**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) E O ESTRESSE PERCEBIDOS PELOS SECRETÁRIOS: o caso de duas Instituições de Ensino Público Superior e Médio na cidade de Carapicuíba**

Andréa Lima[[1]](#footnote-1) – Fatec Carapicuíba

Brenda Helen[[2]](#footnote-2) – Fatec Carapicuíba

Natália Cortes[[3]](#footnote-3) – Fatec Carapicuíba

Profª. Drª. Rosana Del Picchia Nogueira -Orientadora

**RESUMO**

Cada vez mais observa-se que a forma como o indivíduo percebe sua vida no trabalho pode afetar tanto a sua vida laboral quanto sua saúde física e mental. Assim, o propósito deste trabalho de graduação foi refletir e analisar sobre a qualidade de vida no trabalho (QVT) e estresse percebidos pelos secretários de duas Instituições escolares tecnológicas públicas, sendo uma de   
Ensino Superior e outra de Ensino Médio, na cidade de Carapicuíba. Com este intuito, realizou-se um levantamento inicial junto a dois secretários permanentes, concursados, regime CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas) no segundo semestre de 2018. Os instrumentos utilizados foram: a escala de avaliação da qualidade de vida no trabalho percebida pelos secretários e escala de percepção de estresse. Para a análise dos dados optou-se pela estatística não-paramétrica e o nível de significância adotado foi p < 0,05. Os resultados permitiram concluir que: a qualidade de vida no trabalho está aquém das necessidades dos secretários; quanto melhor a QVT percebida menor é o estresse percebido pelos secretários.

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

***ABSTRACT***

*It is increasingly observed that how the individual perceives his life at work can affect both his work life and his physical and mental health. Thus, the purpose of this undergraduate work was to reflect and analyze the quality of life at work (QWL) and stress perceived by the secretaries of two public technological school institutions, being one of Higher Education and another one of High School, in the city of Carapicuíba. For this purpose, an initial survey was carried out with two permanent secretaries, bankrupt, CLT (Consolidation of Labor Laws) regime in the second half of 2018. The instruments used were: the scale of evaluation of the quality of life at work perceived by the secretaries and scale of perceived stress. For the analysis of the data we chose non-parametric statistics and the level of significance was p <0.05. The results showed that: quality of life at work falls short of the secretaries' needs; the better the QWL perceived the lower the stress perceived by the secretaries.*

***Keywords:*** *quality of life; job; stress; secretary.*

# INTRODUÇÃO

O trabalho encontra-se na base de toda sociedade, estabelecendo formas de relação entre indivíduos, entre classes sociais, criando relações de poder e propriedade (ALBORNOZ,1992). Às vezes, esse mesmo trabalho, vem carregado de emoção, mas também de dor, tortura, suor do rosto, fadiga, noutras, mais que aflição e fardo, designa a operação humana de transformação da matéria natural em objeto de cultura.

É o homem em ação para sobreviver e realizar-se, criando instrumentos, e com esses, todo um novo universo cujas vinculações com a natureza, embora inegáveis, se tornam opacas, ainda comenta a própria autora. Ou mesmo, a saúde e bem-estar dos indivíduos podem ser influenciados pelo trabalho, o qual pode proporcionar recompensas materiais. Neste caso então o mesmo pode ser um dos mais importantes fatores promotores de saúde. (LEVI, 2012).

Nesse sentido, pode-se dizer que a qualidade de vida afeta atitudes pessoais e comportamentais, entretanto, estudos recentes mostram que para a obtenção de qualidade de vida a motivação é essencial no ambiente de trabalho. A qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se observa a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. (FRANÇA, 1997).

Então algumas questões aparecem norteando o estudo neste momento: O que é qualidade de vida no trabalho e estresse para os secretários? Qual é a importância de o secretário possuir qualidade de vida no ambiente de trabalho? É possível ter qualidade de vida em um ambiente onde o estresse é predominante? Existe alguma ligação positiva do secretário e o estresse dentro do ambiente de trabalho?

