



Revista de Gestão e Secretariado

E-ISSN: 2178-9010

gestoreditorial@revistagesec.org.br

Sindicato das Secretárias(os) do Estado
de São Paulo
Brasil

Pedrosa Teixeira de Oliveira, Pablo; Minetti, Luciano José; Nunes de Oliveira, Luciana
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ENFOQUE NO PROFISSIONAL DE
SECRETARIADO EXECUTIVO DE UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO
SUPERIOR

Revista de Gestão e Secretariado, vol. 2, núm. 3, julio-diciembre, 2012, pp. 87-105
Sindicato das Secretárias(os) do Estado de São Paulo
São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=435641690006>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal

Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto



**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ENFOQUE NO PROFISSIONAL DE
SECRETARIADO EXECUTIVO DE UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO
SUPERIOR**

**QUALITY OF LIFE AT WORK: FOCUS ON THE EXECUTIVE ASSISTANTS OF A
PUBLIC UNIVERSITY**

Pablo Pedrosa Teixeira de Oliveira

Especialização em Gestão da Produção pela Universidade Federal de Viçosa – UFV

Secretário Executivo da Universidade Federal de Itajubá – UNIFEI

Email: pablo.oliveira@yahoo.com.br (Brasil)

Luciano José Minetti

Doutor em Ciência Florestal pela Universidade Federal de Viçosa–UFV

Professor da Universidade Federal de Viçosa – UFV

Email: minetti@ufv.br (Brasil)

Luciana Nunes de Oliveira

Mestre em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS

Secretária Executiva da Universidade Federal de Santa Maria – UFSM

Email: nunesoliveira.luciana@hotmail.com (Brasil)

Data de recebimento do artigo: 13/08/2012

Data de aceite do artigo: 31/10/2012

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ENFOQUE NO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO DE UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO SUPERIOR

RESUMO

Tendo em vista as grandes mudanças geradas pela globalização, as empresas chegaram à conclusão de que os trabalhadores são seus maiores bens. Desta maneira, começaram a pensar e estudar formas de melhorar seu desempenho, levando em consideração que estes passam a maior parte de suas vidas no trabalho. Surgiram assim os primeiros estudos sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, tema central desta pesquisa, que enfocou este aspecto nos secretários executivos de uma Instituição Federal de Ensino Superior. Recorreu-se à literatura pertinente para se fundamentar as questões teóricas e, logo em seguida, foram aplicados questionários aos profissionais de secretariado executivo da Universidade Federal de Itajubá, abordando os aspectos ergonomia, ambiente de trabalho, saúde e sistema de trabalho, além de detalhes do mobiliário utilizado pelos profissionais. Os dados foram tabulados e chegou-se à conclusão de que os secretários executivos que participaram estão satisfeitos com a QVT que possuem. Ainda assim, a maioria afirmou não ter tido informações sobre como evitar doenças ocupacionais que poderiam ser geradas pelo uso prolongado do computador, pelo apoio inadequado dos pés e mãos ou pela maneira errada de se posicionar na cadeira, fatos percebidos durante a pesquisa. Desta forma, recomenda-se que a Unifei instrua os seus funcionários, de maneira geral, sobre ergonomia e como prevenir o surgimento de LER/DORT.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho (QVT); Ergonomia; Secretariado Executivo.

QUALITY OF LIFE AT WORK: FOCUS ON THE EXECUTIVE ASSISTANTS OF A PUBLIC UNIVERSITY

ABSTRACT

Due to the large changes caused by globalization, companies have realized that employees are their most important asset. Therefore, those companies started to think about ways to improve the employees performance, once they spend most of their time at work. This led to the first studies on Quality of Life at Work, the central theme of this research, which focused on this aspect of executive assistants' work in a Public University. The researcher made use of relevant literature to substantiate the theoretical part, and right after applied questionnaires to executive assistants of Universidade Federal de Itajubá - Unifei. The questionnaires addressed ergonomics, working environment, health and work system, as well as details of the furniture used by the employees. Data were tabulated and the researcher came to the conclusion that the executive assistants who answered the questionnaires were satisfied with their QLW. Still, most of them reported the absence of information about the prevention of occupational diseases that could be generated by continued use of the computer, inadequate support for feet and hands or wrong sitting posture – facts identified in this study. Thus, it is recommended that Unifei educates its employees about ergonomics and prevention of Repetitive Strain Injuries – RSI – and Work Related Musculoskeletal Disorders – WRMD.

Keywords: Quality of Life at Work (QLW); Ergonomics; Secretarial Science.

1 INTRODUÇÃO

Diante das grandes mudanças provocadas pela globalização do capital, tem-se observado que as instituições não medem esforços para conseguir novas fatias do mercado, a manutenção de seu lucro e de sua competitividade. Assim, as organizações buscam incessantemente a qualidade, tendo como aliadas novas ferramentas administrativas e novas teorias, que propõem métodos para obtenção de maiores lucros, estudo da concorrência e estabilidade no mercado.

