

O TRABALHO REMOTO NO SECRETARIADO: PANORAMA DA REALIDADE BRASILEIRA A PARTIR DO CENÁRIO DO COVID-19

REMOTE WORK IN SECRETARIAL AREA: AN OVERVIEW OF BRAZILIAN REALITY DUE TO COVID-19

Fernanda Landolfi Maia¹ , Rodrigo Müller² , Kelen Aparecida da Silva Bernardo³ 

¹Universidade Federal do Paraná (UFPR), Brasil, Doutora em Sociologia (UFPR), Professora adjunta do Setor de Educação Profissional e Tecnológica, e-mail: fernanda.landolfi@gmail.com

²Universidade Federal da Bahia (UFBA), Brasil, Doutor em Tecnologia e Sociedade (UTFPR), Docente do curso de Secretariado Executivo, e-mail: rodrigomullercwb@gmail.com

³Universidade Federal do Paraná (UFPR), Brasil, Doutora em Sociologia (UFPR), Pesquisadora da Rede de Estudos e Monitoramento Interdisciplinar da Reforma Trabalhista (REMIR), e-mail: kelenbernardo18@gmail.com

INFORMAÇÕES DO ARTIGO

Histórico do artigo:

Recebido: 09 set 2020

Decisão edit.: 01 out 2020

Revisado: 08 out 2020

Aceito: 09 out 2020

Palavras-chave:

Secretariado

Trabalho remoto

Condições objetivas de trabalho

Keywords:

Secretariat.

Remote work.

Objective labor conditions.

RESUMO

O cenário da pandemia do COVID-19 obrigou, em função do isolamento social recomendado pela Organização Mundial da Saúde (OMS), organizações públicas e privadas a adotarem a modalidade de trabalho remoto para vários cargos e ocupações. Na área secretarial não foi diferente. O trabalho remoto, prática profissional recorrente nas áreas secretarial e de assessoria, ganha destaque nesse período por ser uma alternativa de atuação para os trabalhadores. Entretanto, apresenta pontos positivos e negativos no que se refere às suas condições objetivas de trabalho. Para compreender as dinâmicas que envolvem este contexto, foi realizada uma pesquisa nos meses de abril e maio de 2020 com profissionais dessa categoria, totalizando 149 (cento e quarenta e nove) participantes que estão atuando remotamente, com uso de plataformas digitais. O objetivo principal deste estudo foi analisar as formas de atuação, as percepções e as condições objetivas de trabalho do profissional do secretariado na modalidade remota. A pesquisa é de natureza aplicada, de cunho exploratório e com abordagem quantitativa e qualitativa para coleta e análise dos dados. Como resultados principais, percebem-se impactos positivos e negativos do trabalho remoto, como a flexibilização de contratos, jornadas estendidas de trabalho, demanda por autonomia e novas competências profissionais, além de ser possível observar um cenário de fronteiras borradas entre tempos e espaços de trabalho e de não-trabalho.

ABSTRACT

The pandemic scenario of COVID-19 forced, due to the social isolation recommended by the World Health Organization (WHO), public and private organizations to adopt the remote work modality for various positions and occupations. In the secretarial area it was no different. Remote work, a recurring professional practice in the secretarial and advisory areas, is highlighted in this period for being an alternative for workers. However, it presents positive and negative aspects regarding its objective labor conditions. To understand the dynamics surrounding this context, a survey was conducted in April and May 2020 with professionals in this category, approaching 149 (one hundred and forty-nine) participants who are working remotely, using digital platforms. The research has an applied nature, exploratory objective and quantitative and qualitative approach to data analysis. The main objective of this study was to analyze the ways of acting, the perceptions and the objective working conditions of the secretariat professionals in the remote work modality. As main results, were found positive and negative impacts of remote work, such as flexible contracts, extended working hours, demand for autonomy and new professional skills, in addition to being able to observe a scenario of blurred borders between labor and non-labor times and spaces, besides the possibility of damage to workers' health.

1 INTRODUÇÃO

O trabalho remoto ganhou relevo no ano de 2020 em função da pandemia da COVID-19, disseminada mundialmente. Nesse contexto, a Organização Mundial da Saúde (WHO, 2020) recomendou o isolamento social para controle da transmissão do vírus, levando organizações públicas e privadas de diversos setores a adotarem essa modalidade de trabalho para vários cargos e ocupações, impactando também nas atividades laborais dos profissionais de secretariado.

Tal cenário demandou adaptações tanto por parte das instituições como dos trabalhadores. No que tange a esfera privada, no caso brasileiro, a Medida Provisória 936 (BRASIL, 2020) autorizou os empregadores a suspenderem contratos de trabalho dos empregados, reduzirem carga horária e salários, bem como flexibilizar jornadas e alterar suas formas de execução.

Esses efeitos no mundo do trabalho impactaram diretamente inúmeras profissões, seja nas formas de execução do trabalho ou nas novas características que passaram a ser incorporadas nas organizações e no cotidiano dos trabalhadores.

Assim, surgem as demandas por investigar os impactos do trabalho remoto sobre a vida e saúde dos trabalhadores afetados por estas transformações. Para tanto, este artigo investiga especificamente a categoria secretarial, que já havia iniciado um movimento de trabalho remoto e que agora viu esse cenário intensificado a partir da pandemia do COVID-19 com muitos profissionais desempenhando suas funções em situação remota.

A abordagem teórica relativa, a categorização do trabalho realizado fora do espaço físico institucional, nas suas diferentes especificidades, ainda está em processo de construção por parte da academia. Dessa forma, não há consenso entre os pesquisadores da área sobre nomenclaturas e classificações do teletrabalho. Portanto, para a presente pesquisa, adotou-se a categoria trabalho remoto por entender que esta é mais abrangente e contempla as diversas facetas como o trabalho em *home office* e o teletrabalho.

