional has secretarial job satisfaction, despite obtaining the identification of some negatives, but there are factors that influence the professionalsatisfaction.

Key-words : Job satisfaction. Executive Secretary. Motivation.

LISTA DE GRÁFICOS

GRAFICO 1-Semestre.....	33
GRÁFICO 2- Sexo.....	33
GRAFICO 3 - Idade.....	34
GRÁFICO 4 -Categoria Funcional.....	35
GRÁFICO5 -A sua remuneração em relação à remuneração de mercado.....	36
GRÁFICO 6 -Os treinamentos corporativos realizados na empresa em que trabalha contribuem para a melhoria do seu desempenho profissional.....	37
GRÁFICO 7 -O modo como a organização lida com os conflitos, queixas ou problemas pessoais.....	38
GRÁFICO 8 - Seu horário de trabalho.....	39
GRÁFICO 9-Os equipamentos e ferramentas de trabalho que você utiliza.....	40
GRÁFICO 10 - As condições de higiene e segurança da organização.....	41
GRÁFICO 11-A autonomia que você tem para propor melhorias na execução do seu trabalho.....	42
GRÁFICO 12-Em termos de realização profissional com o trabalho que executa.....	43
GRÁFICO 13- Em termos de sentir que suas idéias e sugestões são ouvidas pelo seu chefe.....	44
GRÁFICO 14-A oportunidade que lhe oferece na empresa em relação a sua participação em atividade de melhorias.....	45
GRÁFICO 15-A oportunidade de crescimento profissional.....	46
GRÁFICO 16-O reconhecimento por parte da sua empresa pelo trabalho que você executa na instituição.....	47
GRÁFICO 17 -O envolvimento no processo de tomada de decisão.....	48

GRÁFICO 18-Forma de recompensa (não levando em conta o salário) da organização em relação ao esforço.....	49
GRÁFICO 19 - A relação de trabalho entre o(s) seu(s) chefe(s).....	50
GRÁFICO 20-O relacionamento entre os membros da equipe onde trabalha.....	51
GRÁFICO 21-A política de gestão de Recursos Humanos existente na organização.....	52
GRÁFICO 22-Considerando todas as suas respostas com relação às variáveis levantadas, em termos gerais de satisfação no trabalho, como você se sente.....	53

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 CONCEPÇÃO DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO	12
2.1 As Teorias Motivacionais de Maslow e Herzberg.....	13
3 A SATISFAÇÃO DO TRABALHADOR NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL	17
4 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO.....	22
4.1 A satisfação do profissional de secretariado.....	23
5 METODOLOGIA DA PESQUISA	27
5.1 Caracterizações da pesquisa.....	27
5.2 Contextos da pesquisa.....	28
5.3 Participantes.....	28
5.4 Instrumento e procedimento de geração de dados.....	29
5.5 Interpretação e análise dos dados.....	31
6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS COLETADOS.....	33
7 CONCLUSÃO.....	55
REFERÊNCIAS	57
APÊNDICES	59

1 INTRODUÇÃO

As organizações estão enfrentando desafios relacionados à implantação de medidas referentes à satisfação no trabalho, pois essas medidas são necessárias para que as organizações possam manter pessoas qualificadas que contribuam com o sucesso da empresa, resultando em maior produtividade, criatividade e lealdade como também um ambiente organizacional positivo e, conseqüentemente, um desempenho profissional elevado.

Neste contexto, a busca do estudo sobre satisfação no trabalho gera um conhecimento do comportamento humano em relação ao desempenho produtivo e à realização e satisfação do trabalhador. Pois, um grau maior de satisfação no trabalho gera uma motivação e um esforço maior em função da realização dos objetivos organizacionais; deste modo a motivação e a satisfação são dois fenômenos que, devidamente resolvidos, obtêm um aumento da qualidade e quantidade dos serviços prestados pelos trabalhadores dentro de uma organização.

No entanto, a satisfação no trabalho é um processo complexo que está sujeito às influências interna e externa no ambiente de trabalho, podendo afetar o trabalhador interferindo em seu comportamento profissional e social. Nesse sentido, considera-se importante que as organizações busquem condições favoráveis para que manifestem a motivação de seus colaboradores através da verificação dos fatores de satisfação ou de insatisfação no trabalho.

Para Sartori (2011) As organizações devem manter um ambiente dinâmico que permita ao seu colaborador interagir, aprender, questionar e crescer conscientemente. Porém as empresas têm suas diferenças, como cultura, modernização, centralização e assim por diante, mas as que sobreviverão são aquelas que conseguirem manter o espírito de equipe, a parceria e a complementaridade nos trabalhos de seus colaboradores, onde nenhum profissional é mais importante do que o outro, pois basta uma pessoa desmotivada para que o resultado final saia diferente.

Portanto, "a satisfação no trabalho é um fator crítico dentro das organizações e necessita ser compreendida, acompanhada e trabalhada de forma a evitar os problemas potenciais da insatisfação que podem vir a prejudicar a vida das organizações." (SARTORI 2011, p. 55).

Contudo, é importante destacar que as empresas que possuem um profissional de Secretariado Executivo tenham conhecimento da importância do reconhecimento do profissional para que assim obtenham a identificação da satisfação do profissional no trabalho, de forma que o secretário consiga executar suas atividades com eficácia, bem como também alcançar os objetivos da empresa.

O profissional de Secretariado Executivo, com suas atribuições e responsabilidades, exercendo suas funções de assessoramento com muitas exigência e pressão, acabam enfrentando uma sobrecarga de tarefas, o que proporciona uma influência na satisfação do trabalhador que está ligada aos fatores motivacionais, resultando um grau de maior ou menor de satisfação ou insatisfação, neste contexto, se faz necessário investigar se o profissional de Secretariado possui satisfação no trabalho, pois é fundamental gostar do que faz para que possa fazê-lo bem e o resultado do trabalho com satisfação é ter valor da confiança e do compromisso no trabalho.

Este trabalho investigará a satisfação no trabalho entre os profissionais de secretariado executivo, buscando levantar os fatores motivacionais de Maslow e Herzberg que levam a obter a satisfação no trabalho e verificar quais os fatores que proporcionam a satisfação no trabalho para o profissional de secretariado.

Inicialmente, o primeiro capítulo apresentará uma revisão bibliográfica acerca da Satisfação no Trabalho, contemplando as teorias motivacionais de Maslow e Herzberg, analisando a motivação humana que geram satisfação no trabalho.

No segundo capítulo serão ilustrados através de pesquisas teóricas, os fatores essenciais para que a organização consiga a satisfação de seus colaboradores.

No capítulo seguinte, será apresentada, a metodologia da pesquisa, no qual estão as seções do instrumento de pesquisa, classificação do estudo e análise dos dados. Posteriormente, serão apresentados os resultados dos dados coletados e análises.

Para finalizar, será demonstrada a conclusão alcançada, destacando, através de conceitos teóricos e estudo dos dados coletado, o nível de satisfação do profissional de secretariado executivo.

2 CONCEPÇÃO DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Satisfação no trabalho é considerada um estado emocional agradável resultante da avaliação que o indivíduo faz de seu trabalho e resulta da percepção da pessoa sobre como este satisfaz ou permite satisfação de seus valores importantes no trabalho, conforme Locke, (1969,1976).

Quando se trabalha com pessoas, é importante ressaltar o valor de cada indivíduo dentro da organização, pois ninguém tem os mesmos pensamentos, ou reage da mesma forma às situações. Cada indivíduo tem o seu papel seja na sociedade, na família ou na empresa. Isso se faz importante para que a individualidade seja mantida, pois transformará o ambiente organizacional em um lugar onde terá a diversidade de ideias e crescimento do todo, grupo e organização. (DAVIS; NEWSTROM, 1989 apud SARTORI, 2011)

No entanto, a satisfação no trabalho é um conjunto de sentimentos favoráveis ou desfavoráveis através dos quais os empregados veem seu trabalho. Há uma diferença importante entre estes sentimentos associados ao cargo e dos outros elementos das atitudes dos empregados. É o sentimento de relativo prazer ou dor que difere de raciocínios objetivos e intenções comportamentais. (DAVIS; NEWSTROM, 1989 apud SARTORI, 2011). Neste conceito, Bergamine e Coda (1990 apud SARTORI, 2011) ainda cita que a satisfação no trabalho é um estado de prazer emocional resultante da avaliação que um profissional faz sobre até que ponto o seu trabalho apresenta a capacidade de facilitar ou permitir o atendimento de seus objetivos e valores.

Segundo Robbins (2004 apud SARTORI, 2011, p. 40):

O trabalho provoca diferentes graus de motivação e de satisfação no trabalho, principalmente quanto à forma e ao meio no qual desempenha sua tarefa. As diversas abordagens sobre a motivação humana destacam o conceito de necessidades como determinantes do comportamento do trabalhador, é preciso considerar também em que grau o mesmo percebe as condições existentes no ambiente organizacional, como facilitador ou não, para alcance de seus objetivos e de suas necessidades.

Deste modo, Steurerem (1989) difere motivação e satisfação ao explicar que motivação manifesta a tensão gerada por uma necessidade e satisfação expressa a sensação de atendimento da necessidade.

Archer (1978 apud FIRMEZA, 2009, p. 24) estabelece uma distinção entre os fatores que motivam e os que geram satisfação no trabalho:

Tal distinção resume-se ao fato de que a motivação pode ser entendida como uma inclinação para uma ação orientada ao entendimento de uma necessidade e a satisfação, por sua vez, é o estado de conforto obtido com o atendimento dessa necessidade. Por exemplo, quando uma pessoa encontra-se faminta é motivada a buscar alimento para saciar sua fome, e após alimentar-se, estará satisfeita.

Neste contexto, Archer (1978 apud FIRMEZA, 2009, p. 24) ainda relata que ninguém é capaz de motivar outra pessoa. “O máximo que se pode fazer é satisfazer ou não satisfazer as necessidades de um indivíduo. As necessidades são intrínsecas ao ser humano e é impossível ”criar” novas necessidades; somente é possível “despertar” necessidades que se encontram latentes”.

Desta forma, conclui-se que a motivação representa o impulso que guiará o comportamento do indivíduo no sentido da satisfação de certas necessidades ou motivo. As necessidades são intrínsecas e variam de pessoa para pessoa e um dos maiores desafios das organizações é tentar identificar tais necessidades e fornecer, dentro do possível, os meios para satisfazê-lo. (FIRMEZA, 2009, p. 25).

No entanto, a compreensão da satisfação requer um amplo conhecimento da complexidade humana e das condições que a influenciam. Dessa forma, é imprescindível conhecer algumas teorias sobre o assunto.

2.1 As Teorias Motivacionais de Maslow e Herzberg

As teorias de Maslow e Herzberg são bastante conhecidas e abrangem concepções sobre a motivação que esta interligada a satisfação que admite que o homem move-se para completar o que lhe falta. De acordo com Nóbrega (2003, p. 30) “muitas teorias baseiam-se no fato de que algumas necessidades são semelhantes para todas as pessoas em relação à forma que estas se organizam para obter satisfação.”

Deste modo, Nóbrega (2003, p. 32) esclarece a teoria de Herzberg em relação à satisfação no trabalho que:

Frederick Herzberg distinguiu os fatores que levam à satisfação no trabalho e as condições em que o trabalho é realizado como fatores higiênicos, e motivacionais os fatores relacionados com a tarefa e o trabalho em si, através da chamada teoria dos dois fatores. E que os fatores higiênicos não representam um fator de motivação. Estes são oferecidos pela organização e existem apenas para prevenir a insatisfação das pessoas no ambiente de trabalho. Dessa forma, são oferecidos continuamente como é o caso dos salários, benefícios sociais, segurança e etc.

A Teoria de Herzberg dividiu os fatores que alteram o comportamento do indivíduo em dois grupos: os higiênicos e os motivacionais. Os fatores higiênicos, extrínsecos ao indivíduo compreendem salário, benefícios recebidos, segurança no cargo e relações interpessoais no trabalho. No caso da insuficiência, provocariam insatisfação, porém atendidos eles não despertariam a motivação do indivíduo. Esta seria despertada pelos fatores motivacionais, intrínsecos ao profissional, representados por reconhecimento, status, responsabilidades, oportunidades de reconhecimento, riqueza do trabalho, desafios. A ausência desses fatores, contudo não ocasiona insatisfação. (FIORELLI, 2004 apud FIRMEZA, 2009, p. 120).

Herzberg conclui que os fatores fundamentais para se atingir a satisfação profissional são distintos e independentes dos fatores responsáveis pela insatisfação profissional. Sua análise focalizou essencialmente a natureza das tarefas e seus efeitos na satisfação do trabalhador. Para Herzberg, é necessário que haja enriquecimento das tarefas e ampliação das responsabilidades, para tornar mais efetiva a satisfação no trabalho, conforme Nóbrega, (2003, p. 33)

Nóbrega (2003, p. 30) ainda cita sobre a teoria da hierarquia das necessidades humanas de Abraham Maslow que:

É a mais conhecida e divulgada das teorias motivacionais, além de ser considerada a estrutura conceitual no estudo da motivação humana. E que segundo Maslow, as necessidades são ampliadas pelo indivíduo ao longo de sua vida e, à proporção que uma necessidade seja satisfeita, outras surgirão influenciando o comportamento da pessoa.

A Teoria de Maslow propõe que as necessidades humanas são passíveis de serem hierarquizadas em cinco níveis ascendentes: (1) necessidades fisiológicas – relacionadas à sobrevivência e à homeostase do organismo; (2) necessidades de segurança – relacionadas à segurança tanto física como emocional, familiar e social; (3) necessidades sociais –

representadas pelo desejo de interagir socialmente, ser estimado e aceito, de pertencer a um grupo, necessidades de amizade e de amor; (4) necessidade de estima – diz respeito à necessidade do indivíduo em manter a autoestima e ter a estima de outros, de desenvolver sentimentos de confiança, valor, capacidade, poder, prestígio, de ser útil e necessário; e (5) necessidades de autorrealização (ou autoatualização) dizem respeito ao autodesenvolvimento e à tendência dos indivíduos em tornar reais os seus potenciais. (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003, p. 62)

Maslow transmitiu em sua teoria que o homem deve ser estudado em sua totalidade e não em partes. Isso significa que a falta de satisfação de uma necessidade em dado momento prejudica o indivíduo como um todo. (NÓBREGA, 2003, p. 32) Assim, entende-se que a satisfação das necessidades ocorre em períodos curtos e que raramente estará completa. A sequência de prioridades determinará qual necessidade deverá ser atendida no momento e, assim por diante.

