



SECRETARIADO EM REVISTA

Secretariado Executivo - 2009



Faculdade

Sant'Ana

Secretariado em Revista



DIRETORA GERAL:

IR. MARIA ALUISIA RHODEN

COORDENADORA DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

ROSEMERI NOGUEIRA

SECRETARIA ACADEMICA

ANÁLIA MARIA DE FÁTIMA COSTA

COORDENAÇÃO EDITORIAL

ROSEMERI NOGUEIRA

DIAGRAMAÇÃO

GILVAN TRATCH

CONSELHO EDITORIAL

JULIO STADLER

KATHE BONUGLI

ANA CLAUDIA COSTA FONTANA

CONSELHO CONSULTIVO

KEILA PORTELLA

ALEXANDRE SCHUMACKER

Informações:

Rua: Senador Pinheiro Machado, 189 – Centro

CEP: 84010-310 – Ponta Grossa – PR

Telefone: (42) 3224-0301

www.iessa.edu.br

secretariado@iessa.edu.br

Índice

Administração por Objetivos	4
Estresse no Trabalho	12
Assédio Moral no Ambiente de Trabalho	21
A Importância da Qualidade de Atendimento e Humanização na Recepção Hospitalar	40
Inclusão das Pessoas com Necessidades Especiais no Mercado de Trabalho	54
Manual de Secretariado Executivo	68
Resumos dos Relatórios de estágio dos academicos do 5º. Período/2009 do Curso de Secretariado Executivo da Faculdade Sant'Ana	79

ADMINISTRAÇÃO POR OBJETIVOS*

Márcia Denise dos SANTOS*

Maristela Ribas SANTANA*

Veridiana de Oliveira STELLE*

Leopoldo CECCATO**

RESUMO

O presente artigo é resultado de uma pesquisa bibliográfica que constitui numa reflexão teórica sobre administração por objetivos. Tendo como objetivos, de estudar, apresentar as vantagens da administração por objetivos, suas aplicações e estratégias dentro de uma organização. Conclui-se que esse processo é uma tentativa de alinhar metas pessoais com a estratégia dos negócios.

Palavras-chave: organização, aplicação, resultados, estratégias.

ABSTRACT

The present article is result of a research bibliography that constitute in the reflex theoretical about on admnistration adjetive. Have a the objective of study, to present the advantage of administration for objetive, they your application and strategy inside of on organization.To conclude what that process is an attempt of to line goat people with the strategy of business.

Key-words:organization,application,result, strategy.

1. INTRODUÇÃO

Este artigo retrata uma pesquisa bibliográfica sobre a administração por objetivos (APO). A importância da administração por objetivos reside em definir dentro de uma organização as estratégias utilizadas estabelecendo metas, objetivos, planos de ações, analisando resultados e reavaliando desempenhos. Como aporte teórico utilizou-se de

* Trabalho apresentado com requisito de avaliação parcial na disciplina “Administração II” do curso de Secretariado Executivo Trilingue da Faculdade Sant’Ana no ano de 2007

* Acadêmicos do curso de Secretariado Executivo Trilingue da Faculdade Sant’Ana.

**Professor Orientador, formado, administrador de empresas (UEPG), especialista em finanças e controladoria (FAE/CDE), consultor empresarial (Ceccato Consultoria e Gestão Ltda.) e direito financeiro (instituto Triunfo).

autores como Idalberto Chiavenato, Stephen P. Robbins, Reinaldo O. da Silva, Peter Drucker.

A organização do presente texto inicia com o desenvolvimento histórico da APO, trazendo em seguida, os objetivos e as estratégias sugeridas pela APO.

2. O SURGIMENTO DA APO

Administração por objetivos surgiu na década de 50 quando Peter F Drucker publicou um livro, caracterizando a administração por objetivos, sendo assim considerado o criador da APO. A APO comporta-se como um método de avaliação e controle sobre o desempenho de áreas e organizações em crescimento rápido. A situação econômica da época gerou uma administração por pressão, fazendo com que as empresas endurecessem seus controles. Buscou-se uma forma de equilibrar objetivos, admitir maior participação, descentralizar decisões, permitir autocontrole e auto-avaliação, proporcionando maior liberdade e relaxamento dos controles, assim o cargo de cada departamento a criação dos serviços de que necessitasse para atingir seus objetivos, resultando no fortalecimento a posição de autoridade dos respectivos gerentes. Na seqüência escreve-se as características da APO, que tem como características um processo pelo qual gerente e subordinado identificam objetivos comuns e define as áreas de responsabilidade de cada um em termos de resultados esperados.

A APO enfatiza resultados e não personalidades ou desculpas. A fase de controle do ciclo da APO está completa quando o sucesso do processo é recompensado com promoções, prêmios de mérito, ou outros benefícios convenientes, e quando a falha é observada para futura ação corretiva. (SILVA,2001, p. 434).

Estabelecendo conjunto de objetivos entre o executivo e o seu superior, o gerente e o seu subordinado devem atuar ativamente no processo de elaborar e determinar os objetivos. Isto depende de negociação entre ambos. É fundamental estabelecer objetivos por cargo de gerencia. Eles podem ser estabelecidos a partir de metas, alvos ou finalidades, mantendo a idéia básica. Os objetivos devem ser numéricos e tempo determinado para ser efetuado. Na maioria dos casos admite-se a elaboração de quatro a oito objetivos para cada cargo específicos. Os objetivos dos diferentes departamentos ou gerentes envolvidos devem ser estreitamente correlacionados, ainda que tenham objetivos desligados dos mesmos princípios básicos. Essa ligação deve envolver objetivos comerciais com objetivos de produção, ou objetivos de um nível com os objetivos dos níveis superiores e inferiores. A partir dos objetivos traçados, o gerente e seu subordinado passam a elaborar os planos táticos para atingir os objetivos departamentais da melhor maneira possível. O plano tático será desdobrado e detalhado em planos

operacionais, os mesmos enfatizam a quantificação, a mensuração e o controle são os elementos que causam as maiores dificuldades de implantação da APO. A avaliação e revisão do processo e dos objetivos apontam fatores positivos e negativos permitido assim à estruturação de novos métodos para decisões futuras.

Quando o gerente estabelece os objetivos, vende-os aos subordinados, mensura-os e avalia o progresso, o processo torna-se muito mais um controle por objetivos do que propriamente administração por objetivos. A implantação da APO requer o apoio intenso de um STAFF treinado e preparado. A abordagem do tipo “faça você mesmo” não é aconselhável em APO, pois ela exige coordenação e integração de esforços, o que pode ser feito pelo STAFF.

São números quantificados que avaliam o desempenho dos gerentes, e sua importância é avaliada pelos seguintes aspectos:

Uma finalidade comum

Permite o trabalho em equipe

Serve como base para avaliar planos e evitam erros

Previsão do futuro (faturamento), evitando submeter-se à fatalidade ou o acaso.

Quando os recursos são escassos, ajudam a orientar e prever a distribuição criteriosa.

Ajuda a acompanhar e controlar os resultados obtidos e fazer às correções necessárias.

Os critérios para a escolha dos objetivos são fixados de acordo com o resultado-chave da empresa na prioridade e contribuição para os resultados e focar o objetivo na empresa e não nas pessoas, os mais comuns são:

Posição competitiva no mercado

- Inovação nos produtos e serviços
- Produtividade, eficiência e qualidade.
- Taxa de retorno do capital investido - lucro
- Qualidade da administração e desenvolvimento de executivos
- Responsabilidade Social
- Satisfação dos empregados
- Satisfação do cliente

Segundo Silva (2001, p. 433) as vantagens geralmente declaradas da APO são:

Concentra atenção sobre as áreas principais da eficácia organizacional;

- Identifica progresso das áreas problemas em direção ao alcance dos objetivos;
- Melhora o controle da informação e dos padrões de desempenho;
- Conduz a uma estrutura organizacional dinâmica especificando as responsabilidades;
- Identifica onde mudanças são necessárias e procura melhoria contínua nos resultados;
- Identifica necessidades de treinamento e propicia ambiente de crescimento pessoal e de autodisciplina;
- Melhora os sistemas de avaliação e a criação de procedimentos mais equitativos de planos de recompensas e promoção;
- Melhora a comunicação e os relacionamentos interpessoais e encoraja a motivação para o aperfeiçoamento os desempenho individual.

O ideal seria o efeito não da soma dos esforços, mas da sua multiplicação: o sinergismo, ou seja, os efeitos multiplicadores da combinação de recursos, utilizados conjugadamente produzem um efeito maior do que sua soma. Daí a necessidade de um sistema de resultados globais previamente definidos porem departamentos convergindo os objetivos em uma direção única. Na seqüência descrevemos planejamento estratégico e tático.

Após a escolha e fixação dos objetivos organizacionais, o próximo passo é saber como alcança-los, estabelecer a estratégia empresarial a ser aplicada para chegar aos objetivos e quais as táticas para executar a estratégia adotada.

Com objetivo de alcançar metas define-se a estratégia com aplicação de métodos para decisões futuras. Na área empresarial, podemos definir a estratégia como a mobilização de todos os recursos da empresa no âmbito global visando atingir os objetivos em longo prazo. Tática é o processo empregado para sair-se bem em um empreendimento. No plano empresarial uma mobilização da equipe é uma tática dentro de uma estratégia mais ampla. O planejamento estratégico ou plano gerencial, orçamento anual ou o plano anual de investimentos é um plano tático dentro de uma estratégia global em longo prazo.

Podemos definir a diferença básica entre estratégia e tática nos seguintes aspectos: a estratégia refere-se à organização como um todo, pois procura alcançar objetivos organizacionais globais, enquanto a tática refere-se a um de seus componentes (departamentos ou unidades, isoladamente). A estratégica é um conjunto de táticas aplicadas simultâneas nos departamentos integrados entre si. Para os objetivos em longo prazo criamos uma estratégia de ação, enquanto a tática se refere os objetivos situados em médio prazo. A alta administração define a estratégia, a gerência do departamento ou da unidade da empresa tem a responsabilidade de aplicar a tática.

No quadro 1, Chiavenato (2000, p.....) apresenta as definições sobre estratégia e tática.

Quadro 1. Comparação entre estratégia e tática.

Estratégia	Tática
-envolve a organização como uma totalidade	- refere-se a cada departamento ou unidade da organização
-é um meio para alcançar objetivos organizacionais	- é um meio para alcançar objetivos departamentos
-é orientada para longo prazo	- é orientada para médio ou curto prazo
-é decidida no nível institucional da organização	- é definida no nível intermediário por cada gerente de departamento ou unidade da organização

Fonte: Chiavenato, 2000

O planejamento estratégico refere-se ao método que a empresa pretende aplicar determinada estratégia para alcançar os objetivos propostos. É um planejamento global em longo prazo. Para elaborar um planejamento estratégico é necessário:

A organização define seus objetivos por prioridade. É feito dentro da organização uma análise organizacional das condições internas. Os pontos fortes que facilitam o alcance dos objetivos da organização e os pontos fracos que dificultam o alcance dos objetivos.

Outro aspecto refere-se a análise das condições externas que rodeiam a empresa. Essa análise envolve: Mercado dos abrangidos pela empresa, concorrência e competição, fatores externos, conjuntura econômica.

Formulam-se as alternativas estratégicas que a organização pode adotar para alcançar os objetivos da empresa. O planejamento estratégico se refere ao produto ou ao mercado e deve especificar onde a organização pretende chegar ao futuro e como se propõe a fazê-lo a partir do presente. Deve comportar decisões sobre o futuro da organização.

Segundo Chiavenato (2000) definido o planejamento estratégico a organização desenvolve os planos táticos. Os planos táticos são os desdobramentos do planejamento estratégico que será executado pelos gerentes das áreas de atuação departamental.

Os planos táticos precisam ser desdobrados em planos operacionais específicos.

Quadro 2 . Desenvolvimento dos Planos Táticos

	Planejamento Estratégico			
Planos Táticos:	Planejamento de Novos Processos	Planejamento e Desenvolvimento Produto/Mercado	Planejamento e Desenvolvimento de Recursos	Planejamento de Operações
Planos Operacionais:	Planos Detalhados			
	Objetivos Departamentais de cada Gerente			

Adaptado de: Chiavenato, 2000.

A APO envolve um processo cíclico de forma que o resultado de um ciclo permite correções e ajustamento no ciclo seguinte. O ciclo da APO equivale ao exercício fiscal da empresa (anual) para melhor execução e controle. APO é definida como um sistema dinâmico que integra as necessidades da companhia de estabelecer e atingir seus alvos de lucros e crescimento.

As cinco fases do ciclo são interdependentes e possuem uma natureza dinâmica e interativa:

Revisão crítica dos planos estratégicos e táticos da empresa.

Esclarecimento para cada gerente, dos resultados mais importantes (chaves) e os padrões de desempenho que ele precisa alcançar.

Estes estão ligados aos objetivos por departamento organizacionais, aumentando seu compromisso e sua contribuição a estes objetivos;

Criação de um plano para melhorar as funções de maneira que permita alcançar os resultados chaves e o plano de melhoramento.

Uso sistemático da avaliação de desempenho para ajudar os gerentes a superar seus pontos fracos e aproveitar seus pontos fortes, aceitando responsabilizar-se por seu auto desenvolvimento.

Aumento da motivação do gerente como consequência da maior responsabilidade, melhores planos salariais e planejamento de sua carreira.

O modelo de APO é composto por um ciclo de sete etapas:

Estabelecer medida de desempenho da organização e delineamento dos objetivos organizacionais que pretende alcançar.

Revisão da estrutura da organização, em função dos objetivos propostos.

A partir das duas etapas anteriores, cada gerente estabelece funções ou proposições e medidas de avaliação para seus subordinados, que por sua vez propõem objetivos.

O superior e cada um de seus subordinados chegam a um mesmo acordo dos objetivos e medidas de avaliação do seu próprio trabalho.

Acompanhamento contínuo efetuado sobre os resultados periódicos do trabalho do subordinado, com relação aos prazos intermediários previamente estabelecidos na etapa anterior.

Avaliação periódica e acumulativa dos resultados do trabalho do subordinado, de seus pontos fortes e fracos, assim como daquelas medidas propostas para seu desenvolvimento.

Avaliação do desempenho da organização como um todo.

As pessoas constituem a base da organização. Elas precisam colaborar para alcançar os objetivos. As técnicas da Apo variam quanto à avaliação do desempenho e quanto às recompensas oferecidas. E para isso as pessoas precisam ser treinadas e desenvolvidas em suas habilidades e competências.

A Apo procura integrar os objetivos de lucros e desenvolvimento da empresa com os objetivos individuais das pessoas.

Como a Apo envolve um processo político, processo de planejamento, processo de direção é comum que um desses processos não funcione bem. Isso ocorre quando é utilizada de forma incompleta e superficial.

Hoje, os programas bem-sucedidos da APO inclui os seguintes aspectos:

- Ênfase consciente na formulação de objetivos consensuais;
- Feedback entre subordinados e superiores quanto ao processo frente os objetivos, remoção de obstáculos.
- Oportunidades de participação, mesmo quando as decisões finais devam ser tomadas na cúpula da empresa.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

APO é uma técnica administrativa que enfoca os objetivos, finalidades e proposta de resultados. Enfatiza o porquê ou para que administrar. É o conjunto de estratégias e metas estabelecidas por planejamento e avaliação que os superiores definem aos subordinados para alcançarem resultados em período determinado.

Com a fixação dos objetivos organizacionais, planos gerais da empresa, estabelece a estratégia empresarial a ser utilizada para chegar aos objetivos e quais as táticas que compõem a estratégia adotada. Os objetivos estratégicos são globais e amplos,

estabelecidos para longo prazo e envolve a organização em sua totalidade. Uma tática define um conjunto de operações, em âmbito departamental, visando atingir objetivos de médio prazo.

4. REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 6. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2000.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 9.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

SILVA, Reinaldo de O. **Teorias da administração**. São

ESTRESSE NO TRABALHO

Aline Garcia de Castro*
Isabela Bueno*
Luara Paola Lima*
Michelly Paula do Prado*
Georgiane Vasquez†

RESUMO

O presente artigo trata de um estudo teórico sobre o estresse no trabalho. O que determina a qualidade de vida no trabalho e fora é o comportamento do trabalhador em ação. Vemos que atualmente cresce a polêmica sobre o estresse que afeta trabalhadores. Esse mal está entre as principais doenças no trabalho, por isso escolhemos esse tema para compreender melhor as dificuldades que o funcionário encontra ao exercer sua função. Para um melhor entendimento, elaboramos um questionário contendo treze questões que foi distribuído em uma indústria de grande porte na cidade de Carambeí, No total 47 funcionários que trabalham no turno noturno, no setor de peru, responderam às perguntas. Assim pudemos coletar dados importantes para o desenvolvimento e conclusão do nosso trabalho.

Palavras-chave: Estresse; Qualidade de vida; Ambiente de trabalho; Funcionários; Trabalho.

ABSTRACT

This article is from a theoretical study on stress at work, what determines the quality of life at work and outcome is the behavior on duty.

Now we see that the controversy grows about the stress that affects workers, that among the major diseases at work, so I chose this theme to understand better the difficulties that the employer find to perform his function, for a better understanding developed a questionnaire with thirteen points, which was distributed on a large scale industry in Carambeí, which 47 staff working in the night shift in the sector of turkeys and where'd the questions. To we can collect important data for the development and competition of our work.

Key-words: Stress; Quality of life; Working local; Staff working, Work.

