



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

ELIANA PEREIRA AFONSO

ASSESSORIA EXECUTIVA REMOTA DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19

FORTALEZA

2021

ELIANA PEREIRA AFONSO

ASSESSORIA EXECUTIVA REMOTA DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19

Monografia apresentada ao curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração, Atuárias, Contabilidade, Secretariado Executivo e Finanças da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Secretariado Executivo.

Orientador: Profa. Me. Daniela Giaretta Durante.

FORTALEZA

2021

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)

- A199a Afonso, Eliana Pereira.
Assessoria executiva remota durante a pandemia da COVID-19 / Eliana Pereira Afonso. – 2021.
64 f.
- 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. Ma. Daniela Giareta Durante .
1. Trabalho remoto. 2. Assessoria executiva remota. 3. COVID-19. 4. Secretariado Executivo. I. Título.
CDD 651.3741
-

ELIANA PEREIRA AFONSO

ASSESSORIA EXECUTIVA REMOTA

Monografia apresentada ao curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração, Atuárias, Contabilidade, Secretariado Executivo e Finanças da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Secretariado Executivo.

Aprovada em: ____ / ____ / ____.

BANCA EXAMINADORA

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

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

Prof. Dra. Joelma Soares de Sousa
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus.

Aos meus pais, Hosana e Edmilson.

Ao meu irmão, Uedson.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por me guiar, dar força e luz em todas as minhas escolhas e caminhos.

Aos meu pais, por todo carinho, dedicação e esforço realizados para que possa sempre atingir meus objetivos e por serem sempre meus incentivadores.

Ao meu irmão, por sempre me auxiliar nos momentos necessários e sempre me incentivar com minhas decisões.

Aos verdadeiros amigos da escola, do trabalho e da graduação, que me incentivaram e continuam a incentivar.

Ao Edson, técnico administrativo do Curso de Secretariado Executivo da UFC, por toda dedicação, disposição e carinho comigo e com todos os alunos.

A minha orientadora Daniela, por toda dedicação, ensinamentos transmitidos e amor por educar.

Os conhecimentos refletem quem nós somos e como vivemos. Então, ao passo em que mudamos constantemente, os conhecimentos também se transformam. (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 02).

RESUMO

O trabalho remoto vem crescendo nos últimos anos e com a pandemia da Covid-19 a adoção desse método de trabalho cresceu em ritmo acelerado. A assessoria executiva foi uma das funções que usou dessa modalidade para dar continuidade ao trabalho durante a pandemia, especialmente em períodos de restrição da mobilidade e *lockdown*. Compreender a assessoria executiva remota realizada por profissionais de secretariado executivo durante a pandemia da Covid-19, se tornou o objetivo principal deste estudo. Especificamente, buscou-se caracterizar o trabalho remoto, identificar os fazeres desempenhados e conhecer as mudanças ocorridas na assessoria com o exercício remoto. A metodologia adotada foi qualitativa, a partir de entrevistas virtuais com profissionais de secretariado executivo que são graduados pela Universidade Federal do Ceará e que tiveram alguma vivência em assessoria remota durante a pandemia. Quanto às características, compreendeu-se que se trata de uma assessoria virtual de emergência, em que não foi possível a preparação necessária. O emprego de tecnologias e suas ferramentas, da comunicação e de gestão do tempo são características que permeiam a assessoria executiva remota desempenhada. No tocante aos fazeres, a realização de vídeos explicativos e a utilização de novos sistemas foram algumas atividades que passaram a ser demandadas. Também houve mudanças em atividades já realizadas no presencial e que foram adaptadas ao remoto a exemplo das reuniões virtuais e análise virtual de documentos. A tecnologia e a comunicação foram citadas como diferenciais do trabalho remoto. As experiências vividas possibilitaram compreensão mais apurada e positiva da assessoria remota. Dados benéficos apontados, vislumbra-se que essa modalidade de trabalho tende a permanecer no pós-covid.

Palavras-chave: Trabalho remoto. Assessoria executiva remota. COVID-19. Secretariado executivo.

ABSTRACT

The remote work has grown in the last few years and with the Covid-19 pandemic the adoption of this method of work evolved in a fast pace. The executive advising is one of the functions that used this modality to continue the work during the pandemic, especially in times of mobility restrictions and lockdown. Fully understand the executive advising in a remote format realized by executive secretariat professionals during the Covid-19 pandemic became the main focus of this research. In a specific way, searched to characterize the remote work, identify the activities and know the changes that occur during the remote work. The approach adopt was the qualitative approach, from the virtual interviews with executive secretariat professionals that are graduated from Universidade Federal do Ceará and with some experience in remote advising during the pandemic. As long as the characteristics, it had been understood that is about a emergencial virtual advising, which wasn't possible to have a necessary preparation to begin. The working of technology and it's possibilities, of communication and management of the time are qualities that surrounds the executive secretariat's remote work in a well performed way. Concerning the making of it, creating explanation videos and the use of new softwares were some of the activities that were asked. Also had changes in activities that previously were made in a presencial format and that were adapted to a remote form as the virtual meetings and virtual analysis of documents. The technology and communication were named as differentials of remote work. The experiences lived made possible to a more accurate and positive comprehension of the remote advising. Sharing the benefits previously pointed, it is expected that this modality of work remains in the post-covid era.

Keywords: Remote work. Remote executive advising. COVID-19. Executive secretariat.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Competências secretariais	31
Quadro 2 – Roteiro de entrevista	37
Quadro 3 – Disposição das entrevistadas em relação ao ano de conclusão do curso	39
Quadro 4 – Setor, esfera de atuação e cargo da entrevistada	39
Quadro 5 – Tempo no cargo	40
Quadro 6 – Período da pandemia de início da atuação na modalidade de assessoria remota	41
Quadro 7 – Experiência com assessoria remota anterior à pandemia	42
Quadro 8 – Principais formas de contato com o gestor imediato e com os demais colaboradores da instituição durante o trabalho remoto	43
Quadro 9 – Suporte da empresa para o período de adaptação para a assessoria executiva remota	45
Quadro 10 – Características que acredita ser essencial para a realização do trabalho remoto	46
Quadro 11 – Atividades realizadas na assessoria remota não realizadas no presencial	47
Quadro 12 – Facilidades e dificuldades na assessoria executiva remota	49
Quadro 13 – Maior diferencial no trabalho remoto em relação ao trabalho presencial	50
Quadro 14 – Mudança na visão da assessoria executiva remota	52
Quadro 15 – Aceitar trabalhar remoto novamente	53
Quadro 16 – Mudanças que ocorreram nas atividades em decorrência do trabalho remoto	54
Quadro 17 – Preparação à adaptação com a assessoria executiva remota	56

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
CE	Ceará
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
COVID-19	Corona Virus Disease 2019
CVC Corp	Companhia de grupo de viagens
FIOCRUZ	Fundação Oswaldo Cruz
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MA	Maranhão
MXM	MXM Sistemas
OKR	Objectives and Key Results
OMS	Organização Mundial da Saúde
OPAS	Organização Pan-Americana da Saúde
OSCIP	Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público
PI	Piauí
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
TST	Tribunal Superior do Trabalho
UFC	Universidade Federal do Ceará

LISTA DE SÍMBOLOS

% Porcentagem

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
2	TRABALHO REMOTO: ENTENDIMENTO ACERCA DO SEU FUNCIONAMENTO	18
2.1	O percurso histórico do trabalho remoto	18
2.2	Características do trabalho remoto	20
2.3	Legislação acerca do trabalho remoto no Brasil	23
3	ASSESSORIA EXECUTIVA REMOTA	28
3.1	Secretariado executivo na história	28
3.2	Secretariado executivo e a assessoria remota	30
3.3	A assessoria executiva remota durante a pandemia da Covid-19	32
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	35
5	ANÁLISE DOS RESULTADOS	39
5.1	Características do trabalho remoto	41
5.2	Fazeres dos secretários na assessoria remota durante a pandemia da Covid-19	47
5.3	Mudanças ocorridas na assessoria com a modalidade remota e a pandemia da Covid-19	54
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	57
	REFERÊNCIAS	59
	APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA	64

1 INTRODUÇÃO

Em 2020, o mundo foi atingido pela pandemia da Covid-19. O vírus responsável pela doença possui alta taxa de transmissão, sendo rapidamente propagado, o que causou alerta e medo mundial. O primeiro alerta da Organização Mundial da Saúde (OMS) acerca de casos da doença ocorreu em 31 de dezembro de 2019, após notificação da China da ocorrência de casos de uma pneumonia desconhecida na cidade de Wuhan. Em 11 de março de 2020 a OMS decretou a ocorrência de uma pandemia do coronavírus, em razão da disseminação do Sars-CoV-2 pelo mundo (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE, 2020).

No Brasil o primeiro caso da doença foi comunicado em 26 de fevereiro de 2020, sendo de um viajante que veio da Itália para São Paulo. Já o primeiro caso de transmissão comunitária (quando não é possível identificar o ponto de origem da infecção, configurando transmissão de pessoa para pessoa) foi notificado em 13 de março de 2020. No entanto, estudos da Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ) constataram que o vírus já circula em território nacional quase 40 dias antes das primeiras confirmações por parte das autoridades brasileiras da transmissão comunitária da doença no Brasil.

Com o alerta mundial e a chegada da doença no Brasil, as autoridades governamentais brasileiras (estados e municípios) começaram a impor uma série de restrições para o funcionamento dos mais diversos setores, desde as atividades laborais até as recreativas. Atividades de lazer, como festas e cinemas tiveram seus funcionamentos interrompidos, bem como instituições de ensino e empresas. Todas as atividades não essenciais foram proibidas de funcionar na modalidade presencial.

Todos os setores foram impactados: educacional, religioso, esportivo, funerário, indústrias, comércio, serviços, principalmente, a saúde. Desde o início da pandemia, mais de quatro milhões e meio de vidas foram perdidas no mundo e mais de 580 mil no Brasil (BRASIL, 2021; FRANCE-PRESSE, 2021).

Os trabalhadores foram também fortemente impactados pela pandemia, à medida que a forma de trabalho presencial, em muitos locais, ficou limitada a atividades essenciais. Com as atividades não essenciais fechadas, totalmente ou parcialmente, a taxa de desemprego subiu no país. Segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua do IBGE, no último trimestre (out-nov-dez) de 2019, a taxa de desocupação no Brasil era de 11%, já no período correspondente ao terceiro trimestre (jul-ago-set) do ano de 2020 a taxa de

desocupação já atingia 14,6%. Em 2021 ocorreu uma pequena melhora no índice, no segundo trimestre (abr-mai-jun) a taxa de desempregados ficou em 14,1%, segundo o IBGE.

O trabalho remoto veio como uma alternativa indispensável para os setores econômicos e milhões de pessoas no mundo inteiro, que precisavam continuar a desempenhar suas atividades laborais, mas não poderiam estar mais presencialmente nos locais de trabalho conjuntamente com os colegas. O trabalho remoto emergencial gerou um avanço mais rápido na quantidade de trabalhadores que realizam trabalho remoto. O Brasil vinha nos últimos anos com um crescimento da atividade remota, tendo em 2012 um total de 3,7% dos trabalhadores em atividade remota e em 2019 esse total era de 5,2% dos trabalhadores (IBGE, 2019). Com a pandemia esse processo acelerou. Em pesquisa realizada em setembro de 2020, o número passou para 7,9 milhões de brasileiros trabalhando na modalidade remota, um aumento de mais de 4% em relação a 2019 (IBGE, 2019, 2020).

O trabalho remoto recebe diversas denominações. Para Rocha e Amador (2018) é teletrabalho, já para Nogueira e Patini (2012) é trabalho remoto, Rafalski e De Andrade (2015) utilizam o termo *home office*. O que todos esses autores concordam é que a modalidade remota, permite uma maior flexibilização de local e tempo e maior uso de tecnologias (FICANTO, 2019; ROCHA; AMADOR, 2018), sendo uma modalidade alternativa ao trabalho tradicional (DE ABREU *et al.*, 2019).

As atividades não essenciais tiveram que se adaptar ao trabalho remoto e setores tradicionalmente presenciais, como o comércio calçadista precisaram se adaptar à realidade virtual que a pandemia impôs. A tecnologia foi fator vital para as empresas que não utilizavam antes meios tecnológicos para a venda, conseguissem se adaptar e manter suas atividades (BAITEL *et al.*, 2021).

Outra área que se adaptou aos meios remotos foi a área médica. Algumas especialidades tiveram rápido aumento de trabalho presencial por conta da COVID-19 e suas implicações. No entanto, outras especialidades da saúde, como os médicos emergencistas necessitaram se adaptar ao uso das tecnologias e com autorização de seus conselhos regionais e federais passaram a também atuar remotamente. Como exemplo é possível citar o caso dos médicos cearenses que desde de 1º de abril de 2020, através da resolução número 56, obtiveram excepcionalmente autorização do Conselho Regional de Medicina do Ceará para atuarem por Telemedicina (CEARÁ, 2020b).

Na área de assessoria não foi diferente. Muitos profissionais de secretariado executivo passaram a realizar a assessoria executiva remota, pois a “categoria secretarial, que já havia iniciado um movimento de trabalho remoto e que agora viu esse cenário intensificado

a partir da pandemia do COVID-19 com muitos profissionais desempenhando suas funções em situação remota” (MAIA; MÜLLER; BERNARDO, 2020, p. 119). Atividades anteriormente exercidas presencialmente mudaram e se adaptaram ao meio virtual de assessoramento. Reuniões se tornaram videoconferências, análises de papéis físicos, em muitos casos, foram transformados em documentos digitalizados, o atendimento presencial foi substituído por reuniões virtuais, mensagens de texto e de voz.

Dadas mudanças ocorridas na atuação do profissional de secretariado executivo com a pandemia, este estudo interessa-se a investigar: Como ocorre a assessoria executiva remota, realizada pelos profissionais de secretariado executivo durante a pandemia da Covid-19?

