



Trabalho remoto durante a pandemia da Covid-19: um estudo com egressos de Secretariado Executivo

Remote work during the Covid-19 pandemic: a study with Executive Secretary graduates

Sarajane Kolling¹
 Samantha Frohlich²
 Debora Andrea Liessem Vigorena³

Recebimento: 9 de dezembro de 2021.

Aprovação: 14 de janeiro de 2022.

Publicação: 13 de julho de 2022.

Resumo: O ano de 2020 foi marcado pela pandemia mundial do coronavírus (Covid-19). Diante disso, muitos profissionais foram orientados a trabalhar em casa, ou seja, na modalidade *home office*. Acredita-se que, para os profissionais de Secretariado Executivo, essa modalidade representou uma novidade, diferenciando-se de profissionais que atuam como secretários remotos independentes. Consonante a isso, este estudo se justifica por buscar compreender de que forma esse profissional se adaptou aos desafios diante da pandemia, com o intuito de identificar dinâmicas de adaptação das organizações, e de que forma esses profissionais atuaram diante deste cenário. Em relação à metodologia, adotou-se uma abordagem qualitativa, de natureza exploratória descritiva. A técnica de coleta de dados se deu por meio de questionário voltado a egressos do curso de secretariado da Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE). Os resultados da pesquisa indicam que muitos profissionais de secretariado tiveram que atuar remotamente durante a pandemia e que enfrentaram desafios. Por outro lado, diante disso, novas possibilidades de atuação do profissional de secretariado no âmbito remoto se ampliaram e este estudo possibilitou contribuições nesse sentido.

¹ Graduanda em Secretariado Executivo pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE). E-mail: sarajaneolling@gmail.com.

² Universidade Federal do Paraná. E-mail: samantha_0906@hotmail.com.

³ Professora adjunta na Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE), vinculada ao curso de Secretariado Executivo. E-mail: dvigorena2@gmail.com.



Palavras-chave: Trabalho Remoto. Egressos de Secretariado Executivo. Pandemia da Covid-19.

Abstract: The year 2020 was marked by the worldwide coronavirus pandemic (Covid-19). In view of this, many professionals were advised to work from home, that is, in the home office mode. It is believed that for Executive Secretary professionals this modality represented a novelty, differentiating themselves from professionals who work as independent remote secretaries. Along with that, this study is justified by the fact that it seeks to understand how these professionals adapted to the challenges of the pandemic, with the purpose of identifying the dynamics of adaptation in organizations and how these professionals acted in face of this scenario. Regarding the methodology, a qualitative, exploratory, descriptive approach was adopted. The data collection technique was carried out by means of a questionnaire addressed to graduates of the secretarial course at the Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE). The results of the research indicate that many secretarial professionals had to work remotely during the pandemic and that they faced challenges. On the other hand, in view of this, new possibilities for the performance of the secretarial professional in the remote area have been expanded and this study has made possible contributions in this sense.

Keywords: Remote Working. Executive Secretary Graduates. Covid-19 Pandemic.

1. Introdução

No ano de 2020, deu-se início a uma grande pandemia mundial que perdura até o momento atual, ano de 2021. Trata-se do coronavírus, denominado SARS-COV-2, que causa a doença chamada Covid-19. Essa doença apresenta um espectro clínico, variando de infecções assintomáticas a quadros graves, sendo transmitida por gotículas respiratórias ou contato entre pessoas. Diante da pandemia, as autoridades impuseram o isolamento social como forma de prevenção. Verifica-se que o isolamento impacta a vida humana em vários aspectos, bem como a maneira de trabalhar, tornando o *home office* realidade para muitas organizações (Brasil, 2020).

Diante desse cenário, foram necessárias adaptações no trabalho, como a flexibilização de jornadas de trabalho ou redução de carga horária e salário, outros ainda precisaram adotar



o regime de teletrabalho. O Art. 75 da CLT denomina teletrabalho como a prestação de serviços fora da organização, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação, sem se considerar trabalho externo (BRASIL, 2017). De acordo com Fernandes (2018), esse regime se tornou possível devido à evolução dos meios de comunicação, percebendo-se uma alteração comportamental na nossa sociedade quanto à maneira de se comunicar e trabalhar.

Com isso, muitas organizações precisaram investir em ferramentas pouco utilizadas, como ferramentas de automação, novas plataformas, ferramentas e serviços baseados em inteligência artificial (IA), Internet das coisas (IOT) e computação em nuvem. Nesse sentido, com relação ao mercado de trabalho, criam-se oportunidades e desafios aos profissionais que estão preparados e qualificados para essa nova mentalidade digital (Fernandes, 2019).

Ressalta-se que esse cenário também afeta os profissionais de secretariado executivo, pois esses são direcionados para trabalhar de maneira presencial, principalmente para assessorar executivos e atuarem diretamente na dinâmica diária organizacional. De antemão, apesar de já se falar em secretariado remoto, com a ascensão dessa modalidade de trabalho ocasionada pela pandemia, a maioria dos profissionais da área secretarial, principalmente aqueles que mantêm vínculo empregatício com alguma organização, passaram a enfrentar desafios e adaptações que serão questões refletidas neste estudo.

Ao considerar esse contexto, este estudo apresenta a seguinte questão de pesquisa: em que medida os egressos do curso de Secretariado Executivo precisaram se adaptar às demandas do trabalho remoto durante a pandemia da Covid-19? Sendo assim, o principal objetivo é identificar de que forma os egressos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Oeste do Paraná precisaram se adaptar profissionalmente durante a pandemia da Covid-19 e os principais desafios enfrentados por eles. Ressalta-se que este estudo se torna relevante uma vez que avalia os desafios enfrentados pelos profissionais



durante a pandemia da Covid-19 e abre caminho para refletir sobre as novas competências a serem desenvolvidas daqui por diante, no pós-Covid-19.

Nesse sentido, este estudo está disposto da seguinte forma: além desta introdução, foi elaborado o referencial teórico, que discute como a pandemia impulsionou a 4ª Revolução Industrial e suas tecnologias, os conceitos do trabalho remoto e a relação do Secretariado com a atuação remota a partir da pandemia. Posteriormente, são apresentados os procedimentos metodológicos, análise e discussão dos resultados, também a descrição dos procedimentos metodológicos e a análise e discussão dos resultados. Finaliza-se esta investigação científica com as considerações finais e a apresentação das referências.

2. Referencial Teórico

Este referencial foi dividido em três momentos: a ascensão da 4ª Revolução Industrial devido à pandemia e as tecnologias empregadas, o secretariado executivo em tempos de Covid-19; o trabalho remoto e suas diversas conceituações para melhor entendimento do tema.

2.1. A pandemia da Covid-19 como um vetor da 4ª Revolução Industrial

Desde o século XVIII, com a primeira Revolução Industrial, ocorreram mudanças nos sistemas de produção e na gestão. Com a chegada do século XXI, a Quarta Revolução Industrial consolidou-se com os recentes desenvolvimentos tecnológicos, proporcionados pela Terceira revolução na área de Tecnologia da Informação (TI). Diante disso, houve um aumento da produtividade industrial, melhoramento do custo/benefício dos produtos, inteligência artificial, robótica, internet das coisas (IOT), veículos autônomos, entre outros,



que possibilitaram elevar a renda global e melhorar a qualidade de vida das pessoas (Schwab, 2016).

A Quarta Revolução Industrial, atual momento da história, também conhecida como indústria 4.0 ou mercado 4.0, surgiu na Alemanha, em 2011, na feira de Hannover. Essa revolução traz para a organização de cadeias de valor a ideia de que os meios físico e virtual cooperam de forma global e flexível. Neste conceito de conectar máquinas, incorporando automação e tecnologia da informação ao meio de produção, cria-se redes inteligentes ao longo de toda a cadeia para deixar tudo mais ágil. Essa se tornou a única revolução estudada antes mesmo de começar (Drath & Horts, 2014; Schwab, 2016; Fernandes, 2019; Antunes, 2020).

