

A qualidade de vida no trabalho das secretárias executivas de uma empresa automobilística multinacional

Izabela Almeida Neder Issa Campanha*, Odemir Vieira Baêta**, Douglas Ribeiro de Moura***

Resumo

O presente artigo buscou analisar a qualidade de vida no trabalho (QVT) das secretárias executivas que compõem o quadro de funcionários de uma fábrica multinacional de automóveis localizada na região metropolitana de Belo Horizonte, Minas Gerais. Para cumprir com o proposto, foram aplicadas entrevistas semiestruturadas a oito participantes. Por meio da pesquisa, de natureza qualitativa e de cunho descritivo, percebeu-se que o nível de satisfação das profissionais em relação ao trabalho apresentou resultados insatisfatórios, um indicador de que a empresa deve promover o diálogo com essas trabalhadoras, seja para que a profissão passe a ser melhor compreendida, seja para que as rotinas laborais se tornem mais humanizadas.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Qualidade de vida no trabalho. Práticas profissionais.

Introdução

O mercado de trabalho contemporâneo é marcado por transformações no sistema econômico, por inovações tecnológicas e por mudanças culturais que ocorreram nas últimas décadas. Hoje, ter uma colocação significa não apenas garantir uma fonte de renda própria ou familiar, mas estar em um local no qual relações sociais são desenvolvidas, competências são postas em prática e desafios são apresentados. Assim, a *performance* de um indivíduo nessa estrutura social possui significativa influência em sua qualidade de vida, tanto em sentido físico quanto psicológico (PINTO *et al.*, 2015).

As mudanças de mercado, somadas à globalização e às variações da economia mundial, geraram o aumento da concorrência empresarial nos mais variados segmentos. Como resultado, os empregadores

Data de recebimento: 12/05/2020 | Data de aceite: 16/06/2020

<http://dx.doi.org/10.5335/ser.v15i2.11003>

* Universidade Federal de Viçosa. E-mail: izabela.campanha@gmail.com

** Universidade Federal de Viçosa. E-mail: odemirvieirabaeta@gmail.com

*** Universidade Federal de Viçosa. E-mail: douglasrmoura@gmail.com

passaram a demandar profissionais com competências técnicas variadas e aprimoradas, com senso de desenvolvimento contínuo e com habilidades sociais, tudo isso com vistas ao alcance de metas e objetivos. De acordo com Tiecher e Diehl (2017), os líderes notaram, então, ser cada vez mais necessário cuidar do capital humano, demonstrando interesse em garantir a saúde física e mental de seus colaboradores, além de oferecer a eles um ambiente motivador, de bem-estar, do qual estariam satisfeitos em fazer parte.

Nesse contexto, o conceito de QVT surgiu na década de 1970, na Europa. Tal noção trata da relação entre trabalhador e âmbito laboral, algo que reflete nas demais áreas da vida dos indivíduos, como a econômica, a técnica, a social, etc. Muitos autores a consideram uma concepção multidimensional, que agrega diferentes categorias e fatores para definir e medir o nível da qualidade de vida dos sujeitos. Sirgy *et al.* (2001) e Gayathiri e Ramakrishnan (2013), por exemplo, têm sugerido sete esferas a serem avaliadas: a) saúde ocupacional; b) remuneração e benefícios; c) cooperação e tempo livre com colegas de equipe; d) recebimento de *feedback*; e) reconhecimento pelos serviços prestados; f) treinamento e capacitação; e g) espaço físico criativo.

As transformações do trabalho e das expectativas das companhias também contribuíram para a evolução dos secretários executivos, principalmente nas grandes empresas. Para não perderem seu lugar de importância, esses trabalhadores se adaptaram e se desenvolveram, deixando de ter atribuições simplesmente técnicas, como descrito por Santos e Cruz (2012), para desempenharem um papel estratégico junto aos gestores. Com essa mudança, os

secretários executivos passaram a estar sob pressão e envolvidos em relações sociais hierarquicamente definidas. Muitos desses profissionais sentem que precisam constantemente de novos conhecimentos e habilidades para serem valorizados, o que indica um cenário de elevada cobrança por resultados.

O presente artigo, inserido nesse contexto de mudanças, pautou-se, portanto, pelo seguinte objetivo: analisar a QVT das secretárias executivas que compõem o quadro de funcionários de uma fábrica multinacional de automóveis localizada na região metropolitana de Belo Horizonte, Minas Gerais. A pergunta-problema que fundamentou a pesquisa foi: o nível de QVT das secretárias executivas da empresa é satisfatório ou não?

Para cumprir com o proposto, foram realizadas entrevistas semiestruturadas presenciais com oito profissionais que integravam, no período de desenvolvimento do artigo, o quadro de funcionários da fábrica. Foram elaboradas questões relacionadas ao horário de expediente, à remuneração e aos benefícios, à cooperação e ao tempo com os colegas, ao recebimento de *feedbacks*, ao reconhecimento ou preconceito com a profissão, à identificação de elementos motivadores e de saúde mental, bem como ao espaço físico disponível, ou seja, diretamente ligadas às sete esferas supracitadas.

Este trabalho, enfim, apresenta um levantamento bibliográfico que aborda aspectos do trabalho, da qualidade de vida, da QVT e do secretariado executivo. A metodologia utilizada na pesquisa é, também, evidenciada e acompanhada pela análise dos dados obtidos. Por fim, são apresentadas as considerações finais.