*Acadêmicas do curso de Secretariado Executivo da Faculdade Sant'Ana. Contatos: aline.agc@uol.com.br; belabueno@yahoo.com.br; luara_paola@hotmail.com; chellyprado@hotmail.com.

† Professora da disciplina de Elaboração de Projetos. Orientadora.

1. INTRODUÇÃO

Embora a palavra estresse seja muito usada hoje em dia, ainda há muitas dúvidas e enganos. Percebemos que existe ideia errada sobre o assunto. Segundo o dicionário Aurélio o estresse é descrito como [...] “o conjunto de reações do organismo a agressões de ordem física, psíquica, infecciosa, e outras capazes de perturbar a homeostase” (AURÉLIO, 1986).

O primeiro a estudar o estresse foi Hans Selye (1950 e 1956), médico canadense, quando, ao observar sintomas comuns em pacientes sofrendo de doenças diferentes, chamou essa síndrome de “síndrome de estar apenas doente”, mais tarde sendo simplificada apenas como estresse.[‡]

Outro autor, como White (2000) descreve o estresse como um traço comum da vida moderna. Para a maioria das pessoas é visto como um problema grave. Já Silva (2006) complementa esse pensamento quando diz que é observado e estudado na atualidade, interfere na saúde física e emocional.

Segundo Lipp (1996), o estresse é uma doença, que pode afetar adultos e crianças, e a pessoa estressada tem grande risco de ficar doente e falecer antes do tempo. Em dose pequena, o estresse dá energia, vigor, coragem, força de vontade para fazer coisas novas, isso se souber lidar com ele.

Dessa forma, compreende-se que estresse é uma forma de reação do organismo às mudanças ocorridas no mundo, e que afetam, de forma direta ou indireta, os seres que habitam uma sociedade.

Estudos realizados recentemente por Lipp (1996) apontam que existem três fases no processo do estresse sendo elas:

1° fase: A pessoa não percebe o que está acontecendo, e apresenta algumas mudanças de comportamento.

2° fase: O organismo da pessoa começa a se adaptar às mudanças.

3° fase: Ocorrem mudanças que afetam o psicológico do indivíduo.

Nas leituras realizadas sobre o tema, encontramos vários autores que abordam esse assunto. Um deles é Muchinski (2004), quando relata que o estresse influencia nos estados afetivos mais intensos como: raiva, frustração, irritação, reduzindo a autoconfiança e a auto-estima, manifestando-se de várias maneiras, tanto no trabalho como na vida pessoal. Já Tomayo (2004) acrescenta que o estresse não é uma doença e sim uma reação do organismo a uma ou mais sobrecargas.

[‡] Médico Canadense.

De acordo com esses autores, compreende-se que o estresse é um dos maiores desafios na vida das pessoas e se associa a problemas financeiros, situações indesejáveis e até doenças familiares.

2 JUSTIFICATIVA

O interesse pelo tema partiu da constatação, durante conversas entre parentes e colegas que trabalham em uma empresa de grande porte em Carambeí, a respeito do grande nível de estresse que eles apresentam.

Autores como Stephens (1996) e Dejours (1984) reforçam esse pensamento quando dizem que trabalhar muito tempo, em trabalhos que exigem grande concentração, aumenta o nível de estresse.

Assim é relevante observar as formas como o estresse se apresenta na vida das pessoas e dentro das organizações, buscando analisar o grau de estresse dos funcionários e as possíveis causas.

Dentro dessa perspectiva, escolhemos uma empresa de grande porte, na cidade de Carambeí e aplicamos um questionário, tendo em vista analisar as articulações possíveis entre o estresse e o trabalho.

Assim como para Selye (1950 a 1956) e Hindle (2000), o estresse é considerado uma síndrome, que pode afetar tanto indivíduos, quanto empresas. Pode surgir não apenas dentro da organização, mas também de problemas familiares, sociais, financeiros.

A partir de tais considerações, a questão norteadora dessa pesquisa é: **o índice de estresse no ambiente de trabalho interfere na produtividade.**

3 OBJETIVOS

OBJETIVO GERAL

- Analisar o nível de estresse na indústria, em funcionários do turno noturno.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Avaliar os motivos que levam o empregado ao estresse;
- Identificar o tempo de trabalho do empregado.

4 METODOLOGIA

O presente estudo é de caráter quantitativo, de campo. A população estudada será formada por trabalhadores do turno noturno de uma empresa de grande porte da cidade de Carambeí-PR.

Os sujeitos serão funcionários do setor do peru, com horário das 2 horas e vinte minutos às 10 horas e vinte minutos, escolhidos de forma intencional.

5 ASPECTOS ÉTICOS

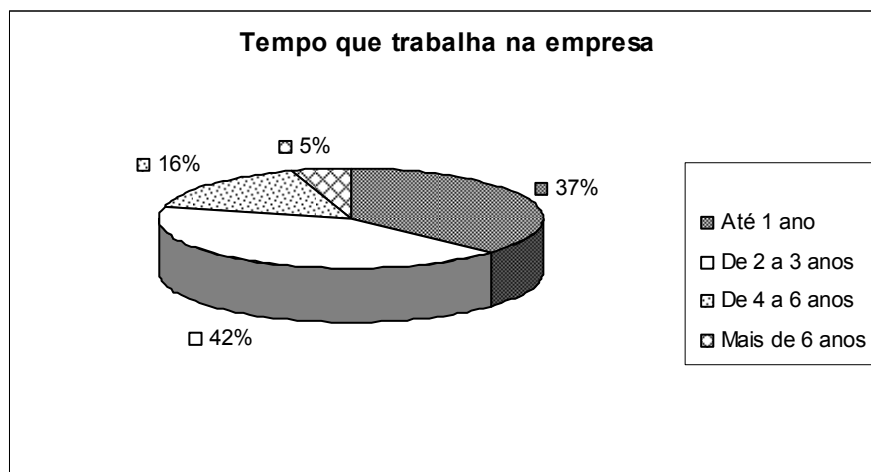
Foi elaborado e fornecido um termo de consentimento livre e esclarecido aos entrevistados. Além disso, foram respeitados o sigilo das informações, e o anonimato dos sujeitos.

6 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O número total de entrevistados por meio do questionário foi de 47 sujeitos, sendo 25 homens com idade entre 20 e 51 anos e 22 mulheres, com idade entre 19 e 45 anos.

Os dados analisados por meio de gráficos revelam que 37 % dos empregados estão trabalhando na empresa no máximo há um ano, apenas 5% então a mais de seis anos dentro da organização e ainda que 42% dos entrevistados estão na empresa entre dois e três anos.

Esses dados mostram que o tempo exerce grave influência na manifestação do estresse no estado físico e emocional dos funcionários:



De acordo com Anselmi et al (1997), existem vários fatores que levam a pessoa a ficar pouco tempo trabalhando na organização, como salários, benefícios, volume de atividades, horários e turnos de trabalho.

Pochman (1995) descreve que, no Brasil a rotatividade no emprego é considerada uma das mais altas no mundo.

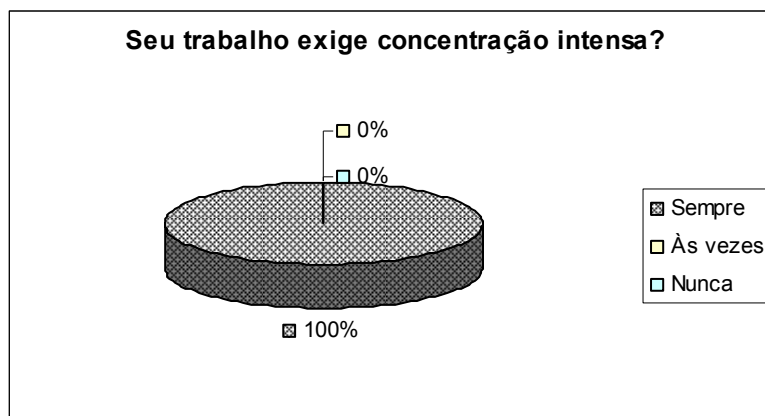
Percebe-se que o tempo é um fator positivo quando há um número elevado de funcionários com um bom tempo de trabalho, isso resulta em uma empresa com qualidade, comprometimento e responsabilidade.

Outro aspecto evidenciado na questão 1 é que a rotatividade de funcionários é muito elevada em um curto período, e pode ser considerado um dos motivos pelos quais o estresse está presente.

O Canal Executivo (2004) ressalta esse pensamento quando diz que a duração média do adulto no desemprego é maior do que a taxa de sua entrada no emprego.

Dessa forma, compreende-se que tempo e rotatividade acontece quando a empresa não está alinhada aos critérios de qualidade de uma empresa de grande porte.

Para a questão abaixo, o objetivo era avaliar o nível de concentração dos funcionários. Constatamos que a concentração excessiva no trabalho pode se tornar um ponto negativo na produtividade, como observada abaixo, nas respostas dos entrevistados:



Constatamos que 100% dos entrevistados necessitam ter muita concentração nas atividades que exercem, ocasionando cansaço físico e psicológico intenso.

Segundo Nakayama e Bitencourt (2008), o que leva à fadiga é o trabalho no qual um erro pode causar danos físicos grandes ou comprometimento da segurança de outras pessoas. A vigilância constante e o medo de errar podem levar à fadiga psíquica e as manifestações psicossomáticas nos indivíduos mais vulneráveis.

Compreendemos, portanto, que a concentração é fundamental para qualquer trabalho, já que exige da pessoa que o exerce total desempenho e produtividade da tarefa exercida.

Outra questão levantada foi sobre a competitividade entre os funcionários, na qual evidenciamos o gráfico abaixo que fala da questão número 3 na qual foi perguntado aos entrevistados se existia competitividade entre eles no mesmo setor de trabalho.

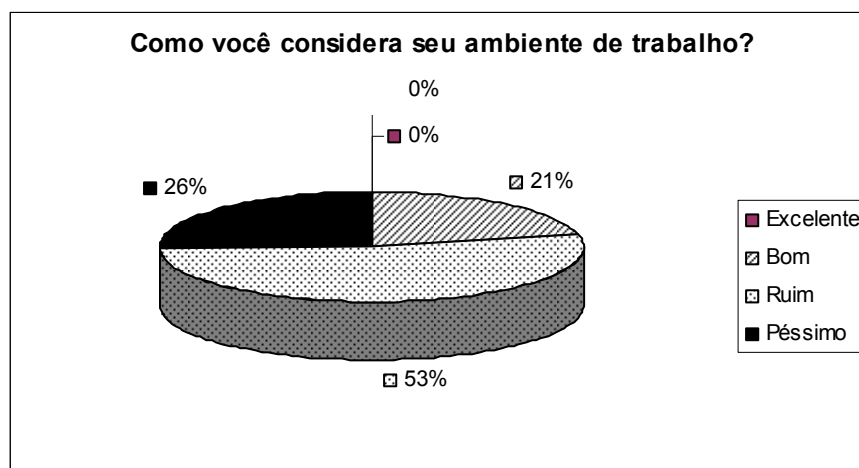


Lopes (2007) define o estresse como uma epidemia em que a sociedade se torna complexa e competitiva e que na busca pelas metas e cobranças, as pessoas deixam o seu bem estar em segundo plano.

Braga (2000) relata que, a correria do dia a dia, apresenta muita competitividade nas relações sociais e de trabalho, o que aumenta o nível de estresse, e constantes pressões o que gera dificuldade em lidar com as exigências que a vida lhe impõe.

Ao analisar a porcentagem do gráfico à luz do que dizem os autores acima, percebemos que a competitividade está presente dentro da organização.

Para finalizar nossa pesquisa, procuramos saber dos funcionários, como o ambiente de trabalho é visto e obtivemos as seguintes porcentagens:



O ambiente de trabalho deve ser considerado muito importante, pois os trabalhadores passam a maioria do tempo dentro da empresa.

Deve-se levar em conta que 53% dos entrevistados não estão satisfeitos com o seu ambiente de trabalho, considerando-o ruim.

Danilo Carven (2007) reforça que talvez o ambiente de trabalho tenha se modificado e acompanhado o avanço da tecnologia com mais velocidade do que a capacidade de adaptação dos trabalhadores. Os profissionais vivem hoje sobre contínua tensão, não só no ambiente de trabalho, como também na vida em geral.

No ambiente de trabalho os estímulos estressores são muitos, já que para a Equipe de Informações sobre Saúde (2004), qualquer funcionário está sujeito a pressão no ambiente de trabalho. Algumas pressões externas podem ser positivas nos ajudando a ser mais produtivos, a maioria dos casos de estresse relacionados ao trabalho está associada ao gerenciamento do trabalho e à necessidade de ter poder e controle sobre o trabalho, mas essa experiência é diferente para cada pessoa.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisarmos as respostas dos entrevistados, percebemos que o tempo de trabalho exerce grande influência no estado de humor da pessoa, porque agride seu setor psicológico, gerando conflitos no seu ambiente de trabalho.

Pela segunda questão do gráfico, pudemos entender que a concentração intensa no trabalho é associada com ao rendimento do trabalho, pois ajuda na produtividade, mas a pessoa precisa saber conviver e lidar com ela sem que se prejudique intensivamente.

Percebemos também que a competitividade, embora necessária e saudável, é grande influenciadora de estresse, porque todos querem conseguir o melhor pra si.

Outra questão levantada é que o ambiente de trabalho é muito importante, pois passamos a maior parte de nossa vida dentro do trabalho. Pelo gráfico quatro, verificamos que os produtores não estão satisfeitos em seu ambiente de trabalho, isso é um risco tanto para empresa quanto para o empregado, pois a empresa não será bem falada e o funcionário desmotivado produz menos.

Sendo assim compreendemos que o estresse em longo prazo traz conseqüências intensas, leva ao desgaste e ao esgotamento físico e diminui seu interesse durante o trabalho.

Sugerimos, portanto, que seja feito na empresa um levantamento com os funcionários de como eles vêem o seu ambiente de trabalho, e que dessa forma, sejam tomadas providências realmente eficazes para que o ambiente de trabalho seja agradável, pois se o empregado está satisfeito e feliz no ambiente em que trabalha, ele vai produzir mais e, conseqüentemente falar bem da empresa onde trabalha e, assim, tanto a empresa como o funcionário estarão satisfeitos um com o outro.

8 REFERÊNCIAS

- NAKAYAMA, Marina Keiko; BITENCOURT, Cláudia. **Processos de Mudança e Estresse Ocupacional**. Disponível em <http://www.unicap.br/marina/estresse.html>. Acesso em 18/11/2008. Às 02h00min.
- FONTANA, David. **Estresse**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 1991.
- Disponível em http://www.apm.org.br/aberto/noticias_conteudo.aspx?id=4421. Acesso em 19/11/2008. Às 03h00min.

- Disponível em http://www.saudenainternet.com.br/portal_saude/aprenda-a-conviver-com-o-estresse.php. Acesso em 19/11/2008. Às 03h30min.
- MUCHINKY, Paul M. **Psicologia Organizacional**. 7ed. São Paulo: Thomson, 2004.
- FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Alvelino Luiz. **Stress e Trabalho**. 4ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- LIPP, Novaes Marilda; NOVAES, Emmanoel Lucia. **O stress**. São Paulo: Contexto, 1996.
- SHIBUYA, Cecília. **Como lidar com o estresse no trabalho**. Disponível em www.mulherdeclasse.com.br/como_lidar_com_o_estresse_no_tra.htm
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Dicionário de Língua Portuguesa**. 2 ed. Rio de Janeiro: Fronteira, 1986.
- ANSELMÍ; ANGEROMÍ; SAPORITÍ; GOMES; RIBAS. Disponível em bases.bireme.br. Acesso em 21/11/2008. Às 05h30min.
- Disponível em www.administradores.com.br. Acesso em 20/11/2008. Às 11h30min.
- TAMAYO. Disponível em www.meltalhelp.com/stress. Acesso em 21/11/2008. Às 06h00min.

ASSÉDIO MORAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Berenice BARBOZA*

Jaqueline M. RODRIGUES*

Patrícia BARBOSA§

Georgiane Garabely Heil VAZQUEZ**

RESUMO

Um ideal para empreendedores é formar um ambiente empresarial produtivo e harmônico. Contudo, observa-se um crescente desenvolvimento do assédio moral dentro das organizações, sendo esse entendido como qualquer atitude abusiva que, por sua repetição e intencionalidade, tende a desestabilizar as vítimas de suas insídias. Isso tem gerado um ambiente de trabalho hostil, coibindo o direito de liberdade e o sucesso profissional dos colaboradores, podendo até conduzi-los à morte. Diante da gravidade deste ato temos a necessidade de saber o índice desse problema na cidade de Ponta Grossa e, a partir desta pesquisa, buscamos levantar uma amostra de funcionários assediados em nossa cidade.

Palavras Chaves: assédio moral, organizações, vítimas.

ABSTRACT

An ideal for entrepreneurs is to form a harmonious and productive business environment. However, there is an increasing development of bullying within organizations, which is understood as any improper behavior that, by their repetition and intent, tends to destabilize the victims of their inside. This has created a hostile work environment, curb the right to freedom and success collaborators' work and could even lead them to death. Given the seriousness of this act there is the need to know the content of this problem in the city of Ponta Grossa and through this research we seek to lift a sample of employees harassed in our city.

Key words: bullying, organizations, victims.