Desta maneira, qualidade na administração passou de diferencial a essencial para manter-se no mercado. As empresas viram-se obrigadas a pensar em qualidade não só do produto final, mas também de todo o processo, desde a contratação de colaboradores até a entrega do produto ao consumidor, surgindo, desta maneira, o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

Moreira (2009) afirma que o trabalhador é o capital humano da empresa, colaborador, parte integrante e interdependente de todo o sistema. Além disso, as organizações têm percebido que para alcançar o sucesso, devem existir, ainda, propostas para melhores condições de trabalho e satisfação do trabalhador, visto agora não apenas como um recurso da organização, mas como capital humano das empresas, colaborador e parte integrante e interdependente de todo sistema.

Os responsáveis pela QVT dentro das empresas devem estar conscientes da associação de produtividade e competitividade à humanização do trabalho. Assim, eficiência e eficácia devem ser características positivas ao bem-estar do funcionário para o cumprimento das metas organizacionais. Com isto, as empresas começaram a desenvolver, implantar e reerguer programas de QVT no processo produtivo, elegendo assim o que melhor se adapta à realidade e aos funcionários da organização. Devido ao grande fenômeno que a QVT se tornou, esta pesquisa busca estudá-la em uma instituição pública de ensino superior.

As empresas estão cada dia mais preocupadas em investir em tecnologia de ponta e, para tentar acompanhar essas mudanças, a capacitação de seus profissionais transformou-se em um tema fundamental. Em virtude desses fatores, o termo Qualidade de Vida no Trabalho tem sido considerado cada vez mais na vida das organizações. A questão da QVT começou a ser discutida quando as empresas transformaram o tempo em mercadoria, ou seja, um indivíduo é pago pelo tempo que ele se dedica ao trabalho e não por sua produção.

Com isso as pessoas começaram a trabalhar mais, aumentando a quantidade de horas extras trabalhadas, e muitas vezes não produzindo o esperado (Vasconcelos, 2001). O autor ainda ressalta que o atual desenvolvimento técnico não é acompanhado de um avanço semelhante na convivência social e na felicidade humana.

Siegel e Santos (2006) afirmam que a falta de qualidade de vida no ambiente de trabalho acarreta inúmeros contratempos, não só na vida do indivíduo, mas também na da empresa. Para eles, o grande número de greves, o absenteísmo e a rotatividade são indicadores da falta de qualidade de vida no trabalho.

A definição de QVT muitas vezes é interpretada de maneira errônea. Sua conceituação vai muito além de pagamentos de salários adequados ou benefícios, porque ela é constituída de pequenas atitudes planejadas no dia a dia que fazem a diferença e, por conseguinte, motivam ou não as pessoas a trabalharem melhor. Esse fato é visível quando se fala dos programas de QVT, que não possuem nenhuma conexão com aumento de salário ou recompensa material; pois eles procuram o conforto físico e mental do indivíduo.

Portanto, o principal aspecto dessa discussão é conscientizar os dirigentes das instituições acerca da importância desses programas. Muitos não se interessam por não verem o resultado em curto prazo, devendo-se entender que esses programas são investimentos que preveem resultados em médio e longo prazo.

Apesar da maioria das empresas esquematizarem continuamente ações visando QVT, possuírem manuais e incentivos relacionados ao tema, nota-se que estas atitudes têm apresentado falhas ou não têm atingido o contingente esperado. É evidente que se continua a diagnosticar diariamente nas organizações modernas acidentes de trabalho, doenças ocupacionais, absenteísmo e estresse no trabalho.

Sob tal ponto de vista, este artigo estudou o perfil dos trabalhadores e a importância dos programas de QVT, salientando como eles (os programas) funcionam e influenciam o ambiente de trabalho, modificando a vida pessoal dos trabalhadores.

Sendo assim, esta pesquisa teve como objetivo geral avaliar a qualidade de vida do profissional de secretariado executivo em uma Instituição Federal de Ensino, visando o bem-estar, o conforto, a segurança e a saúde do profissional.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Para Carvalho e Serafim (1995, p.137), “o trabalho deve ser uma fonte de prazer para o indivíduo”. Daí a importância de o profissional ter as funções bem definidas e bem traçadas e os seus objetivos pessoais e profissionais claramente delineados, contribuindo para uma vida mais equilibrada.

O trabalho ocupa um importante espaço na vida dos homens, segundo Moreira (2009), visto que é na atividade laboral que estes passam a maior parte de seu tempo, durante os melhores e mais produtivos anos de suas vidas. Quando o tempo passado no trabalho é constituído de bons momentos e é vivido de forma digna, o homem sente-se mais feliz e acaba por transmitir esse sentimento para as mais diversas esferas de sua existência. Por outro lado, problemas e angústias que o afligem em seu ambiente de trabalho refletem negativamente nos mais diversos aspectos de sua vida (familiar, social, físico, dentre outros), conforme afirma Vasconcelos (2001).

Nesta seção, serão apresentadas as principais teorias sobre Secretariado Executivo, Ergonomia e Qualidade de Vida no Trabalho, para que sirvam de embasamento para a discussão dos dados obtidos.

