

## ASSÉDIO MORAL E QUALIDADE DE VIDA: UMA PERCEPÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

### *MORAL HARASSMENT AND QUALITY OF LIFE: AN EXECUTIVE SECRETARIAT PROFESSIONAL'S PERCEPTION*

Venan Lucas de Oliveira Alencar.<sup>1</sup>  
Dheniffer Ribeiro.<sup>2</sup>

#### RESUMO

Este estudo visa aprofundar a compreensão das complexidades éticas e da qualidade de vida no trabalho para profissionais do Secretariado Executivo, utilizando abordagem qualitativa, com métodos como pesquisa bibliográfica, análise do discurso francesa e abordagem autoetnográfica. O objetivo geral foi compreender como o profissional de Secretariado Executivo percebe e enfrenta o assédio moral e a qualidade de vida no ambiente de trabalho, considerando o contexto organizacional. A análise do Código de Ética revela uma base ética sólida, enfatizando deveres fundamentais e princípios morais. Contudo, identificamos oportunidades de aprimoramento, especialmente na abordagem explícita sobre igualdade de gênero e assédio moral. O relato autoetnográfico enriquece a pesquisa ao contemplar uma perspectiva mais profunda e personalizada das dinâmicas éticas no trabalho.

**Palavras-chave:** Assédio moral; Qualidade de vida no trabalho; Código de Ética, Autoetnografia.

#### ABSTRACT

*This study aims to deepen the understanding of ethical complexities and quality of life in the workplace for executive assistants. Employing a qualitative approach, with methods such as literature review, French discourse analysis, and autoethnographic approach. The overall objective was to comprehend how Executive Secretariat professionals perceive and address workplace bullying and quality of life, considering the organizational context. The analysis of the Code of Ethics reveals a solid ethical foundation, emphasizing fundamental duties and moral principles. However, we identified opportunities for improvement, especially regarding an explicit approach to gender equality and workplace bullying. The autoethnographic account enriches the research by providing a deeper and more personal perspective regarding the ethical dynamics in the workplace.*

**Keywords:** Moral harassment; Quality of life at work; Code of Ethics; Autoethnography.

---

<sup>1</sup> Doutor e Mestre em Linguística do Texto e do Discurso pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Bacharel em Secretariado Executivo Trilíngue pela Universidade Federal de Viçosa (UFV) e em Letras Português pela Universidade Estácio de Sá. Professor na Universidade Estadual do Centro-Oeste (Unicentro). E-mail: [venanalencar@gmail.com](mailto:venanalencar@gmail.com).

<sup>2</sup> Graduada em Secretariado Executivo pela Universidade Estadual do Centro-Oeste (Unicentro). Pós-graduada em Gestão Estratégica de Compras pela Faculdade Líbano. E-mail: [dhenifferribeiro22@gmail.com](mailto:dhenifferribeiro22@gmail.com).

## CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Nas organizações, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) representa um elemento crítico, abarcando condições, práticas e políticas implementadas com o intuito de otimizar o ambiente laboral e fomentar o bem-estar dos colaboradores, envolvendo aspectos como carga de trabalho, interações interpessoais e conciliação entre vida profissional e pessoal (Rodrigues, 2001).

Neste contexto, ganha destaque o fenômeno do assédio moral, definido por práticas hostis e antiéticas com o propósito de lesar a integridade física e psicológica dos indivíduos, resultando na criação de um ambiente tóxico (Hirigoyen, 2015). A inadequação da QVT manifesta-se, portanto, não apenas em conflitos interpessoais, mas também em riscos significativos de adoecimento, destacando a imperatividade de abordar a QVT como uma medida preventiva fundamental no combate ao assédio moral no contexto laboral.

Para compreender a qualidade de vida do profissional de Secretariado Executivo, é essencial identificar a natureza de um assédio e sua interpretação dentro da organização. Este estudo busca responder a seguinte questão: Como o profissional de Secretariado Executivo percebe o assédio moral e a qualidade de vida no ambiente organizacional?

O objetivo geral foi compreender como esses profissionais enfrentam o assédio moral e a qualidade de vida no trabalho, considerando o contexto organizacional. Para tanto, os objetivos específicos são: a) Descrever os tipos de assédio moral no trabalho; b) Apresentar possíveis instrumentos que podem ser utilizados para medir a qualidade de vida no trabalho; c) Analisar como os modos de organização do discurso se refletem no Código de Ética do profissional de Secretariado; d) Verificar a aplicabilidade de um relato autoetnográfico na área de Secretariado em relação ao assédio e à qualidade de vida no trabalho.

A escolha da temática abordada no presente artigo, justificamos inicialmente pelo nosso interesse sobre o assunto, seguindo a relevância do estudo em assédio moral, considerando a gravidade do crime que pode resultar em sérias e irreversíveis consequências impostas às vítimas. Sendo assim, a materialização desses eventos pode ocasionar um impacto negativo na

qualidade de vida dos colaboradores, afetando tanto sua saúde física e mental, quanto sua satisfação no ambiente organizacional e relações interpessoais.

Considera-se que o profissional de Secretariado Executivo atua como o ponto central de comunicação entre as diferentes áreas, contribuindo substancialmente para o adequado funcionamento do ambiente corporativo. Nesse sentido, essa relevância funcional também pode acarretar desafios, especialmente no que se refere à segurança e ao bem-estar do profissional no exercício de sua atividade laboral, considerando a persistência atual de preconceitos e estereótipos associados a essa profissão, ao exercer maior poder de decisão (Paes *et al.*, 2015).

Assim, a temática está intrinsecamente ligada aos aspectos da vida do profissional de Secretariado Executivo, sendo um tópico relevante na atual sociedade que atribui grande importância à saúde e à qualidade de vida. Desta forma, o estudo busca ativamente contribuir para a discussão desses temas, evidenciando sua importância nos debates acadêmicos e meio social.

A revisão de literatura sugere uma relação entre assédio moral e QVT. Portanto, o referencial teórico teve como estrutura básica as questões de: assédio moral e qualidade de vida na perspectiva da atuação dos profissionais de Secretariado Executivo nas organizações, tendo como embasamento bibliográfico o olhar organizacional em relação à profissão de secretariado.

A metodologia deste estudo envolve uma abordagem qualitativa que se concentra na análise de casos específicos em contextos locais e temporais. Também foi realizada uma pesquisa bibliográfica, priorizando fontes já constituídas, como artigos científicos e livros. A pesquisa é classificada como aplicada, direcionando-se para questões relacionadas às operações de instituições e organizações, com foco na identificação precisa de desafios e busca proativa por soluções. Os objetivos são exploratórios e descritivos, permitindo uma investigação aprofundada e uma caracterização detalhada das interações. Para enriquecer a análise, será aplicada a análise do discurso francesa para identificar elementos linguísticos, contextuais e ideológicos presentes nas expressões. Do mesmo modo, a pesquisa também adotou a abordagem autoetnográfica, que possibilita uma exploração profunda da perspectiva dos participantes e permite que o pesquisador se torne uma parte ativa da experiência investigada.

## 1. ASSÉDIO MORAL, QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E ANÁLISE DO CÓDIGO DE ÉTICA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Nesta seção discutiremos os conceitos de assédio moral e qualidade de vida no trabalho, com análises ao Código de Ética do profissional, indicando como estas noções estão intimamente relacionadas ao curso de Secretariado Executivo.

O embasamento teórico proposto é resultado de pesquisas e leituras sobre a temática, trazendo também conceitos históricos sobre o assédio moral e a qualidade de vida no ambiente organizacional. Desse modo, destacamos as contribuições de Freitas (2002), que defende a importância de os profissionais estarem adequadamente capacitados para identificar, prevenir e enfrentar o assédio moral, uma vez que tal preparo contribui significativamente para a melhoria da qualidade de vida nas organizações.

### 1.1 Algumas definições de assédio moral, exemplos e consequências

A expressão "assédio moral" engloba uma perspectiva ética e moral, explorando temas relacionados ao comportamento apropriado e inapropriado, ao que é tolerado ou rejeitado em nossa sociedade. Consequentemente, as vítimas do assédio moral são deixadas com sentimentos de desvalorização, humilhação e rejeição (Hirigoyen, 2005).