O objetivo geral do trabalho é compreender a assessoria executiva remota, realizada pelos secretários executivos durante a pandemia da Covid-19. Para isso foram definidos como objetivos específicos:

- a) Caracterizar o trabalho remoto;
- b) Identificar os fazeres da assessoria executiva remota durante a pandemia da Covid-19; e
- c) Conhecer as mudanças ocorridas na assessoria executiva com a modalidade remota e a pandemia da Covid-19.

A temática justifica-se pela importância em relacionar a assessoria executiva com a modalidade remota no contexto da pandemia da Covid-19, considerando ser uma temática atual e que se apresenta em construção, à medida que a pandemia continua até a data que este trabalho foi finalizado.

O interesse em desenvolver a temática surgiu através da percepção da pesquisadora das mudanças ocorridas na forma de trabalho dos secretários executivos, que tiveram que se adaptar em pouco tempo aos impactos da Covid-19. Para isso foram entrevistadas nove secretárias executivas que atuaram remotamente durante a pandemia ou ainda atuam. O trabalho contribui para fortalecer as pesquisas na área de assessoria remota, incorporando a pandemia como um fator influenciador de mudanças.

Visando o melhor entendimento do tema, a pesquisa se divide em seis capítulos. A primeira seção é constituída pela introdução, trazendo uma breve explanação dos assuntos tratados no texto visando iniciar o leitor na temática estudada. A segunda seção aborda o trabalho remoto, visando entender como funciona essa modalidade de trabalho, para isso este capítulo se subdivide em outras três temáticas: o percurso histórico, as características e a

legislação do trabalho remoto no Brasil. Esses três temas apresentam-se de vital importância para que o trabalho remoto seja contextualizado e compreendido.

A seção três enfoca o secretariado executivo, tendo a história, a assessoria remota e o profissional durante a pandemia como pilares importantes para contextualizar esse profissional multitarefas e adaptativo. A quarta seção descreve os procedimentos metodológicos adotados na pesquisa, de natureza qualitativa. A seção cinco traz a análise dos resultados, organizada de acordo com os objetivos específicos. Por fim, a sexta seção expõe as considerações finais da pesquisa.

2 TRABALHO REMOTO: ENTENDIMENTO ACERCA DO SEU FUNCIONAMENTO

Com o intuito de compreender como ocorre a realização desta modalidade de trabalho, é essencial entender o histórico do trabalho remoto e as suas características, bem como saber o que a legislação aborda com relação a esta modalidade de trabalho.

2.1 O percurso histórico do trabalho remoto

Não há consenso entre os pesquisadores acerca de quando surgiu o trabalho remoto. Da mesma forma, a denominação do trabalho a distância é diversa. Hau e Todescat (2018) denominam de teletrabalho, assim como Rocha e Amador (2018) e Brasil (2017) na Reforma Trabalhista. “Teletrabalho – modalidade em que o trabalho é realizado remotamente, por meio de tecnologias de informação” (ROCHA; AMADOR, 2018, p. 152). Nogueira e Patini (2012) utilizam a terminologia de trabalho remoto, pois “pode ser definido como o trabalho realizado à distância e por meio do uso das novas tecnologias de comunicação. Ou seja, o trabalho remoto pode ser exercido no interior de um escritório desde que contemple a condição de estar mediado por meios eletrônicos e, distante do gestor” (NOGUEIRA; PATINI, 2012, p. 125).

Rafalski e De Andrade (2015) adotam o termo *Home Office*, que “se caracteriza por desempenhar as atividades profissionais no mesmo ambiente em que se reside” (RAFALSKI; DE ANDRADE, 2015, p. 433). O consenso entre os autores, independentemente da terminologia adotada, é que o diferencial da modalidade de trabalho remoto é a maior flexibilização, em questão de local, tempo, deslocamento e a maior utilização das tecnologias de informação e comunicação de forma remota (ROCHA; AMADOR, 2018).

Nogueira e Patini (2012), acreditam que as transformações advindas do uso de tecnologias da informação “nas organizações que atuam em redes, em mercados globais e que flexibilizaram suas estruturas organizacionais estão trazendo novos desafios para a gestão da força de trabalho em especial à força de trabalho remota” (NOGUEIRA; PATINI, 2012, p.122).

Pinto (2003) explica que é de 1857 os primeiros relatos de trabalho remoto. Neste período J. Edgar Thompson, dono da Estrada de Ferro Penn começou a utilizar o sistema de telégrafo da empresa, de forma a gerenciar divisões remotas. Para isso, foi preciso delegar a

essas divisões um controle na utilização de equipamentos e de funcionários, dessa forma a organização se transformando em um complexo de operações descentralizadas.

Rocha e Amador (2018, p. 153) afirmam que “há registros sobre a realização do trabalho a distância desde os anos 1950, sendo que nas décadas de 1960 e 1970 não era incomum a prática do trabalho em casa para a produção de vestuário, têxteis e calçados, embalagem e montagem de materiais elétricos”.

Na Europa e nos Estados Unidos o uso do trabalho remoto sofreu grande influência da crise petrolífera (energética), a grande popularização e a diminuição dos valores de microcomputadores e de outros produtos ligados a tecnologia da informação e comunicação e da chegada da telemática. Nos anos de 1980 ocorreram diversas experiências de trabalho remoto que apareceram como alternativa para a diminuição de deslocamento entre a casa e o trabalho e vice-versa. A partir da década de 1990 foi crescente os registros de trabalho na modalidade remota, tendo crescido a quantidade de produções acadêmicas que envolvam a temática do trabalho remoto (ROCHA; AMADOR, 2018).

No Brasil, a adoção e expansão do trabalho remoto ocorreu de forma mais tardia, tendo na esfera pública a maior dificuldade de crescimento, por questões de adaptação na estrutura dos órgãos (PINTO, 2003). Porém, Ribeiro (2016) explica que nos anos 1990, “houve o desenvolvimento de condições de infraestrutura fundamentais para o estabelecimento da sociedade da informação” Ribeiro (2016, p. 4). Tendo a criação da ANATEL e a privatização do sistema de telecomunicações brasileiro como fatores essenciais para “a modernização e injeção de capital necessário rumo ao desenvolvimento da sociedade contemporânea” Ribeiro (2016, p. 4).

O poder judiciário do Brasil é um exemplo de como a informatização dos processos é benéfica para a sociedade e a informação. Através da Lei nº 11.419/2006 foi regulamentada toda a informatização dos processos judiciais. O Tribunal Superior do Trabalho (TST), é um exemplo de funcionalidade com a modalidade de trabalho a distância, adotando a modalidade desde 2011, obedecendo a regras de funções, jornada de trabalho e produtividade para a adoção dessa modalidade de trabalho (RIBEIRO, 2016).

No contexto doméstico, a internet nos domicílios cresceu a partir dos anos 2000 e de forma mais difundida e acessível financeiramente nos anos de 2010, assim permitindo que atividades antes realizadas apenas em locais convencionais de trabalho pudessem ter estrutura para acontecer em outros locais, incluindo, muitas vezes, o domicílio do empregado (RIBEIRO, 2016).

A legislação específica acerca da modalidade remota de trabalho ocorreu apenas

em 2017 com a Reforma Trabalhista (FICANTO, 2019). Porém, segundo o IBGE, na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: Características Adicionais do Mercado de Trabalho, realizada em 2018 e divulgada em 2019, de 2017 a 2018 os trabalhadores no domicílio de residência cresceu 21,1%, tendo um crescimento de 44,4% em comparação ao ano de 2012, sendo assim uma modalidade em crescente no país, mesmo com a recente legislação específica.

O trabalho remoto cresceu nos últimos anos e em 2020 teve na pandemia ocasionada pela Covid-19 um grande crescimento, já que as pessoas necessitaram ficar isoladas. Losekann e Mourão (2020, p. 72) explicam que “o teletrabalho, *home office*, já era uma prática em algumas empresas e, com o novo coronavírus, passou a ser uma urgência para todas, atingindo muitos trabalhadores em todo o mundo. O que era exceção virou regra.”. A pandemia da Covid-19 teve no trabalho remoto um meio vital para a manutenção do trabalho em diversas organizações pelo mundo.

A pandemia fez com que as empresas e trabalhadores tivessem que se adaptar rapidamente às mudanças que o trabalho remoto exige, para além das mudanças advindas com a pandemia. As organizações tiveram que rever seus processos internos, a fim de assegurar a segurança e a eficácia de seus processos e dados, bem como tiveram que investir em equipamentos e formas de comunicação virtual. Para muitos trabalhadores as mudanças com a nova modalidade de trabalho exigiram o aprendizado de novas tecnologias, bem como a reorganização entre vida familiar e profissional (LOSEKANN; MOURÃO, 2020).

De Castro *et al.* (2020, p. 1060) explicam que “as mudanças experimentadas em função da pandemia provocaram alterações nas rotinas de trabalho e no comportamento corporativo, com revisão das reais necessidades de manutenção de processos e estruturas...”. É possível perceber que as funções que utilizam de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) conseguiram migrar, em sua maioria, para o trabalho remoto. Diferente do que ocorreu com os trabalhadores que não utilizam, ou utilizam pouco a Tecnologia da Informação e Comunicação, como o caso de operários, que obtiveram destino parecido com os trabalhadores operários durante a pandemia de gripe espanhola, em 1918, que foi a demissão ou suspensão de contrato, pois as funções necessitavam fortemente do presencial (BERTUCCI, 2020).

2.2 Características do trabalho remoto

O trabalho remoto possui como característica importante a ocorrência das

atividades laborais no mesmo local em que o profissional reside (RAFALSKI; DE ANDRADE, 2015). É importante salientar que

o trabalho é um produto de diferentes elementos históricos, políticos e sociais e, como objeto de estudo, se encontra em um cenário de diferentes áreas de saber, sujeito a interferências de mudanças em todos seus âmbitos. Os trabalhadores e as organizações, por consequência, precisam se adaptar aos novos modos de desenvolvimento de tarefas, conforme esses surgem e se estabelecem (RAFALSKI; DE ANDRADE, 2015, p. 432).

Com base no descrito acima é possível inferir que o trabalho remoto se apresenta como uma modalidade alternativa ao trabalho tradicional (DE ABREU *et al.*, 2019), proveniente da necessidade de adaptação às novas necessidades do trabalho, sendo uma modalidade de trabalho flexível. Batista *et al.* (2017, p.6) afirmam que o trabalho flexível “trata de demandas dos empregadores para a flexibilidade do trabalho do empregado com controle sobre o tempo de trabalho (tanto em duração, tempo ou localização do trabalho)”.

Nogueira e Patini (2012) explicam que a modalidade de trabalho remoto decorre da globalização e dos métodos de reorganização das organizações em que as empresas procuram métodos flexíveis de se trabalhar, gerando novas formas de trabalho. Anteriormente, a relação envolvia de forma única o trabalhador da modalidade presencial e com jornada de trabalho integral, tendo vínculo empregatício em um local específico, “hoje, envolve também contratos flexíveis por períodos determinados, contratos de meio período, contratação especificamente para determinadas atividades, terceirização de serviços entre outras formas encontradas para flexibilizar o trabalho” (NOGUEIRA; PATINI, 2012, p. 122).

Assim, o trabalho flexível apresenta-se como uma realidade na sociedade moderna apresentando vantagens e desvantagens, sendo diretamente influenciado pela capacidade de adaptação dos funcionários. A possibilidade de melhor organização na vida pessoal, maior parceria entre patrão e funcionário, diminuição do tempo de deslocamento, a quantidade de faltas e atrasos e a maior responsabilidade e comprometimento são algumas vantagens dessa modalidade de trabalho (DE ABREU *et al.*, 2019). A Organização Internacional do Trabalho (2011, p. 4) explica que

o teletrabalho permite que os custos da locomoção ao trabalho sejam eliminados tanto em termos financeiros como de tempo. Além disso, ele permite a adaptação de horários de trabalho a tarefas domésticas e responsabilidades familiares. Para as empresas, o teletrabalho pode reduzir custos de espaço de escritório (ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO, 2011, p. 4).

Para Gaspar *et al.* (2011, p. 1031) as novas formas de estrutura das organizações “buscam alinhar um denominador comum que seja satisfatório a várias questões, tais como:

otimização de recursos, melhorias no ambiente de trabalho, diminuição de despesas e custos de infraestrutura, maximização de um ambiente colaborativo etc”.

A Shell Brasil, por exemplo, a fim de viabilizar a adoção da modalidade de trabalho remoto, oferece diversos recursos aos seus trabalhadores remotos. Como alguns dos benefícios, é ofertado equipamentos fundamentais para a realização das atividades desempenhadas, como computador, impressora, celular (se necessário), bem como é disponibilizado para utilização dos funcionários quantias em dinheiro (pré-determinadas) para adequar o local de moradia para receber o teletrabalhador, energia, telefonia, assim como a empresa reembolsa os funcionários de eventuais despesas, comprovadas e necessárias (BARROS; SILVA, 2010).

No entanto, a Organização Internacional do Trabalho (2011) alerta que pode ocorrer o isolamento do trabalhador e grandes jornadas de trabalho, pois não existe uma separação clara entre a jornada de trabalho e o tempo para atividades pessoais. De Abreu *et al.* (2019) completa que a distância física do local de trabalho estático, não é sempre visto como um fator positivo, existindo fatores que induzem esta perspectiva, sendo eles associados aos relacionamentos interpessoais, formas de avaliação e interação com os demais funcionários e a empresa.

Empresas como a Shell Brasil, atentas às questões que dificultam o trabalho a distância, recomenda que ocorram encontros entre as supervisões e os trabalhadores, podendo ocorrer mensalmente, bimestralmente ou trimestralmente, em locais fora do ambiente corporativo, por exemplo em cafeterias, restaurantes e sem acompanhamento formal da empresa. Essa recomendação visa propiciar a integração entre os componentes da equipe, garantindo um alinhamento de ações realizadas com as estratégias e objetivos da organização. (BARROS; SILVA, 2010).