§ Acadêmicas do Curso de Secretariado Executivo da Faculdade Santana

bere_barb@hotmail.com

jaque_mrodrigues@hotmail.com

pettyvida@hotmail.com

** Mestre em História, Cultura e Sociedade pela UFPR. Professora Orientadora da disciplina de Elaboração de Projetos. Curso de Secretariado Executivo da Faculdade Santana. Professora da Faculdade União. E-mail para contato: profgeorgiane@hotmail.com

INTRODUÇÃO

Segundo a lei nº 4591/2001, o assédio moral, também chamado de humilhação no trabalho ou terror psicológico, acontece quando se estabelece uma hierarquia autoritária, colocando o subordinado em situações de ridicularidade ou inferioridade. Isso leva, muitas vezes, à debilitação da saúde física e mental do trabalhador, que pode apresentar sintomas como: crises de choros, sentimentos de inutilidade, insônia ou sonolência, depressão e até mesmo, em casos extremos, o suicídio. O chefe passa a tomar atitudes discriminatórias contra o funcionário, submetendo-o a diversas torturas psicológicas. E este por medo de perder o emprego, deixa-se “crucificar” (TEODOSIO; SCANFONE, 2003).

Segundo Cecchin (2006), a discussão sobre o assunto é atual, mas o fenômeno, assédio moral, é tão antigo quanto o próprio trabalho.

Faz-se necessário compreender como o assédio moral se manifesta nas organizações, como ele é percebido pelos funcionários e seus superiores, e como esse fato é tratado dentro das empresas, já que temos muitos casos de banalização do fato, ignorância do assunto e até desconhecimento pelas partes envolvidas, no caso, o agressor e o assediado.

Por covardia ou por indiferença muitas situações de assédio moral acabam ficando no silêncio e perdurando por muitos anos, levando a vítima, muitas vezes, a apresentar quadros clínicos de doenças associadas ao desconforto dentro do local de trabalho.

Diante da crescente presença de assédio moral no trabalho e da persistência das desigualdades, buscamos contribuir para os estudos já existentes. Objetivamos com a pesquisa evidenciar a realidade, a sistematização e o prolongamento do fenômeno.

ASSÉDIO MORAL

O assédio moral existe desde o início dos tempos. Juridicamente, passou imperceptível durante a trajetória da humanidade. Somente no final do século passado foi possível identificá-lo e separá-lo das demais lesões agressivas perpetradas por pessoas denominando-as de perversas. A ideia de perversão está vinculada a indivíduos, que têm tendência a praticar crueldades contra o seu semelhante, com o intuito de destruí-lo física e moralmente (CECCHIN, 2006).

Para Cataldi (2002), o assédio moral caracteriza-se por exposições humilhantes, constrangedoras e vexatórias, repetitivas e prolongadas no tempo. É todo gesto, palavra ou atitude que inferioriza o(a) trabalhador (a). Assim pode ser conceituado como a exposição do trabalhador a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e

prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções, sendo mais comuns em relações de longa duração (GUEDES, 2003).

Segundo Correa (2005), geralmente quem usa dessa prática, em regra, são pessoas com cargos de chefias ou cargos elevados dentro das organizações.

Caracteriza-se pelo que diz Guedes (2003), o assédio moral estará associado somente às agressões que se prolongarem no tempo. Isso não significa que as pessoas humilhadas, ainda que uma única vez, não tenham defesa contra os atos do agressor.

Existem diversos fatores que conduzem ao desenvolvimento do assédio moral e contribuem para a sua impunidade. Tem-se como causas e motivações desse mal que assola o trabalho, a competitividade desenfreada; o individualismo exacerbado; o medo de perder o emprego ou o posto de trabalho para colegas mais capazes, ou experientes; o receio em ver falhas descobertas, ilegalidades; a resistência ao novo, ao diferente, ou até ao tradicional (MENEZES, 2003).

O assédio nasce como algo inofensivo e propaga-se insidiosamente. Num primeiro momento, as pessoas envolvidas não querem mostrar-se ofendidas e levam na brincadeira desavenças e maus-tratos no ambiente de trabalho. Em seguida, esses ataques se multiplicam e a vítima é seguidamente acuada, posta em situações de inferioridade, submetida a manobras hostis e degradantes durante um período maior (HIRIGOYEN, 2002).

O assédio, geralmente, se manifesta com vítimas que reagem aos chilikés autoritários do agressor. A partir daí, eles passam a perseguir o(a) trabalhador (a), utilizando vários meios, tais como: marcar tarefas com prazos impossíveis, substituir função de responsabilidade por triviais, tomar crédito de ideias de outros, ignorar ou excluir um funcionário só se dirigindo a ele por meio de terceiros, sonegar informações de forma insistente, espalhar rumores maliciosos, criticar com persistência, subestimar esforços, entre outros (CORREA, 2005).

Percebe-se, então, que o assédio moral assumiu dimensões múltiplas, podendo ser identificado no trabalho, na família, na escola, no clube de amigos, enfim, onde houver concentração de pessoas, pois se manifesta nas relações interpessoais e é marcado pela desvalorização da vítima pelo agressor, que é, de certa forma, aceita e até afiançada pelo grupo de trabalho. Essa depreciação leva o ofendido a pensar que realmente merece o que está acontecendo e deste modo a permanecer calado por mais tempo (HIRIGOYEN, 2002).

Entretanto, nossa pesquisa analisou o fenômeno do assédio moral apenas no ambiente de trabalho, portanto deixamos de lado outras esferas do social, em que podem

ocorrer o assédio. Tal escolha foi feita em virtude do tempo disponível para a pesquisa e por ser no ambiente de trabalho que se encontra o maior número de ocorrências relacionadas à agressão.

Heloani (2003) argumenta que o assédio moral no trabalho costuma gerar patologias em suas vítimas, na medida em que faz com que elas acreditem ser exatamente o que seus agressores pensam, ou desejam que sejam. Embora seus agressores tentem desqualificá-las, as vítimas não costumam ser indivíduos doentes ou frágeis. São pessoas que tomam, de forma consciente ou inconsciente, posições de enfrentamento, algumas vezes, questionando privilégios ou situações injustas. Isso ocorre justamente por não se deixarem dominar, por não se curvarem ou por não aceitarem práticas de desrespeito ou exploração.

As empresas sofrem consequências com a prática do assédio moral, principalmente no que diz respeito ao aumento de custos que é determinado pelas faltas decorrentes de doenças, substituições e despesas com processos judiciais, além de redução na capacidade produtiva e na eficiência do trabalhador, que poderá ter um rendimento inferior a 60% (GUEDES, 2006).

Segundo a advogada Dra. Eloísa Guimarães, o conceito de assédio moral é pouco difundido na sociedade de Ponta Grossa, pois são poucos os empregados que sabem sua definição. Com toda certeza, os superiores não têm ideia de que algumas atitudes exercidas por eles possam configurar assédio moral e nem mesmo que isso é crime.¹

Em termos metodológicos, para avaliar a existência de assédio moral no ambiente de trabalho na cidade de Ponta Grossa, realizamos uma pesquisa de caráter exploratório, com a abordagem quanti-qualitativa. O instrumento para coleta de dados foi documental, por questionário, com análise posterior de dados.

O objetivo da pesquisa foi identificar o número de pessoas que passam por situações que se caracterizam como assédio moral, analisando a situação existente no ambiente de trabalho e a sua frequência.

Para a consecução desse propósito, foi aplicada uma pesquisa de campo, em empresas de médio porte no ramo agrícola. Foram distribuídos aleatoriamente 50 questionários dentro dessas empresas, sendo que foram respondidos satisfatoriamente os 50 questionários, o que corresponde a 100 %

¹ Dados retirados da entrevista realizada pelas acadêmicas Berenice Barboza, Jaqueline M. Rodrigues e Patrícia Barbosa, no dia 07/10/2008, com a advogada trabalhista Dra. Eloísa Maria dos Reis Guimarães.

da amostra. Com esses questionários, com a entrevista com a advogada trabalhista e com vítimas de assédio moral, mais as leituras teóricas acreditamos proporcionar, ao menos parcialmente, o debate acerca do assédio moral em nossa sociedade.

ASSÉDIO MORAL NAS ORGANIZAÇÕES E AS CONDIÇÕES ORGANIZACIONAIS QUE FAVORECEM A SUA OCORRÊNCIA

As organizações buscam um comportamento ideal controlado, porém criam determinadas condições que favorecem comportamentos reprováveis e imorais se fazendo negligentes principalmente se o agressor for alguém que possui certos privilégios ou bons resultados quantitativos dentro da empresa. (FREITAS, 2005).

Geralmente, o assédio moral propaga-se pelo fato das vítimas não formalizarem a denúncia e encararem a agressão de maneira superficial. Assim os ataques se multiplicam e a vítima é submetida a situações hostis e degradantes por longo período, fato que a deixa em estado de inferioridade. Devido aos danos psicológicos vem a reduzir a produtividade, favorecendo o absenteísmo. (FREITAS, 2005).

O assédio manifesta-se em comportamentos, palavras, atos, gestos, que podem causar danos à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, colocando em risco o emprego desta ou degradando o clima de trabalho. (HIRIGOYEN, 1998). Exemplo disso vemos no relato da vítima Chrislainy que sofreu assédio moral por meio de atos que a submeteram a uma situação difícil por dois meses: “ao voltar da minha licença maternidade, encontrei outra pessoa exercendo minha função, usando minha mesa e meus materiais de trabalho, ninguém me dava uma explicação, só deixaram claro que ali não tinha mais lugar pra mim, me senti uma inútil”.²

Segundo Freitas (2005), podemos identificar algumas situações que contribuíram grandemente para manifestação do assédio moral dentro das organizações, são elas:

- a) Quando a cultura e o clima da organização são fortemente permissivos;
- b) Quando existe uma supervalorização das estruturas hierárquicas;

² Trecho do depoimento da Chrislainy. Vítima de assédio moral após voltar de licença maternidade. Entrevista realizada pelas autoras.

- c) Quando processos de reestruturação organizacional são feitos sem transparência e fermentam o clima de ameaça generalizada;
- d) Quando da entrada de profissionais mais qualificados que a gerência do setor.

A qualidade de vida é o resultado bom ou ruim de um conjunto de fatores presentes no ambiente de trabalho. As organizações deveriam desenvolver discussões preventivas e sinalizar claramente, através da sua cultura, que não serão tolerantes com comportamentos dessa natureza e ficarem atentas às condições favoráveis ao seu surgimento. Somente com estas medidas, que podemos classificar como “sócioeducativas”, o assédio moral poderá desaparecer do ambiente de trabalho (FREITAS, 2005). Dessa forma se almeja o ideal que é uma administração empresarial democrática e organizada, com objetivos claros e tarefas pré-estabelecidas para o bom desenvolvimento da empresa e crescimento de seus funcionários (CECCHIN, 2006).

Pudemos observar que um dos fatores importantíssimos para se criar um ambiente de trabalho favorável são as condições de trabalho oferecidas pelas empresas. E, com certeza, não há possibilidade de uma boa condição de realização de trabalho em um ambiente conivente com a prática de assédio moral.

PERFIL DO AGRESSOR

Para Barros (2005), o perfil do agressor, em princípio, é o de uma pessoa “perversa”. A provocação que exerce sobre a vítima leva-o a ultrapassar todos os seus limites. O agressor utiliza-se de palavras técnicas sem se preocupar com o sentido, demonstra uma sabedoria superficial e argumentos incoerentes. Essas atitudes tem como objetivo humilhar alguém mais fraco gerando medo não só na vítima, mas também a outros empregados. Sua meta normalmente é chegar ao poder ou nele manter-se por qualquer meio ou então mascarar a própria incompetência. O que mais importa para o agressor é controlar as outras pessoas. Constatamos isso no depoimento de

Fabiane, “ela gritava comigo e dizia que ali quem mandava era ela, me dava trabalhos que eram de sua responsabilidade”⁴

Barros (2005) destaca que é possível visualizar diferenças entre o agressor e agressora. O agressor mantém comportamento mais passivo, isolando a vítima, enquanto que a agressora se utiliza de murmúrios e insinuações, numa perseguição mais acirrada e sem tréguas. No caso da vítima Fabiane, tratava-se de uma agressora e, como pudemos observar no seu relato a perseguição era acirrada e com murmúrios “ela me difamava para os outros, inventava absurdos a meu respeito”⁵

Para Hirigoyen (2003) o agressor é incapaz de ter um verdadeiro relacionamento, apenas consegue estabelecê-lo por um mecanismo “perverso”, de maldade, sentindo prazer com o sofrimento e em humilhar os outros. A maldade não é maior que as conseqüências de um ser sem vida própria que tenta destruí-la para que não haja vida em parte alguma.

Ainda para Hirigoyen (2003) os agressores tendem a apresentar-se como moralistas, dando lição de probidade aos outros, aproximando-se das personalidades paranóicas, caracterizando-se por:

- Hipertrofia do ego: orgulho, sentimento de superioridade;
- Psico-rigidez: obstinação, intolerância, fria racionalidade, dificuldade em demonstrar emoções positivas, menosprezo pelo outro;
- Desconfiança: temos exagerado da agressividade do outro, sentimento de ser vítima de malquerença do outro, suspeita, ciúme;
- Falsidade de julgamento: interpreta acontecimentos neutros como sendo dirigidos contra ela.

Cecchin (2006) destaca entre outros, o perfil dos agressores-chefe, mais conhecidos popularmente, que retrata com clareza as atitudes desmedidas do agressor, por meio de uma análise psicológica facilmente perceptível, na medida que são condutas irracionais, sem razoabilidade e bom senso, pois fogem dos padrões mínimos de comportamento, são eles:

⁴ Trecho do depoimento de Fabiane, vítima de assédio moral no ambiente de trabalho durante 5 anos. Entrevista realizada pelas autoras.

⁵ Idem.

- O que bajula o patrão e não larga os subordinados. Persegue e controla cada um com “mão de ferro”. É uma espécie de capataz moderno. É confuso, seguro e emite ordens contraditórias;
- O que tem a missão de demitir o mais rápido possível, para enxugar o quadro de funcionários. Agindo injusta e indiscriminadamente com os trabalhadores (as), sendo as demissões a “grande realização da sua vida”. Humilha cautelosamente, sendo suas testemunhas seus superiores, mostrando sua habilidade em “esmagar” elegantemente;
- O que se mostra amigo e companheiro dos(as) trabalhadores (as), preocupado com os problemas de cada um. Mas, na primeira oportunidade, utiliza as informações que obtém contra sua equipe ou contra uma vítima em particular;
- O agressivo nas palavras e atos. Demite friamente e humilha com prazer;
- O que não conhece bem o seu trabalho, mas vive contando vantagens e não admite que os subordinados saibam mais que ele, submetendo-os a realizar tarefas acima de seu conhecimento ou inferior a sua função.
- O que implanta as normas sem pensar, a quem devem obedecer sem reclamar;
 - O confuso e inseguro. Começam projetos novos, para no dia seguinte modifica-los. Exige relatórios diários que não são utilizados. Se um projeto é elogiado pelos superiores, colhe os louros, em caso contrário, responsabiliza a incompetência dos seus subordinados;
 - Não mostra sua incapacidade com atitudes grosseiras e necessita de público que assista a seu ato para se sentir respeitado e temido por todos.

PERFIL DA VÍTIMA

Hirigoyen (2003) descreve a vítima como sendo a escolhida pelo agressor para tornar-se responsável por todo o mal que ocorre na organização,

é o alvo da violência, evitando a seu agressor o questionamento, fazendo que a vítima torne-se cúmplice da situação, aceitando a violência imposta, porém isso não faz sentido, pois devido à dominação, a vítima não teve meios psíquicos para agir de outro modo. O fato de ter participado de maneira passiva do processo não altera em nada sua condição de vítima.

Todo indivíduo apresenta um lado fraco, que se tornará, ao agressor, o ponto a ser atacado, tendo uma intuição bastante forte dos pontos de maior fragilidade, por onde a vítima possa ficar mal e ser atingida, podendo ocorrer que está falha seja exatamente o que a vítima se recusa a ver em si mesma (HIRIGOYEN, 2003).

No entanto para Guedes (2003) a vítima é escolhida por possuir habilidades e senso de responsabilidade quase patológicos, são ingênuas no sentido de que acreditam nos outros e naquilo que fazem. Geralmente, são pessoas bem educadas e possuidoras de valiosas qualidades profissionais e morais. As agressões reduzem a auto-estima, confundem, levando a vítima a desacreditar em si mesma e a se culpar. Abalada emocionalmente, acaba tendo comportamentos induzidos pelo agressor.

Guedes (2003) apresenta uma classificação das vítimas, dentre os inúmeros tipos citamos os mais perseguidos pelos agressores são: o verdadeiro colega que tem como característica ser honesto, eficiente, com acurado senso de justiça, sua fraqueza está na resolução de problemas e o seguro de si, como o próprio nome diz, é a pessoa portadora de elevada certeza do que busca, despertando assim a inveja e tornando-se alvo do agressor. No caso da vítima Fabiane, identificamos seu perfil como seguro de si pois ela nos relatou que “sempre fui responsável e raramente eu a consultava [superiora], até mesmo para desempenhar as funções que eram dela”, nesse trecho, observamos que a vítima não era dependente da agressora, e isso tornava o seu comportamento destacado dentro da organização. Deste modo, as agressões se tornaram frequentes durante o período de trabalho.⁶

⁶ Ibidem.

Os agressores procuram nas vítimas suas fraquezas, medos e preocupações, de modo que o perfil da vítima se encaixe ao tipo de agressor (CECCHIN, 2006).