Articulando pesquisa empírica e bibliográfica, este estudo busca analisar as formas de atuação, as percepções e as condições objetivas de trabalho do profissional do secretariado na modalidade remota.

A pesquisa justifica-se pela necessidade de estudar os impactos do trabalho remoto para a categoria profissional e o enfoque dedicado a esse estudo, com base nos preceitos da sociologia do trabalho, para além de trazer abordagens empíricas que contribuem para a ampliação das pesquisas na área secretarial. Dessa forma, e a partir do exposto, este artigo está organizado da seguinte forma: introdução, referencial teórico, procedimentos metodológicos, apresentação e discussão dos resultados e considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nos últimos anos do século XX uma nova forma de economia se configurou na sociedade. De acordo com Castells (1999), as características desse novo período são marcadas, principalmente, por três elementos: informacionalismo, globalização e atuação em rede. A presença de grandes quantidades de informação na sociedade demandou novas formas no seu tratamento e uso. De outro lado, a informação passou a ser considerada um recurso estratégico pelas organizações e pelos indivíduos, que passaram a compreendê-la como matéria-prima de seus produtos e serviços.

Em termos de globalização, a aproximação proporcionada às pessoas e organizações por meio da internet facilitou o que hoje se entende por economia global, na qual indivíduos e instituições de várias partes do mundo interagem para a realização de atividades sociais e comerciais (CASTELLS, 1999).

Imbricado a expansão das tecnologias da informação e comunicação (TICs), está também a ampliação da precarização das condições e relações de trabalho, atingindo variados segmentos da classe trabalhadora, fazendo surgir a chamada uberização do trabalho, onde os trabalhadores de plataformas digitais e aplicativos exemplificam claramente a falsificação da relação de trabalho e ausência de direitos trabalhistas (ANTUNES, 2020a).

2.1. PRESSUPOSTOS TEÓRICOS SOBRE O TRABALHO REMOTO

O trabalho remoto é uma modalidade que possibilita a execução das atividades laborais em outros espaços que não sejam as organizações nas quais os

trabalhadores atuam. De acordo com Rosenfield e Alves (2011), a modalidade existe desde o final da década de 1950, entretanto somente na década de 1970 sua utilização passa a ser relevante. Nas décadas seguintes passa a ter outros significados.

Na década de 1980 o trabalho em domicílio (na modalidade remota) tinha por finalidade promover maior convivência familiar e possibilitar uma forma organizacional capaz de tornar as empresas mais flexíveis e competitivas, estimulando o auto empreendedorismo e o trabalho por conta própria. Na década de 1990, com a expansão das TICs, houve a possibilidade de múltiplas modalidades de teletrabalho, sobretudo nos empreendimentos individuais e no setor de serviços (ROSENFELD; ALVES, 2011).

A definição de trabalho remoto como teletrabalho não é homogênea e diferencia-se nas literaturas nacional e internacional (ROCHA; AMADOR, 2018). O termo *telecommuting* é mais usual nos EUA e dá relevo ao “deslocamento entre o centro demandante do trabalho e o local onde é realizado, sendo substituído pelo uso de ferramentas telemáticas” (ROCHA; AMADOR, 2018, p. 153) e na Europa, utiliza-se mais o termo *telework* que faz referência ao trabalho realizado via tecnologia. No entanto, os dois termos são relativos ao mesmo processo de gestão do trabalho, no qual as atividades são realizadas por “meios telemáticos sem necessidade de deslocamento do trabalhador ao local onde os resultados devem ser apresentados” (ROCHA; AMADOR, 2018, p. 153). O termo *home office* também é usado e designa o trabalho realizado na residência do trabalhador, mas também pertence ao enquadramento do *telework* ou *telecommuting*.

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) também utiliza o conceito de teletrabalho (para referir-se ao trabalho remoto) considerando diferentes variáveis: local/espço de trabalho; horário/tempo de trabalho (trabalho integral ou parcial), tipo de contrato (assalariado ou independente), conteúdo do trabalho (ROSENFELD; ALVES, 2011).

Para Antunes (2020a), nas análises de teletrabalho e *home office*, fortemente adotado na pandemia, a modalidade configura-se como uma potencialidade cada vez mais presente no contexto pós-pandemia.

Paradoxalmente, o trabalho remoto apresenta pontos negativos e positivos. De acordo com Antunes (2020a), elementos como: ausência de deslocamentos, flexibilidade de horários e melhor qualidade na alimentação, por exemplo, são pontos positivos que essa modalidade de trabalho proporciona. Por outro lado, a faceta negativa para os trabalhadores traz: individualização do trabalho, distanciamento social, desidratação das relações solidárias e coletivas construídas no ambiente de trabalho, afastamento da organização sindical e conseqüentemente eliminação de direitos, deterioramento dos marcadores de tempo de trabalho e tempo de não-trabalho, assim como embaralhamento entre trabalho produtivo e reprodutivo com forte tendência à intensificação do trabalho feminino (ANTUNES, 2020a).

A esse respeito, Mishima-Santos, Sticca e Zerbini (2020) apontam outros impactos que podem ser observados, destacando dentre os positivos: apropriação do sentido do trabalho, flexibilidade, liberdade, redução do estresse com deslocamentos, aumento da qualidade de vida e bem estar, dentre outros elementos. Já com relação aos impactos negativos: isolamento social, sobrecarga de trabalho, aumento da carga horária do trabalho, abandono dos superiores, conflitos da relação trabalho-família, dentre outros fatores.

