

## A ATUAÇÃO DA SECRETÁRIA NUM AMBIENTE DE MUDANÇAS: A PREDISPOSIÇÃO AO ESTRESSE.

**Glaucilene A. Martinez Toledo<sup>1</sup>, Maria Luiza G. Ferreira<sup>2</sup>,  
Valquíria A. Saraiva de Moraes<sup>3</sup>, Cidália Gomes<sup>4</sup>**

<sup>1</sup>UNIVAP/FCSA – Av. Shishima Hifumi, 2911 - Urbanova , gmartinez@hospitalgatroclinica.com.br

<sup>2</sup> UNIVAP/FCSA – Av. Shishima Hifumi, 2911 – Urbanova, mlferreira@kodak.com

<sup>3</sup> UNIVAP/FCSA – Av. Shishima Hifumi, 2911 - Urbanova, valkiria@univap.br,

<sup>4</sup> UNIVAP/FCSA – Av. Shishima Hifumi, 2911 – Urbanova, cidaliag@terra.com.br,

**Palavras-chave:** Mulher, Secretária, Mudanças, Stress

**Área do Conhecimento:** VI - Ciências Sociais Aplicadas

**Resumo-** O objetivo deste trabalho é verificar se os sintomas do estresse estão presentes na secretária executiva. A sociedade moderna sofreu uma transformação radical, caracterizando-se em , uma “sociedade globalizada”, impulsionada pela agilidade da informação e conseqüente intensificação das comunicações em nível mundial. Essa mudança e as novas exigências a que se submete a profissional de secretariado executivo propicia o surgimento tanto dos sintomas físicos como psíquicos do estresse. A partir de pesquisa exploratória e estudo de caso conclui-se que 77% das secretárias, devido às mudanças no ambiente organizacional, estão exposta aos sintomas do estresse negativos dores de cabeça, alergia, insônia, queda de cabelo, gastrite e irritabilidade, e 23% ao estresse positivo, que leva à criatividade, ao dinamismo, a busca por novas tecnologias, o que influencia a sua competitividade no mercado de trabalho.

**Palavras-chave:** Mulher, Secretária, Mudanças, Stress

**Área do Conhecimento:** VI - Ciências Sociais Aplicadas

### Introdução

A sociedade moderna sofreu uma transformação radical, caracterizando-se como uma “sociedade globalizada”, impulsionada pela agilidade da informação e conseqüente intensificação das comunicações em nível mundial.

As pessoas estão sendo desafiadas a adquirir habilidades e atitudes novas, a buscar estratégias alternativas, a garantir a posse de condições que dêem sustentação às organizações, frente às constantes mudanças. É preciso “sobreviver” nesse mercado ágil, mutável, competitivo, capacitar-se continuamente, desempenhar várias funções, ser pró-ativo, independentemente da função que se exerça.

A profissão de secretária é exercida principalmente por mulheres, que, neste contexto, acabam acumulando funções: a administração de sua vida pessoal, da sua família e a profissional. Seu desempenho acaba sendo um desafio de equilíbrio, sujeitando-as ao estresse.

O objetivo deste trabalho é verificar se os sintomas do estresse estão presentes nessa categoria profissional, ou se as secretárias estão conseguindo manter o equilíbrio necessário para não se sujeitarem a níveis intensos de estresse.

### Estresse

A palavra estresse se origina do inglês *stress*. O dicionário o define como o “esgotamento físico ou emocional causado por agentes de natureza diversa , como trauma, doença, emoção, tensão, cansaço... (AULETE, 2004).

Antes, o verbete era utilizado somente entre físicos para classificar uma determinada força exercida contra um material, ou seja, qualquer força que aplicada sobre um sistema, leva à sua deformação ou destruição. O austríaco Hans Selye aplicou a terminologia à medicina, no fim da década de 40, concluindo que a patologia poderia ser vista como a “resposta não específica do organismo a qualquer situação externa” (SELYE, 1936).

Na realidade, o estresse não intenso é considerado uma emoção normal, presente no cotidiano, necessária à concentração, à vigilância e toda uma série de comportamentos do indivíduo, e apresenta resultados benéficos: melhora o raciocínio; dilata as pupilas definindo melhor a visão; injeta mais oxigênio nos pulmões e aumenta a pressão sanguínea, entre outros FIORELLI (2001).

Para Couto (1987), sua intensidade é que gera o efeito nocivo à saúde e provoca um desgaste anormal da máquina humana, dada a incapacidade prolongada do indivíduo de tolerar, superar ou se adaptar às exigências da natureza psíquica existente no seu ambiente de vida.

