
GT 3 - Secretariado e Atuação Profissional
Tema 1: Mercado de Trabalho

O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E O TRABALHO REMOTO: UMA INVESTIGAÇÃO NA UNIOESTE – CAMPUS DE TOLEDO

Ana Lúcia Ribeiro Galante

Unioeste, anaribgalante@gmail.com

Carla Maria Schmidt

Unioeste, carlamariaschmidt@hotmail.com

Ivanete Daga Cielo

Unioeste, ivadcielo@hotmail.com

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, o mercado de trabalho vem passando por diversas modificações, principalmente a partir da expansão dos processos de globalização e internacionalização da economia. De acordo com Saraiva, Fernandes e Lourenço (2020), o desenvolvimento de novas tecnologias, aliado a crises financeiras e humanitárias, aceleraram a tendência do mercado na substituição de atividades baseadas em tarefas repetitivas e rotineiras por sistemas automatizados, substituindo inclusive, o local de desenvolvimento dos trabalhos que se deslocou das sedes das organizações para as residências dos funcionários, por exemplo.

Para Binotto e Nakayama (2000), a tecnologia é responsável pela construção de um novo modelo de trabalhador, mais autônomo, crítico, criativo e com capacidade de regular os processos laborais. Igualmente, a tecnologia possibilita melhorias nos processos organizacionais e propicia maior facilidade e integridade na troca de informações dentro da organização, impactando desde os sistemas informacionais, as máquinas, a organização do trabalho, até o modelo da gestão da empresa (LORENZETTI et al., 2012).

Especificamente em relação à gestão das empresas, Krein e Castro (2015) mencionam alterações como flexibilização do horário de trabalho, formas de contratação, intensificação do uso da tecnologia e essencialmente, novas formas de trabalho, tais como o tele trabalho ou trabalho remoto, denominados como *home office*.

Muito embora, essas novas configurações de trabalho ainda se apresentavam de forma tímida em várias organizações, em função da pandemia da Covid-19, o *home-office* tomou proporções maiores, sendo difundido em diversas esferas institucionais ao redor do mundo. Muitas empresas, resistentes em adotar tais processos, tiveram que rever suas estratégias para continuarem economicamente ativas no mercado. Igualmente, organizações públicas, a exemplo de universidades precisaram se adaptar a esse modelo de trabalho remoto. Nesse contexto, busca-se aqui responder a seguinte questão de pesquisa: Quais as características e implicações do trabalho remoto vivenciado pelos profissionais de secretariado que atuam em universidades públicas?

Para responder a questão, o presente estudo possui o objetivo de investigar características e implicações do trabalho remoto vivenciado pelos profissionais que atuam nos cargos de secretariado na Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Unioeste), Campus de Toledo - PR. A opção pela Unioeste se mostrou pertinente, pois nessa universidade todos os profissionais, quer seja docentes ou profissionais técnicos administrativos passaram a

desenvolver suas atividades de forma remota devido a pandemia causada pela Covid-19. A opção pelos secretários deu-se em função de que, ao longo dos anos, estes profissionais vêm se reinventando para permanecerem em sintonia com as atualizações do mundo globalizado e em função da pandemia, ajustes na forma de atuação ficaram novamente evidentes, sendo necessário incorporar um novo rol de atribuições, bem como, realizar atividades de forma remota.

Em termos de estrutura, o presente estudo está dividido em cinco seções. A primeira é constituída por esta parte introdutória. Em seguida encontra-se um breve referencial teórico. Após, expõem-se os procedimentos metodológicos utilizados. A quarta parte destina-se a apresentação dos resultados. Por último são expostas as considerações finais e as referências.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O trabalho remoto é uma modalidade que permite a realização de tarefas com flexibilidade de tempo e espaço. Ademais, nessa forma de trabalho é possível o uso de tecnologias da informação para o alcance de contatos extraterritoriais (HARA, 2011). Almeida (2019) complementa, mencionando que a modalidade de trabalho *home office* possui igual relevância para as organizações do que a forma presencial, pois com o uso adequado dos recursos tecnológicos é possível ajustar as formas de trabalho sem perder eficiência e competitividade.