Nóbrega (2003, p. 33) aborda que as duas teorias apresentadas são compatíveis, em partes, já que a teoria de Maslow está relacionada com as necessidades ou motivo, enquanto que a teoria de Herzberg dá ênfase aos objetivos e incentivos que satisfazem tais necessidades. Pode-se citar como exemplo, as vantagens oferecidas na organização como dinheiro e benefícios, pois satisfazem as necessidades primárias de segurança e fisiológicas. Já as necessidades sociais tendem a ser supridas através de fatores higiênicos, ou seja, as relações interpessoais e supervisão. Para atingir a plena satisfação das necessidades e estima e autorrealização, é preciso que o trabalho apresente crescente responsabilidade, desafios, além de crescimento e desenvolvimento-característica dos fatores motivacionais.

Esta pesquisa visa, a partir destas teorias motivacionais a compreensão da necessidade humana para se obter a satisfação no trabalho, apresentando como o ser humano procura satisfazer suas necessidades de crescimento e desenvolvimento tanto profissional quanto pessoal através da motivação por uma hierarquia de necessidades fisiológicas, sociais e psicológicas. Neste contexto, Firmeza (2009, p. 20) afirma que “os fatores motivacionais seriam compreendidos por: realização; reconhecimento; o próprio trabalho; responsabilidade e progresso ou desenvolvimento.”.

Contudo cada teoria expõe as necessidades diferenciadas e o emocional independente do meio onde o indivíduo vive. A teoria de Herzberg desenvolve um estudo para tentar

entender os fatores que causariam insatisfação e aqueles que seriam os responsáveis pela satisfação no ambiente de trabalho, enquanto a teoria de Maslow pode-se definir que o trabalho tem papel importante para os indivíduos na medida em que os aspectos psicossociais do trabalho favoreçam ou dificultem a satisfação das necessidades humanas.

Nesta perspectiva teórica, a satisfação do ser humano no trabalho é uma conquista diária. Vários fatores interferem na satisfação e no desenvolvimento do funcionário, como por exemplo, o relacionamento interno entre os funcionários, o relacionamento e o reconhecimento perante a chefia, a importância da qualidade de vida do indivíduo dentro do ambiente de trabalho, entre outros. A organização faz parte da vida do indivíduo e ele busca, através dela, sua satisfação e o atendimento das metas pessoais, não esquecendo que sua vida pessoal também é importante e a relação indivíduo-empresa andam juntas. (WAGNER; HOLLENBECK, 1999 apud SARTORI, 2011)

3 A SATISFAÇÃO DO TRABALHADOR NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

As organizações possuem um sistema cooperativo racional, que somente pode alcançar os objetivos se as pessoas que a compõem coordenarem seus esforços a fim de alcançar algo que individualmente jamais conseguiriam, portanto é necessário avaliar se os funcionários estão com satisfação no trabalho e se as empresas estão conseguindo preencher as expectativas de seus colaboradores.

Neste novo contexto de globalização, as organizações estão tendo de se ajustar em servir as pessoas, em lugar de as pessoas existirem para servir as organizações. Com isso está sendo necessário um novo ajuste no relacionamento organizacional, pois as empresas operam pelas mãos dos colaboradores que dela fazem parte e eles estão, cada vez mais, buscando a tomada de decisões e o seu lugar diante do mercado de trabalho. Isso incentiva o trabalhador e também a organização, pois os dois buscam novas formas de crescimento. (SARTORI, 2011, p. 39)

Para Firmeza (2009) As pessoas se unem para alcançar um objetivo comum dentro da empresa. Cada qual com suas características e limitações buscam ampliar seus conhecimentos e cooperar entre si para o progresso da empresa, precisam alcançar simultaneamente os objetivos organizacionais e os seus objetivos pessoais para satisfazerem.

No entanto, as empresas estão interessadas em reter seus talentos, buscando além de vantagens financeiras, outros atrativos como forma de melhorar a produtividade e a satisfação de seus colaboradores. Com maiores incentivos, o profissional sente-se mais seguro ao realizar seu trabalho e fica mais satisfeito com a organização como um todo. (SARTORI, 2011, p. 41)

Entretanto, pressupõem que os empregados buscam valores em relação ao fato de atrair formas de melhoria na organização que resulta mais valorização no trabalho, pois tais classificações como os benefícios, remuneração, contrapeso do trabalho e vida pessoal, segurança no trabalho e sentimento de proteção no trabalho são fatores considerados importantes para a satisfação do trabalhador.

Fiorelli (2004 apud FIRMEZA, 2009, p. 28) afirma, em relação a teoria da hierarquia da necessidade de Maslow, que:

O indivíduo move-se em direção a níveis cada vez mais superiores de realização, contudo, estacionará no limite ditado por suas expectativas de sucesso. Outro importante fator a ser considerado é a percepção de justiça do indivíduo, a crença de que seus esforços para produzir o comportamento necessário, receberão justa recompensa.

Deste modo, percebe-se que as pessoas satisfeitas querem ser reconhecido, ser tratado como pessoa, ser tratado de modo justo, ser ouvido, ter desafios, novas oportunidades, orgulho do próprio trabalho, condições de trabalho adequado, sensação de ser útil, ser aceito.

É importante ressaltar que as condições de trabalho, tais como ambiente aprazível, boas instalações, bom refeitório, preocupações com segurança, influem para tornar as pessoas mais produtivas. Um dos problemas básicos em qualquer organização é como induzir as pessoas a trabalhar. No mundo contemporâneo não é uma tarefa fácil, visto que a maioria das pessoas obtém pouca satisfação em seus empregos (MORIN, 2001 apud FIRMEZA, 2009, p. 29).

No entanto, empregados satisfeitos tendem a serem muito mais produtivos, criativos e leais a seus empregadores. Além do mais, os níveis mais elevados de absenteísmo e pedido de demissão podem afetar negativamente a produção final da empresa.

Firmeza (2009, p. 29), expõe meios que possibilita a satisfação dos funcionários no ambiente de trabalho:

Nas grandes organizações as pessoas devem trabalhar cumprindo ordens que podem não entender nem aprovar. Por isso, é preciso fazer com que os funcionários se sintam satisfeitos em seu ambiente de trabalho, vendo se existem os seguintes itens: identificar as necessidades e anseios das pessoas; buscar o trabalho que mais atrai a pessoa; reconhecer o bom desempenho; facilitar o desenvolvimento da pessoa; projetar o trabalho de modo a torná-la atraente; adotar um sistema de recompensa ligado ao desempenho; aperfeiçoar continuamente as práticas gerenciais.

É importante relatar que as condições de trabalho sejam confortáveis, para que os funcionários se sintam à vontade no lugar onde trabalham. Pequenos detalhes tais como uma mesa agradável ou uma área de trabalho limpa, podem fazer uma diferença na produtividade dos empregados.

No entanto, a maneira como os indivíduos trabalham e o que eles produzem têm um impacto sobre o que pensam e na maneira como percebem sua liberdade e sua independência. O processo de trabalho, assim como seu fruto, ajuda o indivíduo a descobrir e formar sua identidade. Acontece que a organização do trabalho em si mesma conta muito: é importante que a organização das tarefas e das atividades torne-se favorável à eficiência e que os

objetivos visados, assim como os resultados esperados, sejam claros e significativos para as pessoas que o realizam (MORIN, 2001 apud FIRMEZA, 2009).

Um empregado mais satisfeito está menos propenso a pensar em pedir demissão, procurar um novo trabalho ou mesmo anunciar a intenção de deixar a empresa, apresentando maior probabilidade de ficar mais tempo com o atual empregador. (WAGNER; HOLLENGECK, 1999 apud SARTORI, 2011).

Knaane (1999 apud SARTORI, 2011, p. 43) ainda ressalta que:

Pessoas insatisfeitas são mais ansiosas, menos comunicativas, menos amistosas, emocionalmente propensas ao desequilíbrio, mostram aborrecimento e distração. É muito comum achar baixo nível na satisfação entre trabalhadores de baixo nível social, principalmente quando os laços familiares são relativamente fracos, as moradias são precárias e quando são limitadas as oportunidades de se adquirir estáveis hábitos de trabalho, como estabilidade de horário, responsabilidade e ambição.

Na realidade, apesar das inúmeras teorias e pesquisas a respeito da motivação humana, muitas empresas não têm conhecimento da melhor forma de utilizá-la, nem do resultado que ela produz ao ser acionada corretamente. Por outro lado, toda organização requer funcionários satisfeitos, mas não têm ideia clara do que deverão fazer para não desmotivá-lo ou não se preocupam em fazer alguma coisa. O fato é que as empresas muitas vezes não criam melhores condições de trabalho para aumentar a qualidade de vida das pessoas e o interesse e satisfação delas por suas tarefas. (NOBRÉGA, 2003)

Percebe-se que é fundamental importância que as organizações se preocupem com seus funcionários em relação à satisfação deles com o trabalho, impondo meios que os ajude a obter o desenvolvimento do trabalho, pois a satisfação está interligada ao trabalhador. Quanto maior a satisfação, melhor o desempenho dentro da organização potencializando suas criatividade e motivação.

Desta maneira, observa-se que os profissionais que se sentem depreciados por seus empregadores, a ponto de não saberem como contribuir para a empresa atingir suas metas, e também se sentem exaustos com o trabalho. Isso demonstra que profissionais precisam de oportunidades de treinamento eficazes e oportunidade de crescimento, e que se faz necessário que os gerentes discutam satisfatoriamente o desenvolvimento de carreira.

Pode-se perceber que satisfação no local de trabalho por parte de alguns funcionários e repúdio por parte de outros. Isso se dá pela diferença de personalidade de cada indivíduo, pois a adequação também depende da forma como o indivíduo vê seu ambiente de trabalho e o que

ele visualiza para si mesmo como funcionário. Por isso se faz importante que a organização tenha um *feedback* do funcionário e volte seus interesses a essas respostas. Desta forma a organização fará com que todos possam se adequar e ter resultados mais positivos. Oferecer condições positivas em relação as ferramentas e equipamentos de trabalho para que o trabalhador desenvolva todo o seu potencial de forma produtiva e feliz é um ponto muito positivo para uma administração bem sucedida. (XAVIER, 1973)

No entanto, as organizações não devem ter seu foco centrado na idéia de como satisfazer as pessoas, mas especialmente na elaboração de estratégias que evitem a desmotivação dos indivíduos. Dessa maneira, é importante a renovação de cada ato satisfatório. (NOBRÉGA, 2003)

Portanto, para obter um trabalho que se torne prazeroso realizá-lo, é necessário permitir a ajudar os outros a resolver seus problemas, prestar-lhes um serviço, ter um impacto sobre as decisões tomadas pelos dirigentes, ser reconhecidos por suas habilidades e contribuições ao sucesso dos negócios, etc. As satisfações podem ser adquiridas na associação com outros no trabalho e durante as trocas com os clientes, superiores e colaboradores. A satisfação não é retirada somente dos serviços prestados, mas também das afiliações encontradas no seu trabalho. (MORIN, 2001 apud FIRMEZA, 2009)

De acordo com Robbins (2004, apud SARTORI, 2011, p. 40), relata que:

Muitas atividades realizadas pelo trabalhador obedecem a uma série de regras e passos preestabelecidos, em que ele, por vezes, não sabe o que está fazendo e por que o faz. Tais situações impossibilitam-no de raciocinar e visam tão somente à otimização do sistema. A limitada participação nos processos produtivos tem ocasionado o descompromisso do trabalhador, gerando impedimentos que atuam tanto em termos individuais como grupais. Os problemas daí advindos estendem-se ao contexto em que o trabalho é realizado, ocasionando problemas em sua organização e no nível de satisfação dos funcionários, principalmente quanto à necessidade de integração de reconhecimento.

Provavelmente, o fator mais importante de satisfação é o reconhecimento do trabalho. Pois os empregados esperam ser reconhecidos por seu tempo e esforço. Seria interessante que as organizações fizessem o uso do reconhecimento do trabalho como parte da cultura da empresa, tornando a melhor maneira de motivar seus trabalhadores e resultando um esforço positivo. Um líder deve sempre elogiar o bom desempenho de seus funcionários assim como é de extrema importância que seus empregados sintam que eles estão fazendo um bom trabalho.

O reconhecimento é a maneira de conseguir que os seus empregados produzam no nível máximo possível, e os empregados devem sempre estar dispostos a fazer o que for necessário para produzir mais e melhor, quando sentem que seu trabalho está sendo reconhecido. A finalidade de reconhecer o desempenho do empregado é motivar não somente os funcionários a serem mais produtivos e a satisfação pessoal com seu trabalho, mas reter os talentos e contribuições que determinam o sucesso de qualquer organização.

O trabalhador pode estar satisfeito parcial ou até plenamente, sem que com isso tenha atingido o nível de realização pessoal ou em dado contexto organizacional; contrariamente, pode ocorrer que a ação de enfrentar obstáculos organizacionais possa trazer-lhe satisfação e realização, à medida que ela esteja associada às expectativas e possibilidades percebidas pelos indivíduos. (ROBBINS, 2004 apud SARTORI, 2011)

4 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

A origem da profissão de Secretariado, quando se busca na literatura, encontra-se relação direta com a antiguidade e seus povos, juntamente com a evolução cultural e societal do mundo, onde se destacava o escriba, figura intelectual de prestígio na época, respeitado pelo domínio da escrita e que tinha em suas funções rotineiras a incumbência de registrar fatos históricos além de assessorar os governantes. (DURANTE SANTOS, 2010).