Assim, seu efeito acumulado pode causar fraqueza do sistema imunológico; o corpo fica vulnerável a vírus e infecções; um hormônio, o cortisol, intoxica as células do cérebro levando à fadiga, ansiedade, depressão; a pressão alta constante causa danos às veias e às artérias e, privado da circulação sanguínea normal, o intestino fica sujeito a úlceras.

Como os demais profissionais, também as secretárias estão expostas a um nível intenso de estresse. Atualmente, a secretária atua como uma assessora e precisa estar preparada para desempenhar seu cargo com uma postura mais executiva. A mudança no perfil da profissão está levando as secretárias a desenvolverem novas habilidades, com eficiência e eficácia. É preciso, dentro deste novo perfil, ter uma visão geral da empresa e não apenas do seu departamento, tratar a informação de maneira estratégica, dando o suporte necessário para a decisão empresarial.

Com maior autonomia e iniciativa, a secretária deve dominar, também, a comunicação escrita, com redação própria e conhecimento de textos empresariais. As exigências a que se submete propicia o surgimento tanto dos sintomas físicos do estresse como: hipertensão, disfunção digestiva, problemas cardíacos e dermatológicos, dores musculares, cefaléia e insônia, assim como dos fatores psicológicos insegurança, medo, ansiedade, inquietação, aflição. (<http://www.pontodosmedicos.com.br> - Síndrome de Bournout).

## Materiais e Métodos.

Optou-se, neste estudo, pela pesquisa exploratória com revisão bibliográfica e estudo de

caso. A partir da leitura de livros, revistas, artigos e material disponibilizado na Internet foi obtido o referencial teórico que permite avaliar se a população de 13 secretárias, de uma empresa de grande porte, do ramo química fabricação de chapas, filmes e papéis, situada em São José dos Campos, com filial em Manaus (AM), apresentam os sintomas do estresse.

Foi utilizado, como instrumento de coleta de dados, o questionário, com 8 questões fechadas e 2 abertas.

## Resultados

As 2 questões iniciais traçam o perfil das entrevistadas e apresentam os seguintes

| Faixa etária | %               |
|--------------|-----------------|
| 23 Anos      | 3 23,1          |
| 27 Anos      | 1 7,7           |
| 28 Anos      | 2 15,4          |
| 29 Anos      | 1 7,7           |
| 35 Anos      | 1 7,7           |
| 38 Anos      | 3 23,1          |
| 40 Anos      | 1 7,7           |
| 41 Anos      | 1 7,7           |
| <b>Total</b> | <b>13 100,0</b> |

Tabela 1

resultados.

### 1) Faixa etária:

Tabela 1 – Faixa etária

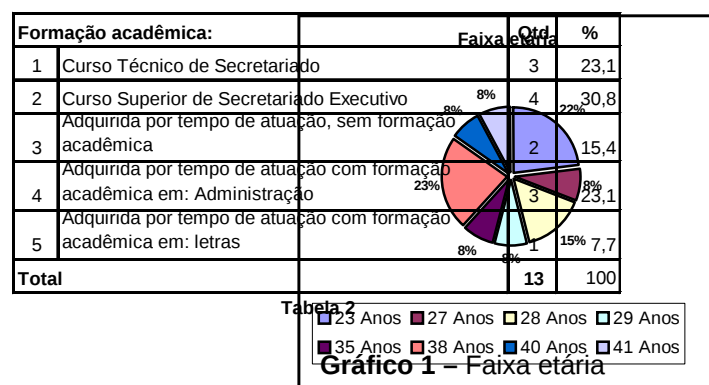


Gráfico 1

### 2) Formação acadêmica:

Tabela 2 – Formação Acadêmica

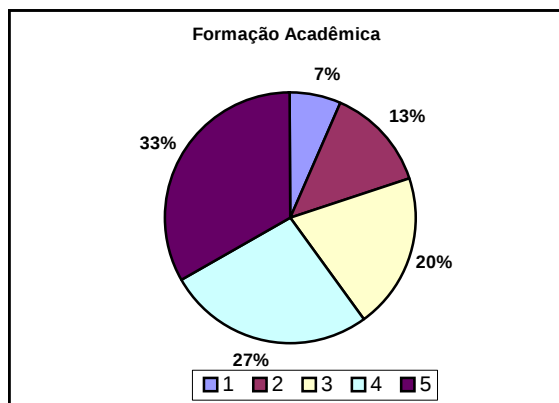


Gráfico 2

Gráfico 2 – Formação acadêmica

3) Há quanto tempo atua na profissão?