Referencial teórico

Trabalho

Desde o período da Revolução Industrial, entende-se que a máxima “tempo é dinheiro” vigora no sistema econômico capitalista. Como consequência desse pensamento, os trabalhadores passaram a ser pagos não por sua produção, mas pelas horas de expediente. O resultado foi o aumento do tempo trabalhado e uma produção que, por vezes, não se encontra no patamar esperado. Além disso, o desgaste físico, emocional e das relações, sejam elas pessoais ou profissionais dos empregados, passou a fazer parte do cotidiano.

É sabido, também, que o trabalho tem um papel fundamental na vida das pessoas. As rotinas, os recursos, as disponibilidades e até mesmo as relações entre os indivíduos são determinadas pelo emprego que possuem. O labor que está sendo feito exerce influência sobre a motivação, a satisfação e a produtividade dos trabalhadores. De acordo com Tiecher e Diehl (2017), o desempenho apresentado por uma empresa tem ligação direta com a *performance* de sua equipe. Os funcionários, nesse sentido, são os detentores do capital intelectual que difere as organizações umas das outras (FREIRE, 2013), e, a partir desse fator, surge a preocupação com os sentimentos, as ambições e as expectativas profissionais e pessoais dos colaboradores.

Oliveira, Minetti e Oliveira (2012) colocam os trabalhadores como o capital humano das empresas. Nesse panorama, os empregadores, ao menos teoricamente, devem buscar melhorar o ambiente de trabalho e dar condições de satisfação no âmbito pessoal para alcançar o sucesso

organizacional. Garcia (2017), por sua vez, afirma que as metas estratégicas das organizações são alcançadas por meio do comprometimento, o qual depende da motivação e da satisfação no universo laboral das pessoas. Por conseguinte, esse mesmo universo deve proporcionar autonomia e liberdade, permitindo a aplicação das competências e dos conhecimentos nas tarefas, bem como a participação e a cooperação nas soluções e nas decisões que devem ser tomadas. Dessa maneira, os indivíduos encontram um ambiente interativo e positivo, no qual têm satisfação em trabalhar (BOAS; MORIN, 2016).

Todavia, a exigência dos consumidores e a alta concorrência fazem com que as empresas pressionem mais e mais o seu *staff*, gerando consequências físicas e psicológicas que, a depender da gravidade, podem ser motivo de afastamento das atividades por algum tempo. A partir dos anos 1970, então, começaram a surgir práticas gerenciais, como o Programa de Qualidade no Trabalho (PQT), para reduzir conflitos e integrar os interesses dos empregados e dos empregadores (NASCIMENTO *et al.*, 2013).

Venson *et al.* (2013) afirmam que o mercado de trabalho atual vem passando por profundas transformações: a globalização, a flexibilização e a competitividade tornam o dinamismo da sociedade e das organizações bastante complexo. Dessa maneira, os fatores que facilitam o alcance de vantagens das empresas estão em constante análise e novas formas de ordenamento de funções estão sendo criadas e implementadas.

Portanto, através do reconhecimento da importância dos empregados no alcan-

ce dos objetivos organizacionais, surgiu a preocupação dos empregadores com o bem-estar de seus colaboradores e em entender como a capacidade destes é influenciada pela qualidade de vida dentro e fora do ambiente laboral.

Qualidade de vida

Em sua origem, o termo qualidade de vida (QV) era associado à aquisição de bens materiais e de certo padrão de vida (MONTEIRO *et al.*, 2010). Atualmente, porém, é considerado como reconhecimento/percepção da realidade social por parte dos integrantes de um determinado contexto. Na maioria das vezes, essa qualidade é subjetiva, uma vez que cada indivíduo percebe a si mesmo através da cultura na qual está inserido, de seus valores, de suas crenças, de seus objetivos e de suas expectativas (ZWIELEWSKI; TOLFO, 2016). A qualidade de vida, então, não possui uma definição exata, mas se caracteriza por ser um conceito fluido, variável, uma vez que cada sujeito tem, também, suas próprias preferências, prioridades e ideias em relação ao que julga ser uma vida ideal.

Para regulamentar a QV, a Organização Mundial da Saúde (OMS) conceituou-a como “a percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações” (THE WHOQOL GROUP, 1995, p. 1405). Para Dyniewicz *et al.* (2009), a ocupação profissional é um dos principais fatores de influência sobre a QV, porque a exigência e a pressão direcionadas aos profissionais podem fazer do labor um estresse e um incômodo, podendo

impactar negativamente a motivação e a produtividade. Assim, uma QV satisfatória ou não refletirá nas diversas dimensões da vida dos sujeitos, entre elas o trabalho.

Qualidade de vida no trabalho

O cientista britânico Eric Trist, motivado pelo interesse no bem-estar e na satisfação dos operários da Inglaterra e disposto a identificar como tais aspectos influenciavam a produtividade das fábricas, liderou um grupo de pesquisadores naquele país durante o século XX. Foram os estudos daí resultantes que deram origem ao termo QVT. Todavia, foi somente a partir dos anos 1970 que as organizações, principalmente aquelas do mundo ocidental, começaram a implantar medidas que proporcionariam qualidade à realização do trabalho. No Brasil, durante as duas primeiras décadas do século XXI, a alta demanda do ambiente empresarial e as mudanças ocorridas na estrutura das famílias trouxeram de volta o interesse pela QVT (FELL; MARTINS, 2015).