O QUADRO DE ASSÉDIO MORAL

Segundo Hirigoyen (2002) o quadro de assédio moral pode ocorrer de diversas formas quando, se refere à posição hierárquica do agressor com relação ao agredido, podendo ser eles:

Assédio Horizontal – situação entre colegas de trabalho. É mais freqüente quando dois funcionários disputam vaga para um mesmo cargo ou uma promoção.

Assédio Vertical - descendente – vem da hierarquia e tem conseqüências mais graves que a horizontal, pois o agredido sente-se isolado e tem mais dificuldade para achar a solução para o problema, visto que o agressor tem mais poder na organização que o agredido.

Assédio Misto – é comum um assédio horizontal acontecer quando já existe o assédio vertical descendente, pois os colegas de trabalho passam a isolar o agredido por receio de sofrer as mesmas agressões e serem comparados ao assediado.

Assédio Ascendente – ocorre do subordinado para o superior e pode acontecer de diversas formas como: falsa alegação de assédio sexual ou a reações coletivas de grupos para se livrar de um superior hierárquico.

Outra característica do assédio moral é que as agressões podem ocorrer de maneira sutil, camuflada sem que os outros colegas percebam de imediato, mesmo ocorrendo com freqüência. O agredido é envolvido de tal forma que não se dá conta da violência que está sendo praticada contra ele (FRANCO, 2000). Conforme define Hirigoyen (2002) há duas outras características fundamentais nos casos de assédio moral, são elas: a intenção de prejudicar a vítima e a sistematização das ações por parte do agressor. A humilhação é uma ferramenta essencial para que a caracterização do assédio moral ocorra, quando se verifica a intenção de prejudicar, por meio de atitudes que deixam seqüelas no agredido, muitas vezes irreversíveis. A humilhação pode ocorrer diretamente à vítima quando esta é alvo de piadas e ironias

perante os outros, ou de forma velada, quando suas falhas são expostas de maneira silenciosa, mas fazendo com que todos saibam a quem se referem as insinuações.

COMO O AGRESSOR IMPEDE A VÍTIMA DE REAGIR

Segundo Cataldi (2002), as estratégias que o agressor utiliza para coibir sua vítima são: isolamento da mesma com o grupo, impedindo que a vítima se expresse sem explicar a ela o porquê, desestabiliza-a emocional e profissionalmente, fazendo com que a vítima passe a perder simultaneamente sua autoconfiança e o interesse pelo trabalho. A troca de informações e comunicação entre os colegas passa a ser monitoradas pelo agressor, qualquer transgressão da norma acarretará intimidações, o agressor passa também a ignorar a presença do trabalhador, usando constantemente ameaças, fragilizando e ridicularizando a vítima, fazendo com que ela se sinta inferiorizada e menosprezada frente os colegas de trabalho (CATALDI, 2002).

O assédio moral constitui um risco invisível, mas concreto nas relações de trabalho, revelando uma das formas mais poderosas de violência nas organizações. A ação de humilhação tornou-se repetitiva e prolongada no interior das organizações, e vítimas mesmo adoecidas continuam trabalhando. Geralmente, os colaboradores adoecidos carregam a culpa pela queda de produção, acidentes e doenças de desqualificação profissional, demissão e, como consequência, o desemprego. E isso acaba reforçando o medo individual ao mesmo tempo em que aumenta submissão coletiva construída e alicerçada no medo. Por medo passam a produzir acima de suas forças, ocultando suas queixas e evitando humilhações e demissões (CATALDI, 2002).

DANOS À SAÚDE FÍSICA E MENTAL DA VÍTIMA

Independente do sexo, as emoções são constitutivas em nós. Por isso as manifestações dos sentimentos e emoções nas situações de humilhação e constrangimentos são diferenciadas conforme o sexo: as mulheres, via de regra, se expressam com choro, raiva, tristeza, ressentimento e mágoa, já os homens, de forma geral, se sentem revoltados, indignados, desonrados, com

raiva, traídos e têm vontade de vingar-se. Sentem-se envergonhados diante da mulher e dos filhos, sentem-se inúteis, fracassados e de baixa auto-estima. Isolam-se da família, evitam contar o que está acontecendo aos amigos e começam a viver sentimentos de irritação, vazio, revolta e fracasso (CATALDI, 2002).

As doenças acarretadas pelo assédio, protegida pela legislação em vigor, conforme o artigo 118 da lei 8.213/91, confere ao empregado garantia no emprego até um ano após sua alta médica. A empresa ainda que omita a emissão da CAT (comunicação de acidente de trabalho) não vai se eximir do cumprimento da lei, além é claro, dos danos morais e materiais cabíveis. Durante os primeiros quinze dias de afastamento a empresa responde pelo contrato de trabalho. A partir do décimo sexto dia o Órgão Previdenciário (INSS) assume as despesas decorrentes desse infortúnio, por culpa exclusiva do empregador. No entanto o empregador está obrigado a depositar continuamente o fundo de garantia por tempo de serviço, nos termos da legislação em vigor (Rev.Ciên.Jur,2006)

Como vimos tanto nos depoimentos das vítimas de assédio moral, quanto nas empresas pesquisadas, o maior número de vítimas é de mulheres. Conforme relato nos depoimentos das vítimas, os danos foram momentâneos, ambas tiveram crise de choro, de stress e de irritação.⁷

OS ESPAÇOS DA HUMILHAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

Segundo o site www.assediomoral.org, o agressor age com a vítima de maneira fria e calculista no ambiente de trabalho fazendo uso de comportamentos como:

- Começar sempre reunião amedrontando quanto ao desemprego ou ameaçar constantemente com a demissão;
- “Subir em mesa” e chamar a todos de incompetentes;

⁷ Dados retirados dos depoimentos da Fabiane e Chrislainy e resultado da pesquisa.

- Repetir a mesma ordem para realizar uma tarefa simples centenas de vezes até desestabilizar emocionalmente o trabalhador ou dar ordens confusas e contraditórias;
- Sobrecarregar de trabalho ou impedir a continuidade do trabalho;
- Desmoralizar publicamente, afirmando que tudo está errado ou elogiar, mas afirmar que seu trabalho é desnecessário à empresa ou instituição;
- Rir a distância e em pequeno grupo; conversar baixinho, suspirar e executar gestos direcionado-os ao trabalhador;
- Não cumprimentar e impedir os colegas de almoçarem, cumprimentarem ou conversarem com a vítima, mesmo que a conversa esteja relacionada à tarefa. Querer saber o que estavam conversando ou ameaçar quando há colegas próximos conversando;
- Ignorar a presença do/a trabalhador/a;
- Desviar da função ou retirar material necessário à execução da tarefa, impedindo o trabalho;
- Exigir que faça horários fora da jornada. Ser trocado/a de turno, sem ter sido avisado/a;
- Mandar executar tarefas acima ou abaixo do conhecimento do trabalhador.
- Quando o funcionário voltar de férias e ser demitido/a ou ser desligado/a por telefone ou telegrama em férias;
- Hostilizar, não promover ou premiar colega mais novo/a e recém-chegado/a à empresa e com menos experiência, como forma de desqualificar o trabalho realizado.;
- Espalhar entre os colegas que o/a trabalhador/a está com problemas nervosos;
- Sugerir que peça demissão, por sua saúde;
- Divulgar boatos sobre sua moral;

Segundo o relato da vítima Fabiane, as agressões no ambiente de trabalho eram diárias e ela não tinha conhecimento que isso era assédio moral. A agressora a sobrecarregava com trabalhos que não eram de sua responsabilidade, e a difamava para todos na empresa, inventando histórias

absurdas a seu respeito.⁹ Com isso identificamos que as atitudes acima citadas são comuns no ambiente de trabalho, e que as agressões são frequentes, fazendo com que a vítima sinta-se coibida por um longo período de tempo. Existem também situações de assédio moral no retorno ao trabalho em caso de afastamentos e licenças como pudemos constatar no caso de Chrislainy. Formada em administração, e efetivada há três anos em um banco sólido na cidade de Ponta Grossa, a vítima ao voltar da sua licença maternidade, encontrou outro profissional exercendo sua função dentro da empresa, seu chefe a encaminhou para uma sala, onde passou a cumprir seu horário de expediente sem exercer função alguma. Após o período de estabilidade legal pós parto, Chrislainy foi desligada da empresa.¹⁰

Com a pesquisa bibliográfica e os depoimentos recolhidos, identificamos as maneiras de humilhação articuladas pelo agressor para atingir suas vítimas, diferindo-se somente pelo método utilizado em cada situação. Com esses dados, buscamos elaborar um questionário com intuito de identificar estes métodos no ambiente de trabalho e sua frequência. O questionário aplicado para a coleta de dados foi composto por dezoito (18) questões objetivas e de múltipla escolha, relacionadas a qualidade no ambiente de trabalho, perfil do chefe e situações de agressões.¹¹

Nas questões referentes à qualidade no ambiente de trabalho, abordamos assuntos tais como: iluminação dos postos de serviço; se o local de trabalho é calmo para execução das tarefas; se as tarefas são bem definidas; se a carga horária de trabalho é excessiva; a disponibilidade de métodos modernos para trabalhar; a frequência de mudanças dentro da organização/setor e falta de pessoal nos setores. No gráfico abaixo, pudemos visualizar claramente que a qualidade no ambiente de trabalho nos quesitos acima citados são pontos fortes dentro das empresas e que as situações que

⁹ Trecho do depoimento de Fabiane, a qual foi vítima de assédio moral no ambiente de trabalho durante cinco anos.

¹⁰ Trecho do depoimento de Chrislainy, a qual foi vítima de assédio moral após voltar de licença maternidade.

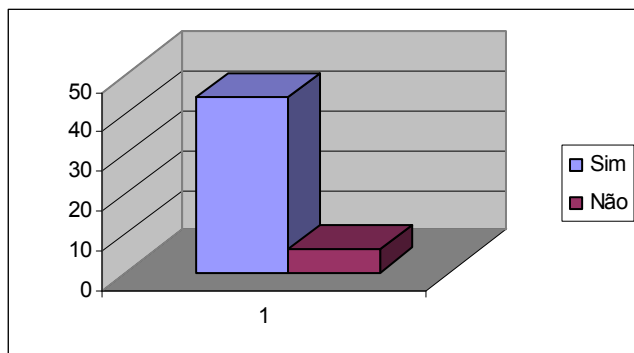
¹¹ Foram distribuídos cinquenta questionários nas empresas do ramo agrícola de Ponta Grossa.

se enquadram com assédio moral não interferem de modo preocupante no ambiente de trabalho.

Em geral, no seu setor, seus colegas e você consideram que:

A organização dos postos de trabalho favorece o bom trabalho?

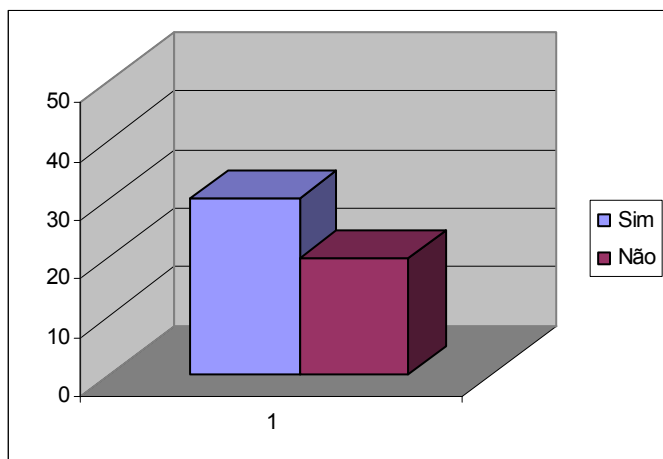
Sim	44
Não	6



Porém, no gráfico abaixo, constatamos que das cinquenta pessoas questionadas, trinta identificam presença de algum tipo de rivalidade entre as pessoas na organização, sendo este um dos fatores que podem ocasionar a existência de quadro de assédio moral nas empresas que, segundo Hirigoyen (2002), e o tipo de assédio, denominado assédio horizontal que se refere à situação entre colegas de trabalho e é mais freqüente quando dois funcionários disputam vaga para um mesmo cargo ou uma promoção.

Pode-se constatar dentro da organização algum tipo de competição entre as pessoas?

Sim	30
Não	20



No quesito chefe, foi questionado sobre como são tomadas as decisões; a importância do indivíduo e da produção para o chefe; controle do trabalho efetuado pelos subordinados e a comunicação com o líder. Obtivemos os seguintes resultados: das cinquenta pessoas questionadas, quatorze avaliaram que o chefe dá mais importância à produção e demonstra um interesse mínimo pelo indivíduo; trinta que o controle do trabalho pelo chefe é razoável quarenta que a comunicação é suficientes para o bom desempenho do trabalho. Na questão sobre tomada de decisões, dezoito pessoas avaliaram que as decisões são tomadas sem consultar os subordinados.

Com a tabulação de dados visualizamos que das cinquenta pessoas questionadas, vinte e duas passam por situações que se enquadram como assédio moral dentro do ambiente de trabalho, e que dessas vinte e duas, dez pessoas na frequência de uma vez por semana, e seis pessoas várias vezes por semana. As situações ocorrem em maior parte no sexo feminino com faixa etária de 31 a 40 anos. As situações de assédio mais apontadas foram: atribuir erros imaginários; passar instruções confusas e imprecisas; mandar executar tarefas sem interesse e solicitar trabalhos urgentes e sem necessidades.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos fatos descritos, pode-se arrematar com a reflexão de que o assédio moral encontra-se presente na vida de muitos trabalhadores, ferindo a integridade física e/ou psíquica dos mesmos e colocando em perigo sua

conduta profissional, o que tem provocado discussões entre profissionais de diversas áreas, como psicólogos, médicos, advogados e administradores.

Portanto, seja por intermédio de leis ou medidas preventivas, seja pela divulgação dos fatos de agressão, o assédio moral deve ser coibido das relações de trabalho, pois se constitui em um mal que não é benéfico a nenhum indivíduo da sociedade, sendo também prejudicial à empresa, que perde com a queda de produtividade de seu funcionário e, principalmente, sendo prejudicial à vítima que sofre com as agressões podendo ser conduzida até a morte.

O combate de forma eficaz ao assédio moral no trabalho, exige a formação de um coletivo multidisciplinar, envolvendo diferentes atores sociais: sindicatos, advogados, médicos do trabalho e outros profissionais de saúde, sociólogos, antropólogos e grupos de reflexão sobre o assédio moral. Estes são passos iniciais para conquistarmos um ambiente de trabalho isento de riscos e violências e que seja sinônimo de cidadania.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Assédio Moral no Trabalho.** Disponível em <<http://assediomoral.org/spip.php?article296>> acesso em 19-nov-2008.
- BARROS, A. M. **Curso de direito do trabalho**, São Paulo: LTr, 2005.
- CATALDI, M. J. G. **O stress no meio ambiente de trabalho**. Rev. Ciên. Jur. e Soc. da Unipar, v.9,n.1. editota: LTDA, 2006.
- CECCHIN, A. J. **Assédio moral nas relações do trabalho**. Ver. de Ciên. Jur. e Soc. da Unipar. Umuarama. Vol. 9, n1, 2006.
- CORREA, A M. H. **Assédio moral no ambiente de trabalho**. Anais do XXIXENANPAD. Brasília, 2005.
- FRANCO, P. A. **Assédio moral e gestão de pessoas**. Ver. Ciên. de Administração. v. 8, n.8. jan/jun, 2007.
- FREITAS, M. E. **Existe uma saúde moral nas organizações?** Rio de Janeiro: Vozes, 2005.
- GUEDES, M. N. **Terror psicológico no trabalho**, São Paulo: LTr, 2003.
- HELOANI, R. Violência invisível. **Revista de Administração de Empresas**. Fundação Getúlio Vargas, a. 2, n.3, São Paulo, 2003.
- HIRIGOYEN, M. F. **Assédio Moral: a violência perversa do cotidiano**. 5 ed. Rio de Janeiro: Editora BERTRAND DO BRASIL, 2002.

MENEZES, C. A. C. **Assédio moral e seus efeitos jurídicos**. Síntese Trabalhista, Porto Alegre: Editora SÍNTESE, 2003.

SCANFONE, L. ; TEODÓSIO, A. S. S. **Assédio Moral nas Organizações**: a distância do abuso de poder. Trabalho científico – Recursos Humanos. VII Semead, 2004.

A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE ATENDIMENTO E HUMANIZAÇÃO NA RECEPÇÃO HOSPITALAR

Andréia Aparecida Alves*

Caroline Laís Martins*

Adriele Siqueira*

Orientadora: Georgiane Garabely Heil Vazquez**

Resumo: A aproximação do acadêmico de Secretariado Executivo do mercado de trabalho tem se mostrado ser uma das melhores formas de apresentar este profissional nas organizações, assim, esta pesquisa pretende abordar a qualidade do atendimento das recepcionistas na área da saúde tendo em vista que estamos vivendo uma evolução que procura a excelência no atendimento humano. A principal meta das discussões apresentadas neste artigo foi a apresentação do Profissional de Secretariado Executivo e o que ele pode contribuir para a excelência no atendimento nas recepções hospitalares.

Palavras chaves: Qualidade do atendimento, treinamento, recepcionistas, excelência no atendimento, humanização.

Abstract: Bringing the students of Executive Secretariat to the labor market has been one of the best ways to present them to professional organizations. This research aims to address the attendance quality in health sector, as the world evolution demands excellence in human attendance, and to present the Professional Executive Secretariat showing how this professional can contribute to excellence in hospitals service attendance.

Key words: Quality in attendant, receptionists, excellence in attendant, humanization.