Deste modo, o trabalhador remoto possui vantagens, tais como:

a) a diminuição nos custos e no tempo de deslocamento, como não ocorre o deslocamento para o local de trabalho, acontece significativa redução no que se refere aos valores e no tempo que é necessário para iniciar o trabalho, ficando, muitas vezes, restrito às necessidades de resolver assuntos externos ao local de trabalho remoto;

b) melhor organização na vida pessoal, com o ambiente de trabalho inserido dentro do ambiente familiar é necessária maior organização para respeitar os horários dedicados ao trabalho e as atividades pessoais, bem como definir o local e horário de trabalho;

c) maior parceria entre empregado e empregador, o trabalho remoto vai exigir

maior disciplina e meio de contato claro e objetivo entre as partes (patrão e empregado) para que as atividades desempenhadas sejam realizadas de forma assertiva;

d) menor quantidade de faltas e atrasos, com a não necessidade ou menor deslocamento o tangente as faltas e os atrasos são favorecidos, pois evita-se problemas cotidianos, como trânsito; e

e) maior responsabilidade e comprometimento com o trabalho, o trabalhador remoto precisa entender seu papel e se comprometer para a execução das atividades, tendo senso de responsabilidade, já que, em muitos casos, o trabalho é desempenhado sem um contato diário com a chefia. (DE ABREU *et al.*, 2019; ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO, 2011).

Como desvantagens é posto que:

a) isolamento social, o trabalhador remoto por estar distante fisicamente dos demais colegas de trabalho pode sofrer impactos de interação social com os outros trabalhadores, assim como distanciamento da organização;

b) distanciamento físico, a distância física do local “convencional” de trabalho pode dificultar e/ou atrasar a resolução de questões que necessitem de auxílio de outros funcionários;

c) ferramentas de avaliação, o trabalho remoto permite uma maior liberdade ao trabalhador, porém pode prejudicar a avaliação de desempenho e resultados do funcionário, devido ao fato de muitas empresas pautarem suas ferramentas de avaliação considerando os trabalhadores presenciais (DE ABREU *et al.*, 2019; ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO, 2011).

Barros e Silva (2010, p. 82) identificaram que “em certos aspectos, a passagem para a condição de empregado teletrabalhador parece também levar os indivíduos a reverem sua relação com o trabalho. Para alguns entrevistados, a mudança tornou o trabalho mais “prazeroso”. No entanto, a adaptabilidade dos profissionais aos modelos de trabalho é aspecto fundamental para que as atividades sejam desempenhadas de forma satisfatória e que traga resultados para a organização, levando em consideração critérios como eficiência, satisfação, qualidade de vida, preferência, produtividade e abstenção (DE ABREU *et al.*, 2019).

2.3 Legislação acerca do trabalho remoto no Brasil

O trabalho remoto não possuía até recentemente uma regulamentação específica

que se trata a respeito das particularidades desta modalidade de trabalho. Segundo Miziara (2017, p. 36) “A Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017, intitulada de Reforma Trabalhista, além de vários outros aspectos ligados às relações laborais e ao processo do trabalho, estabeleceu de forma inédita no Brasil as bases legais para o teletrabalho, espécie de trabalho a distância”. Antes da reforma trabalhista, Rafalski e De Andrade (2015) afirmam que os trabalhadores que atuavam remotamente tinham os mesmos direitos e deveres que o trabalhador da modalidade presencial, não obtendo diferenciação legal da modalidade do trabalho considerado formal, seja em relação à remuneração ou gratificações, bem como obtinha os mesmos direitos a férias e 13º salário.

A Lei nº 12.551, de 15 de dezembro de 2011, alterou o art. 6º da CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, equiparando “os efeitos jurídicos da subordinação exercida por meios telemáticos e informatizados à exercida por meios pessoais e diretos” (BRASIL, 2011, p. 01). O art. 6º da CLT passou a possuir em sua redação que não se faz distinção entre o trabalho presencial, o trabalho no domicílio do empregado e o trabalho a distância, desde que estejam caracterizados os pressupostos existentes da relação de empregado. (BRASIL, 2011). Assim, em seu parágrafo único discorre que “os meios telemáticos e informatizados de comando, controle e supervisão se equiparam, para fins de subordinação jurídica, aos meios pessoais e diretos de comando, controle e supervisão do trabalho alheio” (BRASIL, 2011, p. 01).

Tendo o teletrabalho sido construído entre a administração de empresas e a tecnologia da informação, seu conceito foi retirado desse âmbito, podendo ser um fator de contribuição para o trato jurídico ter demorado a se estabelecer (FINCATO, 2019). A autora ainda completa que

No Brasil dos anos 2000, foram sugeridas algumas propostas legislativas e ganhou força a Lei nº 12.551/2011 que apenas tangenciou o tema, alterando o artigo 6º da CLT para modificar seu caput, igualando o trabalho presencial ao “trabalho a distância” ... acrescentando-lhe também um parágrafo no qual atribuiu aos comandos e controles telemáticos eficácia idêntica aos presenciais, especialmente para fins de identificação do elemento subordinativo, caracterizador da relação empregatícia. Com isto, alguns entenderam que o teletrabalho, no Brasil, estaria suficientemente regrado, no entanto, para tal, a sociedade brasileira deveria estar acostumada a reger suas relações à luz de normas abertas, o que (ainda) não é o caso (FINCATO, 2019, p. 59).

No primeiro artigo da Lei nº 13.467 referente a regulamentação do teletrabalho é posto que “Art. 75-A. A prestação de serviços pelo empregado em regime de teletrabalho observará o disposto neste Capítulo” (BRASIL, 2017, p. 04). A referida lei altera a igualitariedade que o trabalho a distância possuía com o trabalho presencial. Fincato (2019, p.

63) ainda explica que ocorreu “duas outras referências ao teletrabalho dispostas no texto reformado da CLT: os artigos 62, III e 611-A, VIII” Esses artigos tratam acerca de 1) estabelecer a modalidade de teletrabalho como meio de serviço excluído do controle de jornada de trabalho e 2) o teletrabalho ser passível de negociação coletiva (FINCATO, 2019).

No *caput* do art. 75-B da Lei nº 13.467 se considera o teletrabalho “a prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo” (BRASIL, 2017, p. 04), em seu parágrafo único é exposto que “o comparecimento às dependências do empregador para a realização de atividades específicas que exijam a presença do empregado no estabelecimento não descaracteriza o regime de teletrabalho” (BRASIL, 2017, p. 04). Assim, é exposto na legislação que o trabalhador remoto possui uma condição diferente do empregado da modalidade presencial, também é exposto que a eventual presença do trabalhador no local de trabalho não altera a denominação de trabalho, sendo necessário que esteja devidamente previsto no contrato individual de trabalho (BRASIL, 2017; FINCATO, 2019).

A legislação ainda complementa no *caput* art. 75-C, da CLT, que é necessário que o teletrabalho como modalidade de trabalho esteja devidamente formalizado no contrato individual de trabalho do empregado, tendo especificado as atividades que serão exercidas (BRASIL, 2017). Miziara (2017) explica que no que se refere às formalidades contratuais é necessário que o contrato individual de trabalho seja alterado apenas de forma escrita, amparando-se no art. 75-C da Lei nº 13.467 que se refere que seja contado expressamente e especificando as atividades realizadas. Fincato (2019, p. 66) ainda cita que “a forma expressa escrita¹⁵ se justifica em razão da quantidade de temas que devem ser regradados de maneira inequívoca entre as partes”. Miziara (2017, p. 39) explica ainda que “especificar um serviço é enumerar, discriminar e pormenorizar as tarefas atinentes a função, de modo a que o trabalhador não tenha nenhuma dúvida de quais tarefas ele desempenhará em favor do empregador”.

Os § 1º e § 2º, do art 75-C, da CLT, tratam acerca das alterações no contrato de trabalho. No § 1º é dito que “poderá ser realizada a alteração entre regime presencial e de teletrabalho desde que haja mútuo acordo entre as partes, registrado em aditivo contratual” (BRASIL, 2017, p. 04) e no § 2º que “poderá ser realizada a alteração do regime de teletrabalho para o presencial por determinação do empregador, garantido prazo de transição mínimo de quinze dias, com correspondente registro em aditivo contratual” (BRASIL, 2017, p. 04). O acordo mútuo entre empregado e empregador é garantido pela lei no caso de

alteração entre regime presencial e de teletrabalho, porém no caso de alteração do regime de teletrabalho para o presencial é necessário apenas que se respeite um período de transição de 15 dias, não sendo necessário acordo mútuo. Nas situações descritas nos dois incisos é necessário que todas as alterações estejam devidamente registradas por escrito em um aditivo contratual (BRASIL, 2017; FICANTO, 2019; MIZIARA, 2017).

O art. 75-D, da CLT, afirma que deve estar registrado por escrito “as disposições relativas à responsabilidade pela aquisição, manutenção ou fornecimento dos equipamentos tecnológicos e da infraestrutura necessária e adequada à prestação do trabalho remoto, bem como ao reembolso de despesas arcadas pelo empregado” (BRASIL, 2017, p. 05), completando ainda em seu parágrafo único que o que se refere no *caput* do artigo não fazem parte da remuneração recebido pelo empregado (BRASIL, 2017). Ficanto (2019, p. 68) salienta que “as despesas eventualmente arcadas pelo empregado, apontando que poderão ser reembolsadas pelo empregador”, como por exemplo,

elevações nas despesas de energia elétrica, no consumo de gás, na telefonia e no uso da internet. Como despesas extraordinárias, tem-se o custeio de passagens e hospedagens necessárias à participação do teletrabalhador em momentos laborais presenciais obrigatórios (reuniões, capacitações, integrações) (FICANTO, 2019, p. 68).

Mas, Miziara (2017) alerta que ocorre uma situação em que o empregado pode vir a arcar com o custo de parte do equipamento e da infraestrutura necessária para a realização do trabalho, sendo essa situação, o caso de despesas ordinárias que já pertencem ao cotidiano do empregado, por exemplo se o empregado já paga internet e já possui computador que são compatíveis as necessidades para desempenhar a função.

É posto no art. 75-E, da CLT, que é função do empregador instruir de “maneira expressa e ostensiva” maneiras de prevenção de doenças e acidentes de trabalho” (BRASIL, 2017, p. 5), completando no parágrafo único que “o empregado deverá assinar termo de responsabilidade comprometendo-se a seguir as instruções fornecidas pelo empregador” (BRASIL, 2017, p. 5). Ficanto (2019, p. 69) afirma que “instruir deve ser compreendido como um conceito dinâmico e constante, de conteúdo mutante, tanto quanto o ambiente e os métodos de trabalho” não podendo sintetizar em entrega de material e/ou manual que contenham conteúdo de práticas corretas.

Miziara (2017, p. 42) explica que “estabelece a CLT que os empregados em regime de teletrabalho não são abrangidos pelo regime previsto no capítulo “da duração do trabalho”, razão pela qual não farão jus, por exemplo, ao recebimento de horas extras.”. Segundo Melo *apud* Miziara (2017, p. 43),

mas, se os teletrabalhadores sofrerem vigilância dos períodos de conexão, controle de login e logout, localização física, pausas ou ligações ininterruptas para saber o andamento dos trabalhos, especialmente se de forma periódica, estarão, inevitavelmente, enquadrados na disposição do art. 7º da CR/88 e no art. 6º, parágrafo único da CLT e terão direito à proteção da jornada, inclusive eventuais horas extras⁶ (MELO *apud* MIZIARA, 2017, p. 43).

A legislação específica acerca do trabalho remoto como exposto é recente, 2017, porém Miziara (2017, p. 36) ressalta que “por certo, lacunas existem, mas, a Lei posta precisa ser interpretada pragmaticamente para que o intérprete possa desvelar seu verdadeiro sentido e alcance”.

Percebe-se então que a história do trabalho remoto é antiga e se adaptou as necessidades e mudanças vivenciadas pela sociedade, sendo considerada uma modalidade de trabalho flexível que se apresenta como alternativa a modalidade de trabalho tradicional (DE ABREU *et al.*, 2019). Foi necessário ao trabalhador remoto estar atento e buscar mecanismos de adaptação às novas necessidades do trabalho e a nova modalidade de trabalho, bem como a legislação que precisou ter adaptações a fim de contemplar as especificidades vivenciadas na modalidade de trabalho remoto, considerando os pontos fortes e fracos desta modalidade de trabalho.

3 ASSESSORIA EXECUTIVA REMOTA

Dos escribas a assessoria remota, o profissional de Secretariado Executivo sofreu adaptações na forma de trabalho, decorrentes das mudanças que a sociedade viveu e vive. Assim, a profissão se fortaleceu e continua a vivenciar os desafios e as diversas vertentes de trabalho que a área proporciona (BIANCHI; ALVARENGA; BIANCHI, 2003; SANTIAGO; PAES; DA SILVA, 2019; VEIGA, 2010).

Para entender uma das vertentes de atuação desse profissional, a assessoria executiva remota, é essencial conhecer o percurso do Secretariado Executivo na história, entender seu papel na assessoria remota e buscar compreender como os profissionais de assessoria executiva remota estão lidando com as mudanças ocorridas em decorrência da pandemia da Covid-19.

3.1 Secretariado executivo na história

“A profissão secretarial surgiu em meio à intelectualidade e aos centros de poder e decisão” (DURANTE, 2012, p. 9). Foi nas civilizações antigas, com os escribas, que a profissão secretarial teve início, já ocupando lugar de destaque e respeito na sociedade. Os escribas possuíam diversas funções, como secretário, arquivista, escritor e linguista, devido ao grande conhecimento que possuíam (DURANTE, 2012; NONATO JÚNIOR, 2009).