Fica evidente que o trabalho remoto apresenta aspectos positivos e negativos (ANTUNES, 2020a; MISHIMA-SANTOS; STICCA; ZERBINI, 2020). Dicotomicamente, eles podem influenciar na qualidade de vida desses trabalhadores, sendo tanto condicionantes de promoção à saúde física e mental – quando se tem uma melhora na alimentação, redução do estresse com deslocamentos, dentre outros fatores – quanto de adoecimento – isolamento, jornadas de trabalho intensas e extensas, aumento da ansiedade.

2.2 INDIVIDUALIDADE E AUTONOMIA

A análise sobre o trabalho remoto permite um duplo olhar: por um lado percebe-se a existência da individualidade no que tange a execução do trabalho, seguida da percepção de uma certa autonomia em função das atividades serem desenvolvidas de maneira solitária e sob o controle do trabalhador. A autonomia no trabalho, de acordo com Rosenfield e Alves (2011), representa a autodeterminação e

responsabilidade com as quais os trabalhadores conduzem suas rotinas e as prioridades e métodos para a execução das atividades. Outros elementos compõem este cenário, como a administração do tempo e os tipos e quantidades de atividades executadas durante uma jornada de trabalho (ROSENFELD; ALVES, 2011). Ou seja, há liberdade sobre o controle desses elementos e processos.

Essa liberdade e autonomia indicadas por Rosenfield e Alves (2011), no entanto, pressupõem que o indivíduo esteja preparado para esta modalidade de trabalho tanto no que se refere a sua organização do tempo e espaço, como no que se refere a gestão do próprio trabalho. De outra parte, para isso entende-se que há a necessidade de certo engajamento por parte do trabalhador.

Para Alves (2008), o conceito de engajamento individualizante apresenta dois pontos de vista: o primeiro de que o trabalhador estaria aderindo aos discursos e práticas consideradas fonte da produtividade de seu trabalho, responsável por coordenar o próprio trabalho, formação profissional (inicial e continuada) e a carreira; o segundo, por outro lado, indica que também haveria adesão aos discursos de flexibilidade do trabalho “no sentido espaço-temporal e no sentido da organização do trabalho e do emprego” (ALVES, 2008, p. 18). Sob esse aspecto, o trabalhador é considerado “autor de seu próprio trabalho e responsável direto pelos resultados de sua atividade” (ALVES, 2008, p. 18). Assim, a produtividade do trabalhador em situação remota advém de suas escolhas com relação aos métodos e formas para a execução do trabalho.

Considerando que a pandemia do COVID-19 demandou ações emergenciais para a adoção do trabalho remoto, sem prévio planejamento e preparação na maioria dos casos, os trabalhadores presenciais não tiveram tempo hábil para adquirirem os conhecimentos e habilidades que o trabalho remoto demanda, como discutido no campo empírico desta pesquisa.

Nesse contexto, elementos como flexibilização, autonomia, engajamento e questões práticas dos contratos trabalhistas (jornadas, infraestrutura) passam a receber um novo olhar e demandam mais observação empírica e discussões para a compreensão dessas mudanças no mundo do trabalho, conforme evidenciado na área secretarial nesta pesquisa e apresentado nas próximas seções.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa se caracteriza como de natureza aplicada, de cunho exploratório no que se refere aos seus macro-objetivos e segue uma abordagem mista - quantitativa e qualitativa - para coleta e análise dos dados. De acordo com Sampieri, Collado e Lucio (2006), as pesquisas aplicadas voltam-se à aquisição de conhecimentos em situações específicas, com vistas à sua aplicação nesse contexto. A pesquisa exploratória investiga uma situação ainda pouco explorada dentro dos estudos científicos. Na área secretarial, a situação do trabalho remoto, especificamente realizado por profissionais de secretariado no cenário da pandemia do COVID-19, demanda esforços teóricos e metodológicos para compreendê-la. Sobre os métodos e abordagens para a coleta e o processamento dos dados, utilizaram-se tanto métodos quantitativos como qualitativos, caracterizando essa etapa da pesquisa como de métodos mistos (CRESWELL; CLARK, 2013).

Nesse contexto, foi realizada uma pesquisa de campo via questionário semiestruturado utilizando-se a ferramenta Google Forms e aplicado no período de 29/04/2020 a 18/05/2020 por meio da internet. O questionário possui 44 questões, divididas entre objetivas e discursivas e foi estruturado em 5 seções: 1 – Dados pessoais; 2 – Trajetória Profissional (Formação); 3 – Trajetória Profissional (Atuação); 4 – Jornada de Trabalho; e 5 – Sobre o Trabalho Remoto. Para esse artigo, no entanto, foram utilizados dados relativos às perguntas objetivas voltadas as questões concernentes as condições de trabalho nessa modalidade e as percepções sobre o trabalho de forma remoto¹.

A amostra foi não-probabilística e por acessibilidade, de forma que o questionário foi enviado aos grupos profissionais de Secretariado nas redes sociais online. Obteve-se um total de 152 respostas, contando com 149 respostas válidas.

A participação na pesquisa foi voluntária, sendo garantida a exposição a riscos mínimos e anonimato. Com participação voluntária, aos respondentes foi dada a liberdade de se recusarem responder a quaisquer perguntas que lhes promovessem constrangimentos de alguma natureza. Ainda, poderiam desistir da pesquisa a qualquer momento, sem que a recusa ou a desistência lhe promovesse qualquer

¹ O questionário completo pode ser visualizado no link: <https://forms.gle/iNMWh2jxjkAzxAqu7>.

prejuízo, bem como, teriam livre acesso aos resultados do estudo e garantido esclarecimento antes, durante e após a pesquisa.