O escriba era o intelectual daqueles tempos e, por ser um sujeito pensante, assessorava os dirigentes políticos em suas estratégias de governo e guerra, além de colaborar na perpetuação do conhecimento através da prática da escrita. E, por possuir o saber da escrita, estava inserido em várias áreas, ocupando cargos diversos pelo seu também vasto conhecimento cultural (NONATO JÚNIOR, 2009)

Para Durante e Santos (2010) a atuação da categoria Secretarial, embasada inicialmente pela prática do escriba, atividade de âmbito intelectual, posteriormente é reduzida ao nível técnico e de execução. Além disso, no final do século XIX e início do século XX, com a saída do homem para as guerras e a intensificação da industrialização, houve a necessidade da mão-de-obra feminina. Assim, nas empresas, as mulheres, na maioria das vezes, foram designadas a tarefas operacionais que não demandavam a capacidade de pensar estrategicamente, apenas executar.

No Brasil, a lei Nº 6.556, de 05 de setembro de 1978, que dispõe sobre a atividade de Secretário e dá outras providências, foi o primeiro documento oficial da categoria apesar de considerar o trabalho Secretarial como atividade e não profissão. Posteriormente, o reconhecimento do secretariado como profissão ocorreu sete anos depois em 30 de setembro de 1985, a Lei 7.377, instituindo a profissão de Secretário. A década de 1980 tornou-se um marco histórico para a profissão pelos importantes avanços: enquadramento sindical (1987), sindicatos estaduais (1987), FENASSEC (1988), código de ética (1989), de forma que se chega à década de 1990 com os principais documentos necessários a uma categoria profissional no país. (DURANTESANTOS, 2010)

Com esses adventos, o ensino superior em secretariado se proliferou com o propósito de melhor preparar e capacitar os profissionais para as novas demandas do mercado.

Enquanto isso passou a ofertar o Bacharelado em Secretariado Executivo. O primeiro curso foi criado em 1969 pela Universidade Federal da Bahia (UFBA), mas foi nos anos 1990 que o ensino superior em secretariado se proliferou, juntamente com eventos e produções acadêmicos na área. (DURANTE SANTOS, 2010)

No final do século XX a atuação do secretário já era outra, em termos de perfil, postura e atividades sob sua responsabilidade. Medeiros e Hernandes (1999, p. 17) referem essa mudança apontando que o Secretário transformou-se em assistente Executivo “que domina as habilidades requeridas num escritório, demonstra capacidade para assumir responsabilidades sem supervisão direta e tem iniciativa para tomar decisões segundo os objetivos assinalados pela autoridade”.

Entretanto, percebe-se que o profissional passou a assumir atividades condizentes com as necessidades das organizações, agregando novas metodologias e tecnologias que muito contribuíram e contribuem para o processo organizacional, por isso se faz essencial à satisfação do profissional de secretariado, pois considera-se um profissional indispensável para as empresas.

A seguir será apresentada estudos relacionados à satisfação do profissional de Secretariado, como objetivo desse trabalho.

4.1 A satisfação do profissional de secretariado.

O profissional de Secretariado Executivo passou a exercer inúmeras funções dentro das organizações, buscando mais qualificações para se adequar a exigência do mercado atual, e como consequência é necessário que esses profissionais se sintam satisfeitos para o trabalho e que as empresas consigam preencher as expectativas desses profissionais.

Locke (2003 apud FIRMEZA, 2009) definiu satisfação como um estado emocional agradável ou positivo, que resulta de algum trabalho ou de experiência no trabalho, definição que tem, ainda hoje, o impacto mais importante para o conceito.

Ainda Martins (1984 apud FIRMEZA, 2009), baseando na definição de Locke, afirmava que o homem usa de sua bagagem individual de crenças e valores para avaliar seu

trabalho e essa avaliação resulta num estado emocional que, se for agradável, produz satisfação e, se for desagradável, leva á insatisfação. Portanto, satisfação no trabalho é uma variável de natureza afetiva e se constitui num processo mental de avaliação da experiência no trabalho que resulta num estado agradável ou desagradável.

Para Chiavenato (1999, p. 592) o conceito de motivação está relacionado com satisfação, pois, “desejo de exercer altos níveis de esforço em direção a determinados objetivos organizacionais, condicionados pela capacidade de satisfazer algumas necessidades individuais”. Autores afirmam que as pessoas não podem motivar o comportamento das outras pessoas, mas que é comum levá-los à desmotivação.

Um profissional de Secretariado ao realizar determinadas tarefas é necessário que possua aptidões e habilidades que proporcionem certo grau de satisfação. Entretanto, o bom desempenho profissional que levam a motivação desses indivíduos só será alcançado a partir de alto nível de satisfação.

Como cita Sartori (2011, p. 35) a profissão de Secretário Executivo está crescendo e tomando dimensões importantes no mercado de trabalho e dentro das organizações. O desenvolvimento profissional do Secretário remodelou-se diante das novas situações e exigências do mercado revelando uma nova forma de assessoria Executiva, sendo esta mais ampla e competente.

Diante deste contexto, com a evolução dos tempos e a exigência do mercado, o Secretário foi ganhando novas funções, aumentando suas responsabilidades dentro da empresa, tornando-se um profissional capaz de pensar estrategicamente e não apenas um cumpridor de ordens e solicitações. Segundo Lima, Santana e Santos (2011, p. 104):

É nesse panorama de globalização, competitividade, pressões e de novas tecnologias que o profissional de secretariado está inserido. Porém, o perfil do profissional de Secretariado também mudou. Ampliaram-se as competências. Cresceu a dimensão e o nível de responsabilidade. Hoje, os profissionais de secretariado atuam no coração das organizações, fazendo uso de tecnologias cada vez mais avançadas para a execução de suas tarefas diárias, além de assessorarem Executivos, diretores e presidentes em situações de alto estresse, pressão e competitividade.

Com base na descrição, percebe-se que é necessário que as organizações busquem implantar os meios motivacionais para que o indivíduo obtenha o crescimento individual, profissional e autorrealização. Pois a satisfação constitui o próprio conteúdo do cargo que a pessoa ocupa (NÓBREGA, 2003, p. 32). Quando existe a motivação e os resultados “são

ótimos, resulta na elevação da satisfação das pessoas no trabalho. Porém, quando precários, evitam a satisfação”. (CHIAVENATO, 1994 apud NÓBREGA, 2009, p. 178).

Segundo Firmeza (2003 apud CHNG, 1996), existem alguns fatores que são essenciais para o bom desempenho no trabalho. Porém, esses fatores não geram motivação aos profissionais, mas são imprescindíveis para impedir que eles sintam-se insatisfeitos. Trata-se dos fatores de manutenção da motivação, que quando bem controlados, proporcionam maior produção e altos níveis de satisfação.

No entanto, o desenvolvimento profissional, é um dos “fatores motivacionais que influencia na satisfação no trabalho, pois quando não se tem perspectiva de desenvolvimento profissional, e na empresa não concede oportunidades, gera nos funcionários certa desmotivação.” (LUZ, 1995 apud SANTOS, 2007, p. 39).

Deste modo, é importante que o profissional de Secretariado tenha um desenvolvimento profissional, como também, conhecimentos e qualificações para poder dar opinião ou sugerir intervenções que visem a melhoria do desempenho organizacional.

Ainda, Luz (1995 apud SANTOS, 2007, p. 25) afirma que:

Independente do interesse e a responsabilidades que as organizações possam ter em desenvolver a sua força e trabalho, não permitindo que ela se torne obsoleta, face aos avanços tecnológicos, administrativos e sociais, os funcionários também os tem. Ele se interessa pelo seu desenvolvimento, pois sabe que isso é necessário para enfrentar a competitividade existente no mercado de trabalho. Por outro lado, as pessoas também têm interesse em desenvolver por motivos particulares. Querem crescer pessoalmente e profissionalmente, tornando-se mais seguras e valorizadas. Contudo, treinamentos e desenvolvimento requerem disponibilidade financeira e de tempo, o que impede, muitas vezes, que os funcionários, por si, promova o seu autodesenvolvimento.

Portanto, partindo dessa citação a oportunidade de desenvolvimento nas organizações pode gerar para o profissional de Secretariado sentimento de segurança e valorização e assim, eles tendem a cada vez mais se interessarem pelos problemas da organização e mantendo-se satisfeito.

Outro fator considerado importante citar são os benefícios, os quais têm um impacto potente na satisfação do profissional, pois eles podem garantir uma fidelidade do empregado, ao lado da justa remuneração e do desenvolvimento profissional.

De acordo com Luz (1995, apud FIRMEZA, 2003 p. 31):

Quando por motivo qualquer uma empresa decide suspender temporariamente, ou cancelar a sua concessão, o resultado costuma ser danoso, tanto para os empregados quanto para as empresa dependentes do engajamento espontâneo dos funcionários. Fica reduzida a disponibilidade das pessoas para realizar trabalhos extraordinários. Surgem dificuldades para a contratação de pessoal. Aumenta o absenteísmo, como também pedidos de demissão. Enfim, tanto o clima quanto a produtividade ficam comprometidos.

Observando o que foi falado na citação acima, é importante que as organizações estejam muito atentas ao conceder os benefícios, pois são importantes para a satisfação profissional.

Desta forma, percebe-se que é importante que as organizações estudem meios ou fatores que incentivem o profissional de secretariado a obter a satisfação dentro da organização, pois o profissional de Secretariado, na atualidade, é um indivíduo fundamental nas organizações devido às suas atribuições que estão ligadas diretamente por sua capacidade de participação nos diversos processos empresariais, exigindo uma postura muito mais autônoma em relação as suas práticas diárias, que também o valoriza perante o mercado de trabalho. (DURANTE ; SANTOS, 2010)

Contudo, o profissional de Secretariado tem atribuições que envolvem não só o seu conhecimento específico, mas também o conhecimento de um todo da organização onde está inserido. Entender o comportamento deste profissional no seu ambiente de trabalho, através de ferramentas que indiquem seu grau de satisfação ou insatisfação, vai auxiliá-lo a melhorar e reivindicar melhorias dentro da organização. (SARTORI, 2011)

Diante do exposto, conclui-se que a profissão de Secretariado com sua evolução e valorização da profissão, resulta uma importância dentro das organizações em implantar a satisfação desse profissional para obter o êxito positivo tanto para a organização quanto para o profissional.

5 METODOLOGIA DA PESQUISA

Este capítulo apresenta a análise dos métodos utilizados para o desenvolvimento da pesquisa. Segundo Ruiz (1998, p.50) **método** é um “conjunto de normas-padrão que devem ser satisfeito, caso se deseje que a pesquisa seja adequadamente conduzido e capaz de levar a conclusão merecedora de adesão racional [...] reserva-se a palavra **método** para significar o traçado das etapas fundamentais da pesquisa.”

Deste modo, define-se que a metodologia é o estudo dos métodos, que é considerada como uma forma de conduzir a pesquisa ou um conjunto de regras para ensino da ciência e arte, que obtém como característica a explicação minuciosa, detalhada, rigorosa e exata de toda ação desenvolvida no método do trabalho de pesquisa. (LAKATOS, 1996)

No entanto, os métodos utilizados para a pesquisa será demonstrado no decorrer deste capítulo e a estrutura que compõem a metodologia deste trabalho, explica-se, inicialmente, a caracterização da pesquisa e as seções que complementam a metodologia e logo após apresenta-se os resultados da pesquisa.

5.1 Caracterizações da pesquisa

Com a finalidade de relatar, como também ilustrar o nível de satisfação do profissional de secretariado, este estudo utilizou uma pesquisa bibliográfica com consultas, livros e artigos para construir a fundamentação teórica da monografia. Com relação aos fins, esta pesquisa classifica-se descritiva, por expor características organizacionais inerentes aos entrevistados, sem que estes interfiram nos fatos coletados e posteriormente interpretados. Como também, abordando tipo de pesquisa qualitativa.

Segundo Oliveira (2004) a pesquisa que se utiliza da abordagem qualitativa possuem a facilidade de poder descrever a complexidade de uma determinada hipótese ou problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos experimentados por grupos sociais, apresentar contribuição no processo de mudança, criação ou formação de opiniões de determinado grupo e permitir, em maior grau de profundidade, a interpretação das particularidades dos comportamentos ou atitudes dos indivíduos.

No entanto, a classificação desta pesquisa quanto aos meios, trata-se de uma pesquisa de campo, para que possa facilitar a investigação e a realização do fenômeno estudado, possibilitando assim aplicação de um questionário, utilizando como instrumento para entrevistar o profissional de secretariado.

Ruiz (1998, p.50) relata que a “pesquisa de campo consiste na observação dos fatos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados e no registro de variáveis presumivelmente relevantes para ulteriores análises”.

Deste modo conclui-se que a pesquisa foi de abordagem qualitativa, utilizando um estudo descritivo, assim permitindo uma facilidade em organizar as informações, onde os fatos mais relevantes foram descritos para alcançar os objetivos da pesquisa.

5.2 Contextos da pesquisa

As seções da metodologia da pesquisa são fatores que auxiliam no entendimento dos instrumentos utilizados para a investigação da pesquisa. Esse processo deve levar em consideração o planejamento bem elaborado para facilitar a informação e obter o resultado da pesquisa. Assim, verificou-se que as seções desta pesquisa se dividem em:

Participantes: esta operação descreve os participantes que responderam o questionário, como também apresentação do universo e amostra, que relaciona a quantidade dos participantes.

Instrumentos e procedimento de geração de dados: etapa onde inicia aplicação dos instrumentos de pesquisa, para que se possa ter a coleta de dados, e resumindo o momento que o instrumento foi utilizado.

Procedimento de análise de dados: este processo demonstra a análise de dados gerados durante a investigação da pesquisa e posteriormente a interpretação para que possam resultar as respostas vinculada a pesquisa.

5.3 Participantes

O universo e amostra da pesquisa são responsáveis, respectivamente, pela definição de toda a população e população amostral da investigação. No entanto Lakatos (1996, p. 163)

cita que **“a amostra é uma parcela convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo”**.

Portanto o universo (população) deste questionário de sondagem é composto por estudantes do curso superior de Secretariado Executivo que atuam como profissionais no ramo de Secretariado, que trabalham em empresas situadas em Fortaleza no estado do Ceará.

O questionário foi aplicado em sala de aula, onde os entrevistados foram estudantes da Universidade Federal do Ceará, do curso de Secretariado Executivo. Dentro deste grupo, analisaram-se alunos que estão 2^a, 4^a, 6^a e 8^a semestre. O critério de escolha dos participantes é pelo fato da pesquisa está focada para a profissão de Secretariado.