O assédio moral é uma questão amplamente prevalente nas organizações, pode ser conceituado como a exposição de indivíduos a situações humilhantes e constrangedoras no contexto laboral, de maneira repetitiva e prolongada, enquanto desempenham suas atividades profissionais. Caracterizando-se como um crime contra a honra do indivíduo, amplamente protegidos pela Constituição de 1988, encontrando-se nos artigos 1º, 3º e 5º, princípios que apresentam pronta reparação quando sua violação é comprovada. Conforme citado por Freitas, Heloani e Barreto (2008, p. 37), o assédio moral pode ser definido como:

[...] uma conduta abusiva, intencional, frequente e repetida, que ocorre no ambiente de trabalho e que visa diminuir, humilhar, vexar, constranger, desqualificar e demolir psicologicamente um indivíduo ou um grupo, degradando as suas condições de trabalho, atingindo a sua dignidade e colocando em risco a sua integridade pessoal e profissional (Freitas, Heloani e Barreto, 2008, p. 37).

Essa conduta causa danos significativos à integridade do trabalhador, colocando em risco sua saúde e prejudicando gravemente o ambiente de trabalho. Barros (2009) comenta que a dificuldade no reconhecimento do assédio moral, tanto pelo olhar do trabalhador vítima, quanto pela sociedade em geral, decorre da tolerância e percepção do comportamento como a falta de educação, grosseria ou brincadeira de ‘mau gosto’.

De acordo com Freitas (2002), o assédio moral no ambiente de trabalho tem raízes profundas na própria história do labor, porém, somente nos primeiros anos da década de 1990 foi que o fenômeno passou a ser reconhecido como um comportamento destrutivo com potencial para reduzir a produtividade e incentivar o afastamento frequente, devido às suas implicações emocionais, ademais, sua violação pode acarretar danos materiais, como a perda do emprego e despesas com tratamento médico e psicológico.

O assédio moral pode manifestar-se de diversas maneiras dentro do ambiente organizacional, visto que na maioria das situações, não é prontamente reconhecido pela vítima. Em vez disso, é comum que o comportamento abusivo seja interpretado como uma alteração momentânea de humor, estresse ou simplesmente não atribua a devida importância ao ocorrido. Ao agir dessa forma, minimizando o assédio e considerando-o como uma ação inofensiva, a vítima se torna suscetível a experimentar maiores humilhações e é exposta de forma crescente a situações vexatórias no futuro (Heloani 2004).

Martins e Ferraz (2011) apresentam as quatro fases da ocorrência do assédio moral. A primeira pode ser chamada de fase de conflito, onde há conflitos de interesse e problematização pessoal entre os indivíduos. A segunda fase, chamada de estigmatização, ocorre a humilhação, ridicularização e isolamento da vítima pelo agressor. Na terceira fase do assédio moral, que é definida como intervenção organizacional, é quando a empresa tem conhecimento dos conflitos entre assediador e assediado. Nesta fase, a organização pode ser omissa, favorecendo assim a

conduta do assediador, ou pode sair em defesa do assediado, interferindo para que a prática não tenha mais continuidade. Na quarta fase, chamada de exclusão, ocorre o isolamento e os distúrbios na vida profissional caracterizada por problemas de saúde, afastamento e até demissão do assediado.

Conforme estudos realizados por Hirigoyen (2005) e Peli e Teixeira (2006), o assédio moral pode ser de três tipos: vertical descendente, vertical ascendente e horizontal: O assédio moral vertical descendente é o tipo mais frequente que ocorre. Refere-se ao assédio moral realizado por um superior hierárquico em relação a um subordinado. Segundo Guimarães e Rimoli (2006), refere-se a um comportamento em que a pessoa que possui autoridade procura delimitar o espaço desse poder, utilizando-se de atos depreciativos, falsas acusações, insultos e ofensas, afetando a dignidade, identidade e a saúde dos trabalhadores, além de deteriorar as condições das relações interpessoais no ambiente de trabalho.

O assédio vertical ascendente é menos comum, que ocorre quando um subordinado assedia moralmente seu superior hierárquico. De acordo com Capelari (2009), o fenômeno em questão é caracterizado por manifestações de insubordinação, indisciplina e uma variedade de ações realizadas por um subordinado, com a intenção de prejudicar e impactar de forma significativa seu superior hierárquico. Embora menos frequente, é possível identificar ocorrências em que determinados trabalhadores são notórios por exibirem comportamentos inadequados, sejam eles de ordem pessoal ou profissional, o que resulta em uma situação de incômodo ou perturbação para o referido superior.

A forma horizontal ocorre entre indivíduos que possuem o mesmo nível hierárquico dentro da organização. Para Nascimento (2004), é observado entre os colegas de trabalho, impulsionados por sentimentos de cobiça, ambição, competição por promoção individual ou simplesmente motivados por preconceitos e discriminação. Esse fenômeno leva à criação de situações humilhantes, em que são proferidos comentários nocivos, divulgação de inverdades e disseminação de calúnias, com o intuito de prejudicar a imagem e a integridade do indivíduo perante a empresa.

Conforme Santiago e Santos (2009, p. 69), “o profissional de Secretariado, por estar altamente em relação ao seu chefe, por interligar departamentos e também coordenar as atividades, torna-se um profissional mais vulnerável a esses tipos de comportamentos”. A observação do autor destaca a vulnerabilidade específica dos profissionais de secretariado no ambiente de trabalho, evidenciando que a posição estratégica desses profissionais, ao estarem em estreita relação com seus superiores hierárquicos e desempenharem papéis cruciais na interligação de departamentos e coordenação de atividades. Isso os torna mais suscetíveis a experimentar comportamentos abusivos. Trata-se, pois, de uma compreensão mais aprofundada dos fatores que tornam os profissionais de secretariado mais propensos a enfrentar desafios relacionados ao assédio moral.

Hirigoyen (2015) evidencia que a gravidade do assédio moral pode variar não somente de acordo com o tempo de exposição da vítima, mas também pelo nível de violência com que é cometido, além de depender significativamente da estrutura emocional de cada indivíduo. A autoestima da vítima é profundamente afetada por tais práticas vexatórias, agressivas e constrangedoras, o que desencadeia sentimentos de humilhação e inferiorização, resultando em consequências negativas para sua produtividade no contexto laboral (Nascimento, 2004).

Alguns aspectos apresentados por Maciel (2015) merecem destaque, pois não devem ser confundidos com o assédio moral: a divergência de ideias e opiniões; o estresse emocional decorrente de picos de trabalho; mudança ou transferência de função que não tenham a intenção de punir o colaborador; controle das atividades pelos superiores, assim como a demanda por produtividade, desde que dentro dos limites aceitáveis.

De acordo com Menezes (2003), uma diversidade de situações que caracterizam o assédio moral pode ser observada, manifestando-se de maneira mais concreta e menos sutil. Estas situações podem ser identificadas por meio de repetição ou sistematização, e incluem como exemplo os seguintes aspectos: exigência de rigor excessivo no desempenho das atividades laborais; atribuição de tarefas inúteis ou degradantes; desqualificação ou críticas públicas ao desempenho do indivíduo; imposição de isolamento ou inatividade forçada;

utilização de ameaças explícitas ou veladas; e exploração das fragilidades psíquicas e físicas do trabalhador.

Atos que são frequentemente suscetíveis a negação em caso de reação, visto que os assediadores tendem a não assumir a responsabilidade por seus atos. É comum que quando acusados, busquem se defender alegando que suas condutas foram apenas brincadeiras inofensivas ou que houve mal-entendido em relação aos acontecimentos. Além disso, em algumas situações, os assediadores podem se colocar na posição de vítimas, invertendo os papéis para evitar enfrentar as consequências de suas ações.

Hirigoyen (2005) destaca que o agente agressor manifesta uma incapacidade de reconhecer os outros como seres humanos. Nesse sentido, o agressor acaba tratando os demais indivíduos como objetos ou animais, o que resulta em uma violação da dignidade da vítima. Dessa forma, fica evidente que o direito fundamental da dignidade da pessoa humana é atingido, uma vez que não é reconhecido e é desrespeitado, causando um impacto devastador ao ferir a honra e a identidade individual do ser humano.

## **1.2 Prevenção e condutas a serem tomadas**

No período inicial de 2023, somente nos três primeiros meses, o Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (AM/RR) recebeu um total de 105 novos processos relacionados a questões trabalhistas desse tipo. No mesmo intervalo de 2022, foram protocoladas 57 ações, evidenciando um aumento notável de 84,21%. O crescimento na quantidade de casos referentes ao assédio moral já tinha sido identificado nos anos anteriores, conforme indicado pelo estudo controlado pelo Núcleo de Apoio ao Processo Judicial Eletrônico e à Gestão Eletrônica (Nape). Durante 2022, foram ingressadas 353 novas ações trabalhistas, representando um acréscimo de 15,73% em relação a 2021, quando o tribunal registrou 305 novos processos.

De acordo com Hirigoyen (2008), estudos demonstram que a violência nas relações de trabalho é mais comum em organizações onde os objetivos da gestão não são bem definidos e onde situações de estresse são frequentes. Portanto, a ausência de fortalecimento da cultura e

dos valores organizacionais caracteriza esses ambientes propensos à ocorrência do assédio moral.