As categorias de observação contempladas na pesquisa foram:

- a) realização de atividades de forma remota;
- b) disponibilidade de ferramentas e estrutura de tecnologia da informação para o trabalho remoto; e
- c) percepções sobre a realização do trabalho secretarial de forma remota.

Os dados foram tabulados e apresentados por meio da estatística descritiva, tendo como foco a apresentação geral do campo secretarial a partir das respostas obtidas.

A pesquisa investigou o trabalho remoto em secretariado no Brasil entre profissionais atuantes que passaram a trabalhar na modalidade remota após o cenário da pandemia do COVID-19, iniciada no contexto nacional em março de 2020. Desta forma, a partir dos dados coletados, foi possível identificar o perfil geral dos respondentes, bem como as formas de trabalho, percepções e condições objetivas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE - realizou, no ano de 2020, um estudo denominado Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios - PNAD COVID-19 (IBGE, 2020) para investigar os impactos da pandemia sobre alguns aspectos na sociedade, incluindo o do trabalho. No que tange ao trabalho remoto, especificamente, a pesquisa identificou que no mês de maio de 2020 cerca de 8,5 milhões de pessoas estavam trabalhando remotamente (IBGE, 2020).

O estudo ainda identificou alguns percentuais de trabalhadores em modo de trabalho remoto com relação ao tipo de organização. Verificou-se que 11,4% dos empregados no setor privado com carteira assinada e 8,7% dos empregados no setor privado sem carteira assinada estavam em trabalho remoto. Já no setor público, 21,4% dos profissionais registrados estavam na modalidade de trabalho remoto, enquanto que os não registrados eram 18,1%. Com relação aos servidores estatutários e militares (profissionais da carreira pública), 24,6% estavam trabalhando remotamente. Em relação ao grau de formação dos que estão nessa modalidade de

trabalho, a maioria (31,9%) possui o ensino superior completo ou tem pós-graduação (IBGE, 2020).

Estes dados indicam um contingente significativo de trabalhadores em atividade remota no cenário brasileiro que, assim como em muitos outros países, adotaram tais posturas como forma de atender as recomendações da OMS. Esse novo cenário, por outro lado, demanda discussões e reflexões acerca dos impactos que essas mudanças nos formatos tradicionais de trabalho têm sobre os trabalhadores.

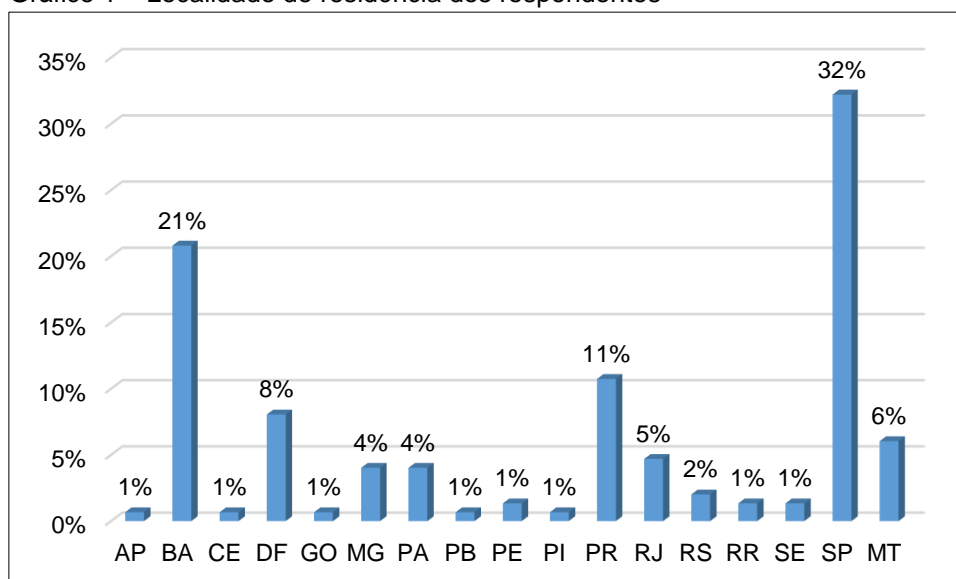
Essa realidade também atingiu a área de secretariado nas suas diversas esferas, tanto nas condições objetivas quanto subjetivas de trabalho e principalmente nas questões relacionadas a saúde do trabalhador, flexibilização dos contratos e alterações nas jornadas, como pode-se observar a seguir.

4.1 DADOS DO CAMPO EMPÍRICO DO SECRETARIADO REMOTO

O perfil demográfico dos respondentes é caracterizado pela maioria de profissionais do sexo feminino, correspondendo a 89% (133 respostas), enquanto 11% dos respondentes é do sexo masculino (16 profissionais). Com relação à idade dos respondentes, foram encontrados profissionais com idades entre 19 e 69 anos, sendo que a maioria se encontra na faixa entre 28 e 43 anos (97 profissionais). O estado civil dos respondentes divide-se em: 41% casadas/os; 41% solteiras/os; 7% outros; 5% divorciadas/os; 5% separadas/os; e 1% viúva/o.

Com relação à constituição familiar, 38% (57 respondentes) possui filhos, enquanto os outros 68% não. Dos que possuem filhos, grande parte (41 respondentes) possui apenas um filho/a. Com relação às pessoas que moram na mesma residência, a maioria (92 respondentes) informou morar com duas ou três pessoas. Sobre a localidade de residência dos respondentes, participaram da pesquisa profissionais de secretariado de 17 estados brasileiros. Verificou-se que a maioria reside nos estados de São Paulo (32%), Bahia (21%) e Paraná (11%), seguidos dos demais estados, conforme Gráfico 1:

Gráfico 1 – Localidade de residência dos respondentes



Fonte: elaboração própria com base em dados da pesquisa (2020).

