



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA E CONTABILIDADE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

ANNA KLLYWYA ELIAS DE MELO

A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E O USO DE APLICATIVO DE
MENSAGENS INSTANTÂNEAS EM SECRETARIADO EXECUTIVO EM TEMPOS
DE PANDEMIA

FORTALEZA

2022

ANNA KLLYWYA ELIAS DE MELO

A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E O USO DE APLICATIVO DE MENSAGENS
INSTANTÂNEAS EM SECRETARIADO EXECUTIVO EM TEMPOS DE PANDEMIA

Monografia apresentada ao Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientadora: Profa. Dra. Conceição de Maria Pinheiro Barros.

FORTALEZA

2022

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

M485c Melo, Anna Klywya Elias de.
A comunicação organizacional e o uso de aplicativo de mensagens instantâneas em Secretariado
Executivo em tempos de pandemia / Anna Klywya Elias de Melo. – 2021.
56 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia,
Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado Executivo, Fortaleza, 2021.
Orientação: Profa. Dra. Conceição de Maria Pinheiro Barros.

1. Secretário executivo. 2. Pandemia da covid-19. 3. Aplicativos de mensagens instantâneas. I. Título.

CDD 651.3741

ANNA KLLYWYA ELIAS DE MELO

A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E O USO DE APLICATIVO DE MENSAGENS
INSTANTÂNEAS EM SECRETARIADO EXECUTIVO EM TEMPOS DE PANDEMIA

Monografia apresentada ao Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Aprovada em: 11/02/2022.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Conceição de Maria Pinheiro Barros (Orientador)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dra. Joelma Soares da Silva
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profa. Me. Daniela Giareta Durante
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus e a todos aqueles que acreditaram
nesta pesquisa.

AGRADECIMENTOS

A Deus, primeiramente, por ter me dar forças e tornar tudo possível.

À minha mãe, Ana Cleudia, por ser um exemplo de dedicação e ter sonhado com esse dia.

À Luana Costa por estar ao meu lado apoiando e acreditando em mim quando eu duvidava.

À Prof.^a. Dra. Conceição de Maria Pinheiro Barros pelas orientações e por nunca desistir de mim mesmo já possuindo diversas atividades.

Às professoras participantes da banca examinadora Prof.^a. Dra. Joelma Soares da Silva e Prof.^a. Me. Daniela Giaretta Durante pelo tempo, pelas valiosas colaborações e sugestões.

À Coordenação do Curso de Secretariado Executivo, em especial, ao Francisco Edson, pelo carinho e apoio.

Aos professores, que fazem a educação e a ciência seres possíveis.

Aos meus amigos da Universidade pela amizade, cumplicidade, paciência, alegrias e apoio que me deram desde o início.

“Comunicação é a essência do desenvolvimento” (MELO; TUFTE, 2018, p.11).

RESUMO

As tecnologias de comunicação passaram por diversas mudanças ao longo da história e coube ao profissional de secretariado executivo estar atento a essas mudanças e se adaptar conforme a necessidade do mercado. Com o surgimento da COVID-19 novas necessidades de comunicação surgiram nas organizações sendo atendidas utilizando aplicativos de mensagens instantâneas. Esta pesquisa tem como objetivo geral analisar o uso de aplicativos de mensagens instantâneas na comunicação organizacional interna na atuação do secretário executivo, em período de pandemia da COVID-19. Para o alcance dos objetivos, foi desenvolvida uma pesquisa qualitativa e descritiva a partir de um levantamento teórico, seguido de uma pesquisa de campo. Para a coleta de dados utilizou-se um questionário aplicado a 36 profissionais de secretariado executivo. Para apresentação dos dados recorreu-se à estatística descritiva e a interpretação das informações foi realizada por meio da técnica de análise de conteúdo. Concluiu-se que, no contexto de pandemia da COVID-19, a utilização de aplicativos de mensagens instantâneas na comunicação organizacional interna na atuação do secretário executivo é essencial. Sem a existência desses aplicativos, em período pandêmico, diversos segmentos econômicos não poderiam manter a comunicação aberta entre seus colaboradores, pois seria inviável comunicar-se remotamente com diversos funcionários. Para o profissional de secretariado executivo o fator mais relevante dessas ferramentas é o tempo.

Palavras-chave: secretário executivo; pandemia da covid-19; aplicativo de mensagem instantânea .

ABSTRACT

Communication technologies have undergone several changes throughout history and it was up to the executive secretarial professional to be aware of these changes and adapt according to market needs. With the emergence of covid-19, new communication needs emerged in organizations being served using instant messaging applications. This research has the general objective of analyzing the use of instant messaging applications in internal organizational communication in the performance of the executive secretary, in the period of the covid-19 pandemic. To reach the objectives, a qualitative and descriptive research was developed from a theoretical survey, followed by a field research. For data collection, a questionnaire was applied to 36 executive secretariat professionals. Descriptive statistics were used to present the data and the interpretation of the information was performed using the content analysis technique. It was concluded that, in the context of the covid-19 pandemic, the use of instant messaging applications in internal organizational communication in the performance of the executive secretary is essential. Without the existence of these applications, in a pandemic period, several economic segments would not be able to maintain open communication between their employees, as it would be impossible to communicate remotely with several employees. For the executive secretarial professional, the most relevant factor of these tools is the time.

Keywords: executive secretary; covid-19 pandemic; instant messaging apps.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Perfil dos participantes.....	32
Gráfico 2 – Nível de acesso aos aplicativos de mensagens instantâneas por setor de atuação.....	34
Gráfico 3 – Avaliação da contribuição das ferramentas tecnológicas de comunicação nas atividades profissionais.....	35

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Síntese das respostas positivas obtidas no questionário.....	38
Quadro 2 – Síntese das respostas negativas obtidas no questionário.....	40
Quadro 3 – Síntese das respostas obtidas no questionário sobre os obstáculos à comunicação interna.....	42
Quadro 4 – Síntese das respostas obtidas no questionário sobre a atuação do secretário nos obstáculos à comunicação interna.....	43

LISTA DE SIGLAS

CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CNS	Conselho Nacional de Saúde
FIA	Fundação Instituto de Administração
OMS	Organização Mundial de Saúde
OPAS	Organização Pan-Americana da Saúde
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UFC	Universidade Federal do Ceará

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	16
2.1	Comunicação nas organizações e o uso de tecnologias: aspectos conceituais.....	16
2.2	A atuação secretarial no processo de comunicação organizacional e as ferramentas tecnológicas em tempos de pandemia da Covid 19.....	22
3	METODOLOGIA.....	28
3.1	Classificação da pesquisa.....	28
3.2	Lócus e seleção dos participantes.....	29
3.3	Técnica e instrumentos de pesquisa.....	30
3.4	Técnica de análise.....	31
4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	32
4.1	Perfil	32
4.2	Aplicativos multiplataformas de mensagens instantâneas utilizados nas organizações em que os secretários executivos atuam, em período de pandemia da Covid 19.....	34
4.3	Obstáculos à comunicação interna na utilização de aplicativos multiplataformas de mensagens instantâneas na comunicação do secretário executivo, no período da Pandemia da Covid 19.....	37
4.4	Tendências de comunicação interna organizacional, decorrentes do período da pandemia do coronavírus, na utilização de aplicativos multiplataformas de mensagens instantâneas como meio de comunicação na área secretarial.....	44
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	46
	REFERÊNCIAS.....	49
	APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	54

1 INTRODUÇÃO

O início da comunicação humana transpassa a história da humanidade. Nossos antepassados, antes mesmo da criação da comunicação verbal, se comunicavam por gestos, grunhidos e desenhos rudimentares. À medida que a humanidade se desenvolvia, as formas de comunicação difundiam-se, passamos da arte rupestre, há cerca de 40 mil anos, à escrita cuneiforme, há 4 mil anos. Temporalmente, nossos antepassados desenvolveram diversas linguagens, símbolos, sinais, idiomas, gestos e sons para se comunicarem, seja entre eles ou para deixar os acontecimentos, individuais e coletivos, registrados ao longo do tempo (PERLES, 2007).

O modo como as pessoas se comunicam passou por diversas mudanças ao longo da história. Entre 2007 e 2009 a tecnologia trouxe diversas mudanças, tais como o primeiro *iPhone* com tecnologia 3G, o lançamento do sistema operacional *Android*, e uma das mais significativas foi advento do *WhatsApp* em 2009 (QUEIROZ, 2018).

O aplicativo de mensagens instantâneas e chamadas de voz, hoje, está presente na maioria dos *smartphones* brasileiros e no cotidiano de milhões de pessoas. O *WhatsApp* conquistou o gosto popular, pois suas mensagens de texto não possuem limite de caracteres, e suas chamadas de voz não possuem o custo das ligações cobradas pelas operadoras (KINAST, 2019).

Tão logo a chegada do *WhatsApp*, outros aplicativos foram criados e alguns outros já existentes foram transformados para concorrer com o *WhatsApp*, tais como o *Telegram*, *Skype*, *Viber*, *Line*, *WebChat* entre outros. Esses aplicativos são gratuitos e possibilitam o envio facilitado e rápido de arquivos multimídias como áudios, vídeos e imagens sem cobrar a mais. Permitem que as pessoas conversem entre si, sejam em grupos de até 100 pessoas ou em chats individuais (KINAST, 2019). Desse modo, os aplicativos de mensagens instantâneas foram a última grande transformação da comunicação.

O uso de aplicativos na comunicação não transforma apenas o modo de comunicação dos indivíduos. Empresas adotaram o uso do aplicativo mais popular e utilizam sua tecnologia para atender suas necessidades de comunicação com seus clientes (CORRÊA *et al.*, 2015). Telejornais brasileiros recebem informações de seus telespectadores sobre o que está acontecendo nas cidades através de mensagens de *WhatsApp* (SÁ, 2016). Nas últimas duas eleições presidenciais do Brasil, ano de 2014 e 2018, os presidentiáveis utilizavam o *WhatsApp* para se comunicar com seus eleitores (RIGA; BAGATINI, 2018).

Os aplicativos de mensagens instantâneas estão cada vez mais presentes na rotina

das pessoas, tanto no âmbito pessoal como nas relações profissionais. Para alguns isso é visto com maus olhos, porém para outras empresas o aplicativo pode ser usado como um grande aliado para comunicação no âmbito das organizações. Na prática, observa-se que as comunicações internas das organizações, sejam horizontais ou verticais, estão sendo feitas através de aplicativo.

A pandemia da COVID-19 agilizou a adoção do trabalho remoto e, conseqüentemente, de aplicativos de mensagens, fato que permitiu às organizações continuarem a realizar o seu trabalho, porém tiveram de adequar os processos e a sua infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e os profissionais, incluindo a área secretarial, tiveram que usar o trabalho remoto de fato à para garantir a realização das atividades tradicionais agora de modo virtual (MAIA; MÜLLER; BERNARDO, 2020).

Nessa realidade, estão inseridos os secretários executivos, cuja comunicação é algo inerente à sua função. Diversos estudos evidenciam a importância e o papel do secretário executivo na comunicação organizacional. Para Mussio e Serapião (2017), ao facilitar o processo de comunicação no âmbito organizacional, o secretário executivo auxilia a equipe na tomada de decisões, e ajuda a gerar e manter relações de confiança, compromisso, lealdade, responsabilidade e promoção do sucesso da organização. Paula e Sampaio (2018), destacam que para o profissional de Secretariado Executivo a comunicação é fundamental para o desenvolvimento eficaz do trabalho, das tomadas de decisões e dos procedimentos necessários para a execução das atividades do setor onde ele atua.

A partir dessas considerações, emerge a seguinte questão de pesquisa: como ocorre a utilização dos aplicativos de mensagens instantâneas na comunicação organizacional em Secretariado Executivo em período da pandemia da Covid 19? Parte-se do pressuposto que as novas ferramentas de mensagens instantâneas são cruciais para a comunicação organizacional interna do secretário executivo.

Esta pesquisa tem como objetivo geral analisar o uso de aplicativos de mensagens instantâneas na comunicação organizacional interna na atuação do secretário executivo, em período de pandemia da COVID-19. Foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- a) identificar a utilização de meios de comunicação tecnológicos relativos aos aplicativos de mensagens instantâneas nas organizações em que os secretários executivos atuam, em período de pandemia da COVID-19;
- b) compreender os obstáculos à comunicação interna na utilização de aplicativos de mensagens instantâneas na comunicação cotidiana do secretário executivo,

no período da Pandemia da COVID-19;

- c) discutir as principais tendências de comunicação interna organizacional, decorrentes do período da pandemia do coronavírus, na utilização de aplicativos de mensagens instantâneas como meio de comunicação secretarial.

Percebe-se que o uso desses aplicativos de comunicação no âmbito das organizações traz preocupações para a empresa, principalmente porque esses aplicativos estão instalados nos *smartphones* pessoais de seus colaboradores e é de difícil inibição de uso, já que está presente no dia-a-dia das pessoas.