Essa modalidade de trabalho se intensificou em demasia em 2020 devido a pandemia do COVID-19 quando muitas mudanças nos padrões da população precisaram ser adotadas visando a redução da disseminação do vírus. Para Carmo (2020), com a pandemia, a modalidade de trabalho *home office* surgiu com muita força e passou a apresentar-se como uma forma de manutenção das atividades de milhares de empresa em diversos segmentos.

Essa nova forma de atuação possui dentre as principais vantagens aos trabalhadores, a redução de custos de deslocamento e alimentação, maior flexibilidade de horário e conforto. Para a organização, essa modalidade de trabalho é igualmente atrativa, uma vez que propicia a retenção e atração de talentos, redução de despesas com o espaço físico e diminuição de ausência do colaborador. Contudo, para que esta modalidade tenha as vantagens acima explícitas é necessário que o modo de trabalho seja planejado, contendo engajamento e comunicação eficientes por parte dos gestores com os colaboradores (CARMO, 2020).

Entretanto, o trabalho remoto também possui algumas desvantagens, pois o colaborador muitas vezes não consegue estabelecer um limite entre o pessoal e o profissional. Além disso, ocorrem perdas de contato diário com outras pessoas, menor exposição profissional e problemas relacionados ao isolamento social, como a ansiedade e a depressão. Tem-se também problemas em relação a manutenção da estabilidade, confiança no trabalho e perda do foco nos objetivos. Ademais, para que o profissional possa exercer as atividades laborais em casa é necessário que consiga separar essas atividades do tempo em família, possuir um ambiente favorável e estrutura informacional e de conectividade adequada ao bom desempenho das funções (SANTOS et al., 2020).

Uma das profissões que está trabalhando de forma intensa com a atividade remota e assumindo novos contornos durante a pandemia é a de Secretariado Executivo. De acordo com Santiago, Paes e Silva (2019), em função da expansão do trabalho remoto e das características da profissão, os secretários executivos podem explorar um outro nicho de mercado, qual seja, o de assistente virtual. “Os Secretários Executivos estão se incluindo cada vez mais no ambiente virtual. É o caso dos profissionais que trabalham em casa ou em espaços longe da empresa

matriz e que, através da internet, executam as tarefas convencionais e vão além, inovando em novas áreas” (MENDONÇA; CAMPOS; SOUSA, 2017, p. 58).

Maia, Müller e Bernardo (2020) também abordam a questão da intensificação do trabalho remoto aos profissionais de secretariado durante a pandemia de COVID-19 e alertam para a necessidade de ajustes a essa nova condição de trabalho, apontando como aspectos primordiais nessa nova forma de atuação: desenvolvimento de competências necessárias, autonomia, gestão do tempo, organização de espaço de trabalho, delimitação do tempo de trabalho e não-trabalho, bem como, necessidade de ajustes no convívio trabalho/família. Os autores mencionam ainda, que devido a urgência de implantação desse processo na pandemia, muitos profissionais não tiveram sequer tempo hábil para prepararem adequadamente seus escritórios em casa, nem tampouco para participarem de treinamentos ou qualificação sobre essa nova forma de trabalho.