Sobre o grau de escolaridade dos participantes, as respostas indicaram que a maioria 89% possui graduação e algum nível de pós-graduação (*lato sensu* ou *stricto sensu*), 8% está cursando ensino superior. Os que possuem curso superior incompleto e segundo grau completo são 1% cada. Assim, grande parte 70% dos respondentes é formada no curso de Bacharelado em Secretariado Executivo e 13% tem o Curso Superior de Tecnologia em Secretariado. As outras categorias apresentam 8% com formação em Bacharelados em outras áreas, 3% com curso Técnico em Secretariado, 3% com Licenciatura em outras áreas, 2% com Cursos Superiores de Tecnologia em outras áreas e 1% com o Segundo Grau Completo.

Sobre as formações em outras áreas, identificou-se que incluem cursos como: Pedagogia, Gestão de Recursos Humanos, Gestão Financeira, Letras, Administração, Enfermagem, Gestão de Eventos, Ciências Contábeis, Análise de Sistemas, entre outros.

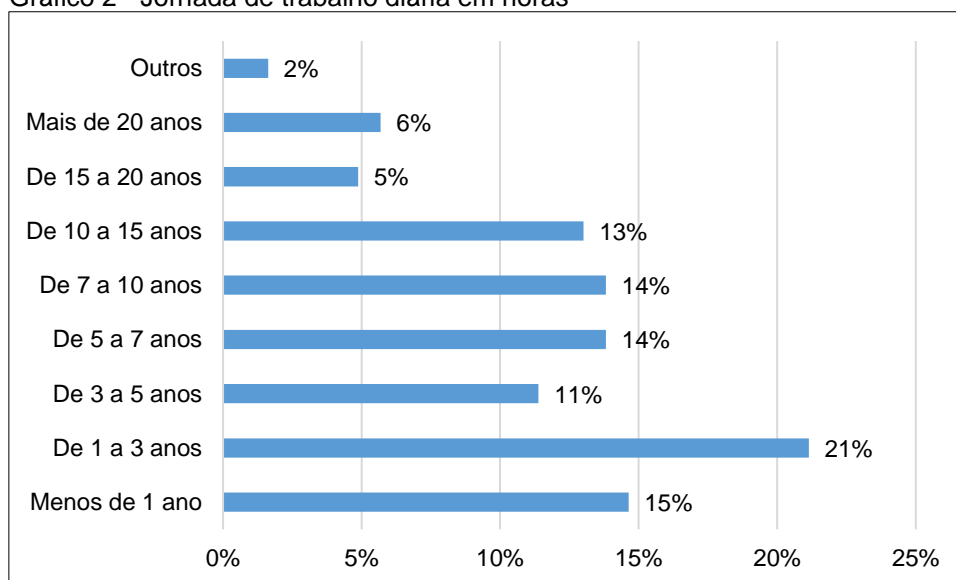
Em seguida, o questionário investigou apenas os profissionais totalmente atuantes em modo remoto no momento da pesquisa. O grupo de respondentes que avançou essa etapa é composto de 123 pessoas, o que indica que 83% dos profissionais participantes dessa pesquisa estavam realizando todas as suas atividades de forma remota.

Buscou-se identificar a categoria das instituições nas quais atuam e as respostas indicaram que a maioria trabalha em organizações privadas 59%, seguidos

de 38% com vínculo em instituições públicas, 1% em organizações não-governamentais e 2% não informaram.

Com relação ao tamanho das instituições, 69% atua em organizações de grande porte, seguidos de 10% com vinculados nas de pequeno porte, 9% em microempresas, 7% nas de médio porte e 5% informou a categoria 'Outros'. Em relação ao tempo em que atuam nas respectivas organizações, os dados indicam que 21% atua há menos de 3 anos, enquanto 15% está na organização há menos de 1 ano. Já 14% indicaram de 7 a 10 anos e 5 a 7 anos, respectivamente. Os com vínculos de 10 a 15 anos são 13%, 11% de 3 a 5 anos, 6% há mais de 20 anos, 5% de 15 a 20 anos e 2% informou a categoria 'Outros', conforme Gráfico 2.

Gráfico 2 - Jornada de trabalho diária em horas



Fonte: elaboração própria com base em dados da pesquisa (2020).

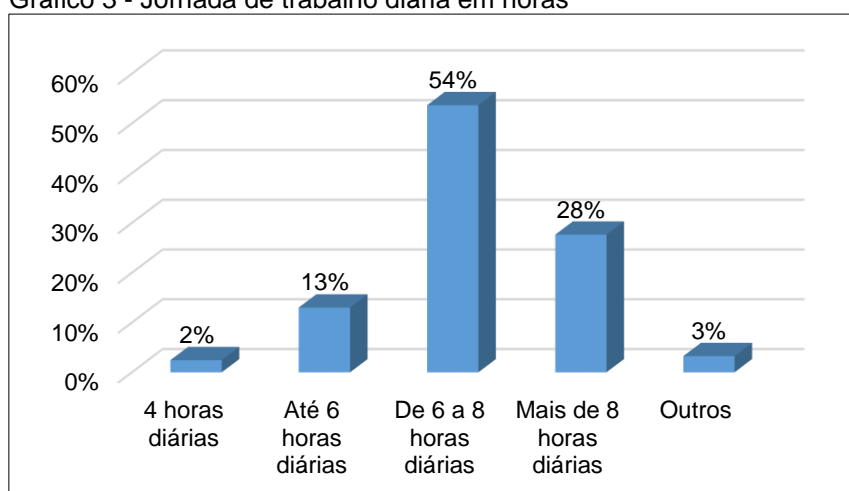
A pesquisa buscou identificar a nomenclatura do cargo ocupado pelos participantes registrada em contrato ou carteira de trabalho. As respostas variaram, indicando desde profissionais registrados como Secretários Executivos, Secretária/o, Técnico em Secretariado, Secretário de Gabinete, Assistente de Diretoria, Assistente Executivo, Assessor Executivo, Assessor Administrativo, Auxiliar Administrativo, Gerente Administrativo, Coordenador/a de equipe, dentre outros, o que mostra uma disparidade no que se refere ao registro contratual destes profissionais.