Estes sistemas Ciber-Físicos consistem em um sistema de agrupamento que necessita de três níveis: um objeto físico, modelos de dados do objeto físico em uma infraestrutura de rede e requer serviços com base nos dados disponíveis. Portanto, para esta pesquisa, é relevante compreender que a atuação remota é possibilitada por esse sistema.

A introdução do trabalho on-line cresce intensamente desde a reestruturação produtiva na década de 1970. As ferramentas tecnológicas-informacionais-digitais fizeram com que o setor de serviços mais participe nas cadeias de valor, convertendo a reestruturação produtiva em um processo permanente da qual a denominada indústria 4.0 é a mais nova etapa (Antunes, 2020)

A respeito de novas tecnologias e inovações do modelo de indústrias 4.0, elas são alimentadas e possibilitadas pelos recursos digitais, como armazenamento em nuvem, novas ferramentas para adaptação de trabalho e comunicação, entre outros, que estão aumentando a velocidade e escalas de mudanças nas empresas. De acordo com Schwab (2016), as novas tecnologias mudarão drasticamente a natureza do trabalho em todos os setores e ocupações, e



a capacidade de antecipar as tendências laborais futuras e as necessidades em termos de conhecimento e competências indispensáveis para se adaptar tornam-se mais críticas.

Devido à pandemia do Coronavírus, verificou-se a ocorrência de uma aceleração desses avanços tecnológicos, surgindo mudanças nos modelos de trabalho das organizações que têm, por consequência, novos desafios. De acordo com Schwab (2016), as empresas que acompanharem os avanços passarão de hierarquias para modelos colaborativos em rede, bem-organizados, com uma troca contínua de dados e conhecimentos sobre tarefas em andamento.

Sua principal consequência para o mundo do trabalho será a ampliação do trabalho morto, tendo o maquinário digital – a “internet das coisas” – como dominante e condutor de todo o processo fabril, e a consequente redução do trabalho vivo, por meio da substituição das atividades tradicionais e mais manuais por ferramentas automatizadas e robotizadas sob o comando informacional-digital (Antunes, 2020, p.43).

Nesse sentido, o autor trata por trabalho morto a automatização, sendo este realizado por máquinas, e não por pessoas, que seria o trabalho vivo. Enfatiza-se assim que o trabalho manual está sendo substituído por ferramentas automatizadas e robotizadas. Visto isso, foi possível identificar que o futuro do mercado de trabalho passará ainda por mudanças significativas no modo de trabalhar, com novas ferramentas possibilitando o avanço do trabalho remoto. Dessa forma, torna-se necessário compreender-se um pouco mais sobre os conceitos e evoluções relacionadas ao trabalho remoto.

2.2. O trabalho remoto: conceitos e evoluções

Com o desenvolvimento e a popularização de novas tecnologias de informação e comunicação emergidas na Revolução 4.0, aumentou-se a possibilidade de atuação do



trabalhador remoto, seja de forma autônoma ou por meio de um empregador (Rocha & Amador, 2018). Segundo Araújo (2014), o conceito de teletrabalho surgiu com o norte-americano Jack Nilles, com a crise do petróleo nos anos 70 em que, para resolver o problema de escassez de combustível para se locomover até o trabalho, adotou-se a modalidade.

A respeito dos conceitos, encontram-se vários termos na literatura, sendo o teletrabalho o primeiro a surgir em registros desde 1950. Nas décadas de 1960 e 1970, era comum a prática do trabalho em casa na produção de têxteis, calçados e montagem de materiais elétricos. Posterior a isso, surgiu o “trabalho remoto”, menos ligado ao trabalho industrial e mais ligado ao uso de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e mais tarde o termo “*home office*”, que nomeia o trabalho realizado na casa do colaborador, com uso de meios telemáticos; essa modalidade foi influenciado pela crise petrolífera da década de 70 e posteriormente se firmou para a flexibilização do trabalho (Rocha & Amador, 2018).

Ressalta-se que o teletrabalho pode ser realizado de qualquer lugar com a utilização de tecnologias da informação e não há controle de jornada. Já o *home office* é realizado na residência do empregado, podendo ou não se configurar como teletrabalho, e há flexibilização para realizar trabalho presencial (Lantyer, 2020). A Tabela 1, a seguir, mostra a evolução dos conceitos de teletrabalho ao longo dos anos.

Tabela 1: Evolução dos conceitos de teletrabalho

| AUTORES/ANO | CONCEITUAÇÃO DE TELETRABALHO |
|---------------|--|
| Nilles (1988) | Substituição parcial ou integral do trajeto duas vezes ao dia para o |



| | |
|------------------------------|---|
| | trabalho, executando atividades de casa com o uso de telecomunicações, por conta da crise do petróleo em 1973; foi o primeiro autor do conceito. |
| Van Sell e Jacobs (1994) | Trabalho em casa ou local remoto, com uso de computadores e equipamentos de telecomunicação, um ou mais dias da semana. |
| Illegems e Verbeke (2004) | Trabalho remunerado a partir de casa, de um centro de teletrabalho, escritório satélite ou qualquer local de trabalho fora das dependências do escritório por um dia ou mais. |
| Rosenfield e de Alves (2011) | trabalho a distância com utilização de TICs. |
| Rocha e Amador (2018) | Trabalho realizado com uso de ferramentas telemáticas para substituir o deslocamento entre o centro demandante do trabalho e o local onde é realizado. |
| Lantyer (2020) | Prestação de serviço fora das dependências do empregador, sem controle de jornada, sem horas extras, sem intervalo intrajornada, exceto se acordado com o empregador. |

Fonte: Adaptado de Leite, Lemos e Schneider. (2019, p.190).

Com essa evolução do conceito de teletrabalho ao longo dos anos, foi possível identificar que há caracterização do local de trabalho, do uso de tecnologias e comunicação e a respeito do tempo. Antunes (2020) define o teletrabalho e *home office* como sendo a mesma coisa: trabalho realizado em outros espaços fora da empresa, como o ambiente doméstico. Reforçado por Fernandes (2018), o *home office* é entendido como o trabalho executado em local doméstico, cumprindo jornada semanal (inteira ou não), mas em local equipado, que permita conexão. Ressalta-se ainda que o conceito de trabalho remoto é definido por Nogueira e Patini (2012) como trabalho exercido não necessariamente em centros satélites ou domicílio, mas também por funcionários que estão trabalham dentro da empresa. De maneira tradicional, o trabalho remoto é entendido como o trabalho distante de seus gerentes e colegas de trabalho, por estarem em diferentes edifícios, cidades, estados e até países.

Embora existam vários termos, todos estão ligados à atual tendência de “realizar as atividades laborais com uso de meios telemáticos sem necessidade de deslocamento do



trabalhador ao local onde os resultados devem ser apresentados” (Rocha & Amador, 2018, p.153). Considerando os vários conceitos e implicações que o termo tem para as pesquisas científicas, nesta pesquisa adotou-se o termo trabalho remoto por entender que este é abrangente e compreende as várias características de trabalho em *home office* ou teletrabalho, que se fizeram úteis e válidos na pandemia da Covid-19.

Nesse sentido, o regime de trabalho remoto tem pontos positivos e negativos. Como positivos, verifica-se: não ter custo com deslocamento até a organização; economia de tempo com deslocamento; não correr os riscos no deslocamento, como no trânsito, por exemplo; produtividade; o home office pode evitar superlotação do transporte público; reduzir gastos com imóveis. Alguns pontos negativos: falta de direitos trabalhistas; incentivar trabalho isolado (Fernandes, 2018). De acordo com o guia de tendências 2020-21 do Sebrae (2020), o trabalho remoto que, apesar de já ser utilizado antes, era visto como luxo, se tornou realidade de imediato. O modelo mostra-se eficiente, oferecendo com uma variedade de ferramentas de gestão e redução de custos, já que a previsão é a de que os espaços de trabalho tenham novas perspectivas no pós-pandemia.

