

O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E A COMUNICAÇÃO INTERNA HOSPITALAR: ATUAÇÃO POR MEIO DA ACESSORIA

THE EXECUTIVE SECRETARIAT PROFESSIONAL AND HOSPITAL INTERNAL COMMUNICATION: ACTIVITIES THROUGH ADVICE

GEISI GAIEWSKI DO NASCIMENTO¹
JANSEM QUELLI NUNES DUARTE²
MARCIELLY KRUCHELSKI³
JULIANE SACHSER ANGNES⁴
CAROLINE MONTEIRO⁵

RESUMO: Entende-se que a comunicação interna para as organizações hospitalares deve ser vista como a ferramenta principal para que se atinja as suas necessidades e, vinculado a isso, aponta-se a necessidade um profissional que atue na comunicação interna hospitalar por meio da assessoria para que se alcance a qualidade na prestação dos serviços. Diante do exposto, a pesquisa teve como objetivo geral mapear a atuação do Profissional de Secretariado Executivo na comunicação interna por meio da assessoria hospitalar. Trata-se de uma pesquisa descritiva, de abordagem quantitativa. Como instrumento de coleta de dados questionários foram aplicados aos funcionários dos hospitais localizados em um município da região do Centro-Oeste do Paraná. O universo da pesquisa corresponde a aproximadamente 80 funcionários, obteve-se retorno de 41 questionários, o que caracteriza 51,25% da amostra. Os resultados da pesquisa apontam que o Profissional de Secretariado Executivo está apto para atuar no ambiente hospitalar, e seu desempenho colabora para o aperfeiçoamento da comunicação interna desse ambiente por meio da assessoria.

Palavras-chave: Comunicação interna. Profissional de secretariado executivo. Assessoria.

ABSTRACT: It is understood that internal communication for hospital organizations should be seen as the main tool to meet their needs and, linked to this, it is necessary to have a professional that acts in the internal hospital communication through the advice to Quality of services is achieved. In view of the foregoing, the general objective of the research was to map the performance of the Executive Secretariat Professional in internal communication through hospital counseling. This is a descriptive, quantitative approach. As a data collection instrument, questionnaires were applied to hospital employees located in a municipality in the Center-West region of Paraná. The research universe corresponds to approximately 80 employees, with a return of 41 questionnaires, which characterizes 51.25% of the sample. The results of the research indicate that the Executive Secretariat Professional is able to act

Data de submissão: 05/04/2017. Data de aceite: 05/11/2018. Data de publicação: 17/12/2018.

¹ Graduada em Secretariado Executivo pela Universidade Estadual do Centro Oeste – Unicentro.

² Graduada em Secretariado Executivo pela Universidade Estadual do Centro Oeste – Unicentro.

³ Graduada em Secretariado Executivo pela Universidade Estadual do Centro Oeste – Unicentro.

⁴ Pós Doutora em Administração pela Universidade Estadual de Maringá - UEM. Professora na Universidade Estadual do Centro Oeste - Unicentro, vinculada ao Departamento de Secretariado Executivo - Desec e ao Mestrado em Administração.

⁵ Mestre em Administração nível Profissional pela Universidade Estadual do Centro Oeste – Unicentro. Professora na Universidade Estadual do Centro Oeste - Unicentro, vinculada ao Departamento de Secretariado Executivo – Desec.

Endereço: R. Salvatore Renna, 875, Bairro Santa Cruz, Guarapuava- Paraná. Cep 85015-430.

Email: kcarolmonteiro@gmail.com

in the hospital environment, and their performance contributes to the improvement of the internal communication of this environment through the advice.

Keywords: Intern communication. Professional of executive secretariat. Advisory.

1 INTRODUÇÃO

Na busca de um diferencial competitivo, as organizações estão preocupadas em desenvolver estratégias para se sobressair no mercado. Deste modo, uma boa comunicação entre os componentes da organização pode ser vista como ferramenta primordial para alcançar o sucesso. Visto que, para as atividades serem desenvolvidas com eficácia, as relações e o processo de comunicação interna entre todos os colaboradores da organização deve fluir da melhor maneira possível.

Para Marchiori (2012, p.7), “a comunicação é compreendida como essencial ao processo de entendimento da organização em si mesma, como no desenvolvimento de seus relacionamentos”. Nesta perspectiva, entende-se que a comunicação de forma correta não é uma questão de fácil resolução, mas tornou-se uma necessidade para as organizações que buscam por meio da boa comunicação interna maneiras de resolver as falhas que ocorrem no ambiente organizacional. Contudo, nota-se a importância da atuação de profissionais qualificados que desenvolvam relações com todos os níveis hierárquicos.

Neste contexto, a relevância desta pesquisa se dá devido a comunicação estar presente em todos os ambientes organizacionais. Para a sociedade a comunicação traz benefícios aos usuários que irão usufruir dos serviços realizados neste tipo de ambiente organizacional.

Segundo Araujo, Simanski e Quevedo (2012), a comunicação interna tem como finalidade tornar as relações no ambiente organizacional mais humanas, conscientizando os funcionários de seu desempenho, nível de conhecimento sobre determinado assunto de interesse da organização, para que alcance os objetivos. De acordo com Guimarães e Squirra (2007, p.46), “a comunicação organizacional é uma ferramenta fundamental para que as empresas e organizações consigam ser bem-sucedidas”.