Sobre experiência com o trabalho remoto antes da pandemia do COVID-19, as respostas indicam que 43% já haviam realizado atividades por meio do teletrabalho,

contra 57% que informaram não ter realizado atividades remotas previamente à pandemia. Os dados sugerem que algumas organizações já possuíam mecanismos para o trabalho remoto e permitiam tal atividade por parte de seus funcionários.

Sobre jornadas de trabalho em horas diárias, a maioria (54%) informou que possui uma jornada de 6 a 8 horas, seguidos de 28% que indicou trabalhar mais de 8 horas diárias. Enquanto que 13% apontaram trabalhar até 6 horas diárias, 2% afirmaram trabalhar cerca de 4 horas diariamente e 3% indicaram a categoria 'Outros', conforme Gráfico 3.

Gráfico 3 - Jornada de trabalho diária em horas



Fonte: Elaboração própria com base em dados da pesquisa (2020).

Salienta-se que 28% dos respondentes trabalha mais de oito horas diárias, o que aponta e reforça o cenário de jornadas excessivas de trabalho na área secretarial. De acordo com Dal Rosso (2013, p. 77), o trabalho é considerado excessivo quando sua “duração coloca em risco a saúde e a segurança do trabalhador”, bem como quando caracteriza-se por excessivo a respeito das horas trabalhadas. Salienta-se que:

(...) mesmo que o Estado não reconheça mediante lei o excesso de jornada, há outros mecanismos que conduzem a isso. A negociação entre empregadores e empregados é muito frequente em países em que a regulação estatal tem pouco espaço” (DAL ROSSO, 2013, p. 77).

Com base nesses apontamentos, pode-se discutir o papel dos órgãos reguladores e dos sindicatos com relação a proteção dos trabalhadores, sobretudo aqueles cuja naturalização das jornadas excessivas ocorre em função da própria

natureza do trabalho, como é o caso dos profissionais de secretariado que tem em sua base técnica de atuação acompanhar a agenda do executivo que em muitas situações extrapolam o horário comercial.

A respeito da periodicidade do trabalho, os respondentes foram questionados sobre trabalhar todos os dias da semana e 87% indicaram trabalhar todos os dias em relação a 13% que indicaram não trabalhar em todos os dias da semana. Outro ponto questionado refere-se às alterações na jornada de trabalho após a mudança para o trabalho remoto. Entre os participantes, 55% indicaram que houve alterações na sua jornada, contra 43% que apontaram não perceber alterações e 2% não informaram.

Sobre as alterações percebidas, alguns informaram que sua jornada se tornou mais flexível, outros que houve redução nas atividades realizadas, outros que passaram a atender um maior número de pessoas remotamente, o que poderia ser indicativo de um aumento da intensidade laboral e flexibilização contratual. Conforme Dal Rosso (2013, p. 88), o trabalho excessivo pode ser alcançado seja por “prolongamento da jornada para além de um determinado número de horas por dia ou por semana”, seja por aumento da intensidade laboral ou “mediante formas de flexibilização da jornada”.

Essas alterações indicam a flexibilização ocorrida no trabalho de profissionais de secretariado, abrangendo desde questões de redução ou aumento nas demandas até novas formas de realizar suas tarefas.

De outra parte, as condições objetivas de trabalho também ganham relevo nesta pesquisa, como a questão da infraestrutura para o trabalho remoto (disponibilidade de internet, computador, telefone, mesa de trabalho, entre outros). Especificamente sobre condições de realização do trabalho de forma remota, os profissionais foram questionados sobre possuírem a infraestrutura necessária. A maioria (84%) indicou possuir tal infraestrutura, enquanto 16% indicaram não possuir infraestrutura para realizar suas tarefas remotamente.

Sobre os tempos e horários de trabalho, os respondentes foram questionados sobre o fato das organizações controlarem seu trabalho por meio de *softwares* específicos. A maioria (84%) indicou que não há este controle no trabalho remoto, contra 16% que indicaram ser controlados por algum *software*.

Esses dados sugerem um aumento da necessidade desses profissionais de desenvolverem técnicas e mecanismos de autogestão e controle do tempo, o que por um lado aumenta a sua autonomia, enquanto por outro traz a sensação de maior liberdade para realizar seu trabalho, conforme discutido por Rosenfield e Alves (2011). De outra parte, essa nova demanda de autogestão e contabilidade do tempo acrescenta mais uma competência necessária aos profissionais de secretariado que passaram a atuar de forma remota.

A partir dos dados obtidos, encontra-se a intensificação do trabalho que, de acordo com Dal Rosso (2008), implica na exigência de mais trabalho, gestão por resultados, polivalência e versatilidade, bem como ampliação das jornadas dos trabalhadores. As questões que seguem tratam justamente da temática da intensificação como prazos de entrega, ritmo e velocidade de trabalho.