Walton (1975) afirma que a QVT é uma forma de resgatar valores humanos e ambientais que foram negligenciados com vistas ao avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico. No final do último século, Albuquerque e Limongi-França (1998, p. 41) a definiram assim:

[...] um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

A QVT, como se percebe, trata do bem-estar em um âmbito específico da vida: o trabalho. Ela só será satisfatória quando a organização entender que o funcionário é primordial para sua *performance*. Quanto mais satisfeito o trabalhador se sentir, melhor e maior será o seu desempenho. O funcionário, nessa perspectiva, passa a ser visto como pessoa com desejos, necessidades e problemas que, por mais que não envolvam o trabalho, repercutem em sua atuação laboral. Nesse cenário, a QVT deve ser um facilitador, contribuindo para o nível da qualidade do trabalho e da satisfação dos indivíduos (TIECHER; DIEHL, 2017).

O objetivo da QVT, de acordo com Jenitta e Elangkumaran (2014), é criar um ambiente de trabalho no qual os funcionários possam executar suas funções em cooperação para contribuir no alcance dos objetivos organizacionais, beneficiando tanto empresa quanto empregados. Conclui-se, então, que para as organizações alcançarem um alto nível de desempenho e qualidade em seus produtos e/ou serviços e para eventualmente subirem a margem de lucro é essencial um alto índice de QVT de seus colaboradores (GAYATHIRI; RAMAKRISHNAN, 2013).

A preocupação com o bem-estar dos trabalhadores, a eficácia organizacional e a participação dos funcionários nas tomadas de decisão são pontos importantes dentro da gestão da QVT, de acordo com Fleck *et al.* (1999). O investimento que é realizado na implantação de uma gestão de QVT é menor do que os custos gerados por sua ausência. As políticas implantadas proporcionam um espaço laboral saudável através da criação de escalas humanizadas

de serviço, de remuneração pertinente, de reconhecimento pelo trabalho e de equipamentos e materiais seguros e inovadores para a melhor execução das atividades, dentre outros fatores (BATISTA *et al.*, 2016).

As sete esferas de avaliação da QVT

Sirgy *et al.* (2001) e Gayathiri e Ramakrishnan (2013) sugerem sete esferas de avaliação da QVT. Nas análises do presente estudo, optou-se por seguir os parâmetros indicados por tais autores. A seguir, é possível verificar o que cada uma delas engloba.

A primeira esfera está ligada à saúde ocupacional e à percepção que os trabalhadores têm em relação à saúde e à segurança no ambiente de trabalho; aos eventuais benefícios ou prejuízos trazidos pela atividade que desenvolvem; e ao encorajamento, nas organizações, a um estilo de vida mais saudável.

A segunda esfera se relaciona aos fatores econômicos e familiares, isto é, à percepção dos trabalhadores em relação ao que lhes é pago, tendo em vista sua formação; a uma relativa estabilidade, ou seja, a não conviver com a atemorização de demissão constantemente; e a um equilíbrio entre o tempo de serviço e o tempo livre para poder estar com familiares e pessoas próximas.

A terceira esfera, por sua vez, está ligada às necessidades de sociabilidade dentro e fora do ambiente laboral. Em outras palavras, são as relações estabelecidas com os colegas e a disponibilidade de tempo livre para realizar atividades de lazer.

A quarta esfera está diretamente ligada à autoestima e ao reconhecimento do trabalho desenvolvido, seja pelos compa-

nheiros de trabalho, seja pela sociedade de maneira geral. Um profissional que é visto pela comunidade local como importante realizará suas atividades com maior satisfação e, conseqüentemente, contribuirá para a organização na qual está inserido.

A quinta esfera é voltada para a capacidade e para o potencial do trabalhador. Liga-se a ela a percepção do indivíduo no que se refere a conseguir executar o melhor de si e a se tornar uma referência em sua área. Para isso, contribuem até mesmo os *feedbacks* recebidos por companheiros de empresa.

A sexta esfera se conecta à anterior de alguma forma, já que se caracteriza por uma necessidade de capacitação, ou seja, de realçamento de habilidades para a execução das funções ou mesmo à percepção de oportunidades para se desenvolver, como, por exemplo, o oferecimento, pelas empresas, de cursos e treinamentos de capacitação.

Por fim, a sétima esfera se conecta à criatividade e ao senso estético. Muitas vezes é a própria estrutura física dos locais de trabalho que colabora para que os indivíduos possam executar bem suas tarefas. Por exemplo, a existência de um espaço físico agradável, com tecnologia necessária, poderá contribuir significativamente para que um bom produto ou serviço seja gerado ou oferecido.

Retomando o que foi afirmado sobre o sistema capitalista e as mudanças nas dinâmicas laborais, deve-se ressaltar que os círculos de trabalho estão sendo renovados. Atualmente, as empresas querem ser vistas como inovadoras, flexíveis e com uma cultura de diversidade. As políticas de QVT adotadas por essas instituições

são reflexos das necessidades de uma nova geração de trabalhadores e são elaboradas com o objetivo de atraí-los e mantê-los.

Dessa forma, a competitividade do mercado atual é constante, exigindo diariamente dos profissionais diversas competências e muita disposição para o alcance de resultados. Essa demanda influencia na qualidade de vida de todos os trabalhadores e não poderia ser diferente no caso dos secretários executivos, considerados profissionais multifuncionais.