E, a amostra corresponde a 50 questionários enviados e 46 dos questionários foram respondidos e devolvidos, no qual 80% dos entrevistados exercem a profissão de Secretariado, os quais serviram de material para o desenvolvimento dos resultados.

5.4 Instrumento e procedimento de geração de dados.

Toda pesquisa necessita de instrumentos que auxiliem na coleta dos dados que se tornam imprescindíveis ao entendimento do fenômeno investigado. Deste modo, Lakatos (1996. p. 165) relata que a “coleta de dados é a etapa da pesquisa em que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas, a fim de se efetuar a coleta dos dados previstos”.

É importante ressaltar que o controle na aplicação dos instrumentos de pesquisa “é fator fundamental para evitar erros e defeitos resultantes de entrevistadores inexperientes ou informantes tendenciosos”.(LAKATOS, 1996, p. 166) Assim, verificou-se que são vários os procedimentos para realização da coleta dos dados, que variam de acordo com as circunstâncias ou com o tipo de investigação. Portanto, o questionário foi o instrumento utilizado para coletar os dados desta pesquisa.

No entanto, verificou-se que o questionário foi o instrumento de coleta de dados escolhido para o desenvolvimento desta pesquisa, constituído por umas séries ordenadas de perguntas, que devem ser respondidos e depois de preenchido, o pesquisador deve recolher para análise do resultado.

A elaboração do questionário requer muita atenção, de forma que o pesquisador deve conhecer bem o assunto para poder dividi-lo. Segundo Lakatos (1996, p. 203):

O processo de elaboração é longo e complexo: exige cuidado na seleção das questões, levando em consideração a sua importância, Isto é, se oferece condições para a obtenção de informações válidas. Os temas escolhidos devem estar de acordo com os objetivos geral e específico. (...) Identificadas as questões, estas devem ser codificadas, a fim de facilitar, mais tarde, a tabulação.(...) A análise dos dados, após a tabulação, evidenciará possíveis falhas existentes, verificadas as falhas, deve-se reformular o questionário.

A elaboração das perguntas foi utilizada de forma fechada assim não tem variabilidade de respostas, quanto a classificação são perguntas de estimativa ou avaliação, pois consiste em emitir um julgamento através de uma escala com vários graus de intensidade para um mesmo item que resulta na indicação do grau de intensidade crescente ou decrescente.

Porém o questionário, como toda técnica de coleta de dados, apresenta vantagens e desvantagens. De acordo com Lakatos (1996, p. 201, 202) as vantagens e desvantagens do questionário são:

- a) *Vantagens*: Economiza tempo, viagens e obtém grande número de dados; Obtém respostas mais rápidas e mais precisas; Há mais segurança, pelo fato de as respostas não serem identificadas; Há menos riscos de distorções, pela não influência do pesquisador; Há mais tempo para responder e em hora mais favorável e Obtém respostas que materialmente seriam inacessíveis.
- b) *Desvantagens*: Porcentagem pequena dos questionários que voltam; Grande número de perguntas sem respostas; A dificuldade de compreensão, por parte dos informantes, leva a uma uniformidade aparente; A devolução tardia prejudica o calendário ou sua utilização; O desconhecimento das circunstâncias em que foram preenchidos torna difícil o controle e a verificação e Exige um universo mais homogêneo.

Portanto, o questionário mesmo com suas desvantagens, ainda proporciona vantagens mais atraentes para a obtenção dos dados necessários para esta pesquisa.

É importante salientar que após a coleta de dados e antes da análise e interpretação dos dados, os dados devem seguir os seguintes passos: seleção, codificação e tabulação. No caso desta pesquisa o dado utilizado foi à tabulação.

Segundo Lakatos (1996 p. 167):

A tabulação é uma parte do processo técnico de análise estatística, que permite sintetizar os dados de observação, conseguindo pelas diferentes categorias e representá-lo graficamente. Dessa forma, poderão ser melhor compreendidos e interpretados mais rapidamente. (...) o emprego da tabulação é o indicado, pois economiza tempo, esforço, diminuição das margens de erro e fica mais econômica.

No entanto, a classificação dos dados auxilia de modo que a hipótese do resultado da pesquisa possa ser comprovada ou refutada.

Entretanto a aplicação do questionário foi direcionada aos profissionais de secretariado executivo, que se pretende verificar através desse instrumento a identificação do perfil do profissional, como também verificar se a organização utiliza o fator satisfação como diferencial para o sucesso desse profissional. Dessa forma, o questionário aplicado neste estudo é composto por 22 questões, em que abrangeu as perguntas acerca ao perfil do profissional, relacionamento com a chefia, participações nas decisões, desenvolvimento pessoal, salário, reconhecimento profissional, segurança e relacionamento interpessoal, que são fatores que influenciam na obtenção da satisfação. As respostas abrangentes sobre as perguntas no questionário apresentam escala de muito satisfatório, satisfatório, insatisfatório e muito insatisfatório.

A aplicação do questionário foi realizada no período de 23 a 25 do mês de janeiro de 2013. O tratamento dos dados foi praticado através de estatística descritiva, ocorrendo distribuição de frequência simples segundo as questões contidas no questionário.

5.5 Interpretação e análise dos dados.

Após a elaboração dos dados e obtenção dos resultados, o passo seguinte é a análise e interpretação do resultado da pesquisa.

Para Best (1972 apud LAKATOS, 1996, p. 152): “A análise e interpretação dos dados representam a aplicação lógica dedutiva e indutiva do processo de investigação. A importância dos dados está não em si mesmo, mas em proporcionarem respostas às investigações”.

A análise do grau do nível de satisfação do profissional de Secretariado adotou-se como ponto de partida, pesquisas realizadas com obras dos autores que tratam sobre o tema satisfação no trabalho. Embora o assunto satisfação no trabalho com foco ao profissional de

secretariado seja um assunto muito discutido entre os profissionais de secretariado, mas são poucos os autores que tratam do assunto de forma específica.

Deste modo, o presente trabalho procurou traçar um paralelo entre a teoria encontrada sobre satisfação no trabalho e a realidade dos estudantes como profissionais de secretariado, a fim de alcançar o resultado do objetivo proposto da pesquisa.

Com base nos estudos e pesquisas realizadas sobre satisfação no trabalho, constatou-se, que a satisfação do profissional de secretariado preocupou muito as empresas nas últimas década, por motivo do mercado de trabalho exigir desses profissionais, criatividade, empreendedorismo, dinâmica e que acompanhem os cenários de mudança do mercado (LIMA, SANTANA; SANTOS 2011).

Diante deste contexto, com a aplicação do questionário, a pesquisa demonstrou, através dos resultados obtidos e expressados por meio de gráficos, a finalidade de identificar o nível de satisfação do profissional de secretariado dentro da empresa.

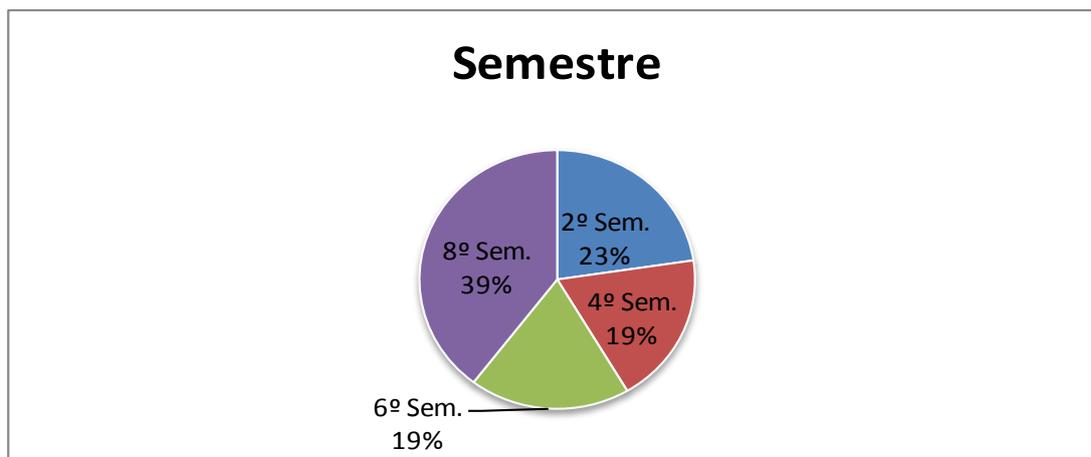
Assim, o tópico a seguir apresenta os gráficos com os resultados encontrados.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS COLETADOS

PARTE 1 - PERFIL DOS ENTREVISTADOS

A primeira parte constitui em traçar o perfil dos entrevistados, onde procura saber o semestre, a idade, o sexo e a categoria funcional.

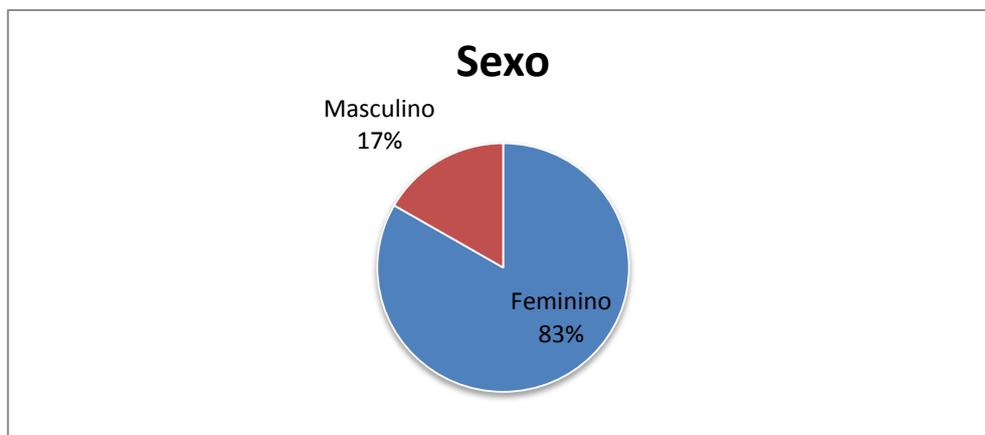
GRAFICO 1 – Semestre.



Fonte: Dados da Pesquisa

Observa-se no gráfico que 43% dos entrevistados fazem 8ª semestre, 20% fazem 6ª semestre, 20% estão no 4ª semestre e 17% fazem 2ª semestre. É importante ressaltar que todos os entrevistados possuem o nível superior em andamento no curso de Secretário Executivo e exercendo a profissão de secretariado.

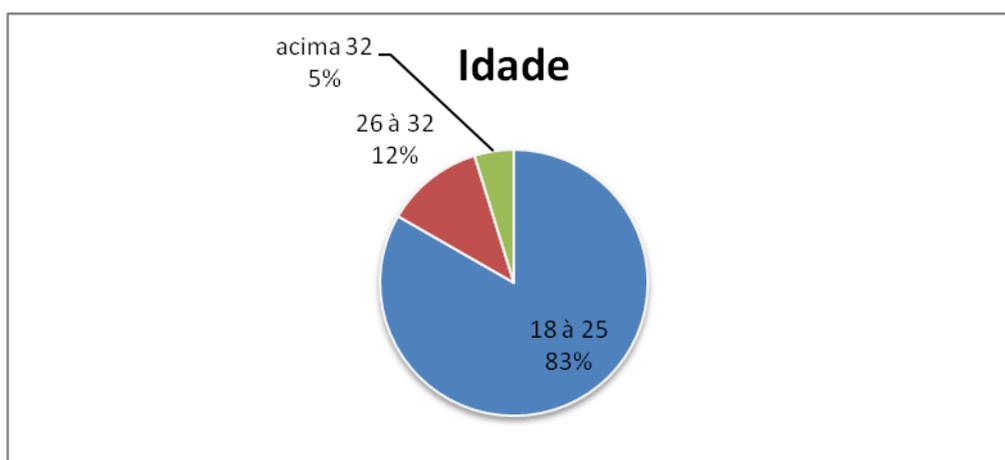
GRÁFICO 2 - Sexo



Fonte: Dados da Pesquisa

Os dados coletados comprovam que a profissão de secretariado é composta em sua maioria pelo sexo feminino. Apresentando 83% do respondente do questionário são do sexo feminino, e apenas 17% masculina.

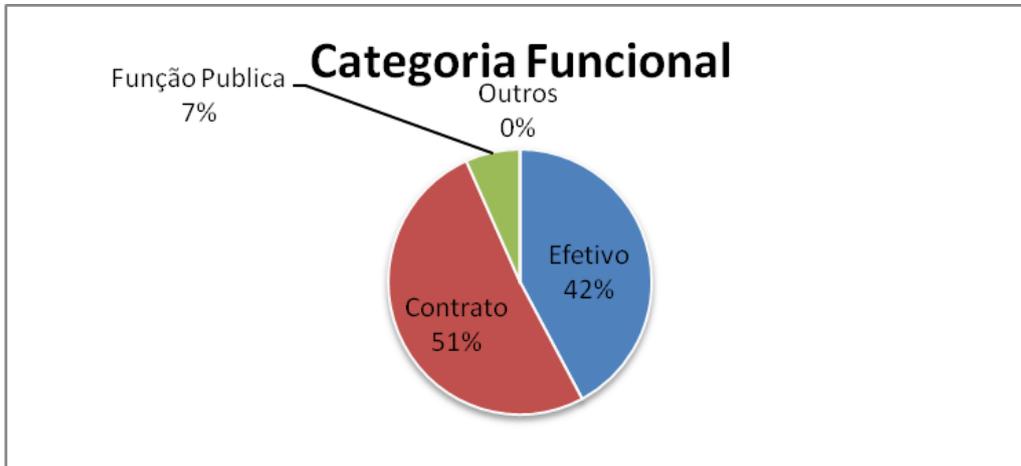
GRÁFICO 3 - Idade



Fonte: Dados da Pesquisa

Com relação a idade dos entrevistados, 83% há predominância está entre os 18 e 25 anos, 12% está entre 26 e 32 anos e 5% dos entrevistados são acima de 32 anos. A maioria dos entrevistados é jovem, dos quais todos estudam e trabalham.