Parte-se do pressuposto de que qualidade de vida no trabalho seja um conjunto de ações, que envolvam melhorias, inovações gerenciais, trabalho em equipe, mudanças tecnológicas, que para se conseguir manter o autocontrole seja necessário se conhecer para desenvolver a capacidade de controlar suas emoções, sejam elas positivas ou negativas, aprender a lidar com os sentimentos negativos e assim não chegar a desenvolver a raiva, rancor, inveja ou impaciência; saber até onde vai os seus limites e praticar exercícios físicos também ajudam.

Observa-se, assim, que a QVT dialoga com noções como motivação, satisfação, saúde-segurança no trabalho, envolvendo discussões mais recentes sobre novas formas de organização do trabalho e novas tecnologias (SATO, 1999).

O questionamento apontado no trabalho sinaliza a importância de se pesquisar o grau de estresse dentro da instituição e se o profissional consegue ter uma qualidade de vida merecida.

O estresse pode ser visto sob dois aspectos, o primeiro como fonte motivadora para alavancar a carreira e as tarefas atribuídas ao colaborador, fazendo com que o profissional saia de sua zona de conforto e alcance um melhor desempenho em seu cotidiano. O segundo, oposto ao primeiro, atua diariamente como fonte de desequilíbrio físico e psíquico, dado que o secretário se encontra em um ambiente de extrema cobrança, o que faz com que já não consiga dar conta de suas tarefas. No segundo caso, na maioria das vezes, sinais começam a aparecer no cotidiano, tais como enxaquecas, sinais de cansaço, tristeza, grandes agitações, constantes crises de tensão e angústia, diminuição de produtividade, isolamento, mau humor, medo, irritações, sudorese intensa, diarreias, incapacidade de controle das próprias emoções, dentre outros. Com o tempo podem se tornar mais sérios, como por exemplo, síndrome do pânico, síndrome de Burnout, dentre outras doenças ocupacionais crônicas e graves. (ARANTES; VIEIRA, 2010; BENEVIDES-PEREIRA, 2008).

Este trabalho de graduação sobre qualidade de vida no trabalho (QVT) e estresse teve passa então a ter a atenção voltada a um estudo de caso em duas Instituições de Ensino Público, sendo uma de Ensino Superior e outra de Ensino Médio.

Nosso objetivo foi refletir e analisar sobre qualidade de vida e estresse no trabalho, tendo como foco um estudo de caso em duas instituições públicas, sendo uma de Ensino Superior e outra de Ensino Médio. Outros objetivos também estiveram presentes como averiguar e investigar de que maneira o profissional de secretariado lida com o estresse na hora de tomar decisões, para então conseguir obter controle emocional, o que nos permitirá pensar e agir de maneira racional no próprio ambiente de trabalho.

O interesse por esse estudo surgiu a partir da curiosidade das integrantes de querer entender e tentar lidar com as emoções e com sentimentos, tanto o próprio como o dos outros, cuja linha de pesquisa visa compreender e estudar sobre qualidade de vida e estresse no ambiente de trabalho. Também o tema se justifica por considerar que a instituição tanto de Ensino Superior quanto médio, cuja finalidade, dentre outras, seja a defesa da qualidade de vida, não deixar de procurar sempre a qualidade de vida no trabalho (QVT) bem como diminuir cada vez mais os riscos de riscos de doenças crônico-degenerativas e os níveis de estresse de seus secretários. Por isso, justifica-se a importância do presente estudo em aprender a lidar com as situações estressantes no ambiente secretarial e obter dicas de como ter qualidade de vida é fundamental. Em um ambiente onde o funcionário acaba se estressando, seja pela cobrança do serviço, autoridade do chefe, cumprimento do horário, cumprimento de metas, não somente levam ao estresse como pode chegar a desenvolver doenças psicológicas e para tentar reduzir isso, algumas empresas dispõem de atividades físicas, como ginástica laboral, sendo bom ainda para a saúde do funcionário.