* Acadêmicas do curso de Secretariado Executivo da Faculdade Sant'Ana

** Mestre em História, Cultura e Sociedade pela UFPR. Professora da Disciplina de Elaboração de Projetos do Curso de Secretariado Executivo – IESSA e Professora da Faculdade União. Contato: profgeorgiane@hotmail.com

1. Introdução

Você ou sua família estão com problemas de saúde. Correm para um hospital, chegando lá, deparam-se com uma recepcionista despreparada, que não se preocupa com suas dores ou angústias e oferece nada mais que um mau atendimento.

Diga-me, de que vale um hospital com aparelhos de última geração, com camas que se duvidar até falam, se o mais importante, o aconchego humano, não existe?

Tudo se inicia com um processo de seleção adequado e bem direcionado para o cargo que se pretende ocupar. De nada adianta uma pessoa "bem formada" se o seu perfil não inclui envolvimento, compromisso e sentimento naquilo que faz.

Quais são as pessoas que constituem a “linha de frente” de qualquer organização? Quando temos um primeiro contato com qualquer organização do mundo, seremos atendidos ou por uma recepcionista se formos pessoalmente, ou por uma telefonista se utilizarmos o telefone, ou seja, pessoas que muitas vezes tem um nível de comprometimento pequeno com os resultados da organização. E aí está o problema: toda a primeira impressão nas mãos de alguém que poderá estar desmotivado, mal informado e, até, na pior das hipóteses, propositalmente querendo jogar “contra”.

As reflexões apresentadas a seguir visam abordar a importância da qualidade e a humanização no atendimento ao cliente (paciente) nas recepções hospitalares e como o secretário executivo pode contribuir para melhorar este atendimento.

2. Metodologia de pesquisa

Esta pesquisa foi desenvolvida com base em dados documentais feitos por meio de questionários com abordagem quantitativa e qualitativa e observações empíricas em hospitais de Ponta Grossa analisando dados posteriores vistos em gráficos.

O objetivo da pesquisa foi analisar especificamente a recepcionista na área da saúde, e suas principais falhas no atendimento ao cliente externo, visando identificar se o profissional de secretariado executivo pode colaborar com esses profissionais da saúde para o aprimoramento no atendimento. Através de questionários, expusemos os profissionais de recepção da saúde a situações diversas, as quais testaram suas decisões nessas distintas situações, muito corriqueiras no âmbito profissional.

Aplicamos a pesquisa de campo, em várias organizações de grande e médio porte. Entre elas estão hospitais e clínicas públicas e privadas, visando apenas à área de recepção e atendimento na cidade de Ponta Grossa, PR. Distribuímos 80 questionários, sendo que apenas 64 foram devolvidos com respostas (e isso depois de inúmeras idas aos locais telefonemas pedindo os questionários respondidos), Destes obtivemos várias respostas nulas ou sem compreensão das respostas objetivas. Esta dificuldade inicial não nos desanimou, mas nos serviu de alerta para entendermos que a área de saúde, muitas vezes com sobrecarga de trabalho, não recebe de bom grado pesquisas acadêmicas como a nossa.

O instrumento de pesquisa continha 19 questões objetivas sobre o profissional da saúde, especificamente recepcionistas de ambos os sexos. De modo geral as questões apresentavam situações corriqueiras da vida profissional de uma recepcionista. Deste modo procuramos fazer um levantamento sobre as ações destes profissionais e, em consequência da forma como efetuam seus atendimentos.

O Perfil profissional das recepcionistas

As amostras confirmam que a maioria dos profissionais da saúde, especificamente na recepção, são mulheres. Observamos que esses profissionais tiveram dificuldade em responder às perguntas objetivas, pois eram perguntas para as quais apenas uma alternativa deveria ser escolhida, e tivemos muitos resultados com duas ou mais alternativas assinaladas. Resultaram também em vários questionários que continham respostas nulas o que nos proporcionou uma reflexão: o ocorrido foi por falta de atenção ou descaso dos pesquisados? Embora saibamos o quanto esses profissionais são

cobrados, a partir do momento que se aceita receber o questionário não deveria mais haver situações de descaso com a pesquisa como frequentemente constatamos neste trabalho.

Dos 64 dos entrevistados, 86% são mulheres, contra 14% do sexo masculino. Possuem entre 30 e 45 anos de idade e trabalham nessa profissão entre 2 e 5 anos, em sua maioria. Analisando esse fato, observamos que muitos desses profissionais estão já acostumados com o mesmo local de trabalho, tendo experiência em sua profissão.

Verificando o nível de escolaridade constatamos que 78% das recepcionistas possui apenas o Ensino Médio completo (equivalente ao antigo 'segundo grau'). Este dado é alarmante, pois esse grau de formação não abrange todas as necessidades de conhecimentos técnicos e práticos que devem possuir para atuar nessa profissão.

Também percebemos, analisando os questionários, que 69% destes profissionais recebem de 1 a 2 salários mínimos, o que nos deixa reflexivos. Como pode um profissional que está em constante desgaste físico e emocional receber essa quantia irrisória, verificando que suas necessidades posteriores podem levá-lo a um nível alto de estresse e o salário não o recompensa pelo trabalho realizado.

Entretanto, apesar da baixa remuneração, esses profissionais dizem se dedicar e afirmaram que sempre estão atentos às novas tecnologias para o melhor desempenho de suas funções. Porém, ao serem distribuídos os questionários, percebemos que muitos consultórios não possuíam computadores e nem equipamentos tecnológicos que os auxiliassem em seus afazeres diários. Fato este que gera o aumento na demora pelo atendimento, além de aumentar o risco de lançamento de dados de pacientes de forma equivocada.

Muitas respostas apontam que sempre os pesquisados têm um comportamento ético. Todavia, ao nos deparamos com casos de emergência, sabemos que há uma dissonância entre o que o profissional da recepção acredita e o que seu superior hierárquico ordena que seja feito, ou seja, fazer o que pensa ser ético ou cumprir ordens de seu superior imediato? Porém, analisando-se subjetivamente, faz-se a pergunta: será que esses profissionais têm consciência do que é ser ético ou apenas é mais uma palavra eufônica, a

qual todos já ouviram falar, porém nem todos a colocaram em prática? Isso é algo a se pensar.

Ainda seguindo essa linha de ser ético ou não; observou-se que a maioria das respostas aponta as reclamações dos pacientes como uma chance de reparar o que ainda os integrantes da organização não viram, sabe-se também que esses profissionais não têm autoridade para mudar coisas mais burocráticas, como exames e encaminhamentos. Apenas podem agilizar o processo quando já tem esses documentos em mãos, pois certas coisas em uma organização dependem de outros funcionários, como um efeito dominó. Porém a cobrança sempre cairá no profissional da recepção.

Os questionários indicam que o atendimento aos pacientes acontece de acordo com a urgência em que se encontram. Assim não importando crença ou posição social, apenas visando à gravidade do estado de saúde do cliente. Desse modo, sempre demonstram o máximo de interesse pelo cliente, visando ao bem comum.

Constatamos também que os pesquisados têm consciência da importância do treinamento. Com relação a esse aspecto, sabemos que é fundamental saber como agir em momentos de emergência a que eles estão em contato freqüente, pois não são poucas as vezes em que se deparam com atendimentos de emergência, em que o bem mais precioso está em risco: a **vida humana**.

Destacam-se também as respostas que dizem respeito a marketing pessoal indicando que a maioria dos recepcionistas sabe de sua importância na organização. Sabemos que poucos colaboradores acreditam que marketing é algo para pessoas vaidosas. Os que acreditam que esta proposta estava vinculada exclusivamente à vaidade certamente não conhecem seu significado e como se pode utilizar em sua profissão, melhorando a imagem pessoal e consecutivamente, a da empresa. Entretanto como já citamos, a maioria dos questionados está consciente da importância do marketing pessoal.

Baseando-se nos resultados obtidos constatamos que, apesar de os profissionais dominarem toda a parte teórica de como agir em situações de emergência, de como se portar em casos de reclamações ou em situações difíceis com as quais se deparam, sobre seu contínuo treinamento e a importância do marketing pessoal nas organizações a área de saúde ainda é

fonte constante de reclamações; fato que pode ser verificado com a simples leitura de qualquer jornal local. Deste modo, quando a teoria sobre atendimento se depara com a realidade e não tendo o devido treinamento para executar sua função com qualidade, as chances de que erros e maus atendimentos aconteçam são grandes, manchando não só a imagem do profissional e de sua categoria profissional, mas também a imagem da organização. Apesar de os resultados da pesquisa serem satisfatórios **(em geral os questionários foram respondidos como se os recepcionistas fossem todos ótimos, bem treinados e trabalhassem em excelentes condições) e constatando que os profissionais reconhecem os problemas da organização como uma chance de reparar** erros que seus integrantes ainda não haviam notado não faz parte de o profissional resolver todos os problemas da organização, no entanto todos os chamados “pepinos” são enviados para a área da recepção. Mesmo que não seja da competência do recepcionista resolvê-lo.

O material analisado condiz com uma pequena parte dos recepcionistas de nossa cidade, entretanto todos têm algo em comum, a falta de valorização e treinamento inadequado ou apenas não possuem treinamento, pois são os funcionários que exercem funções generalistas, os quais não são vistos como uma força em potencial para a organização.

Como base nesses dados, notou-se que os recepcionistas participam de todos os problemas dos hospitais ou consultórios, conhecem profundamente seu âmbito de trabalho, sabem como agir em situações de dificuldade e entendem como são essenciais para exercer suas funções com qualidade.

Segundo Luiz Fernando Boisson (2006), a recepcionista é uma peça fundamental para alcançar o sucesso de uma empresa que envolve qualidade, produtividade, relações humana, rapidez, redução de desperdícios e supérfluos. Tendo esses dados formatados, optamos pela metodologia da observação, porque as informações dos questionários não estavam batendo com nossas leituras em revistas, artigos e com o que nós vemos todos os dias na televisão. Escolhemos um dos hospitais onde foram distribuídos os questionários para verificar o grau de satisfação dos pacientes, se as

atendentes, na prática, vivem o que responderam no questionário.

Tabela 1. Sumário do fluxo de pessoas que chegaram ao hospital e da demanda de solicitação de informações e atendimento e o grau de satisfação do atendimento na recepção.

Horário	Fluxo de pessoas que entraram no hospital	Tempo de espera para atendimento	Fluxo de pessoas de emergência	Grau de satisfação dos pacientes em relação ao atendimento
08h às 09h	10	15 minutos	2	2 Bom, 5 Regular e 3 péssimo
09h às 10h	15	18 minutos	-----	8 Regular e 6 Péssimo
10h às 11h	8	8 minutos	-----	1 Ótimo, 1 Bom, 3 regular e 3 Péssimos
11h às 11h30min	5	10 minutos	-----	5 Regular
Total (3horas e 30 minutos de observação)	38	51 minutos	2	1 Ótimo, 5 Bom, 16 Regular e 9 Péssimo

4. Treinamento

Deparamo-nos com mau atendimento ao serem abordados clientes por nós acadêmicos. Esses profissionais agiram com descaso e, em alguns casos, com ironia também. Com exceção da maioria das organizações pesquisadas, nos deparamos com uma empresa privada a qual proibiu seus funcionários de responder a qualquer questão que ali se encontrava mesmo

informada de que não seria necessária identificação do colaborador ou da empresa. Vista essa situação analisamos que depende muito mais do superior hierárquico do que do cliente interno fazer mudanças em qualquer sentido para a melhoria do atendimento ou da qualidade de trabalho. A cúpula da organização tem em mãos, o poder para proporcionar treinamento e adequação às necessidades do funcionário.

Importante ressaltar que os profissionais, na sua maioria, não possuem treinamento adequado em sua área, destacando que a maior parte só possui conhecimentos referentes ao segundo grau o que não os desqualifica a ter qualidade e domínio em sua profissão.

Conhecimentos básicos em informática, agendamento e atendimento não são suficientes, pois esses profissionais vivem, diariamente com pessoas as quais se encontram, muitas vezes, em situações de baixa auto-estima o que dificulta o relacionamento interpessoal, contudo sendo uma das profissões que mais exigem paciência e domínio emocional.

A área da saúde em nosso país, como todos sabem, é muito precária, devida à má formação, mau treinamento e o descaso público. E cabe a nós, acadêmicos, e a parte bem informada da sociedade, alertar a população dos riscos dessa situação.

Normalmente, o que vemos na saúde pública é um total desleixo não só na parte estrutural, mas também na área de relacionamento humano.

Embora a saúde dos consultórios particulares tenha a fama dos melhores atendimentos, ouvimos reclamações de pessoas que foram mal atendidas nesses estabelecimentos. E nós perguntamos por que isso acontece com tanta freqüência nessa área profissional?

A resposta, obviamente, não é simples, sabemos que são vários os fatores que desencadeiam a má qualidade de trabalho na recepção hospitalar.

Embora se saiba que é impossível não trabalhar com pessoas, seja direta ou indiretamente, há profissionais que ainda não se conscientizaram desse fato. E para que haja qualidade em tudo o que fazemos, é indispensável o bom relacionamento humano com a educação, cultura, treinamento, reciclagem profissional, equilíbrio emocional, comunicação, tolerância, ética e motivação e vão interferir na atuação dos profissionais da saúde tornando-os profissionais competentes facilitando o seu dia de trabalho.

O atendimento inicial se dá na recepção e, por esse motivo, devemos dar importância ao local mais afetado, podemos dizer que é o momento em que o paciente possa considerar mais desagradável, pois é nesse local que começa a “espera” por um atendimento. Entretanto as profissionais que trabalham na recepção são as menos valorizadas, pois há sempre um sentimento de impotência, subordinação e falta de reconhecimento.

Tratando-se da área da saúde, saber alguns procedimentos específicos que lhe competem nessa profissão, como se portar, vestir, falar e relacionar-se são esses pequenos requisitos em que se notou maior falha.

O primeiro atendimento será pela recepcionista, e se torna tão complexo, pois muitas vezes, os clientes (pacientes) chegam ao local com muito desconforto, dor e intolerância devido ao seu estado de saúde e compete aos profissionais fazer com que o paciente amenize seu desconforto, sendo ágeis, compreensivos, organizados em sua agenda para não causar transtornos desnecessários.

O fator ambiental, como iluminação, sistemas de ventilação e exaustão equipamentos de transporte como cadeiras de rodas rampas para portadores de deficiência físicas, janelas, lixeiras com tampa que são obrigatórias para que não ocorra contaminação, plantas e outros. São detalhes tão óbvios, que passam despercebidos pela maioria das pessoas, e o risco para saúde é o que mais implica esse descuido.

Contudo, sabemos que o recepcionista exerce inúmeras tarefas como: secretário atendente, enfermeira e também exerce serviços burocráticos. Isso implica um profissional que é “o faz tudo” da organização e não sabendo assim se situar como profissional.

Observamos que esses profissionais têm um nível alto de estresse e por essa razão, o seu equilíbrio emocional é diariamente afetado o que interfere no relacionamento humano e no clima organizacional.

Há necessidade de esses profissionais terem um treinamento adequado, pois, não são poucas as vezes em que irão se deparar com situações de emergência e nesse momento é indispensável que conheçam os procedimentos de primeiros socorros e saibam a gravidade de cada paciente para que possam ser atendidos rapidamente. Diante desse quadro alguns questionamentos se apresentam:

O que está faltando para satisfazer esses pacientes? O que o profissional de Secretariado Executivo pode fazer para ajudar estes profissionais?

Falta treinamento para esses profissionais e o profissional de Secretariado Executivo tem capacidade e estudos suficientes para treinar esses funcionários.

Motivação no dicionário é um conjunto de fatores psicológicos conscientes ou inconscientes, uma força propulsora (desejo) por trás de todas as ações de um organismo.

Baseado nesta afirmação é essencial que o funcionário esteja motivado com a organização em que se propõe a trabalhar.

O funcionário precisa sentir-se valorizado. Essa valorização permite que ele mesmo execute suas funções de forma mais responsável e comprometida. O funcionário quer sentir-se importante naquilo que faz, pois necessita de reconhecimento. Como podemos esperar que o funcionário de atendimento repasse sentimentos de compreensão e interesse pelos problemas do público se ele próprio não dispõe da compreensão e interesse de seus superiores? Como vemos, é uma questão cultural que deve ser entendida para ser superada. E só o treinamento que pode propiciar tal superação.

Como vemos a política de atendimento de uma organização necessita estimular, antes de tudo, o treinamento e a conscientização do pessoal da linha de frente. Tanto aqueles que executam o trabalho diretamente, como seus líderes e coordenadores diretos.

Segundo Chiavenato (2006 p.333), para manter uma harmonia na área de trabalho, os empregadores devem desenhar um programa de relações com os empregados:

1. **Comunicação:** A organização deve apresentar a sua a filosofia aos funcionários e solicitar deles sugestões e opiniões sobre a organização. As comunicações devem ser claras e objetivas, caminhar juntas.
2. **Cooperação:** Para obter cooperação e comprometimento a organização deve compartilhar as decisões e atividades com os funcionários.

3. **Proteção:** O funcionário deve sentir que o local de trabalho é agradável e seguro.
4. **Assistência:** Os funcionários devem sentir o apoio das organizações em suas expectativas e necessidades.
5. **Disciplina e conflito:** A melhor forma possível de disciplina ocorre elaborando uma cartilha de regras claras e objetivas a serem cumpridas, tanto da parte do funcionário como da organização.