No âmbito secretarial, há estudos que ressaltam as diversas ferramentas que o secretário executivo utiliza para realizar essa comunicação organizacional, bem como as mudanças que essas ferramentas passaram ao longo dos anos, a exemplo da mudança desde o papel carbono em 1870, até o ano de 2000 com o avanço das tecnologias de Assistentes virtuais (NONATO JÚNIOR, 2009; ADELINO; SILVA, 2012, MARTINS *et al.*, 2015).

Martins *et al.* (2015, p.73) menciona sobre as ferramentas de TIC utilizadas pelo profissional de Secretariado Executivo,

Nos dias atuais, o profissional de Secretariado Executivo pode contar com ferramentas de TIC como computadores modernos, notebooks, netbooks, tablets, telefone, aparelhos de telefonia móvel, como smartphones, internet, intranet, além dos sistemas de informação utilizados nas organizações

Foi realizada uma busca na plataforma de periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) utilizando os seguintes descritores: Secretariado Executivo e aplicativos de mensagens, Secretariado Executivo e pandemia da covid-19, Secretariado Executivo e tecnologia, Secretariado Executivo e ferramentas tecnológicas.

Foram localizados artigos acerca do tema, entre os quais destacaram-se: Profissional de secretariado digital: desafios e tendências na utilização do *whatsapp* (MARTINS, 2018); O profissional de Secretariado e o uso das tecnologias de comunicação e informação nas organizações (ARAÚJO; SILVA 2018); Ferramentas tecnológicas: a aplicação em contexto dos graduandos em Secretariado Executivo (OLIVEIRA, 2018); e O uso da Tecnologia da Informação (TI) na prática das atividades secretariais (DIAS, 2013). Porém, não foram encontradas publicações acerca da utilização de aplicativos de mensagens instantâneas na comunicação organizacional interna por profissionais de secretário executivo em período pandêmico.

Ressalta-se, portanto, a relevância desta pesquisa, por possibilitar uma análise

acerca de novos meios de comunicação existentes e a relação que eles possuem com a atuação do secretário executivo em período da Pandemia da COVID-19.

Os resultados desta investigação podem apresentar subsídios teóricos e empíricos que contribuam para o aprofundamento do debate acerca das questões que envolvem a comunicação organizacional e, mais especificamente, os aspectos positivos e desafios atuais do uso de aplicativos comunicacionais na área secretarial.

Esta monografia possui cinco seções. A primeira seção é esta introdução, onde está apresentando o tema, os objetivos gerais e específicos, a questão norteadora e a justificativa.

A segunda seção consta a fundamentação teórica do tema com destaque para a comunicação nas organizações, o uso de ferramentas de tecnologias, a atuação do profissional de secretariado executivo no processo de comunicação organizacional em tempos da pandemia da COVID-19.

Na terceira seção apresenta a metodologia utilizada para a realização da pesquisa, ao qual consta a classificação da pesquisa, o *locus* e seleção dos participantes, técnicas e instrumentos de pesquisa e a técnica de análise.

A quarta seção é composta pela exposição dos resultados extraídos através do instrumento de pesquisa.

Por fim, apresenta-se a quinta e última seção, onde são expostas as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para o desenvolvimento organizacional é necessário que haja uma comunicação assertiva e alinhada aos objetivos da organização. Mas à medida como a nossa sociedade se desenvolve, a comunicação social também é desenvolvida. Já as organizações, tendem a se adaptar a essas mudanças e levar para seu cotidiano essas novidades. Isso deve ser feito com um planejamento estratégico visando os valores organizacionais.

Pinheiro (2005) cita que uma comunicação organizacional interna bem alinhada é benéfica para as pacificações de relações e integração de ideias. As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) são ferramentas em constante aprimoramento e podem ser aliados no processo de uma comunicação bem sucedida.

Cabe ao Secretário Executivo manter-se sempre alinhado com essas mudanças, pois, segundo Martins *et al.* (2015) é primordial que o secretário que deseja destaque nas organizações atenda às exigências do mercado, sendo necessário o conhecimento em ferramentas de tecnologias da informação.

Entretanto, com o surgimento da pandemia da Covid-19, os profissionais de secretariado executivo tiveram que se adaptar a um novo cotidiano de modo abrupto e utilizar dessas ferramentas de tecnologia para manter a comunicação organizacional interna.

2.1 Comunicação nas organizações e o uso de tecnologias: aspectos conceituais

A comunicação organizacional interna necessita ser bem planejada e que atenda as demandas da organização para que, aqueles que recebem a informação, compreendam a mensagem e possam executar suas funções com precisão. O público da mensagem precisa ser bem informado e alinhado com os objetivos estratégicos, e assim desempenhar suas atividades e contribuir para alcançar metas e resultados Schmitz (2020).

A comunicação interna deve ser ampla, porém deve sempre projetar a mensagem alinhando com os objetivos da organização. As mídias internas são canais que podem ser utilizados para levar essa mensagem para os devidos setores da organização. Em relação às ferramentas utilizadas como mídias de comunicação interna Schmitz (2020, p.68) ressalta que,

As mídias internas são canais de comunicação estabelecidos de forma permanente, com periodicidade e formato definidos e possibilidade de interação entre emissor e receptor. Mas a comunicação interna não se resume ao “jornalzinho” ou ao quadro

de avisos. Envolve outras ferramentas de comunicação, como a intranet, redes sociais internas, eventos, campanhas, mídias eletrônicas (rádio e TV), comunicados etc.

Corrêa (2009 *apud* MUELLER, 2016) aponta ser primordial que haja sintonia entre organização, tecnologias digitais e comunicação devido ao cenário de rapidez da inovação. Mueller (2016) completa que no gerenciamento da comunicação, os profissionais de comunicação devem ser flexíveis e criativos.

O profissional de secretariado executivo possui uma visão ampla do ambiente organizacional, pois a comunicação organização abrange todas as atribuições do Secretário Executivo (BÍSCOLI; LOTTE, 2007). Isso lhe permite assumir uma posição estratégica nas organizações, ajudando assim, o desenvolvimento das empresas. Bíscoli e Cielo (2004) ressaltam que ao assumir o papel de gestor nas organizações o profissional de secretário executivo atua de forma a perceber, refletir, decidir e agir de maneira assertiva.

Sendo assim, é necessário que esse profissional mantenha uma comunicação organizacional eficiente. “Sem uma comunicação eficiente o êxito deste profissional fica cada vez mais distante para o Secretário Executivo” (BÍSCOLI; LOTTE, 2007, p.171).

A comunicação é um dos atos mais importantes da socialização. Através da comunicação consegue-se transmitir ideias, valores, fatos, informações e etc., entre pessoas e indivíduos. Pinheiro (2005, p.10) cita que “O conceito de comunicação vem do latim ‘*communicare*’, que significa tornar comum, compartilhar, trocar opiniões, associar, conferenciar”. Para Baitello Junior (1998, p.11), comunicação “nada mais é que a ponte entre dois espaços distintos”.

Através da comunicação é possível realizar a integração de grupos distintos ao realizar a troca de mensagens com informações sendo enviada por um emissor e captadas por um receptor. “Comunicação é a essência do desenvolvimento” (MELO; TUFTE, 2018, p.11). A comunicação é inerente à socialização, pois ela está em nosso cotidiano. “Não comunicar é impossível, porque mesmo não querendo estamos emitindo mensagens para outro. O silêncio diante de uma situação é uma comunicação” (PINHEIRO, 2005, p.11).

O fundamental da comunicação é a transmissão de uma mensagem entre um emissor e um ou mais receptores. O emissor é aquele que transmite a mensagem, o receptor recebe e decodifica a mensagem. Já a mensagem é o objeto da comunicação, o conjunto das informações canalizado pelo emissor. Quando o receptor decodifica a mensagem transmitida pelo emissor é quando a comunicação é realizada. Se bem-sucedido, o receptor terá o pleno entendimento da mensagem que o emissor transmite.

Outros elementos da comunicação devem ser considerados para que a transmissão e a decodificação tenham êxito, tais como os canais de comunicação, código, o contexto e possíveis ruídos de comunicação (VANOYE, 1998).

Considerando a comunicação um elo entre dois pontos, podemos classificar esses pontos como emissor e receptor. O emissor é aquele que emite a informação, o receptor é aquele que recebe e decodifica a informação.

Sobre o emissor, Pinheiro (2005, p.11) também aponta que “o emissor tenta por meio da comunicação influenciar o receptor através de uma mensagem. Sendo que, qualquer que seja a reação do receptor, ela faz parte de um universo de hipóteses das intenções do emissor”.

Referente ao papel do receptor no recebimento da mensagem, Pinheiro (2005, p.11) ressalta que,

[...] processo de comunicação inicia-se na transmissão da mensagem pelo emissor e é finalizado em sua recepção e interpretação pelo receptor. Acredita-se que a comunicação não é mais um processo onde o receptor é passivo, e simplesmente recebe a mensagem. O receptor recebe a mensagem e a interpreta conforme sua cultura, ideais e princípios.

Tanto o emissor quando o receptor possui funções primordiais para uma comunicação bem sucedida, uma comunicação eficaz depende que essa interação seja eficiente. Acerca da eficiência da comunicação, ressalta-se:

Já a eficiência comunicativa deve ser vista como a potencialidade, de um lado, do emissor, de afetar outros, de modo a fazê-los seguir suas intenções e também o potencial para ser afetado pelos outros, de forma que sejam vantajosos para si ou para sua organização; de outro modo, o desenvolvimento das aptidões de alguém para receber comunicação é tão importante como o desenvolvimento das aptidões de alguém para comunicar (REGO, 1986, p.34 - 35).

Uma comunicação bem sucedida requer que a mensagem enviada pelo emissor seja bem recebida e decodificada pelo receptor de forma correta e coerente, onde a mensagem enviada é a mesma mensagem recebida. Mas tal ação, apesar de aparentemente simples, nem sempre é bem sucedida devido a obstáculos nessa comunicação.

Segundo Stoner e Freeman (2003 *apud* ARAÚJO; DUARTE, 2017, p. 413) essas barreiras “podem resultar de deficiências internas do emissor e do receptor. Quando o emissor não tem habilidade eficaz de comunicação a mensagem pode não ser registrada.”

Pertinente as barreiras na comunicação, Rego (1986, p.24) destaca que,

As barreiras na comunicação são as mais diversas. Qualquer fator que provoque ruído no processo de comunicação, ou seja, qualquer elemento que perturbe, confunda ou interfira, certamente alterará o resultado. Essas barreiras precisam ser identificadas e trabalhadas de forma a facilitar o processo de comunicação.

De acordo com Araújo e Duarte (2017) essas barreiras podem ser impostas tanto pelo emissor quanto pelo receptor, em diversos casos os funcionários da organização não comunicam o que pretendiam comunicar em razão da falta de habilidade do emissor e/ou receptor, como as diferenças de linguagem, os ruídos, as emoções, as inconsistências entre comunicações verbais e não-verbais.

Uma comunicação organizacional bem estruturada pode beneficiar empresas e organizações a alcançarem seus resultados finais. Para Nassar e Figueiredo (1995) “A comunicação da empresa com a sociedade, com o consumidor, com os seus trabalhadores, com autoridades e governos virou parte da fórmula de cada um dos seus produtos”. A comunicação está no âmago tanto da sociedade como das organizações. Katz (1976 *apud* ARAÚJO; DUARTE, 2017, p.409) alude que “A comunicação, intercâmbio de informações e transmissão de significado, é a própria essência de um sistema social ou de uma organização.”

A comunicação dentro de uma organização possui o mesmo grau de importância da comunicação que os indivíduos possuem com a sociedade. Ao entender e disseminar uma comunicação interna acertada, a organização pode obter proveitosos resultados. Pinheiro (2005, p.11) cita que “Dentro de uma organização, a comunicação bem utilizada pode estabelecer relações pacíficas, homogeneização e integração de ideias.”

Autores como Araújo e Duarte (2007) e Aldo Schmitz (2020) apontam que a comunicação interna eficiente proporciona para os funcionários uma melhor compreensão da cultura organizacional, bem como sua missão, visão, valores, objetivos, metas, políticas e processos, mas para isso é necessário que a comunicação organizacional interna seja feita de forma bem planejada e alinhada.

Sobre a importância da comunicação organizacional interna podemos afirmar que,

O fato é que se torna inconcebível a ideia de uma empresa que se comunica muito “para fora” (por meio da publicidade, eventos, assessoria de imprensa etc), mas não olha para o seu próprio umbigo. Se o trabalhador não conhece a empresa na qual trabalha e não sabe qual a filosofia que a anima, torna-se difícil estabelecer metas e passar para os consumidores e a sociedade a imagem que se deseja (NASSAR; FIGUEIREDO, 1995, p.27).

Rego (1986, p.47) apresenta os fluxos de informações da seguinte maneira:

Os mecanismos de comunicação numa organização se movimentam, simultaneamente, em três fluxos e duas direções, e no seu ajustamento reside o equilíbrio do sistema comunicacional. São o fluxo descendente, ascendente e lateral, nas direções vertical e horizontal.