Consonante a isso, a Revolução 4.0 e o trabalho *on-line* fizeram com que o tempo de vida no trabalho e fora dele não se separasse, florescendo uma nova modalidade laborativa que combina o mundo digital com a sugestão completa ao ideário e à pragmática das corporações. De acordo com Antunes (2020), como um dos pontos negativos, o resultado mais grave disso é o advento de uma nova era de escravidão digital, que se combina com a expansão explosiva dos intermitentes globais.

Com a pandemia também surgem desafios, como a aprendizagem de novas tecnologias e a utilização de ferramentas para a execução do trabalho, novas formas de comunicação entre as equipes e a intensificação do trabalho que, com o teletrabalho, passa a dividir espaço com



outras atividades, além de invadir espaços que antes possuíam limitações, como o do convívio familiar, atividades domésticas e de lazer (Losekann & Mourão, 2020).

Diante disso, o mercado oferece oportunidades para profissionais capacitados, com formação multidisciplinar, para compreenderem e trabalharem remotamente com as tecnologias existentes. Portanto, identifica-se uma oportunidade na área secretarial, pois profissionais do Secretariado Executivo utilizam de tecnologias e são instruídos, em sua formação, direcionados para a aceitar desafios, assumir riscos, gerenciar o tempo da melhor maneira e inovação em seus serviços e práticas (Paes *et al.*, 2015). Assim, faz-se necessário um adendo a respeito da profissão secretarial e suas novas perspectivas em tempos de Covid-19.

2.2.1. Secretariado executivo em tempos de Covid-19

Acredita-se que o perfil do profissional de secretariado passou por diversas mudanças ao longo da história e ele se mostra preparado para novas tendências e tecnologias. Conforme registrado acima, o Mercado de Trabalho 4.0 exige profissionais capacitados, com alto nível de conhecimento e competências específicas, e com formação multidisciplinar para compreender e trabalhar com a variedade de tecnologia que se tem (Schaffer, Birello, & Cantarotti, 2020).

Assim, torna-se relevante destacar que um profissional de secretariado deve estar ciente do papel que cumpre na organização, ser resiliente, polivalente e comprometido, podendo ter competências que variam de acordo com o ambiente organizacional do qual está inserido. Em geral, este profissional tem competências de conhecimento das rotinas administrativas, como: o domínio de informática e dos sistemas utilizados na organização, responsabilidade, proatividade e predisposição, boa redação e oralidade, conhecimento das



regras de redação oficial, capacidade de planejar, autonomia, liderança, discrição, desenvoltura e paciência (Leal & Fiates, 2013).

Nesse contexto, o secretário executivo possui um perfil destemido e empreendedor, o que possibilita a atuação remota, ou seja, o trabalhar de sua própria casa. Essa nova forma de atuação se iniciou com a consultoria, em que o secretário assessora diversas pessoas pelo computador/telefone e outras ferramentas, por meio de contrato de prestação de serviços, não havendo vínculo empregatício (Mazulo & Liendo, 2010).

De acordo com Paes *et al.* (2015), a assessoria é definida como uma assistência executiva, multiplicadora e adjunta aos órgãos decisórios (executivos, diretores, gerentes), que funciona como orientadora de sugestões, planos e processos e prestadora de serviços especializados na área de Secretariado, como enquanto atividade-meio da organização. A assessoria traz oportunidades empreendedoras uma vez que, atuando em escritórios virtuais e como consultor, o profissional pode atuar em *home office*.

Cita-se então algumas atividades que englobam o trabalho remoto de um secretário executivo: organização e manutenção de arquivos digitais, redação e revisão de documentos (correspondências, atas, mala direta, relatórios, propostas, contratos, apresentações etc.), organizações de viagens e eventos, agendamento de reuniões, entre outros trabalhos (Paes *et al.*, 2015). Além disso, a pesquisa realizada por Oliveira *et al.* (2017) identificou também a realização de tarefas da área de Recursos Humanos como, divulgação de vagas, triagem de currículos, entrevistas, criação de planilhas de rotinas administrativas e financeiras, fluxo de pagamentos, consultoria e treinamentos.

Devido à pandemia, o trabalho remoto se intensificou e tornou-se uma tendência ainda maior para os secretários executivos. Com a recente pesquisa “Trabalho remoto no secretariado a partir do cenário da Covid-19”, a nível de Brasil, de Maia e Muller (2020), foi possível identificar que, no início da pandemia, a maioria dos respondentes não haviam



realizado atividades de forma remota antes da pandemia. Além disso, metade dos respondentes disseram ser possível realizar suas atividades apenas remotamente e 84% relataram ter infraestrutura necessária para tanto.

Com isso, verifica-se que o profissional de secretariado foi de fato afetado pela pandemia, mas que tem aptidão para essa modalidade. A respeito do futuro, nota-se que o perfil dinâmico e multidisciplinar do secretário executivo se interliga como perfil volátil da sociedade contemporânea em que se firma. Portanto, a atuação remota desse profissional é uma tendência e, que com suas atribuições e competências, está apto para isso atuar (Schaffer, Birello, & Cantarotti, 2020).

O panorama apresentado sugere que o trabalho remoto foi possível devido às novas tecnologias impulsionadas pela 4ª Revolução Industrial e, a partir da pandemia, teve ainda mais ascensão. Sendo assim, isso pode sinalizar à área de secretariado executivo novas tendências relacionadas ao futuro do trabalho. Na sequência, apresentam-se os procedimentos metodológicos realizados nesta pesquisa.

3. Procedimentos metodológicos

Esta pesquisa teve como objetivo identificar de que forma os egressos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Oeste do Paraná precisaram se adaptar profissionalmente durante a pandemia da Covid-19 e os principais desafios enfrentados. Para fundamentar este estudo, adotou-se uma abordagem predominantemente qualitativa que, de acordo com Neves (1996), trata-se de um conjunto de técnicas variadas, a fim de descrever e decodificar um sistema de significados complexos. Ou, ainda, a pesquisa qualitativa pode ter mudanças à medida que o pesquisador faz descobertas, e que é um processo até que o pesquisador entenda de fato o fenômeno central de interesse (Creswell, 1998).



Quanto ao delineamento da pesquisa, trata-se de um estudo exploratório-descritivo, pois foi realizado por meio de estudo das respostas de um questionário elaborado com o objetivo de identificar de que forma os egressos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Oeste do Paraná precisaram se adaptar profissionalmente durante a pandemia da Covid-19 e os principais desafios enfrentados por eles. Esse questionário foi testado com dois pilotos e, posteriormente, enviado por meio de e-mails disponibilizados pela secretaria acadêmica da universidade bem como da coordenação do curso, além da divulgação via e grupos de WhatsApp destinados a egressos dos anos de 1990 a 2019, no período de junho a julho de 2021.

Segundo Marconi e Lakatos (2003), a pesquisa exploratório-descritiva tem o objetivo de descrever determinado fato, sendo realizadas análises empíricas e teóricas, tendo prioridade o caráter representativo sistemático com procedimentos de amostragem flexíveis.

Para o contato com acesso aos egressos, buscou-se ter acesso ao grupo de WhatsApp, organizado pela coordenação do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Unioeste. Essa escolha se deu pelo atual momento de pandemia e pelo fato de se ter apenas um curso de Secretariado Executivo presencial na região, sendo que esses egressos ocupam grande parte dos cargos nas empresas da localidade. Além disso, o curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE) se posiciona como destaque no país e é avaliado como cinco estrelas pelo Guia do Estudante há nove anos consecutivos, atingindo conceitos 5 e 4 nos ciclos avaliativos do ENADE - Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE) (Unioeste, 2020).