5. Excelência no atendimento

O bom atendimento de qualquer organização de saúde depende da observância do comportamento e das técnicas de trabalho do funcionário da recepção.

Dessa forma, a recepcionista deve, primeiramente, manter seu local de trabalho organizado segundo as técnicas secretariais, pois é sua responsabilidade tornar o local de trabalho agradável e funcional. Para que isso ocorra, é necessário que a disposição dos móveis esteja organizada de forma correta, para evitar obstáculos e economizar tempo, pois ali se encontram pessoas doentes e que precisarão a qualquer hora de um socorro urgente, e não podem esperar que sua mesa esteja organizada, e que os cestos de lixo estejam sempre vazios, ainda mais se tratando de hospitais em que se precisa ter um cuidado dobrado com a higiene e organização. (AZEVEDO 2004)

Além da organização, para que o local de trabalho seja agradável é preciso um bom atendimento ao cliente, porque o recepcionista é o cartão de visita da empresa, ou seja, é a primeira pessoa que entra em contato com o ambiente externo, e isso é ainda mais importante quando se trata de uma instituição hospitalar, pois ali se encontram pessoas que não estão bem, e precisam ter uma atenção dobrada. Para isso o recepcionista deve ser sempre atencioso, simpático. Sempre orientar, encaminhar, esclarecer a solução de problemas para os pacientes, saber ouvir, e nunca demonstrar ansiedade, preocupação, pois o paciente se sentirá mais seguro, e saberá que esta no lugar certo (AZEVEDO, 2004).

Outro fator relevante é a ética profissional, que tem os seguintes princípios: honestidade, lealdade, consciência profissional, respeito à dignidade da pessoa humana, discrição no exercício da profissão, etc. Alguns exemplos práticos de atitudes éticas tomadas por recepcionistas na área da saúde são atenções especiais a casos de urgência, respeitar a vontade dos pacientes e discrição quanto às fichas e dados dos pacientes. Tudo isso agregado a um preparo adequado para quem irá trabalhar muitas vezes com situações delicadas, de nervosismo e decisões rápidas, além de dar um suporte adequado para um atendimento à distância (telefone), como ter uma tonalidade de voz adequada, paciência, atenção, nunca demorar a atender a um telefonema, pois o paciente pode estar em estado de emergência, precisando de socorro imediato, nunca tratar o paciente de maneira íntima sempre tratá-lo de senhor e senhora e fazer anotações importantes de maneira organizada.

Diante disso, segundo Azevedo (2004 pg. 137):

“A qualidade total não está somente ligada aos produtos, mas também às pessoas. O profissional atual deve conhecer diversas áreas, ser qualificado, ser criativo na resolução de problemas, estarem sempre preparado para trabalhar em equipe, ter controle emocional, enfim apresentar um diferencial que o destaque entre outros tantos no mercado de trabalho.”

E para que tudo isso funcione de maneira harmônica o recepcionista deve ter auto-estima, reconhecer seus pontos fracos e se esforçar mais, estar motivado com o seu trabalho, porque não irá desempenhar de maneira adequada o seu papel estando insatisfeito com suas funções. Pois motivação é vontade de realizar suas funções, para atingir seus objetivos. Segundo o psicólogo norte americano, Maslow (2004 p. 147) existe uma pirâmide de necessidades, em que a pessoa, ao satisfazer uma determinada necessidade, passa-se ao nível seguinte, pois uma vez satisfeita à necessidade ela não será mais estímulo de motivação. Para Maslow, as necessidades básicas são as fisiológicas: sede, fome etc., em seguida as de segurança como proteção de doenças, ameaças, logo depois as necessidades sociais como amizade, prestígio, as necessidades de estima: realização, autoconfiança, e por último, as necessidades de autorrealização. O sucesso, por exemplo. Pois em um

trabalho, além da recompensa financeira todo ser humano quer ser reconhecido e respeitado.

Portanto, para desempenhar o papel de recepcionista no âmbito hospitalar, deve - se, além da organização, manter sempre a dedicação e o preparo para trabalhar com as mais diversas situações, tanto do ambiente interno como externo da instituição.

6. Considerações finais

O presente trabalho demonstrou que o que vemos todos os dias em clínicas e hospitais, não é um mero acaso, mas sim um descaso, pois o profissional da linha de frente, apesar de ter conhecimentos básicos na parte técnica, não visa à parte humana, que se relaciona com comportamentos, visão humanística, ética e princípios. Os pesquisados estavam visivelmente desmotivados, esse cansaço emocional o qual são submetidos, os faz esquecer-se do que é mais importante em uma organização e do que ela é feita: pessoas. Investir em um gerente que possa observar e resolver problemas que fogem da recepção e treinamentos mensais ao recepcionista, seriam alternativas plausíveis, que favoreceriam clientes internos e externos.

Dessa forma, o profissional de Secretariado Executivo, pode auxiliar com conhecimentos adquiridos sobre técnicas, comportamento organizacional e relações humanas, entre outras, passando o conhecimento básico, para que os pesquisados possam melhorar seu âmbito de trabalho, com qualidade.

Através das pesquisas realizadas constatamos que as organizações da saúde não proporcionam um bom clima organizacional e apenas exercem suas funções a quais são submetidas e normalmente as fazem com descaso, pois são expostas a exercer suas tarefas com pressão, gerando tensão e mau atendimento. Um fator principal é reconhecer os funcionários, visando ao respeito.

Assim concluímos que o bom atendimento e qualidade de trabalho não dependem somente do profissional da saúde, mas sim da sociedade e, principalmente, da cúpula administrativa. Todos têm um papel fundamental nessa questão e é necessário olhar melhor para esses profissionais que representam a imagem da organização das quais fazem parte e entender que,

muitas vezes, precisamos de seus serviços em momentos difíceis de enfermidade, os quais nos debilitam emocionalmente.

Concluimos assim, que os pesquisados têm uma grande importância que não está sendo analisada, pois não basta apenas investir em equipamentos de última geração e não ter bom senso e motivação para investir no setor humano da organização.

Para que possamos ter uma boa qualidade no atendimento precisamos saber quem está atrás do balcão e como conseqüência fará melhor seu trabalho com qualidade e dedicação. Isso não é algo limitado, pois refletirá em toda sociedade a qual necessita desses serviços diariamente e, por muitas vezes, não são supridas as necessidades, por falta de treinamento e de um olhar mais humano para essas atendedoras.

Referências

MEDEIROS, João Bosco. HERNANDES, Sonia. Manual da Secretária Lei no. 9.261/96. 7 ed. São Paulo: Atlas, 1999. .

TORQUATO, Gaudêncio. Tratado de comunicação organizacional e política. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

BOISSON, Luiz Fernando, SERRAVALLE, Etienne. A recepção na área da saúde. manual de treinamento e reciclagem. Revinter2006.

AZEVEDO, Ivanize. Costa, Sylvia Ignácio da. Secretária: um guia prático. 4. ed. São Paulo: Senac 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas. 2. ed. rev. atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

INCLUSÃO DAS PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS NO MERCADO DE TRABALHO

Elaine Ramos*

Gilselaine Ribeiro*

Fabiane Janeczko*

Georgiane Vázquez**

Resumo

O tema desenvolvido neste trabalho é o da inclusão social; refere-se a todos os cidadãos, a todas as empresas estatais e privadas, à sociedade pública e a órgãos governamentais de forma geral. Exige-se uma ação integrada de todos esses segmentos para tornar possível uma efetiva inclusão social das pessoas com deficiência. Acreditamos que este estudo possa cooperar para conscientização da sociedade ponta-grossense para com essas pessoas. A lei federal nº 8213/91, art. 93, proíbe qualquer ato de discriminação no tocante a salário ou critério de admissão do emprego em virtude de o candidato portar deficiência. Assim, este artigo buscou analisar as condições de acesso e manutenção dos portadores de necessidades especiais no mercado de trabalho em Ponta Grossa e debater sobre elas.

Palavras-chave: Inclusão Social, discriminação, Conscientização da Sociedade.

Abstract

* Acadêmicas do Curso de Secretariado Executivo do 2º Semestre do ano de 2008 pela Faculdade Santana de Ponta Grossa-PR.

** Mestre em História, Cultura e Sociedade pela UFPR. Professora da Disciplina de Elaboração de Projetos do Curso de Secretariado Executivo – IESSA e Professora da Faculdade União. Contato: profgeorgiane@hotmail.com

The theme to be developed is about the Social Inclusion and refers to all the citizens, the public corporations and government agencies in general. It requires an integrated action of all these segments to make possible an effective social inclusion of persons with disabilities. We believe this study can cooperate with the pontagrossense awareness of society towards these people. The Federal Law No. 8213/91, art. 93, prohibits any act of discrimination in respect of salary or hiring criteria of employment due to carry deficiency. Thus, this article aims to analyze and discuss the conditions of access and maintenance of individuals with special needs on the labor market in Ponta Grossa.

Key words: Social Inclusion, discrimination, Awareness Society.

INTRODUÇÃO

Nem todas as pessoas são iguais. Existe um certo grupo que apresenta algumas limitações, ou falta de habilidade na realização de uma atividade comparada ao desempenho da média de um total de pessoas; a esse grupo dá-se o nome de portadores de necessidades especiais.

Mesmo com algumas habilidades reduzidas, deve-se apoiar a inclusão das pessoas portadoras de deficiência na sociedade e no mercado de trabalho. Elas podem apresentar potencial e desenvolver um talento tanto quanto os indivíduos que não são considerados deficientes.

A preocupação das instituições em manter e passar para a sociedade uma imagem de empresa cidadã, está relacionada com o processo de recrutamento de uma força de trabalho mais diversificada, e também de cumprimento da legislação em vigor, que exige recrutar uma força de trabalho diversificada. Isso não é apenas uma questão de responsabilidade social, mas uma necessidade de mercado.

Ainda existem muitas empresas que resistem à contratação de portadores de deficiência, pode-se atribuir essa resistência à falta de preparo e de programas de incentivo a recolocação dessa parte da população no mercado de trabalho. Existem milhares de portadores de necessidades especiais aguardando por uma oportunidade de colocação profissional, mas há

também muitas barreiras para a inclusão dessas pessoas no mercado de trabalho. Podem ser citados como alguns empecilhos o preconceito e a discriminação, pois o empregador se detém somente na deficiência e não na capacidade do trabalhador.

Acreditamos que as empresas têm motivos relevantes para a contratação dessas pessoas, pois o espírito de equipe é fortalecido e a solidariedade é despertada, uma vez que inclusão social refere-se a todos os cidadãos, a todas as empresas estatais e privadas, a sociedades públicas e órgãos governamentais de forma geral. Exige, portanto uma ação integrada de todos estes segmentos para tornar possível uma efetiva inclusão social das pessoas com deficiência. Entretanto, quando nos aprofundamos no assunto, deparamo-nos com a falta de informações sobre quem são as pessoas com deficiência, como vivem, onde vivem, o que querem, de que precisam, quais os modos eficazes e realistas de tratá-las e, sobretudo, de incluí-las, torná-las cidadãs plenas, com emprego, renda e oportunidades de ascensão social. Hoje, no Brasil e no mundo, vivemos em diferentes estágios de evolução e transformações culturais, que, aos poucos estão modificando a forma como entendemos e percebemos as deficiências.

Segundo o que Ethos (2000) diz, há crescimento perceptível da presença das pessoas com deficiência nas ruas e espaços públicos e existem avanços em termos de acesso à educação e progressos nas comunicações, na tecnologia e na informática, que têm ampliado as condições de participação de pessoas com deficiência no mundo do trabalho e na vida social. Ainda menciona os benefícios significativos que a inclusão traz para a empresa no sentido ético financeiro e ambiente de trabalho, além da respeitabilidade dentro da sociedade. O instituto ensina os passos a serem dados dentro de uma empresa como: compromisso da direção, despertar do respeito à diferença, elaboração de um programa amplo, como contratar, derrubar barreiras, permanência, promoção e avaliação, evitar a segregação, prevenir fatores de risco, apoiar funcionários, comunicação inclusiva, medida para superar o preconceito e cultura de inclusão.

Sasaki (1997) relata que o movimento da inclusão social à pessoa com deficiência começou na segunda metade dos anos 80 em países mais desenvolvidos e somente no século 21, é que houve o envolvimento de todos

os países. O início começou com a inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho, depois passou para fase da segregação pela qual as empresas ofereciam trabalhos para serem executados por deficiente no interior das instituições filantrópicas, entre elas as oficinas protegidas e também no próprio domicílio, depois veio a fase da integração por meio da qual pessoas com deficiência são admitidas e contratadas por órgãos públicos e empresas particulares.

Segundo Pastore (2000, p.34) "... as últimas décadas marcaram um tempo de grandes esforços legislativos com vista a melhor integrar as pessoas com deficiência no mercado de trabalho, e atualmente, a finalidade primordial da política de emprego é a inserção deste contingente nas diversas categorias do mundo do trabalho". Destacamos algumas conquistas sociais referentes ao processo inclusivo, nos vários setores sociais, os quais consideramos mais relevantes em termos legislativos:

CONSTITUIÇÃO FEDERAL (1988), Artigo 7º Parágrafo XXXI – “São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social: (XXXI) – proibição de qualquer discriminação no tocante a salários e critérios de admissão do trabalhador portador de deficiência.”.

Lei n. 7.853 (1989): Dispõe sobre o apoio às pessoas com deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (CORDE), institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências.

O Artigo 2º - Atribui ao Poder Público a tarefa de:
Assegurar à Pessoa Portadora de deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos, inclusive dos direitos à educação, saúde, ao trabalho, ao lazer, à previdência social, ao amparo à infância e à maternidade, e de outros que, decorrentes da Constituição e das leis, propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico.

Lei n. 8.069 (1990), Estatuto da Criança e do Adolescente – “prevê que a criança e o adolescente portadores de deficiência receberão atendimento especializado. A mesma lei garante que ao adolescente com deficiência será assegurado trabalho protegido” (ART. 66).

São vários os dispositivos encontrados na Constituição Federal (1988) sobre o trabalho protegido, dependendo até este momento de regulamentação por legislação complementar. Posteriormente, ao citarmos o Decreto n. 3.298, veremos como se define atualmente trabalho protegido.

Lei n. 8.112 (1990) – Cria uma reserva de mercado específica para órgãos civis da União, autarquias e fundações públicas federais, estabelecendo que:

Às pessoas portadoras de deficiências é assegurado o direito de inscrever em concurso público para o provimento de cargo cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que são portadoras; para tais pessoas serão reservados até 20% das vagas oferecidas no concurso.

Lei n. 8.213 (1991) – Estabelece cotas compulsórias a serem respeitadas pelos empregadores na admissão e demissão de pessoas com deficiência.

Conforme o Artigo 93 desta lei, as empresas do setor privado que tenham mais de 100 empregados passaram a ter de obedecer às cotas legais para contratar portadores de deficiência habilitados:

- I - de 100 a 200 empregados, 2%;
- II - de 201 a 500 empregados, 3%;
- III - de 501 a 1.000, 4%;
- IV - de 1.001 ou mais, 5%.

Lei n. 8.899 (1994) - “Concede passe livre às pessoas com deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual”.

Lei n. 9.045 (1995): Autoriza o Ministério da Educação e do Desporto e o Ministério da Cultura a disciplinarem a obrigatoriedade de reprodução, pelas editoras de todo país, em regime de proporcionalidade, de obras em caracteres braile e a permitir a reprodução, sem finalidade lucrativa de obras já divulgadas, para uso exclusivo dos cegos.

Lei n. 9.394 (1996) – Lei de Diretrizes e Bases da Educação – “Garante educação especial aos portadores de deficiência.” Preferencialmente no sistema regular de ensino. No Artigo 59, Item IV, sobre a educação para o trabalho, específica a educação especial para o trabalho, visando à sua efetiva integração na vida em sociedade, inclusive condições adequadas para os que não revelarem capacidade de inserção no trabalho competitivo, mediante

articulação com órgãos oficiais afins, bem como para aqueles que apresentem uma habilidade superior nas áreas artística, intelectual e psicomotora.

Decreto n. 129 (1991) - “Promulga a Convenção n. 159 da Organização Internacional do Trabalho – OIT – sobre reabilitação profissional e empregos de pessoas deficientes.”.

Decreto n. 914 (1993) – “Institui a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, e dá outras providências.”.

Decreto n. 3.298 (1999) – “Regulamenta a Lei n. 7.853 de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional, para a integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção e dá outras providências.”.

Referindo-se ao acesso ao trabalho (SEÇÃO IX), o Artigo 34 dispõe que é finalidade primordial da política de emprego a inserção da pessoa portadora de deficiência no mercado de trabalho ou sua incorporação ao sistema produtivo mediante regime especial de trabalho protegido.

Artigo 35, Item III, Incluso 4º, considera-se oficina protegida de produção, a unidade que funciona em relação de dependência com entidade pública ou beneficente de assistência social, que tem por objetivo desenvolver programa de habilitação profissional para o adolescente e adulto portador de deficiência, provendo-o com trabalho remunerado, com vista à emancipação econômica e pessoal relativa.

Instrução Normativa n. 20 (2001) – “Dispõe sobre procedimentos a serem dados pela fiscalização do trabalho no exercício da atividade do trabalho das pessoas portadoras de deficiência.”.

Decreto n. 5.154/04 – define níveis de organização dos cursos de Educação Profissional, e tem como objetivo: a transição entre a escola e o mundo do trabalho; capacitar jovens e adultos com conhecimentos, habilidades gerais/básicas: comuns aos técnicos de cada área, e, habilidades específicas: comuns a cada qualificação ou habilitação.