Com relação aos prazos de entrega das demandas referentes à função de assessoria e secretariado, 38% dos respondentes informou que percebeu alteração nos prazos de entrega das atividades, enquanto 60% permanece com os mesmos prazos. 2% não informaram.

Percebe-se outro cenário com relação aos resultados no que tange ao ritmo e velocidade para o desenvolvimento das atividades. Entre os respondentes, 31% não sentiram alteração do ritmo e velocidade para a realização das atividades laborais, enquanto 67% perceberam alteração para o desenvolvimento do trabalho, fator que confirma um quadro de intensificação durante o período de atividades remotas. 2% não informaram.

Essas percepções estão consonantes com as discussões realizadas por Rosenfield e Alves (2011) e Antunes (2020b), que tratam da liberdade na organização do trabalho e a sensação de autonomia que tal ato confere aos profissionais. No entanto, há controle de horários em alguns casos e também há controle dos resultados do trabalho por meio da entrega das tarefas inerentes ao cargo, o que indica que a autonomia percebida se relaciona com a forma de execução do trabalho, mas não com relação aos resultados.

Outra questão que subsidia uma análise das condições objetivas de trabalho durante o período de realização de atividades na modalidade remota é identificar se

Entre as principais palavras foi possível identificar: “bem”, “tranquila”, “ansiosa”, “autonomia”, “interrupções”, “confortável”, “produtividade”, “cansada”, “qualidade”, “estressada”, “paciência”, “isolada”, “crianças”, dentre outras. Tais respostas indicam que uma parte dos profissionais atuando de forma remota sente-se bem com a nova forma de trabalho, pois percebem menos interrupções durante o seu dia, vislumbram a possibilidade de maior proximidade com a casa e com a família, observam aumento na produtividade por focar-se nas tarefas e nos resultados e sentem-se mais confortáveis ao trabalhar em casa. De outra parte, a ansiedade, o estresse, o isolamento social, a dificuldade em conciliar o ambiente doméstico, o cuidado dos filhos e da família com a organização profissional também são fatores presentes na percepção desses profissionais.

De forma geral e a partir das respostas ao questionário, podem ser identificados alguns pontos negativos e positivos da realização do trabalho remoto, conforme quadro a seguir.

Quadro 1 - Elementos positivos e negativos do trabalho remoto

Elementos positivos do trabalho remoto	Elementos negativos do trabalho remoto
<ul style="list-style-type: none">● A flexibilização da jornada de trabalho;● A organização do tempo;● Possibilidade de conciliar demandas sociais, familiares, e laborais;● A economia de tempo com transporte casa-trabalho;● Autonomia para organização do modo de trabalhar.	<ul style="list-style-type: none">● Aumento da jornada de trabalho;● Gastos próprios com infraestrutura;● Não divisão de espaço de trabalho e de não-trabalho e tempo de trabalho e de não-trabalho;● Isolamento social;● Aumento da ansiedade.

Fonte: elaboração própria com base em dados da pesquisa (2020).

Esses dados confirmam as discussões de Antunes (2020a) e Mishima-Santos, Sticca e Zerbini (2020) sobre pontos positivos e negativos encontrados no trabalho remoto. Elementos como flexibilidade na realização da tarefa, menos tempos de deslocamentos e aumento da qualidade de vida são pontos positivos, enquanto o isolamento social, aumento da ansiedade, afastamento de sindicatos e órgãos de classe, bem como deterioração dos tempos de trabalho e de não-trabalho são fatores negativos do trabalho remoto.

Tais elementos permeiam a realização do trabalho remoto, trazendo novas situações a serem pensadas e enfrentadas pelos profissionais de secretariado, como a necessidade de desenvolver competências de autonomia e gestão do tempo, além

de questões práticas como organização do espaço de trabalho, delimitação dos tempos de trabalho e de não-trabalho e o próprio convívio entre família/lar e ambiente profissional. Além disso, os apontamentos sobre estresse, ansiedade e jornadas de trabalho aumentadas, decorrentes dos processos de flexibilização do trabalho, podem acarretar em outros problemas de saúde dos trabalhadores (ANTUNES, 2020b), o que merece cuidados, discussões e preparo por parte das organizações e dos próprios trabalhadores.

Por fim, os respondentes foram questionados sobre a possibilidade de realização de seu trabalho de forma totalmente remota e os resultados apontam que 50% dos profissionais percebem a possibilidade de seu trabalho ser realizado de forma totalmente remota, 48% não visualizam essa possibilidade e 2% não informaram. Os motivos e justificativas são diversos, apontando desde a presença cada vez maior de TICs nas instituições, que possibilitam o trabalho de forma remota sem perder a qualidade e produtividade, até mudanças no mundo do trabalho em todos os setores profissionais para os que acreditam que o trabalho possa ser transformado em totalmente virtual. Já os que não percebem essa possibilidade indicam questões como: necessidade de proximidade com os executivos para atividades críticas, dificuldades das organizações em se adequarem aos formatos totalmente virtuais, processos que demandam presença física, dentre outras questões.

A partir do exposto, verifica-se que a pandemia do COVID-19 acelerou a adoção do trabalho remoto em muitas situações e permitiu às organizações continuarem a realizar o seu trabalho de forma remota, adequando processos e a sua infraestrutura de TICs. Essa é uma realidade que afeta diretamente várias profissões, incluindo a área secretarial que passa a usar o trabalho remoto de forma mais efetiva e garantindo a realização das atividades tradicionais agora de modo virtual.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos dados e discussões apresentados, é possível perceber que a realização das atividades de secretariado de forma remota traz diversos pontos a

serem discutidos, desde a possibilidade de manutenção da qualidade do trabalho até elementos referentes à saúde dos trabalhadores.