2.1 SECRETARIADO EXECUTIVO

Com as mudanças ocorridas em todos os campos da ciência, geradas pela globalização e pelo acelerado desenvolvimento tecnológico a partir dos anos de 1980, o Secretariado Executivo mudou o modo de como os gestores viam a profissão: ela se fortaleceu e ganhou espaço dentro das empresas, passando a exercer atividades que não eram apenas repetitivas e mecânicas.

As antigas características da profissão foram substituídas por excelência profissional, competência, conhecimentos múltiplos, cultura e aperfeiçoamento contínuo. Deixou de ser vista como “executora de rotinas” ou “apoio do executivo” e os anos 90 dignificam a profissão como “gestora de processos (Sabino & Rocha, 2004, p. 10)

Conforme pondera Bruno (2006), a formação generalista e eclética do profissional de Secretariado Executivo lhe permite atuar nas diversas áreas de uma organização. É essa formação que assegura ao profissional o exercício do planejamento, do controle, da organização e da direção dos serviços de assessoria ao administrador.

Todo profissional, independente do ramo em que atue e do trabalho que exerça, possui competências técnicas, humanas e conceituais. Competências técnicas são entendidas como a utilização de conhecimentos, técnicas e equipamentos, por meio de instrução, experiência e educação, referem-se aos entendimentos específicos das atividades operacionais, o saber fazer, conforme Petrocchi (2002). As competências humanas – como explicitado no nome – são as responsáveis pelo trabalho com pessoas, e, por conseguinte, com a capacidade de entendê-las,

motivá-las e liderá-las. Já as competências conceituais referem-se à capacidade de ver a organização holisticamente, de compreender sua complexidade e verificar se as pessoas estão buscando cumprir seus objetivos.

Como ressalta Petrocchi (2002), os três tipos de competências são distribuídos em função dos níveis hierárquicos ocupados nas organizações. Assim, um gerente deve possuir maiores conhecimentos conceituais que técnicos apesar de ter de conhecer estes para poder entender o processo organizacional. No caso do profissional de Secretariado Executivo, dizemos que as competências conceituais têm tanto valor quanto as técnicas, uma vez que ele executa algumas tarefas rotineiras e, paralelamente, lida com administrador, com o Gerente: o Secretário Executivo deve enxergar a empresa como um todo para, assim, assessorar de maneira eficaz o superior. Bruno (2006, p. 25) exemplifica que, como este profissional

exerce o papel da interface entre o administrador e os grupos sociais por este gerenciados (equipe de trabalho, fornecedores, clientes, comunidade, governo, etc.), são exigidas as habilidades técnicas, humanas e conceituais que irão proporcionar as competências necessárias para atender à adversidade própria das relações humanas versus as exigências do mundo corporativo. O profissional de secretariado [sic] além de responder por suas atividades diárias e rotineiras, também é responsável direto pela administração do tempo de seu administrador imediato. O saber planejar e como fazê-lo pode ser um diferenciador significativo no processo estratégico para organização (do administrador).

As competências humanas são, para o profissional de Secretariado Executivo, de singular importância, já que este lida diretamente com as pessoas que interagem com o administrador. Dentre as competências mais citadas estão a inteligência emocional e o relacionamento interpessoal.

2.2 ERGONOMIA

Etimologicamente, o termo ergonomia significa estudo das leis do trabalho e deriva-se das palavras gregas *ergon* (trabalho) e *nomos* (regras). Ela utiliza métodos e técnicas científicas para observar o trabalho humano. Segundo Grandjean (1998), a ergonomia é o estudo da adaptação do posto de trabalho, dos instrumentos, das máquinas, dos hábitos e do meio ambiente às exigências do homem, proporcionando uma facilidade do trabalho e um rendimento maior do esforço humano.

Iida (1992), com poucas palavras, define que ergonomia é o estudo da adaptação do trabalho ao ser humano; e de acordo com a Associação Brasileira de Ergonomia (Abergo), é o estudo das interações do homem com o trabalho, máquinas, equipamentos e meio ambiente, visando melhorar a segurança, conforto e eficiência das atividades humanas.

A Ergonomia teve seu desenvolvimento em meados da Segunda Guerra Mundial, tratando basicamente de resolver problemas causados pela operação de equipamentos militares complexos. Devido a resultados satisfatórios, posteriormente, estes estudos foram aproveitados pela indústria e, hoje em dia com a globalização e várias mudanças tecnológicas, tem-se observado uma necessidade do uso da ergonomia em todos os postos de trabalho, enfatizando-a neste projeto, em escritórios/secretarias, devido ao uso cada vez mais constante de computadores.

A utilização de computadores faz com que o trabalhador fique mais concentrado, economize tempo além de trazer benefícios econômicos para a empresa. No entanto, influencia as pessoas a ter uma vida sedentária. Assim, a ergonomia interfere com a finalidade de minimizar ou até eliminar os efeitos negativos que o uso do computador pode causar.

Atualmente diversos países, inclusive o Brasil, desenvolvem pesquisas nesta área do conhecimento, entretanto tem sido pouco abordado ou discutido o significativo benefício social que o uso da ergonomia pode trazer.

2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

Levando em consideração o apresentado anteriormente sobre Ergonomia, relaciona-se a Qualidade de Vida no Trabalho, conjunto de ações que visam melhorar o ambiente de trabalho e os relacionamentos, além da saúde do trabalhador, já que é neste local que o homem passa maior parte da vida.