Bianchi, Alvarenga e Bianchi (2003) contam que o surgimento dos escribas pode datar de 3.300 a.C. Na antiguidade, os escribas gozavam de grande poder, porém, em muitos casos esses detentores de conhecimento atuavam como registradores de ideias dos patrões, servindo como verdadeiros escravos. Adiante na história, durante o período denominado de Baixo Império Romano, as funções dos escribas se destacavam por ser de grande importância na esfera da administração pública (BIANCHI; ALVARENGA; BIANCHI, 2003).

Durante a Idade Média, poucos são os relatos de escribas, pois nesta época os monges eram os responsáveis pela atuação de copistas e os escribas possuíam duas vertentes de atuação. Na primeira estavam os escribas que possuíam grande conhecimento e cultura, ocupando funções de professores e filósofos. A segunda vertente de atuação contém os que também realizavam a função de copistas, sendo este grupo integrado por prisioneiros de guerra. Em um período mais recente, na Idade Moderna, o secretário volta a ser citado, desta vez como integrante das organizações (BIANCHI; ALVARENGA; BIANCHI, 2003; DURANTE, 2012).

A Revolução Industrial foi fundamental para a mudança nas relações de trabalho, assim, a presença de secretários para exercer papéis administrativos trouxe novamente reconhecimento à profissão. Uma curiosidade desta época pauta-se que a profissão era exercida majoritariamente por homens. Foi durante os períodos entre as duas grandes guerras que a profissão passou a ser exercida de forma mais ampla pelas mulheres, pois a mão-de-obra masculina era menor, muitos estavam ou se preparavam para a guerra, e as mulheres representavam uma economia nos valores pagos aos trabalhadores. A mão-de-obra de assessoria feminina nos escritórios foi aos poucos alterando o perfil do profissional, pois elas realizavam medidas a fim de organizar e melhorar os locais de trabalho (BIANCHI; ALVARENGA; BIANCHI, 2003; DURANTE, 2012).

Foi a partir da década de 1950, com a chegada de empresas multinacionais no Brasil, que houve uma marcante atuação das mulheres na função de assessoria, caracterizando-se pela facilidade de adaptação às mudanças e constante busca de aperfeiçoamento na educação profissional (BIANCHI; ALVARENGA; BIANCHI, 2003; DURANTE, 2012). Pois “de auxiliar, o secretário se transformou em assistente de executivos, ganhando espaço diferenciado nas organizações, fortalecendo suas habilidades e mostrando sua competência para desempenhar diversas funções nas organizações” (DURANTE, 2012, p. 11).

A assessoria desempenhada pelos secretários decorre da transformação da sociedade, caracterizada pelo avanço do conhecimento. As organizações viram nas secretárias a força de trabalho qualificada para atender as demandas dessa nova sociedade que possui exigências que vão para além das qualificações técnicas, necessitando de conhecimento para desempenhar processos e demandas complexas das organizações, estando dispostas a novos aprendizados e que se adaptem às mudanças advindas da tecnologia (DURANTE, 2012; SANTIAGO; PAES; DA SILVA, 2019).

Santiago, Paes e Da Silva (2019) afirmam que dentre as vastas possibilidades de funções que o secretário pode exercer, a assessoria se destaca pela sua relevância ao suporte estratégico das empresas. Assim, os autores inferem que “para assessorar é preciso entender, dominar, ter conhecimento específico sobre o assunto abordado, discernindo com eficácia no suporte dos problemas detectados” (SANTIAGO; PAES; DA SILVA, 2019, p. 4-5). A função de assessoramento pode ser desempenhada em vários ambientes das organizações, como planejamento e coordenação, considerando as necessidades da empresa e possuindo diversas competências, visando atender as esferas pública e privada (PAES; SANTIAGO, 2019; SANTIAGO; PAES; DA SILVA, 2019).

3.2 Secretariado executivo e a assessoria remota

As profissões secretariais, como as demais profissões, se modificam de acordo com as mudanças ocorridas na sociedade e na tecnologia. As ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação estão presentes no cotidiano dos profissionais de assessoramento, contribuindo para a execução de tarefas com maior qualidade e em menor tempo (VEIGA, 2010).

Com o advento da Tecnologia da Informação e Comunicação o leque de atividades dos assessores cresceu e novas vertentes de atuação foram incorporadas à profissão. A necessidade de adaptação dos assessores a sociedade globalizada, foi determinante para a inserção e o crescimento desses profissionais no âmbito virtual. Barros *et al.* (2012) explica que

o assessoramento virtual é o uso da tecnologia inovando um serviço de prática do secretariado, é um empreendimento distinto facilitando as rotinas administrativas. O Assessoramento virtual não extermina o modo tradicional, mas inova a maneira de assessorar, pois o secretário se torna autônomo ou empresário arcando com seus próprios impostos e encargos na gestão de seus serviços (BARROS *et al.*, 2012, p. 63-64).

O Secretário Virtual “é um profissional que atua de forma não presencial, desenvolvendo atividades de assessoria específica da área, podendo estar ou não vinculado a uma ou mais empresas bem como a diversos executivos” (BARROS *et al.*, 2012, p. 66). Da Costa, Chizzoni e Vaz (2019) acreditam que “a evolução da tecnologia permitiu que o trabalho remoto se tornasse mais presente, assim, pelo fato de os secretários executivos estarem sempre atualizados em termos tecnológicos, isso lhes permitiu ingressar de maneira mais efetiva nesse segmento” (DA COSTA; CHIZZONI; VAZ, 2019, p. 63).

A assessoria remota, apresenta diversas semelhanças com a assessoria que ocorre de maneira presencial, sendo que as atribuições de ambas modalidades são as mesmas (DE MENDONÇA; CAMPOS; DE SOUSA, 2017). Essas atribuições estão dispostas na Lei nº 7.377 de 1985, que é a legislação que dispõe sobre o exercício da profissão de secretário, sendo a lei de regulamentação dos profissionais do Secretariado Executivo. Em seu artigo 4º a Lei nº 7.377/85 dispõe ser atribuições dos secretários executivos,

I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II - assistência e assessoramento direto a executivos; III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; V - interpretação e sintetização de textos e documentos; VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro; VII - versão e tradução em idioma

estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa; VIII - registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas; IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia; X - conhecimentos protocolares (BRASIL, 1985, p. 1-2).

Para Durante (2012), associadas as atividades que estão dispostas na Lei nº 7.377/85 também é atribuição do secretário executivo a) identificação e solução de problemas; b) planejamento, execução e avaliação de eventos internos e externos; c) coordenação do fluxo de informações; d) atendimento a diversos públicos, conciliando interesses; e) ligação entre empresa e os clientes e entre a gestão e os funcionários, dentre outras atividades. Mazulo e Liendo (2019) completam que ao profissional é importante possuir em seu escopo de trabalho conhecimentos acerca da gestão de informação, gestão de processos, gestão de recursos, gestão de relacionamento e gestão de carreira.

Durante (2012) ainda afirma que as competências necessárias ao profissional de Secretariado Executivo são divididas em técnicas; analíticas e de ação; e, a comportamental e relacional.

Quadro 1 – Competências secretariais

Competências Técnicas	Competências Analíticas e de Ação	Competências Comportamentais e Relacionais
Técnicas secretariais	Planejamento	Comunicação
Uso de tecnologias	Visão sistêmica	Criatividade
Idiomas estrangeiros	Estratégia	Flexibilidade
	Tomada de decisão	Relação interpessoal
	Organização	Liderança
	Proatividade	Trabalho em equipe
	Controle	Negociação
		Ética

Fonte: Adaptado de DURANTE, 2012.

Ao assessor remoto todas essas competências são importantes, mas é válido destacar o uso de tecnologias que é essencial no cotidiano do profissional remoto; o planejamento que se mostra imprescindível ao assessor remoto, para que possa manter o fluxo de trabalho de forma fluída mesmo com a distância dos diversos profissionais; e, a comunicação, pois, a distância física não pode ser empecilho para uma comunicação assertiva e coesa.

No entanto, é possível inferir que a diferença mais expressiva entre os dois segmentos da assessoria ocorre no contato entre o assessor e o seu executivo. A modalidade de assessoria presencial permite um contato direto, mas na assessoria remota, esse contato, na maior parte das vezes, ocorre através dos meios tecnológicos, como telefone e internet (DA COSTA; CHIZZONI; VAZ, 2019, p. 63). Assim, no trabalho com a assessoria remota, é

preciso ao profissional muita dedicação e comprometimento, bem como domínios de competências e atribuições inerentes à função de assessoria.

3.3 A assessoria executiva remota durante a pandemia da Covid-19

Dados do IBGE, na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: Características Adicionais do Mercado de Trabalho 2019, realizada em 2019 e divulgada em 2020 apontam que no primeiro ano em que se pesquisou acerca do trabalho remoto (2012), apenas 3,7% das pessoas exerciam suas funções em seus domicílios de residência. No ano de 2018, a pesquisa aponta que a taxa era de 5,2% e em 2019 a quantidade de trabalhadores que possuíam ocupação e atuavam na modalidade remota atingiu a marca de 6% da população, sendo os dados de pesquisa referentes ao setor privado.

Em 2020 o mundo foi colocado em alerta com a pandemia da Covid-19, assim diversas funções começaram a utilizar o meio remoto para continuar a desempenhar suas atividades, sendo um fenômeno observado em todo o mundo (ROSSONI, 2020). Em pesquisa do IBGE da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios COVID19, foi coletado que em setembro de 2020, 7,9 milhões de pessoas trabalhavam remotamente no Brasil, sendo que as pessoas com instrução de nível Superior completo ou Pós-graduação eram os maiores adeptos do trabalho virtual. Com o trabalho secretarial não foi diferente.

Com essas transformações que ocorreram, é possível identificar três situações diferentes que os profissionais de assessoramento estão vivenciando. A primeira refere-se aos profissionais que já atuavam como assessores remotos, anteriormente ao início da pandemia, tendo uma “vantagem” ao possuírem maior domínio das ferramentas, necessidades e estrutura que a assessoria remota exige, tendo então por desafios as questões que foram alteradas pela Covid-19.

Na segunda situação estão os profissionais que passaram a atuar na forma de assessoramento executivo remoto em decorrência da pandemia, eles precisaram se adaptar a essa nova forma de trabalho de forma rápida e eficaz e, muitas vezes, ajudar os demais colegas e os seus executivos nessa transição de modalidade de trabalho presencial para o remoto. Maia, Müller e Bernardo (2020) em recente pesquisa constataram que alteração na jornada de trabalho, diminuição ou aumento das atividades executadas, maior atendimento de pessoas de forma remota são algumas alterações percebidas entre os sujeitos pesquisados. Ademais, os autores identificaram que ocorreu uma necessidade de autogestão e forma de contabilidade do tempo como mais competências necessárias aos profissionais de

assessoramento que começaram a atuar no meio remoto (MAIA; MÜLLER; BERNARDO, 2020).

Para os assessores que foram obrigados a adesão da modalidade remota durante a pandemia, Maia, Müller e Bernardo (2020) identificaram que

uma parte dos profissionais atuando de forma remota sente-se bem com a nova forma de trabalho, pois percebem menos interrupções durante o seu dia, vislumbram a possibilidade de maior proximidade com a casa e com a família, observam aumento na produtividade por focar-se nas tarefas e nos resultados e sentem-se mais confortáveis ao trabalhar em casa. De outra parte, a ansiedade, o estresse, o isolamento social, a dificuldade em conciliar o ambiente doméstico, o cuidado dos filhos e da família com a organização profissional também são fatores presentes na percepção desses profissionais (MAIA; MÜLLER; BERNARDO, 2020, p. 133).

Algumas dessas percepções são encontradas pelos trabalhadores remotos, em geral, que adotaram a prática anteriormente à pandemia. No entanto, a Covid-19 trouxe e/ou intensificou esses fatores presentes no cotidiano dos assessores de maneira geral.

Na terceira e última situação identificada, estão os assessores que continuarão a atuar de forma remota, após a pandemia. Nessa categoria percebe-se que muitos profissionais utilizam do momento para empreender na área e possuem pretensão de continuar no assessoramento remoto. Maia, Müller e Bernardo (2020) identificaram que metade dos assessores entrevistados veem a possibilidade de futuramente as suas funções serem realizadas de forma totalmente virtual dentro das organizações a que pertencem, eles apontam que

desde a presença cada vez maior de TICs nas instituições, que possibilitam o trabalho de forma remota sem perder a qualidade e produtividade, até mudanças no mundo do trabalho em todos os setores profissionais para os que acreditam que o trabalho possa ser transformado em totalmente virtual (MAIA; MÜLLER; BERNARDO, 2020, p. 134).

A empresa Heineken é um exemplo de empresa que já manifestou que após a pandemia continuará adotando a modalidade de trabalho remoto. Para os trabalhadores das áreas corporativas dos escritórios localizados nas cidades de São Paulo e Itu da Heineken o *home office* será a nova modalidade de trabalho e para as áreas administrativas das 15 unidades produtivas da empresa, o trabalho remoto poderá ser adotado até dois dias por semana (SENA, 2021). Raquel Zagui, vice-presidente de recursos humanos do Grupo Heineken, afirma que

Depois de nove meses trabalhando de forma remota, entendemos que este modelo oferece aos nossos colaboradores uma série de benefícios, como a autonomia e flexibilidade para ser protagonistas de suas carreiras, qualidade de vida, bem-estar e proximidade com a família. Para a empresa, a mudança acelera a transformação de

nossa cultura rumo a um mindset cada vez mais digital — em linha com nossa ambição de ser a cervejaria mais conectada do mundo — reduz custos e ainda contribui para mais inclusão e diversidade (SENA, 2021, p. 3).