Rego (1986) cita que o objetivo final dos fluxos de informações é assegurar o desempenho correto de cada papel em todas as posições na organização. Em todos os tempos e regiões a comunicação, verbal e não-verbal, mostrou-se eficiente, para tanto, hoje há diversos registros históricos de como a comunicação foi fundamental para o desenvolvimento humano. A exemplo disso temos o nascimento do público político graças à comunicação em massa feita através da imprensa. Pertinente a evolução da comunicação, evidencia-se que,

É com a imprensa que a cultura sai dos claustros e vai para as ruas, permitindo o surgimento do público leitor. Quando uma parte importante desses leitores passa a se interessar pelas publicações políticas e decide se envolver com os assuntos públicos, teremos chegado ao nascimento do público político (FERNANDO SÁ., 2002, apud PERLES, 2007, p. 7).

Perles (2007) também cita outro marco histórico: o surgimento da rádio. A comunicação feita através do rádio quebra a barreira do analfabetismo deixada pela comunicação impressa.

A comunicação se desenvolveu ao longo dos anos, nossa sociedade aprendeu a utilizar novas formas de comunicação. Ao utilizar a tecnologia para se comunicar, desenvolvemos não apenas uma forma de comunicação social, mas as organizações tiveram que se adaptar a essas inovações e incluir essas ferramentas nos meios de comunicação.

Para Mueller (2016) as redes de comunicação tecnológicas são peças fundamentais para o mundo dos negócios, não apenas para a organização social.

Schmitz (2020, p. 215) pontua que ‘Os velhos meios de comunicação não estão sendo substituídos. Mais propriamente, suas funções e status estão sendo transformados pela introdução de novas tecnologias.’.

A recente globalização da internet trouxe para a comunicação organizacional um novo modo de comunicação. Schmitz (2020) cita que as novas tecnologias de informação e comunicação incluem a *internet* e a evolução desses dispositivos e pontua que a internet incorpora texto, áudio, vídeo e imagem em um único suporte.

Dentro dessa chegada de inovação podemos incluir os *Smartphones* “Os smartphones começam a se popularizar, assim como o uso do e-mail com serviços *push*

(sempre ligado), que proporcionam o recebimento instantâneo de mensagens” (SCHMITZ, 2020, p. 207). Segundo Kent (2010, *apud* THEODORO; GONÇALVES, 2017) as novas tecnologias vieram auxiliar no modo como as instituições e as pessoas se comunicam.

A aderência aos novos meios de comunicação tecnológicos é mais que casual, deve ser feito de forma estratégica pela empresa, visto que,

O extraordinário progresso experimentado pelas técnicas de comunicação de 1970 para cá, representa para a Humanidade uma conquista e um desafio. Conquista, na medida em que propicia possibilidades de difusão de conhecimentos e de informações numa escala antes inimaginável. Desafio, na medida em que o avanço tecnológico impõe uma séria revisão e reestruturação dos pressupostos teóricos de tudo que se entende por comunicação (REGO, 1986, p. 4).

Assim como o rádio revolucionou a forma de comunicação, e mais recentemente, essa revolução veio por meios da *internet* e suas redes de comunicação, ainda está por vir outras formas de comunicação, que também será revolucionária tanto para a sociedade como para organizações. Sobre a mudança que o desenvolvimento das tecnologias da informação ocasionou, Mueller (2016. p.17), enfatiza que,

O surgimento e desenvolvimento das tecnologias de informação e também da *internet* são responsáveis pela evidente mudança no processo de organização da vida em sociedade. As novas conexões apresentam um processo dialógico constante, com a difusão de ideias e informações cada vez mais rápida e interativa. Não existem restrições de espaço e tempo diante desta nova cultura de comunicação: as redes sociais digitais. A interação é constante e através de múltiplas redes, como *Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Youtube*, representando uma nova configuração comunicacional que é a conectividade generalizada. São consideráveis e significativas transformações da sociedade, porém, certamente muitas mudanças ainda estão por vir.

A comunicação se desenvolveu paralelamente à sociedade. Com o surgimento de novas tecnologias a sociedade expandiu formas de se comunicar. As organizações tiveram que se adaptar a essas mudanças e, de forma estratégica, desenvolver meios de integrar as tecnologias da comunicação em seu cotidiano. Mesmo com essas mudanças a comunicação continua sendo feita entre um emissor e um receptor evitando as barreiras para que a mensagem seja bem entendida.

Porém, com o surgimento de novas tecnologias há o surgimento de novas barreiras. Cabe ao profissional de secretariado executivo entender essas barreiras e, dentro de suas competências, acabar com os ruídos para haver uma comunicação bem sucedida na organização.

A próxima subseção ressaltará como ferramentas de tecnologias estão sendo utilizadas por profissionais de secretariado executivo frente às mudanças na comunicação organizacional interna ocasionadas pela eclosão da pandemia da COVID-19.

2.2 A atuação secretarial no processo de comunicação organizacional e as ferramentas tecnológicas em tempos de pandemia da Covid 19.

A atuação do profissional de secretário executivo requer, mesmo antes da pandemia da Covid-19, conhecimento e habilidades em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Para Martins *et al.* (2015, p. 67) “As TICs contribuem também para tornar o secretário executivo um articulador de informações e comunicação em seu ambiente de trabalho, ajudando no crescimento da organização.”

Contudo, a pandemia da COVID-19 trouxe diversas mudanças para o mercado de trabalho, incluindo a forma de trabalhar. Com a instalação do isolamento social, o trabalho remoto tornou-se rotina no cotidiano dos profissionais, incluindo os de secretariado executivo.

Quarta-feira, 11 de março de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) decreta a Pandemia da COVID-19 (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICADA DA SAÚDE, 2020). Mas somente em 11 de maio de 2020 o Ministério da Saúde recomenda que no Brasil seja implementada medidas distanciamento social mais restritivo (*lockdown*) através da recomendação Nº 036 (BRASIL, 2020).

O Conselho Nacional de Saúde (CNS) determina a “Suspensão de todas as atividades não essenciais à manutenção da vida e da saúde, apenas autorizando o funcionamento dos serviços considerados essenciais, por sua natureza” (BRASIL, 2020, p. 1).

Tais medidas mudaram a forma de trabalho no Brasil, empresas que prestam serviço não essenciais passaram a adotar o sistema de trabalho *Home Office* como nova rotina nas organizações. Mello (2020) destaca a mudança no

[...] trabalho em casa foi estratégia adotada por 46% das empresas durante a pandemia, segundo a Pesquisa Gestão de Pessoas na Crise covid-19. O estudo elaborado pela Fundação Instituto de Administração (FIA) coletou, em abril, dados de 139 pequenas, médias e grandes empresas que atuam em todo o Brasil.

Mesmo antes da pandemia, o profissional de secretariado executivo necessitava ter conhecimento e habilidades em Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC). Martins *et al.* (2015) assinalam que essas ferramentas são utilizadas pelo secretário executivo, pois lhe permite trabalhar de modo mais ágil e com maior rapidez. Para Martins *et al.* (2015, p. 66),

O secretário executivo que almeja se destacar nas organizações deve buscar atender às exigências do mercado, sendo primordial o conhecimento sobre as Tecnologias da Informação e Comunicação.

Nesse contexto, é possível notar que houve diversas mudanças na forma de se trabalhar proporcionadas pela pandemia da COVID-19. Bette *et al.* (2021) mencionam que a pandemia consolidou a instituição do trabalho remoto e que, em breve, será naturalmente aceitável em várias organizações por considerarem o trabalho remoto como produtivo e valioso, pois, requer de seus profissionais habilidades e competências comportamentais mais acentuadas. Sendo que profissionais de secretariado executivo já conseguem mostrar suas habilidades de modo mais contundente.

Pandemia é um termo utilizado quando uma doença, que afeta uma região, se espalha por diferentes continentes com a transmissão sustentada de pessoa para pessoa. (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2020).

O começo da pandemia da COVID-19 iniciou-se na cidade de Wuhan, província de Hubei, na República Popular da China. Em 31 de dezembro de 2019 a Organização Mundial da Saúde (OMS) foi alertada sobre vários casos de pneumonia de uma cepa de coronavírus que, até então, não havia sido identificada em seres humanos; já em 11 de março de 2020, a COVID-19 foi caracterizada pela OMS como uma pandemia (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE, 2020).

A Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) recomenda medidas de saúde pública para reduzir o risco de exposição à COVID-19 e interromper a transmissão do vírus, tais medidas como a vacinação, uso de máscaras, manter distanciamento social, lavar as mãos com frequência e evitar espaços lotados, especialmente em ambientes fechados. Essas medidas também são eficientes contra todas as variantes, incluindo a Ômicron (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE, 2020).

Com a pandemia e o distanciamento social, o bem-estar e, conseqüentemente, o organismo das pessoas passaram por diversas mudanças, tais como diminuição de atividades físicas, ganho de peso, elevação no consumo de bebidas alcoólicas, maior percepção de estresse e impacto psicológico são alguns dos efeitos sentidos (CENTOFANTI, 2021).

O *home office* tirou profissionais que trabalhavam em escritórios ergonomicamente projetados para proteger a coluna, e passaram a trabalhar na mesa da cozinha, no sofá ou na cama (CENTOFANTI, 2021).

Destacam-se os desafios que profissionais enfrentam para exercer suas atividades

trabalhando de forma remota de suas residências. Grande parte dos brasileiros não possuem estruturas para o trabalho remoto, principalmente a parcela mais pobre da população. Souza (2021, p.6) evidencia que a,

Maior parte dos trabalhadores brasileiros não possuem condições de realizar essa modalidade de trabalho, especialmente considerando as parcelas mais pobres da população. Mesmo para aqueles que tenham potencial para o teletrabalho, a forma abrupta com a qual ele foi adotado tem resultado em sobreposição do trabalho com outras atividades diárias, sobremaneira de caráter doméstico.

Para Souza (2021) além das preocupações do processo saúde-doença, a pandemia também gera problemas de precarização do trabalho, em seus múltiplos níveis. Ferreira (2021) destaca que esses profissionais, ao trabalhar em *home office*, têm que lidar com as dificuldades de mesclar espaços pessoais com profissionais sem distinção de turno e horários, causando-lhe assim, muitas vezes, intenso desgaste físico e emocional ao considerar que,

Aqueles trabalhadores que operam em domicílio tendo em vista o período pandêmico que o país e o mundo estão passando, encontra dificuldades em adaptar-se à nova rotina de trabalho, bem como conciliá-la com a convivência familiar e os espaços físicos e tecnológicos oferecidos por sua residência, tendo muitas vezes que gerar uma reestruturação nos espaços da casa, adaptando-os para o trabalho remoto (FERREIRA, 2021, p.113).

Entretanto, pontos positivos são considerados quando a relação de trabalho em regime de *home office*, entre essas questões está uma maior produtividade das atividades desenvolvidas pelos profissionais, visto que, essa categoria de regime traz o benefício do não deslocamento entre residência e empresa. O regime de *home office* também permite,

[...]melhor acomodação entre os horários dedicados ao trabalho e às responsabilidades domésticas e familiares, trazendo maior produtividade e melhor equilíbrio entre essas esferas. Ademais, sua adoção reduz os custos com o transporte casa-trabalho (LEMONS; BARBOSA; MONZATO, 2021, p 391)

Em relação ao profissional de secretariado executivo, com a Pandemia da COVID-19 o profissional de secretariado executivo também teve que passar por adaptações na forma de trabalho. Em um estudo de caso, Maia, Müller e Bernardo (2020, p. 135) apontam 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.

Em regime de *home office* o trabalho, em vez do profissional exercer suas atividades nas dependências da empresa, ele passará a exercer em sua residência. Em regime de home office o trabalhador “possui as mesmas regras, forma de pagamento e controle de jornada da mesma maneira como se estivesse trabalhando presencialmente” (FERREIRA, 2021, p.106).

Embora, como já destacado, que apenas uma parcela dos profissionais pudesse ter seu regime de trabalho migrado para o regime de *home office*, a tecnologia foi essencial para que esses profissionais pudessem exercer suas atividades de casa. Graças a tecnologia, atividades consideradas não essenciais puderam ser exercidas nas residências dos funcionários.

Graças a essa tecnologia, a comunicação entre funcionário e organização pode ser mantida, tornando-se crucial para o contínuo desenvolvimento da organização. Pontes, Hirata e Neve (2021, p. 9) citam que “Com a migração de escritórios físicos para o home office, o uso de ferramentas tecnológicas para gestão e comunicação se tornou indispensável para manter o funcionamento de diversas empresas.”

Como destacado, a utilização de ferramentas tecnológicas para a comunicação tornou-se essencial antes da pandemia da COVID-19 e deve ser feita de forma estratégica na organização. Com a pandemia da COVID-19, mesmo a comunicação interna já tendo aderido às tendências de tecnologias, ela precisou também se reinventar.

Nesse contexto, pode-se inferir que, mais do que repassar informações organizacionais, a comunicação interna em período pandêmico deve englobar os funcionários em ações que visam mantê-los motivados e instigados. Sobre a comunicação interna em período pandêmico, destaca-se que,

O ritmo de demandas aumentou e as ações, antes presenciais, exigiram um trabalho ágil e remoto de gerenciamento da equipe. Por isso, se tornou essencial desenvolver novas estratégias nesse momento único que o mundo está enfrentando. Se antes, no cenário tradicional, o setor de comunicação interna priorizava produzir manuais, vídeos e instruções operacionais, diante da pandemia isso não é suficiente para manter os funcionários motivados e informados (PINHEIRO; REIS, 2020, p.2).