O estudo contribuirá para futuros estudos acadêmicos, tanto para as pessoas que desejam obter satisfação no âmbito profissional, visando saber controlar-se nas diversas situações de estresse tornando-se um profissional capaz de identificar seu grau de estresse, e também ao gestor que passará a conhecer um pouco mais sobre o perfil emocional do profissional que atuará na sua empresa.

# FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A Qualidade de Vida no trabalho (QVT) é um assunto relevante no mundo moderno por ser o produto da interação entre as expectativas e realizações de uma pessoa, podendo somente ser descrita e medida em termos individuais, portanto numa análise subjetiva.

Matos (1996) menciona que para falar de Qualidade de Vida, não se pode deixar de enfocar o campo da motivação humana, buscando com isso, identificar as necessidades para sua realização.

## QUALIDADE DE VIDA: alguns significados

Qualidade de vida pode assim ser entendido como sendo o método utilizado para medir as condições de vida de um ser humano ou é o conjunto de condições que contribuem para o bem físico e espiritual dos indivíduos em sociedade. Envolve o bem espiritual, físico, psicológico e emocional; além de relacionamentos sociais, saúde, educação, poder de compra, habitação, saneamento básico e outras circunstâncias da vida. Não deve ser confundida com padrão de vida, uma medida que quantifica a qualidade e quantidade de bens e serviços disponíveis.

Nesse sentido, podemos dizer que a Qualidade de Vida é algo subjetivo, à medida que para cada pessoa a percepção muda, variando de acordo com seus traços de personalidade, experiências de vida e seus objetivos a serem atingidos ao longo da vida. De acordo com Albuquerque e Limongi-França (1998 p. 41) “é 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 Motivação e qualidade de vida

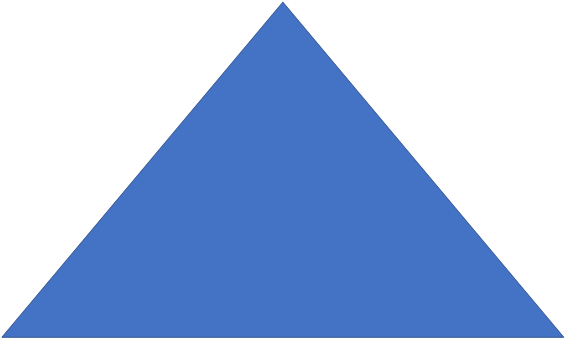
De acordo com Robbins (2005) a motivação possui três propriedades que a regem, uma é a direção, o foco da pessoa em sua meta e como realizar, outra é a intensidade, se o objetivo proposto é feito como algo que vai lhe trazer satisfação ou será realizado por obrigação, e a permanência. "A motivação é específica. Uma pessoa motivada para trabalhar pode não ter motivação para estudar ou vice-versa. Não há um estado geral de motivação, que leve uma pessoa a sempre ter disposição para tudo." (MAXIMILIANO, 2007, p.250).

Sobre as características da motivação, relacionado ao modelo do comportamento, Maximiano (2008, p. 252) aponta que o comportamento sempre é motivado por alguma causa interna ao próprio indivíduo ou alguma causa externa, do ambiente.

### Hierarquia das necessidades de Maslow

A famosa hierarquia de necessidades de Maslow, proposta pelo psicólogo americano Abraham H. Maslow, baseia-se na ideia de que cada ser humano se esforça muito para satisfazer suas necessidades pessoais e profissionais. É um esquema que apresenta uma divisão hierárquica em que as necessidades consideradas de nível mais baixo devem ser satisfeitas antes das necessidades de nível mais alto. Segundo esta teoria, cada indivíduo tem de realizar uma “escalada” hierárquica de necessidades para atingir a sua plena auto realização, como podemos observar na figura 1:

**Figura 1:** Pirâmide de *Maslow*



Necessidades de segurança

Necessidades sociais

Necessidades de estima

Necessidades

De auto realização

Necessidades fisiológicas

**Fonte:** Adaptado Kotler (2001)

### Teoria da motivação-higiene Herzberg

O psicólogo americano Frederick Herzberg (1982), os fatores que determinam a motivação são: realização reconhecimento, responsabilidade, avanço e crescimento. De acordo com o autor “A prevenção da insatisfação é tão importante quanto o incentivo de satisfação Teorias X e Y de McGregor.