Segundo Vasconcelos (2001), a preocupação com a Qualidade de Vida no Trabalho vem desde 300 a.C, quando os ensinamentos de Euclides sobre geometria inspiravam os agricultores à margem do rio Nilo a melhorarem seus métodos de trabalho, fazendo com que diminuíssem o esforço físico que faziam. Mais adiante, já nos séculos XVIII e XIX essa questão foi estudada pelos teóricos da Administração Científica, Frederick Taylor e Henri Fayol, seguido por Elton Mayo da Escola de Relações Humanas (Sampaio, 1999).

No século XX, por volta dos anos 1920, surge a escola de Relações Humanas e também a hierarquia das necessidades feita por Maslow, um dos precursores sobre o estudo da QVT. A hierarquia proposta por ele compõe-se de cinco necessidades fundamentais para o homem: necessidades fisiológicas, necessidade de segurança, amor, estima e autorrealização.

A QVT nasceu como uma extensão da Qualidade Total e tal como esta, tornou-se algo fundamental pelo fato, de hoje, se compreender que o trabalho ocupa uma dimensão de central importância na vida do ser humano (Vasconcelos, 2001).

Fazendo um apanhado da evolução de QVT no âmbito mundial, Rodrigues (1994) relata que, na década de setenta, com a influência exercida pelo sucesso industrial japonês, aparecem os primeiros movimentos e aplicações estruturadas e sistematizadas da QVT no interior das organizações. A partir de então, cresce rapidamente o número de trabalhos no campo da QVT e, no início da década de 1980, com o acirramento da concorrência internacional, o crescente avanço tecnológico e a busca desenfreada, por parte das empresas, de melhorias na competitividade e produtividade, iniciou-se uma nova, e atual, fase de estudos nesse campo.

Foi nesta mesma época que o profissional de Secretariado Executivo ganhou mais expressão e passou a assumir posições mais estratégicas dentro dos escritórios. Assim, este profissional também passou a ser alvo de preocupação das organizações, uma vez que seu trabalho era intenso, ao lidar com o público interno e externo.

O acirramento da concorrência e a busca por melhorias na produtividade estabeleceram um ritmo de vida alucinante para as pessoas, com excesso de horas de trabalho e uma pressão muito forte para serem cada vez mais produtivas. O lado profissional adquiriu tanta importância que o ser humano se sentiu forçado a ser um superprofissional – o que causou problemas em várias esferas da vida das pessoas.

Isso demonstra a necessidade de se discutir a QV e, mais especificamente, a QVT. Em decorrência das novas exigências do mercado, os profissionais têm dedicado cada vez menos tempo para o lazer, em virtude da necessidade de se buscar um constante aperfeiçoamento. Ademais, é de conhecimento comum que despendemos a maior parte de nosso tempo com ações direta ou indiretamente relacionadas ao trabalho.

Siegel e Santos (2006) salientam que o bem-estar físico do funcionário o faz mais feliz e disposto para o trabalho. Muitas das doenças ocupacionais são consequências diretas da falta de QVT. Doenças como estresse, Lesão por Esforço Repetitivo (LER) e Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT) são doenças do mundo moderno geradas pelo acúmulo de funções. Nesse contexto, um dos focos da QVT é cuidar da saúde mental e física do indivíduo tentando diminuir o impacto do trabalho excessivo em sua vida (Treichel & Moretti, 2007).

3 MATERIAIS E MÉTODOS

3.1 CARACTERIZAÇÃO DO LOCAL DE ESTUDO¹

A Universidade Federal de Itajubá (Unifei) foi fundada em 23 de novembro de 1913, com o nome de Instituto Eletrotécnico e Mecânico de Itajubá – Iemi, por iniciativa pessoal do advogado Theodomiro Carneiro Santiago e foi a décima Escola de Engenharia a se instalar no país. Desde logo o Iemi se destacou na formação de profissionais especializados em sistemas energéticos, notadamente em geração, transmissão e distribuição de energia elétrica.

O então Instituto foi reconhecido oficialmente pelo Governo Federal em 5 de janeiro de 1917. Em 1936, foi reformulado e equiparado à Escola Politécnica do Rio de Janeiro e mudou seu nome para Instituto Eletrotécnico de Itajubá – IEI em 15 de março daquele mesmo ano. Em 30 de janeiro de 1956, o IEI foi federalizado.

Em 1968, mudou para Escola Federal de Engenharia de Itajubá – Efei. A competência e o renome adquiridos em mais áreas de atuação conduziram ao desdobramento do seu curso original em cursos independentes de Engenharia Elétrica e de Engenharia Mecânica, com destaque especial para as ênfases de Eletrotécnica e Mecânica Plena. Iniciou, em 1968, seus cursos de pós-graduação, com mestrados em Engenharia Elétrica, Mecânica e Biomédica, este último posteriormente descontinuado.