Dessa forma, a amostra foi não aleatória e não probabilística, pois não existiu a possibilidade de uma mesma chance de acesso ao questionário a todos egressos, pois não se obteve acesso ao contato de e-mail ou telefone atualizados. “A escolha de um indivíduo entre



uma população é ao acaso (aleatória) quando cada membro da população tem a mesma probabilidade de ser escolhido" (Lakatos & Marconi, 1990, p. 44).

Em relação ao questionário enviado – anexado no final do artigo –, obteve-se 41 respostas. Foram apresentadas questões relacionadas ao perfil dos entrevistados e aos aspectos de trabalho em *home office*. O questionário utilizado foi o *survey*, termo inglês geralmente traduzido como levantamento de dados, e Fink e Kosecoff (1985, p. 13) o definem como “método para coletar informação de pessoas acerca de suas ideias, sentimentos, planos, crenças, bem como origem social, educacional e financeira”.

Cabe ressaltar que a coleta de dados, por meio de questionário, representou uma etapa quantitativa, embora a abordagem geral do estudo fosse qualitativa. Foi uma etapa que representou uma pesquisa de campo, mas o tratamento dos dados levantados foi apenas analisado pela frequência, em números absolutos e/ ou percentuais. Em uma pesquisa de campo, busca-se coletar informações que permitam responder aos problemas relacionados a grupos, com o objetivo de compreender aspectos de uma determinada realidade e, com a utilização de questionários para a coleta de dados. Em relação ao tempo em que a pesquisa ficou em aberto, trata-se de um tempo transversal, o que significa que a pesquisa é realizada em um curto período ou em um momento definido (Fontelles *et al.*, 2009; Marconi & Lakatos, 2003).

Por fim, realizou-se a tabulação dos dados obtidos por meio de gráficos pelo pacote Office de Excel para demonstrar os resultados obtidos conforme serão apresentados e discutidos na próxima seção da pesquisa. Ademais, foi utilizado o software Atlas.TI que é um *software* de análise de dados qualitativos que auxilia em suma organização dos dados de maneira clara e sistematizada. Tal aspecto foi reforçado pela utilização da nuvem de palavras dos desafios relatados pelos respondentes, que permite ver as palavras mais frequentes ditas em destaque (Corujo, Revez, & Silva, 2019).



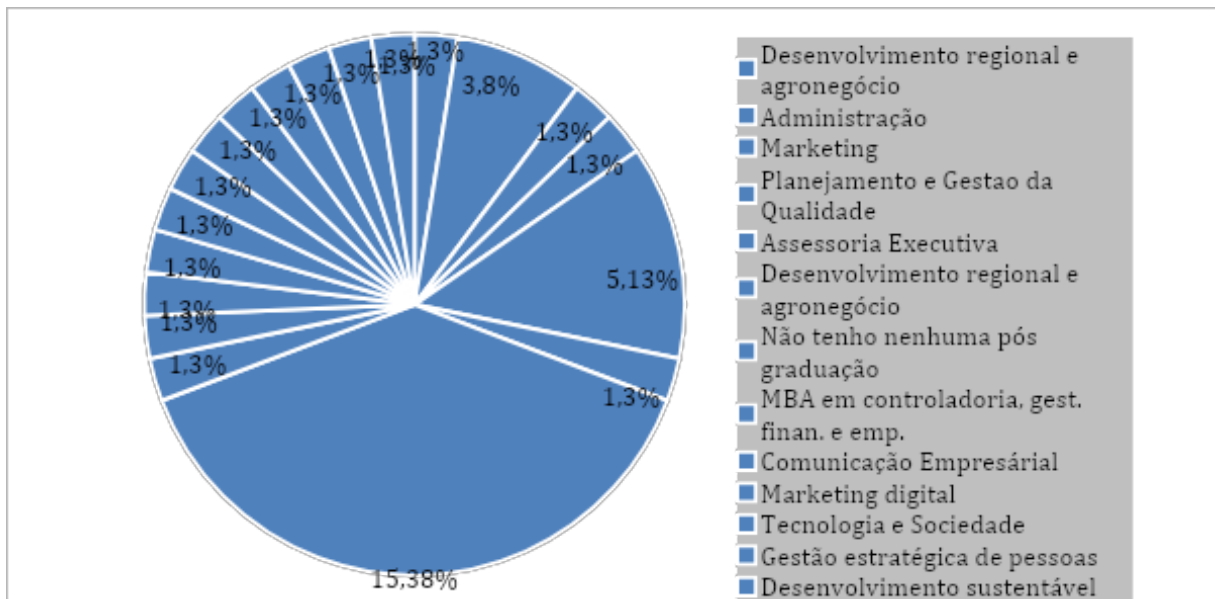
4. Resultados e discussões

Devido ao momento atual de pandemia e a ascensão do trabalho remoto, esta pesquisa se fez relevante, tendo início com o questionário voltado a egressos do curso de secretariado, o qual visou a identificar se esses egressos atuaram remotamente a partir da pandemia, de que forma e quais os desafios encontrados. Assim, torna-se importante destacar que os autores Schaffer, Birello e Cantarotti (2020) mencionam que o profissional de secretariado passou por diversas mudanças ao longo da profissão e tem no seu perfil o aporte para trabalhar com novas tecnologias. Por esse motivo, em momentos de crise, como foi o caso da pandemia, torna-se relevante analisar como se deu essa atuação.

Com relação à apresentação dos dados, a parte inicial do questionário é voltada para identificar o perfil demográfico dos egressos. Nesta primeira análise, demonstrou-se que a divisão dos respondentes foi 80,5% mulheres e 19,5% por homens. Com relação à faixa etária dos respondentes, verificou-se que esta variou entre 22 a 59 anos, sendo que a maioria se encontra na faixa entre 23 e 35 anos, com formação de 1990 a 2019.

Além da graduação, a maior parte dos respondentes possui pós-graduação nas seguintes áreas:

Gráfico 1: Áreas em que foram realizadas pós-graduações



Fonte: dados da pesquisa (2021).

A partir do gráfico apresentado, identifica-se que as áreas de pós-graduação mais realizadas foram as de: assessoria executiva, gestão de pessoas e administração, que são áreas de destaque na profissão. Como consta nas Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs) para o curso de graduação em Secretariado Executivo: e dá outras providências, que “atividades gerenciais, de assessoramento, de empreendedorismo e de consultoria contidas no exercício das funções de Secretário Executivo”.

Ainda com o objetivo de identificar o perfil profissional dos egressos, a partir da nota técnica da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) Covid-19 (IBGE, 2020) feita de maio a novembro de 2020, foram avaliados os dados relacionados com o trabalho remoto. Por meio desta pesquisa, observou-se que a maioria do gênero atuante era feminino (57,8%), também sendo a maioria com graduação ou pós-graduação completa (76,0%), trabalhadores com idades de 30 a 39 anos, no setor formal e atividade de serviços (Góes,



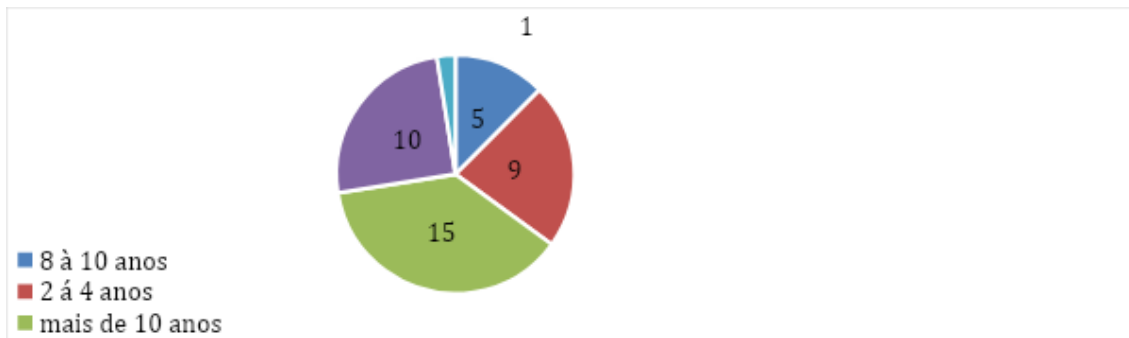
Martins, & Nascimento, 2021); com isso, foi sendo possível identificar uma semelhança com o profissional de Secretariado Executivo.