GRÁFICO 4 – Categoria Funcional

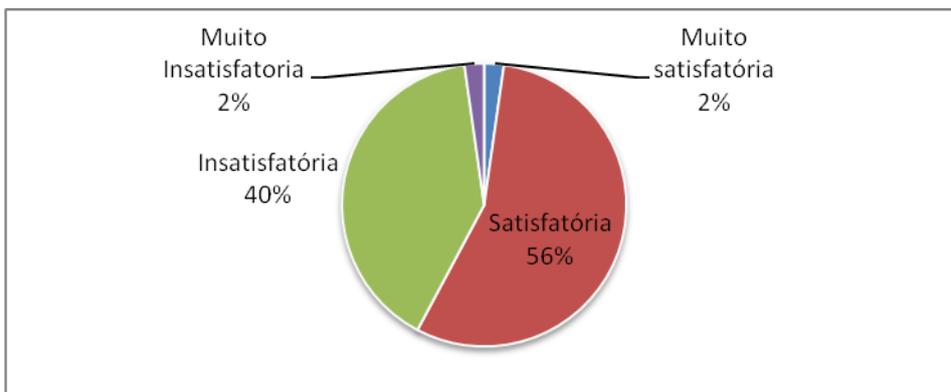


Fonte: Dados da Pesquisa

Conforme a amostra realizada 42% dos entrevistados corresponde ter categoria funcional efetivo, 51% dos profissionais ocupam a categoria de contrato, exercendo a função de estagiário e 7% exercem categoria de função pública.

PARTE 2 – ANÁLISE DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO

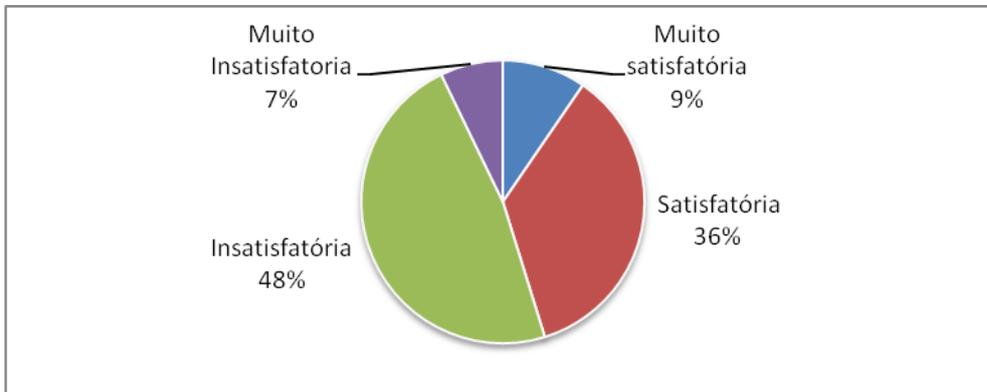
A segunda parte constitui em saber o salário, oportunidade de crescimento, reconhecimento, bom relacionamento entre funcionários e superiores, solução de conflitos, horário de trabalho, equipamento e ferramentas de trabalho, condições de higiene e segurança, autonomia para propor melhoria, tomada de decisão e contentamento com o trabalho em si.

GRÁFICO 5 - A sua remuneração em relação à remuneração de mercado

Fonte: Dados da Pesquisa

Para os entrevistados, a remuneração deles em relação à de mercado é satisfatória 56% e 40% insatisfatória. No entanto, o resultado de muito insatisfatória corresponde o mesmo valor de muito satisfatória que são 2%. Deste modo, apesar de obter uma diferença pequena entre a porcentagem dos resultados de satisfatório com insatisfatório, ainda fica claro que a remuneração apareceu com item satisfatório elevado, o que se entende que os profissionais obtêm reconhecimento financeiro.

GRÁFICO 6 - Os treinamentos corporativos realizados na empresa em que trabalha contribuem para a melhoria do seu desempenho profissional



Fonte: Dados da Pesquisa

Observa-se que 49% dos entrevistados estão insatisfeitos com os treinamentos realizados nas organizações. Enquanto 36% acham satisfatória, 10% consideram muito satisfatórias e 5% muito insatisfatória. Segundo Sartori (2011, p. 50) “Os treinamento e cursos são fatores importante para obter o reconhecimento do profissional é a valorização dentro da organização, pois através destas variáveis pode-se entender melhor como está a motivação dos profissionais com relação à empresa.” É importante destacar que 54% dos entrevistados estão insatisfeitos com os treinamentos realizados nas empresas e os outros 46% estão satisfeito. Portanto entende-se que os treinamentos não estão sendo estimulado, no qual resulta a não contribuição para a melhoria do desempenho profissional, pois de acordo com o resultado o treinamento é considerado como um fator insatisfatório para os profissionais.

Respostas dos entrevistados:

Para os entrevistados, os fatores que ocasiona a satisfação e a insatisfação em relação ao treinamento são:

a) Fatores de insatisfação:

A empresa não oferecem treinamentos. (respostas de 10 entrevistados).

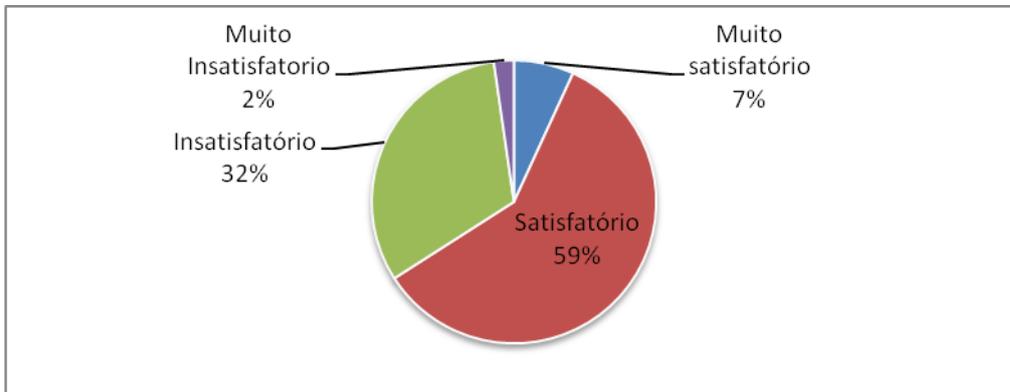
O entrevistado nº: 8 afirmou que “os profissionais não são convidados a participarem e na maioria das vezes os treinamentos são voltados para profissionais específicos ,no qual exclui o profissional de secretariado.”

b) Fatores de satisfação:

A qualificação profissional (respostas de 5 entrevistados)

O desenvolvimento pessoal e a renovação dos conhecimentos (resposta de 3 entrevistados)

GRÁFICO 7 - O modo como a organização lida com os conflitos, queixas ou problemas pessoais.



Fonte: Dados da Pesquisa

Pode-se ver que 59% dos entrevistados estão satisfeitos com o modo que a organização lida com os conflitos e 7% muito satisfeitos. Para Morin (2001, apud FIRMEZA, 2009) “um trabalho que se torne prazeroso realizá-lo, é necessário permitir a ajudar os outros a resolver seus problemas, [...] a satisfação não é retirada somente dos serviços prestados, mas também das afiliações encontradas no seu trabalho”. Por outro lado 32% consideram insatisfatórios e 2% muito insatisfatórios. Ressalta-se que 29 dos entrevistados estão satisfeitos com o modo que a organização lida com os conflitos e 15 dos entrevistados estão insatisfeitos. Portanto, esse resultado demonstra que as organizações estão se preocupando mais com o bem estar de seus funcionários, proporcionando meios que auxiliam na obtenção do modo de resolução de problemas o que torna um fator satisfatório para os profissionais.

Respostas dos entrevistados:

Para os entrevistados, os fatores que ocasiona a satisfação e a insatisfação em relação o modo como a organização lida com os conflitos são:

a) Fatores satisfatórios:

A empresa soluciona os conflitos através do diálogo de forma amigável e rápido. (respostas de 12 entrevistados)

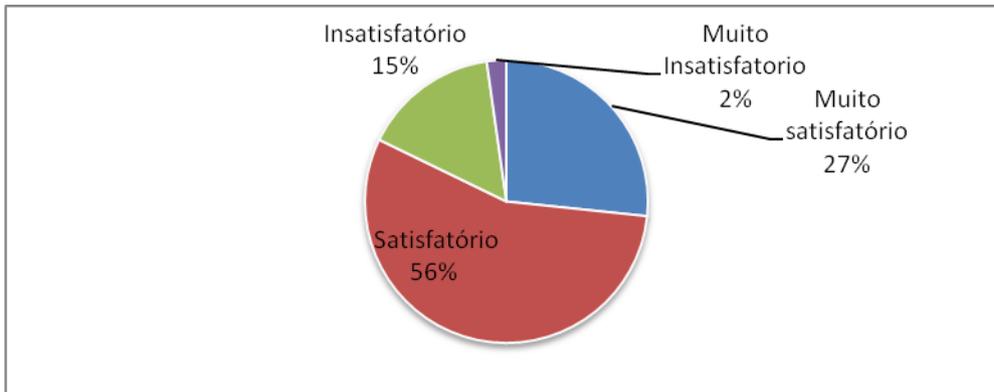
Realização de reuniões. (respostas de 5 entrevistados)

b) Fatores insatisfatórios:

A empresa não se preocupa com os conflitos e deixa a desejar em relação a esse assunto. (respostas de 10 entrevistados)

Não sabe a quem se dirigir quando o conflito acontece. (respostas de 2 entrevistados)

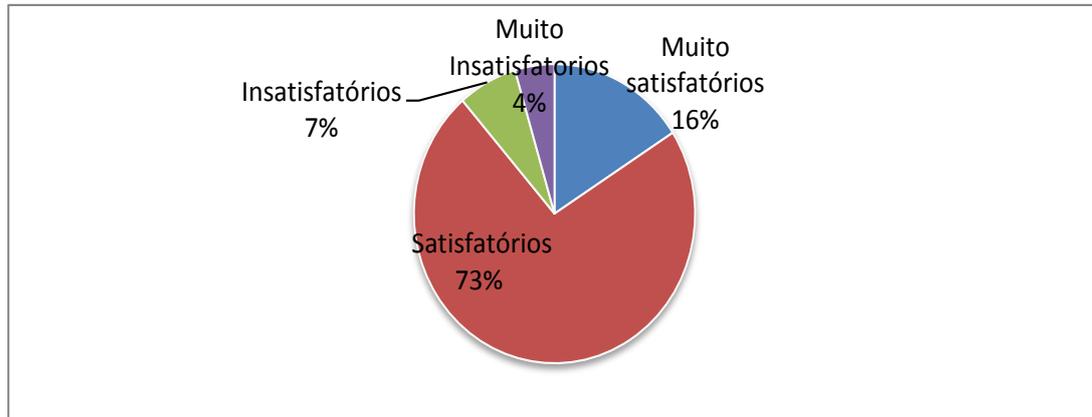
GRÁFICO 8 - Seu horário de trabalho



Fonte: Dados da Pesquisa

A maior parte dos entrevistados que corresponde 56%, considera o horário do seu trabalho satisfatório, 27% acham muito satisfatório, 15% insatisfatório e 2% muito insatisfatório. É importante ressaltar que as organizações proporcione horário de trabalho acessível ao profissional, pois “é muito comum achar baixo nível na satisfação entre os trabalhadores quando são limitadas as oportunidades de se adquirir estáveis hábitos de trabalho, como estabilidade de horário.”(KNAANE, 1999 apud SARTORI, 2011, p. 43) É importante destacar que 83% dos entrevistados consideram o seu horário de trabalho um fator satisfatório, o que proporciona ao profissional a responsabilidade em adquirir a pontualidade no trabalho. Enquanto 17% consideram insatisfeitos, o que provoca relações conflituosas no ambiente de trabalho.

GRÁFICO 9 - Os equipamentos e ferramentas de trabalho que utiliza.



Fonte: Dados da Pesquisa

Para 73% dos entrevistados, acham os equipamentos e ferramenta de trabalhos satisfatórios, e 16% acham muito satisfatórios, esse resultado mostra que os profissionais de secretariado estão executando suas atividades de maneira eficiente, pois “oferecer condições positivas em relação as ferramentas e equipamentos de trabalho para que o trabalhador desenvolva todo o seu potencial de forma produtiva e feliz é um ponto muito positivo para uma administração bem sucedida.” (XAVIER,1973). Entretanto, 7% insatisfatório e 4% muito insatisfatório. Ressalta-se que 83% dos entrevistados estão satisfeitos com suas ferramentas e equipamentos de trabalho e 11% estão insatisfeitos. No entanto, o resultado demonstra que os profissionais estão executando seu trabalho com uma estrutura adequada para o desempenho eficaz de suas tarefas.