Diante disso, uma das estratégias predominantes consiste na implementação de políticas organizacionais explícitas, instituindo uma atitude de intolerância absoluta diante do assédio moral. Essas políticas devem ser amplamente disseminadas, com o propósito de que todos os colaboradores estejam devidamente cientes das normas e comportamentos esperados no contexto laboral.

A oferta de apoio às vítimas de assédio moral, abrangendo tanto o suporte psicológico quanto jurídico, é uma medida crucial e relevante. As empresas devem assegurar que as vítimas sejam tratadas com dignidade e respeito, proporcionando-lhes o auxílio necessário para enfrentar as consequências emocionais decorrentes do assédio.

De acordo com Glina & Soboll (2012), tais medidas podem ser adotadas para prevenção do assédio moral nas organizações, conforme observa-se no quadro abaixo:

Quadro 1 - Medidas de Prevenção ao Assédio Moral.

Nº	MEDIDAS
1	Implementar políticas explícitas de proibição do assédio moral, amplamente divulgadas e compreendidas pelos colaboradores.
2	Realizar programas de treinamento para sensibilização sobre assédio moral e seus efeitos prejudiciais.
3	Disponibilizar canais de denúncia seguros e confidenciais.
4	Conduzir investigações imparciais e transparentes para casos denunciados.
5	Adotar medidas corretivas após confirmação de denúncias.
6	Oferecer suporte psicológico e jurídico às vítimas.
7	Promover cultura organizacional de respeito, colaboração e valorização da diversidade.
8	Realizar monitoramento periódico e ajustar estratégias de prevenção conforme necessário.

Fonte: Glina & Soboll (2012).

O Quadro 1 apresenta um resumo de conjunto de medidas importantes para prevenir o assédio moral nas organizações. Cada medida desempenha um papel fundamental na criação

de um ambiente de trabalho seguro e respeitoso, onde o assédio moral é minimizado ou eliminado.

### **1.3 Assédio Moral e o Código de Ética do Profissional de Secretariado Executivo**

O assédio moral é uma questão preocupante que afeta diversos ambientes de trabalho, incluindo o campo do Secretariado Executivo, visto que se trata de profissionais que desempenham uma função de grande relevância na estrutura organizacional, atuando como um elo essencial entre a alta administração e os demais colaboradores da empresa.

Em virtude de sua proximidade com os executivos, esse profissional frequentemente contribui para as tomadas de decisão e assume a responsabilidade pela gestão e administração das informações pertinentes ao funcionamento da organização (Leal, 2014). Isso pode colocá-lo em contato com diferentes níveis hierárquicos da organização, e infelizmente essa dinâmica pode criar um terreno fértil para a manifestação do assédio moral, contribuindo para uma perda na qualidade de vida no ambiente organizacional.

O Secretariado Executivo possui um Código de Ética, oficialmente publicado em 7 de julho de 1989 no Diário Oficial da União (DOU). Esse Código representa o conjunto de princípios que orientam as relações profissionais do secretário executivo, bem como sua conduta no ambiente de trabalho, além de estabelecer os seus direitos e deveres. Importante ressaltar que o referido Código de Ética da categoria abrange diversas relações que o secretário deve manter ao longo de sua prática profissional, incluindo aquelas com a empresa, entidades da categoria e outros profissionais da área (Brasil, 1989).

O Código enfatiza a importância das relações entre os secretários e as diretrizes profissionais para manter um ambiente cortês e respeitoso, sendo relevante para evitar assédio moral nas organizações. Reconhecendo a necessidade de acompanhar os recursos e restrições individuais para promover uma cultura de trabalho colaborativa e saudável.

No entanto, uma lacuna identificada se refere à ausência de provisões específicas para proteger os profissionais de Secretariado Executivo contra humilhações, perseguições e outras

formas de assédio moral. Embora o Código mencione a jornada de trabalho excessiva como um possível indicativo de assédio moral, ele não aborda de maneira abrangente e explícita essa problemática.

Para preencher essa lacuna, seria importante que o Código de ética incluísse artigos que definissem claramente o que constitui assédio moral, reconhecendo diversas formas de comportamento abusivo, incluindo humilhação, perseguição e outros tipos de maus-tratos. Além disso, o documento poderia estabelecer denúncia e processos de resolução de conflitos para lidar com casos de assédio moral, garantindo a proteção e bem-estar dos profissionais de Secretariado Executivo.

#### **1.4 Qualidade de Vida no Trabalho**

Em virtude da atualidade, nota-se uma correlação direta entre a satisfação pessoal, a qualidade de vida experimentada pelo trabalhador em seu ambiente laboral e também em suas interações sociais.

Nesse contexto, é imprescindível promover uma reflexão sobre o papel ocupado pelo trabalho na existência das pessoas. Dessa forma, funcionários motivados, treinados e com salários adequados melhoram o desempenho, reduzem custos e fortalecem a empresa. Para mais, um bom ambiente de trabalho contribui para que os funcionários tenham uma vida melhor em termos pessoais, familiares e sociais (Limongi-França, 2003).

As abordagens relativas à qualidade de vida no trabalho são propostas de humanização que têm como objetivo oferecer aos trabalhadores satisfação e engajamento com as atividades que realizam (Rodrigues, 2001).

##### **1.4.1 Conceito e Origem**

De acordo com Bowditch (2002), a QVT diz respeito ao nível de contentamento das necessidades individuais, que os integrantes de uma empresa conseguem satisfazer através de

sua interação nesse contexto organizacional. Contudo, é de conhecimento que a economia com a saúde dos funcionários é significativa, refletindo em níveis reduzidos de estresse, menor ocorrência e prevalência de doenças ocupacionais. Além disso, esse benefício está aliado a um ganho na produtividade (Angeluci *et al.*, 2005).

Segundo Fernandes (1996), a QVT pode ser compreendida como uma administração flexível e adaptável de elementos físicos, sociológicos, psicológicos e tecnológicos inerentes à organização do trabalho em si. Esses elementos influenciam a cultura e impactam o ambiente organizacional, conseqüentemente repercutindo na produtividade e na satisfação dos colaboradores internos.

Durante a década de 1970, emergiu o movimento em prol da QVT, impulsionado pela crescente apreensão com a competitividade organizacional. A partir desse momento, o campo da QVT experimentou um rápido crescimento no número de pesquisas. No início da década de 1980, impulsionado pelo avanço tecnológico e pela busca contínua por melhorias na competitividade e produtividade, uma nova e atual fase de estudos nessa área teve início (Rodrigues, 1994).

Foi nesse mesmo momento que o profissional de Secretariado Executivo adquiriu maior destaque e começou a ocupar posições mais estratégicas dentro das empresas. Como resultado, esse profissional tornou-se uma preocupação para as organizações, pois seu trabalho era intenso, envolvendo interações com o público interno e externo. Nesse período, verificou-se um empenho na busca pela conciliação dos interesses tanto dos colaboradores quanto dos empregadores, por meio da adoção de abordagens gerenciais que visavam conter os conflitos interpessoais (Torquato, 1991).

Segundo as considerações de Moreira (2009), o trabalhador representa o capital humano fundamental para a empresa, atuando como colaborador essencial e parte integrante e interdependente de todo o sistema. Ademais, as empresas têm compreendido a importância de desenvolver propostas voltadas para o aprimoramento das condições de trabalho e a satisfação do trabalhador. O autor enfatiza também que o indivíduo passou a ser reconhecido não somente

como um recurso da organização, mas como o elemento fundamental para o sucesso das empresas, desempenhando um papel colaborativo e integrado em todo o sistema.

Conforme a perspectiva de Carvalho e Serafim (1997, p. 137), “o trabalho deve ser uma fonte de prazer e satisfação para o indivíduo”. Nesse contexto, destaca-se a relevância de o profissional possuir funções bem definidas e objetivos pessoais e profissionais claramente traçados, promovendo um equilíbrio significativo em sua vida.

#### **1.4.2 Métodos de Avaliação e Modelos**

Um dos princípios fundamentais dos programas de QVT reside na ideia de que a melhoria só é possível quando mensurada. Portanto, para aprimorar é essencial realizar avaliações, o que implica a necessidade de uma avaliação sistemática da satisfação dos funcionários. Dentro dessa perspectiva, o processo que abrange aspectos subjetivos desempenha um papel crucial em identificar a visão dos trabalhadores em relação aos elementos que influenciam a QVT (Campos, 1992).