Em um segundo momento do questionário, as perguntas foram voltadas à organização em que o profissional atua. Buscou-se identificar a categoria dessa organização, sendo apresentados pela pesquisa os seguintes resultados: 70,7% atuam no setor privado, enquanto apenas 22,0% atuam no setor público, e ainda 2,4% atuam nos setores público e privado, 2,4% no terceiro setor e 2,4% não estavam trabalhando no momento da pesquisa.

No que tange ao setor dentro da organização em que atuavam os egressos, obteve-se: 22,0% como Secretária Executiva, 12,2% no setor de recursos humanos, 4,9% no financeiro, 2,4% em marketing ou vendas ou educação/pedagógico e 53,7% em outro setor. Isso revela que a maioria dos respondentes está atuando em outra área que não a sua, porém enfatiza como o perfil desse profissional é multidisciplinar, com uma ampla possibilidade de atuação (Schaffer, Birello, & Cantarotti, 2020). Levanta-se também a questão de quais seriam esses outros setores, sendo relevante proceder pesquisas a respeito disso.

Na sequência, procurou-se saber qual o tempo de atuação desses profissionais na empresa, sendo os resultados demonstrados no Gráfico 2:

Gráfico 2: Tempo de atuação dos profissionais



Fonte: dados da pesquisa (2021).

Com relação ao porte da organização, percebeu-se que 53,7% atuam em empresas de grande porte, 19,5% em de médio porte e 26,8% de pequeno porte. A partir dessas respostas a respeito da organização, verifica-se que a maioria atua no setor privado e em organizações de grande porte, revelando, assim, como esse profissional é competente para atuar em grandes organizações. Ademais, no que tange ao tempo de atuação, identificou-se que a maioria desses profissionais é atuante há mais de 10 anos, concluindo que esses profissionais estão consolidados na profissão e em ascensão profissional em sua carreira.

Em relação às atividades desenvolvidas no dia a dia desses respondentes, obteve-se as seguintes respostas, conforme Tabela 2.

Tabela 2: Atividades desenvolvidas no dia a dia

| ÁREA/SETOR | ATIVIDADES DESEMPENHADAS PELO PROFISSIONAL |
|------------|--|
| Docência | “aulas, preparação de material, palestras, organização de eventos, orientação de estudantes” “pesquisa científica” |
| Gestão | “controle de alunos, matrículas de estudantes, gestão de documentos, reuniões e eventos, redação de atas, atendimento aos alunos, projetos de pesquisa, dentre outras atividades da gestão acadêmica.” “processos, |



| | |
|---|--|
| | operacional” “gestão da produção” “gerente” “supervisor” |
| Marketing | “Divulgação de cursos nas redes sociais, mídias alternativas para vendas e fidelização de clientes.” “participação em reuniões de marketing” |
| Recursos Humanos | "Gestão de pessoas” “Auxiliar de RH” “Recrutamento e seleção de supervisor, triagem de currículos, entrevistas, cases, reuniões” “gestão de professores” “gestão de vendedores” “liderança de equipe” “contratações, demissões e treinamento de colaboradores” |
| Rotinas administrativas/ financeiras | “Lançamentos contábeis” financeiro” “Administração de estoque, compras, burocracias e papeladas” “atendimento ao cliente” “Análise de crédito” |
| Secretarial | “Assessoria” “Gestão de agendas dos executivos, apoio nos planos de ação da Diretoria e suporte à estrutura de governança” “redação e revisão de documentos oficiais” “organização de reuniões e eventos” “gestão dos arquivos” “Responsável pela comunicação e correspondência” “tramitação de processos em sistemas eletrônicos” |

Fonte: dados da pesquisa (2021).

Com essas respostas, constata-se que o profissional de secretariado é multidisciplinar, tem essa ampla possibilidade de atuações e se conecta com o perfil volátil dessa sociedade contemporânea que se firma em tempos de Covid-19, como enfatizado por Schaffer, Birello e Cantarotti (2020). Além disso, o conhecimento das rotinas administrativas, como: o domínio de informática e dos sistemas utilizados na organização; responsabilidade; proatividade e predisposição; boa redação e oralidade; conhecimento das regras de redação oficial; capacidade de planejar; autonomia; liderança; discrição; desenvoltura e paciência permeiam essa atuação (Leal & Fiates, 2013).



Com relação à cidade e estado de atuação, foi possível identificar que a maioria dos egressos está atuando na microrregião de Toledo/PR, visto que a Universidade de oferta do curso é nessa cidade, não havendo o curso nas cidades vizinhas. Outro fator refere-se ao motivo de que há muitas empresas na região, verificando-se um padrão que facilita para que os profissionais se insiram no mercado de trabalho, como demonstra no Gráfico 3, a seguir:

Gráfico 3: Cidade e estado de atuação dos egressos



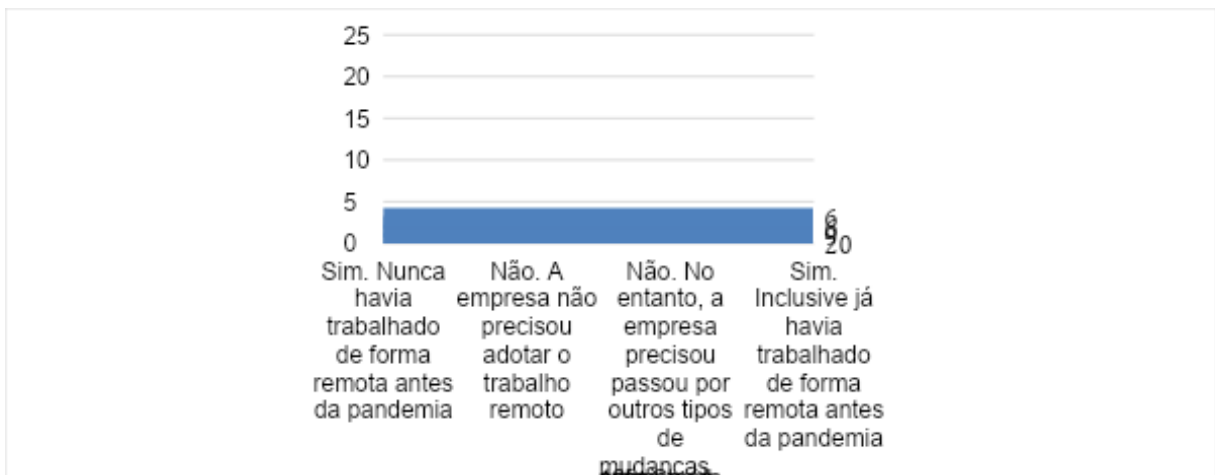
Fonte: dados da pesquisa (2021).

Em um terceiro momento da pesquisa, conforme proposto nos objetivos, as perguntas foram a respeito da atuação remota na pandemia da Covid-19, voltadas para atingir os objetivos propostos neste estudo com a finalidade de avaliar o perfil dos egressos que precisaram adotar o trabalho remoto, revelando quais foram as necessidades percebidas para adaptarem-se a esse processo.

Iniciou-se o questionamento voltando-se aos profissionais que precisaram atuar remotamente devido à pandemia, ou que já haviam atuado dessa forma antes. O resultado é apresentado no Gráfico 4.