Após esta retrospectiva legal, concluímos que, quando se examina o aparato legal acredita-se que a fraca participação dos portadores de deficiência no mercado de trabalho do Brasil decorre não da falta de leis e de fiscalização, mas sim das carências de ações, estímulos e instituições que viabilizem, de

forma concreta, a formação, habilitação, reabilitação e inserção dos portadores de deficiência no mercado de trabalho. (PASTORE, 2000, p.58)

Este caminho que percorremos reafirma o direito de todos ao trabalho. Embora sendo de difícil viabilidade para a pessoa com deficiência, acreditamos ser possível a sua inserção ou re-inserção no mercado de trabalho, desde que forças políticas e sociais se unam para elaboração e execução de planos, políticas públicas e programas de ações, que atinjam esse contingente específico.

FORMAS DE CONTRATAÇÃO, PROCEDIMENTOS E APOIOS ESPECIAIS.

Segundo o art.35 do decreto n ° 3.298/99, a inserção da pessoa portadora de deficiência no trabalho poderá se dar, observadas as seguintes modalidades, colocação competitiva, colocação seletiva e promoção do trabalho por conta própria.

A colocação competitiva tem por base o contrato de trabalho regulado pelas normas trabalhistas e previdências, concorrendo a pessoa de deficiência em condições de igualdade com os demais trabalhadores, sobretudo quanto à habilitação ou qualificação profissional exigida para a função. Nessa modalidade, a colocação de emprego independe da adoção de procedimentos especiais para sua concretização embora não exclua a possibilidade de utilização de apoios especiais. Algumas deficiências não permitem que as pessoas realizem uma ocupação sem o estabelecimento de condições facilitadoras ou procedimentos especiais, tais como jornada variada, horários flexíveis de trabalho e adequação do ambiente de trabalho às especialidades e trabalho em tempo parcial e trabalho não – ritmado.(GUGEL, 2003, p.25).

Colocação seletiva é a contratação de pessoas portadoras de deficiência dependente da utilização de procedimentos e apoios especiais, não obstante também devam ser observadas as exigências da legislação trabalhista. (GUGEL, 2003, p.25)

O trabalho por conta própria é a ação de uma ou mais pessoas que visem à emancipação econômica e pessoal da pessoa portadora de deficiência, por meio de:

- trabalho autônomo;

- sistema de cooperativa social para os casos de deficiência grave ou severa, observadas as Leis nº 5.764/71 e nº 9.867/99 (parágrafo único, art.34, Decreto nº 3.298/99).

Depois de intensa pesquisa na legislação e também pesquisa bibliográfica geral sobre as deficiências e a inclusão desse tipo de trabalhador no mercado de trabalho, partimos para uma etapa mais prática de nossa pesquisa. Foram coletados dados a respeito da inclusão de deficientes físicos no mercado de trabalho em Ponta Grossa. Para tanto, foi estabelecido contato com a Sra. Elisete da Agência do Trabalhador de nossa cidade, a qual nos recebeu dia 23 de Setembro de 2008 às 13 h. Segundo essa funcionária da agência, a inclusão da PcD⁵ no mercado de trabalho, em Ponta Grossa, vem acontecendo de maneira gradual, a cada ano que passa observamos um crescimento, embora pequeno, de ofertas de vagas e em funções diferenciadas, mas ainda é pouco, a maioria de contratações ainda acontecem por obrigatoriedade da Lei de Cotas, e não por reconhecimento da capacidade do trabalhador. Existem ainda muitas barreiras para a inclusão trabalhista, entre elas o preconceito e a discriminação. Muitas vezes, o empregador se detém somente na deficiência e não na capacidade do trabalhador.

A Lei de Cotas nº 8. 213/91 tem sido cumprida naquilo a que se propõe, ou seja, como um instrumento jurídico de obrigação de contratação, e a inserção das PcD no mercado de trabalho não deve ser restrita apenas à obrigação legal, mas também ao papel social e responsável das empresas.

A acessibilidade é um grande desafio, não só para as empresas, mas para toda sociedade, pois as condições de acesso ao local de trabalho, tanto podem reforçar a limitação, quanto podem minimizar ou até neutralizá-la. Nesse sentido, algumas empresas já se adequaram, promovendo realmente as adaptações necessárias, tais como rampa de acesso, corrimão, sanitários adequados e outras adaptações, que, ao contrário do que muitos pensam, são de extrema necessidade e de baixo custo, porém trazem benefícios a todos. Na realidade, muitas ações já estão sendo desenvolvidas, começando pela escola inclusiva, passando pela educação profissional, e também, por instituições de atenção a PcD, em que existe setor especial para atender esta

⁵ Sigla habitualmente usada para designar pessoa com deficiência.

preocupação. Na Agência do Trabalhador de Ponta Grossa, em todos os cursos de qualificação profissional, há um percentual de vagas destinadas à qualificação de PcD.

É interessante notar que escolaridade, qualificação e mercado de trabalho estão interligados num processo dinâmico e contínuo, na medida em que as pessoas com deficiência buscam elevação de escolaridade e qualificação profissional, o mercado de trabalho se abre e são ofertados novos postos de trabalho. Por outro lado, quando o mercado oferece novas vagas para funções mais valorizadas dentro da empresa e encontram PcD qualificados, automaticamente abrem-se espaços em outros setores, e assim se dá a inclusão trabalhista. Assim, as empresa têm motivos relevantes para contratação da PcD, pois no ambiente de trabalho onde isso ocorre, o espírito de equipe é fortalecido, a solidariedade é despertada entre os funcionários, e a empresa ganha prestígio junto aos consumidores.

Ainda, segundo a agência do trabalhador de Ponta Grossa, os DM⁶ são ótimos em atividades repetitivas, são pacientes e com capacitação e treinamentos são capazes de trabalhar por muito tempo, e com certa estabilidade. Exemplo: o empacotador e repositor de supermercados. Já os DA⁷ e DV⁸, são capazes de trabalhar em qualquer função, desde que tenham oportunidade e condições favoráveis: adaptação em Libras, comunicação visual e ou linguagem dos sinais, ou seja, desde que tenham acessibilidade.

A conscientização não só parte dos empresários, mas também, de toda sociedade, de que a inclusão é um desafio social, entre tantos outros, e que além da contratação, deve existir também a possibilidade da PcD conviver em igualdade de condições, sem que isto tenha um caráter assistencialista ou paternalista, e sim de valorização do seu humano em suas potencialidades.

APRENDIZAGEM DO ADOLESCENTE PORTADOR DE DEFICIÊNCIA.

As legislações já citadas, assim como algumas ações de contratação feitas pelo empresariado local, refletem também uma política afirmativa, com o comando institucional em que o adolescente portador de deficiência tem direito

⁶ Sigla habitualmente usada para designar os doentes mentais.

⁷ Sigla habitualmente usada para designar deficientes auditivos.

⁸ Sigla habitualmente usada para designar deficientes visuais.

à proteção integral, cabendo ao Estado criar programas e inseri-lo socialmente, mediante o treinamento para o trabalho, a convivência, e a facilitação do acesso aos bens e serviços coletivos, com a eliminação de preconceitos e obstáculos arquitetônicos (Lei n. 10.097 de 19 de novembro de 2000, art.227, II da Constituição). A aprendizagem pode ser suprida por escolas técnicas do “sistema S”

(SENAI, SENAC, SENAR, SESI e SESC) e por entidades sem fins lucrativos que tenham por objetivo a assistência ao adolescente e a educação profissional (GUGEL, 2003, p.25).

Conforme pesquisa na APAE, foi realizada uma entrevista com a professora Rosemary Nastas de Geus, verificamos que essa instituição procura parcerias com empresas para seus projetos. Ela nos relata que a partir dos dezesseis anos os deficientes iniciam seus estágios em empresas e instituições de nossa cidade.

Para ela, uma das transformações importantes para a maior oportunidade de trabalho para portadores de necessidades especiais foi a lei de cotas, a qual aqueceu o mercado de profissionais com deficiência e, desse modo, mostrou ao empresariado a capacidade profissional deste tipo de trabalhador. Se antes a oferta de trabalho para essa população era escassa, hoje a situação é completamente inversa. A inédita política de cotas gerou para portadores um grande impacto no mercado corporativo e produziu em uma única tacada, milhões de vagas destinadas a esta população. Essa política foi necessária, justamente para tentar equilibrar uma situação secular de desequilíbrio social, e para aumentar a contratação de pessoas com deficiência. No entanto, para a representante da APAE, a garantia de emprego pura e simples como estipulada na política de cotas, não resolve, pois existe todo um histórico de exclusão que, entre outros problemas, ocasionou um grande déficit educacional na população com deficiência.

Em um mercado de trabalho cada vez mais globalizado, com crescentes níveis da exigência e feroz competição, a falta de qualificação representa enorme obstáculo no processo de inclusão. Entre a população com deficiência, a quantidade de pessoas minimamente qualificadas para ingressar o mercado de trabalho é extremamente baixa, e isto realmente dificulta não apenas a inclusão, como também a permanência no mundo do trabalho. A dificuldade

das corporações em encontrar colaboradores com o perfil desejado é enorme e, mesmo flexibilizando os pré-requisitos exigidos, o processo de recrutamento e seleção de candidatos com deficiência continua complexo, requerendo alto grau de esforço. Outro agravamento neste processo se dá pelo fato de que ao incluir um colaborador não qualificado em uma companhia, não pode garantir perspectivas de crescimento profissional. Entrar em uma empresa não significa progredir nela e, sem formação adequada, as pessoas tendem a ficar estagnada durante anos exercendo as mesmas atividades o que não corresponde a inclusão. À baixa qualificação da população com deficiência representa atualmente o principal obstáculo para continuidade e sustentabilidade do processo de inclusão.

A grande quantidade de cidadãos com deficiência que recebem benefícios do INSS é outro fator limitador na contratação desse público. A legislação atual não permite que deficientes aposentados por invalidez ingressem no mercado de trabalho e não prevê a suspensão temporária do benefício. A integração de esforços entre autoridades e o setor privado é a base para o desenvolvimento de alternativas educacionais que revertam esse quadro de baixa qualificação do segmento beneficiado pela política de cotas e otimizem o processo de inclusão. Ainda são poucos os empresários que tiveram despertada a atenção para este público que anseia por produtos e serviços que atendam suas necessidades. Mas o que eles também não vêem é que o crescente ingresso das pessoas com deficiência no mercado de trabalho traz, como consequência direta, incremento do poder aquisitivo e que, com dinheiro proveniente de seu próprio trabalho, eles passam a ser consumidores mais exigentes, criteriosos e cientes de seus direitos.

As percepções desses cidadãos são extremamente valiosas, pois são eles que vivenciam as dificuldades existentes no Brasil e que enfrentam as barreiras sociais, físicas e atitudinais dia após dia.

A sociedade para todos, consciente da diversidade da raça humana, estaria estruturada para atender às necessidades de cada cidadão, das maiorias às minorias, dos privilegiados aos marginalizados? Na sociedade inclusiva, ninguém é “bonzinho”. Ao contrário, somos apenas - e isto é suficiente - cidadãos responsáveis pela qualidade de vida do nosso

semelhante, por mais diferente que ele seja ou que pareça ser. Inclusão é primordialmente uma questão de ética (WERNECK, 2000).

Outra instituição de nossa cidade estudada foi a Associação Artesanal do Excepcional de Ponta Grossa – ASSARTE, mantenedora da Escola de Educação Especial Ocupacional Pontagrossense. Esta instituição foi fundada em 31 de março de 1985 e é uma entidade social sem fins lucrativos, destinados ao atendimento de deficientes mentais treináveis, na faixa etária de 14 a 45 anos, sendo que para o ingresso na escola, o aluno deverá ter idade de 14 a 20 anos e permanecerá na mesma até 45 anos. Atualmente atende 106 (cento e seis) alunos em dois períodos, manhã e tarde, sendo que a maioria dos alunos atendidos é proveniente de família de baixa renda.

Durante o ano de 2005, a ASSARTE iniciou uma ação específica, direcionada aos alunos com possibilidades de encaminhamento ao mercado de trabalho. O grupo teve a coordenação dos setores de Psicologia e Serviço Social da instituição, com a participação de 22 alunos de ambos os sexos e de diferentes faixas etárias. Nos encontros realizados semanalmente, eram abordadas questões inerentes ao mundo do trabalho, proporcionando aos alunos informações e reflexões sobre seu papel como um futuro e possível trabalhador. É importante destacar que atualmente a ASSARTE possui 14 alunos que estão inseridos no mercado formal de trabalho e outros 03 em processos de avaliação e entrevistas seletivas.

O setor de Serviço Social, além de prestar orientação e assessoria às empresas parceiras, busca ainda novos campos para possíveis encaminhamentos dos alunos atendidos;

A ASSARTE selecionou 18 alunos para participarem de dois cursos oferecidos pelo SENAC – Técnicas de empacotamento e Serviços de Reposição. Os alunos participantes receberam seus certificados na 2ª quinzena de outubro/2008, e dessa forma, a instituição acredita estar contribuindo para a inserção dos portadores de necessidades especiais no mercado de trabalho.

É importante destacar que todas as iniciativas na direção da empregabilidade e da acessibilidade dos profissionais com deficiência são importantes e devem representar um esforço coletivo de todos os indivíduos, das empresas privadas, das entidades, dos órgãos públicos e autoridades.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio deste estudo, concluímos que uma das transformações importantes na inclusão das pessoas com necessidades especiais foi a lei de cotas a qual aqueceu o mercado desses profissionais. Acreditamos que a inclusão de pessoas portadoras não pode mais ser considerada um problema individual e sim uma questão sócio-cultural. Ao incluir um portador de deficiência em uma organização a ele será dada a oportunidade de ter uma razão para lutar e amenizar os problemas enfrentados. Mesmo com algumas habilidades reduzidas este grupo de trabalhadores podem apresentar potenciais e desenvolver talentos tanto quanto os indivíduos que não são considerados deficientes.

As pesquisas nesta área ainda são restritas. Poucas são as pessoas que escrevem algo sobre este assunto e ainda há muito que pesquisar e muito a esclarecer. Mas estamos seguros de que as pessoas com necessidades especiais têm o direito de viverem sem discriminação, pois somos capazes de realizar algumas tarefas.

Mesmo que a natureza não contemple a todos com habilidades semelhantes, ainda assim, existe em cada um a energia que define como ser produtiva, basta que a sociedade lhe ofereça meios para que possa MATERIALIZÁ-LA.

REFERÊNCIAS:

ARTIGOS. Disponível em: <<http://www.mulhercidadania.al.gov.br/artigos/>>. Acesso em: 18/08/2008.

DECRETO. Disponível em: <<http://www.unb.br/internas/decreto3298.html>>. Acesso em: 18/08/2008.

GUGEL, Maria Aparecida. Trabalho para Pessoas Portadoras de Deficiência, Instrumento de Pleno Exercício da Cidadania.In: _____ Trabalho e

Deficiência Mental: Perspectivas Atuais – Brasília: Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais – APAE – 204 p. - Dupligráfica Editora, 2003.

INSTITUTO ETHOS. O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas deficiência. São Paulo: Ethos, 2002.

PASTORE, José. Oportunidades de Trabalho para Portadores de Deficiência - São Paulo : LTr , 2000.

SASSAKI, K Romeu, Inclusão. Construindo uma sociedade para todos. 5.ed. Rio de Janeiro, WVA, 1997.

WERNECK, Cláudia. Ninguém Mais Vai Ser Bonzinho na Sociedade Inclusiva. 2 ed. Rio de Janeiro: WVA, 2000.

Manual do Secretariado Executivo elaborado pelos alunos do 5º. Período de Secretariado Executivo

Aline Rodrigues Silva
Daniele Cristiane Weiber
Eryel Olszewski
Giselle Cunha
Josiane Alves Pepe
Josias Domingues
Kamila dos Santos
Leana Blanco Souza Brito
Márcia Denise dos Santos
Maristela Ribas Santana
Nilcea Macedo dos Santos
Silvana Guimarães do Amaral

Professora Orientadora: Letícia Baggio
Monitoria: Danielle Ribeir

1. Histórico da Profissão

A própria palavra **secretária** tem sua origem no Latim, onde identifica-se, a princípio, as palavras: secretarium ou secretum, que significa lugar retirado; conselho privado e secreta, que indica particular, segredo ou mistério.

A origem da profissão de Secretariado é antiga. Teve início através do trabalho dos escribas, no antigo Egito, há 500 anos A.C. Neste contexto, destaca-se que o escriba oriental foi um homem que dominava a escrita, fazia contas, classificava arquivos e redigia ordens, sendo a pessoa considerada capaz de recebê-las por escrito. Nesta época, a profissão era exercida apenas por homens.

Entretanto, após a segunda guerra mundial, o mercado de trabalho abriu-se para a mão de obra feminina, principalmente na Europa e nos Estados Unidos da América, com a finalidade de substituir a mão de obra masculina que encontrava-se nos campos de batalha.

Contemporaneamente, nas décadas de 80 e 90, a (o) secretária (o) passa a executar a desempenhar novos papéis no universo organizacional e o cargo começa a ser exercido também por colaboradores do sexo masculino.

Este novo cenário profissional requer um desempenho polivalente, com atuação dinâmica envolvendo planos de ação. Isto significa que a (o) secretária (o) representa hoje um dos mais eficientes canais de comunicação dentro das organizações, exercendo papel de ajustamento intersetores.