Secretariado executivo

Segundo Sabino e Rocha (2004), a profissão de secretário executivo tem origem no reinado macedônico de Alexandre Magno, entre 336 a.C. e 323 a.C. Durante várias guerras, Alexandre, o Grande, esteve cercado por indivíduos que o serviam diretamente para defender seus interesses e para registrar, por meio da escrita, as conquistas do comandante. O trabalho dessas pessoas, conhecidas como escribas, era valorizado, seja por assessorarem reis e imperadores, seja por atuarem como administradores de propriedades. Os escribas, considerados os primeiros secretários, também eram conhecidos por terem domínio de idiomas, da literatura e da história de seu país, além de um amplo conhecimento matemático, contábil e de outros processos administrativos (SOUZA, 2006).

Com o tempo, as inovações tecnológicas, as transformações científicas e as novas tendências do mercado de trabalho contribuíram para a evolução do ofício secretarial (MOTA; MAGALHÃES, 2013). No Brasil, é a Lei nº 6.556, de 5 de setembro de 1978, a primeira a reconhecer a profissão. Em seguida, foi outorgada a

Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, que regulamentou a carreira de secretário executivo e diferenciou as atribuições desse profissional e as do técnico em secretaria. Vale lembrar que a legislação foi complementada anos depois, por meio da Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996.

Para Paula e Heitor-Sampaio (2018, p. 79), o secretário executivo se encontra no nível estratégico das empresas, porque “é um assessor executivo e administrador de informações que assessora a chefia/direção a processar e organizar informações”. Além dessas competências, o profissional que está inserido em grandes organizações possui o domínio de outros idiomas e está sempre atento às diferenças que existem entre as culturas.

Ainda sobre os secretários executivos e sua posição estratégica, Bruno (2006) afirma que esses dispõem de uma visão sistêmica dos processos organizacionais, uma vez que têm acesso às informações simultaneamente a (ou mesmo antes de) seus superiores, e a possibilidade de participar de reuniões nas quais são feitas análises e são tomadas decisões a respeito de projetos essenciais às organizações.

O secretário executivo do século XXI, portanto, possui atribuições estratégicas e de alta confiabilidade. Esse perfil exige não apenas competências técnicas, mas também comportamentais, emocionais e de gestão. Assim sendo, as responsabilidades são maiores, o que pode gerar uma alta demanda de atividades, além de causar um elevado nível de estresse na realização das funções. Diante dessas discussões, apresenta-se, a seguir, a sistematização metodológica adotada para o presente estudo.

Procedimentos metodológicos

Durante o desenvolvimento deste trabalho, caracterizado como um estudo de caso, recorreu-se a uma abordagem qualitativa, que, segundo Tozoni-Reis (2015), utiliza a coleta de dados de forma interpretativa, buscando compreender o significado e as expectativas dos sujeitos da pesquisa. Em relação à abordagem, esta pode ser caracterizada como descritiva, uma vez que os dados foram observados, registrados, analisados e correlacionados a outras variáveis sem interferências por parte dos pesquisadores. Essa tratativa procura colher opiniões e atitudes de uma determinada população através de técnicas padronizadas de coleta de dados (OLIVEIRA; MINETTI; OLIVEIRA, 2012).

Foram selecionadas, para a realização do estudo, 8 das 15 secretárias executivas que trabalhavam, no momento das entrevistas, na fábrica multinacional de automóveis localizada na região metropolitana de Belo Horizonte. Inicialmente, conseguiu-se a lista de e-mails de todas as profissionais a partir de um contato interno na organização. Em seguida, foram enviadas mensagens eletrônicas nas quais os pesquisadores explicaram a problemática da pesquisa e questionaram se haveria a disponibilidade de que elas participassem através de entrevistas presenciais, com a garantia de que os dados pessoais e as identidades de cada uma seriam preservados de forma a não causar qualquer tipo de dano ou constrangimento.

Como foram oito secretárias que se dispuseram a participar, trabalhou-se com esse *corpus*. Para a realização das

entrevistas, que foram realizadas dentro de um período de dois meses, junho e julho de 2018, de acordo com a disponibilidade de cada participante, a primeira autora do artigo, que também atuou como entrevistadora, precisou solicitar acesso ao espaço da empresa, que prontamente permitiu. O roteiro para a entrevista foi criado e ordenado pelos pesquisadores com base nas sete esferas apontadas por Sirgy *et al.* (2001) e Gayathiri e Ramakrishnan (2013), presentes no referencial teórico.

Foram sete as questões discursivas apresentadas nas entrevistas. Não havia tempo mínimo ou máximo para cada resposta, embora a duração média das entrevistas tenha sido de 16 minutos. Tendo em vista a organização dos dados para as análises, as entrevistas foram gravadas em áudio e transcritas pelos pesquisadores. Optou-se pelas entrevistas, pois estas dão maior liberdade aos sujeitos da pesquisa, que, contando com o tempo que lhes parecesse adequado para responder às perguntas, poderiam expor melhor sua situação e ir além do que outros métodos mais restritivos lhes permitissem.

Resultados e discussões

Com base nas recomendações de Sirgy *et al.* (2001) e Gayathiri e Ramakrishnan (2013), que sugerem avaliar a QVT a partir de sete diferentes esferas, elaborou-se um roteiro que pudesse englobar todas elas e cujos dados coletados são apresentados a seguir. Ressalte-se que algumas respostas englobam mais de uma esfera simultaneamente, razão pela qual se optou por subtítulos nesse formato.

A pesquisa foi composta em sua totalidade por pessoas do sexo feminino e com pelo menos o curso superior de Secretariado Executivo completo. Todas buscaram aprimoramento profissional, conforme mencionado por elas próprias, por meio de pós-graduação, MBA e até especializações em outras áreas. A faixa etária varia entre 26 e 35 anos de idade.