Gráfico 4: Informações sobre a necessidade dos profissionais que precisaram ou não trabalhar remotamente



Fonte: dados da pesquisa (2021).



Com isso, pode-se perceber que a maioria dos egressos teve que adotar o regime de trabalho remoto por conta da pandemia. Contudo, a maioria nunca haviam atuado dessa forma antes, o que demonstra dificuldades ainda maiores quando comparados aos 14,6% que já haviam tido a experiência. Por esse motivo, verifica-se os pontos negativos a seguir relacionados a essa dificuldade de adaptação que surpreendeu muitos trabalhadores de surpresa, visto que o vírus começou a se espalhar muito rapidamente.

Então, questionou-se aos profissionais que ainda não haviam atuado como foi a transição. Obteve-se as seguintes respostas apresentadas na Tabela 3 no Quadro 3:

Tabela 3: Pontos negativos e positivos identificados

| PONTOS NEGATIVOS | PONTOS POSITIVOS |
|--|--|
| Desorganização | Falta de interrupções |
| Dificuldade de conciliar com o ambiente domiciliar | Diminuição de gastos |
| Dificuldade com organização de horários | Reuniões assertivas |
| Falta de acesso a recursos | Fácil devido aos recursos tecnológicos |
| Crise de ansiedade | Processos agilizados |
| Atividades dificuldades devido à distância da equipe | Experiência boa |
| Falta de rendimento | Após fase de adaptação, houve rendimento |

Fonte: dados da pesquisa (2021).

Verifica-se, portanto, diversos pontos de vista de acordo com a realidade de cada profissional e organização, coadunando com o que foi discutido no referencial teórico de pontos negativos e positivos. Ademais, observa-se uma dificuldade com a infraestrutura das residências de ter que trabalhar de casa, já que faltam recursos e ambiente propício. Em contrapartida, há pontos positivos, como a diminuição de gastos e produtividade, como justifica Fernandes (2018).

Além disso, há o desafio de organização de horários, já que o profissional que atua em um ambiente domiciliar pode tanto ultrapassar seus horários de trabalho como faltar tempo e,



por isso, identifica-se a necessidade de o profissional de secretariado desenvolver competências de gestão do tempo e autonomia para atuação remota.

Após isso, questionou-se, de forma objetiva, o que esses profissionais pensam sobre o trabalho remoto (Gráfico 5).

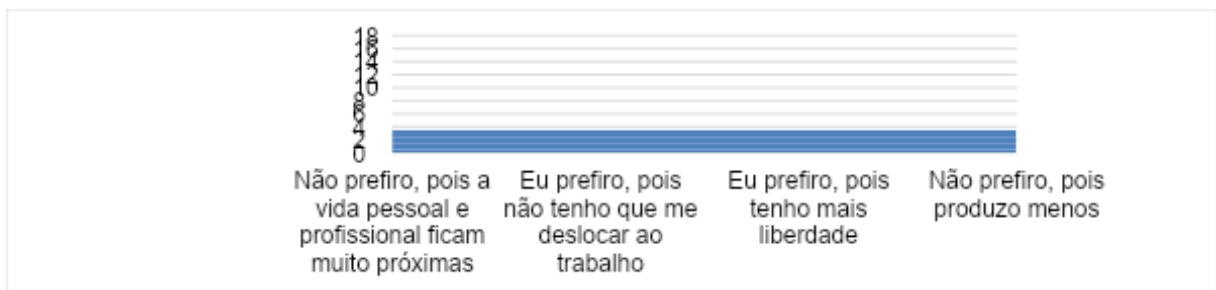


Gráfico 5: O que os respondentes pensam sobre o trabalho remoto

Fonte: dados da pesquisa (2021).

Os dados apresentados indicam que a maioria dos profissionais não preferem o trabalho remoto, pois acreditam que a vida pessoal e a profissional ficam muito próximas, bem como nos trazem Losekann e Mourão (2020), que afirmam que o trabalho passa a dividir espaço com o convívio familiar, atividades domésticas e de lazer.

De fato, observa-se que a conciliação da vida pessoal e profissional se fez difícil. Visto que a maioria das pessoas se encontrava em casa, muitas mães tiveram que cuidar de seus filhos em tempo integral, além de cuidar de afazeres da casa. De maneira geral, a maioria dos trabalhadores sofreu com a questão da pandemia, pois se viram diante de preocupações com a pandemia, medo de pegar o vírus e medo de perder o emprego.

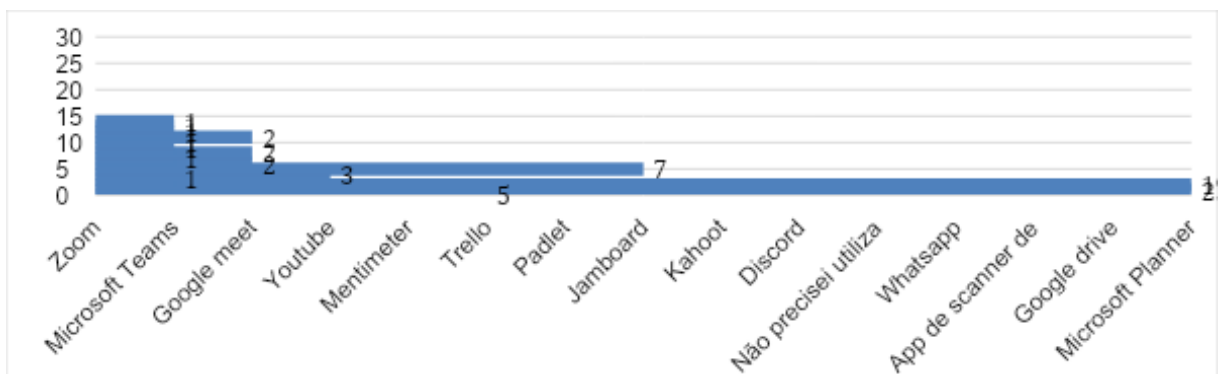
Consonante a isso, a respeito da interação com colegas e gestores, identificou-se que: 54,3% perceberam que diminuiu, 37,1% relataram que se manteve igual antes e 8,6%



perceberam que aumentou durante a atuação remota. Acredita-se que o fato da maioria relatar que diminuiu foi devido ao isolamento ou por não haver necessidade de contato, mas de certa forma isso afeta nas relações. Acerca dos que relataram que aumentou, esse contato pode ter ajudado nesse período de adaptação.

Portanto, os desenvolvimentos tecnológicos que impulsionaram a Indústria 4.0 mostram-se ainda mais acesos nesse momento de pandemia, visto que essa união entre meio físico e digital cooperam entre si e tornam o trabalho remoto mais facilitado (Santos *et al.*, 2018). Assim, os aplicativos e *softwares* utilizados facilitaram essa atuação, e nesta pesquisa cada respondente pode sinalizar várias opções, como demonstra o Gráfico 6.

Gráfico 6: Aplicativos e softwares mais utilizados



Fonte: dados da pesquisa (2021).