O autor ressalta que o desgaste emocional dos trabalhadores reflete mais sobre as condições de trabalho proporcionadas pelas organizações, do que sobre os próprios indivíduos. Algumas das principais fontes de desgaste incluem: sobrecarga de trabalho, falta de controle sobre as tarefas, ausência de reconhecimento, falta de coesão no ambiente de trabalho, falta de equidade e conflitos de valores.

Os modelos de QVT oferecem estruturas conceituais para compreender e melhorar as experiências dos trabalhadores dentro das organizações. Araújo (1996) assinala que o modelo concebido por Hackman e Oldham marca o início de uma nova era de preocupações com a QVT, uma vez que se baseia na ampliação das dimensões das tarefas. Esse modelo destaca a importância das interações entre a satisfação das necessidades individuais e a concretização dos objetivos institucionais. Sua fundamentação repousa sobre as variáveis que englobam estados emocionais, características das tarefas, necessidades de crescimento pessoal, resultados individuais e satisfações específicas.

Em outro modelo, os autores Nadler e Lawler (1983) identificaram atividades exemplificativas da QVT como a inclusão no processo decisório, o aprimoramento das tarefas através do enriquecimento, a autonomia de grupos de trabalho, inovação no sistema de recompensas que afeta o ambiente organizacional, bem como o aperfeiçoamento das condições de trabalho, abrangendo horários, condições, regulamentos e ambiente físico.

Em perspectiva aos modelos anteriores, o modelo de QVT de Walton (1973) é considerado um clássico. Propõe uma abordagem holística que se concentra em oito dimensões interligadas para avaliar a QVT. Essas dimensões incluem: compensação justa e adequada, condições de trabalho seguras e saudáveis, uso e desenvolvimento de competências, oportunidades de crescimento e segurança no emprego, integração social no ambiente de trabalho, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida, além de relevância e significado do trabalho. O modelo enfatiza a importância de criar um ambiente que promova a satisfação do trabalhador, a eficácia organizacional e a harmonia entre a vida profissional e pessoal.

Observamos que cada modelo oferece perspectivas únicas para avaliar e aprimorar a QVT, destacando diferentes áreas de influência e promovendo a compreensão de como diversos fatores impactam a experiência dos trabalhadores no ambiente profissional.

Diante disso cria-se uma profunda relação entre o assédio moral e a QVT, visto que estão interligados e conseqüentemente moldam a experiência dos colaboradores e o desempenho organizacional. Portanto, o assédio moral pode ter um efeito direto na QVT, afetando vários aspectos físicos, emocionais e sociais da vida dos funcionários, conforme aponta o quadro abaixo:

Quadro 2 - Relação entre Assédio Moral e QVT.

Impactos do Assédio Moral	Consequências na QVT
Ambiente de trabalho hostil.	Bem-estar emocional prejudicado.
Prejuízos nas relações interpessoais causando conflitos e afetando a colaboração.	Diminuição do bem-estar psicológico e autoestima, resultando em desmotivação.

Isolamento social e falta de apoio, levando a uma sensação de desamparo.	Frustração crônica e insatisfação, impactando negativamente a dedicação ao trabalho.
Queda do desempenho no trabalho, devido à distração e ao estresse constante.	Aumento da rotatividade e instabilidade devido ao ambiente tóxico.
Maior estresse e pressão também fora do trabalho, afetando a vida pessoal.	Perda de talentos valiosos e insegurança no emprego devido à atmosfera prejudicial.

Fonte: Hussein *et al.*, 2015.

Desse modo, nota-se que o assédio moral no trabalho está intrinsecamente ligado a uma redução significativa na qualidade de vida dos trabalhadores afetados. Empregadores e gestores devem estar atentos a esse problema e implementar as medidas necessárias para prevenir tais situações, promovendo assim um ambiente de trabalho saudável e uma melhor qualidade de vida para todos os colaboradores.

## 2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A abordagem metodológica deste estudo foi guiada pela pesquisa qualitativa, que se dirige à análise de casos concretos em suas peculiaridades locais e temporais, partindo das expressões e atividades das pessoas em seus contextos locais. Conseqüentemente, a pesquisa qualitativa ocupa uma posição estratégica para traçar caminhos para que as ciências sociais, a psicologia e outras áreas possam concretizar as tendências apresentadas (Toulmin, 2006), no sentido de “transformá-los em programas de pesquisa, mantendo a flexibilidade necessária em relação a seus objetivos e tarefas” (Flick, 2009, p.37).

A realização deste estudo se desenvolveu ademais pela pesquisa bibliográfica, que é produzida mediante um material já formado, basicamente de artigos científicos e livros. Na perspectiva de Macedo (1995, p. 13), a pesquisa bibliográfica: “Trata-se do primeiro passo em qualquer tipo de pesquisa científica, com o fim de revisar a literatura existente e não redundar no tema de estudo ou experimentação”. Essa etapa desempenhou um papel central, permitindo uma análise detalhada do fenômeno do assédio moral e QVT, utilizando fontes como artigos,

relatórios, literatura especializada e dados estatísticos coletados por órgãos relevantes, como o Tribunal Superior do Trabalho (TST).

No que se refere à sua natureza, esta pesquisa classifica-se como pesquisa aplicada, que segundo Thiollent (2009) direciona-se para as questões que permeiam as operações de instituições e organizações. Seu foco primordial reside na elaboração de diagnósticos, na identificação precisa de desafios e na busca proativa por soluções. A utilização dessa metodologia visou gerar conhecimentos aplicáveis para aprimorar a QVT e desenvolver estratégias de prevenção e intervenção em casos de assédio moral.

Quanto aos objetivos, a pesquisa foi exploratória e descritiva. Segundo Gil (2008), a abordagem exploratória permitiu uma investigação mais profunda sobre as diferentes facetas do tema pesquisado, enquanto a abordagem descritiva possibilitou a caracterização detalhada dessas interações.

No contexto apresentado, foi aplicado ao Código de ética do profissional de Secretariado a análise do discurso francesa, com especial ênfase nas contribuições de Charaudeau (2008), que busca identificar elementos linguísticos, contextuais e ideológicos presentes nas expressões, sendo adotada como uma ferramenta analítica que visa desvelar as nuances e complexidades do uso da linguagem em diversas situações, oferecendo *insights* sobre as dinâmicas de poder e a maneira como a comunicação influencia a construção de significados.

Na condução da análise do discurso aplicada ao Código, adotamos uma abordagem metódica em diversos passos estruturados. Inicialmente, fragmentamos o texto em unidades de significado, destacando segmentos relevantes que abordavam aspectos específicos do Código. Essa etapa facilitou a focalização em nuances específicas do discurso. Em seguida, procedemos à categorização dessas unidades, identificando padrões recorrentes e temas emergentes. Este processo permitiu agrupar expressões similares, proporcionando uma visão mais sistemática e organizada das tendências presentes no texto.

Ao longo desse processo, mantivemos um registro detalhado das observações, reflexões e *insights* que emergiram. Este diário de análise pessoal não apenas auxiliou na compreensão

do contexto, mas também contribuiu significativamente para a construção de uma narrativa autoetnográfica, conectando a análise do discurso com as experiências vivenciadas.

Assim, a utilização dessa metodologia nesta etapa enriqueceu a análise do tema em estudo, proporcionando uma abordagem mais específica e contextualizada. Essa análise do Código de Ética tornou-se essencial para esclarecer não apenas as manifestações visíveis do assédio moral, mas também as dimensões subjetivas e simbólicas presentes nas dinâmicas de comunicação, contribuindo para uma interpretação robusta e fundamentada nos princípios éticos do Código em questão.

A pesquisa também adotou a abordagem autoetnográfica, a qual, segundo Versiani (2005), permite uma exploração aprofundada da perspectiva do participante, por meio de uma análise reflexiva das experiências vivenciadas. A essência da abordagem autoetnográfica reside na interação entre o pesquisador e o objeto de estudo. Ela transcende a mera observação externa, permitindo que o próprio pesquisador se torne uma parte ativa e integrante da experiência que está sendo investigada (Ellis, 2004). Durante esse período, foram registradas observações detalhadas, reflexões e anotações pessoais, contribuindo para a construção de uma narrativa autoetnográfica rica e contextualizada. Meu envolvimento direto como sujeito ativo possibilitou uma compreensão mais profunda das nuances do fenômeno do assédio moral tanto no contexto específico da organização como em termos mais abrangentes.

### **3. ANÁLISE DO CÓDIGO DE ÉTICA DO SECRETARIADO NO ÂMBITO DO ASSÉDIO MORAL E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Conceitua-se ética como “conjunto de princípios, valores e normas que orientam o comportamento humano”, indicando, portanto, o que é considerado moralmente certo ou errado em uma sociedade ou contexto específico (Nalini, 2014, p.30).