Para os participantes da pesquisa de Maia, Müller e Bernardo que não visualizam a viabilidade de uma assessoria remota de forma contínua, posteriormente a pandemia, é posto que é necessário em atividades críticas a presença próxima aos executivos, a dificuldade das empresas em se adaptar a modalidade remota, atividades que necessitam da presença física no ambiente formal de trabalho, entre outros apontamentos (MAIA; MÜLLER; BERNARDO, 2020).

Por fim, entende-se que a pandemia acelerou a expansão do trabalho remoto e essa modalidade de trabalho viabilizou as empresas a continuidades dos seus fazeres, ocorrendo uma adequação e reformulação nas ações, processos e infraestrutura de TICs. Diversas profissões foram afetadas por esta transformação, sendo a área do Secretariado Executivo também impactada, cabendo aos assessores utilizarem o trabalho remoto mais efetivamente e procurar garantir a mudança das atividades antes realizadas de forma presencial para o ambiente virtual (MAIA; MÜLLER; BERNARDO, 2020).

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa, segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 155), “é um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais”. Gil (2002, p. 17) afirma que “a pesquisa é requerida quando não se dispõe de informação suficiente para responder ao problema, ou então quando a informação disponível se encontra em tal estado de desordem que não possa ser adequadamente relacionada ao problema”.

Marconi e Lakatos (2003, p. 155) explicam que “o método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo - conhecimentos válidos e verdadeiros -, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista”. Assim, cabe a metodologia descrever “os procedimentos a serem seguidos na realização da pesquisa” (GIL, 2002, p. 162).

Foi feita uma pesquisa do tipo qualitativa, a qual se preocupa com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, e não com a representatividade numérica (SILVEIRA; CÓRDOVA, 2009). Nessa modalidade de pesquisa leva-se em consideração as experiências vivenciadas pelos pesquisados, sendo as respostas dos entrevistados mais proveitosas para a pesquisa, pois se considera os aspectos individuais dos respondentes. Deste modo, a pesquisa qualitativa foi utilizada neste estudo porque se buscou compreender um fenômeno, no caso, compreender a assessoria executiva remota realizada por profissionais de secretariado executivo durante a pandemia da Covid-19.

O universo da pesquisa consiste no grupo de pessoas ou coisas, com características comuns que serão pesquisados, a fim de alcançar o objetivo da pesquisa (MARCONI; LAKATOS, 2003). Nesta pesquisa, o universo abrange os profissionais de Secretariado Executivo, ou seja, graduados em Secretariado Executivo.

A seleção dos sujeitos ocorreu mediante quatro critérios, sendo a) ser egresso do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará; b) ter concluído o curso nos últimos seis semestres, ou seja, 2018.1 a 2020.2; c) estar trabalhando na área de Secretariado Executivo; e, d) possuir alguma vivência em assessoria remota durante a pandemia.

Por meio da coordenação do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, obteve-se uma lista com o nome dos graduados no período, total de 48, e buscou-se contato utilizando e-mail, *Facebook*, *Instagram* e *WhatsApp*. No primeiro contato com os possíveis participantes, foi apresentado o motivo do contato, os objetivos da pesquisa,

os critérios necessários para a participação e o convite para participar da entrevista caso houvesse adequação aos critérios. Dos 48 egressos, 26 retornaram aos contatos e destes, 15 não atenderam a algum dos critérios de seleção (oito não trabalham na área e cinco não trabalharam remoto durante a pandemia). Foram efetivadas nove entrevistas, pois dois egressos que se encaixavam no perfil não conseguiram disponibilidade na agenda para realizar a entrevista.

As entrevistas foram agendadas por meio do *WhatsApp*, *direct* do Instagram e por e-mail, de acordo com a disponibilidade dos entrevistados. As entrevistas aconteceram entre os meses de março e maio de 2021 e ocorreram por meio de chamadas de vídeo utilizando o *Google Meet* e *WhatsApp*, se configurando como entrevistas virtuais à medida que não puderam ser realizadas de forma presencial em decorrência do isolamento social imposto pela pandemia da Covid-19. As entrevistas foram gravadas mediante autorização dos entrevistados e posteriormente transcritas. Da Costa, Dias e Di Luccio (2009, p.39) explicam que “ao menos em princípio, as entrevistas on-line podem ser usadas para investigar qualquer temática desde que seja atendida a condição de que entrevistado e entrevistador estejam familiarizados com os ambientes em que as entrevistas serão realizadas”.

Foi utilizada a técnica de entrevista semi-estruturada. Gil (2008, p. 109) explica que a entrevista é uma técnica

em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação. A entrevista é, portanto, uma forma de interação social. Mais especificamente, é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação (GIL, 2008, p. 109).

Fraser e Gondim (2004, p.140) completam que “a entrevista dá voz ao interlocutor para que ele fale do que está acessível a sua mente no momento da interação com o entrevistador e em um processo de influência mútua produz um discurso compartilhado pelos dois atores: pesquisador e participante”.

Para Boni e Quaresma (2005, p. 75), a entrevista semi-estruturada combina

perguntas abertas e fechadas, onde o informante tem a possibilidade de discorrer sobre o tema proposto. O pesquisador deve seguir um conjunto de questões previamente definidas, mas ele o faz em um contexto muito semelhante ao de uma conversa informal. O entrevistador deve ficar atento para dirigir, no momento que achar oportuno, a discussão para o assunto que o interessa fazendo perguntas adicionais para elucidar questões que não ficaram claras ou ajudar a recompor o contexto da entrevista, caso o informante tenha “fugido” ao tema ou tenha dificuldades com ele (BONI; QUARESMA, 2005, p. 75).

Um roteiro de pesquisa foi elaborado para condução das entrevistas, com base nos objetivos da pesquisa, além da caracterização dos sujeitos.

Quadro 2 – Roteiro de entrevista

Perfil e Objetivos	Perguntas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Qual o seu ano de conclusão do curso? - Qual o seu gênero? - Qual o setor de atuação pertence a empresa em que você trabalha e a esfera de atuação? - Qual o seu cargo? - Há quanto tempo você está neste cargo?
Objetivo específico 1: Explicar as características do trabalho remoto	<ul style="list-style-type: none"> - Em que período da pandemia você começou a trabalhar na modalidade de assessoria remota? - Anteriormente a pandemia você já tinha prestado assessoria remota? - Quais foram as principais formas de contato com o seu gestor imediato e com os demais colaboradores da sua instituição durante o trabalho remoto? - Como foi o período de adaptação para a assessoria executiva remota? A empresa prestou suporte? (ex: equipamentos, capacitação, ajuda de custo) - Quais características você acredita ser essencial para a realização do trabalho remoto?
Objetivo específico 2: Entender os fazeres do profissional de Secretariado Executivo na assessoria remota durante a pandemia da Covid-19	<ul style="list-style-type: none"> - Quais as atividades que você realizou com a assessoria executiva remota e que não realizava anteriormente no trabalho presencial? - Tem algum ponto que considera que foi de maior facilidade com a assessoria executiva remota? E de maior dificuldade? - Qual o ponto você acredita ser o maior diferencial no trabalho remoto em relação ao trabalho presencial? - A percepção que você tinha antes de realizar o trabalho remoto e agora mudou? - Você trabalharia novamente remoto?
Objetivo específico 3: Identificar as mudanças ocorridas na assessoria com a modalidade remota e a pandemia da Covid-19	<ul style="list-style-type: none"> - Quais mudanças ocorreram no seu trabalho em decorrência do trabalho remoto? - Você fez alguma capacitação, leitura, assistiu algum conteúdo para auxiliar na adaptação com a assessoria executiva remota?

Fonte: elaborado pela autora.

Para organização e análise dos dados obtidos, foi utilizada a técnica de análise de conteúdo, que, segundo Bardin (2016) compreende as etapas de pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados, inferência e interpretação. A pré-análise se constitui como a fase de organização em que é necessário ter contato com as informações prestadas e conhecer o material que será estudado. Nesta parte da análise foi assistido atentamente a todas as entrevistas, que foram gravadas com autorização dos entrevistados, sendo possível conhecer inicialmente o relato presente nas entrevistas.

Na segunda etapa, a exploração do material, foi feita a organização das respostas das entrevistadas utilizando primeiramente o *Word*, depois o *Excel* e ao final os dados foram dispostos em quadros. O tratamento, inferência e interpretação dos resultados compreendeu a

reflexão do pesquisador com base nos dados obtidos e o referencial teórico. Os dados obtidos são apresentados na próxima seção que inicia com o perfil dos entrevistados e posteriormente está dividida em três subseções de acordo com cada objetivo específico.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção trata da análise dos resultados obtidos mediante as entrevistas realizadas. Inicialmente, caracterizam-se os entrevistados e posteriormente a seção está subdividida de acordo com os objetivos específicos da pesquisa.

Os nove entrevistados graduaram-se em semestres distintos, a saber:

Quadro 3 – Disposição das entrevistadas em relação ao ano de conclusão do curso

Entrevistada	Ano de conclusão do curso
Entrevistada 1	2018.1
Entrevistado 2	2018.2
Entrevistado 3	2018.2
Entrevistado 4	2019.2
Entrevistado 5	2019.2
Entrevistado 6	2020.1
Entrevistado 7	2020.1
Entrevistado 8	2020.1
Entrevistado 9	2020.2

Fonte: elaborada pela autora.

Todos os entrevistados da pesquisa são do sexo feminino, por isso se adotou a denominação entrevistada. Esse dado solidifica que “a profissão secretarial foi uma das áreas em que as mulheres se firmaram e passaram a ser a maioria” (DURANTE, 2012, p. 11).

Quanto ao setor de atuação, as profissionais estão divididas em empresas públicas, privadas e do terceiro setor (Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP). Todas trabalham na área administrativa das empresas, mas a natureza do trabalho se adapta aos ramos de atuação, em alguns casos as entrevistadas possuem mais de um cargo, como será visto adiante.

Quadro 4 – Setor, esfera de atuação e cargo da entrevistada

Entrevistada	Setor	Esfera de Atuação	Cargo
Entrevistada 1	Escritório de Advocacia	Empresa privada	Assistente Administrativo
Entrevistada 2	Secretaria Municipal da Segurança Cidadã (Fortaleza - CE)	Empresa pública	Assistente técnica da Secretária de Planejamento e Desenvolvimento (Prefeitura de Fortaleza - Concursada)
Entrevistada 3	Beneficiamento de granitos, quartzito e mármore	Empresa privada	Assistente de Marketing e Assistente Comercial (Vendas) e Assessora do Gestor de

			Negócios de São Paulo
Entrevistada 4	Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP)	Empresa do Terceiro Setor	Assistente administrativo
Entrevistada 5	Eventos (Banda de música)	Empresa privada	Assistente administrativo
Entrevistada 6	Turismo	Empresa privada	Especialista em Negociação de Produtos CE-MA-PI
Entrevistada 7	Tecnologia da Informação (TI)	Empresa privada	Assistente Administrativo
Entrevistada 8	Escritório de Advocacia - Direito empresarial e consultoria	Empresa privada	Auxiliar de Escritório
Entrevistada 9	Empresa 1 - Instituição Pública provedora de dados e informações ao País Empresa 2 - Tecnologia da Informação (TI)	Empresa 1 - Empresa pública Empresa 2 - Empresa privada	Empresa 1 - Estagiário de Secretariado Executivo no Setor de Pesquisa Empresa 2 - Estagiário de Secretariado Executivo no Setor Administrativo e na Secretaria

Fonte: elaborado pela autora.

As entrevistadas exercem atividades próprias de secretariado ao realizarem assessoramento a executivos e atendimentos de demandas diversas, mas ocorre disparidade no tocante aos cargos exercidos. Todas as entrevistadas residem no Ceará, mas a entrevistada três presta assessoria a um profissional pertencente a sede da empresa no sudeste do país e a entrevistada seis trabalha para uma empresa com sede na cidade de São Paulo. O tempo de trabalho na instituição varia entre três e 31 meses (Quadro 5).

Quadro 5 – Tempo no cargo

Entrevistada	Tempo no cargo
Entrevistada 1	2 anos e 10 meses (início em julho de 2018).
Entrevistada 2	Na Secretária de Planejamento e Desenvolvimento desde 2019.
Entrevistada 3	Neste cargo há 9 meses.
Entrevistada 4	7 meses.
Entrevistada 5	2 anos e 7 meses (início em agosto de 2018).
Entrevistada 6	2 anos e 6 meses.
Entrevistada 7	2 anos e 7 meses.
Entrevistada 8	3 meses (início em fevereiro de 2021).
Entrevistada 9	Empresa 1 – 2 anos; Empresa 2 – 6 meses (final de 2020 até o final do contrato de estágio).

Fonte: elaborado pela autora.

É importante considerar as diferentes formas de relação entre os cargos e esferas de trabalho. O servidor público possui estabilidade profissional, como diz o 41º artigo da Constituição Federal Brasileira de 1988, modificada na emenda constitucional 019, de 04 de junho de 1998, diz que “são estáveis após três anos de efetivo exercício os servidores nomeados para cargo de provimento efetivo em virtude de concurso público” (BRASIL, 1998,

p. 16). Já os estagiários têm seu tempo de trabalho limitado aos parâmetros determinados no 11º artigo da Lei nº 11.788 “a duração do estágio, na mesma parte concedente, não poderá exceder 2 (dois) anos, exceto quando se tratar de estagiário portador de deficiência” (BRASIL, 2008, p. 03).

As entrevistadas constituem dois cenários distintivos em relação a permanência nas instituições. No primeiro grupo, pertence as entrevistadas um, dois, três, cinco, seis e oito, este grupo caracteriza-se pôr na data de suas entrevistas estarem trabalhando nas empresas que prestaram assessoria remota. O segundo grupo, em que se inserem as entrevistadas quatro, sete e nove, se configura pôr na data de suas entrevistas as egressas não estarem mais trabalhando na instituição em que prestaram assessoria executiva de forma remota.