Dando prosseguimento a uma política de expansão capaz de oferecer um atendimento mais amplo e diversificado à demanda nacional e, sobretudo, regional de formação de profissionais da área tecnológica, começou a se concretizar a partir de 1998 a expansão dos cursos de graduação ao dar um salto de dois para nove cursos, por meio da aprovação de sete novos com a devida autorização do Conselho Nacional de Educação - CNE. Posteriormente, foram implantados mais dois novos cursos de graduação: Física Bacharelado e Física Licenciatura. A concretização do projeto de transformação em Universidade deu-se em 24 de abril de 2002, através da sanção da Lei n. 10.435, pelo então presidente da República, Fernando Henrique Cardoso.

Através da parceria pioneira entre Prefeitura Municipal de Itabira, setor privado (Vale), Ministério da Educação (MEC) e Universidade Federal de Itajubá (Unifei), encontra-se em fase de implantação o *campus* Itabira, cujas atividades tiveram início em julho de 2008, com a realização de seu primeiro vestibular.

¹ Informações retiradas do site <www.unifei.edu.br>. Acesso em 6 jul. 2011.

O Convênio de Cooperação Técnica e Financeira, firmado entre a Unifei, a mineradora Vale e a Prefeitura Municipal de Itabira, garante a construção do *campus* avançado da universidade e a montagem dos laboratórios. Este convênio estabelece o comprometimento da Vale com o provimento dos equipamentos destinados aos laboratórios dos cursos, que são utilizados nas atividades de formação, geração e aplicação de conhecimento.

A proposta para o *Campus* Avançado de Itabira é de uma universidade essencialmente inovadora e tecnológica, com ensino e pesquisa voltados às demandas atuais e futuras de mercado, incentivo ao empreendedorismo (incluindo a incubação de empresas) e comprometimento com o desenvolvimento local e regional.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRAGEM

Os sujeitos do caso estudado foram escolhidos de forma não probabilística, definidos por tipicidade. Não probabilística por haverem sido escolhidos de forma intencional (tendo em vista a facilidade de contato do autor com os pesquisados) e por tipicidade por haverem sido escolhidos de acordo com a área de atuação na organização.

A escolha da Universidade Federal de Itajubá deu-se pelo fato de ser o ambiente de trabalho do autor da pesquisa, facilitando desta maneira o contato com os possíveis investigados. A amostra escolhida também foi selecionada tendo em vista a proximidade e o interesse do autor na área, neste caso, Secretariado Executivo, ainda carente de produção científica.

A população foi composta por treze profissionais ocupantes do cargo de secretário executivo da Unifei, sendo que destes apenas onze responderam ao questionário, constituindo desta maneira a amostra da pesquisa. Destes, nove eram do sexo feminino e dois do sexo masculino. A faixa etária variou entre “menos de 25 anos” e “entre 45 e 50 anos”.

Em um estudo de caso, pesquisa-se sobre determinado indivíduo, grupo ou comunidade representativo de seu universo, para analisar os variados aspectos de sua vida. Segundo Yin (2005: 32), “o estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”. Ele se aplica com o conhecimento prévio do tema e local pesquisado. Para Gil (1999), dentre as vantagens da utilização desse método, pode-se citar a flexibilidade do planejamento, a partir do momento em que é possível modificar o plano inicial da pesquisa, de acordo com as descobertas, a ênfase no problema como um todo e a simplicidade dos procedimentos de coletas de dados, se comparado a outros tipos.

A pesquisa é do tipo descritiva, que fez uso do método de estudo de caso desenvolvido na Universidade Federal de Itajubá com os profissionais ocupantes do cargo de Secretário Executivo. Segundo Cervo e Bervian (2002), a pesquisa de caráter descritivo observa, registra, analisa e correlaciona fatos e fenômenos (variáveis) sem manipulá-los. Ou seja, trabalha dados ou fatos colhidos da própria realidade. Para Gil (1991), ela busca levantar opiniões, atitudes e crenças de uma população e possui como uma das características mais marcantes a utilização de técnicas padronizadas de coletas de dados.

3.3 COLETA DE DADOS

De acordo com Marconi e Lakatos (2006), a coleta de dados é uma 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.

Como instrumento para esta coleta, foram aplicados questionários semiestruturados, contendo 89 questões, sendo 75 fechadas, com opções “sim” e “não” e 14 questões discursivas, onde os respondentes poderiam descrever o que foi pedido. O questionário teve como base a perspectiva que a instituição adota, para maximização da produtividade e satisfação dos trabalhadores e levando em consideração aspectos ergonômicos do trabalho de cada um.

Para Vergara (2005), assim como todos os métodos de pesquisa, esta metodologia utilizada apresenta vantagens e desvantagens. Embora o pesquisador não possa ajudar o informante em questões mal compreendidas, justifica-se a escolha de tal método pela economia de tempo, pelos menores riscos de distorção e por sua natureza impessoal, fatores que permitirão uma maior uniformidade na coleta de dados.

3.4 ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados foi feita através da tabulação das respostas obtidas, para posterior comparação, com o objetivo de atender aos objetivos deste trabalho. Chizzotti (1995, p. 69), afirma que “a análise dos dados supõe a quantificação dos eventos para submetê-los à classificação, mensuração e análise”. Este tipo de tabulação mostra a relação entre variáveis em gráficos e tabelas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Levando em consideração a amostra obtida, a maioria possui entre 25 e 30 anos, conforme demonstra o Gráfico 1.