Por fim, cabe mencionar que para Maia, Müller e Bernardo (2020), a pandemia da COVID-19 acelerou o processo de trabalho remoto que já ocorria em várias organizações. Para os autores, o profissional de Secretariado Executivo participa ativamente desse processo e está demonstrando mais uma vez ser inovador e apto a realizar suas atividades nesta modalidade.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa se classifica como sendo de abordagem qualitativa, com a utilização dos métodos descritivo e estudo de caso. O estudo de caso foi desenvolvido na Unioeste, Campus de Toledo, localizada na região Oeste do estado do Paraná, com a totalidade de profissionais que atuam como secretários de coordenação de cursos de graduação e pós-graduação, assistentes de Direções de Centros e assessores da Direção Geral. Apesar das diferentes nomenclaturas utilizadas na universidade, bem como das distintas formações, todos esses profissionais atuam em atividades específicas ou relacionadas a dos profissionais de secretariado. A escolha por esse objeto de investigação se deu em função da atuação remota desses profissionais (total de 21), desde o início do período de pandemia. Especificamente, investigou-se a percepção dos profissionais sobre o trabalho remoto por eles vivenciado.

A coleta de dados ocorreu por meio da aplicação de um questionário, elaborado e aplicado via ferramenta *Google Forms* aos 21 profissionais acima mencionados no período de 12 de maio a 14 de junho de 2021. Destaca-se que houve retorno de 100% dos respondentes, fato que caracteriza esta pesquisa como censitária. Por fim, os dados foram trabalhados por meio de análise descritiva.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Em relação ao perfil dos respondentes, a primeira característica destacada refere-se a predominância de mulheres nesses cargos (85,7%), com idade média entre 35 e 60 anos. Quanto a formação familiar, 85,7% dos respondentes possuem em média de 01 a 03 filhos. Em relação a escolaridade, houve predominância para formação em nível de pós-graduação, de modo que somadas, as formações *Lato* e *Stricto Sensu*, são a realidade de 61,9% dos investigados. Já, no que se refere a formação acadêmica inicial, os respondentes são formados em diversos cursos, com predominância (33,3%) para a formação em Secretariado Executivo.

Na sequência, apresentam-se alguns resultados sobre as nuances do trabalho remoto que está sendo desenvolvido pelos profissionais investigados. Inicialmente, vale mencionar que 95,2% dos respondentes não haviam trabalhado nesta modalidade antes da pandemia,

demonstrando ser algo novo, que demanda mudança de postura, hábitos e rotinas, tanto no trabalho, quanto na vida pessoal e familiar.

Assim, quando questionados a respeito da ocorrência de alterações nas atividades desenvolvidas entre os formatos presencial e remoto, 42,9% responderam que houve alterações e que estas correspondem, em sua maioria, ao uso mais intenso de aparelho celular, aplicativos, ferramentas *online* e arquivos digitais. Quanto ao ritmo e intensidade do desenvolvimento das atividades, 52,4% dos respondentes afirmaram que este se tornou mais rápido e mais intenso no formato remoto.

Em decorrência dessas mudanças abruptas, 28,6% dos respondentes afirmaram que mesmo conhecendo seu trabalho e suas atribuições, necessitaram de capacitação para a execução das atividades remotas. As capacitações mais citadas foram: treinamento para uso de plataformas digitais, videoconferências e programas de computador em geral. Há que se considerar que habilidades tecnológicas são consideradas competências importantes para o profissional de secretariado, principalmente em tempos de revolução digital. Nesse sentido, a atuação remota pode ser considerada uma oportunidade para aprendizagem e vivência de novas experiências, ampliando as formas de atuação desses profissionais. Tal afirmação está em consonância com Binotto e Nakayama (2000), para os quais a tecnologia é responsável pela construção de um trabalhador mais autônomo, crítico, criativo e com capacidade de regular os processos laborais. Para os profissionais investigados, trata-se de uma oportunidade em especial, pois Santiago, Paes e Silva (2019) já sinalizavam a expansão do trabalho remoto para o secretário executivo, que pode explorar mais um nicho de mercado, qual seja, o de assistente virtual. Contudo, há que se considerar igualmente, que essas mudanças podem ser desafiadoras para os profissionais que estavam acostumados à outra realidade.

Na sequência, os investigados foram questionados quanto às vantagens e desvantagens que percebem no desenvolvimento do seu trabalho de forma remota.