Para guiar os passos éticos na prática de uma profissão, muitas áreas contam com um Código de Ética que serve como bússola para seus membros. Nas palavras de Medeiros e Hernandes (2006, p. 349), esses códigos não apenas "oferecem orientações e estabelecem

diretrizes para um nível digno de conduta profissional", mas também desempenham o papel crucial de organizar e fortalecer uma categoria.

O Código de Ética do Secretariado, concebido pela Associação Brasileira de Entidades Sindicais (Abes) em 1983 e posteriormente endossado pela Federação Nacional das Secretárias e Secretários (FENASSEC) em 1989, destaca o compromisso do profissional em preservar a integridade de sua profissão. Isso implica não apenas cumprir deveres, mas também contribuir para o avanço da categoria, seja por meio de pesquisa, inovação ou apoio às instituições educacionais.

Essencial para a perpetuidade da profissão, o Código não apenas resguarda os direitos e responsabilidades do Secretariado Executivo, mas também alinha o profissional com padrões morais e éticos. Os princípios delineados no Código do profissional Secretariado Executivo não são apenas palavras escritas, são transmitidos desde as salas de aula, orientando os alunos e preparando-os para a jornada profissional. Isso evidencia a importância de os secretários ingressarem no mercado de trabalho com uma consciência ética sólida, prontos para adotar posturas que promovam o progresso não apenas de suas carreiras, mas também de suas profissões como um todo.

Nesse contexto, Sabino e Rocha (2004) destacam a necessidade premente de os profissionais de secretariado buscarem incessantemente o desenvolvimento, transcendendo seus próprios limites para desempenhar de maneira exemplar suas funções, e cultivarem o respeito e a prática ética contínua. Os autores explicam ainda que o Código de Ética desempenha o papel de estabelecer diretrizes, cabendo ao profissional não apenas aderir a elas, mas também analisá-las, compreendê-las e despertar a consciência ética, tanto em si mesmo quanto nos demais, no exercício de sua profissão. É crucial ressaltar que a verdadeira compreensão se evidencia quando refletida no comportamento e nas atitudes, tornando a prática do comportamento ético imprescindível.

Dessa forma, o Código de Ética estabelece diretrizes fundamentais, exigindo não apenas adesão, mas também análise e compreensão por parte dos profissionais. Nesse sentido, Charaudeau (2008) propõe uma análise do discurso por meio dos Modos de Organização do

Discurso (MOD), que são estratégias de construção textual para expressar pensamentos. Esses MOD incluem o narrativo, argumentativo, descritivo, e enunciativo, conforme observamos na figura abaixo:

Figura 1 – Detalhando os Modos de Organização do Discurso.



Fonte: Elaborado pela Autora Baseada em Charaudeau (2008).

No enfoque narrativo, a comunicação assume uma estrutura sequencial, contando uma história ou apresentando eventos em uma ordem cronológica. O modo argumentativo destaca-se pela construção de argumentos sólidos e persuasivos, visando convencer ou influenciar a audiência em relação a uma determinada posição ou ideia. No modo descritivo concentra-se na apresentação detalhada de características, atributos ou cenários, proporcionando uma representação vívida e objetiva. Já o modo enunciativo é como o fio invisível que conecta todos os outros modos, ele destaca a importância do enunciado em si, a expressão do discurso e a maneira como as palavras são usadas para comunicar uma mensagem. Essas categorias fornecem uma estrutura flexível para diferentes tipos de discursos, permitindo aos comunicadores adaptar sua abordagem de acordo com os objetivos e contexto da comunicação.

Seguindo a abordagem dos Modos de Organização de Charaudeau (2008), é possível identificar uma estrutura textual complexa e multifacetada no Código de Ética de Secretariado Executivo. Ao explorar o Modo Narrativo, percebe-se uma introdução persuasiva que convoca os leitores a se dedicarem ao tempo e à leitura. Essa escolha estratégica sugere uma narrativa convincente, enfatizando a relevância do Código na orientação da prática profissional. A habilidosa utilização da narrativa não apenas cativa, mas também reforça a importância intrínseca do Código, conferindo-lhe um papel essencial na condução ética da profissão, conforme evidenciado na figura apresentada abaixo:

Figura 2 - Aplicando os Modos de Organização do Discurso ao Código



Fonte: Elaborado pela Autora Baseada em Charaudeau (2008).

Primeiramente, a estrutura geral do Código perpassa o Modo Narrativo, conforme pudemos observar, pois as informações são apresentadas de forma lógica e sequencial, como exemplo no Capítulo I “Dos Princípios Fundamentais”, Capítulo II “Dos Direitos” e Capítulo VIII “Da Obediência, Aplicação e Vigência do Código de Ética”. Essa sequência de capítulos revela uma estrutura narrativa, iniciando com informações amplas sobre os princípios fundamentais, progredindo para a enumeração e garantia de direitos no segundo capítulo e finalizando com os deveres, a obediência ao Código de Ética e suas consequências no oitavo

capítulo. Essa abordagem é característica de uma organização narrativa, pois começa com aspectos mais abrangentes e orienta gradualmente o leitor para questões mais específicas ao longo do documento. Assim, o Modo Narrativo contribui para a compreensão holística do Código, fornecendo uma estrutura que guia os leitores por meio das diversas facetas do papel profissional dos secretários, contando uma história coesa sobre suas responsabilidades e diretrizes.

Em sequência, no Modo Descritivo, o documento esmiúça as atribuições, direitos e deveres dos secretários de forma clara e objetiva. No Capítulo IV, mais especificamente no Art 6º, temos como exemplo “A Secretária e o Secretário, no exercício de sua profissão, deve guardar absoluto sigilo sobre assuntos e documentos que lhe são confiados”. Essa abordagem busca oferecer uma compreensão detalhada das responsabilidades inerentes ao papel profissional, adotando uma postura descritiva para transmitir a essência da função.

No que tange ao Modo Argumentativo, o código se destaca ao estabelecer princípios fundamentais, direitos e deveres, mas vai além, construindo argumentos sólidos. Um exemplo é o Capítulo I, Artº 3 “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”. Essa construção argumentativa visa não apenas informar, mas também persuadir, defendendo vigorosamente a integridade da profissão de secretariado. O objetivo é promover uma conduta ética entre os profissionais, sustentando a relevância e os valores da área.

Por fim, no Modo Enunciativo a formulação de deveres e direitos se expressa por meio do uso de verbos no imperativo. Essa escolha linguística confere autoridade ao discurso, indicando de maneira assertiva as normas que devem ser seguidas pelos profissionais. Através de formulações imperativas, o Código estabelece diretrizes claras e inequívocas, orientando a conduta dos secretários de maneira firme e autoritária. Em resumo, o modo enunciativo está intrinsecamente presente em todo o texto, fornecendo a estrutura necessária para a apresentação das normas e princípios contidos no código.

Portanto, essa diversidade de modos de organização do discurso contribui para a eficácia do Código, permitindo uma abordagem abrangente que abarca desde a clareza na descrição das normas até a persuasão e defesa dos princípios éticos da profissão. Essa conjunção revela uma compreensão profunda das expectativas e responsabilidades inerentes aos profissionais de secretariado, conferindo ao Código uma solidez conceitual.

No âmbito positivo, o Código se destaca por estabelecer uma base ética sólida, enfatizando deveres fundamentais e princípios morais que orientam a conduta da categoria. Adicionalmente, promove a solidariedade, respeito hierárquico e um ambiente de trabalho cortês, fomentando uma cultura de colaboração. A importância do sigilo profissional também é reconhecida, resguardando informações confidenciais e promovendo a confiança na profissão.

Contudo, algumas oportunidades de aprimoramento se destacam. A ausência de uma abordagem explícita sobre igualdade de gênero e prevenção do assédio moral representa uma lacuna significativa. Incluir cláusulas que promovam a igualdade, evitem a discriminação de gênero e incentivem a participação equitativa seria uma adição valiosa. Nesse mesmo contexto, existe uma abordagem indireta do assédio moral, como aponta a articulação entre os deveres fundamentais, conforme delineados no Capítulo III, artigo 5º:

- a) considerar a profissão como um fim para sua 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 o 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 (Brasil, 1989).

As relações entre profissionais, por sua vez, são exploradas no Capítulo V, artigo 9º:

- a) usar de amizades, posição e influências obtidas no exercício de suas funções, 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 (Brasil, 1989).

O direcionamento do comportamento profissional para a verdade, moral e ética, como preconizado no item b) do artigo 5º, emerge como uma defesa tácita contra comportamentos inadequados, notadamente o assédio moral. A proibição de conivência com erro, contravenção penal ou infração ao Código Ético, presente no item c) do artigo 9º, posiciona o assédio moral como uma possível infração ética. Essa correlação direta estabelece uma barreira ética sólida, conferindo responsabilidade individual na preservação de uma conduta ética entre os profissionais de secretariado. Essa mesma perspectiva ética se estende às relações com a empresa, conforme delineado no Capítulo VI, artigo 11:

- 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 (Brasil, 1989).