Respostas dos entrevistados:

Para os entrevistados, os fatores que ocasionam a satisfação e a insatisfação em relação aos equipamentos e ferramentas de trabalho são:

a) Fatores satisfatórios:

O computador, telefone e mesa bem desenvolvidas, atualizados de ultima geração e com bom estado de funcionamento. (resposta de 19 entrevistados)

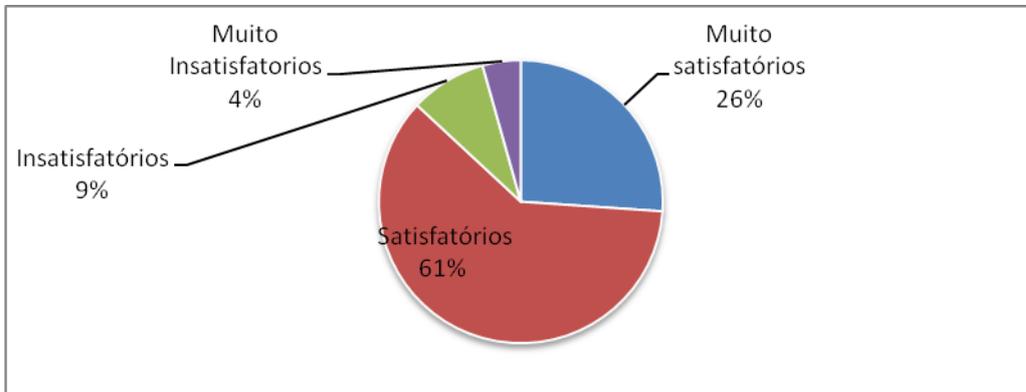
O entrevistado de nº: 10 ressaltou que “os computadores são de ultima geração, agenda eletrônicas e telefone de identificador de chamada e etc.”

b) Fatores insatisfatórios:

Os meios eletrônicos são antigos, ultrapassados. (respostas de 3 entrevistados)

Equipamento com má condição. (resposta de 2 entrevistados)

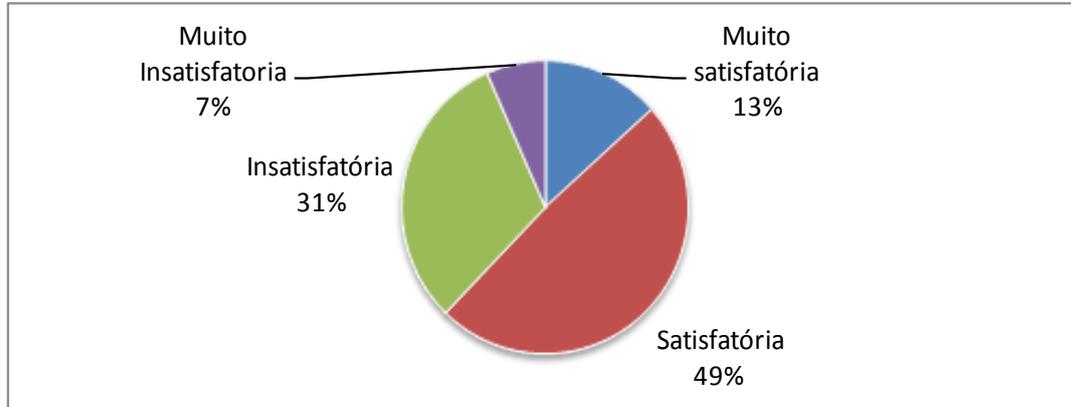
GRÁFICO 10 - As condições de higiene e segurança da organização



Fonte: Dados da Pesquisa

Pode-se observar que 61% dos entrevistados, estão satisfeitos com as condições de higiene e segurança da organização e 26% acham muito satisfatórios. Sobre este aspecto Morin (2001, apud FIRMEZA, 2009, p.29) ressalta que “as condições de trabalho, tais como ambiente agradável, boas instalações, bom refeitório, preocupações com segurança, influem para tornar as pessoas mais produtivas”. Portanto, 9% consideram insatisfatórios e 4% muito insatisfatórios. Conclui-se que 64% dos entrevistados estão satisfeitos com as condições de higiene e segurança no trabalho e 11% estão insatisfeitos os que demonstra uma responsabilidade da administração das empresas em se preocupar com a segurança do profissional tendo em vista um resultado de motivação para execução das atividades organizacionais.

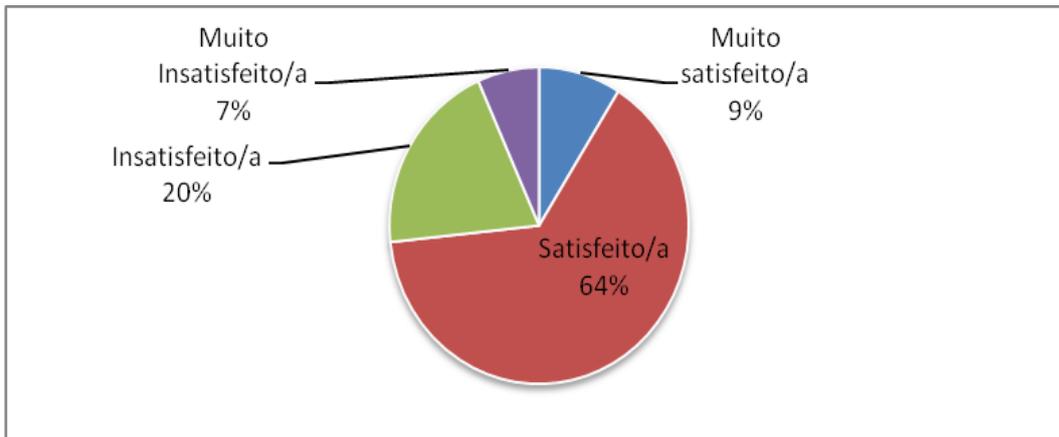
GRÁFICO 11 - A autonomia que você tem para propor melhorias na execução do seu trabalho



Fonte: Elaborada pelo autor.

Com relação à autonomia em propor melhorias na execução do seu trabalho, 49% consideram satisfatória, 31% acham insatisfatória, 13% muito satisfatória e 7% muito insatisfatória. É importante destacar que ocorre uma pequena diferença nas respostas dos entrevistados em relação a autonomia em propor melhoria na execução do trabalho. Deste modo os administradores e líderes em geral devem observar e se dedicar mais a este fator, pois conforme Robbins (2004 apud SARTORI, 2011), “quanto maior o envolvimento no trabalho, mas dedicados e produtivos serão os trabalhadores.” O resultado demonstra que 62% dos entrevistados possuem autonomia em propor melhorias, enquanto 38% consideram insatisfeitos. Desde modo, os profissionais demonstram terem responsabilidades e capacidades em executar tarefas difíceis, tendo como resultado o reconhecimento do seu esforço.

GRÁFICO 12 - Em termos de realização profissional com o trabalho que executa



Fonte: Dados da Pesquisa

Observa-se em termos de realização profissional com o trabalho que executa 64% estão satisfeito, 9% muito satisfeito. O que demonstra que os entrevistados apresentam um índice elevado sobre a satisfação em relação a realização do trabalho, assim os profissionais de secretariado obtêm prazer e identificação na atividade que realiza. Pois Sartori (2011, p. 44) afirma que “é importante que haja um reconhecimento quanto ao trabalho que é realizado pelos funcionários para que assim haja uma eficiência durante a execução das atividades”. Porém 20% responderam estar insatisfeito e 7% muito insatisfeito. É importante ressaltar que 71% dos entrevistados estão satisfeitos com o trabalho que executa e 27% consideram insatisfeitos, o que resulta que os profissionais possuem a realização no trabalho que faz, demonstrando a capacidade de dedicação profissional.

Respostas dos entrevistados:

Para os entrevistados, os fatores que ocasionam a satisfação e a insatisfação em relação a realização profissional com o trabalho que executa são:

a) Fatores satisfatórios:

Tem afinidade. (respostas de 8 entrevistados)

Desenvolvimento profissional pelo trabalho que executa. (resposta de 5 entrevistados)

Gosta do trabalho que faz, principalmente na parte burocrática. (resposta de 1 entrevistado).

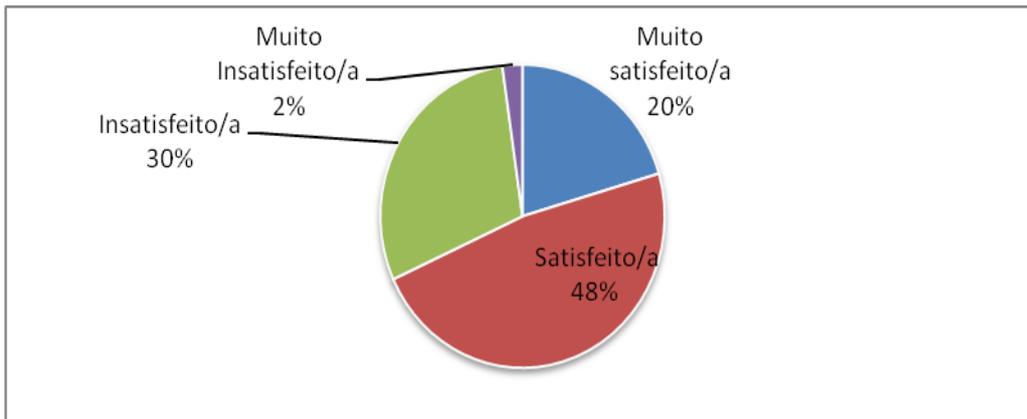
b) Fatores insatisfatórios:

Atividades rotineiras (respostas de 5 entrevistados)

Não gosto de executar atividades voltadas para solução de problemas pessoais da chefia. (respostas de 3 entrevistados)

Não exerço atribuições secretariais como foi contratada para executar. (resposta de 1 entrevistado)

GRÁFICO 13 - Em termos de sentir que suas idéias e sugestões são ouvidas pelo seu chefe



Fonte: Dados da Pesquisa

Com base nas ideias e sugestões, observa-se que há uma pequena diferença percentual nas respostas dos entrevistados, no qual 48% estão satisfeito/a e 30% insatisfeito/a. Entretanto, 20% consideram muito satisfeito/a e 2% muito insatisfeito/a. É importante destacar em relação aos resultados obtidos que se torna necessário que o profissional participe do andamento dos processos da empresa dando sua opinião, pois “o profissional é parte integrante da organização, que busca conhecimento, aumento de idéias, assim ocorre maior chance de crescimento profissional”.(SARTORI, 2011) Percebe-se que 68% dos entrevistados sente-se reconhecido em propor suas sugestões e 32% consideram insatisfeito pela falta de participação nas sugestões. Deste modo, o profissional que participa e aborda ideias e são aceitas resulta em um desenvolvimento profissional e conseqüentemente um aumento de produtividade.

Respostas dos entrevistados:

Para os entrevistados, os fatores que ocasionam a satisfação e a insatisfação em relação as ideias de sugestões ouvidas pelo chefe são:

- a) Fatores satisfatórios:

A opinião sempre é aceita. (respostas de 12 entrevistados)

Autonomia em expor opinião. (respostas de 3 entrevistados)

O entrevistado de nº: 11 relata que “Tenho um chefe bastante acessível, que sempre pede opinião e permite que a gente dê sugestões. Para ela, todas as opiniões são válidas para se buscar melhorias na rotina de trabalho”.

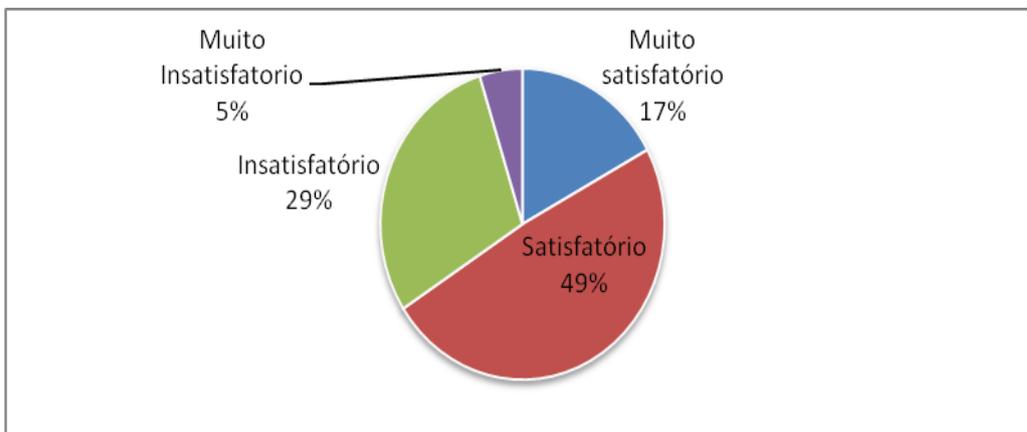
Outro entrevistado de nº: 13 ressaltou que “há uma ação de ouvidoria.”

b) Fatores insatisfeitos:

O chefe não busca sugestões. (respostas de 8 entrevistados)

O chefe escuta, mas não concorda. (respostas de 5 entrevistados)

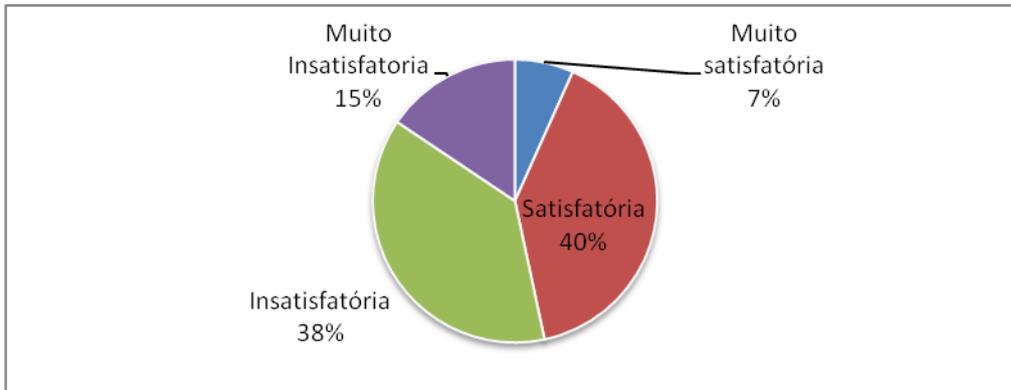
GRÁFICO 14 - A oportunidade que lhe oferece na empresa em relação a sua participação em atividade de melhorias



Fonte: Fonte: Dados da Pesquisa

Em relação a oportunidade nas participações em atividade de melhorias, os entrevistados acreditam que estão satisfatório com 50% e muito satisfatório com 17%, isso significa que os profissionais de secretariado estão satisfeitos com a oportunidade de participação nas organizações. Por outro lado, 30% responderam que é insatisfatório e 3% acham muito insatisfatórios. Deste modo Robbins (2004, apud SARTORI, 2011, p. 40) ressalta que “a limitada participação dos profissionais nos processos produtivos tem ocasionado o descompromisso do trabalhador, gerando impedimentos que atuam tanto em termos individuais como grupais”. Conclui-se, que 67% dos entrevistados estão satisfeitos com a oportunidade nas participações em atividade de melhoria que a empresa oferece e 33% estão insatisfeitos, no qual o resultado nos leva a perceber que os profissionais de secretariado obtêm o reconhecimento do seu tempo e esforço levando o compromisso do profissional no trabalho.