Com base no exposto, no tocante ao perfil dos sujeitos, se destaca serem do gênero feminino e o pouco tempo de vínculo nas instituições.

5.1 Características do trabalho remoto

Essa seção busca apresentar as características do trabalho remoto desenvolvido por este grupo de secretários, atendendo ao primeiro objetivo específico. No tocante, ao período em que o trabalho foi realizado remotamente, tem-se

Quadro 6 - Período da pandemia de início da atuação na modalidade de assessoria remota

Entrevistada	Início da atuação na modalidade de assessoria remota
Entrevistada 1	“Em março do ano passado (2020) a gente veio pro <i>home office</i> um pouquinho antes de sair o decreto, acho que um dia antes a gente veio. A gente acabou voltando em junho para o escritório e esse ano voltamos de novo para o <i>home office</i> em fevereiro se não me engano, foi bem antes de ser decretado o lockdown (2021)”.
Entrevistada 2	“Assim que saiu o primeiro decreto em 19 de março de 2020, mas 100% remoto só durante o lockdown Em outros períodos se trabalha em escala mista de presencial/remoto. Apenas por uma semana voltei 100% presencial”.
Entrevistada 3	“Como secretária executiva 1 mês em casa (fui uma das primeiras a voltar no presencial) e no atual cargo em outubro de 2020”.
Entrevistada 4	A partir de março de 2020 (4 meses no remoto).
Entrevistada 5	“Desde o começo da pandemia em março de 2020 até hoje eu continuo no remoto”.
Entrevistada 6	“No dia 19 de março de 2020 passamos a completamente assessorar remotamente, com a proibição de realizar o trabalho externo. No final do ano voltamos a realizar trabalhos externos, porém no início da segunda onda retomamos o <i>home office</i> , estamos até hoje nessa modalidade”.
Entrevistada 7	“Desde o início da segunda quinzena de março (2020). Eu sai do <i>home office</i> porque eu sai da empresa em agosto de 2020”.
Entrevistada 8	“Antes do decreto de <i>lockdown</i> de 2021. Tinha três semanas no presencial, estava sendo treinada ainda”.

Entrevistada 9	Empresa 1 - Final de março de 2020; Empresa 2 - Durante o lockdown de 2021 (1 mês).
----------------	--

Fonte: elaborado pela autora.

Foi possível entender que o decreto 33.519 de 19 de março de 2020, primeiro decreto estadual do Ceará de isolamento social, foi fundamental para determinar a saída para o sistema de assessoria remota para as entrevistadas que estavam atuando profissionalmente naquela data. Em seu capítulo 1, o decreto 33.519 de Ceará (2020a, p.01) instituía que

Art. 1º Em caráter excepcional, e por se fazer necessário intensificar as medidas de restrição previstas no Decreto nº 33.510, de 16 de março de 2020, que decretou situação de emergência em saúde no Estado para enfrentamento da infecção pelo novo coronavírus, fica suspenso, em território estadual, por 10 (dez) dias, a partir da zero hora do dia 20 de março de 2020, passível de prorrogável, o funcionamento de: I - bares, restaurantes, lanchonetes e estabelecimentos congêneres; II - templos, igrejas e demais instituições religiosas; III - museus, cinemas e outros equipamentos culturais, público e privado; IV - academias, clubes, centros de ginástica e estabelecimentos similares; V - lojas ou estabelecimentos que pratiquem o comércio ou prestem serviços de natureza privada; VI - "shopping center", galeria/centro comercial e estabelecimentos congêneres, salvo quanto a supermercados, farmácias e locais que prestem serviços de saúde no interior dos referidos dos estabelecimentos; VII - feiras e exposições; VIII - indústrias, excetuadas as dos ramos farmacêutico, alimentício, de bebidas, produtos hospitalares ou laboratoriais, obras públicas, alto forno, gás, energia, água, mineral, produtos de limpeza e higiene pessoal, bem como respectivos fornecedores e distribuidores (CEARÁ, 2020a, p. 01).

Diversos outros decretos foram publicados impondo barreiras de isolamento social e permitindo a volta escalonada de alguns setores as atividades laborais presenciais. De certo, até a data de realização deste estudo não havia sido possível a volta de 100% das atividades profissionais de todas as categorias profissionais. Dessa forma, é possível identificar nos relatos das entrevistadas como cada área de trabalho foi e ainda está sendo afetada pela pandemia.

Quanto a experiência prévia das candidatas com assessoria executiva remota foi possível perceber que as entrevistas vivenciaram situações distintas, conforme quadro 7.

Quadro 7 – Experiência com assessoria remota anterior à pandemia

Entrevistada	Experiência anterior
Entrevistada 1	“Começou com a pandemia mesmo”.
Entrevistada 2	“Eu já trabalhei com um médico, em 2017, por uns 3 meses. No caso, a diferença foi a natureza das atividades da área médica (cirurgia plástica) pro serviço público, até nome de remédio eu tinha que saber se uma paciente perguntasse e o horário que o médico estava livre ele falava comigo (de madrugada, durante os plantões dele no hospital)”.
Entrevistada 3	“A primeira experiência foi essa do ano passado mesmo, antes não tinha atuado não”.
Entrevistada 4	“Não, todos tinham sido de forma presencial”.

Entrevistada 5	“Eu já tinha trabalhado remoto. Porque assim, quando tinha eventos na semana né, porque assim a maioria dos eventos dele (banda) é sábados e domingos. Então assim, quando ocasionalmente tinha evento numa quinta, porque acontecia, numa quinta ou numa sexta que era muito comum, eu não ia para o escritório, mas eu tinha que trabalhar pela manhã, porque os eventos eram a noite. Eu tinha que trabalhar pela manhã em casa, eu não podia deixar de atender os clientes pelo <i>WhatsApp</i> , igual eu faço hoje. Então eu trabalhava já remoto nos dias que tinha evento a noite”.
Entrevistada 6	“Como as empresas em que trabalhei sempre tiveram como sede São Paulo e até pessoas em que eu necessitava de comunicação no Chile e na Argentina, trabalhar de forma remota já era um costume pra mim, porém de forma mesclada, na pandemia ficamos diretamente em <i>home office</i> . Reuniões de início eram mais complicadas pois nem todos estavam habilitados a usar a tecnologia de uma forma tão diária e de formas que pouco eram utilizadas já que a maioria das pessoas trabalhavam no mesmo lugar”.
Entrevistada 7	“Não, foi a primeira vez”.
Entrevistada 8	“Sim, trabalhava como estagiária de secretariado executivo na procuradoria de uma instituição de ensino federal e por conta da pandemia eu acho que em março do ano passado (2020) a gente veio pra casa e ficou até o final do ano. Então foi o restinho do estágio todo <i>online</i> , todo remoto, são sistemas, então a gente consegue fazer tudo de casa, tudo certo, bem tranquilo. Já agora eu tenho muito mais demandas, atribuições, coisas pra dá conta, mas antes era só um estágio e agora é trabalho com carga horaria maior”.
Entrevistada 9	“Antes dos 2 estágios sempre foi no presencial”.

Fonte: elaborado pela autora.

Nota-se que cinco entrevistadas não possuíam experiência anterior com a assessoria remota, três possuíam vivência anterior e atuavam no mesmo local que prestaram a assessoria executiva de emergência e uma entrevistada chama atenção por possuir experiência anterior com um médico, cirurgião plástico, e a realidade vivida ter sido totalmente diferente, pois trabalhar com o assessorado exigia conhecimentos diferentes que se relacionavam com a função exercida por ele como, saber o nome de remédios. A entrevistada também relatou que os seus horários de trabalho e descanso eram fortemente influenciados pelo médico assessorado, pois, por muitas vezes, ele entrava em contato com a entrevistada de madrugada, no período que estava em intervalo dos plantões. Este fato causava angústia por saber que a qualquer momento poderia ser acionada, incluindo a madrugada e o seu assessorado não entender que ela estava em horário de descanso, mesmo após tentativas de conversa.

Na assessoria remota, o contato das secretárias com os seus gestores e colegas de trabalho foi mediada por ferramentas tecnológicas, conforme consta no quadro 8.

Quadro 8 - Principais formas de contato com o gestor imediato e com os demais colaboradores da instituição durante o trabalho remoto

Entrevistada	Forma de contato com o gestor e demais colaboradores
Entrevistada 1	“Pra comunicação a gente usa muito o <i>Skype</i> . A gente tem uma reunião por semana com todo mundo do escritório e a gente usa o <i>Meet</i> para fazer uma reunião de pauta, ver o que vai ter na semana, enfim e por e-mail também. Por e-mail é mais com os clientes. [...] às vezes pelo <i>WhatsApp</i> , se precisar de uma conversa mais longa um liga para o outro, eu acredito que seja uma comunicação boa, é tranquila”.

Entrevistada 2	“Talvez por a gente ter muito contato por <i>WhatsApp</i> não teve diferença. A gente tem um grupo com a chefe e um grupo só as três (três funcionários do setor, a entrevistada e mais duas colegas), tem dois grupos e a gente se contata pra falar. Em caso muito urgente pra resolver a gente liga uma pra outra”.
Entrevistada 3	“As formas de contato mais fortes mesmo que eu uso com ele seria o e-mail e <i>WhatsApp</i> aí eu vou explicar porque. O e-mail porque a gente tem que deixar documentado, então muita coisa que a gente conversa pelo <i>WhatsApp</i> a gente leva pra formalização por e-mail. O <i>WhatsApp</i> justamente por ser uma forma mais rápida. [...] nos momentos mais urgente, urgente mesmo, aí a gente liga”.
Entrevistada 4	“Olha a todo momento, por mensagem né do <i>WhatsApp</i> . Todos os dias se tinha uma reunião com a supervisora, tentávamos fazer no final do expediente e toda semana a coordenadora estadual ela realizava uma reunião semanal, geralmente na quinta-feira, 14 horas. Mas, constantemente ela sempre estava em contato com a gente por mensagem ou ligação sempre de forma bem ativa”.
Entrevistada 5	“Era fácil, porque assim, o meu chefe só ia no escritório mesmo quando eu marcava cliente pra ele conhecer, cliente que queria orçamento mais presencial e geralmente eu marcava isso pra um dia só. Então o que acontecia no resto da semana, ele nem pisava lá. Então assim, o meu contato com ele sempre foi a maior parte por <i>WhatsApp</i> , sempre foi no <i>online</i> . Com os outros funcionários no caso, os músicos e os montadores, que sempre foi também <i>online</i> , eles nunca estão ali presencialmente no escritório”.
Entrevistada 6	“Antes da pandemia o meu gestor só entrava em contato comigo pelo telefone, comigo e com meu parceiro aqui, ele fica em São Paulo e com o <i>home office</i> a empresa adquiriu o <i>Microsoft Teams</i> e aí passamos a ter reuniões pelo <i>Teams</i> . Algumas reuniões também foram feitas pelo <i>Zoom</i> que a gente já utilizava para alguns momentos anteriormente, mas o <i>Microsoft Teams</i> é a plataforma que foi mais utilizada e que ainda é utilizada”.
Entrevistada 7	“Foi fácil, utilizávamos o <i>Discord</i> , que é uma ferramenta que ela disponibiliza salas, ela disponibiliza realmente o espaço como se fosse um espaço. A gente utilizou também o e-mail, era o tradicional que já era utilizado antes e utilizamos o <i>WhatsApp</i> , mas era muito pouco, o que a gente realmente utilizava era o <i>Discord</i> ”.
Entrevistada 8	“Para além do fato que a gente não consegue se ver o tempo todo, ter a pessoa do teu lado, é a mesma coisa no sentido de comunicação, porque a gente fala o tempo todo pelo <i>Skype</i> , lá dentro tá todo mundo no seu canto, mas a gente fica falando pelo <i>Skype</i> , então já era um hábito. Eu acho que continua igual”.
Entrevistada 9	“Na primeira vez (Instituição Pública provedora de dados e informações ao País) foi bem mais complicado, tinha outras estagiárias na sala, a relação que a gente tinha com o chefe do setor, não era dinâmica, não muito fluida. Já nesse segundo (Tecnologia da Informação) a gente tinha uma aproximação bem maior, a gente tinha um grupo no <i>WhatsApp</i> e era tudo muito rápido, mandava mensagem num instante respondia, era bem mais desenrolado assim ficou bem mais fácil da segunda vez”.

Fonte: elaborado pela autora.

Observa-se que diversas ferramentas foram utilizadas para possibilitar uma maior comunicação entre os funcionários. O *WhatsApp* e o e-mail foram citados por quase todas as entrevistadas, sendo possível perceber que ambas as ferramentas já utilizadas no sistema de trabalho presencial, foram de grande importância na realização da assessoria executiva remota. Outros diversos aplicativos de vídeo chamadas foram utilizados, tais como o *Google Meet*, *Microsoft Teams*, *Zoom* e até mesmo o *Discord* (comumente utilizado para interação durante jogos *online*).

Assim, é possível perceber que as ferramentas tecnológicas utilizadas no cotidiano do trabalho presencial continuaram a ser usadas, mas que a elas foram somadas outras ferramentas. De forma geral, assim como as pessoas se adaptaram a forma de trabalho virtual,

as ferramentas também tiveram novas funcionalidades e sofreram atualizações a fim de melhorar a experiência do usuário e suas novas demandas.

No tocante ao suporte recebido da empregadora para a realização das atividades em casa, não ocorreu treinamento para utilizar ferramentas e tecnologias, possivelmente por já serem familiarizadas, mas parece que a preocupação foi maior com equipamentos como notebook e internet (Quadro 9).