Verifica-se que os aplicativos mais utilizados foram o Microsoft Teams, seguido pelo Google Meet e o Zoom, o que se justifica pelo fato de estas serem ferramentas de comunicação que tiveram seu uso impulsionado em tempos de medidas pelo distanciamento social. O restante das opções apareceu com menos uso, talvez pelo fato de serem mais recentes ou especializadas como, por exemplo, o Kahoot e o Padlet, que são ferramentas de



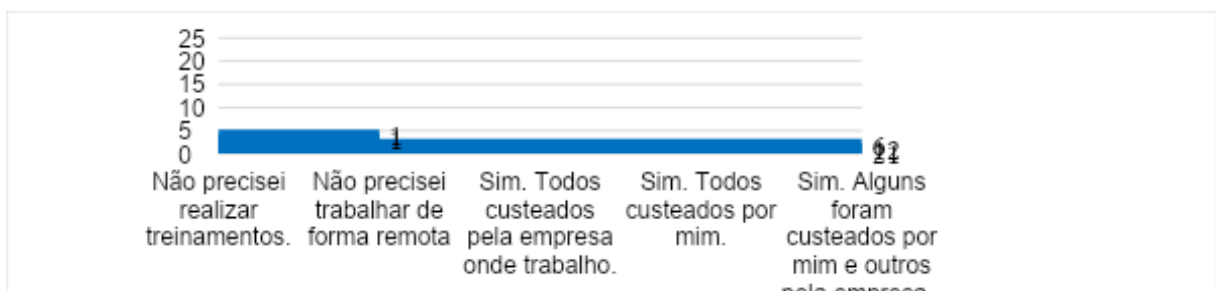
aprendizado com jogos, o Trello, para organização, e o Mentimeter, que é uma ferramenta de apresentações interativas.

O Microsoft Teams teve destaque e trata-se de um aplicativo em que é possível de realizar videoconferências, bate-papos, ligações, armazenamento e compartilhamento de arquivos, gestão de equipes e projetos e, ainda, fazer interação com 400 aplicativos, sendo, portanto, uma ferramenta multifuncional que se aprimorou e ganhou destaque nesse período (Hermógenes *et al.*, 2020).

Essas percepções estão consonantes ao perfil do secretário executivo, no que tange ao domínio de informática e a habilidade de compreender e trabalhar com a variedade de tecnologia que se tem (Leal & Fiates, 2013; Schaffer, Birello, & Cantarotti, 2020). Essas respostas também sugerem o aprendizado constante sobre dessas e de outras ferramentas que auxiliam na atuação remota.

Procurou-se também verificar se esses profissionais necessitaram de algum treinamento para atuação remota, de acordo com o Gráfico 7.

Gráfico 7: Apoio e treinamento por parte da empresa



Fonte: dados da pesquisa (2021).



A partir do exposto, observa-se que a maioria relatou não ter precisado de treinamento, o que levanta a seguinte questão: estes profissionais estavam totalmente preparados para essa situação? Se somente seis pessoas receberem treinamento custeado pela empresa, isso aponta um número pequeno, visto que nesse momento era de extrema importância a participação em treinamentos para se atuar na modalidade remota.

Em relação ao apoio recebido pela empresa, 69,2% disseram que receberam esse apoio e 30,8% responderam que não receberam apoio. Mas em relação a esses 30,8% que não receberam apoio por parte das organizações? Este contexto traz à tona a crítica de Araújo e Lua (2021) de que manter a vida e a saúde física e mental é tarefa da coletividade. No âmbito da atuação remota, surgiam desafios e exigências em condições laborais não reguladas, com riscos ocupacionais e de adoecimento e, ainda, os transtornos mentais relacionados ao trabalho (Araújo & Lua, 2021).

Posterior a isso, questionou-se qual tipo de apoio foi concedido, sendo que muitos relataram que as empresas disponibilizaram testes de Covid-19, treinamentos, apoio psicológico, empréstimos de equipamentos, afastamento de colaboradores e permitiu o trabalho remoto sem descontar ou reduzir salários de colaboradores. Isso demonstra uma solidariedade por parte das empresas, mas que também traz a reflexão se isso bastou.

Em seguida, buscou-se saber qual era a carga horária do funcionário antes da atuação remota, e depois dela. Sendo possível identificar que 18 pessoas relataram que ela se manteve, tendo a maioria a carga horária de 8 horas por dia, e 10 pessoas relataram que houve alteração, sendo 5 as pessoas que responderam ter reduzido e 5 ter aumentado. Com base nesses dados, verifica-se que a maioria não excedeu sua carga horária, o que é algo positivo, visto que assim não se tem sobrecarga de trabalho.

Considerando as alterações percebidas, com redução 50% com aumento de carga horária que aumentou. A respeito dos que tiveram aumento, este pode se justificar pelo relato



os processos sejam aprimorados, para que haja especialização em mais tecnologia e para que gestores estejam abertos a esse modelo.

No tocante a percepções de início e momento atual de pandemia, foi pedido que os respondentes diferenciassem os dois momentos e respondessem se ainda atuam em *home office* que, de acordo com Fernandes (2018), se trata de trabalho executado em local doméstico, cumprindo jornada semanal (inteira ou não), mas em local equipado e que permita conexão. A maioria das respostas foi que não atuam mais em home office, e aqueles que ainda atuam relataram estar mais adaptados, podendo se organizar melhor, com mais tranquilidade, conseguindo conciliar com o ambiente familiar. A seguir, apresenta-se a descrição de algumas respostas a seguir:

Tenho mais tranquilidade em organizar e cumprir meus horários de trabalho e acessar informações e documentos que antes não conseguia. Sinto ainda falta do contato presencial com a instituição e com os colegas. (R1)

Está mais tranquilo, hoje trabalhamos em escala, então se manter produtivo fica mais fácil, mesmo assim, os desafios continuam, a agenda com reuniões está lotada, e as funções do cotidiano permanecem para serem executadas. (R2)

Hoje tenho mais tranquilidade para lidar com as situações de estresse, consegui estabelecer uma rotina com os filhos. Não me desespero mais. (R4)

Com essas respostas, foi possível verificar que o objetivo dessa pesquisa foi alcançado, pois mostrou-nos como esses profissionais de secretariado executivo lidaram com os desafios enfrentados com o trabalho remoto a partir da pandemia da Covid-19, verificando adaptação, gerenciamento de tempo, acesso facilitado a ferramentas e informações e produtividade.

A última pergunta foi no tocante ao que pensam sobre o futuro da atuação nessa modalidade. Verificou-se que a maioria dos respondentes acreditam ser promissor e uma tendência, como demonstram algumas respostas abaixo:



Acredito que desde que haja um ambiente propício e as rotinas sejam adequadas é possível se adaptar. (R1)

Precisamos estar sempre a frente do que a empresa precisa, em constante atualização! O *home office* trouxe a necessidade de readaptação dos processos que antes eram muito manuais, e minha opinião pessoal é de que é o destaque acontece se você apresenta novas ferramentas de trabalho. A organização de reuniões, documentos, a agenda... tudo se mostrou ser possível de se realizar sem a presença, devemos garantir que o processo continue assertivo. (R2)

Evoluímos cerca de 10 anos em 1. Muita coisa vai mudar daqui pra frente, o que era não existe mais, penso que vamos precisar nos adaptar e inovar a maneira como vínhamos trabalhando em muitas décadas, e como tudo na vida, para cada escolha uma renúncia, tem o lado positivo e o negativo. (R3)

Acredito que muitas organizações vão aderir ao trabalho remoto principalmente pela economia, ao final o funcionário arca com várias despesas que antes eram da organização e não há variação salarial. (R4)

Fazendo uma análise mais aprofundada a respeito do futuro, nota-se que, com o período de pandemia, o profissional de secretariado adquiriu experiência com a atuação remota e evoluiu muito em relação às ferramentas tecnológicas e à forma de se comunicar, ocorrendo uma verdadeira reorganização do trabalho que traz grandes expectativas para o futuro.

Porém, há respondentes que acreditam que algumas atividades secretariais, como gestão documental e de assessoria, não sejam tão promissoras nesse cenário, pois exigem que o profissional esteja próximo ao gestor. Ademais, o trabalho remoto pode afetar as relações pessoais, o que é válido considerar.

Por fim, com os resultados obtidos e as análises feitas, foi possível verificar que muitos profissionais atuaram de forma remota devido à pandemia, e que houve muitos desafios, mas



que o profissional de Secretariado se mostrou pronto a se adaptar a essa (nova) maneira de trabalhar.