Robbins (2010) menciona que existem várias teorias sobre esse tema, em épocas diferentes, foram desenvolvidas as principais teorias como: a Hierarquia das Necessidades, a Teoria X e Y e a Teoria dos dois Fatores. Apesar de existirem controvérsias sobre essas teorias, é notória a influência exercida por elas nos estudos motivacionais até a atualidade. Vários autores discorrem sobre os significados da motivação e sua importância para o desenvolvimento das organizações. “No campo da administração, pessoa motivada usualmente significa alguém que demonstra alto grau de disposição para realizar uma tarefa ou atividade de qualquer natureza”. (MAXIMIANO, 2008, p. 250).

## Modelos de qualidade de vida

Com o advento da globalização, as empresas têm sido pressionadas por acirrada disputa de mercado. Nesse contexto, uma organização deve ser compreendida como “[...] unidade social artificialmente criada e estruturada, continuamente alterada para se manter no tempo, e com a função de atingir metas específicas que satisfaçam as necessidades de seus participantes e da sociedade.” (ETZIONI, 1981, p. 7).

### O modelo de Hackman et al. (1975)

Hackman & Oldham (1975) desenvolveram um instrumento de avaliação, o qual foi denominado de Diagnóstico do Trabalho (*Job Diagnostic Survey*). O Diagnóstico do Trabalho permite a avaliação das diversas características do trabalho, das reações dos trabalhadores às suas atividades laborais e da necessidade de seu crescimento e de seu desenvolvimento.   
O instrumento considera três fatores denominados como estados psicológicos críticos, capazes de influenciar a motivação no ambiente de trabalho, o conhecimento dos resultados, responsabilidade pelos resultados, e o significado do trabalho (HACKMAN; OLDHAM, 1975).  
 Os autores desenvolveram um modelo baseado nas características objetivas do trabalho. Para os autores, a QVT pode ser avaliada em termos de: a) Dimensões da tarefa – identificando seis atributos importantes para a satisfação no trabalho: variedade de habilidades, identidade da tarefa, significado da tarefa, inter-relacionamento, autonomia e feedback (do próprio trabalho e extrínseco). b) Estados psicológicos críticos – envolvendo a percepção da significância do trabalho, da responsabilidade pelos resultados e o conhecimento dos reais resultados do trabalho. c) Resultados pessoais e de trabalho – incluindo a satisfação geral e a motivação para o trabalho de alta qualidade, bem como o absenteísmo e a rotatividade baixa.

O modelo de Werther e Davis (1981) foi publicado pela primeira vez em 1981 nos Estados Unidos na forma de um capítulo do livro Human resources and personal management, intitulado *Quality of work life*. A versão em português do livro foi publicada em 1983, com o título “Administração de pessoal e recursos humanos”. (WERTHER, B. W; DAVIS, K,1983).

Ainda de acordo com os autores muitos fatores afetam a QVT como a supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e o projeto do cargo. No entanto, é o cargo que “envolve mais intimamente o trabalhador”. Mesmo que os colaboradores possuam um bom salário, boas condições de trabalho e uma boa supervisão, as atividades que estes desenvolvem podem, sob a ótica dos mesmos, ser tediosas.

### Modelo de Walton (1973, 1974)

É considerado o modelo de QVT mais completo e que possui o maior número de dimensões em relação aos outros modelos. Possui 8 categorias, nas quais enfatizam o trabalho como um todo e não limitando somente no ambiente laboral, como também no ambiente externo ao trabalho (WALTON,1975).