A pandemia gerou alguns novos desafios para as organizações e mudou como as pessoas interagem, essas mudanças também afetaram como a comunicação é estabelecida na organização. Destaca-se que,

A virtualização dos relacionamentos estabelecidos entre funcionários e organizações talvez tenha sido um dos principais desafios para a Comunicação Interna, impondo-se a necessidade de adaptações para atender as demandas dos colaboradores (OLIVEIRA; CALONEGO, 2020, p.13).

As mudanças causadas pela pandemia geraram um senso maior de preocupações das pessoas, tentando, assim, lidar com, além dos problemas já pré-existentes, problemas relacionados à saúde mental e problemas ligados ao novo regime de trabalho. Cabe ressaltar que a comunicação interna se faz mais necessária e mais eficiente, visto que, o distanciamento social requer que a comunicação interna seja mais assertiva.

Pinheiro e Reis (2020) mencionam que as pessoas estão sobrecarregadas de informações sobre a pandemia, portanto, é necessário estudar formas e estratégias de estabelecer uma comunicação prática e objetiva, mantendo uma comunicação ativa e humanizada, visando manter os colaboradores unidos no mesmo propósito. Essa comunicação deve manter uma linguagem onde funcionários de diferentes níveis hierárquicos possam compreender a informação.

Referente a integração entre níveis hierárquicos ponta-se que,

[...] em um contexto de insegurança e estresse causado por modificações impostas frente ao novo Coronavírus, a comunicação interna e a cultura organizacional se configuram como ativos essenciais para possibilitar o desenvolvimento da confiança e maior autonomia na relação entre os empregados e entre empregado e empregador (OLIVEIRA; CALONEGO, 2020, p.14).

Visto isso, pode-se concluir que a eclosão da pandemia da COVID-19 ocasiona gatilhos emocionais que podem dificultar o desenvolvimento de uma comunicação assertiva na organização. Portanto, dentro desse contexto, é imprescindível que a comunicação organizacional interna seja adaptada à nova realidade, onde possa haver uma relação de confiança e autonomia entre colaboradores.

O trabalho em *home office* não surgiu durante a pandemia da COVID-19, mas a pandemia acelerou essa mudança devido ao caráter repentino. Para tanto, empresas tiveram

que se adaptar à nova realidade de isolamento social. Utilizando de ferramentas já pré-existentes, a comunicação interna, que muitas vezes era feita de modo mais fechado e/ou presencial na organização, teve que ser de modo remoto utilizando de TIC para fazer com que a mensagem chegasse a todos.

Essas mudanças abalaram não apenas a comunicação organizacional, mas abalaram o modo como colaboradores veem essa comunicação e as ferramentas de tecnologia utilizadas nessa nova realizada.

Para entender melhor essas mudanças e a visão que o profissional de secretariado executivo possui sobre a utilização dessas ferramentas para comunicação organizacional interna, se faz a justificativa do presente estudo. O procedimento metodológico da pesquisa será apresentado na próxima seção.

3 METODOLOGIA

A pesquisa científica pode ser definida como “procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos.” (GIL, 2002, p. 17). Laville e Dionne (1997) estabelecem que pesquisa é identificar uma problemática teórica ou pragmática, formular, testar e conclusões de hipóteses. Para Prodanov e Freitas (2013, p. 44), a pesquisa “Significa muito mais do que apenas procurar a verdade, mas descobrir respostas para perguntas ou soluções para os problemas levantados através do emprego de métodos científicos.”

Esta seção apresenta o percurso metodológico desenvolvido para o alcance dos objetivos propostos na pesquisa.

3.1. Classificação da pesquisa

Com a finalidade de atingir os objetivos dessa pesquisa, foi desenvolvida uma pesquisa qualitativa. Sobre o método de pesquisa qualitativa:

[...] ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis (MINAYO, 2001, p.21)

Para Prodanov e Freitas (2013, p. 70) “Na abordagem qualitativa, a pesquisa tem o ambiente como fonte direta dos dados” e completa que “Nesse caso, as questões são estudadas no ambiente em que elas se apresentam sem qualquer manipulação intencional do pesquisador.”

Gil (2002, p.133) define processo de pesquisa qualitativa como “uma seqüência de atividades, que envolve a redução dos dados, a categorização desses dados, sua interpretação e a redação do relatório”. O foco da pesquisa qualitativa é compreender o ambiente, investigando as particularidades de cada indivíduo do grupo.

Portanto, essa pesquisa se caracteriza como qualitativa, pois propõe-se analisar um grupo de profissionais de secretariado executivo de modo a investigar as particularidades dos indivíduos categorizando os dados e levando a interpretação e a redação de um relatório. É descritiva, pois pretende descrever fatos e características observadas em um questionário estabelecendo relações com variáveis levantadas tanto em campo quanto em uma seleção bibliográfica.

Sobre os objetivos, caracteriza-se como pesquisa descritiva. Gil (2002, p.42) cita que o objetivo primordial da pesquisa descritiva é “a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis.”. Prodanov e Freitas (2013, p.52) definem a pesquisa descritiva como “quando o pesquisador apenas registra e descreve os fatos observados sem interferir neles”. Nesse método o pesquisador “Procura descobrir a frequência com que um fato ocorre, sua natureza, suas características, causas, relações com outros fatos” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 52).

Quanto aos procedimentos seguidos para realizar a pesquisa, foi feito o levantamento bibliográfico e pesquisa de campo.

Sobre o levantamento bibliográfico, Prodanov e Freitas (2013, p.80) definem que “é apanhado geral sobre os principais documentos e trabalhos realizados a respeito do tema escolhido, abordados anteriormente por outros pesquisadores para a obtenção de dados para a pesquisa”.

Gil (2002) menciona que o levantamento bibliográfico possibilita que a delimitação da área de estudo e a formulação do problema, e que, apesar da fundamental importância do levantamento bibliográfico por si só, ele é insuficiente. O intuito do levantamento bibliográfico é contribuir para a pesquisa fornecendo dados e informações. (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Gil (2002) cita que o diferencial do estudo de campo é a maior profundidade das questões propostas. Para Prodanov e Freitas (2013) o objetivo da pesquisa de campo é captar informações e/ou conhecimentos referentes a um determinado problema ao qual buscamos uma resposta, ou hipótese, que queiramos comprovar ou descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles.

3.2 *Lócus* e seleção dos participantes

A pesquisa foi desenvolvida com profissionais de secretariado executivo que exerceram ou ainda exercem a profissão durante o período pandêmico da COVID-19. Gil (2002) menciona que a pesquisa de levantamento se caracteriza em interrogar diretamente pessoas que desejam conhecer seus comportamentos.

Para a seleção dos participantes foram considerados os seguintes critérios:

- a) ser egresso do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará;

- b) atuar ou ter atuado como profissional de secretariado executivo no período da Pandemia da COVID-19;
- c) utilizar ferramentas tecnológicas de comunicação no seu cotidiano profissional.
- d) ter disponibilidade e aceitar contribuir com a pesquisa.

Com base nesses requisitos, 36 profissionais participaram desta investigação.

3.3. Técnica e instrumentos de pesquisa

Para a coleta de dados utilizou-se o questionário (APÊNDICE A). Lakatos e Marconi (1992, p.107) apontam que “Questionário é constituído por uma série de perguntas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do pesquisador.” Gil (2002, p. 116) explica que questionário é “um conjunto de questões respondidas por escrito pelo pesquisado.”.

Gil (2002, p. 117) ainda completa que “A elaboração de um questionário consiste basicamente em traduzir os objetivos específicos da pesquisa em itens bem redigidos.”. Laville e Dionne (1997) mencionam que um questionário de perguntas abertas é valioso, pois permite um leque de possíveis respostas a respostas imprevisíveis e pouco conhecidas.

Visando responder às questões norteadoras do presente estudo, o questionário possui dois blocos de questões.

O primeiro bloco é constituído por dez perguntas objetivas sobre o perfil por participantes, incluindo perguntas sobre a familiaridade que os participantes possuem com ferramentas tecnológicas. Dessas perguntas, nove são perguntas de múltiplas escolhas e apenas uma questão aberta.

O segundo bloco possui sete perguntas objetivas e subjetivas sobre o uso de aplicativos de mensagens instantâneas na comunicação organizacional interna na atuação do secretário executivo em período de pandemia da COVID-19.

Todas as questões do segundo bloco são abertas, onde os participantes podem dissertar sobre o uso das ferramentas e o cotidiano da comunicação organização ao qual atuam.

Os participantes receberam, via *e-mail* e *WhatsApp*, o *link* do questionário que, a princípio, foi elaborado no *software Google Docs* e, posteriormente, transferido para *software Google Forms* de modo a receber as respostas dos participantes de forma *online* e anônima.

3.4 Técnica de análise

Conforme Minayo, Deslandes e Gomes (2019, p. 49) “os procedimentos de análise dizem respeito às formas de organização dos dados e passos empreendidos para a produção de inferências explicativas ou de descrição”. Lakatos e Marconi (1992, p.23) definem análise como "estudar, decompor, dissecar, dividir, interpretar", ele conceitua análise de um texto como o processo de conhecer determinada realidade e implicar o exame sistemático de elementos. Sobre o processo de análise dos dados, Gil (2002, p.125) define que,

O processo de análise dos dados envolve diversos procedimentos: codificação das respostas, tabulação dos dados e cálculos estatísticos. Após, ou juntamente com a análise, pode ocorrer também a interpretação dos dados, que consiste, fundamentalmente, em estabelecer a ligação entre os resultados obtidos com outros já conhecidos, quer sejam derivados de teorias, quer sejam de estudos realizados anteriormente.

Prodanov e Freitas (2013, p.112) afirmam que essa etapa da pesquisa “deve ser feita a fim de atender aos objetivos da pesquisa e para comparar e confrontar dados e provas com o objetivo de confirmar ou rejeitar a(s) hipótese(s) ou os pressupostos da pesquisa.”

A análise desta pesquisa foi desenvolvida por meio de abordagem qualitativa com o uso de estatística descritiva para as perguntas objetivas e de múltiplas escolhas, cujas respostas foram tabuladas e apresentadas por meio gráficos para obter a ideia do perfil dos participantes. Para a organização desses dados, utilizou-se a planilha *excel* para realizar a tabulação dos dados e desenvolvimento dos gráficos o *site mindmeister*.

Já os dados do segundo bloco foram feitos de forma qualitativa descritiva, a fim de responder à questão norteadora que conduz esse trabalho. Para melhor compreensão, foram elaborados quadros que apresentam as sínteses das principais respostas. A apresentação dos dados analisados encontra-se na próxima seção.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção expõe a análise dos resultados obtidos através do questionário de pesquisa. A apresentação ocorre por tabelas, gráficos e quadros comentados utilizando como base a fundamentação teórica.

A princípio será exposto à análise do perfil dos profissionais de secretariado executivo entrevistados, considerando informações pessoais e profissionais. Posteriormente será apresentado a análise da utilização de aplicativos de mensagens instantâneas em período de pandemia da COVID-19 por parte dos entrevistados.

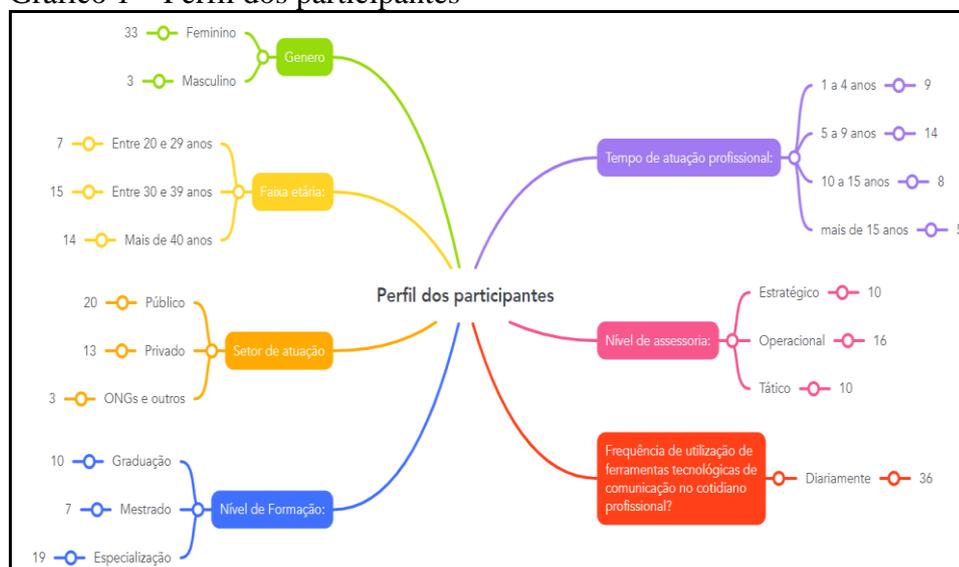
Em seguida, será apontada a análise dos dados coletados sobre como esses profissionais entrevistados percebem quais os obstáculos à comunicação interna com a utilização de aplicativos de mensagens instantâneas em período da pandemia da COVID-19.