O fato de as profissionais entrevistadas serem somente do sexo feminino comprova a mudança que ocorreu na metade do século XX, abordada por Santos e Cruz (2012), no que diz respeito ao secretariado executivo ter se tornado uma profissão majoritariamente (embora não exclusivamente) feminina.

Saúde ocupacional e sociabilidade

Constatou-se que cinco secretárias executivas trabalham na empresa há menos de cinco anos, e que um é o número compartilhado de secretárias que estão ali entre 6 e 10 anos, entre 11 e 15 anos e há mais de 15 anos.

Percebeu-se que a maioria das profissionais está há pouco tempo na organização, o que pode indicar que a empresa esteja priorizando secretárias mais jovens, recém-formadas e com maior disponibilidade para atender a mais de um gestor simultaneamente. Como as atividades descritas nas entrevistas devem ser realizadas com muito cuidado e atenção, dadas a sua importância e a sua responsabilidade, entende-se que o atendimento a dois ou mais gestores é um fator de estresse, haja vista a pressão exercida sobre elas,

responsáveis por um trabalho que deve ser isento de equívocos.

Foi perguntado às secretárias executivas quantas vezes por semana é preciso trabalhar após o expediente, e cinco delas disseram se dedicar às tarefas após o horário normal todos os dias úteis. Também, duas trabalham duas vezes além das oito horas diárias, e uma apenas uma vez. Ao serem questionadas sobre quantas horas cada uma trabalha, as respostas variaram entre 9 e 16 horas diárias, ultrapassando o limite da jornada normal de trabalho, como definido pelo artigo 58 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Verificou-se, assim, que a sobrecarga tem sido algo constante para as entrevistadas.

Além dos dias comuns de trabalho (de segunda a sexta-feira), todas as oito entrevistadas disseram que realizam atividades e atendem às demandas dos chefes durante os finais de semana. Para isso, a empresa entrega celulares *smartphones* corporativos às profissionais com a intenção de otimizar a comunicação organizacional.

Para Pedroso *et al.* (2011 *apud* VALENTE, 2016), a qualidade de vida e o tempo de lazer estão diretamente relacionados, e sensações de prazer e de liberdade são sentidas quando da prática de atividades de descontração. Essas sensações, de acordo com os autores, proporcionam benefícios físicos, mentais, sociais, espirituais e estéticos, sendo um meio de aliviar tensões e de aprimorar as capacidades pessoais. Nas entrevistas, quando perguntadas sobre a influência do trabalho nesse tempo, somente duas secretárias executivas afirmaram não se sentirem incomodadas durante o período de lazer, enquanto as outras seis confirmaram certo embaraço.

De acordo com Venson *et al.* (2013), a QVT também causa impacto na relação dos indivíduos com as famílias. Por isso, as organizações devem reconhecer a relevância de se manter um bom relacionamento com os familiares de seus colaboradores. Das oito secretárias executivas, quatro disseram que a organização tentou integrar as famílias através da realização de eventos e integrações diversas; já outras quatro afirmaram que seus superiores nunca propuseram atividades semelhantes. Nesse ponto, observa-se um equilíbrio entre o número de líderes que entendem a importância dessa relação e o de líderes que não a têm em conta, um cenário melhor do que aquele relacionado à jornada de trabalho das secretárias executivas, mas ainda aquém do ideal.

Como é possível observar nas respostas, as três primeiras esferas de Sirgy *et al.* (2001) e Gayathiri e Ramakrishnan (2013) se interligam em um panorama mais amplo de avaliação da QVT.

Remuneração e benefícios

A satisfação laboral perpassa por diversos aspectos; um deles, segundo Vega e Martínez (2009), é a remuneração, entendida como a segunda esfera de Sirgy *et al.* (2001) e Gayathiri e Ramakrishnan (2013). As oito secretárias executivas entrevistadas concordaram que o pagamento recebido é compatível com a função que desempenham. Foi observado, entretanto, que não existe um salário padrão para as profissionais que atendem diretores de mesmo nível e que, portanto, há diferenças nas remunerações recebidas entre elas.

Sobre incentivos para colaborar no alcance de metas do setor, verificou-se que

cinco entrevistadas raramente os recebem, que duas nunca foram incentivadas e que apenas uma é estimulada a atingi-las.

Nesse sentido, verifica-se que a maior parte das secretárias exerce suas funções, que por si só já são importantes e de um alto grau de responsabilidade, sem receberem benefícios além daqueles acordados em contrato. É evidente que as empresas não estão obrigadas a oferecerem incentivos extras, mas tais ações podem vir a influenciar positivamente no rendimento e na QVT dos trabalhadores.

Reconhecimento do serviço e recebimento de *feedbacks*

Questionadas sobre o reconhecimento, tanto interno quanto externo, do serviço realizado, duas secretárias executivas disseram estar satisfeitas com os *feedbacks* dos chefes e das pessoas da comunidade em geral. No entanto, seis entrevistadas se queixaram em relação a esses pontos. Uma dessas profissionais disse, durante a entrevista, que deseja fazer outro curso superior, já que, em sua opinião, o diploma de secretariado executivo não é valorizado pelos membros da organização. Em relação à visão de terceiros sobre a função, ela afirmou que são constantes os questionamentos sobre a real complexidade de suas tarefas e sobre a necessidade de se ter um bacharelado para ser uma “simples secretária”. Como se vê, problemas relacionados à falta de conhecimento sobre o que é a profissão seguem vigentes na sociedade, o que afeta diretamente a QVT das profissionais estudadas.