Tabela 3 – Tempo de atuação

| Há quanto tempo atua na profissão? | Qtd.      | %            |
|------------------------------------|-----------|--------------|
| Menos de 1 ano                     | 0         | 0            |
| 1 a 2 anos                         | 2         | 15,4         |
| 3 a 5 anos                         | 7         | 53,8         |
| 6 a 10 anos                        | 3         | 23,1         |
| 11 a 15 anos                       | 0         | 0            |
| Acima de 15 anos                   | 1         | 7,7          |
| <b>Total</b>                       | <b>13</b> | <b>100,0</b> |

Tabela 3

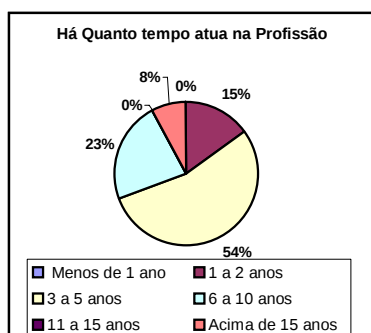


Gráfico 3

Gráfico 3 – Tempo de atuação

As demais questões (4, 5 e 6), têm por objetivo verificar se as secretárias, objeto desta pesquisa, apresentam sintomas de estresse. Assim, foram obtidos os seguintes resultados para as questões:

4) Deixa suas horas de lazer para se envolver mais com seu trabalho?

5) Fica impaciente se algo não acontece na hora que quer?

6) Sente-se ameaçada pela atual situação da Empresa/País?

| Questões       | 4)        | %          | 5)        | %          | 6)        | %          |
|----------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
| Raramente      | 9         | 69,23      | 5         | 38,46      | 2         | 15,4       |
| Às vezes       | 2         | 15,38      | 6         | 46,15      | 7         | 53,8       |
| Freqüentemente | 2         | 15,38      | 2         | 15,38      | 4         | 30,8       |
| <b>Total</b>   | <b>13</b> | <b>100</b> | <b>13</b> | <b>100</b> | <b>13</b> | <b>100</b> |

Tabela 4

Tabela 4 – Sintomas de estresse

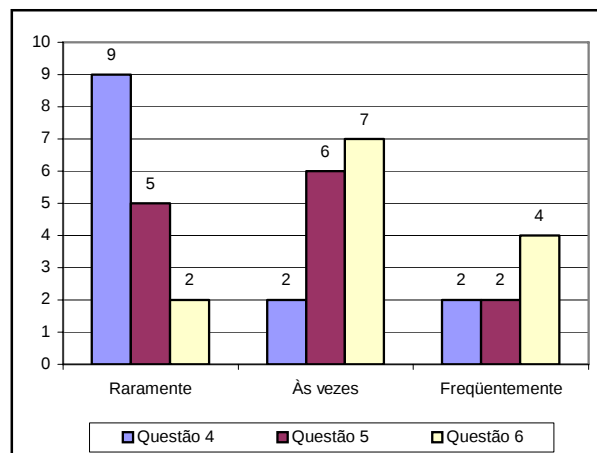


Gráfico 4

Gráfico 4 – Sintomas de estresse

7) Como se relaciona com as novas tecnologias?

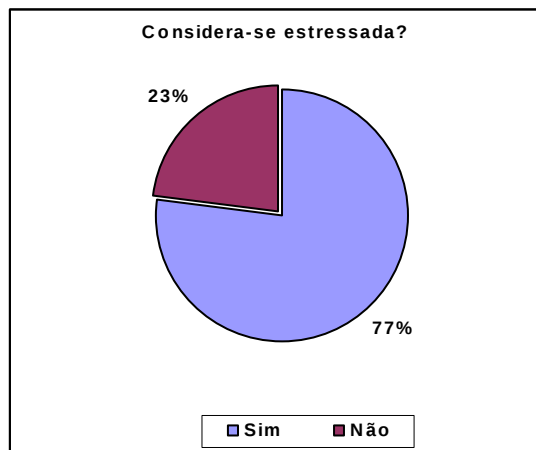
Das 13 secretárias entrevistadas 100% se adaptam bem e consideram impossíveis a sua não utilização.

8) Quais são suas características mais relevantes?

A maioria das entrevistadas se vêem como profissionais competentes e atualizadas, porém nem sempre reconhecidas. Suas características mais relevantes são: criatividade, dinamismo, responsabilidade, honestidade e ética.