Diferente dos outros modelos clássicos de QVT, Walton procura associar todas as possíveis dimensões do trabalho, incluindo as dimensões cuja influência na vida do trabalhador ocorra de forma indireta, ou seja, influências ocasionadas não só pelo trabalho em si, mas pela forma de como este é conduzido.

Para a avaliação desse modelo, Walton (1975) elenca oito categorias: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso ou desenvolvimento das capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e vida, e, relevância social.

## ESTRESSE: buscando significados

A palavra estresse foi originada do inglês *stress*. Segundo (MICHAELIS, 2018) o estresse é um Estado físico e psicológico provocado por agressões que excitam e perturbam emocionalmente o indivíduo, levando o organismo a um nível de tensão e desequilíbrio, em consequência do aumento da secreção de adrenalina; estricção.

Os acontecimentos ou circunstâncias que conseguimos perceber e sentir como ameaçadores ou perigosos, provocam sentimentos e situações de tensão e são denominados de estressores ou de acontecimentos traumáticos de vida. Os investigadores que seguiram esta concepção estudaram o impacto de uma grande variedade de acontecimentos traumáticos de vida ou estressores, incluindo:

(1) acontecimentos catastróficos, como tremores de terra ou tornados,

(2) acontecimentos de vida mais traumáticos, como a morte de um familiar ou ser despedido,

(3) circunstâncias crônicas como habitar em locais superpovoados ou trabalhar em sítios barulhentos (SERAFINO, 1994).

De acordo com o mesmo autor, a segunda concepção encara o *Stress* como uma resposta, centrando-se nas reações das pessoas aos acontecimentos estressores. Um exemplo disto é quando um indivíduo usa a palavra *stress* para se referir ao seu estado de tensão ou quando diz que sente uma enorme quantidade de estresse ao falar em público, por exemplo. Assim a resposta tem duas componentes relacionadas; a psicológica e a fisiológica.

### Tipos de estresse

a) Estresse agudo: transtorno transitório que ocorre em indivíduo que não apresenta nenhum outro transtorno mental manifesto em razão da exposição a um evento traumático.

b) Estresse cumulativo: conjunto de alterações psicofisiológicas que afetam o cotidiano da pessoa, devido à frequente adoção de estratégias equivocadas para o alívio dos sintomas, característicos da “fase de resistência” do estresse.

c) Estresse pós-traumático: resposta retardada a uma situação ou evento crítico (de curta ou longa duração), que provoca sintomas evidentes de perturbação na maioria das pessoas.

### Estresse ocupacional

Um dos maiores desafios de quem trabalha é conquistar rendimento profissional sem prejudicar sua saúde. Sendo assim, o desgaste físico e mental, ocorrido pelo excesso de trabalho ou de pressão aumenta, propiciando o aparecimento de diversas doenças, como os sintomas físicos: fadiga, dores de cabeça, insônia, alterações intestinais, entre outras. De acordo com a Agência Europeia Para Segurança e Saúde no Trabalho (EU-OSHA) “As pessoas sofrem de estresse quando sentem que há um desequilíbrio entre as solicitações que lhes são feitas e os recursos de que dispõem para responder a essas solicitações”. O estresse ocupacional é então definido como uma sensação particular de desequilíbrio entre o trabalho e o emocional do colaborador, podendo ser causado por medo de fracassar, cansaço físico e emocional, falta de apoio por parte dos seus superiores, ambiente de trabalho altamente competitivo, jornada longa de trabalho, dentre outros.