Por fim, quais as tendências de como a comunicação organizacional interna na área secretarial, utilizando de aplicativos de mensagens instantâneas como meio de comunicação, por parte dos profissionais de secretariado executivo entrevistados.

4.1 Perfil

Para representar o gênero, a faixa etária, o nível de formação, o tempo de atuação profissional, o setor de atuação na empresa e a frequência de utilização de ferramentas tecnológicas no cotidiano profissional, foi utilizado o Gráfico 1.

Gráfico 1 – Perfil dos participantes



Fonte: elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2021).

O perfil dos respondentes é composto majoritariamente por profissionais do gênero feminino, com grau de formação em especializações, com a faixa etária maior de 30 anos e atuantes no setor público. Em relação ao nível de assessoria, apesar de não ser a maioria, a proporção maior de respostas corresponde ao nível operacional, dezesseis respondentes, sendo o tático e estratégico empatados com dez respondentes cada.

No que se refere ao tempo de atuação profissional, a maior proporção de respostas obtidas foi de um a nove anos de atuação. Ainda assim, a variante de respostas com dez ou mais anos de atuação teve um resultado expressivo na pesquisa, sendo ao todo, treze dos 36 de respondentes. Sobre a frequência de utilização de ferramentas tecnológicas no cotidiano profissional, foi unânime, todos os respondentes utilizam as ferramentas tecnológicas diariamente

Martins *et al.* (2015) ressaltam que o perfil do profissional de secretariado executivo está em constante mudança, onde, inicialmente, era composto por homens, mas, gradualmente, as mulheres foram se estabelecendo no mercado, mesmo antes da Primeira Guerra Mundial. Afirmam que essa mudança é devido às exigências no mercado e uma dessas transformações é a necessidade de conhecimentos em Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), onde apenas se destacam os profissionais de secretariado que atendem este requisito.

Sobre a atualização das ferramentas de tecnologia, Queiroz (2018) menciona que a tecnologia sofreu grandes mudanças a partir de 2007 com a chegada de diversos *softwares* e *hardwares* de comunicação, e essa mesma tecnologia de comunicação está presente no cotidiano da sociedade.

Nota-se que as ferramentas tecnológicas estão presentes no dia a dia dos profissionais de secretariado, independente do setor de atuação ou nível de assessoria. Posto isso, podemos considerar que a necessidade em conhecimento e habilidades dessas ferramentas é primordial para o desempenho da função.

Mesmo aqueles que já estão estabelecidos no mercado de trabalho precisam sempre atualizar suas habilidades nessas ferramentas para poder atender as demandas do mercado que estão em constantes mudanças, a exemplo de algumas das ferramentas para comunicação que surgiram apenas nas últimas décadas, mas estão no cotidiano desses profissionais.

4.2 Aplicativos multiplataformas de mensagens instantâneas utilizados nas organizações em que os secretários executivos atuam, em período de pandemia da Covid 19.

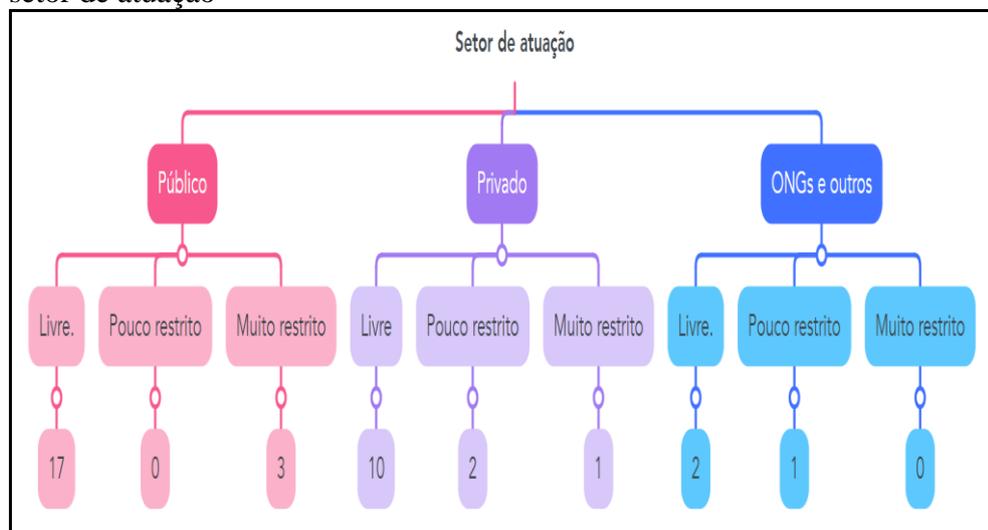
O primeiro aspecto a ser analisado é o nível de acesso às ferramentas tecnológicas de comunicação que os profissionais de secretariado executivo possuem no ambiente de trabalho. Os entrevistados podiam informar se ao acesso a esse aplicativo era: livre para utilizar ferramentas internas e externas da organização; o acesso possui um certo nível de restrição ao qual era permitido o uso de ferramentas da própria organização ao qual trabalha e algumas poucas ferramentas externas; se a restrição era alta, ao qual a utilização era restrita apenas para ferramentas da própria organização ao qual trabalham.

O intuito era verificar se algum setor econômico específico impõe maiores restrições a acesso de ferramentas de comunicação, pois segundo Kent (2010, *apud* THEODORO; GONÇALVES, 2017) as novas tecnologias de comunicação auxiliam o modo como instituições se comunicam. Mueller (2016) afirma que as ferramentas de comunicação tecnológica são necessárias no mundo dos negócios.

Pinheiro (2005) cita que as Tecnologias de Informação e Comunicação são aliadas no processo de uma comunicação organizacional bem sucedida. Segundo os respondes o acesso é, em sua maioria, livre sendo obtidas 29 respostas.

Independente do setor de atuação ao qual o profissional trabalha, o acesso aos aplicativos de mensagens instantâneas é livre como demonstrado no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Nível de acesso aos aplicativos de mensagens instantâneas por setor de atuação

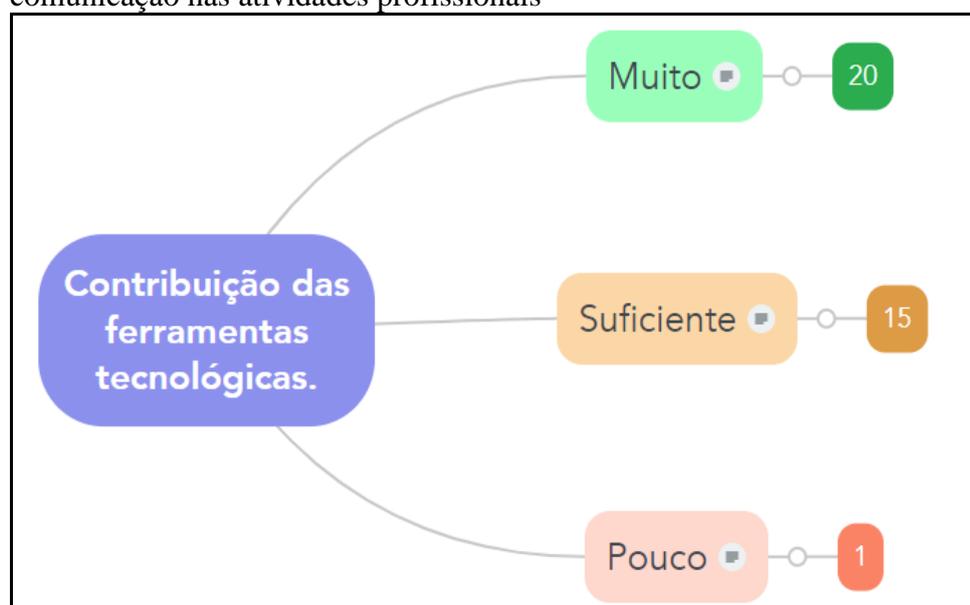


Fonte: elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2021).

Conforme apresentado no Gráfico 2, os três respondentes que possuem o nível de acesso muito restrito atuam no nível de acesso tático. O intuito era verificar se algum setor econômico específico impõe maiores restrições a acesso de ferramentas de comunicação, pois segundo Kent (2010, *apud* THEODORO; GONÇALVES, 2017) as novas tecnologias de comunicação auxiliam o modo como as instituições se comunicam. Mueller (2016) afirma que as ferramentas de comunicação tecnológica são necessárias no mundo dos negócios. Pinheiro (2005) cita que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) são aliadas no processo de uma comunicação organizacional bem sucedida.

Também foi levantado o nível de contribuição das ferramentas tecnológicas de comunicação em suas atividades profissionais de secretariado executivo, conforme Gráfico 3.

Gráfico 3 – Avaliação da contribuição das ferramentas tecnológicas de comunicação nas atividades profissionais



Fonte: elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2021).

Nesta fase da pesquisa, o objetivo era verificar como os profissionais de secretário enxergam alguma contribuição dessas ferramentas tecnológicas de comunicação para seu cotidiano, já que todos os respondentes utilizam a ferramenta diariamente. Pontes, Hirata e Neve (2021) apontam que a utilização dessas tecnologias de comunicação é essencial para gerenciamento de comunicação em tempo de pandemia. E para o profissional de secretariado essas ferramentas possibilitam trabalhar de maneira mais ágil, facilitando assim o processo de comunicação organizacional (MARTINS *et al.*, 2015).

Os respondentes também foram questionados sobre quais aplicativos de mensagens instantâneas utilizavam na comunicação interna da organização na qual trabalhava

antes da Pandemia da COVID 19 e, separadamente, questionados quais aplicativos de mensagens instantâneas passaram a utilizar com o surgimento da pandemia. Nessas questões os respondentes podiam escolher mais de uma opção, pois era conforme o uso. Os aplicativos *Whatsapp*, *Google Hangouts*, *Telegram*, *Skype* e *Facebook Messenger* foram os mais apontados como os mais utilizados antes da Pandemia da COVID 19.

O propósito desse levantamento era verificar se, com o surgimento da pandemia, houve aumento das demandas desses aplicativos. Pinheiro e Reis (2020) mencionam que as novas tecnologias de informações passaram a ser essenciais nesse momento, pois, atividades que antes eram feitas de formas presenciais agora são realizadas de forma remota.

Posto isso, verificou-se que os aplicativos *Whatsapp*, *Google Hangouts*, *Telegram*, *Skype* e *Facebook Messenger* foram os mais apontados. Após o surgimento da pandemia, esses mesmos aplicativos ainda foram apontados. Exceto pelo *Facebook Messenger*, onde, inicialmente, era utilizado por três profissionais, mas após a pandemia passou a não ser utilizado.

Em relação aos outros aplicativos, houve alterações nas quantidades de respostas. O *Whatsapp* em ambos os casos, antes e durante a pandemia, foi o que obteve mais respostas. Sendo que antes da pandemia era utilizado por 33 dos 36 respondentes e após a pandemia passou a ser utilizado apenas por 27 dos respondentes. O *Google Hangouts* e o *Telegram* foram os que obtiveram uma maior alteração de respostas. Sendo a crescente do *Google Hangouts* de seis para 13 e a do *Telegram* de três para oito. O *skype* manteve as três respostas.

Através desses dados pode-se considerar que independente do setor de atuação, os profissionais de secretariado executivo acreditam que essas ferramentas contribuem para suas atividades e com o surgimento da pandemia, esses aplicativos passaram a ser mais utilizados. Apesar de o *Whatsapp* ainda ser a principal ferramenta utilizada, outros aplicativos ganharam uma maior visibilidade, tendo sua utilização mais que dobrada em alguns casos.

Também é possível evidenciar que o setor de atuação não interfere no acesso às ferramentas. Pois, mais do que utilizar ferramentas já usuais na organização, ferramentas externas também são utilizadas para que a comunicação seja bem sucedida. Dado que, a comunicação bem sucedida é fundamental para o crescimento organizacional (PINHEIRO, 2005). O que corrobora para o pensamento de Pinheiro e Reis (2020) que menciona que durante a pandemia as organizações e, nesse caso, independe do setor econômico, utilizam de várias ferramentas para se comunicar com seus colaboradores mantendo-os bem informados.

4.3 Obstáculos à comunicação interna na utilização de aplicativos multiplataformas de mensagens instantâneas na comunicação do secretário executivo, no período da Pandemia da Covid 19.

Foi investigado a percepção que os profissionais de Secretariado Executivo possuem em relação à utilização dos aplicativos de mensagens instantâneas. Para isso, os profissionais pesquisados foram questionados sobre quais mudanças percebidas em relação à utilização de aplicativos na comunicação interna da organização. Nas respostas obtidas evidenciou-se que os respondentes que as principais mudanças são no aumento do uso e o aumento da importância que esses aplicativos passaram a ter.

Em relação ao aumento do uso, alguns dos profissionais citaram que perceberam esse aumento em relação ao período trabalhado. Alguns relatam que os assuntos profissionais são tratados fora do horário do expediente. O respondente 16 relata: “Percebi o aumento da comunicação principalmente por meio do *WhatsApp*, inclusive em horários fora do expediente”.