Quadro 09 - Suporte da empresa para o período de adaptação para a assessoria executiva remota

Entrevistada	Suporte da empresa
Entrevistada 1	“A empresa disponibilizou computador e a gente tem uma equipe terceirizada de informática, então a gente sempre tá em contato com eles quando precisa. Questão de impressora é minha mesmo, pro que eu precisar, mas assim muito do que eu faço não precisa tá imprimindo papel”.
Entrevistada 2	“Foi perguntado, como eu tenho eu disse que não precisava porque eu prefiro usar o meu notebook. No meu caso foi colocado um sistema de acesso aos documentos lá da secretaria. Quando eu termino o horário de serviço eu tiro o login e tiro o acesso”.
Entrevistada 3	“Quando eu fiz a mudança eu recebi o notebook lá pra vir trabalhar em casa. Tive que trabalhar com dois sistemas, em questão de máquina a empresa cedeu a questão do notebook e cursos que a minha coordenadora me indicou e livros, pra entender tanto do cenário do departamento, como do sistema e das plataformas que ia começar a gerir”.
Entrevistada 4	“Nada, nada, você que tinha que ter o computador, internet, se você não tivesse internet tinha que se virar pra ter”.
Entrevistada 5	“Não porque eu já tinha, ele perguntou logo [...] eu só precisava mesmo do celular que ele já me ofereceu o da empresa”.
Entrevistada 6	“Eu na verdade como já fico teoricamente <i>home office</i> e externo, eu já tenho todo meu aparato de notebook, ajuda de custo, enfim. Todo esse processo eu já possuo por ser <i>home basic</i> , por ficar fora do estado de São Paulo. Agora os 3 mil funcionários que ficam divididos em 5 prédios, lá em São Paulo, todos eles foram colocados para <i>home office</i> em questão de 10 dias, assim, foi muito rápido.”.
Entrevistada 7	“Sim, eu tive suporte, equipamento foi disponibilizado, notebook que era o que eu já utilizava na empresa né, impressora, a cadeira foi disponibilizada também, a mesa já tinha, foi isso, foi disponibilizado realmente material. Porque eu tinha impressora então se eu precisasse digitalizar um documento eu já consegui fazer por e-mail, então não mudou muito”.
Entrevistada 8	“Pronto, então, quando a gente soube que a gente ia vir pra casa, já decidiram que a gente ia trazer seu suporte, suas coisas. Literalmente tudo. Porque é complicado a gente que tramita processos, a gente lida com sistemas que se você não tiver o certificado digital a gente não tem acesso, então seria um transtorno colocar isso num notebook. Eu tenho certeza que meu notebook não ia suportar”.
Entrevistada 9	“Na primeira foi se virando, foi disponibilizando um manual. Computador, internet eram os que eu já tinha em casa. Nesse segunda (Tecnologia da Informação) teve suporte de notebook, modem de internet, suporte para notebook, cadeira”.

Fonte: elaborado pela autora.

Questionadas acerca das características que as secretárias acreditavam ser essenciais para a realização do trabalho remoto, várias competências pessoais e de gestão foram citadas, conforme quadro 10.

Quadro 10 - Características que acredita ser essencial para a realização do trabalho remoto

Entrevistada	Características essenciais para realizar o trabalho remoto
Entrevistada 1	“Gerenciamento de tempo é uma coisa que precisa ter bastante cuidado, a comunicação também né, tem que existir comunicação”.
Entrevistada 2	“Conectividade, porque assim na hora que uma tava sem o computador, tava sem internet atrasa o trabalho das outras. [...] A tecnologia quando funciona porque, por exemplo, eu passei um dia inteiro com o <i>windows</i> atualizando. [...] a proatividade e a consciência que você está em casa, mas está em horário de trabalho.”
Entrevistada 3	“Um ponto que eu acho muito importante, é a questão sistêmica, a visão sistêmica que eu precisei ter. Então eu ter a visão do todo, do funcionamento, de como é, de como funciona, de quem eu posso solicitar pra pedir um auxílio, pra pedir uma ajuda, pra pedir um encaminhamento, pra mim foi fundamental. [...] essa questão da dosagem de urgência também é importante, organização é fundamental e questão de clareza na comunicação e objetividade”.
Entrevistada 4	“Primeiramente era realmente consegui controlar o meu tempo [...] Outra coisa também que eu consegui realmente me controlar muito, eu sei que não tem muito a ver mas acaba influenciando seu trabalho é a questão da alimentação, eu tinha que trabalhar como se realmente eu estivesse trabalhando fora de casa, dava 8 horas, eu já estava arrumada, pronta, merendada né, para poder começar o trabalho, meu horário de almoço era aquele e pronto”.
Entrevistada 5	“A competência mesmo de organização, de flexibilidade [...] Eu acredito que pra eu conseguir ter o controle de tantas mudanças, agendas e tudo mais, as ferramentas que a gente tem hoje, a disponibilidade de planilha, excel, agenda <i>online</i> , não só as físicas, então eu acredito que foram as ferramentas que a gente tem hoje tecnológicas”.
Entrevistada 6	“É o que eu falo sempre, você tem que ter disciplina. Eu trabalho com <i>home office</i> a pelo menos seis anos e no início para mim era muito difícil a concentração né, de entender estou na minha casa, mas era o meu trabalho até porque eu tinha muita distração no sentido de cachorros, minha família, mas eu passei a criar uma rotina minha [...] então foi uma questão de adaptação geral, não só minha quanto da família, mas hoje a rotina fica muito redonda. Eu consigo ter foco, consigo ter resultados legais trabalhando de casa e eu acho que a maior dica é essa, que você tem que ter disciplina e você ter um planejamento né. [...] tentar o máximo não se dispersar com as coisas ao redor, principalmente, celular, <i>Instagram</i> ”.
Entrevistada 7	“Disciplina, paciência, eu acho que determinação também. Para secretariado mesmo a paciência. Para mim o principal que você tem que entender a visão do outro né. Você tem que ter essa paciência, empatia né, se colocar no lugar do outro porque você vai fazer umas atividades que não são digamos assim para você né, é para outra pessoa, você está se doando para outra pessoa”.
Entrevistada 8	“No trabalho remoto você tem que ter consciência do teu trabalho porque é muito fácil você ficar dispersa, é muito fácil você levantar e fazer outra coisa e ninguém está vendo, então você tem que ter noção que você tem a sua responsabilidade, que ela foi assumida e que você tem que cumprir. Entra a honestidade, porque simplesmente não tem ninguém ali te monitorando pra ver se você tá fazendo suas coisas”.
Entrevistada 9	“Acho que um dos fatores é esse do ambiente de trabalho, se a pessoa não tem estrutura física pra realizar o trabalho, ela não vai realizar o trabalho da melhor forma que ela pode. Então uma das principais características para fazer esse trabalho remoto é garantir que a pessoa tenha pelo menos o básico de estrutura né, pelo menos nesse segundo estágio eu já tive um suporte maior. Tem que ter uma atenção muito grande na comunicação, na estrutura física, tem a questão da pessoa tirar um descanso também mesmo sendo trabalho remoto”.

Fonte: elaborado pela autora.

Características como uso abrangente de tecnologias e suas ferramentas, comunicação e gestão do tempo foram citados de forma recorrente. As agendas *online* e planilhas virtuais se tornaram essenciais para as atividades laborais remotas, assim, percebe-se que essas ferramentas são meios eletrônicos que os assessores usam em seu cotidiano na

forma física.

Do mesmo modo, muitos meios de comunicação, tais como o *WhatsApp* e o e-mail foram utilizados no trabalho remoto, caracterizando como de grande importância para uma comunicação efetiva para que todos estejam alinhados e consigam atingir os objetivos propostos. Gerir o tempo ainda aparece na fala das entrevistadas ao se caracterizar como um fator que ajuda a determinar a realização de uma atividade laboral eficiente.

Ademais, características como estrutura física adequada, disciplina, honestidade e visão sistêmica foram outros fatores citados e que ajudam a caracterizar a assessoria remota. Estas características citadas também são de grande valia para o trabalho remoto de outras funções como comerciais e de vendas no âmbito virtual.

Assim, é possível perceber nesta subseção que apesar das realidades vivenciadas pelas entrevistadas serem diferentes, as características fundamentais para o desenvolvimento dos trabalhos se assemelham em vários pontos. O período de início de atuação remota é muito próximo para todas elas, sendo esta a característica inicial da assessoria executiva remota realizada. As formas de contato com os gestores e os colegas usam meios semelhantes, tais como *WhatsApp* e e-mail. Além disso, a comunicação, a tecnologia e a honestidade foram características citadas como essenciais a realização do trabalho de assessoria remota.

Contudo, a experiência prévia a pandemia das entrevistas com a assessoria remota é diversa entre as entrevistadas, havendo um grupo (cinco) que não possuíam vivência anterior e um outro grupo (quatro) que já haviam atuado remotamente. O suporte da empresa na adaptação ao trabalho remoto também se distingue entre as entrevistadas, pois algumas receberam auxílio de equipamentos tais como notebook e outras não receberam nenhum tipo de suporte.

5.2 Fazeres dos secretários na assessoria remota durante a pandemia da Covid-19

Sobre os fazeres, buscou-se saber inicialmente as atividades que passaram a ser realizadas em razão da alteração da modalidade presencial para a remota, ou seja, atividades novas que não eram feitas antes (Quadro 11).

Quadro 11 – Atividades realizadas na assessoria remota não realizadas no presencial

Entrevistada	Atividades realizadas no assessoramento remoto
Entrevistada 1	“Acredito que permaneceu a mesma coisa”.
Entrevistada 2	“Foi mais a mudança para o remoto, a adaptação e a escala mista. Eu tive que fazer vídeos,

	tive que aprender a fazer vídeos explicativos, eu faço vídeo da tela e mando para a pessoa. Fazer o vídeo da captura da tela foi uma das coisas mais práticas que eu já vi em toda minha vida”.
Entrevistada 3	“Foi mais uma questão mesmo de adaptação e gestão de tempo as demandas relacionadas as minhas funções de Assistente de Marketing e Assistente Comercial (Vendas) e Assessora do Gestor de Negócios de São Paulo”.
Entrevistada 4	“Na realidade o que eu não fazia antes e passei a fazer durante a pandemia e de forma muito, eu todo dia fazia várias requisições. Foi justamente utilizar o sistema MXM, que era o sistema de compras que se tinha, então eu não tinha tido nenhum treinamento pra usar o MXM, acabava ligando, entrando em contato com pessoas que sabiam utilizar em relação aos códigos certos. Isso pra mim foi realmente o maior impacto, usar o MXM e em relação aos documentos era analisar de forma virtual que era muito complicado, pessoalmente já era muito complicado, virtualmente passou a ser mais”.
Entrevistada 5	“Foi fazer aditivo, aditivo de alteração de data, fiz demais e olha que cada cliente mudou umas três vezes. Geralmente os casamentos são para 7 meses, 8 meses à frente, 1 ano. Quando chegava perto alterava a data, quando chega mais perto, de novo e de novo, então foi o que eu mais fiz e que eu não fazia antes, é criar várias alterações no contrato. Sem falar os cancelamentos. No meu tempo de trabalho, que eu estou a quase 3 anos, teve 3 ou 2 cancelamentos no máximo, e agora no dele tá em 7 ou 8, só nesse curto período de um ano e ainda tem algumas pessoas que estão achando que vão cancelar mais pra frente”.
Entrevistada 6	“Realizei gestão da crise, pois além do nosso trabalho diário, tínhamos que “resgatar” nossos passageiros que estavam em viagem e que precisavam retornar as suas casas, esse trabalho foi um trabalho bem mais operacional, e era total foco. Hoje em dia algo diferente que eu faço [...] é a questão de atender algumas demandas de outros setores, como demanda de informações dos meus parceiros, negociações específicas, etc”.
Entrevistada 7	“Não, não teve mudança de atividades não”.
Entrevistada 8	“Eu acho que é solicitar sustentação oral. Eu faço isso todo o tempo e pra eles é algo muito importante, pra gente né. Precisa ser solicitado no momento que sai a publicação, porque é como se a gente tivesse numa fila né, então quanto mais rápido você chegar mais cedo você vai sustentar. Pra eles precisa ser feito de imediato e está no top, tá em primeiro na lista de preferência, de urgência, é a sustentação oral que a gente tem que fazer aos tribunais”.
Entrevistada 9	“Não acho que não teve uma atividade que aumentou não, o que aumentou mais na verdade foi a comunicação no <i>WhatsApp</i> , teve um necessidade muito grande com as mensagens de tá sempre com internet, informando o que você tá fazendo naquele momento.

Fonte: elaborado pela autora.

A pandemia acelerou e/ou criou novos processos que exigiram adaptação e treinamento para possibilitar a continuidade das atividades laborais (MAIA; MÜLLER; BERNARDO, 2020). As entrevistadas relatam, em geral, que as atividades desempenhadas não mudaram, o que ocorreu foi a adaptação para a modalidade remota e uma maior demanda de trabalho.

Nos relatos, foi possível perceber que a adaptação ao sistema de assessoria remota foi a principal mudança vivenciada pelas profissionais. Ademais, a realização de vídeos explicativos, a utilização de novos sistemas, a realização de requisições e de aditivos contratuais, a gestão de crise e a análise virtual de documentos, foram algumas atividades citadas como não realizadas anteriormente e que são reflexos das mudanças advindas com a pandemia e o assessoramento remoto, impactando diretamente nos fazeres dos secretários durante a pandemia da Covid-19.

Quanto a facilidade e a dificuldade que as entrevistadas vivenciaram durante a execução do trabalho remoto, são descritos diversos pontos, sofrendo grande influência do tipo de trabalho desempenhado.