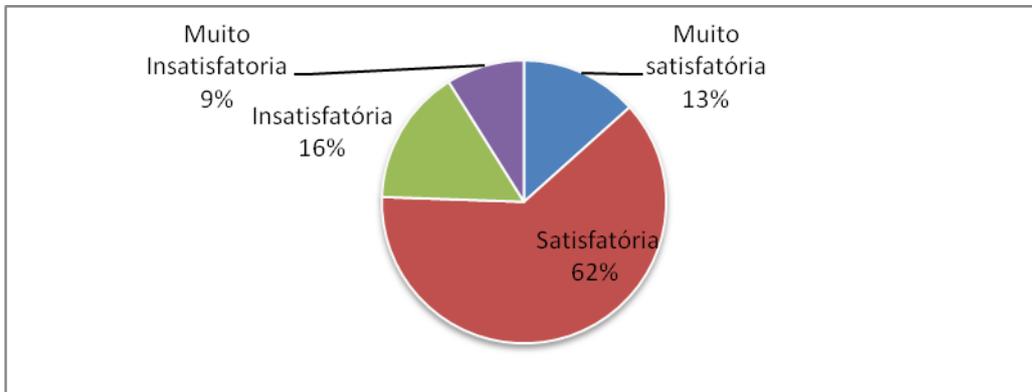
GRÁFICO 15 - A oportunidade de crescimento profissional



Fonte: Fonte: Dados da Pesquisa

Em termos de oportunidade de crescimento do profissional, percebe-se uma pequena diferença dos itens respondidos pelos entrevistados, onde 46% consideram satisfatórias e 8% responderam que estão muito satisfatórias. Entretanto, 43% responderam insatisfatórias e 3% muito insatisfatórias. Este fato é preocupante, pois “o desenvolvimento profissional, é um dos fatores motivacionais que influencia na satisfação no trabalho, pois quando não se tem perspectiva de desenvolvimento profissional, e também as empresa não concede oportunidades, gera nos funcionários certa desmotivação”. (LUZ, 1995 apud SANTOS, 2007, p. 39). O resultado demonstra que 54% dos entrevistados estão satisfeitos e 46% insatisfeitos com a oportunidade de crescimento profissional, mas apesar de haver um índice relativamente maior de oportunidade de crescimento profissional, ainda existe nas organizações a falta de oportunidade, o que demonstra um fator preocupante para as organizações, pois é importante o surgimento do crescimento profissional nas organizações para que obtenha o aumento da satisfação e da motivação do profissional.

GRÁFICO 16 - O reconhecimento por parte da sua empresa pelo trabalho que você executa na instituição



Fonte: Fonte: Dados da Pesquisa

Pode-se observar que 66% dos profissionais responderam que obtêm o reconhecimento da empresa em relação ao trabalho que executa e 14% muito satisfatórias. Deste modo, Sartori (2011, p. 48) afirma que “um indivíduo que está satisfeito com o seu trabalho, que se sente valorizado pela organização por seu trabalho, torna-se mais produtivo e consegue agregar valor em seu trabalho diário”; por isso torna-se importante cuidar dos incentivos de qualidade na produtividade, entre outras ações que podem ser tomadas pelas organizações neste sentido. Porém 17% dos entrevistados consideram insatisfatórias e 3% muito insatisfatória. De acordo com os dados, 80% dos entrevistados estão satisfeito com o reconhecimento e 20% insatisfeitos, verifica-se que com esse resultado o profissional sente-se mais valorizado, tornando-se mais produtivo.

Respostas dos entrevistados:

Para os entrevistados, os fatores que ocasionam a satisfação e a insatisfação em relação ao reconhecimento pelo trabalho que executa são:

a) Fatores satisfatórios:

Parabenização pela dedicação e elogio. (respostas de 16 entrevistados)

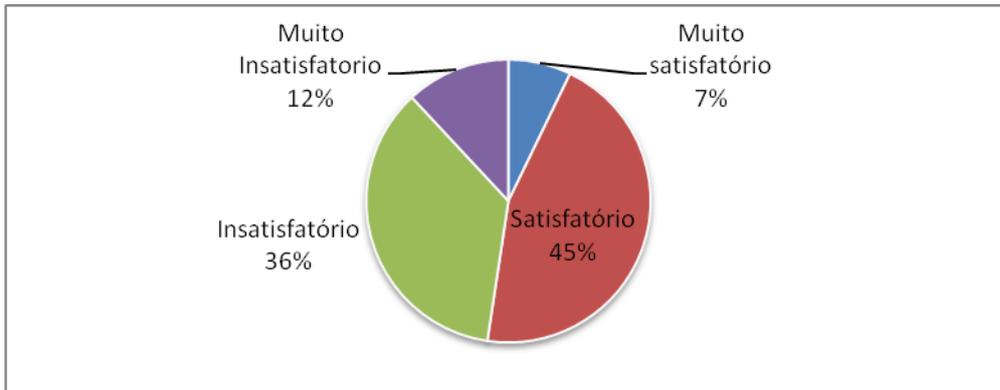
Aumento de salário pela competência. (resposta de 1 entrevistado)

b) Fatores insatisfatórios:

Não obtenho elogio. (respostas de 7 entrevistados)

Não tenho feedback pelo trabalho que realizo. (respostas de 4 entrevistados)

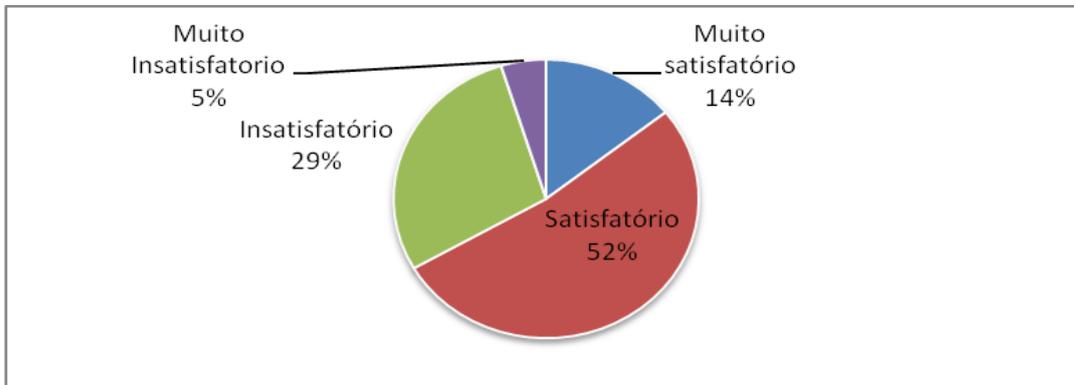
GRÁFICO 17 - O envolvimento no processo de tomada de decisão



Fonte: Dados da Pesquisa

Verifica-se que 50% dos profissionais apresentam maior satisfação no processo de tomada de decisão e 8% responderam estarem muitos satisfatórios. Por outro lado 39% dos entrevistados consideram insatisfatórios no processo de tomada de decisão, 3% muito insatisfatórios, o que demonstra um número ainda extenso. Através deste dado, “é importante que as empresas comecem a rever o fator da tomada de decisões e permitirem que os secretários tenham poder de decisão diante do seu trabalho. Será importante para o aumento da satisfação e da motivação do profissional, pois ele se sentirá útil e capaz em ajudar a organização com seu trabalho e seus conhecimentos.” (SARTORI, 2001, p. 50). Deste modo, totalizando o percentual dos entrevistados, 58% estão satisfeitos e 42% insatisfeitos, ou seja, pelo número de insatisfação, ainda existe um grau maior no processo de tomada de decisão, portanto verifica-se que as empresas estão começando a delegar poderes e confiança para os profissionais.

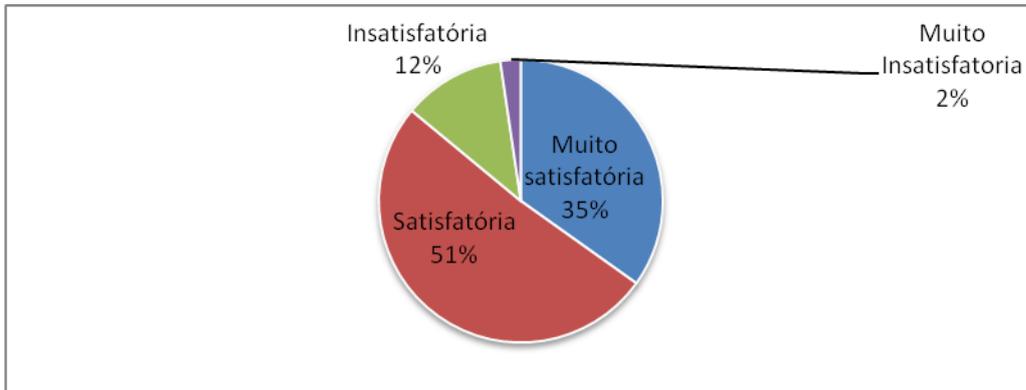
GRÁFICO 18 - Forma de recompensa (não levando em conta o salário) da organização em relação ao esforço



Fonte: Dados da Pesquisa

Diante dos dados obtidos, 53% acreditam estarem satisfatórios com o modo de recompensa em relação ao seu esforço e 15% muito satisfatórios. Através destas respostas, é importante ressaltar que “as empresas devem obter um ambiente onde o profissional sintam-se a vontade, entusiasmado, onde ele visualize que o seu esforço está sendo valorizado pela chefia e pela organização como um todo. Com isso sua motivação aumentará e ele se tornará um profissional ainda mais dedicado ao alcance das metas”. (NEWSTROM, 1989 apud SARTORI, 2011) Contudo, 29% consideram insatisfatórios e 3% muito insatisfatórios. No entanto, o resultado apresenta com 68% dos entrevistados com satisfação e 32% com insatisfação. O que demonstra que com esse índice de satisfação, o profissional está ampliando seu espaço de participação e aliando ao reconhecimento e recompensas que estão obtendo na organização.

GRÁFICO 19 - A relação de trabalho entre você e o(s) seu(s) chefe(s)



Fonte: Dados da Pesquisa

A relação de trabalho com o profissional e o seu chefe, demonstra uma concordância satisfatória de 51% e muito satisfatória 3%. O que resulta um grau de satisfação elevado em relação ao relacionamento com o chefe. Sartori (2011, p. 47) esclarece que “para que haja um trabalho produtivo, no processo de interação e interdependência que se estabelece no ambiente de trabalho, o nível de relacionamento precisa estar embasado em cooperação, confiança mútua e lealdade”. Em termos de insatisfatória foram apresentados 11% e 3% muito insatisfatórias. Considerando o resultado da pesquisa 86% estão satisfeitos e 14% insatisfeitos. Neste caso, percebe-se que o profissional possui um relacionamento interpessoal favorável com o seu chefe o que é um fator importante para a obtenção dos resultados da organização.

Respostas dos entrevistados:

Para os entrevistados, os fatores que ocasionam a satisfação e a insatisfação em relação ao relacionamento com o(s) chefes(s) são:

a) Fatores satisfatórios:

Bom tratamento. (respostas de 10 entrevistados)

Troca de ideias, parcerias e respeitos mútuos. (respostas de 3 entrevistados)

Relação com conversa aberta. (resposta de 1 entrevistado)

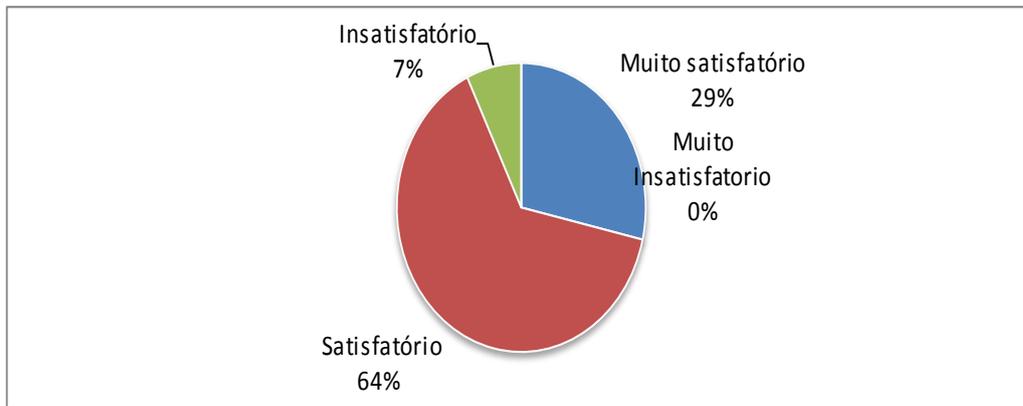
Incentivo por parte do chefe. (resposta de 1 entrevistado)

b) Fatores insatisfatórios:

Não tenho uma relação direta com o chefe. (respostas de 5 entrevistados)

Por ocorrer mudança na área de trabalho, existe um distanciamento do chefe. (respostas de 1 entrevistado)

GRÁFICO 20 – O relacionamento entre os membros da equipe onde trabalha



Fonte: Dados da Pesquisa

O gráfico mostra que 63% dos entrevistados concordam estar satisfatório com o relacionamento entre os membros da equipe de trabalho e 28% consideram muitos satisfatórios. O número de concordância demonstra que “há facilidade quanto ao relacionamento com os colegas de trabalho, é um fator importante no dia a dia do secretário, pois ele trabalha diretamente com pessoas.” (SARTORI, 2011). Entretanto 7% acham insatisfatórios e 3% muito insatisfatório. Desta forma, em relação ao relacionamento com os colegas de trabalho, o resultado demonstra muito satisfatórios com 90% e insatisfatórios com 10%, o que demonstra que o profissional obtém um bom relacionamento entre os colegas de trabalho, o que é importante para o trabalho em grupo, pois é um fator que resulta em um bom andamento dos processos e alcance das metas.