Para Nonato Junior (2009), o Profissional de Secretariado Executivo possui inúmeras competências. Entre elas estão o domínio da escrita e a facilidade de comunicação. Competências estas que possibilitam aos profissionais o acesso em diversas áreas da organização. Entende-se que ao desempenhar a função de assessoria o Profissional de Secretariado Executivo desenvolve suas atividades, interagindo com vários níveis organizacionais.

Com isso, observa-se, a relevância do Profissional de Secretariado Executivo e como ele pode ser inserido no ambiente hospitalar, a fim de auxiliá-los diante dos problemas, agindo de forma assertiva exercendo a função de assessoria. Assim, ao desempenhar a função de assessoria o Profissional de Secretariado Executivo faz o elo de comunicação entre todos os funcionários da organização, desenvolve suas atividades e contribui com o processo de comunicação organizacional.

Diante disso, a pesquisa apresentou o seguinte questionamento: em quais aspectos a assessoria executiva pode facilitar a comunicação interna dos hospitais localizados em um município na região Centro-Oeste do Paraná?

Nessa perspectiva, a pesquisa teve como objetivo geral: Mapear a atuação do Profissional de Secretariado Executivo como agente articulador da comunicação interna na assessoria hospitalar.

Aliado a isso os objetivos específicos foram a) diagnosticar como ocorre o processo de comunicação interna dos hospitais localizados em um município na região Centro-Oeste do Paraná e b) evidenciar a importância da assessoria, realizada pelo Profissional de Secretariado Executivo, como articulador da comunicação interna hospitalar.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Apresenta-se, nesta seção, o referencial teórico desta pesquisa que aborda, comunicação organizacional, o Profissional de Secretariado Executivo e a assessoria hospitalar.

2.1 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

A comunicação é o processo em que as informações são compartilhadas e o meio em que as mensagens são trocadas.

Para Colnago (2006), as empresas após compreenderem que a comunicação organizacional é uma atividade que interage dentro de todo o processo administrativo, devem utilizá-la com a finalidade de melhorar o gerenciamento.

Neste sentido, segundo Marchiori (2008), a comunicação é relacionamento e forma para agregar, compartilhar e cruzar interesses.

Qualquer profissional deve ter um mínimo de traquejo com as pessoas e, principalmente, autocontrole e autoconhecimento para ter um bom relacionamento social; afinal de contas, ninguém trabalha ou vive sozinho. Precisamos de colegas para aprender coisas novas, precisamos saber ouvir e ser ouvidos. Não cabe mais no mercado o profissional que não sabe relacionar-se bem e que não consegue resolver conflitos de forma eficaz. (BOND; OLIVEIRA, 2011, p. 35).

De acordo com Stepanski e Costa (2012), a comunicação organizacional é de grande importância na função dos dirigentes, uma vez que a maior parte do tempo dos dirigentes é empregado para desenvolver atividades que envolvem interações verbais com a equipe, transmitir e receber mensagens pessoalmente que combinem ações e palavras é essencial para as organizações.

Na comunicação organizacional existem dois tipos de comunicação: a interna e a externa. Neste trabalho o foco foi a comunicação interna. A comunicação interna dentro das organizações é de suma importância, por muitas vezes é ela que define a imagem da empresa, seu sucesso ou até mesmo o seu fracasso.

De acordo com Kunsch (2003, p. 160):

A qualidade da comunicação interna passa pela disposição da direção em abrir as informações; pela autenticidade, usando a verdade como princípio; pela rapidez e competência; pelo respeito às diferenças individuais; pela implantação de uma gestão participativa, capaz de propiciar oportunidade para mudanças culturais necessárias, pela utilização das novas tecnologias; pelo gerenciamento de pessoal técnico especializado, que realize efetivamente a comunicação entre ir-e-vir, numa simetria entre chefias e subordinados.

Para Silva (2010, p.15) “comunicação interna é todo o tipo de fluxo de informações ocorridos dentro de uma empresa, numa relação de troca entre os funcionários, chefes, departamentos e todos os níveis que compõem a organização”.

De acordo com Curvello (2012), a comunicação interna pode ser definida como uma série de ações que a organização coordena com a finalidade de ouvir, informar, educar e conservar a coesão interna em volta de valores que devem ser adotados e partilhados por todos e que podem ajudar na constituição de uma boa figura pública.

Neste sentido, “considerar o contexto de cada organização é uma postura fundamental. Trabalhar sua dimensão comunicativa é oportunizar o desenvolvimento e a sustentabilidade das organizações” (MARCHIORI, 2008, p. 28).

2.2 COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO RELACIONADAS À COMUNICAÇÃO INTERNA

O secretariado executivo vem passando por grandes mudanças, (consciência profissional e acadêmica, conhecimentos específicos da categoria determinação de um novo perfil) mas poucos conhecem, de fato, a respeito da profissão e dos profissionais da área. (NEVES, 2007).

Atualmente, o Profissional de Secretariado Executivo exerce um papel fundamental dentro das organizações, é o responsável em fazer o elo com todos os setores, público interno e externo.

Nessa perspectiva, utiliza-se de competências técnicas e interpessoais, de liderança, inovação, criatividade, empreendedorismo, articulação e comunicação para atender as demandas organizacionais. É ele que opera como agente articulador nas relações interpessoais. Faz uso de ferramentas como motivação, liderança e comunicação, como peça estratégica para primar à qualidade nas atividades diárias da empresa.