Neste subtópico, a quarta e a quinta esferas de avaliação propostas por Sirgy

et al. (2001) e Gayathiri e Ramakrishnan (2013) estiveram presentes. É importante destacar que o desconhecimento (e a consequente desvalorização) da profissão de secretária executiva por parte de terceiros é fator de desmotivação para uma das funcionárias, que pensa até mesmo em cursar outro bacharelado, o que provavelmente também afeta a sua execução de tarefas e o desejo de produzir com vistas a melhores resultados para a organização.

Como possível solução, sugere-se que tais profissionais disponham de maior espaço e liberdade — propiciados por colegas e chefias — para poderem demonstrar, através do diálogo e da realização de suas atividades, que o serviço secretarial não é apenas importante, como também indispensável à estrutura funcional da fábrica. Observa-se, em relação a essas duas esferas de avaliação da QVT, um cenário de insatisfação, já que seis das oito entrevistadas assim o classificaram.

Treinamento e capacitação

No questionamento sobre terem participado de treinamentos voltados ao aprimoramento de suas competências, sexto item de avaliação da QVT, três secretárias disseram não ter tido nenhuma atividade dessa natureza; quatro disseram ter passado por apenas um treinamento; e apenas uma disse estar satisfeita com as oportunidades oferecidas.

A funcionária que se disse satisfeita comentou, durante a entrevista, sobre um encontro que julgou ter sido bastante importante. Esse encontro, segundo ela, foi mediado por uma consultora e contou com a participação de secretárias executivas de outras organizações da capital mineira.

De acordo com a entrevistada, durante esse dia, as profissionais discutiram sobre alguns temas relacionados às atividades rotineiras e compartilharam protocolos adotados nas respectivas empresas.

Como visto na definição de QVT dada por Albuquerque e Limongi-França (1998), a empresa deve proporcionar o desenvolvimento de seus colaboradores, mas, a julgar pelas respostas dadas, a montadora analisada não tem cumprido a demanda de forma satisfatória, oferecendo, para a maior parte das profissionais, apenas um treinamento.

Ponto importante a se destacar é que dentro da montadora as diretorias são separadas, o que explica existirem percepções diferentes entre as secretárias.

Espaço físico

A respeito de um espaço físico criativo e esteticamente adequado para a realização das atividades, cinco profissionais relataram estar muito satisfeitas; duas disseram estar satisfeitas; e apenas uma afirmou que está insatisfeita com a organização de seu local de trabalho. Nenhuma das oito entrevistadas divide o mesmo espaço, cada uma atua em um prédio diferente.

A entrevistada que afirmou estar insatisfeita relatou que tal situação deriva principalmente da falta de organização de seu chefe imediato, não sendo sua queixa relacionada à falta de infraestrutura ou de defasagem tecnológica.

Nesse sentido, a empresa parece oferecer espaços adequados para que seus funcionários possam trabalhar de maneira criativa e voltada ao alcance de bons resultados. Este ponto foi o que obteve mais avaliações positivas, sinal de que a

estrutura atende aos requisitos mínimos para uma atuação secretarial de qualidade, devendo os esforços serem concentrados nas outras seis esferas.

Considerações finais

O desenvolvimento deste estudo cumpriu com o objetivo de analisar a QVT das secretárias executivas que atuam em uma montadora automobilística na região metropolitana de Belo Horizonte, Minas Gerais. No que tange à pergunta-problema, que questionava como está a QVT dessas trabalhadoras, constatou-se que os resultados apontam para um estado de insatisfação.

Verificou-se que todas as oito profissionais que responderam ao questionário realizam atividades para os seus gestores após o expediente, inclusive aos finais de semana, fato preocupante e com potencial de afetação do estado de saúde.

É prática da empresa entregar celulares *smartphones* corporativos às secretárias executivas. Entretanto, o uso destes não é conscientizado, já que são utilizados regularmente em momentos que deveriam ser de descanso e de lazer. Isso ocorre devido a um sentimento de obrigação em deixar o aparelho ligado durante todo o dia, fruto de receios de demissão, conforme relatado nas entrevistas. Somente duas trabalhadoras disseram não ter os momentos de lazer influenciados pelo trabalho, as demais afirmaram que o volume de trabalho e o cansaço não as deixam aproveitar esses períodos.

O descontentamento com oportunidades de desenvolvimento apresentou-se como um dos fatores negativos da QVT,

assim como a ausência de incentivos de alcance de metas pelos superiores. Além disso, também foi certificado que é necessário haver ações mais efetivas para auxiliar na integração entre a organização e as famílias das colaboradoras. De outro modo, o espaço físico foi o elemento que se destacou como condição favorável a uma boa QVT.

A realização de entrevistas presenciais semiestruturadas e com garantia de confidencialidade passou segurança para as secretárias executivas, que puderam falar com sinceridade sobre as dificuldades enfrentadas no dia a dia, seja com as atividades, com os chefes, com os colegas de profissão ou mesmo com outros funcionários.

Dada a importância do assunto e a quantidade de condições que influenciam na QVT de uma profissional, sugere-se a realização de futuros estudos com abordagem mais aprofundada em alguns aspectos dessa ferramenta e que a temática seja aplicada a outras organizações. Recomenda-se, ainda, uma pesquisa para averiguar se existem diferenças na satisfação com a QVT entre secretários executivos de formação e aqueles que atuam na profissão, sendo, porém, graduados em outras áreas de conhecimento.