Quadro 1 – Vantagens e desvantagens do trabalho remoto

Vantagens / facilidades	Desvantagens / dificuldades / desafios
Baixo custo de deslocamento	Aumento com despesas de água, energia elétrica, internet, materiais de limpeza
Economia de tempo e menor <i>stress</i> no trânsito	Aumento do tempo laboral
Maior abrangência de público	Comunicação falha
Maior autonomia nas atividades	Dificuldade para manter o foco
Maior convívio com a família	Esgotamento físico e psicológico
Maior flexibilidade de horários	Falta de limite entre vida pessoal e profissional
Mais tempo disponível	Infraestrutura inadequada para o trabalho (Internet, local e mobília)
Menor preocupação com aparência	Menor exposição profissional
Uso de roupas e calçados mais confortáveis	Perda do contato com os colegas de trabalho

Fonte: resultado da pesquisa (2021)

Conforme apontado pelos entrevistados (Quadro 1), essa nova forma de trabalho apresenta tanto elementos positivos quanto dificuldades e desafios. Há que se destacar que as vantagens apontadas por eles apresentam maior alinhamento com questões de ordem pessoal e familiar. Já a maioria dos elementos apresentados como dificuldades e desvantagens está mais voltada para questões de desenvolvimento das atividades laborais.

De modo geral, os resultados conduzem ao entendimento de que o trabalho remoto provocou uma espécie de fusão ou mescla entre a vida pessoal/familiar e o trabalho dos profissionais. Isto possui um aspecto vantajoso, pois o profissional tem possibilidade de

conviver mais com sua família, contudo, pode também apresentar dificuldades no desenvolvimento de algumas atividades que exigem maior concentração e trocas de ideias entre colegas, por exemplo.

Esses resultados estão em conformidade com os achados de Maia, Müller e Bernardo (2020), quando chamaram a atenção para desafios como gestão do tempo, organização de espaço de trabalho, delimitação do tempo de trabalho e ajustes no convívio trabalho/família. Além disso, cabe destacar que esta modalidade necessita de planejamento prévio e comunicação eficiente entre gestores e colaboradores (CARMO, 2020). Ambas as situações são desafios a serem superados, uma vez que a comunicação foi aqui apontada como um ponto ainda falho. Ademais, devido a pandemia, a modalidade remota talvez não tenha tido o tempo necessário para o devido planejamento e organização, pelos gestores e demais partes envolvidas.

Pelo exposto, pode-se inferir que os profissionais enfrentam muitos desafios, pois o trabalho remoto não era uma atuação frequente neste meio e que a necessidade deles se reinventarem em seus cargos de trabalho apresenta-se como uma constante na atual configuração. Há que se considerar ainda que em função dessa necessidade de “reinventar-se”, muitas potencialidades foram percebidas entre os profissionais, com destaque para o aprendizado digital, uso de ferramentas tecnológicas, maior autonomia e flexibilidade no trabalho. Assim, em conformidade com Mendonça, Campos Sousa (2017) e Maia, Müller e Bernardo (2020), os profissionais de secretariado estão inovando e demonstrando que possuem flexibilidade e capacidade para atuar nesta nova modalidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em decorrência da pandemia do COVID-19, diversas organizações alteraram sua forma de trabalho, utilizando a modalidade remota como prática, com o intuito de prover maior segurança para seus colaboradores. Essa foi a realidade da Unioeste, aqui investigada, que não apresentava tal modalidade antes do contexto pandêmico. Esse novo formato ocasionou uma série de alterações na vida da universidade, impactando também a rotina dos profissionais que atuam em cargos de secretariado.

De modo geral, foram evidenciados vantagens, bem como, dificuldades para esses profissionais, pois o trabalho remoto provocou uma espécie de fusão entre a vida pessoal e profissional. Assim, fica evidente a necessidade dos profissionais se reinventarem em seus cargos e atuações, a fim de se manterem eficientes na atual configuração de trabalho. De modo geral, pode-se inferir que os profissionais de secretariado estão inovando e demonstrando que possuem flexibilidade para atuar nesta nova modalidade.