### Estresse por gênero

Uma pesquisa realizada pelo Centro Psicológico de Controle do Stress (CPCS) em São Paulo avaliou 1818 pessoas que transitavam no Aeroporto de Cumbica e no Conjunto Nacional e que se prontificaram a responder ao Inventário de Sintomas Informatizado. Ela mostrou que 32% das pessoas entrevistadas tinham sinais significativos de stress, sendo 13% homens e 19 % mulheres. Esta surpreendente pesquisa foi a primeira a indicar que no Brasil as mulheres apresentam mais stress do que os homens, e também se percebe que as profissões com maior índice de presença de stress, são as que trabalham diretamente com pessoas e as com maior estresse presente são os bancários, juízes de trabalho e policiais militares.

# Procedimentos metodológicos

### 3.1 CARACTERÍSTICAS DO ESTUDO

A pesquisa quanto à sua natureza foi a aplicada, quanto à abordagem do problema de pesquisa é qualitativa. Esta pesquisa é descritiva, que compreende uma etapa de levantamento e outra fase correlacional. Foram descritas as características e opiniões (percepção) de uma população específica (dois secretários). Este estudo procurou analisar e discutir a qualidade de vida no trabalho desses dois secretários inicialmente, em regime CLT, que efetivamente atuavam nas Instituições no segundo semestre de 2018.

Segundo Gerhardt e Silveira (2009), este tipo de pesquisa tem como objetivo proporcionar maior proximidade com o objeto de estudo por meio de vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses, analisando os dados com foco na compreensão e explicação dinâmica do estudo.

# DESENVOLVIMENTO

Trata-se de um estudo de caso. Foi feito um questionário com 2 secretárias em duas instituições públicas, sendo uma de nível superior e outro nível ensino médio, ambas localizadas na região de Carapicuíba. A partir das entrevistas efetuadas, foi possível estabelecer e levantar alguns dados para discussão/análise.

**4.1 POPULAÇÃO E AMOSTRA**

Para escolha dos profissionais adotou-se como critério o fato de serem secretários das instituições concursados e exercerem a função de “secretários” das respectivas instituições.

Já para identificar os procedimentos técnicos para coleta de dados utilizou-se uma pesquisa bibliográfica e um estudo de caso em duas Instituições De Ensino Público e também uma entrevista com secretárias das instituições pesquisadas. A pesquisa bibliográfica engloba toda bibliografia que se tornou pública, como por exemplo: boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico, sites e mídias audiovisuais (LAKATOS e MARCONI, 2001).

**4.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)**

Para avaliar a QVT foi utilizado inicialmente um questionário de avaliação da qualidade de vida no trabalho percebida pelos secretários (apêndice). Como não se encontrou um instrumento de avaliação que satisfizesse as necessidades do estudo, elaborou-se a escala de avaliação de QVT, percebida por secretários, com base no modelo das oito dimensões propostas por Walton (1973). A escolha do modelo deu-se pelo fato de o mesmo considerar uma grande amplitude de aspectos da vida no trabalho, avaliando desde as necessidades mais básicas até as necessidades mais elevadas do ser humano.

**4.3 AVALIAÇÃO DO ESTRESSE**

Será realizada a escala de percepção de estresse proposta por Cohen, Kamarck e Mermelstein (1983). Este instrumento foi escolhido porque além de medir o estresse percebido e assim atender às necessidades do estudo, é de fácil compreensão e leva poucos minutos para ser respondido. É um instrumento auto administrável com 10 itens, em uma escala Likert com cinco pontos (0 = nunca, 1 = quase nunca, 2 = às vezes, 3 = pouco frequente, 4 = muito frequente). Para a obtenção dos escores, inverte-se os valores da escala (de 0 para 4, 1 para 3, 2 não altera, 3 para 1, e 4 para 0), referente às respostas dos itens formulados positivamente (itens 4, 5, 7 e 8), então, efetua-se a soma de todos os valores indicados.

# RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados e a discussão foram organizados em subitens, procurando atender aos objetivos norteadores deste estudo. Desta forma, a estrutura foi inicialmente assim organizada:

## QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): significados

## SATISFAÇÃO PERCEBIDA NO TRABALHO

## 5.3 PREOCUPAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES COM A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

## 5.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): significados

Quanto à qualidade de vida no trabalho, a secretária da Instituição de ensino médio menciona que *“É ter um ambiente organizado, bom, tranquilo e que tenha um planejamento*”. (MÁRCIA).