Respostas dos entrevistados:

Para os entrevistados, os fatores que ocasionam a satisfação e a insatisfação em relação ao relacionamento com os membros da equipe são:

a) Fatores de satisfatórios:

Tratamento família. (respostas de 10 entrevistados)

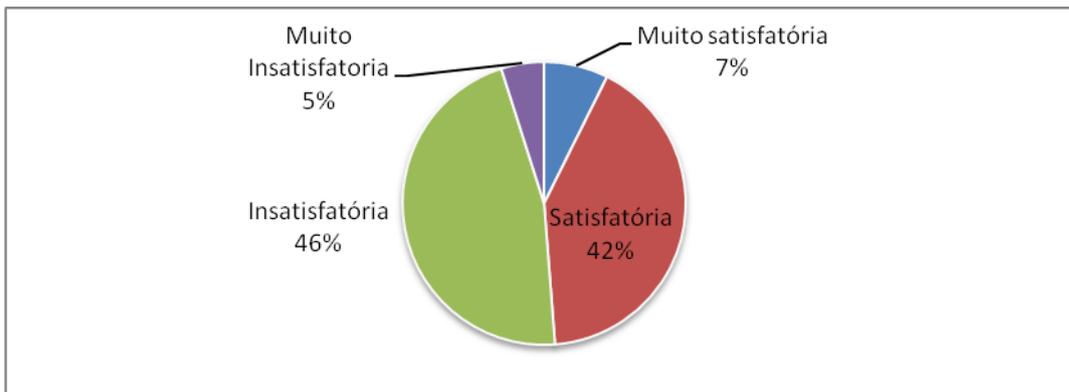
Ausência de conflitos e harmonia. (respostas de 5 entrevistados)

Apoio e parceria. (respostas de 8 entrevistados)

b) Fatores insatisfatórios:

Pouca tolerância e distância. (resposta de 1 entrevistado)
 Influência de forma negativa entre a equipe. (resposta de 1 entrevistado)
 Esperam iniciativa um do outro. (resposta de 1 entrevistado)

GRÁFICO 21 - A política de gestão de Recursos Humanos existente na organização



Fonte: Dados da Pesquisa

Em relação à política de gestão de Recursos Humanos 46% consideram insatisfatórias e 5% muito insatisfatórias. Enquanto 42% responderam estar satisfatórios e 7% muito satisfatórios. Conforme citado por Sartori (2011), “Melhorias nos processos de gestão de pessoas, como treinamentos, participação nos lucros, feedbacks, participação nos resultados da organização e avaliações periódicas são algumas formas de melhorar a integração dos colaboradores”. Deste modo, percebe-se que ocorre uma pequena diferença entre os resultados, no qual 49% consideram estar satisfatórios e 51% insatisfatórios, no entanto o que predomina é a insatisfação, ou seja, as organizações devem rever seus processos de recursos humanos, visando melhorar o conceito que esses profissionais têm diante da valorização da empresa para com ele. Portanto a seguir verificaremos o motivo desse resultado.

Fatores citados pelos entrevistados:

Para os entrevistados, os fatores que ocasionam a satisfação e a insatisfação em relação à área de Recursos Humanos são:

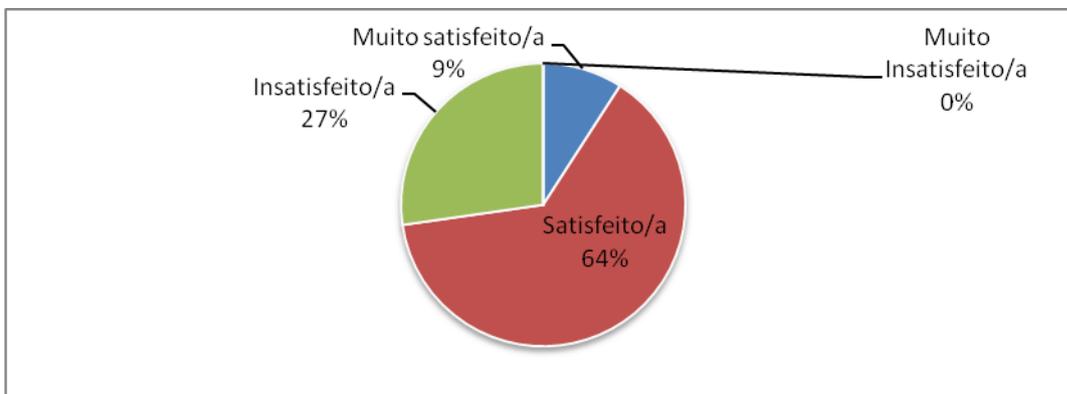
- a) Fatores insatisfatórios:

Pouca comunicação (9 respostas); RH distante da empresa (3 respostas); setor desorganizado (2 respostas); programas de cargos e salários desfalcados (1 resposta); falta de gestão direta (1 resposta); falta de estratégia de promoções (1 resposta); variações nas decisões do setor (1 resposta); realização de estratégia de corte para novos estagiários (1 resposta); pressão por meta (1 resposta); não tem pessoa especializada para dirigir o setor (1 resposta); setor ruim (1 resposta) e não existe política por parte do setor (1 resposta).

b) Fatores satisfatórios:

Preocupação na qualidade de vida dos funcionários (8 respostas); comunicação eficaz (5 respostas); realização de eventos entre os funcionários (2 respostas); flexibilidades nos horários (2 respostas); estratégia de crescimento profissional (2 respostas) e agilidades nos processos (1 resposta).

GRÁFICO 22 - Considerando todas as suas respostas com relação às variáveis levantadas, em termos gerais de satisfação no trabalho, como você se sente:



Fonte: Dados da Pesquisa

O profissional de secretariado concorda em estarem 64% satisfeito/a no trabalho e 9% muito satisfeito/a. No entanto, 27% responderam em estar insatisfeito/a, porém ninguém se sente muito insatisfeito/a. Conforme o resultado percebe-se que o profissional demonstra ter um desempenho satisfatório no trabalho que realiza nas organizações. Xavier (1973, p. 49) afirma que “um empregado pode gostar do seu trabalho por ter habilidade e treinamento para isso. Outro pode gostar pelo reconhecimento que advém do trabalho. De qualquer maneira há fatores importantes em cada trabalho que contribuem de forma positiva e negativa para a

satisfação do empregado”. Observa-se, através do resultado que a maior parte dos entrevistados, no qual corresponde 73% responderam ter satisfação no trabalho e 27% obtêm a insatisfação. Com esse total de satisfação, a pesquisa demonstra que o profissional possui a satisfação no trabalho e que o profissional gosta do seu trabalho e as organizações apresentam fatores que proporcionam a satisfação do profissional de secretariado.

7 CONCLUSÃO

A satisfação no trabalho resulta em um equilíbrio de variáveis que envolvem o ambiente de trabalho interno e externo da empresa e que o ser humano procura satisfazer as necessidades para obter seu crescimento e realização profissional. Portanto é importante que os gestores se conscientizem da necessidade de as empresas atuarem de forma responsabilmente em relação à satisfação dos profissionais.

Após longa pesquisa bibliográfica a respeito da satisfação humana, verificou-se que algumas organizações não conhecem o verdadeiro significado do processo motivacional, e muito menos como alcançar bons resultados com sua utilização. A realidade é que a satisfação é indispensável para o desenvolvimento humano, dentro ou fora das empresas. Além disso, a satisfação é um processo que deve ser continuamente estimulado pelos líderes e empresa em geral, e não apenas por programas de recompensas, como muitos empresários imaginam. Portanto o enfoque realizado através de algumas teorias motivacionais nos permitiu entender melhor o funcionamento da motivação e compreender que a sua essência é a mesma, mas que acontece de forma diferenciada de pessoa para pessoa.

No entanto, a partir dos resultados obtidos, pode-se concluir que os fatores percebidos como satisfatórios são salário, oportunidade de crescimento, reconhecimento, bom relacionamento entre funcionários e superiores, solução de conflitos, horário de trabalho, equipamento e ferramentas de trabalho, condições de higiene e segurança, autonomia para propor melhoria, tomada de decisão e contentamento com o trabalho em si são elementos preponderantes para a satisfação do profissional e o consequente aumento da produção e dos resultados alcançados.

Em relação aos fatores avaliados como insatisfatório, percebe-se que está relacionado com a política de recursos humanos da organização e com os treinamentos realizados na empresa. Deste modo, falta à organização analisar sua política de recursos humanos e proporcionar treinamentos onde os profissionais possam participar para que promova o desenvolvimento profissional e permitir fatores que eleve recompensas como o reconhecimento pelo trabalho. Quanto ao setor de recursos humanos sua mudança de modo positivo pode refletir no comprometimento dos profissionais, resultando um clima de

cooperação entre a empresa e os funcionários de forma a aumentar a produtividade e o desempenho dos profissionais.

Neste estudo pode-se perceber que, quanto mais motivado o secretário estiver, mais ele produzirá e melhorará sua forma de trabalho. Por isso é importante buscar formas de melhoria dentro das organizações para que se torne essencial para o crescimento do profissional e também da organização, pois os dois devem buscar resultados de uma maneira conjunta. A ampliação do conhecimento sobre o satisfação no trabalho fará com que as organizações inovem, cresçam e se desenvolva de uma forma mais produtiva e competitiva no mercado que atuam.

Conclui-se, portanto, através da análise geral dos dados, que o profissional de Secretariado possui a satisfação no trabalho, o que resulta em um alcance das conquistas do seu objetivo, tornando uma ótima forma de satisfação e estímulo do profissional. Apesar de obter a identificação de alguns aspectos negativos, é importante que haja atitudes corretas para implantação de mudanças, pois um ambiente saudável satisfaz as expectativas da empresa e que também aumentará por parte do profissional a qualidade de vida e a realização profissional.

REFERÊNCIAS

- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 2ªed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- DURANTE, Daniela Giaretta & SANTOS, Maria Elisabete Mariano dos. **Profissão Secretarial: Enfoque na Atuação Estratégica**. Faculdade Unioeste, Campus de Toledo, Paraná, Artigo publicado em: 04,05,06 de novembro de 2010. Disponível em: <[http:// e-revista.unioeste.br](http://e-revista.unioeste.br)> Acesso em: 08.11.2012.
- FIRMEZA, Clóvis de Brito. **Satisfação no Trabalho: um estudo de caso sobre a percepção dos colaboradores dos níveis tático e operacional de uma empresa de grande porte**. Fortaleza, UFC, Monografia, 2009.
- GIL, Antônio Carlos. **Gestão de Pessoa**. 1ªed. São Paulo: Atlas, 2008.
- LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- LIMA, Maria do Carmo Ferreira & SANTANA, Marina & SANTOS, Tatiane Ribeiros. **Retenção de Talentos na Profissão de Secretariado**. Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 101-130, jan./jun.2011. Disponível em:< [http:// www.revistagesec.org.br](http://www.revistagesec.org.br) >. Acesso em: 10.10.2012.
- LOCKE, E. A. (1976). **The nature and causes of job satisfaction**. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Chicago: Rand McNally.
- LOCKE, E. A. **What is job satisfaction?***Organizational Behaviour Human Performance*. v. 4, n. 4, p. 309-336, 1969.
- MARTINEZ, Maria Carmem e PARAGUAY, Ana Isabel Bruzzi Bezerra. **Satisfação e saúde no trabalho - aspectos conceituais e metodológicos**. Caderno de Psicologia Social Trabalho: v.6 n.1. São Paulo, Dez. 2003.
- MEDEIROS, João Bosco. & HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária**. São Paulo: Atlas, 7ª ed., 1999.
- NÓBREGA, Jane Kalline da. **Motivação: fator preponderante para o desenvolvimento de equipes**. Fortaleza, UFC, Monografia, 2003.
- NONATO JÚNIOR, R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das Ciências da Assessoria**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.
- OLIVEIRA, Djalma Pinho Rebouça. **Manual de Consultoria empresarial: conceitos, metodológico, práticas**. 5 ed.rev. e amp. São Paulo, Atlas, 2004.

RUIZ, João Álvaro. **Metodologia Científica**: guia para eficiência nos estudos. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 1998.

SANTOS, Gesyanne Keila Teixeira. **Qualidade de vida no trabalho do profissional de secretariado escolar**. Fortaleza, UFC, Tese de Mestrado, 2007.

SARTORI, Tatiane. **Comportamento Organizacional**: um estudo de satisfação de secretários executivo no estado do rio grande do sul. Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 32 – 55, jan. / jun. 2011. Disponível em: < <http://www.revistagesec.org.br> > Acesso em: 07.09.2012.

STEUEREM, Simone Karla. **Comportamento Organizacional**. 9. Ed. São Paulo, 1989.

XAVIER, Ana Cristina Limongi. **Comportamento organizacional**: conceitos e práticas. São Paulo: Saraiva, 1973.

APÊNDICES

APÊNDICE I – Questionário de Satisfação no Trabalho

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

Tema: Um estudo sobre a Satisfação no Trabalho com Foco na Profissão de Secretariado.

1. **Semestre:** _____
2. **Sexo:**
 - a. Feminino b. Masculino
3. **Idade:** _____ anos
4. **Assinale o que corresponde a sua categoria funcional:**
 - a. Efetivo
 - b. Contrato (estágio) c. Função Publica d. Outros

Qual: _____
5. **A sua remuneração em relação à remuneração de mercado é:**
 - a. Muito satisfatória c. Insatisfatória
 - b. Satisfatória d. Muito Insatisfatória
6. **Os treinamentos corporativos realizados na empresa em que trabalha contribuem para a melhoria do seu desempenho profissional? Sobre este ponto, sua opinião é:**
 - a. Muito satisfatória c. Insatisfatória
 - b. Satisfatória d. Muito Insatisfatória

Comente sua resposta:

7. **O modo como a organização lida com os conflitos, queixas ou problemas pessoais é:**
 - a. Muito satisfatório c. Insatisfatório
 - b. Satisfatório d. Muito Insatisfatório

Comente sua resposta:

8. **Seu horário de trabalho é:**
 - a. Muito satisfatório c. Insatisfatório
 - b. Satisfatório d. Muito Insatisfatório
9. **Os equipamentos e ferramentas de trabalho que você utiliza são:**
 - a. Muito satisfatórios c. Insatisfatórios
 - b. Satisfatórios d. Muito Insatisfatórios

Exemplifique:

10. **As condições de higiene e segurança da organização são:**
 - a. Muito satisfatórios c. Insatisfatórios

20. O relacionamento entre os membros da equipe onde você trabalha é:

- a. Muito satisfatório c. Insatisfatório
b. Satisfatório d. Muito Insatisfatório

Comente:

21. A política de gestão de Recursos Humanos existente na organização é:

- a. Muito satisfatória c. Insatisfatória
b. Satisfatória d. Muito Insatisfatória

Cite exemplo positivo:

Cite exemplo negativo:

22. Considerando todas as suas respostas com relação às variáveis levantadas, em termos gerais de satisfação no trabalho, como você se sente:

- a. Muito satisfeito/a c. Insatisfeito/a
b. Satisfeito/a d. Muito Insatisfeito/a