Os marcos legais da profissão de secretariado apontam as competências desse profissional relacionadas à comunicação interna organizacional. A começar pela lei 7.377 de 30 de setembro de 1985, alterada pela Lei nº 9.261/96, que dispõe sobre a profissão de secretário que aponta que dentre as atribuições do profissional de secretariado estão [...] VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa [...] BRASIL, 1996).

Ademais, o Código de Ética do Profissional de Secretariado (DOU – 7 de julho de 1989) no capítulo III, Art. 5º, dos deveres fundamentais de um profissional de Secretariado traz que dentre os deveres fundamentais das Secretárias e Secretários está a operacionalização e canalização adequada do processo de comunicação com o público (BRASIL, 1989)

Coansoante a isso, o capítulo VI, art. 10º do Código de Ética aborda que “Compete ao Profissional, no pleno exercício de suas atividades: [...] c) atuar como figura-chave no fluxo de informações desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e contínua os sistemas de comunicação. (BRASIL, 1989).

Por fim, as Diretrizes Curriculares Nacionais Resolução CES/CNE 3/2005; que em seu Art. 4º menciona que: “O curso de graduação em Secretariado Executivo deve possibilitar a formação profissional que revele: [...] VI - domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais[...] (BRASIL, 2005).

Assim, evidencia-se que o Profissional de Secretariado Executivo necessita desenvolver competências pessoais. De acordo com o sítio eletrônico Inteligência Emocional (2016), podem ser citadas as seguintes competências:

a) Inteligência emocional: é como as pessoas tratam suas emoções e a dos indivíduos que estão ao seu redor, adequar-se as diversidades do ambiente a fim de chegar ao objetivo, aptidão de relacionamentos, apresentar serenidade, foco e flexibilidade no modo agir e pensar nos momentos de pressão.

b) Empatia: é a competência de se alocar no lugar do outro, auxilia a compreender melhor o comportamento em determinadas circunstâncias e a forma como o outro toma as decisões. Ser empático é ter afinidades e se identificar com outra pessoa. É saber ouvir os outros, compreender os seus problemas e emoções.

c) Comunicação: é através da comunicação que partilha as diferentes informações entre os indivíduos, tornando o ato de comunicar uma atividade essencial para a vida em sociedade. Sendo uma ferramenta de integração, instrução, de troca mútua e desenvolvimento.

Dessa forma, acredita-se que o Profissional de Secretariado Executivo pode por meio das competências desenvolvidas agregar para o bom funcionamento das organizações ao atuar nas atividades relacionadas à comunicação interna.

2.3 ASSESSORIA: UMA ABORDAGEM AO SECRETARIADO

De acordo com Nonato Junior (2009, p. 81) “a assessoria configura-se como uma das ações intelectuais mais antigas da história da humanidade”. Neste sentido, Santos e Caimi (2009) destacam que as organizações necessitam de profissionais que exerçam o papel de assessoria, com responsabilidade de gerir informações, documentos e pessoas, utilizando-se de dinamismo, flexibilidade, capacidade de empreendimento e automotivação para contribuir na melhoria das relações interpessoais.

Para Nonato Junior (2009) trabalho empírico do Profissional de Secretariado Executivo é caracterizado pelo ato de assessorar, seja na esfera operacional, tácito, executivo, intelectual ou interdisciplinar. O secretariado configura-se como uma área independente do saber científico por possuir um objeto de estudo singular; após traçar debates entre as assessorias e áreas interdisciplinares, as ciências da assessoria configuram-se em quatro eixos básicos:

- a) Assessoramento – Assessoria Operacional;
- b) Assessoria – Assessoria Executiva ou de Gestão;
- c) Assessorística – Assessoria ao trabalho Intelectual;
- d) Assessorab – Assessoria Aberta- Interdisciplinar, Multidisciplinar, Pluridisciplinar e Transdisciplinar.

Desta forma, o trabalho do assessor hospitalar, foco desta pesquisa, enquadra-se no eixo Assessorab – assessoria aberta que, para Nonato Junior (2009), trata-se de um modelo que vai além das técnicas secretariais e busca o conhecimento de novas áreas.

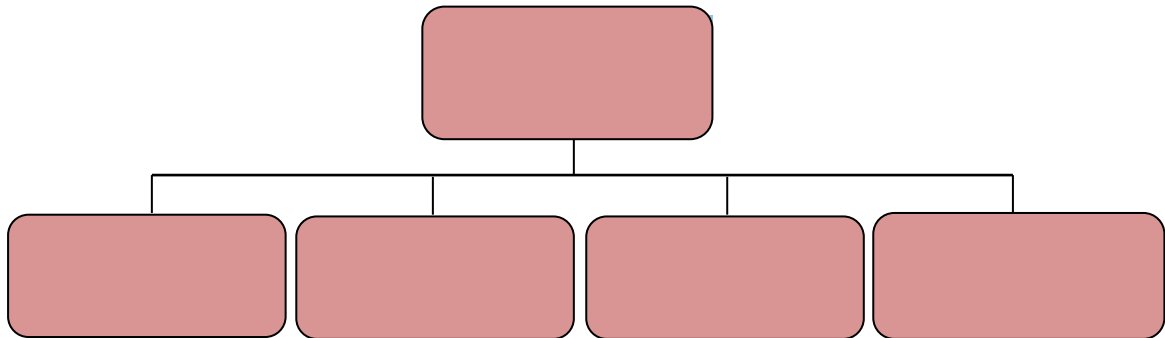
Contudo antes de avançar neste estudo faz-se necessário conceituar os termos, multidisciplinaridade, pluridisciplinaridade interdisciplinaridade, e transdisciplinaridade:

[...] a pluri (ou multi) disciplinaridade, supõe o pôr em conjunto, o estabelecer algum tipo de coordenação, numa perspectiva de mero paralelismo de pontos de vista. Algo que, quando se ultrapassa essa dimensão do paralelismo, do pôr em conjunto de forma coordenada, e se avança no sentido de uma combinação, de uma convergência, de uma complementaridade, nos coloca no terreno intermédio da interdisciplinaridade. Finalmente, algo que, quando se aproximasse de um ponto de fusão, de unificação, quando fizesse desaparecer a convergência, nos permitiria passar a uma perspectiva holista e, nessa altura, nos permitiria falar enfim de transdisciplinaridade. (POMBO, 2008, p. 13).

Nesse sentido, a Assessorab evidenciada nesse estudo é a interdisciplinar, por estabelecer relação com outra área de conhecimento. (NONATO JUNIOR,2009)

Ainda para Nonato Junior (2009), as principais áreas do conhecimento em secretariado se concentram em quatro áreas teóricas integradas: Profissional, Organizacional, Conceitual e Interdisciplinar (Figura I).

Figura I: Teorias das áreas de Assessoria (TAA)



Fonte: elaborado pelas autoras (2016), baseado em Nonato Junior (2009).

Com base nessas teorias, a área 4 que se refere às teorias interdisciplinares está inserida a assessoria em gestão de saúde que é o foco deste trabalho, conforme demonstra no Quadro 1:

Quadro 1 - TAA ÁREA 4 TEORIAS INTERDISCIPLINARES

<p>Dimensões psíquicas e emocionais do Secretariado; Processos interpessoais e intrapessoais no trabalho dos assessores; Assessorias em outras ciências e profissões; Ciências da informação & Secretariado; Consultoria & Assessoria; Sociologia & Assessoria; Economia & Assessoria; Linguística & Assessoria; Assessoria Holística; Assessoria em Gestão de Saúde; Assessoria Jurídica; Assessoria em Comunicação Social; Atividades do Assessor em trabalhos de campo; Assessoria em Gestão Ambiental; A atuação das assessorias em áreas correlatas; Outros.</p>

Fonte: adaptado pelas autoras (2016) com base em Nonato Junior (2009).

Percebe-se que independente do ramo de atuação do Profissional de Secretariado Executivo na organização em que participe, ele se destaca como assessor interligando fatos, conhecimentos, pessoas, níveis hierárquicos e inter-relacionais.

Assim, observa-se que os hospitais necessitam de profissionais capacitados que possuam características como as do assessor, para suprir as falhas em todo o ambiente organizacional.

3 METODOLOGIA

No que se refere a abordagem trata-se de uma pesquisa quantitativa. Para Izidoro (2015), “este tipo de pesquisa, procura quantificar os dados e busca uma evidência conclusiva, [...] As descobertas da pesquisa quantitativa podem ser utilizadas por executivos no planejamento de suas ações”.

Para Souza, Santos e Dias (2013), a pesquisa quantitativa é utilizada em casos em que o pesquisador busca entender, comportamentos, opiniões, hábitos, ou até mesmo formar impressões e adquirir conhecimentos referentes a um produto ou serviço.

Esta pesquisa classifica-se quanto ao tipo como uma pesquisa descritiva. Para Gil (2002, p. 42), “a pesquisa descritiva tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento entre variáveis.”.

O tema central desta pesquisa relaciona-se a compreensão da atuação do Profissional de Secretariado Executivo na comunicação interna no ambiente hospitalar.

Como técnica de coleta de dados foram aplicados questionários. De acordo com Izidoro (2015), questionário é um conjunto de perguntas elaboradas para se obter informações e opiniões sobre o tema proposto, que objetiva suprir a necessidade de subsídios para a pesquisa.

Os questionários elaborados pelas autoras, são compostos por questões objetivas, de escala *Likert* de cinco pontos, aplicados entre os meses de agosto e setembro de 2016.

O universo da pesquisa corresponde a aproximadamente 80 funcionários, obteve-se retorno de 41 questionários respondidos, o que caracteriza 51,25% da amostra. Foram aplicados aos funcionários dos hospitais localizados em um município da região do Centro-Oeste do Paraná.

A coleta dos dados ocorreu de forma presencial e impressa. Ademais, ressalta-se que foi preservado o anonimato dos respondentes.

Desta forma, a análise dos dados ocorreu de maneira descritiva, os dados coletados foram tabulados com suporte do *software Microsoft Excel* e, posteriormente, foram avaliados para elaboração da análise.

4 ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS

Inicialmente foram apresentados os dados referentes ao perfil dos respondentes, em seguida, as considerações quanto ao Profissional de Secretariado Executivo como articulador da comunicação interna hospitalar por intermédio da Assessoria.