Esse estudo traz contribuições para a profissão secretarial, quando apresenta as nuances de uma modalidade relativamente emergente e significativamente alterada durante o contexto da pandemia. Em especial, traz contribuições para o caso analisado, uma vez que a universidade em tela já apresentava pesquisas sobre o trabalho docente, bem como, sobre o estudante e suas condições no contexto de pandemia. Contudo, estudos que se debruçam sobre o profissional de secretariado apresentam cunho inovador e pioneiro para a universidade investigada. Assim, esse estudo apresenta possibilidades de continuidade, uma vez que outros elementos, a exemplo de trabalho pós pandemia, podem ser ainda explorados. Ademais, apesar de a generalização não ser possível devido ao caráter de estudo de caso, essa pesquisa pode ser também revisitada, replicada ou remodelada para outros campi da Unioeste, bem como, outras universidades e instituições.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, F. M. **As relações de Trabalho na Modalidade *Home Office* em Empresas de Bens de Consumo**. 2019. 134 f. Dissertação (Mestrado em Administração) Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo, 2019.
- BINOTTO, E.; NAKAYAMA, M. K. Os reflexos nas mudanças no mercado de trabalho. **Revista Eletronica de Administração- REAd**, 14., v. 6, n.2, p. 1-17. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre. 2000.
- CARMO, K. A vez do *home office*. **ADM PRO Administração profissional**. Ano 43, n. 393. São Paulo, 2020.
- HARA, C. L. **Home Office e as tecnologias de acesso remoto**. 2011. 41 f. Monografia (Tecnólogo em Processamento de dados). Faculdade de Tecnologia de São Paulo. São Paulo, 2011.
- KREIN, J. D; CASTRO, B. **As formas flexíveis de contratação e a divisão sexual do trabalho**. Friedrich Ebert Stiftung Brasil. [s . l]: Análise n. 6/2015. Out, 2015.
- LORENZETTI, J. *et al.* Tecnologia, inovação tecnológica e saúde: uma reflexão necessária. **Texto Contexto Enferm**, Florianópolis, 2012.
- MAIA, F. L. ; MÜLLER, R.; BERNARDO, K. A. S. O trabalho remoto no secretariado: panorama da realidade brasileira a partir do cenário do covid-19. **Revista Expectativa**, Toledo/PR, v. 19, n. 2, p. 118-137, jul./dez., 2020 .
- MENDONÇA, B.; CAMPOS, N. V.; SOUSA, R. R. A assessoria virtual como possibilidade de atuação para o profissional de secretariado executivo. **Anais do II Encontro de Estudos e Pesquisas em Secretariado Executivo – ENEPES**. Universidade Federal do Ceará, n, 02, v.01, p. 57-69, out. 2017.
- SANTOS, E. A. C. ;PEREIRA, J. A.;CAVALCANTE, K. F. F.; LIMA, M. R. S. **Home Office: Ferramenta para continuidade do trabalho em meio a pandemia COVID-19**. 2020. 13 F.Trabalho de conclusão de curso (Pós graduação em Gestão de Pessoas e Coaching), Faculdades IDAAM. Manaus. 2020.
- SARAIVA, J. ;FERNANDES, M. ;LOURENÇO, M. Cuidado: sua profissão pode deixar de existir. **Correio Braziliense**. Disponível em:
<http://especiais.correiobraziliense.com.br/tecnologia-e-mudancas-no-mercado-de-trabalho-fazem-profissoes-acabarem>. Acesso em: 28 mai. 2020.
- SANTIAGO, C. S.;PAES, R. V. O.;SILVA, J. F. Assessoria executiva através de escritórios virtuais: novas formas organizacionais. **Revista Expectativa-** e-ISSN 1982-3029 – v.18 – n.2 – jul./dez. - 2019 .