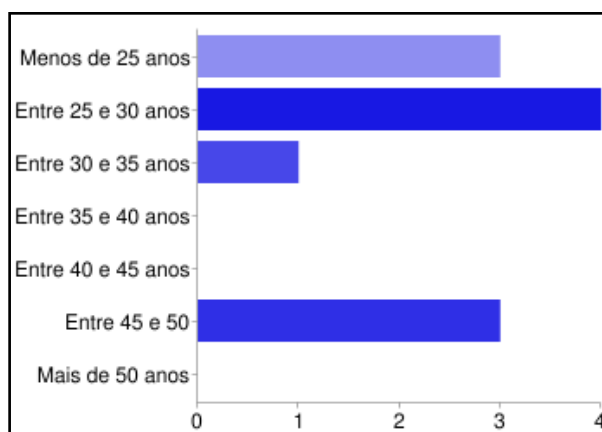


Gráfico 1- Faixa etária.

Dos pesquisados, mais da metade (55%) já têm curso de pós-graduação (especialização). É importante lembrar que o cargo de secretário executivo na carreira pública tem como escolaridade mínima o nível superior completo. A grande maioria dos trabalhadores apresentava entre um e dois anos de tempo na função, caracterizando a recém-entrada do profissional de Secretariado Executivo no funcionalismo público, em especial da Unifei.

Dentre as atividades mais citadas pelos respondentes, estão o atendimento ao público, a redação de documentos internos e externos, o planejamento e a organização de viagens e compromissos, a organização de arquivos, o atendimento telefônico e a filtragem e distribuição de correspondências, atividades compatíveis com o perfil do profissional de Secretariado Executivo.

4.1 MOBILIÁRIO

A respeito do mobiliário, analisou-se a satisfação dos funcionários com relação à mesa e à cadeira que cada um utiliza durante a realização de tarefas informatizadas. Os 73% dos secretários executivos participantes responderam que estão satisfeitos com sua mesa, e apenas 9% dividem a mesa de trabalho com outra pessoa; 64% consideram sua cadeira adequada, oferecendo suporte firme, contra 36% que a consideram inadequada (Tabela 1).

Este fator pode ser explicado pela falta de apoio para os braços e sua regulagem, apontada por 64% dos investigados, além da dificuldade de regulagem da altura do assento. Neste quesito, 82% dos participantes acusaram não ter recebido nenhum tipo de orientação quanto ao manuseio da regulagem. Ademais, a grande maioria não realiza a regulagem periódica da cadeira, a fim de manter o conforto no trabalho.

Quanto ao conforto dos pés e pernas, 73% dos respondentes afirmaram que os pés estão devidamente apoiados, nas seguintes situações: utilizando apoio, utilizando os próprios pés das cadeiras ou sem nenhum tipo de apoio. Outro ponto analisado nas cadeiras foi o apoio à região dorsal, em que 73% consideraram adequado, oferecendo conforto e estabilidade durante o trabalho.

Tabela 1- Avaliação do mobiliário.

MOBILIÁRIO	%
Cadeiras sem apoio para braços	64%
Cadeiras sem regulagem de altura	9%
Nunca receberam orientação de como ajustar a cadeira	82%
Não consideram o apoio à região dorsal adequado	27%
Utilizam apoio para os pés	73%

Constatou-se que os entrevistados se encontram, em sua maioria, satisfeitos quanto ao mobiliário utilizado, apesar de os móveis não serem adaptados a cada caso. Esta falta de personalização do mobiliário pode, em longo prazo, vir a causar desconforto e dores musculares nos profissionais, afetando diretamente sua produtividade e seu desempenho.

4.2 COMPUTADOR

Foi analisado se os investigados posicionam o teclado em frente ao monitor, quando 82% responderam positivamente, e 18% que não o fazem, podendo ocasionar a torção de sua coluna ou pescoço no momento em que estão trabalhando no computador.

Deles, 64% apoiam o punho na mesa enquanto digitam, enquanto 36% não, deixando a mão sem apoio, o que pode ser um fator favorável à ocorrência das DORT, conforme afirma Iida (1990). São 73% que consideram o teclado confortável para a digitação, trabalho bastante recorrente nas tarefas do secretário executivo. Apesar disto, apenas 36% dos participantes utilizam os dez dedos das mãos para a atividade de digitação.

Os investigados responderam em sua totalidade que nunca receberam nenhum tipo de treinamento de digitação, o que explica em partes as estatísticas citadas. Ainda quanto ao monitor, 64% afirmam que este se encontra na mesma altura dos olhos. Outros 18% apontam que há reflexos luminosos no seu aparelho, dificultando sua visão durante o trabalho executado no computador. Apesar disso, todos os respondentes afirmam que a leitura de caracteres é satisfatória e 84% conhecem as funcionalidades do monitor, incluindo a mudança de cores e tamanho de caracteres.

Sobre o mouse, apenas 9% têm problemas com o aparelho, que apresenta dificuldades na rolagem. Em relação ao conserto dos equipamentos, 64% afirmam que este é providenciado com rapidez, não prejudicando o andamento das atividades.