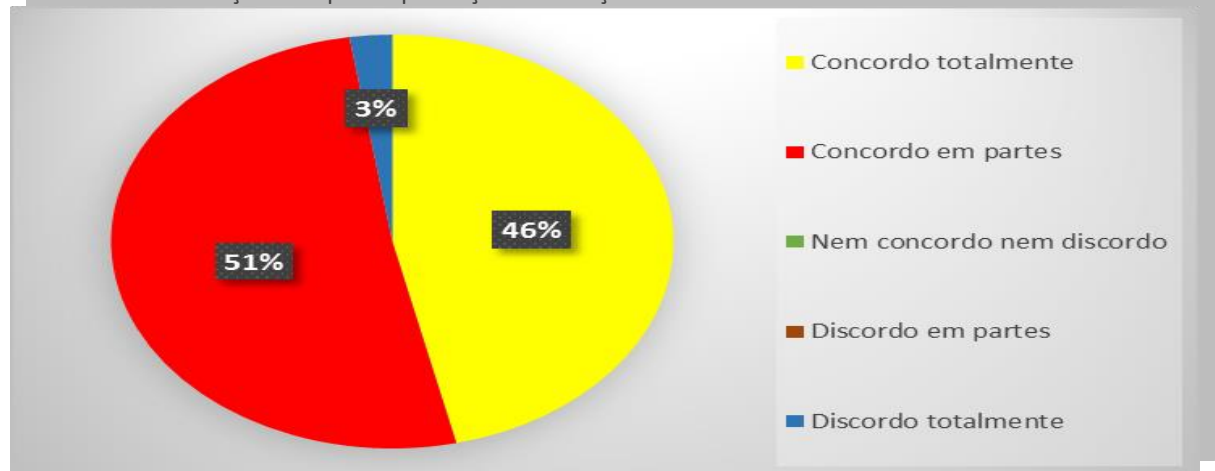
O bloco I refere-se aos dados pessoais, nota-se que o gênero predominante é o feminino que corresponde 90% da amostra. Quanto à idade dos respondentes a pesquisa demonstra que a 39% possui entre 18 a 29 anos, 27% possui entre 30 a 39 anos e 34% possuem 40 anos ou mais.

Em relação à formação, a pesquisa demonstra que 2% possui ensino fundamental, 30% possui ao menos ensino superior e 68% possui ao menos ensino médio. Desta forma, observa-se a predominância do ensino médio na formação dos funcionários dos hospitais pesquisados.

No bloco II dos questionários, foram abordadas questões referentes a comunicação interna hospitalar, afim de responder o primeiro objetivo específico, diagnosticar como ocorre o processo de comunicação interna nos hospitais localizados em um município na região Centro-Oeste do Paraná

Na questão que indagou se a comunicação é vital para uma boa prestação de serviço, nota-se que 97% afirmam que a comunicação é essencial para o ambiente hospitalar (Gráfico 1).

Gráfico 1 – Comunicação vital para a prestação de serviço



Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

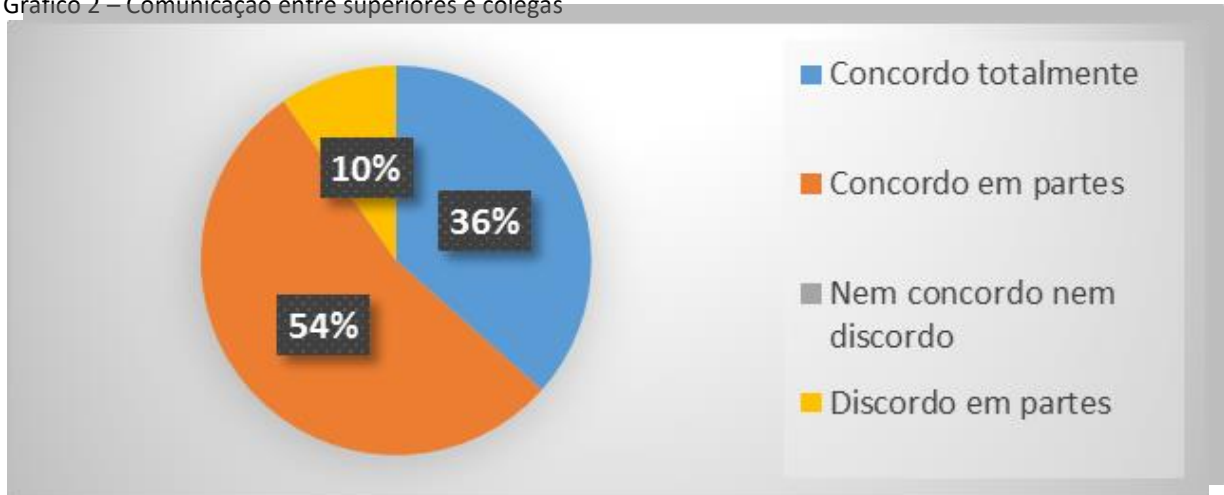
Em seguida, quando questionados se possuem clareza das suas responsabilidades no trabalho, todos mostraram-se cientes das suas funções. Assim percebe-se que nos hospitais os funcionários sabem da importância das suas responsabilidades, visto que o ambiente hospitalar não perdoa falhas.

Para Marchiori (2008), cada organização deve trabalhar seu estilo de comunicação de acordo com a sua realidade para manter-se sustentável. No ambiente hospitalar como em qualquer outro tipo de organização os gestores devem estar preocupados com as questões relacionadas com o processo de comunicação interna, uma vez que, as respostas dos funcionários apontam que a comunicação dentro do ambiente hospitalar é a responsável para que a prestação de serviço seja realizada de modo satisfatório.

Entende-se que mesmo se tratando de um de um hospital existe concorrência, de maneira que os pacientes são os clientes da empresa, a boa comunicação no ambiente hospitalar resulta em atendimento de qualidade que pode ser considerado um atrativo para o paciente, uma vez que não é somente em casos de doenças que as pessoas necessitam de um hospital, mas, pode ser por outros motivos que proporcionam alegrias, como por exemplo o nascimento de um filho.