A proibição de prejudicar deliberadamente outros profissionais no ambiente de trabalho, apresentada no item b) deste artigo, encapsula o assédio moral como uma forma de prejudicar, consolidando a ética como alicerce nas interações profissionais. Além disso, a salvaguarda do sigilo profissional, como definido no Capítulo IV, artigo 6º e 7º:

- Art. 6º – A Secretária e o Secretário, no exercício de sua profissão, devem guardar absoluto sigilo sobre os 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 (Brasil, 1989).

Desse modo, o uso desses artigos amplia sua abrangência para incluir a prevenção da divulgação inadequada de informações que poderiam contribuir para o assédio moral,

fortalecendo ainda mais a proteção ética no exercício da profissão, visto que se trata de uma realidade evidente nas interações profissionais. Dessa forma, reconhecendo a complexidade do assédio moral, sugerimos a incorporação de uma cláusula específica, pois, definir claramente o assédio moral e estabelecer medidas preventivas e corretivas forneceriam diretrizes mais explícitas.

Nessa perspectiva, ao analisar o Código de Ética do Profissional de Secretariado, é possível vislumbrar uma abordagem indireta em relação à qualidade de vida no ambiente de trabalho em diversos pontos, como evidenciado no quadro a seguir:

Quadro 3 - Conexões no Código de Ética.

Capítulo/Artigo	Relação com a Qualidade de Vida no Trabalho
Capítulo II, Art.4º	Cita a busca por cursos de aprimoramento e uma jornada de trabalho justa, indicando preocupação com o desenvolvimento e equilíbrio profissional.
Capítulo III, Art.5º	Valoriza a atualização profissional, contribuindo para a eficiência no ambiente de trabalho.
Capítulo VI, Art.10	Enfatiza a importância de agir como facilitador nas relações interpessoais, reconhecendo as habilidades sociais essenciais para um ambiente de trabalho saudável.

Fonte: Elaborado pela Autora Baseada no Código de Ética de Secretariado Executivo.

A organização dessas informações em um quadro torna evidente a interconexão entre os diferentes elementos do Código e os temas centrais de assédio e qualidade de vida no trabalho. Portanto, no Capítulo II, artigo 4º, que aborda os Direitos das Secretárias (os), destaca-se a busca por cursos de aprimoramento profissional e uma jornada de trabalho compatível com a legislação. Essa preocupação direcionada ao desenvolvimento e equilíbrio profissional contribui para a promoção de um ambiente de trabalho equilibrado, prevenindo possíveis situações de assédio e melhorando a qualidade de vida no trabalho.

Já no Capítulo III, artigo 5º, ao mencionar a necessidade de buscar informações sobre avanços tecnológicos para melhorar o desempenho das atividades, o Código sugere uma melhoria da atualização profissional. Essa valorização não apenas contribui para a eficiência no

ambiente de trabalho, mas também impacta positivamente na qualidade de vida dos profissionais, evitando situações de estresse e insatisfação.

O Capítulo VI, artigo 10, que trata das relações do profissional de Secretariado com a empresa, destaca a importância de agir como um elemento facilitador das relações interpessoais na área de atuação. Essa diretriz vai além das tarefas administrativas típicas da profissão, confirmando a relevância das habilidades sociais. Essas habilidades são fundamentais para construir conexões positivas no ambiente de trabalho, promovendo um clima saudável e prevenindo conflitos, incluindo situações de assédio.

Nesses elementos formam-se um conjunto de diretrizes que não apenas definem o Código ético para os profissionais de secretariado, mas estabelecem uma base para práticas que visam prevenir o assédio e promover a qualidade de vida no ambiente de trabalho, fundamentando a relação entre os temas centrais e os princípios éticos delineados no Código.

Isto é ratificado pelo autor Bowditch (2002), que sustenta a importância do local de trabalho deve ser concebido como um ambiente propício, proporcionando conforto aos colaboradores durante a execução de suas atividades laborais. A presença de eventos adversos que impactam essas condições propicia um desequilíbrio, provocando uma desordem significativa dentro da organização e, por conseguinte, contribuindo para uma redução gradual da qualidade do ambiente de trabalho.

No entanto, para uma abordagem mais abrangente sobre qualidade de vida, seria benéfico incluir disposições mais detalhadas. A inserção de artigos que enfoquem o equilíbrio entre vida pessoal e profissional e medidas preventivas contra sobrecarga de trabalho poderia enriquecer o Código. Artigos adicionais poderiam destacar a importância da flexibilidade de horários, apoio psicossocial e iniciativas de saúde mental.

Desse modo, a exploração do Código de Ética do Secretariado revela a sua insuficiência em lidar de maneira eficaz com os desafios inerentes às situações atuais no ambiente profissional, visto que as dinâmicas laborais e as complexidades interpessoais enfrentadas pelos secretários executivos evoluíram de maneira substancial desde a concepção do atual Código de Ética. A evolução constante dos processos do mercado de trabalho, aliada às transformações

socioculturais, coloca em evidência lacunas significativas no Código vigente, as quais se tornam cada vez mais proeminentes diante de experiências vivenciadas pelos profissionais. A necessidade de um olhar crítico e, mais importante, político sobre o Código surge ao considerarmos situações emergentes como assédio moral e a busca por qualidade de vida no trabalho.

Visto que as experiências vivenciadas pelos profissionais muitas vezes ultrapassam as diretrizes estabelecidas no Código atual, a pergunta que se impõe é: Qual o papel político do Secretariado diante dessas lacunas? A resposta a essa questão não apenas delinea as responsabilidades da categoria, mas também sugere a necessidade de uma reformulação que vá além de meras atualizações.

A categoria de Secretariado não pode ser apenas espectadora diante das inadequações do Código. É imperativo que ela assuma um papel político ativo na condução de mudanças significativas. Isso envolve não apenas o reconhecimento de sua influência política, mas também a capacidade de pressionar por reformas que atendam às demandas emergentes.

A responsabilidade por liderar um projeto de reformulação do código não pode ser depositada exclusivamente nas mãos de entidades reguladoras. Surge a necessidade de criação de um grupo de trabalho dentro da categoria, composto por profissionais, líderes e representantes, que lidere ativamente o processo de revisão. Esse grupo seria responsável por incorporar perspectivas políticas que representem efetivamente os interesses dos profissionais de secretariado. Esse engajamento não apenas fortalece a representatividade política da categoria, mas também assegura que as diretrizes éticas reflitam verdadeiramente as necessidades e valores dos profissionais da área.

Em conclusão, a abordagem política é não apenas desejável, mas também essencial para a atualização e aprimoramento efetivo do Código de Ética do Secretariado. Ao assumir um papel político ativo, a categoria não apenas atende às exigências contemporâneas, mas também contribui para a criação de um ambiente profissional mais ético, igualitário e justo.

#### **4. RELATO AUTOETNOGRÁFICO**

A condução desta pesquisa foi norteada pela interseção de métodos diversos, entre eles o relato autoetnográfico e a análise do discurso de vertente francesa. Ao utilizar o relato autoetnográfico, mergulhamos nas nuances e subjetividades que permeiam a experiência pessoal, proporcionando uma compreensão mais profunda das vivências e reflexões. Nesse contexto, a análise do discurso surge como uma ferramenta analítica crucial, permitindo a investigação sistemática das estruturas linguísticas e discursivas. Assim, por meio do relato, costuramos esses métodos, destacando a relevância da análise do discurso para enriquecer a interpretação, evidenciando como as palavras e narrativas se entrelaçam, moldando e sendo moldadas pela experiência vivida.

Este relato autoetnográfico pretende explorar minhas experiências atuando como secretária em um escritório de advocacia, destacando a presença do assédio e suas ramificações, descrevendo uma dinâmica profissional permeada por desafios e nuances que transcendem as fronteiras meramente profissionais.

Ao ingressar neste escritório, fui imersa em um ambiente profissional onde a maioria dos profissionais era do sexo masculino. A diferença de gênero era palpável e, desde o início, percebi que meu papel como secretária poderia ser influenciado por essa dinâmica. As expectativas tradicionalmente associadas a mulheres em funções de apoio administrativo tornaram-se evidentes, e por vezes, me vi confrontando estereótipos enraizados em torno da profissão de secretária.