Analisando os dados apresentados, nota-se que os Secretários Executivos da Unifei encontram-se satisfeitos com o seu equipamento de informática.

Tabela 2 - Análise do computador.

COMPUTADOR	%
Não tem a tela no mesmo nível dos olhos	36%
Apoiam o punho ao digitar	64%
Utilizam os dez dedos para digitar	36%
Utilizam apenas alguns dedos para digitar	64%

4.3 AMBIENTE DE TRABALHO

Sobre o ambiente de trabalho, foram analisados a iluminação, temperatura, espaço disponível e relacionamento interpessoal. Em relação à iluminação, todos os pesquisados responderam que esta é adequada ao ambiente e ao trabalho. Diferente da temperatura, inadequada

para 64% dos respondentes, acarretando calor excessivo no verão e frio demais no inverno. Quanto ao espaço disponível, 55% o consideram adequado.

Quanto à disposição dos móveis, 27% dos investigados esbarram em alguma coisa quando andam dentro do ambiente de trabalho, apesar de 64% considerarem adequados os espaços para circulação e mobiliário. Quanto ao relacionamento interpessoal, todos os respondentes afirmam que tanto o relacionamento com clientes, com chefes e com colegas de trabalho é bom, procurando sempre manter um ambiente agradável.

Tabela 3 - Satisfação no ambiente de trabalho.

AMBIENTE DE TRABALHO	SATISFAÇÃO
Iluminação	100%
Temperatura	36%
Espaço Disponível	64%
Relacionamento Interpessoal	100%

Com a observação dos quesitos citados, pode-se afirmar que a universidade proporciona um ambiente de trabalho agradável a seus funcionários nestes locais. Eles mesmos procuram sempre uma convivência amigável e sadia com todos.

4.4 SISTEMA DE TRABALHO

Quanto ao número de horas trabalhadas por dia, todos os envolvidos na pesquisa afirmaram que a jornada diária é de oito horas, realizando as atividades entre 8h e 18h, com pequenas variações nos horários para almoço. A respeito das pausas realizadas durante o trabalho, a maioria disse que realiza pausas para ir ao banheiro, fazer um lanche ou tomar água ou café. Um dos pesquisados disse ainda que, além destas pausas, ele também recebe aulas de ginástica laboral em seu setor.

Analisou-se também se as exigências do trabalho são complexas para o funcionário, quando a totalidade concordou que não. Deles, 64% disseram não existir fatores que tornam o trabalho mais

pesado e 36% afirmaram que fatores como trabalhos sobre pressão de tempo, repetitivo e prazos convergem para que o trabalho se torne mais pesado ou estressante.

Apesar de a totalidade não sentir dificuldades na realização do trabalho, 73% consideram-no intenso, envolvendo muitas atividades em um único período. Outro ponto analisado foi se os investigados realizavam trabalho além do horário normal, sendo que apenas 27% disseram fazê-lo. Para executar todas as tarefas do escritório, 82% acreditam que o número de pessoas no setor é suficiente, contra 12% que se sentem sobrecarregados.

Os investigados foram questionados também sobre a participação em treinamentos sobre as atividades a serem exercidas, sendo que 73% responderam que participaram de algum tipo de treinamento no último ano. Em alguns casos, o treinamento foi efetuado quando da admissão. Apenas 9% dos investigados não receberam nenhum tipo de treinamento desde sua entrada na Unifei.

Ainda neste contexto, foi perguntado se já houve algum tipo de orientação quanto à prevenção de acidentes no trabalho ou à prevenção de doenças ocupacionais: apenas 9% afirmam ter recebido este tipo de informação, através de cartilha ou curso. Eles afirmam também que receberam “orientações sobre a necessidade de atividades físicas em intervalos durante o trabalho”, além da “participação em visitas a locais insalubres”, podendo evitar as doenças ocupacionais.

Todos os investigados gostam do seu trabalho e sentem-se motivados para exercê-lo, fator bastante positivo para a organização. Em relação à ergonomia, 91% dos funcionários já ouviram falar sobre ela, e 9% a desconhecem. Apesar de a grande maioria conhecê-la, não realizam medidas preventivas ou corretivas, e se realizam, é de maneira precária, pois 36% destes sentem ou já sentiram dores durante a realização do trabalho, principalmente nas costas, ombros e punhos; 91% dos investigados utilizam o computador também em casa e apenas 9% exercem outra atividade remunerada.

Os fatores acima demonstram que há necessidade de esclarecer os funcionários sobre os riscos de se adquirir LER/DORT com o uso prolongado do computador, tendo em vista seu uso prolongado pela maioria dos respondentes.

4.5 SAÚDE

Com relação à saúde, os trabalhadores foram indagados a respeito de seus hábitos alimentares, consumo de bebidas alcoólicas e fumo e prática de atividades físicas e domésticas, além de práticas de lazer, nas horas vagas.