1.1 Dia da (do) Secretária (o)

Em 1973, um empresário norte americano chamado Charles Schole inventou a primeira máquina de escrever. A invenção foi apresentada ao público por meio de sua filha Lílian Schole que testou a máquina pela primeira vez.

A invenção ganhou destaque passando a ser produzida em escala maior. Lílian era nascida em 30 de setembro, e em sua homenagem, na data de seus aniversário as fábricas de máquinas de escrever resolveram comemorar a invenção realizando concursos para escolher o melhor datilógrafo. Por este motivo, convencionou-se mundialmente comemorar o dia da (do) Secretária (o) na data de 30 de setembro.

1.2 Missão da (do) Secretária (o) Executiva (o)

Atuar como agente facilitador, consultor e empreendedor, compreendendo a empresa, sua cadeia produtiva, sua razão de ser e seus objetivos, oferecendo dessa maneira melhoria contínua da qualidade, por meio de um assessoramento inovador e pró-ativo praticado dentro dos princípios da ética profissional, capaz de desenvolver uma gestão competente de controle e cooperação entre os setores e as pessoas, acompanhando as mudanças de

paradigmas organizacionais na busca de aperfeiçoamento e agregação de valores, sob uma visão holística e criativa, auxiliando assim a administração executiva na organização do fluxo da informação e do tempo, para a consecução eficaz dos objetivos e metas da empresa, praticando com dinamismo e comprometimento seu papel multifuncional, dentro de um ambiente cordial e agradável.

1.3 Valores da profissão

- ✓ Dedicção ao trabalho
- ✓ Eficiência e eficácia
- ✓ Ética
- ✓ Iniciativa
- ✓ Lealdade
- ✓ Pontualidade
- ✓ Respeito
- ✓ Discrição
- ✓ Sensibilidade

1.4 Símbolo da profissão de Secretariado Executivo



Segundo dados da Fenassec, os símbolos que representam a profissão de Secretariado Executivo são: **a pena do livro** que representa a história da secretária, vinda desde o tempo dos escribas, cuja atuação sempre esteve vinculada ao ato de escrever.

A pena representa o escrever secretariando e simboliza escrevendo a própria história. **A serpente enrolada no bastão** representa o Oriente, que indica a sabedoria que pode ser usada tanto para construir como destruir.

A cor oficial da profissão é o Azul.

1.5 Lei de Regulamentação da Profissão

A profissão de Secretariado Executivo é regulamentada pela Lei 7377, de 30/09/85 e pela Lei 9261, de 10/01/96.

1.6 Registro Profissional

Todo profissional de secretariado, inclusive com registros como assessora, assistente, auxiliar administrativo, deve ter seu registro junto à antiga DRT - Delegacia Regional do Trabalho, atual SRTE - Superintendência Regional do Trabalho e Emprego.

1.7 Sindicatos

Atualmente, existem 24 sindicatos estaduais, que trabalham em conjunto dentro de uma mesma linha de ação, sob o comando da Federação Nacional de Secretários e Secretárias, **FENASSEC**, criada em 31 de agosto de 1988, em Curitiba – PR.

2. Atuação Profissional da (do) Secretária (o) Executiva (o)

Segundo o art. 2º da Lei 9.261 de 11/01/96, é considerado Secretária (o) Executiva (o):

a) o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, reconhecido na forma de Lei, ou diplomado no exterior por curso de Secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma de Lei.

b) o portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no Art.4º desta Lei.

Art.3º - É assegurado o direito ao exercício da profissão de Secretária (o) Executiva (o) aos profissionais que, embora não habilitados nos termos do artigo anterior, possuem pelo menos cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretaria na data de vigência desta Lei.

2.1 Atribuições do profissional da (do) Secretária (o) Executiva (o)

Segundo o art.4º da Lei 9.261 de 11/01/96, são consideradas atribuições da (do) Secretária (o) Executiva (o):

I Planejamento, organização e direção de serviços de secretaria;

II Assistência e assessoramento direto a executivos;

III Coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;

IV Redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;

V Interpretação e sintetização de textos e documentos;

VI Taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro;

VII Versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;

VIII Registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas;

IX Orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia;

X Conhecimentos protocolares.

2.2 Áreas de Conhecimento

Diante do atual mercado competitivo onde as informações e o conhecimento estão no perfil de todo profissional é necessário criar estratégias para enfrentar os obstáculos.

Desta forma, é imprescindível que o profissional de Secretariado conheça as atividades da empresa, sua missão e seu organograma, sendo, da mesma forma, necessário boa cultura e conhecimentos gerais nas áreas de comunicação e liderança, com flexibilidade para mudanças organizacionais e capacitado à administrar relacionamentos interpessoais.

Neste sentido, destaca-se algumas áreas de conhecimento do moderno profissional de Secretariado Executivo, sendo:

- ✓ Gerenciamento e coordenação de equipes
- ✓ Assessoramento
- ✓ Noções de economia de mercado
- ✓ Empreendedorismo
- ✓ Ética
- ✓ Capacidade de liderança
- ✓ Conhecimento das estruturas organizacionais
- ✓ Políticas de Recursos humanos
- ✓ Noções de idiomas

3. Código de Ética

Publicado no Diário Oficial da União de 7 de julho de 1989.

Capítulo I

Dos Princípios Fundamentais

Art.1º. - Considera-se Secretário ou Secretária, com direito ao exercício da profissão, a pessoa legalmente credenciada nos termos da lei em vigor.

Art.2º. - O presente Código de Ética Profissional tem pôr objetivo fixar normas de procedimentos dos Profissionais quando no exercício de sua profissão, regulando-lhes as relações com a própria categoria, com os poderes públicos e com a sociedade.

Art.3º. - Cabe ao profissional zelar pelo prestígio e responsabilidade de sua profissão, tratando-a sempre como um dos bens mais nobres, contribuindo, através do exemplo de seus atos, para elevar a categoria, obedecendo aos preceitos morais e legais.

Capítulo II

Dos Direitos

Art.4º. - Constituem-se direitos dos Secretários e Secretárias:

- a) garantir e defender as atribuições estabelecidas na Lei de Regulamentação;
- b) participar de entidades representativas da categoria;
- c) participar de atividades públicas ou não, que visem defender os direitos da categoria;
- d) defender a integridade moral e social da profissão, denunciando às entidades da categoria qualquer tipo de alusão desmoralizadora;
- e) receber remuneração equiparada à dos profissionais de seu nível de escolaridade;
- f) ter acesso a cursos de treinamento e a outros Eventos / Cursos cuja finalidade seja o aprimoramento profissional;

g) ter jornada de trabalho compatível com a legislação trabalhista em vigor.

Capítulo III

Dos Deveres Fundamentais

Art.5º. - Constituem-se deveres fundamentais das Secretárias e Secretários:

- a) considerar a profissão como um fim para a realização profissional;
- b) direcionar seu comportamento profissional, sempre a bem da verdade, da moral e da ética;
- c) respeitar sua profissão e exercer suas atividades, sempre procurando aperfeiçoamento;
- d) operacionalizar e canalizar adequadamente o processo de comunicação com o público;
- e) ser positivo em seus pronunciamentos e tomadas de decisões, sabendo colocar e expressar suas atividades;
- f) procurar informar-se de todos os assuntos a respeito de sua profissão e dos avanços tecnológicos, que poderão facilitar o desempenho de suas atividades;
- g) lutar pelo progresso da profissão;
- h) combater o exercício ilegal da profissão;
- i) colaborar com as instituições que ministram cursos específicos, oferecendo-lhes subsídios e orientações.

Capítulo IV

Do Sigilo Profissional

Art.6º. - A Secretária e o Secretário, no exercício de sua profissão, deve guardar absoluto sigilo sobre assuntos e documentos que lhe são confiados.

Art.7º. - É vedado ao Profissional assinar documentos que possam resultar no comprometimento da dignidade profissional da categoria.

Capítulo V

Das Relações entre Profissionais Secretários

Art.8º. - Compete às Secretárias e Secretários:

a) manter entre si a solidariedade e o intercâmbio, como forma de fortalecimento da categoria; b) estabelecer e manter um clima profissional cortês, no ambiente de trabalho, não alimentando discórdia e desentendimento profissionais;

b) respeitar a capacidade e as limitações individuais, sem preconceito de cor, religião, cunho político ou posição social;

c) estabelecer um clima de respeito à hierarquia com liderança e competência.

Art.9º. - É vedado aos profissionais:

a) usar de amizades, posição e influências obtidas no exercício de sua função, para conseguir qualquer tipo de favoritismo pessoal ou facilidades, em detrimento de outros profissionais;

b) prejudicar deliberadamente a reputação profissional de outro secretário;

c) ser, em função de seu espírito de solidariedade, conivente com erro, contravenção penal ou infração a este Código de Ética.

Capítulo VI

Das Relações com a Empresa

Art.10º. - Compete ao Profissional, no pleno exercício de suas atividades:

a) identificar-se com a filosofia empresarial, sendo um agente facilitador e colaborador na implantação de mudanças administrativas e políticas;

b) agir como elemento facilitador das relações interpessoais na sua área de atuação;

c) atuar como figura-chave no fluxo de informações desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e contínua os sistemas de comunicação.

Art.11º. - É vedado aos Profissionais:

a) utilizar-se da proximidade com o superior imediato para obter favores pessoais ou estabelecer uma rotina de trabalho diferenciada em relação aos demais;

b) prejudicar deliberadamente outros profissionais, no ambiente de trabalho.

Capítulo VII

Das Relações com as Entidades da Categoria

Art.12º. - A Secretária e o Secretário devem participar ativamente de suas entidades representativas, colaborando e apoiando os movimentos que tenham por finalidade defender os direitos profissionais.

Art.13º. - Acatar as resoluções aprovadas pelas entidades de classe.

Art.14º. - Quando no desempenho de qualquer cargo diretivo, em entidades da categoria, não se utilizar dessa posição em proveito próprio.

Art.15º. - Participar dos movimentos sociais e/ou estudos que se relacionem com o seu campo de atividade profissional.

Art.16º. - As Secretárias e Secretários deverão cumprir suas obrigações, tais como mensalidades e taxas, legalmente estabelecidas, junto às entidades de classes a que pertencem.

Capítulo VIII

Da Obediência, Aplicação e Vigência do Código de Ética

Art.17º. - Cumprir e fazer cumprir este Código é dever de todo Secretário.

Art.18º. - Cabe aos Secretários docentes informar, esclarecer e orientar os estudantes, quanto aos princípios e normas contidas neste Código.

Art.19º. - As infrações deste Código de Ética Profissional acarretarão penalidades, desde a advertência à cassação do Registro Profissional na forma dos dispositivos legais e/ou regimentais, através da Federação Nacional das Secretárias e Secretários.

Art.20º. - Constituem infrações:

- a) transgredir preceitos deste Código;
- b) exercer a profissão sem que esteja devidamente habilitado nos termos da legislação específica;
- c) utilizar o nome da Categoria Profissional das Secretárias e/ou Secretários para quaisquer fins, sem o endosso dos Sindicatos de Classe, em nível Estadual e da Federação Nacional nas localidades inorganizadas em Sindicatos e/ou em nível Nacional.

Referencias utilizadas:

<http://www.fenassec.com.br>

<http://www.portaldosecretariado.com.br/?page=RegulamentacaoProfissao>

Resumos de relatórios de estágio dos acadêmicos do 5º. Período /2009 do Curso de Secretariado Executivo da Faculdade Sant'Ana.

Acadêmica: Daniele Cristiane Weiber

Resumo O presente trabalho tem como objetivo implantar o sistema de 5s e a organização dos arquivos no Holm & Advogados Associados, atingindo uma organização, onde se possa garantir uma qualidade total. Esse, por sua vez, foi dividido em duas partes, sendo a primeira uma revisão bibliográfica sobre o tema, visando o embasamento teórico sobre o assunto. Em um segundo momento, foi aplicado um projeto a fim de investigar como gestores e funcionários do Holm & Advogados Associados se comportam em relação aos 5S e demonstrar como o sistema de 5S pode ser um forte indicador para o sucesso empresarial; utilizando a organização de arquivos no Holm & Advogados Associados.

Palavras-chave: secretariado; qualidade total; arquivos.

Acadêmica: Giselle Cunha (Secretariado Executivo)

Resumo: As empresas estão inovando a cada dia seu modo de atuação, buscam crescer no mercado com uma boa imagem diante da sociedade, vencendo a concorrência. O presente trabalho apresenta um dos grandes diferenciais que a empresa precisa ter para que vença a concorrência e permaneça no mercado: a excelência no atendimento ao cliente. O objetivo desse projeto foi avaliar a qualidade no atendimento oferecido aos clientes da empresa; apontar a importância do bom atendimento como meio de obter um bom conceito da companhia; tentar resolver o problema encontrado no projeto: que estratégias o profissional de Secretariado Executivo pode utilizar para que o cliente saia satisfeito com o atendimento recebido na empresa? A metodologia adotada foi um estudo de caso aplicado na empresa AL Comércio de Peças para Veículos Ltda; o procedimento utilizado foi, em um primeiro momento, a observação do ambiente com o levantamento do problema. Em uma segunda ocasião, realizada uma pesquisa bibliográfica comparando a teoria com a prática e feito estudos a respeito da influência que o bom atendimento provoca no sucesso das empresas.

Palavra chave: atendimento – Secretariado Executivo – empresa

Acadêmica: Danieli Ribeiro

Resumo: Trata-se de um relatório de Estágio Supervisionado II. É um Estudo de Caso, baseado em uma abordagem qualitativa. Após detectada a falta de organização, retrabalho e o espaço físico mal aproveitado, coube ao profissional de Secretariado Executivo sugerir através do Projeto de Estágio, a implantação do Sistema 5S, com o objetivo de organizar e facilitar a realização das atividades diárias, bem como o pleno aproveitamento do espaço físico da empresa do ramo de Pneus e acessórios.

Palavras-chave: Desorganização, Secretário(a) Executivo(a), Melhorias.

Acadêmica: Nilcea Macedo dos Santos

Resumo: O presente trabalho tem como objetivo, apoiar na organização e documentação de um projeto no qual são realizadas atividades de interpretação, conservação e construção de propostas para a recuperação dos recursos naturais através da formação dos agentes ambientais. O projeto é desenvolvido na área da Estação Experimental do IAPAR, localizada no entorno da cidade de Ponta Grossa. Nesta área tem uma trilha ecológica que é utilizada como ferramenta de ensino. As atividades detalhadas deste trabalho são relacionadas à recepção de visitantes profissionais e estudantes de diversas instituições de ensino, levantamentos bibliográficos, registros quantitativos dos visitantes. Além disso, tem por objetivo a integração das atividades do profissional de Secretário Executivo na organização como modelo de gestão ambiental em uma Instituição de pesquisa. Com o uso da tecnologia da informação e documentação, a criação e alimentação de uma base de dados facilitarão o conhecimento do perfil dos visitantes e o diagnóstico de suas necessidades de informação e o treinamento para a satisfação dos mesmos. As visitas se realizam através de uma programação por agendamento, preferencialmente em grupos de 20 pessoas sobre o mesmo enfoque, que são levadas a pontos estratégicos e acompanhadas por instrutores capacitados para o desenvolvimento da discussão sobre a situação visualizada na trilha.

Palavras Chaves: Educação ambiental, gestão ambiental, sustentabilidade e organização

Acadêmica: Josiane Alves Pepe

Resumo: Estoque é todo recurso armazenado para ter o giro e obter lucro, o valor do estoque deve ser analisado por vários fatores. Neste trabalho abordou-se sobre os vários tipos de estoques, como informatizá-lo e organizá-lo dentro do ambiente empresarial. O objeto de estudo será uma loja de peças automotivas. A gestão de estoques é algo simples, mas que deve ser feito, para evitar prejuízos e reduzir possíveis perda de tempo. A pesquisa será qualitativa, bibliográfica, com análise de fatos. Os objetivos serão informatização, organização e adaptação dessa mudança com a empresa.

Palavras chaves: gestão de estoque, organização, informatização.

Acadmica: Silvana Guimarães

Resumo: O presente trabalho tem por objetivo fazer uma apreciação da importância da organização da gestão documental em uma entidade filantrópica. Com as habilidades adquiridas por meio da tecnologia e o conhecimento em administrar os trabalhos burocráticos, vivenciando a realidade do dia a dia dentro dos processos organizacionais. A partir dos dados levantados e do questionário tabulados faremos uma análise de abordagem qualitativa, sendo direcionado o nosso trabalho e não perdendo de vista a análise das melhorias obtidas através da implantação de documentos formais e métodos administrativos que venham contribuir para suas melhorias.

Palavras chaves: organização, administração, processos organizacionais.

Acadêmica: Maristela Santana

Resumo: O presente trabalho é resultado de uma pesquisa qualitativa, realizada no momento do estagio em uma empresa de comercialização de veículos. O objetivo foi identificar o papel do Profissional de Secretariado Executivo na comunicação empresarial, baseado nas falhas de comunicação e suas consequências na empresa observada.

Palavras chave: Secretariado Executivo, empresa, comunicação, profissional.

Acadêmico: Eryel Olszewski

Resumo: O presente trabalho tem como objetivo demonstrar o quanto é necessário a utilização do endomarketing para uma empresa. Mostrando como uma empresa se torna mais atraente e competitiva quando um secretário executivo utiliza-se da ferramenta correta. Criando novas formas de motivar tanto os colaboradores da empresa quanto os clientes que dela usufruem.

Palavras-chaves: endomarketing, motivar colaboradores, secretário executivo