Tal qual o respondente 16, o respondente 17 afirma: “Passamos a utilizar outros aplicativos de mensagens e aumentou nosso tempo trabalhando, pois, como estávamos em casa, as reuniões e assuntos de trabalho duravam mais tempo, além das 8h de trabalho”.

Ainda sobre a ampliação da utilização, houve relatos de que esse aumento possibilitou que as atividades, principalmente reuniões, que antes eram feitas presencialmente passaram a ser remotamente, por esse motivo houve essa crescente na utilização. Como relatam, os seguintes profissionais:

Os aplicativos de chamadas de vídeo passaram a ser utilizadas com frequência. Reuniões que antes eram feitas apenas presenciais se tornaram virtuais. (RESPONDENTE 11).

A mudança foi uma maior utilização deles, principalmente em se tratando de vídeos conferência. (RESPONDENTE 1).

Utilização de aplicativos na comunicação interna da organização aumentou bastante e que se tornou possível desenvolver as atividades administrativas remotamente. (RESPONDENTE 30).

Outro aspecto levantado foi que relataram a necessidade que os aplicativos passaram a ter.

Este tipo de software se tornou fundamental para a fluidez das atividades cotidianas, o que propiciou manter a integração da equipe com a administração, mantendo o ritmo da comunicação com a equipe (RESPONDENTE 18).

Tornou-se parte essencial da organização e do trabalho, o uso veio pra somar. (RESPONDENTE 14).

Foi de vital importância para que o trabalho remoto fosse possível. (RESPONDENTE 2).

Eles foram essenciais para a comunicação fluir, já que o contato telefônico do ambiente de trabalho, deixou de existir. (RESPONDENTE 22).

Virou o principal meio de comunicação. (RESPONDENTE 29).

Além das perspectivas de mudanças, os profissionais também foram questionados sobre os impactos da utilização desses aplicativos na rotina da sua organização durante a pandemia da COVID 19. O Quadro 1 apresenta uma síntese dos aspectos positivos destacados.

Quadro 1 – Síntese das respostas positivas obtidas no questionário

Categoria	Núcleo de ideias	Síntese das principais respostas
Impactos positivos da utilização de aplicativos na rotina da organização durante a pandemia da COVID 19	Agilidade	Praticidade e dinamicidades; Redução de gastos; Instantaneidade; Celeridade.
	Continuidade	Progressividade; Atenuação de Impacto; Gerenciamento de tarefas.
	Inserção dessas ferramentas	Adaptação; Ampliação.

Fonte: elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2021).

Conforme Quadro 1, os impactos positivos mais mencionados são aqueles relacionados à agilidade do processo de comunicação. Com a utilização dessas ferramentas foi possível se manter a comunicação mais ampla, prática e dinâmica.

Das 36 respostas obtidas 19 apontaram a agilidade na comunicação como o fator positivo, seja para obter uma resposta ou para auxiliar em realizar reuniões com diversas pessoas que estão fisicamente distantes.

Tais pontos positivos levantados concordam com Martins *et al.* (2015) que expõe que essas ferramentas agilizam o trabalho do profissional de secretariado executivo. Pinheiro e Reis (2020) mencionam que a pandemia exige um gerenciamento remoto e mais ágil.

Como aspecto positivo, é mencionado que “Redução de gastos com deslocamento, tempo e agilidade na resolução do problema” (RESPONDENTE 2). Em relação à continuidade e à inserção dessas ferramentas, foi relatado:

Acredito que oportunizou a adaptação às novas tecnologias que até então não era imprescindível aos negócios. Muito de falava sobre a necessidade de ampliar os horizontes para o trabalho virtualizado, mas não havia o interesse nessa adaptação na maioria das organizações. Com a pandemia, as empresas, a utilização das ferramentas foram cruciais para permanência do funcionamento destas, bem como a adaptação de todos os envolvidos nos processos ponta a ponta (RESPONDENTE 18).

Aos aspectos positivos levantados por Lemos, Barbosa e Monzato (2021) como o equilibrado entre as tarefas domésticas e profissionais gerando uma maior produtividade não foi evidenciado nesta pesquisa.

Todavia, além da agilidade, outros aspectos positivos levantados foram a manutenção dos trabalhos e a possibilidade de continuidade das funções mesmo em isolamento social. Tais aspectos já haviam sido mencionados por Mello (2020) que cita que as mudanças para o *home office* gerou que empresas de serviços não essenciais pudessem continuar suas operações.

Outro aspecto positivo levantado na pesquisa, foi a possibilidade de inserção dessas ferramentas de tecnologia na organização. Tal inserção, segundo os respondentes, já era discutida, porém, a pandemia acelerou tal processo. Bette *et al.* (2021) expõem tal argumento ao mencionar que a pandemia acelerou o processo de utilizar ferramentas de tecnologia da comunicação a aderência do formato de *home office* nas organizações.

Os respondentes também foram questionados sobre os aspectos negativos. O Quadro 2 demonstra uma síntese dos aspectos negativos levantados na pesquisa.

Quadro 2 – Síntese das respostas negativas obtidas no questionário

Categoria	Núcleo de ideias	Síntese das principais respostas
Impactos negativos da utilização de aplicativos na rotina da organização durante a pandemia da COVID 19	Jornada de trabalho	Exceder carga horária; Ultrapassar o expediente; Comunicação excessiva.
	Estrutura	Conexão; Eletricidade.
	Psicológico	Depressão; Ansiedade; Ausência de convívio social.

Fonte: elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2021).

De acordo com o Quadro 2, em relação aos aspectos negativos mais levantados pelos profissionais de secretariado, destacaram-se o fato de receberem demandas fora dos horários de trabalho ou, ainda, a “ausência de definição de fim de expediente” como mencionado pelo Respondente 28. Tal aspecto negativo foi mencionado por 12 das 36 respostas.

Outros aspectos negativos levantados se dividem em problemas estruturais (conexão de internet e energia), aumento de depressão e ansiedade por parte do profissional e ausência da interação social gerada no ambiente de trabalho feito nas dependências das organizações.

Maia, Müller e Bernardo (2020) apontam em sua pesquisa que seus respondentes já percebiam os “aumentos na ansiedade, estresse e sentirem-se isolados.”. Oliveira e Calonego

(2020) apontam o sentimento de insegurança e estresse gerados pelas mudanças em decorrência da COVID-19 e mencionam a comunicação interna como fundamental para o desenvolvimento da confiança nas relações interpessoais.

Tais aspectos negativos podem ser considerados como barreiras na comunicação, visto que barreiras são obstáculos que dificultam a comunicação e precisam ser identificadas e trabalhadas para facilitar o processo de comunicação (REGO; 1986).

Os aspectos negativos de conciliar família e trabalho no mesmo ambiente como apontados por Ferreira (2021) e Maia, Müller e Bernardo (2020) não foram evidenciados nessas pesquisas. Em relação à preocupação de desgaste da saúde física e emocional por não haver distinção de turno e horários foram mencionados na pesquisa como aspectos negativos.

Sobre o desgaste à saúde causado pela carga horária, o Respondente 17 comenta que “Aumentou a carga horária de trabalho, a cobrança aumentou para entrega de resultados e como consequência o cansaço também aumentou.”

Já o Respondente 3 menciona como ponto negativo que o “Uso do aplicativo fora do horário de expediente; demora nos retornos causou grande ansiedade entre as equipes e liberação do contato pessoal do servidor para pessoas fora da equipe de trabalho.”

Houve respondentes que consideraram não haver impactos negativos na utilização das utilizações dos aplicativos na rotina da organização durante a pandemia da COVID-19. Há outros que consideram não haver impactos positivos.

Visto isso, pode-se considerar que, apesar de as percepções serem individuais, diversos profissionais possuem uma visão similar em relação à utilização dessas ferramentas de comunicação. A agilidade de trocar informações, a facilidade de poder se comunicar com diferentes grupos ou indivíduos independentes da distância física e a possibilidade de continuidade do trabalho são os aspectos positivos mais citados.

Entretanto, essa facilidade em se comunicar com o outro de forma remota, porém em excesso é considerado um aspecto negativo. Pois, não são respeitados limites de horários ou o período do expediente.

Tais pontos negativos podem ocasionar distúrbios na comunicação, pois sobrecarrega o profissional ao gerar a sensação de maior demanda de trabalho e cobranças e, conseqüentemente, acarretar alteração na saúde do profissional.

Os profissionais também foram questionados sobre quais são os obstáculos à comunicação interna utilizando de aplicativos de mensagens instantâneas no cotidiano do secretário executivo no período da Pandemia da Covid 19. Uma síntese dos obstáculos é destacada no Quadro 3.

Quadro 3 – Síntese das respostas obtidas no questionário sobre os obstáculos à comunicação interna

Categoria	Núcleo de ideias	Síntese das principais respostas
Obstáculos à comunicação interna utilizando de aplicativos de mensagens instantâneas no cotidiano	Comunicação	Insuficiente; Horário inoportuno; Imprecisão; Informalidade.
	Habilidades	Oposição aos aplicativos; Despreparo; Inaptidão.
	Estrutura	Qualidade de internet; Individualidade

Fonte: elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2021).

Rego (1986) ressalta que é necessário revisar e reestruturar as suposições teóricas sobre a comunicação. Pontos como a falta de estruturas, falta de clareza nas informações e nas demandas, excesso de demandas e não aderência desses aplicativos por alguns setores da organização foram obstáculos levantados pelos profissionais. Entretanto, os obstáculos com maior frequência são aqueles relacionados à falta de conhecimento nas ferramentas por membros da equipe e a falta de limites de horários.

O intuito das perguntas, cujos resultados são resumidos no Quadro 3, era conhecer as barreiras de comunicação que os profissionais de secretariado executivo enfrentam em sua organização e como esses obstáculos podem ser superados. Visto que as barreiras são qualquer fator que "Qualquer fator que provoque ruído no processo de comunicação, ou seja, qualquer elemento que perturbe, confunda ou interfira, certamente alterará o resultado"

(REGO, 1986, p.24). Portanto, é necessário conhecer essas barreiras para poder atuar sobre elas e prover uma comunicação assertiva. Schmitz (2020) expõe a necessidade de a comunicação organizacional interna ser feita com planejamento.

Ainda nessa linha de raciocínio, os profissionais foram questionados sobre como o secretário executivo pode superar esses obstáculos. O Quadro 4 apresenta uma síntese das respostas obtidas sobre a atuação do secretário sobre os obstáculos.

Quadro 4 – Síntese das respostas obtidas no questionário sobre a atuação do secretário nos obstáculos à comunicação interna

Categoria	Núcleo de ideias	Síntese das principais respostas
Atuação do secretário sobre os obstáculos à comunicação organização interna	Normas	Limitar horários; Priorizar demandas; Disponibilizar equipamento físico, Padronização
	Orientação	Emocional; Encorajar; Inteligência Treinamento; Capacitação.

Fonte: elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2021).

O alvo do questionamento representado no Quadro 4 era obter propostas de como o secretário executivo poderia atuar para diminuir essas barreiras. Pois, é do perfil do profissional de secretário executivo "desenvolver uma visão abrangente do comportamento organizacional no seu ambiente interno e externo" (BÍSCOLI; LOTTE, 2007, p.160). Uma vez a comunicação eficiente é o eixo do profissional de secretariado executivo. (BÍSCOLI; LOTTE, 2007). Nessa conjuntura, segundo Bíscoli e Cielo (2004, p.17) cabe ao Secretário Executivo "o papel de gestor nas organizações em que atua, estando, assim apto a perceber, refletir, decidir e agir de maneira assertiva".

Houve diversas respostas, entre elas que não é de responsabilidade do profissional de secretário executivo atuar para que essas barreiras sejam superadas ou que não há como superar as barreiras. Outras respostas obtidas mencionam que está atualizado em relação às ferramentas, que treinamentos são importantes e devem ser aplicados com regularidade. Há respondentes que acreditam que trabalhar de forma organizada, com limites horários, limitar

condições de uso das ferramentas, padronizar regras de comunicação é a melhor maneira de superar esses obstáculos.

Desse modo, consegue-se considerar que os obstáculos à comunicação assertiva na organização são decorrentes da falta de entendimento entre emissor e receptor por não haver um consenso de limites de horários e limite de demandas, e a falta de conhecimento nas ferramentas pelo fato de a organização não prover ou propor meios de atualizar seus colaboradores em relação aos avanços da tecnologia que a organização utiliza ou passou a utilizar com surgimento da pandemia da COVID-19.

Para ultrapassar essas barreiras na comunicação organizacional interna, é proposto pelos respondentes que, mais que atualizar as ferramentas, as organizações devem acertar as normas de utilização dos aplicativos de mensagens instantâneas tanto em relação aos horários, demandas, fluxos de informações e condições de uso. E ainda há a necessidade de implementar a capacitação dos colaboradores referente aos aplicativos e suas atualizações. Sobre isso, para alguns respondentes essa capacitação deve partir da organização e para outros cabe ao secretário executivo está sempre buscando se atualizar.