O assédio moral, felizmente, nunca se revelou como uma sombra persistente neste cenário, porém expressões disfarçadas de comentários depreciativos e insinuações veladas ocorreram, e medidas para tais ações foram tomadas. Destaco que a desigualdade de poder exacerbada pela hierarquia profissional foi um terreno fértil para comportamentos inadequados. Em reuniões, por exemplo, notei que parte das contribuições de colegas mulheres muitas vezes eram minimizadas, enquanto ideias similares vindas de colegas masculinos eram recebidas com

maior atenção, assim, a diplomacia tornou-se uma ferramenta essencial para equilibrar a igualdade de participação.

No entanto, é imperativo destacar que essas experiências não definem exclusivamente minha trajetória neste escritório. Encontrei apoio significativo em alguns colegas que compartilhavam minha visão de um ambiente de trabalho equitativo e respeitoso. A formação de redes de apoio, tanto dentro quanto fora do escritório, foi crucial para minha resiliência e enfrentamento dessas adversidades.

A comunicação desempenhou um papel central em minhas responsabilidades. Lidar com telefonemas e e-mails exigiu uma comunicação assertiva, mas, ao mesmo tempo, delicada para equilibrar as expectativas de profissionalismo com as sutilezas de um ambiente onde as diferenças de gênero eram evidentes. Fui desafiada a encontrar a voz certa para garantir que minhas mensagens fossem recebidas com o devido respeito.

A gestão do tempo foi uma prática necessária, já que as expectativas eram muitas vezes moldadas por uma cultura que valorizava a rapidez e a assertividade, atributos frequentemente associados tradicionalmente às masculinidades (Mazzaro & Alencar, 2018), considerando esse ambiente laboral. Porém, tive muito êxito nessa questão, visto que, desde o período inicial da graduação essas qualidades foram moldadas, em razão de manter a eficiência sem comprometer a qualidade do trabalho, o que exige uma constante adaptação e equilíbrio.

No que diz respeito às interações interpessoais, os eventos sociais e encontros fora do escritório muitas vezes testaram minha capacidade de estabelecer limites claros. O assédio moral, sob diversas formas, muitas vezes transbordava esses espaços informais, e encontrar maneiras de permanecer profissional sem comprometer meu bem-estar tornou-se uma competência fundamental.

Em relação à qualidade de vida no ambiente de trabalho, apesar dos desafios enfrentados, considero-a um elemento crucial que influencia diretamente meu bem-estar profissional. A busca por um equilíbrio entre as demandas intensas do cotidiano e a necessidade de preservar aspectos pessoais é uma constante. Em particular, a introdução de programas de

treinamento para sensibilização sobre igualdade de gênero e a criação de canais de comunicação abertos têm sido passos significativos.

O desenvolvimento de políticas que incentivam a flexibilidade no horário de trabalho também está em andamento, permitindo uma maior conciliação entre vida profissional e pessoal. Além disso, a liderança tem demonstrado um compromisso crescente em promover um ambiente inclusivo, onde todos os profissionais sintam-se valorizados e respeitados. Essas práticas em desenvolvimento alimentam a esperança de um futuro em que o combate ao assédio moral e a atenção à qualidade de vida no escritório seja uma prioridade constante, proporcionando um ambiente propício ao crescimento profissional e à realização pessoal.

Em suma, o dia a dia como secretária neste contexto específico é uma jornada de equilíbrio, adaptabilidade e persistência. Navegar por um ambiente de trabalho onde as diferenças de gênero são evidentes requer não apenas habilidades técnicas, mas também uma consciência aguçada das dinâmicas sociais presentes.

Essa perspectiva pessoal impulsiona minha crença de que o profissional de secretariado, ao abraçar seu papel como agente político, desempenha um papel essencial na promoção de um ambiente de trabalho justo. O compromisso com a igualdade de gênero não se limita a uma busca por justiça dentro das paredes do escritório, é uma aspiração que reverbera em todas as facetas da minha atuação profissional e que alimenta a esperança de um futuro onde a igualdade de gênero seja efetivamente incorporada em práticas e políticas concretas.

Nesse contexto, a ética emerge como o pilar fundamental na edificação de um ambiente de trabalho verdadeiramente igualitário. Torna-se, assim, essencial promover, no âmbito do secretariado, uma cultura ética vigorosa que repudie categoricamente qualquer manifestação de assédio moral, ao mesmo tempo em que promove ativamente a melhoria da qualidade de vida dos profissionais. Este relato não é apenas um testemunho de desafios, mas também um chamado à reflexão sobre a necessidade de mudanças estruturais em ambientes profissionais.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao revisitar os fundamentos éticos do Secretariado por meio da análise do Código de Ética, emergem percepções valiosas que não apenas iluminam a integridade da profissão, mas também delineiam áreas de aprimoramento. A exploração dos Modos de Organização do Discurso revela a complexidade intrínseca do Código, abrindo espaço para uma compreensão mais profunda de suas nuances. A organização deste documento está regida por mecanismos discursivos que, ao serem analisados, revelam intencionalidades de organizar não só o discurso, mas também a conduta das pessoas que o leem, uma vez que, na perspectiva da análise do discurso que praticamos, discurso e ação caminham juntos.

Os resultados desta análise evidenciam uma necessidade de fortalecimento do Código de Ética, especialmente no que diz respeito à igualdade de gênero e à prevenção do assédio moral. Ao identificar lacunas a respeito desses dois temas em específico, foram propostas cláusulas explícitas que visam abordar essas questões, promovendo assim um Código mais robusto e alinhado às demandas contemporâneas do ambiente profissional. Afinal, o Código foi lançado em um determinado período histórico que, assim como qualquer produção discursiva, diz respeito àquelas condições de produção ideológicas. Por isso, uma atualização se faz necessária, pois, na medida em que questões sociais se interpõem na sociedade, aparatos legais que a regem devem acompanhar tais mudanças.

Adicionalmente, a incorporação do relato autoetnográfico no âmbito do Secretariado mostra-se não apenas viável, mas necessária, enriquecendo a pesquisa ao inserir a perspectiva única do profissional, harmonizando-a de modo profundo e relevante aos debates teórico-metodológicos atuais. A busca por equilíbrio entre eficiência e respeito às dinâmicas de gênero destaca a importância não apenas de Códigos Éticos, mas de uma aplicação sensível e adaptável desses princípios na prática diária. Ressaltamos que a ética não se restringe apenas às relações interpessoais, mas também está intrinsecamente ligada à qualidade de vida no ambiente profissional.

Consideramos que um Código de Ética robusto não apenas orienta a conduta ética, mas contribui para criar um ambiente de trabalho saudável, promovendo o bem-estar físico e emocional dos profissionais. Assim, ao promover a ética como uma prática diária, não apenas moldamos positivamente o presente e o futuro da profissão, mas também influenciemos diretamente na qualidade de vida dos profissionais de secretariado.

Portanto, o alcance do objetivo geral do artigo, que visou compreender como o profissional de Secretariado Executivo percebe e enfrenta o assédio moral e a qualidade de vida no ambiente de trabalho, considerando o contexto organizacional, foi atingido de forma abrangente. A exploração desses temas foi conduzida de maneira holística, integrando a análise do Código de Ética para fornecer uma compreensão teórica profunda das diretrizes éticas fundamentais que norteiam os profissionais de secretariado.

Diante disso, a conclusão deste trabalho ressoa como um chamado à ação. Ao abordar as lacunas identificadas no Código de Ética e ao reconhecer as experiências individuais compartilhadas, destacamos a necessidade de mudanças estruturais. É imperativo que os profissionais de secretariado se tornem agentes ativos na promoção dessas mudanças, envolvendo-se ativamente no cenário político, defendendo e participando de discussões que visem aprimorar não apenas as condições de trabalho, mas também a ética e a integridade no âmbito profissional. Somente com o auxílio do engajamento político e do trabalho coletivo podemos efetivamente moldar um futuro mais justo e ético para a profissão.

Assim, ao enfrentar diretamente o problema apresentado na introdução, este trabalho fornece não apenas respostas, mas um convite para uma transformação contínua. É, portanto, mais do que necessário que a ética não seja apenas um conjunto de princípios escritos, mas uma prática diária que molda positivamente o presente e o futuro da profissão.

Como sugestões para pesquisas futuras, apontamos a necessidade de se analisarem Códigos de outros domínios profissionais, aplicando-se o princípio de Modos de Organização do Discurso. Igualmente relevante seria uma análise do mesmo Código sob perspectivas discursivas críticas que tragam à tona os agenciamentos a que tais instrumentos normativos submetem os indivíduos.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, A. B. Qualidade de vida no trabalho (QVT): os lucros advindos de um lugar excelente para se trabalhar. **Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração**, v. 20, 1996.