Segundo Silva (2010), a comunicação é vista como uma relação de troca de informações com todos os níveis da organização, funcionários, chefes e departamentos. Nesse sentido foi abordado, se nos hospitais existe uma estrutura que permite uma comunicação fluente tanto com os superiores quanto com os colegas, 90% dos respondentes apontaram que há comunicação com os superiores e colegas (Gráfico 2).

Gráfico 2 – Comunicação entre superiores e colegas



Fonte: Resultados da pesquisa (2016).

Porém, quando questionados se existem falhas no processo de comunicação interna, observou-se que 90% (noventa) dos funcionários acreditam que ocorre falha no referido processo. Isso nos leva a acreditar que somente existir comunicação no ambiente hospitalar não é o suficiente, mas que além de haver comunicação as organizações precisam que se tenha comunicação de qualidade.

Diante do exposto, foi solicitado que os funcionários sugerissem melhorias para a comunicação interna dos hospitais pesquisados, onde obteve-se o retorno de sete sugestões (Quadro 2).

Quadro 2 – Sugestões para uma boa comunicação interna

Sugestão 1	Mais responsabilidade no que se faz e no que tem que ser comunicado, onde há comunicação o trabalho flui com eficiência.
Sugestão 2	[...] mais reconhecimento da parte dos superiores, menos antipatia, somos muito desvalorizados.
Sugestão 3	Valorizar a opinião dos funcionários.
Sugestão 4	Quando todas as partes possuem uma comunicação saudável indiferente do nível de hierarquia.
Sugestão 5	Elaborar reuniões com equipes de setores para melhorar a organização.
Sugestão 6	Sugiro reuniões de setores e mais motivação para a equipe para ficar mais ciente e por dentro dos assuntos e decisões da empresa (como funciona) a comunicação.
Sugestão 7	[...] o bom seria encontros semanais para discutir e orientar a todos sobre a organização, administração e gerenciamento hospitalar.
Sugestão 8	Deveria haver mais reuniões.
Sugestão 9	Acredito que todos os dias precisamos evoluir e adaptar situações de melhora na comunicação e na empresa.
Sugestão 10	Deve-se manter a harmonia com o funcionário mesmo de diferentes setores e ter sempre em mente que quando houver reclamação é com intensão de melhorar e não é nada pessoal.

Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

Ao analisar as sugestões dispostas no quadro 2 observa-se que os processos de comunicação interna podem ser melhorados para que os serviços prestados possam ser realizados com qualidade, conforme as sugestões 1 e 9.

Observadas as sugestões 2 e 3 é possível verificar a falta de motivação no ambiente, quando os respondentes dizem sentir-se desvalorizados por seus superiores.

Ao se comparar as propostas 5, 6, 7 e 8 percebe-se que a ideia central das sugestões reside na falta de comunicação interna hospitalar, por meio das sugestões 4 e 10 observa-se

que há uma preocupação considerável por parte dos funcionários em haver uma comunicação uniforme.

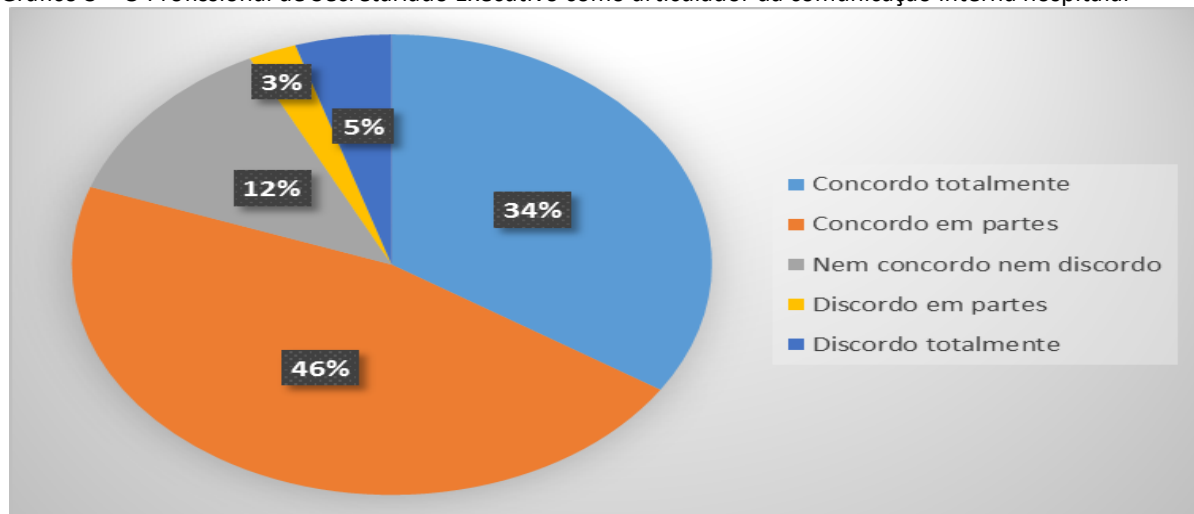
Com isso, observa-se que a falta de comunicação dentro das organizações acarreta falhas que aparecem ao longo do período e podem afetar em particular cada funcionário ocasionando a falta de motivação pontuada pelos funcionários nas sugestões 2 e 3. Desta maneira, visualiza-se como o Profissional de Secretariado Executivo pode colaborar com a organização, utilizando-se das suas atribuições para organizar ou até mesmo ministrar palestras que abordem assuntos como comunicação, liderança e motivação.