À vista dos resultados obtidos, sugere-se que o departamento de Recursos Humanos da empresa dialogue com as secretárias executivas para entender melhor a importância dessa função para a estrutura organizacional. Diante do que foi observado, os analistas desse departamento devem identificar quais são os pontos que precisam ser aprimorados através de cursos e treinamentos. Também se faz importante

mediar um encontro entre os gestores e suas secretárias executivas, para que a profissão passe a ser melhor compreendida e para que as rotinas laborais se tornem mais humanizadas.

Executive secretaries at a global automobile manufacturer: an analysis of their quality of work life

Abstract

This paper aims to analyze the Quality of Work Life (QWL) of executive secretaries that work in a global automobile manufacturer, located in the metropolitan region of Belo Horizonte, Minas Gerais, Brazil. After interviewing eight participants, through the semi-structured interview methodology, we identified that their level of satisfaction related to the work they perform was not entirely satisfactory. Furthermore, it is fair to presume that the company should dialogue more with its workers, whether to achieve a better knowledge of their specific occupation or to humanize the labored routines.

Keywords: Secretarial Science. Quality of Work Life. Professional Practices.

Referências

- ALBUQUERQUE, L. G.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. *Revista de Administração*, v. 33, n. 2, p. 40-51, 1998. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/download/18160>. Acesso em: 15 mar. 2018.
- BATISTA, R.; MAGALHÃES, R.; LEITE, D. Estresse e qualidade de vida de profissionais bombeiros militares do município de Primavera do Leste - Mato Grosso. *Revista Eletrônica Gestão e Serviços*, v. 7, n. 2, p. 1671-1691, 2016. Disponível em: <https://www.metodista.br/>

revistas/revistas-ims/index.php/REGS/article/view/6641/5637. Acesso em: 15 mar. 2018.

BOAS, A; MORIN, E. Sentido do Trabalho e Fatores de Qualidade de Vida no Trabalho: a Percepção de Professores Brasileiros e Canadenses. *Revista Alcance - Eletrônica*, v. 23, n. 3, 2016. Disponível em: <https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/ra/article/view/8722/pdf>. Acesso em: 20 mar. 2018.

BOM SUCESSO, E. *Trabalho e qualidade de vida*. Rio de Janeiro: Qualitymark/Dunya, 1998.

BRUNO, I. M. *O poder de influência do profissional de Secretariado no processo decisório das organizações*. Dissertação (Mestrado em Administração) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2006. Disponível em: http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trab_cientificos_xvconsec_1lugar_a.pdf. Acesso em: 2 abr. 2018.

CARVALHO, M. L. S. *Qualidade de Vida no Trabalho dos profissionais de Secretariado Executivo das diretorias da FIAT Automóveis S.A. Betim – MG*. Monografia (Graduação em Secretariado Executivo Trilíngue) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, 2007.

DYNIEWICZ, A. *et al.* Avaliação da qualidade de vida de trabalhadores em empresa metalúrgica: um subsídio à prevenção de agravos à saúde. *Fisioterapia em Movimento*, v. 22, n. 3, p. 457-466, 2009. Disponível em: <https://periodicos.pucpr.br/index.php/fisio/article/view/19481/18825>. Acesso em: 5 abr. 2018.

FELL, A.; MARTINS, D. Memória sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): uma Perspectiva Crítica. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, v. 5, n. 2, p. 35-48, 2015. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/22849/14383>. Acesso em: 7 abr. 2018.

FLECK, M. P. A. *et al.* Desenvolvimento da versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida da OMS (WHOWOL-100). *Revista Brasileira de Psiquiatria*, v. 21, n. 1, 1999. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-44461999000100006&lng=en&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 5 abr. 2018.

FREIRE, M. G. *Qualidade de Vida no Trabalho*. Monografia (Graduação em Administração) – Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas, Brasília, DF, 2013. Disponível em: <http://www.repositorio.uniceub.br/jspui/handle/235/3959>. Acesso em: 7 abr. 2018.

GARCIA, Y. Qualidade de vida no trabalho segundo a percepção dos técnicos administrativos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE). *Revista Organizações em Contexto*, v. 13, n. 26, p. 195-214, 2017. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/OC/article/view/7198/pdf>. Acesso em: 15 abr. 2018.

GAYATHIRI, R.; RAMAKRISHNAN, D. Quality of Work Life - Linkage with Job Satisfaction and Performance. *International Journal of Business and Management Invention*, v. 2, n. 1, p. 01-08, 2013. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/5ab4/1a9b14b5e3c791ae5d6da4dba9be3cef9e5.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2018.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. Métodos de Pesquisa. Porto Alegre: UFRGS, 2009. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. Acesso em: 12 abr. 2018.

JENITTA, J.; ELANGKUMARAN, P. Quality of Work Life (QWL) and Its Impact on Job Satisfaction: A Special Reference of National Water Supply and Drainage Board (NWS&DB) in Trincomalee District. *Proceedings of The International Conference On Contemporary Management*, p. 01-12, 2014. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/263656736_Quality_of_Work_Life_QWL_and_its_impact_on_Job_Satisfaction_A_Special_reference_of_National_Water_Supply_and_Drainage_Board_NWSDB_in_Trincomalee_District. Acesso em: 24 abr. 2018.

MONTEIRO, R. *et al.* Qualidade de Vida em foco. *Revista Brasileira de Cirurgia Cardiovascular*, v. 25, n. 4, p. 568-574, 2010. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-76382010000400022&lng=en&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 20 abr. 2018.