Com relação à alimentação, 91% dos investigados afirmam que têm uma dieta balanceada, 9% fumam e 73% consomem bebida alcoólica. Outro ponto analisado foi a prática de atividades físicas regulares, em que 55% responderam que frequentam academia ou fazem atividades como caminhada, ciclismo ou pilates. Os investigados ainda afirmaram que, com a prática de atividades físicas, tornaram-se mais dispostos para o trabalho, além de terem melhorado o sono e sentirem menos dores.

Apenas 9% afirmaram fazer algum tipo de aquecimento ou alongamento antes do início da jornada de trabalho. Com relação às atividades domésticas, 91% afirmam ter tarefas em casa, sendo que 45% as realizam ainda antes do trabalho. Apesar destes dados, todos responderam que não sentem dificuldades em realizar estas tarefas. Um dos participantes afirma que exerce outra atividade remunerada e é professor da rede estadual.

Dentre as atividades de lazer mais citadas, estão leitura, televisão e passeios com família e amigos.

Tabela 4 - Hábitos relacionados à saúde.

SAÚDE	%
São fumantes	9%
Consumem bebida alcoólica regularmente	73%
Praticam atividade física regularmente	55%
Não realizam aquecimento para trabalhar	91%

Estes dados mostram que a jornada de trabalho da maioria ultrapassa oito horas, o que pode acarretar problemas futuros. Aqui vemos que as organizações devem sempre buscar oferecer aos seus colaboradores informação a respeito da saúde do trabalhador, tentando minimizar os riscos de baixa por lesões no trabalho.

5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES FINAIS

Pode-se concluir que, os secretários executivos da Unifei estão satisfeitos com a sua qualidade de vida no trabalho. Aspectos como iluminação e espaço e mobiliários adequados corroboram esta constatação. Vale ressaltar que os dados apresentados poderiam ser diferentes caso os participantes estivessem no seu posto há mais tempo.

Também foi possível observar que o secretário executivo faz uso prolongado do computador, e nem sempre se posiciona de maneira correta na cadeira ou apoia adequadamente seus pés, o que pode prejudicar sua saúde e contribuindo para o surgimento de DORT.

É importante lembrar que a Unifei, preocupada com a QVT dos funcionários, possui um programa de Ginástica Laboral. O programa é conduzido por estagiários do curso de Educação Física de instituições privadas de Itajubá. Os exercícios são feitos levando em consideração as atividades de cada setor, podendo ser ministradas duas ou três vezes na semana, de acordo com a demanda local.

Notou-se que a maioria não recebeu informações sobre Ergonomia. Portanto, sugere-se que a Unifei ofereça a todos os seus funcionários, palestras ou folhetos informativos com dados sobre doenças ocupacionais e como evitá-las. Ainda sugere-se que este estudo seja ampliado a todos os servidores da instituição, para que possam ser obtidos resultados mais exatos da real necessidade de implantação de atividades relacionadas à QVT.

REFERÊNCIAS

- Bruno, I. M. (2006). *O poder de influência do profissional de Secretariado no processo decisório das Organizações*. Dissertação de mestrado, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil.
- Carvalho, A. V.; Serafim, O. C. G. (1995). *Administração de recursos humanos*. (vol. II). São Paulo: Pioneira.
- Cervo, A.; Bervian, P. A. (2002). *Metodologia científica*. (5a ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Chizzotti, A. (1995). *Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais*. (2a ed.) São Paulo: Cortez.

- Gil, A. C. (1999). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. (4a ed.). São Paulo: Atlas.
- Grandjean, E. (1998). *Manual de Ergonomia: adaptando o trabalho ao homem*. São Paulo: Bookman.
- Iida, I. (1990). *Ergonomia: projeto e produção*. São Paulo: Edgard Blucher.
- Marconi, M. A., Lakatos, E. M. (2006). *Técnicas de Pesquisa*. (6a ed.). São Paulo: Atlas.
- Moreira, N. C. (2009). *Qualidade de Vida no Trabalho: um estudo de caso na Universidade Federal de Viçosa*. Monografia de Pós-Graduação *Lato Sensu*, Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, MG, Brasil.
- Petrocchi, M. *Hotelaria: planejamento e gestão*. São Paulo: Futura, 2002.
- Rodrigues, M. V. C. (1994). *Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial*. (2a ed). Petrópolis, RJ: Vozes.
- Sabino, R. F.; Rocha, F. G. (2004). *Secretariado: do escriba ao web writer*. Rio de Janeiro: Brasport.
- Sampaio, J. R. (1999). *Qualidade de Vida, Saúde Mental e Psicologia Social: Estudos Contemporâneos II*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Siegel, R.; Santos, P. C. (2006). *Qualidade de Vida no Trabalho*. Revista de divulgação técnico-científica do ICPG, 2 (8), 75-80.
- Treichel, A.; Moretti, S. (2003). *Qualidade de Vida no Trabalho e Auto-Realização Humana*. *Revista Leonardo Pós Órgão de Divulgação Científica e Cultural do ICPG*, 1 (3), 73-80.
- Vasconcelos, A. F. (2001). *Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas*. *Caderno de Pesquisas em Administração*, 8 (1), 23-35.
- Vergara, S. C. (2005). *Métodos de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas.
- Yin, Robert K. (2005). *Estudo de caso: planejamento e métodos*. (3a ed.) Porto Alegre: Bookman.