4.4 Tendências de comunicação interna organizacional, decorrentes do período da pandemia do coronavírus, na utilização de aplicativos multiplataformas de mensagens instantâneas como meio de comunicação na área secretarial.

Por fim foi questionado aos profissionais de secretariado executivo como enxergam o futuro da comunicação interna organizacional na área secretarial utilizando aplicativos de mensagens instantâneas após o período da pandemia da COVID-19. Bette *et al.* (2021, p. 131) cita que " a pandemia consolidou a instituição do trabalho remoto, que em pouco tempo será naturalmente aceitável para várias organizações" e ainda menciona que sob a área secretarial" (BETTE *et al.*, 2021, p. 131) as habilidades e competências comportamentais são acentuadas, pois, os profissionais conseguem mostrar suas habilidades de forma mais contundente". Desse modo, entende-se que ferramentas de tecnologia que auxiliam a comunicação organizacional interna poderão continuar sendo utilizadas após a pandemia.

O objetivo dessa fase da pesquisa foi entender quais as perspectivas para a área secretarial que os profissionais possuem sobre as alterações da comunicação interna organizacional feita por essas ferramentas. Mudanças essa em decorrência da pandemia.

Em relação às respostas obtidas, foi unânime, todos acreditam que o uso de aplicativos de mensagens instantâneas na comunicação organizacional interna continua. Para a maior parte dos respondentes a perspectiva é de melhorias e que os aplicativos de mensagens instantâneas continuarão sendo utilizados, visto que facilitam o processo de comunicação e a rotina profissional tornando a execução das atividades mais eficaz e fluxo de informação mais rápido.

Entretanto, alguns mencionam algumas ressalvas em relação a essa continuidade. Apenas de acreditarem na continuidade dos aplicativos, será necessário realizar algumas alterações nas normas de uso e melhorias na estrutura, pois sem conexão não há como realizar as atividades. Ressaltam a utilização de forma consciente e que a informação tenha mais clareza. Também apontam a necessidade de aprimoramento dos conhecimentos nessas ferramentas.

Freitas *et al* (2021) apontam em seu estudo que, após o fim da pandemia da COVID-19, o formato de trabalho será alterado e serão necessárias adaptações na área. Para o futuro pós pandêmico "a pesquisa e inovação serão imprescindíveis no contexto secretarial, como, por exemplo, nos trabalhos remotos, utilização de novas tecnologias e espaços compartilhados de trabalho (*coworking*).” (FREITAS *et al*, 2021, p. 122, grifo do autor).

Sobre o profissional de Secretariado Executivo estar atualizado, o Responde 11 menciona:

Saber se comunicar por meio dessas ferramentas é essencial para todo profissional, em especial o secretário executivo. É essencial o secretário executivo se aprofundar nas melhores técnicas de comunicação por meio desses aplicativos.

Em relação às perspectivas para o futuro, o Respondente 16 acredita serem boas, mas faz uma ressalva: “[...]creio que haja necessidade de se criar um pequeno manual ou código de conduta para o seu uso.”

Assim sendo, pondera-se que essas ferramentas permanecerão sendo utilizadas na comunicação organizacional interna por profissionais de secretariado executivo devido aos benefícios gerados pela agilidade de trocar informações e manter uma comunicação ativa com diversos indivíduos em pontos fisicamente diferentes.

Contudo, continuar a utilização não significa manter os padrões. Para que esses aplicativos possam ser mantidos no cotidiano serão necessários estabelecer modelos de uso, tanto em relação aos códigos de conduta e comportamento, como aprimorar técnicas de comunicação para utilizar os aplicativos fazendo com a mensagem seja transmitida com mais clareza, e quando necessário, formalidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O secretário executivo é um profissional que se adapta às mudanças que ocorrem sobre os obstáculos. Porém, as mudanças ocasionadas pela pandemia da COVID-19 aconteceram de forma repentina. Organizações e profissionais tiveram que adaptar de maneira abrupta ferramentas que já possuíam para manter o trabalho funcional. Considerando essas mudanças e o perfil do profissional de secretariado executivo, o presente estudo buscou analisar a visão do Secretário Executivo sobre as alterações na comunicação organizacional interna utilizando aplicativos de mensagens instantâneas no período da pandemia da COVID-19.

Foram identificados os aplicativos de mensagens instantâneas utilizados em período de pandemia da COVID-19 como meios de comunicação tecnológicos nas organizações em que os secretários executivos atuam, são eles: *Whatsapp*, *Google Hangouts*, *Telegram* e *Skype*. Constatou-se que o *Whatsapp* é a ferramenta mais utilizada, entretanto, os aplicativos *Google Hangouts* e *Telegram* ganharam maior visibilidade com o início da pandemia. De modo geral, apurou-se que os aplicativos de mensagens instantâneas já eram utilizados antes da pandemia, entretanto, o seu uso foi intensificado com a chegada da Covid-19.

Percebe-se que esses aplicativos já estavam presentes como ferramentas de comunicação organizacional, apesar de serem aplicativos desenvolvidos para facilitar a comunicação social. Entretanto, com a modernização das tecnologias de comunicação, as organizações adotaram e adaptaram essas ferramentas para comunicação organizacional.

Com a chegada da pandemia e a necessidade de isolamento social, essas ferramentas foram cruciais para a manutenção da comunicação, principalmente o *WhatsApp*, pois já era uma ferramenta presente nos *smartphones*.

Quanto ao objetivo de compreender os obstáculos à comunicação interna na utilização de aplicativos de mensagens instantâneas na comunicação cotidiana do secretário executivo, no período da Pandemia da COVID-19, observou-se que os principais obstáculos estão relacionados ao consenso de normas de uso e a falta de habilidade de utilizar essas ferramentas.

Infere-se que os aspectos positivos como agilidade na comunicação e facilidade em trocar informações podem se tornar obstáculos quando limites de horários e quantidade de demanda não são estabelecidos e respeitados. Para tanto se faz necessário estabelecer normas para que esses obstáculos possam ser superados.

A velocidade com que essas ferramentas estão em constante atualização é ponto positivo, entretanto, por vezes, também se faz necessário treinar os profissionais para que possam utilizar essa ferramenta com amplitude, mas respeitando as diretrizes sociais e organizacionais.

Acerca das principais tendências de comunicação interna organizacional, decorrentes do período da pandemia do coronavírus, na utilização de aplicativos de mensagens instantâneas como meio de comunicação secretarial, percebeu-se que a perspectiva é que esses aplicativos de mensagens instantâneas continuem presentes no cotidiano da comunicação dos Secretários Executivos após a pandemia.

Entende-se que os benefícios de agilidade e facilidade de comunicar-se por esses aplicativos são os fatores que perpetuam a utilização deles. Contudo, ajustes no modo como a comunicação por esses aplicativos são feitos são necessários, mesmo ainda durante a pandemia se faz fundamental que mudanças sejam realizadas, para que no cenário pós-pandêmico os benefícios de utilizar esses aplicativos de mensagens continue sendo vantajoso.

No que se refere a questão norteadora “como ocorre a utilização dos aplicativos de mensagens instantâneas na comunicação organizacional em Secretariado Executivo em período da pandemia da Covid 19?”, a pesquisa denota que ocorre de forma diária, em diversos aplicativos de mensagens instantâneas, por profissionais de secretariado executivo de diferentes níveis de assessoria e setor econômico. Acontece em maior intensidade que no período pré-pandêmico, utiliza-se por ser agilizar e facilitar a comunicação organizacional interna, porém sem uma diretriz de conduta de uso.

Conclui-se, portanto, que no contexto de pandemia da COVID-19 a utilização de aplicativos de mensagens instantâneas na comunicação organizacional interna na atuação do secretário executivo é essencial. Sem a existência desses aplicativos, em período pandêmico, diversos segmentos econômicos não poderiam manter a comunicação aberta entre seus colaboradores, pois seria inviável comunicar-se remotamente com diversos funcionários. Para o profissional de secretariado executivo o fator mais relevante dessas ferramentas é o tempo.

A celeridade de trocar informações e a facilidade de interagir com diversos sujeitos simultaneamente, mesmo que individualmente, faz com que o profissional veja como benéfico essas ferramentas, pois economiza seu tempo. E considerando a quantidade de funções que o Secretário Executivo desempenha, cada minuto é importante.

No entanto, os maléficos dessa utilização por parte dos profissionais estão também ligados ao fator tempo. Quando não são respeitados os limites de horários e esse profissional atende demanda fora do seu expediente, gera prejuízos a pessoa, pois se sente

sobrecarregado e sem período de descanso. O que faz necessário a existência de um código de conduta, assim o profissional pode usufruir dos benefícios sem os malefícios.

Como limitação desta pesquisa, considera-se a quantidade de profissionais pesquisados. O número de participantes não corrobora para analisar o tema de forma ampla e generalizada. Posto isto, sugerem-se novas pesquisas que objetivem analisar a utilização desses aplicativos como meio formal de comunicação organizacional por profissionais de secretariado executivo.

REFERÊNCIAS

ADELINO, Francisca Janete; SILVA, Maria Aparecida Vito. a tecnologia da informação como agente de mudança no perfil do profissional de secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado (GESEC)**, São Paulo, v. 03, n. 02, p. 05-23, 1 dez. 2012. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/165>. Acesso em: 3 jan. 2022.

ARAÚJO, Danilo da Silva; SILVA, Viviane Lima. O profissional de secretariado e o uso das tecnologias de comunicação e informação nas organizações. **Revista Científica Semana Acadêmica**, [S. l.], v. 1, n. 1, p. 1-15, 8 ago. 2018. Disponível em: <https://semanaacademica.org.br/artigo/o-profissional-de-secretariado-e-o-uso-das-tecnologias-de-comunicacao-e-informacao-nas>. Acesso em: 6 jan. 2022.

ARAÚJO, Marcos Alberto de.; DUARTE, Francisco Ricardo. Os Desafios e Dificuldades na Gestão da Comunicação Organizacional Interna: Um estudo bibliográfico. **Id on Line Rev. Mult. Psic.**, [S. l.], v.11, n. 37, 2017. Disponível em: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:NGseQ37T0LsJ:https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/download/841/1202+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>. Acesso em: 8 fev. 2022.

BAITELLO JUNIOR, Norval. Comunicação, mídia e cultura. **Revista São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, SP, v. 12, n. 4, p. 11-16, dez. 1998. Disponível em: <http://produtos.seade.gov.br/produtos/spp/index.php?men=rev&cod=2098>. Acesso em: 6 jan. 2022.

BETTE, Tabata Rhomanel *et al.* Secretarial work in pandemic times: new skills or old tasks?. **Revista de Gestão e Secretariado (GESEC)**, São Paulo, v. 12, n. 3, p. 111-135, set./dez. 2021.

BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso; CIELO, Ivanete Daga. Gestão organizacional e papel do secretário executivo. **Revista Expectativa**. Toledo, v. 03, n. 03, p. 11-19, 2004. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/741#:~:text=A%20partir%20da%20vis%C3%A3o%20empresarial,exigidas%20pelo%20ambiente%20%C3%A0s%20organiza%C3%A7%C3%B5es>. Acesso em: 8 fev. 2022.

BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso; LOTTE, Roseli Immig. Reflexões teóricas sobre a importância da comunicação na profissão de secretariado executivo. **Revista Expectativa**. Toledo, v. 5, n. 1, p. 157-172, 30 ago. 2007. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/91>. Acesso em: 6 jan. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. **Recomendação nº 036, de 11 de maio de 2020**. Recomenda a implementação de medidas de distanciamento social mais restritivo (lockdown), nos municípios com ocorrência acelerada de novos casos de COVID-19 e com taxa de ocupação dos serviços atingido níveis críticos. Disponível em: <https://conselho.saude.gov.br/recomendacoes-cns/1163-recomendac-a-o-n-036-de-11-de-maio-de-2020>. Acesso em: 5 jan. 2020.

CENTOFANTI, Marcella. Como a pandemia está afetando diferentes partes do nosso corpo. **CNN Brasil**. [S. l.], 10 abr. 2021, p. 1. Disponível em:

<https://www.cnnbrasil.com.br/saude/como-a-pandemia-esta-afetando-diferentes-partes-do-nosso-corpo/>. Acesso em: 23 dez. 2021.

CORRÊA, Maria Iraê de Souza *et al.* As redes sociais digitais na comunicação organizacional: um estudo de caso na cidade do Recife. **Revista Eletrônica de Gestão Organizacional**, Recife, v. 5, edição especial, p. 340-348, mai. 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/gestaoorg/article/view/22136>. Acesso em: 6 set. 2019.

DIAS, Lara Mayara Ribeiro. **O uso da tecnologia da informação (TI) na prática das atividades secretariais**. 2013. Monografia (Graduação em Secretariado Executivo) – Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2013. Disponível em: https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/34119/1/2013_tcc_lmdias.pdf. Acesso em 8 fev. 2022.