5. Considerações finais

A realização desta pesquisa possibilitou o delineamento de reflexões sobre a atuação remota de secretários executivos a partir da pandemia da COVID-19, relacionadas à forma de atuação e aos desafios enfrentados. A pesquisa bibliográfica foi importante para a base teórica do estudo, apresentando conceitos referentes à 4ª quarta Revolução Industrial, ao trabalho remoto e ao perfil do profissional relacionado à atuação remota.

Esta pesquisa buscou avaliar o perfil dos egressos que precisaram adotar o trabalho remoto, revelando quais foram as necessidades percebidas para a adaptação a esse processo, como o objetivo deparar identificar em que medida os egressos do curso de secretariado executivo precisaram se adaptar às demandas do trabalho remoto durante a pandemia da Covid-19.

Com base nos dados e discussões, com relação às três categorias de análise, podem ser realizados os seguintes apontamentos:

a) O perfil dos egressos caracterizou-se como o de profissionais que se atualizaram, realizando pós-graduação, e que se encontram bem colocados no mercado de trabalho, atuando há bastante tempo e nos mais diversos setores;

b) A respeito das organizações, verificou-se que a maioria se encontra na cidade de Toledo/PR, onde fica a Universidade, atuam no setor privado e, que no período de pandemia, muitas empresas foram solidárias, oferecendo recursos necessários para esse período;

c) Sobre a atuação remota, identificou-se que muitos profissionais tiveram que trabalhar nesse regime devido à pandemia e que houve muitos desafios, mas que pertencente a



isso, o perfil do profissional, voltado a ter competências com novas tecnologias e dinamicidade, auxiliou nessa atuação, mas, no entanto, a maioria não prefere esse regime.

Quanto às perspectivas para a atuação remota como área, estas são positivas, visto que esse profissional também teve que se adaptar, sendo que, a partir de agora, poderá realizar muitas atividades que antes eram manuais de modo virtual, apesar de ser um trabalho complexo e em mutação. Sugere-se, portanto, novos estudos acerca do tema, que venham a englobar todo o Brasil todo (Maia & Muller, 2020).

E como contribuições deste trabalho, foi possível verificar que o profissional possa atuar remotamente devido a essa experiência vivida e com mais facilidade, visto que os processos e ferramentas vão sendo aprimorados.

Como limitações de pesquisa, identificou-se baixa adesão dos egressos à pesquisa e tempo curto de coleta. Essas dificuldades sentidas apontam para a necessidade de trabalhos futuros para que os profissionais de secretariado tomem conhecimento da possibilidade de atuação na modalidade de secretariado remoto.

Acredita-se, portanto, que, mesmo diante dos desafios da atuação remota, os profissionais de secretariado executivo souberam ter expertise para lidar com a situação e se adaptar nesse ambiente de trabalho. Como sugestões de pesquisas futuras, se tem mais estudos do trabalho remoto pelo profissional de secretariado, bem como competências necessárias e possibilidades de atuação.

Referências

- Antunes, R. (2020). O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital. *Pegada-a Revista da Geografia do Trabalho*, 21(1), 193-196.
- Araújo, T. M. D., & Lua, I. (2021). O trabalho mudou-se para casa: trabalho remoto no contexto da pandemia de COVID-19. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 46.



- Barros, C. D. M. P., Vasconcelos, L. S., da Silva, J. S., Brito, D. G. S., & da Silva Filho, M. C. (2012). A virtualidade no mundo do trabalho: um estudo sobre a atuação do secretário executivo virtual. *Revista expectativa*, 11(1), 59-82.
- Bortolotto, M. F. P., & Willers, E. M. (2005). Profissional de Secretariado Executivo: Explicação das principais características que compõem o perfil. *Revista Expectativa*, 4(1).
- Brasil (2020). *Ministério da Saúde do Brasil*. Sobre a doença COVID-19. Disponível em: <<https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#o-que-e-covid>>. Acesso em: 30 jul. 2020.
- Brasil (2017). Artigo 75A do Decreto Lei nº 5.452 de 01 de maio de 1943. *Consolidação das Leis do Trabalho*. 2017. Recuperado em 27 de mar. de 2021. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/topicos/173000266/artigo-75a-do-decreto-lei-n-5452-de-01-de-maio-de-1943>>. Acesso em: 27 mar. 2021
- Corujo, L., Revez, J., & Silva, C. G. D. (2019, May). Organização do conhecimento durante o processo de investigação: utilização do ATLAS. ti em duas teses de Doutorado. In *14.º Congresso ISKO Espanha (4.º ISKO Espanha-Portugal) Barcelona, 10-11 de julho de 2019* (pp. 1-9).
- Drath, R., & Horch, A. (2014). Industrie 4.0: Hit or hype?[industry forum]. *IEEE industrial electronics magazine*, 8(2), 56-58.
- Fernandes, C. H. R. (2018). *O teletrabalho no Brasil e seus desafios*. 1ª Edição. Rio de Janeiro: Editora.
- Fernandes, F. R. (2019). *As mudanças provocadas pela Indústria 4.0 no mercado de trabalho*.
- Fink, A., & Kosecoff, J. (1985). How to conduct Survey A Step-by-Step Guide Sage Publications. *INC. Beverly Hills, California*.
- Fontelles, M. J., Simões, M. G., Farias, S. H., & Fontelles, R. G. S. (2009). Metodologia da pesquisa científica: diretrizes para a elaboração de um protocolo de pesquisa. *Revista paraense de medicina*, 23(3), 1-8.



- Góes, G. S., Martins, F. D. S., & Nascimento, J. A. S. (2021). O trabalho remoto e a pandemia: o que a pndad covid-19 nos mostrou. *Carta Conjunt.(Inst. Pesqui. Econ. Apl.)*, 1-16.
- Hermogenes, L. R., Santos, M., Nascimento, P. F., & Teixeira, L. F. (2020). *A importância das digital skills em tempos de crise: alguns aplicativos utilizados durante o isolamento social devido à pandemia do covid-19. Revista Augustus*, 25(51), 198-218.
- Marconi, M. D. A., & Lakatos, E. M. (1990). *Técnicas de Pesquisa. revista e ampliada. São Paulo: Editora Atlas SA.*
- Lantyer, V. H. (2020). Teletrabalho e *home office* no contexto do coronavírus (Covid-19). *Revista Jus Navigandi*, Teresina, ano 25, n. 6155. Recuperado em: 19 ago. 2020. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/81903>>. Acesso em: 19 ago. 2020.
- Leal, F. G., & Fiates, G. G. S. (2013). Competências dos secretários-executivos de uma Universidade Pública Federal: Uma Análise a partir da perspectiva dos gestores. *Revista de Gestão e Secretariado*, 4(3), 30-57.
- Leite, A. L.; Lemos, D. C.; Schneider, W. A. (2019). Teletrabalho: Uma revisão integrativa da literatura internacional. *CONTEXTUS – Revista Contemporânea de Economia e Gestão*, v. 17, n. 3, p. 187-210, 2019.
- Losekann, R. G. C. B., & Mourão, H. C. (2020). Desafios do teletrabalho na pandemia Covid-19: quando o home vira office. *Caderno de Administração*, 28, 71-75.
- Maia, F. L.; Muller, R. (2020). Relatório Técnico de Pesquisa: trabalho remoto no secretariado no cenário da pandemia COVID-19. Curitiba: *GEPSEC*, 26 p.
- Marconi, M. D. A., & Lakatos, E. M. (2003). *Fundamentos de metodologia científica*. 5. ed.-São Paulo: Atlas.
- Roseli, M., & Sandra, L. (2019). *Secretária: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira*. São Paulo: Editora Senac.
- Ministério Da Educação (2005). Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. *Resolução N° 3, de 23 de junho de 2005*. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências.



SCRIBES

Brazilian Journal of Management and Secretarial Studies

ARTIGO

DOI
10.33228/scribes.2022.v1.1
3607