ANGELUCI, F. L.; COPACHESKI, F. M.; CIESLACK, J. L. **A qualidade de vida no ambiente de trabalho e a aplicação dos princípios relativos ao programa de controle médico de saúde ocupacional**. 2005. 58 f. Monografia (Especialização em Engenharia de Segurança no Trabalho) – Universidade Estadual de Ponta Grossa, Guarapuava, 2005.

BARROS, R. C. L. G. **A disciplina jurídica do assédio moral na relação de emprego: aspectos configurativos e de reparação desse fenômeno social**. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade Federal da Bahia. Salvador, 133 f. 2009.

BRASIL. Código de ética da profissão de secretariado executivo. **Diário Oficial da União**, 7 jun. 1989.

BOWDITCH, J. L. **Elementos do comportamento organizacional**. Tradução de José Henrique Lamendorf. São Paulo, Pioneira Thomson, 2002.

CAMPOS, V. F. **TQC - Controle da qualidade total**. 2. ed. São Paulo: Bloch, 1992.

CAPELARI, L. S. T. O assédio moral no trabalho e a responsabilidade da Empresa pelos danos causados ao empregado. **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XII, n. 71, dez., 2009.

CARVALHO, A. V; SERAFIM, O. C. G. (1995). **Administração de recursos humanos**. Vol. II. São Paulo: Pioneira, v. 1, 1997.

ELLIS, C. **The ethnographic I: A methodological novel about autoethnography**. Rowman Altamira, 2004.

FENASSEC – Federação Nacional das Secretárias e Secretários. Disponível em:

[https://fenassec.com.br/site/b\\_osecretariado\\_codigo\\_etica.html#:~:text=C%C3%B3digo%20de%20C%C3%89tica%20do%20Profissional%20de%20Secretariado&text=Deixe%20o%20C%C3%A0%20m%C3%A3o%20divulgue,%20principalmente%20colocado%20em%20pr%C3%A1tica](https://fenassec.com.br/site/b_osecretariado_codigo_etica.html#:~:text=C%C3%B3digo%20de%20C%C3%89tica%20do%20Profissional%20de%20Secretariado&text=Deixe%20o%20C%C3%A0%20m%C3%A3o%20divulgue,%20principalmente%20colocado%20em%20pr%C3%A1tica). Acesso em: 29 jul. 2023.

FERNANDES, E. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. 2 ed. Salvador: Casa da Qualidade Editora Ltda, 1996.

FLICK, O. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3.ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

- FREITAS, M. E. Assédio moral e assédio sexual. In: WOOD JUNIOR, Thomaz. **Gestão Empresarial: o fator humano**. São Paulo: Atlas, 2002.
- FREITAS, M. E; HELOANI, R; BARRETO, M. **Assédio Moral no Trabalho**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GLINA, D. M. R; & SOBOLL, L. A. (2012). Intervenções em assédio moral no trabalho: uma revisão da literatura. **Revista brasileira de saúde ocupacional**, v. 37, p. 269-283, 2012.
- GUIMARÃES, L. A. M; RIMOLI, A. O. " Mobbing"(assédio psicológico) no trabalho: uma síndrome psicossocial multidimensional. **Psicologia: teoria e pesquisa**, v. 22, p. 183-191, 2006.
- HELOANI, R. Assédio moral: Um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho. **ERA – Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, vol.3, n.1, art. 10, p. 2-8, Jan./Jun., 2004.
- HIRIGOYEN, M. F. **Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral**. 8. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2015.
- HIRIGOYEN, M. F. **Assédio moral: a violência perversa no cotidiano**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2008.
- HIRIGOYEN, M. F. **Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral**. 2. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005.
- HUSSEIN, L. G. *et al.* Os assédios moral e sexual, a saúde do trabalhador e o papel do psicólogo organizacional e do trabalho. **OMNIA Saúde**, Adamantina, v. 12, p. 13-34, 2015.
- LEAL, F. **Competências secretarias requeridas pela Universidade Federal de Santa Catarina**. Dissertação (mestrado). Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2014.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Atlas, 2003.

- MACEDO, N. D. **Iniciação à pesquisa bibliográfica**. Edições Loyola, São Paulo, 1995.
- MACIEL, E. C. *et al.* **Assédio moral no trabalho**: estratégias de prevenção e combate na administração pública. Atena: São Paulo, 2015.
- MARTINS, M. C. F; FERRAZ, A. M. S. Propriedades psicométricas das escalas de assédio moral no trabalho: percepção e impacto. **Psico-USF**, v. 163-173, 2011.
- MAZZARO, D.; Alencar, V. Homossexualidades em mídias digitais: intersecções entre gender e genre. **Travessias**, Cascavel, v. 12, n. 4, ed. esp., p. 2 – 14, dez. 2018.
- MENEZES, C. A. C. **Revista da Associação Nacional dos Magistrados do Trabalho (ANAMATRA)**. Brasília-DF: maio/2003.
- MONTEIRO, E. M. A; DINIZ, F. J. L. S.; LIMONGI-FRANÇA, A. C.; CARVALHO, J. V. F. O impacto da qualidade de vida no trabalho (QVT) no faturamento das indústrias metalúrgicas do Estado do Pará. **Revista de Administração da UEPG**, v. 2, n. 1, p. 18-33, 2011.
- MOREIRA, N. C. **Qualidade de Vida no Trabalho**: um estudo de caso na Universidade Federal de Viçosa. 43 p. Monografia (Pós-Graduação Lato Sensu em Administração Estratégica) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, MG. 2009.
- NADLER, D; LAWLER, E. Quality of work life: perspectives and directions. **Organization Dynamics**, v.11, n.1, p. 20-30, winter, 1983.
- NALINI, José Renato. **Ética geral e profissional**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.
- NASCIMENTO, S. A. C. M. O assédio moral no ambiente do trabalho. **Revista LTr**, São Paulo, v. 68, n. 8, p. 922-930, ago. 2004.
- PAES, R. V. O *et al.* Novas formas de atuação do profissional de Secretariado Executivo. **Revista de Gestão e Secretariado (Management and Administrative Professional Review)**, v. 6, n. 1, p. 99-125, 2015.
- PELI, P; TEIXEIRA, P. **Assédio moral**: uma responsabilidade corporativa. Ícone: São Paulo, 2006.
- RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 1999.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 2ª edição. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Rio de Janeiro: Vozes, 2001.

SABINO, R, F; ROCHA, F, G. **Secretariado**: do escriba ao web writer. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SANTIAGO, C; SANTOS, M. L. C. UM ESTUDO SOBRE O ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO para o profissional de Secretariado. **Secretariado Executivo em Revist@**, v. 5, p. 69, 2009.

**Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (AM/RR)**. "TRT-11 registrou 105 ações sobre assédio moral ajuizadas nos três primeiros meses de 2023." Disponível em: [https://portal.trt11.jus.br/index.php/comunicacao/8180-trt-11-registrou-105-acoes-sobre-assedio-moral-ajuizadas-nos-tres-primeiros-meses-de-2023#:~:text=Not%C3%ADcias%3E%3E-TRT%2D11%20registrou%20105%20a%C3%A7%C3%B5es%20sobre%20ass%C3%A9dio%20moral%20ajuizadas,tr%20C3%AA%20primeiros%20meses%20de%202023&text=Ho+ve%20aumento%20de%2084%2C21,a%C3%A7%C3%B5es%20trabalhistas%20sobre%20o%20tema%20](https://portal.trt11.jus.br/index.php/comunicacao/8180-trt-11-registrou-105-acoes-sobre-assedio-moral-ajuizadas-nos-tres-primeiros-meses-de-2023#:~:text=Not%C3%ADcias%3E%3E-TRT%2D11%20registrou%20105%20a%C3%A7%C3%B5es%20sobre%20ass%C3%A9dio%20moral%20ajuizadas,tr%20C3%AA%20primeiros%20meses%20de%202023&text=Ho+ve%20aumento%20de%2084%2C21,a%C3%A7%C3%B5es%20trabalhistas%20sobre%20o%20tema%20.). Acesso em: 02 ago. 2023.

THIOLLENT, M. **Metodologia de Pesquisa-ação**. São Paulo: Saraiva, 2009.

TORQUATO, G. **Cultura, poder, comunicação e imagem**: fundamentos da nova empresa. São Paulo: Pioneira, 1991.

TOULMIN, S. E. **Os Usos do Argumento**. Trad. Reinaldo Guarany e Marcelo Brandão Cipolla. 2 Ed. São Paulo: Martins Fontes, 2006.

VERSIANI, D. B. **Autoetnografias**: conceitos alternativos em construção. Rio de Janeiro: Letras, 2005.

WALTON, R. Quality if working life: what is it? **Sloan Management Review**, v.15, n. 1, p. 11-21, 1973.

---

Submetido: 18/06/2024

Aprovado: 24/10/2024