No bloco III foram abordadas questões relacionadas ao Profissional de Secretariado Executivo, para responder o segundo objetivo específico, evidenciar a importância da assessoria, realizada pelo Profissional de Secretariado Executivo, como articulador da comunicação interna na assessoria hospitalar.

Indagou-se se os respondentes já tiveram como colega de trabalho um Profissional de Secretariado Executivo, somente 8 disseram ter trabalhado com o Profissional de Secretariado Executivo, 32 respondentes afirmaram não ter trabalhado e 1 afirmou ter trabalhado com o profissional, porém sem formação superior em Secretariado Executivo.

Em seguida, indagou-se aos funcionários se consideram que o Profissional de Secretariado Executivo pode atuar como articulador da comunicação interna hospitalar (Gráfico 3).

Gráfico 3 – O Profissional de Secretariado Executivo como articulador da comunicação interna hospitalar

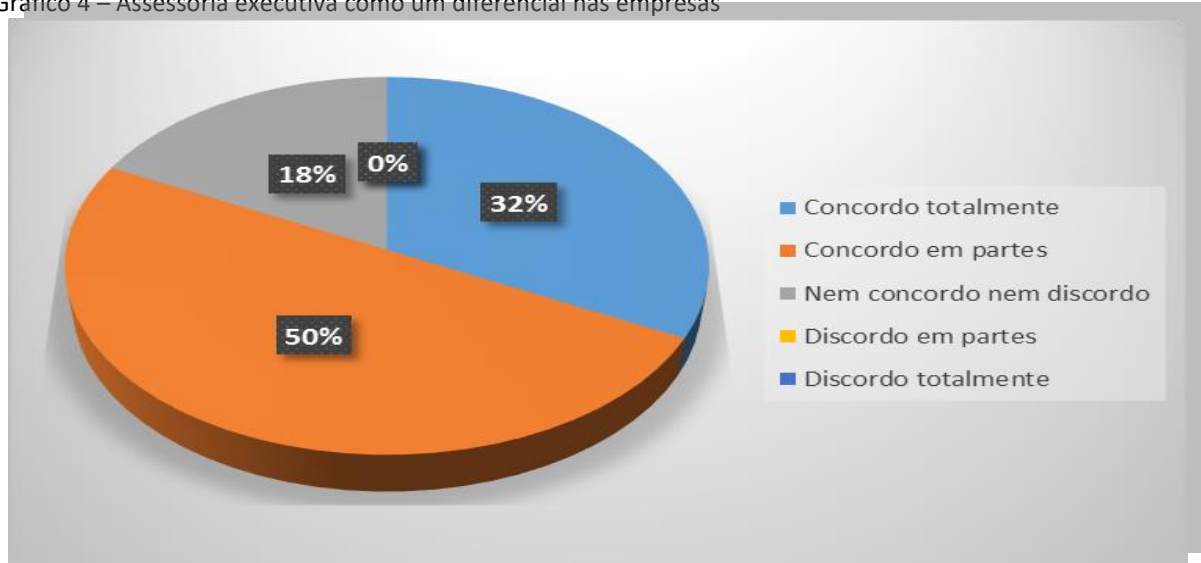


Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

Das respostas obtidas somente 8% discordaram, 12% nem concordaram nem discordaram e 80% concordaram. As afirmações demonstram que apesar da maioria não ter trabalhado com o Profissional de Secretariado Executivo os funcionários da área hospitalar quando informados das atribuições do Profissional de Secretariado Executivo, reconhecem a contribuição do Profissional de Secretariado Executivo para o ambiente hospitalar.

Sabe-se que o Profissional de Secretariado Executivo além de atribuições técnicas, pode atuar como gestor nas organizações por meio da assessoria. Aliado a isso, questionou-se aos funcionários se a assessoria executiva pode ser vista como um diferencial para as empresas (Gráfico 4).

Gráfico 4 – Assessoria executiva como um diferencial nas empresas



Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

Foi possível constatar que 82% dos respondentes visualizam a assessoria executiva como um diferencial para as organizações, enquanto 12% mantiveram-se neutro. Ainda se nota que ninguém discordou com tal afirmação.

Tal resultado evidencia que a assessoria executiva pode facilitar a comunicação interna dos hospitais localizados em um município na região do Centro Oeste do Paraná devido ao fato de no ambiente hospitalar existir as trocas de turnos os hospitais necessitam de um profissional que garanta a continuidade das informações de um horário para o outro.

Contudo, entende-se que Profissional de Secretariado Executivo tem competências suficiente para elaborar ou até mesmo cobrir a continuidade das informações, por meio de um *check list* padronizado especialmente para o ambiente hospitalar, afim de garantir a passagem de plantão.

Assim, pode-se dizer que o Profissional de Secretariado Executivo é um diferencial para as organizações e a assessoria nos mostra que o ambiente hospitalar está entre as diferentes áreas que o Profissional de Secretariado Executivo pode atuar.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos resultados apontados o objetivo geral deste estudo, mapear a atuação do Profissional de Secretariado Executivo como agente articulador da comunicação interna na assessoria hospitalar, foi atingido.