Já para a secretária da Instituição de nível superior é “*A qualidade de vida é alcançar algo que te de prazer, independente da atividade que for desempenhar, é quando você consegue atingir ao máximo seu objetivo*”. (ADELIA)

Vale a pena ressaltar que para Albuquerque e Limongi-França (1998 p. 41) a qualidade de vida “é 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”.

## SATISFAÇÃO PERCEBIDA NO TRABALHO

Quanto à obtenção da qualidade de vida na dimensão profissional, a secretária da Instituição de ensino médio disse que: “*Não possuo uma qualidade de vida satisfatória, pois eu acredito que uma das coisas que atrapalha a obtenção dessa qualidade, seja a tecnologia, que veio para ajudar, mas por outro lado tem o fato do imediatismo, ou seja, tudo pra agora ou ate 24 horas e isso acaba criando uma ansiedade. Antes sem a tecnologia tínhamos tempo para executar as tarefas*”. (MÁRCIA).

Já para a outra secretária entrevistada: “*Hoje apesar das responsabilidades serem maiores agora, eu gosto do que eu faço, porém, o fato de morar longe é o que mais afeta minha qualidade de vida e o que mais me prejudica, pois por morar longe e fazer um trajeto de 2 horas e meia, 3 horas, acabo chegando já cansada e não podendo ultrapassar meu horário diário de trabalho, por conta de ser perigoso chegar em casa tarde*. ” (ADÉLIA).

Observa-se, assim, que a QVT dialoga com noções como motivação, satisfação, saúde-segurança no trabalho, envolvendo discussões mais recentes sobre novas formas de organização do trabalho e novas tecnologias (SATO, 1999).

## PREOCUPAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES COM A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Para a secretária da Instituição de nível médio: “*Sim, eles se preocupam com a gente, no caso do Centro Paula Souza eles criaram o Espaço da Mulher, onde além das secretárias, outras mulheres podem utilizar esse espaço para relaxar, porém meu tempo é muito corrido e não consigo curtir mais esse ambiente*”. (MÁRCIA)

Já para a secretária da Instituição de nível superior: “*Sim, recebemos a oportunidade de treinamento e aprimorar nossos conhecimentos, com diversos cursos sobre gestão de pessoas, de negócios e etc. Eu percebo que a minha gestora se preocupa bastante como meu bem-estar e com a minha segurança*”. (ADÉLIA)

De acordo com as respostas acima, podemos dizer que a qualidade de vida afeta atitudes pessoais e comportamentais, entretanto, estudos recentes mostram que para a obtenção de qualidade de vida a motivação é essencial no ambiente de trabalho. A qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se observa a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. (FRANÇA, 1997).

Observa-se que na instituição pública pesquisada todos se submetem às condições ambientais internas e externas, tendo que adaptar suas estratégias sem perder o foco das suas atividades fins, pois a atividade é extremamente tensa e manter o equilíbrio na hora do estresse e ter tranquilidade na hora de lidar com conflitos é o objetivo deste trabalho de graduação.

A ginástica laboral atua na prevenção e no combate ao estresse, visto que durante a atividade é liberado um neurotransmissor chamado endorfina, o que causa bem-estar e alívio das tensões (OLIVEIRA, 2007).

Os programas quebram a rotina e relaxam o indivíduo, o ambiente de trabalho passa a ser menos formal, mais feliz e agradável. Nota-se que antes de conseguir obter o equilíbrio emocional, é necessário ter um autoconhecimento, primeiro saber que tipo de emoção está sentindo e depois controlar, seja ela a ansiedade, medo, stress, desânimo ou excitação. Assim, a pessoa consegue obter maior satisfação pessoal e interpessoal no ambiente de trabalho, sem contar que as pessoas começam a te admirar, afinal a maioria das empresas procuram pessoas com certas habilidades e são contratadas por possuí-las, mas acabam sendo demitidas pelo comportamento e atitudes.