FERREIRA, Marcela Pereira. A ampliação do teletrabalho e home office em tempos de pandemia e seus reflexos na saúde do trabalhador. **Revista do Direito do Trabalho e Meio Ambiente do Trabalho [S.l.]** v. 7, n. 1, p. 101 – 119, Jan/Jul. 2021. Disponível em: <file:///C:/Users/Administrator/Downloads/7934-22605-1-PB.pdf>. Acesso em: 8 fev. 2022.

FREITAS, Yann Antônio Alves de. *et al.* Inovação em tempos de mudanças: o trabalho Secretarial durante a pandemia da covid-19. **RCA-Revista Científica da AJES**, Juína, v. 10, n. 20, p. 111-123, Jan/Jun. 2021. Disponível em: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Ij9Zfq5IEqgJ:https://www.revista.ajes.edu.br/index.php/rca/article/download/386/366+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>, Acesso em: 8 fev. 2022.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2002.

KINAST, Priscilla. Porque o *WhatsApp* é mais popular que o *Telegram*? **Oficina da Net**. Santa Cruz do Sul, 1. jun. 2019, p. 1. Disponível em: <https://www.oficinadanet.com.br/whatsapp/25383-porque-o-whatsapp-e-mais-popular-que-o-telegram>. Acesso em: 5 jul. 2019.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos; pesquisa bibliográfica, projeto e relatório; publicações e trabalhos científicos**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1992.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Belo Horizonte: UFMG, 1997.

LEMOES, Ana Heloísa da Costa; BARBOSA, Alane de Oliveira; MONZATO, Priscila Pinheiro. Mulheres em home office durante a pandemia da covid-19 e as configurações do conflito trabalho-família. **Revista de Administração de Empresas**, [S.l.], v. 60, n. 6, p. 388-399, dez. 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/9WS6pYzLdhWY6qWwDXTKTsN/?lang=pt>. Acesso em: 7 jan. 2022.

MAIA, Fernanda Landolfi; MÜLLER, Rodrigo; BERNARDO, Kelen Aparecida da Silva. O trabalho remoto no secretariado: panorama da realidade brasileira a partir do cenário do

COVID-19. **Revista Expectativa**, Toledo, v. 19, n. 2, p. 118-137, jul./dez. 2020. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/25818>. Acesso em: 8 fev. 2022.

MARTINS, Márcia Maria de Medeiros Travassos Saeger *et al.* Ferramentas de tecnologia da informação e comunicação como suporte às atividades do secretário executivo. **Revista de Gestão e Secretariado-(GESEC)**, São Paulo, v. 6, n. 2, p. 65-87, ago. 2015. Disponível em: https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/328/pdf_71. Acesso em: 08 fev. 2022.

MARTINS, Mayrla de Jesus. **Profissional de secretariado digital: desafios e tendências na utilização do whatsapp**. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Tecnologia em Secretariado) - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí, Teresina, 2018. Disponível em: <http://repositorio.ifpi.edu.br:8080/jspui/handle/123456789/1297>. Acesso em: 5 jan. 2022.

MELLO, Daniel. *Home office* foi adotado por 46% das empresas durante a pandemia: segundo pesquisa, 67% tiveram dificuldades no início do teletrabalho. **Agência Brasil**. São Paulo, 28 jul. 2020, p. 1. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-07/home-office-foi-adotado-por-46-das-empresas-durante-pandemia>. Acesso em: 23 dez. 2021.

MELO, José Marques de; TUFTE, Thomas. “A comunicação serve para que?”: prof. marques de melo e sua trajetória de jornalismo comunitário, resistência civil e comunicação para o desenvolvimento. **Intercom - Rbcc**, São Paulo, v. 41, n. 2, p. 169-185, ago. 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/interc/a/gTqycmB7L9b3vcpHfnyQ5c/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 08 fev. 2022.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu. (org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 26. ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

MUELLER, Elena Angélica. **A utilização das ferramentas de comunicação digital Na divulgação da atividade profissional de relações**

Públicas pelo coletivo ‘todo mundo precisa de um RP’. 2016. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Comunicação Social) – Universidade de Santa Cruz do Sul, Santa Cruz do Sul, 2016. Disponível em: <https://repositorio.unisc.br/jspui/bitstream/11624/1324/1/Elena%20Ang%C3%A9lica%20Mueller.pdf>. Acesso em 8 fev. 2022.

MUSSIO, Rogéria Albertinase Pincelli; SERAPIAO, Adriane Beatriz de Souza. (Inter) mediação latente de conflitos e comunicação não-violenta na atividade secretarial. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 7, n. 2, p. 214-228, jul./dez. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/27299>.

NASSAR, Paulo; FIGUEIREDO, Rubens. **O que é comunicação empresarial**. São Paulo: Brasiliense, 1995.

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

OLIVEIRA, Rafael Olegaria de. **Ferramentas tecnológicas: a aplicação em contexto dos Graduandos em secretariado executivo**. 2018. Monografia (Graduação em Secretariado Executivo) – Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2018. Disponível em: https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/41317/1/2018_tcc_rooliveira.pdf. Acesso em: 8 fev. 2022.

OLIVEIRA, Guilherme Ferreira de.; CALONEGO, Renata. Impactos da pandemia na Comunicação Interna: a virtualização do projeto Biblioteca Falada. *In*: 43º CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO – VIRTUAL, 2020, Salvador. **Anais** [...]. Salvador: Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, 2020. p. 1-15. Disponível em: <https://portalintercom.org.br/anais/nacional2020/resumos/R15-2898-1.pdf>. Acesso em: 8 fev. 2022.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. **Histórico da pandemia de COVID-19**. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>. Acesso em: 5 jan. 2020.

PAULA, Cristina Batista de.; SAMPAIO, Glauber Heitor. Comunicação intercultural e os desafios do profissional em Secretariado Executivo em organizações multinacionais. **Revista Gestão e Secretariado (GESEC)**, São Paulo, v. 9, n. 2, p 72-95, mai./ago. 2018. Disponível em: file:///C:/Users/Administrator/Downloads/Paula_Sampaio_2018_Comunicacao-Intercultural-e-os_50738.pdf. Acesso em 8 fev. 2022.

PINHEIRO, Daíse Cristina de Sá. **O papel do plano de comunicação preventivo em momento de crise na organização**. 2005. Monografia (Graduação em Comunicação Social) – Faculdade de Comunicação e Jornalismo, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2006. Disponível em: <https://repositorio.bc.ufg.br/bitstream/ri/4451/5/TCCG%20-%20Jornalismo%20-%20Da%20C3%ADse%20Cristina%20de%20S%20C3%A1%20Pinheiro.pdf>. Acesso em: 8 fev. 2022.

PINHEIRO, Pâmela Cunha; REIS, Patrícia Cerqueira. O papel da comunicação interna em tempos de pandemia: como as companhias estão se organizando durante crise. *In*: 43º CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO – VIRTUAL, 2020, Salvador. **Anais** [...]. Salvador: Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, 2020. p. 1-15. Disponível em: <https://portalintercom.org.br/anais/nacional2020/resumos/R15-2898-1.pdf>. Acesso em: 8 fev. 2022.

PERLES, João Batista. **Comunicação**: conceitos, fundamentos e história. Covilhã: BOCC, 2007. Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt/pag/perles-joao-comunicacao-conceitos-fundamentos-historia.pdf>. Acesso em: 8 fev. 2022.

PONTES, Alexandre Lopes; HIRATA, Larissa Cerqueira; NEVES, Denise Lemes Fernandes. *O home office* na pandemia de covid-19. **Revista Fatec Zona Sul - Refas**, [s. l], v. 7, n. 5, p. 1-16, maio 2021. Disponível em:

<http://www.revistarefas.com.br/index.php/RevFATECZS/article/view/429/317>. Acesso em: 08 fev. 2022.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

QUEIROZ, Leonardo Rossatto. *IPhone, Android, e a consolidação da cultura do smartphone: o papel do iphone e do sistema operacional android como catalisadores da consolidação no mercado de smartphones em escala global*. **Revista Tecnologia e Sociedade**, [S.l.], v. 14, n. 30, p. 47-70, jan. 2018. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rts/article/view/5413>. Acesso em: 2 set. 2019.

REGO, Francisco Gaudêncio Torquato. **Comunicação empresarial, comunicação institucional: conceitos, estratégias, sistemas, estrutura, planejamento e técnicas**. São Paulo, Sumus, 1986. Disponível em: https://www.academia.edu/23708496/Livro_Comunica%C3%A7%C3%A3o_Empresarial_Comunica%C3%A7%C3%A3o_Institucional_Francisco_Gaud%C3%A2ncio_Torquato_do_Rego. Acesso em: 8 fev. 2022.

RIGA, Matheus; BAGATINI, Olga. Disseminado pelo Brasil, *WhatsApp* deve ser canal decisivo nas eleições. **Estadão**. São Paulo, 2018, p. 1. Disponível em: <https://infograficos.estadao.com.br/focas/politico-em-construcao/materia/disseminado-pelo-pais-whatsapp-deve-ser-canal-decisivo-entre-candidatos-e-eleitores>. Acesso em: 28 set. 2019.

SÁ, Jéssica Araújo Abreu de. **Os impactos do whatsapp na rotina diária dos telejornais Bom Dia Rio e RJTV**. 2016. 71 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Comunicação - Habilitação em Jornalismo) - Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11422/6381>. Acesso em: 8 set. 2019.

SCHMITZ, Aldo. **Manual de comunicação organizacional**. Florianópolis: Combook, 2020.

SOUZA, Diego de Oliveira. As dimensões da precarização do trabalho em face da pandemia de Covid-19. **Trabalho, Educação e Saúde**, [S.l.], v. 19, p. 1-15, jan. 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tes/a/7rJ6TkW8Cs88QkbNwHfdkxb/>. Acesso em: 5 jan. 2022.

THEODORO, Victor; GONÇALVES, Gisela. Comunicação dialógica: as plataformas digitais como ferramentas inovadoras de interação social. In: GONÇALVES, Gisela; ATHAYDES, Andreia (org.). **Relações públicas e comunicação organizacional: dos fundamentos às práticas: liderança, inovação e empreendedorismo**. v. 5. Covilhã: Labcom.Ifpp, 2017. p. 53-72. Disponível em: http://www.labcom.ubi.pt/ficheiros/201801081535-2017_rp_vol5.pdf. Acesso em: 08 fev. 2022.

VANOYE, Francis. **Usos da linguagem**. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Coronavirus disease (COVID-19)**. Disponível em: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>. Acesso em: 20 dez. 2021.

APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS**BLOCO I - PERFIL.**

1. Gênero:

Feminino Masculino.

2. Faixa etária:

até 20 anos Entre 20 e 29 anos Entre 30 e 39 anos Mais de 40 anos.

3. Nível de Formação:

Graduação Mestrado Especialização Doutorado

4. Tempo de atuação profissional:

1 a 4 anos 5 a 9 anos 10 a 15 anos mais de 15 anos

5. Nível de assessoria:

Operacional Tático Estratégico

6. Em qual setor você trabalha:

Público Privado ONGs. Outra: _____

7. Com que frequência você utiliza ferramentas tecnológicas de comunicação no seu cotidiano profissional?

Diariamente Semanalmente Mensalmente Nunca

8. Qual o seu nível de acesso às ferramentas tecnológicas de comunicação em ambiente de trabalho?

Muito restrito (Apenas ferramentas da própria organização ao qual trabalha);

Pouco restrito (Ferramentas da própria organização ao qual trabalha e algumas poucas ferramentas externas);

Livre (Ferramentas internas da organização e ferramentas externas da organização).

9. Como você avalia a contribuição das ferramentas tecnológicas de comunicação em suas atividades profissionais?

Pouco Suficiente Muito.

10. Quais as ferramentas tecnológicas de comunicação que você utiliza em suas tarefas de trabalho?

BLOCO II - O USO DE APLICATIVOS MULTIPLATAFORMAS DE MENSAGENS INSTANTÂNEAS NA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL INTERNA NA ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO, EM PERÍODO DE PANDEMIA DA COVID 19

1. Quais aplicativos de mensagens instantâneas você utilizava na comunicação interna da organização na qual trabalha antes da Pandemia da COVID 19?

Whatsapp Skype Facebook Messenger Snapchat

WeChat Viber Google Hangouts Telegram

Outros: _____.

2. Quais aplicativos de mensagens instantâneas você passou a utilizar na comunicação interna da organização na qual trabalha com o surgimento da Pandemia da COVID 19?

3. Com o surgimento da pandemia da COVID 19 e do distanciamento social, quais mudanças você percebeu em relação à utilização de aplicativos na comunicação interna da organização?

4. Quais os impactos positivos e negativos, da utilização desses aplicativos na rotina da sua organização durante a pandemia da COVID 19?

5. Em sua opinião, quais os os obstáculos à comunicação interna na utilização de aplicativos multiplataformas de mensagens instantâneas na comunicação cotidiana do secretário executivo, no período da Pandemia da Covid 19.

6. Em sua opinião, como esses impactos podem ser superados pelo secretário executivo?

7. Em sua opinião, quais as perspectivas de comunicação interna organizacional, decorrentes do período da pandemia do coronavírus, na utilização de aplicativos multiplataformas de mensagens instantâneas como meio de comunicação na área secretarial?