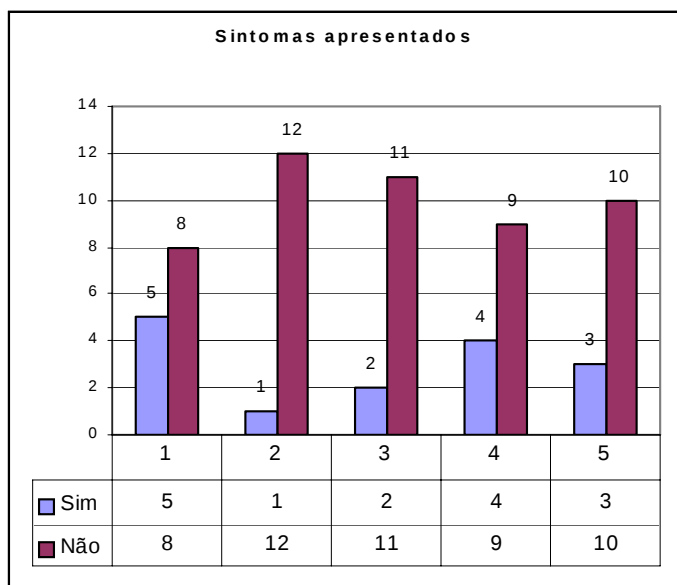
9) Você sabe o que é stress? Considera-se estressada?

Questionadas quanto ao conhecimento do estresse apenas uma disse não saber o que é, as demais demonstram conhecimento: 77% consideram-se estressadas.



10) No seu dia-a-dia sente os sintomas seguintes? Dores de Cabeça, Alergias, Insônia, Queda de cabelo, Mudança de apetite, Gastrite, Memória fraca, Desmotivação, Irritabilidade, Apatia?

Apresentaram os seguintes sintomas:



**Gráfico 6 – Sintomas apresentados**

## Discussão

Os resultados apontam que a maioria das secretárias tem entre 23 e 38 anos (84.6%);

concluíram o curso superior de secretariado executivo (30.8%) e estão atuando na profissão entre 3 a 5 anos (53.8%). Trata-se de uma população jovem, recém ingressada no mercado de trabalho, que se considera estressada (77%). Esse índice de secretárias estressadas é muito elevado, considerando-se o perfil da população pesquisada: são jovens e estão relativamente há pouco tempo no mercado de trabalho. Observados os sintomas, 46% apresentam dor de cabeça; 7.7% alergia; 7.7% insônia; 15.4% queda de cabelo, 30.8% gastrite, 23.1% irritabilidade.

Na realidade, o estresse não intenso é considerado uma emoção normal, presente no cotidiano, necessária à concentração, à vigilância e toda uma série de comportamentos do indivíduo, e apresenta resultados benéficos: melhora o raciocínio; dilata as pupilas definindo melhor a visão; injeta mais oxigênio nos pulmões e aumenta a pressão sanguínea, entre outros FIORELLI (2001). Dentro deste contexto, 77% das entrevistadas consideram-se estressadas, observamos que o estresse é positivo, tornado-as mais criativas e dinâmicas.

## Conclusão

Este trabalho tinha por objetivo verificar se os sintomas do estresse estão presentes nas secretárias executivas, ou se elas estão conseguindo manter o equilíbrio necessário para não se sujeitarem a níveis intensos de estresse.

Para tanto, foram entrevistadas, como amostragem, 13 secretárias de uma empresa de grande porte, do ramo de química, que dedica-se à fabricação de chapas, filmes e papéis, situada em São José dos Campos, com filial em Manaus (AM).

Após tabulação dos dados obtidos com aplicação de questionário, concluí – se que a secretária está exposta aos sintomas do estresse negativo (77%) e do estresse positivo (23%). Esse resultado mostra que as secretárias, neste contexto atual, de mudanças profundas e rápidas, que se refletem no ambiente organizacional, estão exposta aos sintomas do estresse negativo, com dores de cabeça, alergia, insônia, queda de cabelo, gastrite e irritabilidade.

Uma pequena parte, no entanto, 23%, apresenta o estresse positivo, que leva à criatividade, ao dinamismo, a busca por novas tecnologias, o que influencia a sua competitividade no mercado de trabalho

## Referências

- [1]CARDOSO, Álvaro. Stress no Trabalho - Uma abordagem Pessoal e Empresarial. Rio de Janeiro: Editora RevinteR, 2001.
- [2]COUTO, Hudson de Araújo. STRESS e qualidade de Vida do Executivo. Rio de Janeiro: COP, 1987.
- [3]FIORELLI, José Osmir. Psicologia para Administradores: Integrando teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2001.
- [4]SELYE, Hans
- [5]Mini Dicionário Caldas Aulete, Editora Nova Fronteira – RJ, 2204
- [6]Ballone GJ - Curso sobre Estresse - in. PsiquWeb Psiquiatria Geral, Internet, última revisão, 2002 - disponível em <http://www.psiqweb.med.br/cursos/stress1.html>