Por meio da análise dos dados coletados, observa-se que o Profissional de Secretariado Executivo possui habilidades e competências para atuar no ambiente hospitalar no que diz respeito a assessoria e, desta maneira, encontra-se apto para trabalhar como agente articulador da comunicação interna. Nota-se nos hospitais pesquisados a comunicação interna possui alguns aspectos que podem ser melhorados para que não ocorra problemas maiores no decorrer do atendimento e comprometa a qualidade dos serviços prestado. Assim, conclui-se que a atuação do Profissional de Secretariado Executivo contribui na comunicação interna do ambiente hospitalar.

Ainda vale ressaltar que a empatia deve ser explorada neste ambiente, tanto no que se refere funcionário com pacientes quanto funcionários com outros funcionários. Devido ao fato de haver no ambiente hospitalar profissionais de diferentes áreas e da necessidade em

primar o aperfeiçoamento da comunicação nas suas organizações para que a prestação de serviço ocorra de forma satisfatória.

Como limitação de pesquisa foi encontrada a falta de conhecimento sobre a profissão de Secretariado Executivo e como o profissional pode atuar nas organizações.

Como sugestão para pesquisas futuras torna-se relevante que o tema pesquisado seja estendido para outras unidades de saúde, propõem-se investigar a atuação do Profissional de Secretariado Executivo no Sistema Único de Saúde (SUS), afim de expandir o conhecimento da profissão em novas áreas.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, D. C.; SIMANSKI, E. S. S.; QUEVEDO, D. M. Comunicação interna: relação entre empresa e colaboradores, um estudo de caso. **Brazilian Business Review**, v. 9, n. 1, p. 47-64, 2012.

BOND, M. T.; OLIVEIRA, M. **Secretário como Cogestor**. 2. ed. Curitiba: IBPEX, 2011. (Coleção Manual do Profissional De Secretariado; v. 02).

Brasil. **Código de ética da profissão de secretariado executivo**. Publicado em 7 de junho de 1989 no Diário Oficial da União, 1989. Disponível em: https://www.ufpe.br/secretariado/index.php?view=article&catid=1%3Adepartamento&id=291%3Acodigo-de-etica&format=pdf&option=com_content&Itemid=234. Acesso em: 27. jun. 2016.

_____. Conselho Nacional de Educação. **Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005**. Aprova as diretrizes curriculares nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf. Acesso em: 27. jun. 2016.

_____. Lei nº 7.377 de 30 de setembro de 1985. **Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.htm. Acesso em: 27. jun. 2016.

_____. Lei nº 9.261 de 10 de janeiro de 1996. **Altera a redação dos incisos I e II do Art. 2º, o caput do Art. 3º, o inciso VI do Art. 4º e o parágrafo único do Art. 6º da Lei nº 7.377 de 30 de setembro de 1985**. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9261.htm. Acesso em: 27. jun. 2016.

COLNAGO, C. K. A comunicação organizacional como fator determinante para a construção da imagem institucional. 2006. 165p. **Dissertação** (Mestrado em Administração) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2006. Disponível em: http://tupi.fisica.ufmg.br/michel/docs/Artigos_e_textos/Comunicacao_nas_organizacaoes/A%20comunicacao%20organizacional%20como%20fator%20determinante.pdf. Acesso em: 27 jun. 2016.

CURVELLO, J. J. A. **Comunicação interna e cultura organizacional**. 2. ed. Brasília: Casa das Musas, 2012.

GIL, A. C. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GUIMARÃES, A. S.; SQUIRRA, S. C. de M. Comunicação organizacional e o processo comunicacional: uma perspectiva dialógica. **Revista FAMECOS**, Porto Alegre, n. 33, p. 46-52, 2007.

Inteligência emocional: é preciso administrar as emoções. Disponível em: < <http://www.rh.com.br/Portal/Mudanca/Roteiro/5862/inteligencia-emocional-preciso-administrar-as-emoco.es.html>>. Acesso em: 7 maio 2016.

IZIDORO, C. **Análise e pesquisa de mercado**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015.

KUNSCH, M. M. K. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 5.ed. revisada, atualizada e ampliada. São Paulo: Summus, 2003.

MARCHIORI, M. **Faces da Cultura e da Comunicação Organizacional**. São Caetano do Sul – SP: 2ª edição, 2008.

_____ **Reflexões sobre comunicação e relações públicas estratégicas nos ambientes organizacionais brasileiros**. Londrina, 2012.

NEVES, M. C. O. **Introdução ao secretariado executivo**. Rio de Janeiro: T mais oito, 2007.

NONATO JÚNIOR, R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

POMBO, O. Epistemologia da interdisciplinaridade. Projeto Saber, **Revista Ideação**, v. 10, n. 1, 2008.

SANTOS, C. V.; CAIMI, F. E. Secretário Executivo: formação, atribuições e desafios profissionais. In: DURANTE, D. G.; FÁVERO, A. A. (Org). **Gestão Secretarial**: formação e atuação secretarial. Passo Fundo: Editora UPF. 2009.

SILVA, E. S. **Manual de comunicação Interna**: grandes resultados, baixos custos. Salvador: Clube de Autores, 2010.

SOUZA, G. S. de; SANTOS, A. R. dos; DIAS, V. B. **Metodologia da pesquisa científica**: a construção do conhecimento e do pensamento científico no processo de aprendizagem. Porto Alegre / RS: EDITORA ANIMAL, 2013.

STEPANSKI, I.; COSTA, M. E. **Aspectos comportamentais da gestão de pessoas**. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2012.