Conforme dados da pesquisa, com relação às três categorias de análise delimitadas para esse estudo, podem ser realizados os seguintes apontamentos:

- a) realização de atividades de forma remota: 43% dos participantes já realizaram atividades remotamente antes da pandemia, enquanto 57% não as realizavam 55% perceberam alterações na sua jornada de trabalho;
- b) disponibilidade de ferramentas e estrutura de tecnologia da informação para o trabalho remoto: a maioria dos profissionais indicou possuir infraestrutura necessária para o trabalho remoto, no entanto apenas 24% dos respondentes recebeu treinamentos ou capacitações das organizações para realizar suas tarefas remotamente; alguns ainda apontaram terem recebido *softwares* e equipamentos como computadores, celulares e *tablets* para o desenvolvimento das atividades profissionais;
- c) percepções sobre a realização do trabalho secretarial de forma remota: 50% dos respondentes visualiza a possibilidade de realização do seu trabalho de forma totalmente remota; alguns respondentes avaliam ter maior autonomia na realização das atividades, menos interrupções por parte de colegas e superiores e maior foco nos processos e resultados; outros, no entanto, sentem dificuldades em conciliar o ambiente familiar com o ambiente de trabalho e com os tempos de realização de cada atividade, seja em função de filhos e familiares ou pela necessidade de adequação e organização do próprio trabalho, além de terem percebido aumentos na ansiedade, estresse e sentirem-se isolados.

Nesse contexto, percebem-se vários impactos advindos dessa nova realidade profissional que alteram questões como autonomia profissional, tempos e espaços de trabalho e de não-trabalho, competências técnicas necessárias para a realização do trabalho de forma remota, saúde do trabalhador, dentre outras questões. São aspectos que evidenciam a complexidade dessa modalidade de trabalho e que demandam reflexões críticas em relação aos seus impactos.

Os dados apresentados permitem visualizar parte do panorama dos profissionais de secretariado que passaram a atuar de forma remota para as

instituições onde são contratados e levantam questionamentos sobre os rumos da profissão de secretariado em um mercado de trabalho complexo e em mutação.

De outra parte, os resultados aqui identificados não permitem estabelecer generalizações por não apresentarem números estatisticamente significativos sobre profissionais de secretariado no Brasil, mas permitem iniciar novas discussões acerca do trabalho na área secretarial e, sobretudo, em relação às condições de trabalho e à saúde do trabalhador secretarial.

Sugere-se, assim, a realização de outros estudos com foco nas possibilidades de atuação profissional a partir da pandemia do COVID-19, bem como enfocando competências profissionais necessárias na área secretarial. Ainda, sugere-se que outros enfoques dos estudos do trabalho sejam aplicados à categoria secretarial para que seja possível analisar, a fundo, as condições de trabalho destes profissionais no cenário nacional em termos de infraestrutura, tarefas desempenhadas e saúde do trabalhador.

REFERÊNCIAS

ALVES, D. A. **Gestão, produção e experiência do tempo no teletrabalho**. 2008. 246 f. Tese (Doutorado em Sociologia) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2008.

ANTUNES, R. **Coronavírus: o trabalho sob fogo cruzado**. São Paulo: Boitempo, 2020a.

ANTUNES, R. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2020b.

BRASIL. **Medida Provisória nº 936, de 1º de abril de 2020**. Institui o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda e dispõe sobre medidas trabalhistas complementares para enfrentamento do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do Coronavírus (COVID-19), de que trata a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/mpv/mpv936impresao.htm. Acesso em: 17 jun. 2020.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura**. 6. ed. São Paulo Paz e Terra; 1999. v. 1.

CRESWELL, J. W; CLARK, V. L. P. **Pesquisa de métodos mistos**. 2 ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

DAL ROSSO, S. Jornadas excessivas de trabalho. **Revista Paranaense de Desenvolvimento**, v. 34, n. 124, p. 73-91, 2013. Disponível em: http://journaldatabase.info/articles/jornadas_excessivas_trabalho_excessive.html. Acesso em: 10 ago. 2020.

DAL ROSSO, S. **Mais trabalho!**: a intensificação do labor na sociedade contemporânea. São Paulo: Boitempo, 2008.

DARDOT, P.; LAVAL, C. **A nova razão do mundo**: ensaio sobre a sociedade neoliberal. São Paulo: Boitempo, 2016.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios - PNAD COVID19**: 2020. Disponível em: <https://covid19.ibge.gov.br/pnad-covid/trabalho.php>. Acesso em: 18 ago. 2020.

MISHIMA-SANTOS, V.; STICCA, M. G.; ZERBINI, T. **Teletrabalho e a pandemia da COVID-19**. Porto Alegre: Artmed, 2020.

ROCHA, C. T. M.; AMADOR, F. S. O teletrabalho: conceituação e questões para análise. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 16, n. 1, p. 152-62, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/cebape/v16n1/1679-3951-cebape-16-01-152.pdf>. Acesso em: 2 ago. 2020.

ROSENFELD, C. L.; ALVES, D. A. Teletrabalho. In: CATTANI, A. D.; HOLZMANN, L. (Orgs.). **Dicionário de trabalho e tecnologia**. Porto Alegre: Zouk, 2011. p. 414-418.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. **Metodologia da Pesquisa**. 3 ed. São Paulo: McGraw Hill, 2006.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Webinars by WHO's Information Network for Epidemics**: EPI-WIN COVID-19 webinar on returning to work. Geneva (SWI): WHO; 2020. Disponível em: <https://www.who.int/publications/m/item/returning-to-work>. Acesso em: 12 ago. 2020.