- MOTA, A.; MAGALHÃES, V. O “invejável currículo” dos projetos pedagógicos. In: D’ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. *Excelência no Secretariado*. São Paulo: Literare Books, 2013. p. 13-20.
- NASCIMENTO, W.; PEREIRA, M. F.; PEREIRA, J. Qualidade de Vida no Trabalho: origem, evolução e conceitos - uma revisão bibliográfica. *Coleção Gestão da Saúde Pública*, v. 13, p. 179-200, 2013. Disponível em: <http://gsp.cursoscad.ufsc.br/wp/wp-content/uploads/2013/03/Volume-13-Artigo09.pdf>. Acesso em: 3 abr. 2018.
- OLIVEIRA, P. P. T.; MINETTI, L. J.; OLIVEIRA, L. N. Qualidade de Vida no Trabalho: um enfoque no profissional de secretariado executivo de uma instituição federal de ensino superior. *Revista de Gestão e Secretariado*, v. 3, n. 2, p. 87-105, 2012. Disponível em: https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/132/pdf_13. Acesso em: 26 abr. 2018.
- PAULA, A. C. B.; HEITOR-SAMPAIO, G. Comunicação Intercultural e os Desafios do Profissional em Secretariado Executivo em Organizações Multinacionais. *Revista de Gestão e Secretariado*, v. 9, n. 2, p. 72-95, 2018. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/686/pdf>. Acesso em: 26 abr. 2018.
- PINTO, L. B. *et al.* Sentidos do Trabalho - Um Estudo Exploratório com Trabalhadores do Polvilho em Minas Gerais. *Revista Pretexto*, v. 16, n. 4, p. 65-81, 2015. Disponível em: <http://www.fumec.br/revistas/pretexto/article/view/2529/artigo%204%20-%204%202015.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2018.
- REIS NETO, M. T. *et al.* Interações e Independências: Responsabilidade Social Empresarial, a Qualidade de Vida no Trabalho e a Qualidade de Vida em uma Empresa do Setor de Construção. *Revista ADM. MADE*, v. 19, n. 2, p. 84-106, 2015. Disponível em: <http://revistaadmmade.estacio.br/index.php/admmade/article/viewFile/1456/792>. Acesso em: 9 abr. 2018.
- SABINO, R.; ROCHA, F. *Secretariado: do escriba ao webwriter*. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.
- SANTOS, M. F.; CRUZ, S. S. *A Atuação do Profissional de Secretariado Executivo Graduado pela Universidade do Estado do Pará*. Monografia (Graduação em Secretariado Executivo Trilíngue) – Universidade do Estado do Pará, Belém, 2012. Disponível em: http://www.fenassec.com.br/site/xviii_consec_2012/artigo_selecionado_atuacao_profissional.pdf. Acesso em: 2 maio 2018.
- SIRGY, M. J. *et al.* A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, v. 55, p. 241-302, 2001. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1023/A:1010986923468>. Acesso em: 3 maio 2018.
- SOUZA, K. F. *Secretariado Executivo: uma perspectiva histórica da profissão*. Dissertação (Mestrado em Análise Regional) – Universidade Salvador - UNIFACS, Salvador, BA, 2006.
- THE WHOQOL GROUP. The World Health Organization quality of life assessment (WHOQOL): position paper from the World Health Organization. *Social Science and Medicine*, v. 10, p. 1403-1409, 1995.
- TIECHER, B.; DIEHL, L. Qualidade de Vida no Trabalho na Percepção de Bancários. *Pensamento & Realidade*, v. 32, n. 1, p. 41-60, 2017. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/pensamentorealidade/article/view/31338/22479>. Acesso em: 13 mar. 2018.
- TOZONI-REIS, M. *A Pesquisa Científica em Andamento: introdução à pesquisa científica na educação*. UNIVESP, 2015. Disponível em: <https://acervodigital.unesp.br/bitstream/123456789/196/3/01d10a02.pdf>. Acesso em: 10 maio 2018.
- VALENTE, S. L. A. J. *Percepção das mulheres em cargo de chefia quanto à sua qualidade de vida pessoal, social e familiar: um estudo de caso na Universidade Federal de Viçosa – UFV*. Dissertação (Mestrado em Economia Doméstica) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, 2016. Disponível em: <http://www.locus.ufv.br/bitstream/handle/123456789/7715/texto%20completo.pdf?sequence=1>. Acesso em: 5 maio 2018.

VEGA, M. M. C; MARTÍNEZ, K. A. K. Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: Satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. *Horizontes Empresariales*, v. 8, n. 1, 2009. Disponível em: <http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/42/version%20-8-1/margarita.pdf>. Acesso em: 24 abr. 2018.

VENSON, A. B. S. *e al.* O recurso mais importante para as organizações são mesmo as pessoas? Uma análise da produção científica sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). *Revista de Administração da UFSM*, v. 6, n. 1, p. 139-156, 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/reaufsm/article/view/5705/pdf>. Acesso em: 13 mar. 2018.

WALTON, R. E. Criteria for Quality of Working Life. In: DAVIS, L. E.; CHERNS, A. B.; (ed.). *The Quality of Working*. New York: The Free Press, Life, 1975. p. 91-104.

ZWIELEWSKI, G.; TOLFO, S. R. Qualidade de Vida no Trabalho de Profissionais Expatriados para Índia e China. *Revista Eletrônica de Administração*, v. 22, n. 2, p. 510-542, 2016. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-23112016000200510&lng=en&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 14 abr. 2018.