Dentro da instituição de ensino Médio técnico tem um local de descanso para as funcionárias, um local com um quadro com palavras de motivação, e incentivos. Um local calmo com poltronas confortáveis, livros para leituras e meditação.

Já a outra instituição prioriza dar cursos gratuitos para seus funcionários, tanto servem para incentivar e dar uma melhor qualidade de vida, como para aperfeiçoarem seus conhecimentos.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dos resultados obtidos com a realização deste estudo, que teve por objetivo refletir e analisar avaliar a percepção que os secretários tinham da qualidade de vida no trabalho (QVT) e estresse, considerando as condições de trabalho existentes nas duas instituições públicas, pode-se incialmente constatar que a qualidade de vida no trabalho nas duas instituições estão aquém das necessidades dos secretários; a dimensão salarial causa insatisfação menor do que o não reconhecimento profissional e quanto melhor a QVT percebida menor é o estresse percebido pelos professores.

**REFERÊNCIAS**

ALBORNOZ, Suzana. **O que é trabalho**. 5. ed. São Paulo: Brasiliense,   
1992.

ARANTES, Maria Auxiliadora de Almeida Cunha; VIEIRA, Maria José Femenias. **Estresse**. 3ª ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.

ALBUQUERQUE, Lindolfo G. de; FRANÇA, Ana C. L. Estratégias de recursos humanos e estão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade tal. **Revista de Administração,** v. 33, n.2, p. 40-51, abr./jun. 1998.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração.** 4. ed. São Paulo: Makron Books, 1993.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. **Desempenho humano nas empresas:** como desenhar cargos e avaliar o desempenho. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

COUTO, H. A. **Stress e qualidade de vida dos executivos.** Rio de Janeiro: COP, 1987.

FRANÇA, Ana C. L.; RODRIGUES, Avelino L. **Stress e trabalho**: guia básico com abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas, 1997.

FERNANDES, Eda C. **Qualidade de vida no trabalho -** como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

HERZBERG, Frederick. **Mais uma vez: como motivar seus funcionários?** In: VROOM, V. H. (Org.). **Gestão de pessoas, não de pessoal**. Rio de Janeiro: Campus, 1997. cap. 4

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LEVI, Lennart. Spice of life or kiss of death? **Working on stress - Magazine of the European Agency for Safety and Health at Work,** p. 11-13, 2002.

MCGREGOR, livro **"Aspectos Humanos da Empresa"**, Livraria Clássica Editora, de Portugal.

MAERKER, Stefi. **Secretária uma parceria de sucesso**. 7ª edição, São Paulo, Gente, 2007.

OLIVEIRA, J. R. G. **A prática da ginástica laboral**. 3. ed. Rio de Janeiro: Sprint, 2007..

ORTEGA, Cibele Cristina, ARAÚJO, Luís Fernando, Secretária executiva: **Estresse e emoção no trabalho.** Disponível em https://revistagesec.org.br/secretariado/article/view/36 visualizado em 23/09/2018

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira (2001). **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas.** Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v.8, n. 1, p. 23-35 jan. /mar.

ZAVATTARO, HÁ **A Qualidade de Vida no Trabalho de Profissionais da Área de Informática:** um Estudo Exploratório**.** Dissertação de mestrado. Instituto de Psicologia, USP, São Paulo, 1999.

“**O conteúdo expresso no trabalho é de inteira responsabilidade do(s) autor(es).”**

1. - *e-mail*: [andrea.l.silva38@gmail.com](mailto:autor1@fatec.sp.gov.br) [↑](#footnote-ref-1)
2. - *e-mail*: brendahelen68@gmail.com [↑](#footnote-ref-2)
3. - *e-mail*: natycortes75@gmail.com [↑](#footnote-ref-3)