Quadro 12 – Facilidades e dificuldades na assessoria executiva remota

Entrevistada	Facilidades e Dificuldades
Entrevistada 1	“Eu achava que ia ser tranquilo e de fato tem sido assim, a comunicação que a gente consegue fazer, eu acho até que se duvidar melhorou, porque acaba que quando tem reunião aí tem que falar para todo mundo, porque antes ficava muito setorizado”.
Entrevistada 2	“Pra mim a maior dificuldade é que eu tenho a sensação que eu trabalho mais, eu fico muito mais preocupada em soltar o celular e alguém ligar e eu não atender. Eu acho que as pessoas ficam muito mais tensas. Tirando essa tensão, eu já tinha um pouco de facilidade relativamente com a tecnologia, com a tecnologia eu não tinha dificuldade”.
Entrevistada 3	“O que me atrapalhou foi um pouco foi a questão da comunicação, quando surgia a dúvida, as vezes eu precisava esperar um retorno pra dar andamento no que eu tava fazendo. O fato de não ter trabalhado inicialmente com ele (gestor), não conhecer a forma de trabalhar dele, eu senti uma certa dificuldade no começo pra saber onde eu tava pisando e como lidar com as demandas dele. Na facilidade por mais que esteja bem distante de mim presencialmente, fisicamente na verdade, a comunicação dele não é tão ruim de obter, a gente até se for urgente, um liga pro outro”.
Entrevistada 4	“Realmente complicou na primeira semana, porque os sistemas da empresa não eram acessíveis a outros computadores que não fosse da organização né, então a gente passa mais ou menos uns 3 dias trabalhando de forma assim na experiência mesmo com <i>Pacote Office</i> . Um diferencial negativo realmente foi a forma de gerenciamento da coordenadora. Eu nunca tinha tomada calmante na minha vida, foi necessário tomar calmante. O que foi bem tranquilo para mim era realmente conseguir elaborar os relatórios sem muita complicação, o desenvolvimento dele, a elaboração dele passou a ser muito mais rápida”.
Entrevistada 5	“Eu acredito que não mudou não em questão de nível de dificuldade não, foi só adaptação mesmo, não senti não.”.
Entrevistada 6	“O mais fácil foi a questão das reuniões internas e do costume com o <i>home office</i> e eu acho que o mais difícil foi a questão de adaptação tanto minha quanto dos meus clientes quanto ao nosso contato no período de pandemia. E também algo que foi bem difícil foi a adaptação de preenchimento das planilhas, os prazos que foram criados, então como eram muitos, a gente tinha que ter um controle bem, bem específico para não perder”.
Entrevistada 7	“O mais complicado pra mim foi me acostumar que eu tô em casa e mesmo estando em casa não é lazer, é realmente ambiente de trabalho. Isso pra mim a início, até o final da quinzena de março foi complicado para mim. Facilidade foi a qualidade de vida porque como eu moro em Caucaia [outra cidade] eu perdia mais de duas horas para ir para o trabalho, duas horas para voltar para casa, então era quatro horas do meu dia que estavam perdidas e eu trabalhando em casa em 20 minutos eu já estava pronta para começar no expediente”.
Entrevistada 8	“O que dificulta muito, é porque as pessoas conversam muito, brincam muito e as vezes tá todo mundo disperso, mas quando volta todo mundo se concentra, tá todo fazendo suas coisas. Em casa não, porque eu não tenho o meu quarto pra trabalhar, eu tenho que trabalhar na sala que é a parte que eu organizei pra trabalhar e aí as vezes o pessoal está fazendo alguma coisa, o barulho externo incomoda um pouquinho, se fosse mais silencioso era melhor”.
Entrevistada 9	“Acho que foi mais por questão de estrutura né, estrutura física porque você nesse calor que era Fortaleza. Eu tava no início sem ventilador em casa né. E aí a internet também ficava lenta às vezes sabe, juntava tudo e as pessoas demoravam a responder e eu passava a tarde inteira sem fazer nada, então foi meio complicado né adaptar a isso. Eu gostei muito da parte de não ter que me deslocar, porque eu perdia muito tempo”.

Fonte: elaborado pela autora.

Os aspectos identificados como de maior facilidade e dificuldade variam muito, explicando-se pelas naturezas diversas das organizações em que pertencem as entrevistadas e pelas condições diversas que cada secretária possuía em casa para trabalhar.

As falas de entrevistadas trazem um aspecto comum como facilitador do trabalho remoto, o fato de não ter que se deslocar da casa-trabalho-casa, afetando inclusive a qualidade de vida positivamente. Os sujeitos explicam que o percurso ao trabalho é um período longo e de desgaste, afetando a performance do trabalho. Sem a necessidade de deslocamento, ganha-se qualidade de vida à medida que se evita estresse, atrasos e possíveis desgastes. Contudo, aspectos como a facilidade e rapidez na elaboração de relatórios, reuniões internas e comunicação ainda melhor são facilidades não comuns entre as entrevistas, mas que chamam atenção.

Como dificuldade, vários pontos diferentes foram apontados como a falta de estrutura física adequada, ruído sonoro externo (conversas dentro de casa, barulho dos vizinhos e da rua), a adaptação a nova forma de preenchimento de planilhas, a adaptação ao trabalho em casa e a utilização dos novos sistemas. No entanto, uma dificuldade em comum foi relatada, a maior quantidade de trabalho realizado. Em casa, as entrevistadas relatam que possuem a sensação de trabalhar mais, podendo serem acionados a qualquer momento e horário, caracterizando sobrecarga e jornada excessiva de trabalho.

A pesquisa, buscou também saber as principais diferenças entre o trabalho remoto e o presencial (Quadro 13). Neste caso, três entrevistadas relataram não terem sentido diferença nas suas vivências, enquanto as outras seis fizeram referência a aspectos como, tecnologia, comunicação, contato com os colegas de trabalho, contato com os clientes, autonomia na realização das atividades e deslocamento, a depender das atividades desempenhadas.

Quadro 13 – Maior diferencial no trabalho remoto em relação ao trabalho presencial

Entrevistada	Diferencial do trabalho remoto
Entrevistada 1	“Não vi diferencial”.
Entrevistada 2	“A gente tem uma coordenadoria de tecnologia, o computador deu problema liga pros meninos eles vem consertar, a impressora deu problema liga pros meninos eles vem consertar, em casa deu problema é você que tem que resolver tudo, salvo o acesso remoto, as pastas que eles resolvem pra mim. A tecnologia ficou por sua conta, ergonomia ficou por sua conta”.
Entrevistada 3	“Comunicação, com o meu gestor era fácil, mas com a equipe era mais demorada”.
Entrevistada 4	“Foi o contato, porque quando a gente estava na forma presencial você tinha que respeitar toda uma hierarquia, mais uma burocracia, uma burocracia muito grande porque você tinha acesso a todos os sistemas porque você tinha que colocar tudo naquela ordem tal, quando veio o <i>home office</i> como você já não tinha acesso a todos os sistemas você teve que dar uma

	enxugada”.
Entrevistada 5	“Sem sombra de dúvidas é esse contato com o cliente, que faz falta, pra ganhar o cliente, é passar segurança pro cliente, porque fisicamente é diferente”.
Entrevistada 6	“Com certeza autonomia e com certeza a questão das paredes, tipo você no escritório está ali entre várias pessoas e ao mesmo tempo você tem várias paredes que te impedem de falar ali com setor vizinho, que muitas vezes pode te ajudar de uma forma mais rápida, a assessoria remota ela abre caminhos”.
Entrevistada 7	“Sinceramente eu não vi muita diferença, eu acho que porque minhas atividades permaneceram as mesmas não mudou”.
Entrevistada 8	“Eu não ter que me deslocar é tudo, porque é complicado. Sem dúvida ajuda. Eu fecho meu computador e eu encerei meu expediente, eu não preciso ir pra casa, me deslocar e levar uma hora e pouco pra chegar em casa, eu já estou em casa, isso é maravilhoso. Assim como quando acorda você só se organiza e vai trabalhar, tá em casa, é muito bom mesmo”.
Entrevistada 9	“Não percebi não”.

Fonte: elaborado pela autora.

A profissional que citou a tecnologia como diferencial ressalta a independência que precisou ter trabalhando em casa, pois no escritório havia toda uma equipe de suporte caso necessário. A comunicação como diferencial foi citada tanto em um viés positivo, como de modo negativo, pois com o assessorado a comunicação se dava de forma fácil e fluída, mas com a equipe de trabalho era demorado. O contato com os colegas de trabalho se mostrou muito diferente em relação ao presencial para uma entrevistada, pois com o sistema remoto as formas de contato e o acesso as pessoas se tornaram mais simples, permitindo assim que assuntos fossem resolvidos diretamente e as relações perdessem um pouco da burocracia existente. Essa mudança vivenciada reflete uma mudança que o trabalho remoto exige de autonomia e individualidade (MAIA; MÜLLER; BERNARDO, 2020).

No tocante ao contato com os clientes foi exposto que o contato virtual dificulta a conquista do cliente. A conversa virtual é mais impessoal e menos atrativa para que o cliente feche negócio com a empresa, à medida que no ramo em que a entrevistada atua, é muito importante o cliente ter o contato e conhecer quem estará em seu evento.

Outra secretária relatou a autonomia como um diferencial do trabalho remoto, tal como explicado por Maia, Müller e Bernardo (2020). O fato de não ter “paredes” que a impeçam de entrar em contato com outros colaboradores é essencial para que se possa desempenhar as atividades com maior rapidez e assertividade. Por fim, a economia de tempo de deslocamento é novamente citada, dessa vez como o maior diferencial percebido. A entrevistada afirma que esse fator é fundamental e de grande valia no seu trabalho remoto, confirmando também esse ponto como positivo do trabalho remoto.

Outra preocupação da pesquisa foi identificar mudanças na percepção sobre assessoria executiva remota a partir da experiência vivida.

Quadro 14 – Mudança na visão sobre assessoria executiva remota

Entrevistada	Mudança na visão da assessoria remota
Entrevistada 1	“A percepção acho que continua a mesma, eu já tinha uma ideia porque a gente, tinha uma pessoa no escritório que trabalhava de casa. Mas foi super fácil assim adaptar e acredito que as pessoas ficam procurando se comunicar mais pra não perder tempo e informações”.
Entrevistada 2	“Assim, acabou eu tendo uma percepção melhor do trabalho remoto, porque como ele [a experiência anterior de 3 meses assessorando um cirurgião plástico] era descontrolado em questão dos horários, então eu fiquei com a sensação que eu era escravizada. Eu tive uma percepção melhor do trabalho remoto do que eu tinha”.
Entrevistada 3	“Uma noção de experiência eu nunca tive, mais o conhecimento acerca que eu pude estudar um pouco durante a faculdade e claro que eu não imaginava que fosse esse mundo todo que é. É aquela questão, a gente estuda, mas na prática a gente compreende e acaba mudando até o olhar muitas das vezes. Então assim eu compreendi que trata-se de um mundo muito grande e requer muitas características, muitas posturas em termos de profissional a se adaptar que é diferente da questão do presencial”.
Entrevistada 4	“Eu sabia que existia, nunca tinha trabalhado <i>home office</i> [...] Controle do tempo é essencial e dependendo da organização isso passa a não ser controlado né, o que muda dependendo da área é mais estressante que trabalhar presencialmente, mas é muito legal, a experiência, eu gostei porque eu tinha acesso as coisas que eu precisava. Lógico que a gente tem que elaborar outros instrumentos, mas realmente é algo que é possível. Mas tudo depende da equipe que você está e do ambiente que você trabalha”.
Entrevistada 5	“Não, eu não percebo não uma mudança assim, eu acho que não mudou nada”.
Entrevistada 6	“Como eu sempre fiquei também no <i>home office</i> eu já tinha algo bem positivo né quanto a isso. Após todo mundo ter entrado nesse processo né de <i>home office</i> , eu gostei bastante, eu acho que é algo leve, algo que todo mundo sabe a sua responsabilidade ao mesmo tempo tá ali em grupo, tá ali um pelo outro [...] eu acho que trouxe bastante benefícios assim para uma empresa que a pouco tempo atrás era totalmente fechada, então eu acho que essa questão bastante promissora e positiva”.
Entrevistada 7	“Mudou porque eu não pensei que eu fosse gostar, eu pensei que a comunicação ia ser mais complicada. Porque assim a gente já tinha uma cultura na empresa de toda terça-feira fazer uma reunião semanal, pra passar as atividades que você fazia, pra ter um alinhamento das demandas né, então todo mundo interagia, não perder a conexão entre os funcionários da mesma forma do presencial. Tanto que essa empresa continua até hoje no remoto, eles não pararam desde o ano passado, eles continuam remoto e a pretensão é continuar. Eles não pretendem voltar ao presencial”.
Entrevistada 8	“Eu não tinha uma percepção. Assim do ano passado pra esse ano eu já sabia, já imagina como ia ser porque já tinha tido a experiência do ano passado, mas eu acho que posso dizer que você trabalha mesmo”.
Entrevistada 9	“Eu tinha uma percepção muito fraca porque as pessoas sempre falavam que o trabalho remoto é muito melhor, muito bom, sempre fantasiaram que era uma coisa muito bela que todo mundo deveria querer e na prática não é tão simples assim, porque nem todo mundo tem um escritório em casa, com várias coisas ao seu dispor. Era fantasiado demais, eu inclusive tinha essa ideia que era muito melhor porque pelo menos eu não vou ter que pegar ônibus todo dia”.

Fonte: elaborado pela autora.

Com a adoção da assessoria executiva remota, as entrevistadas possuíram percepções diversas do que se trata essa assessoria virtual. Duas entrevistadas relataram não terem tido mudança em relação ao trabalho remoto. Por meio das experiências vividas foi possível as outras egressas entenderem melhor a assessoria executiva remota e o que permeia essa modalidade de trabalho, alterando a visão pré-existente. Em comum, quatro entrevistadas

possuíam uma visão fraca do que se tratava o trabalho remoto, não imaginando tudo que permeia essa modalidade de trabalho, assim como a experiência realizada durante a pandemia a visão da assessoria virtual se expandiu e de forma positiva.

Um aspecto comum é que as nove entrevistadas afirmaram que aceitariam repetir a experiência da assessoria executiva remota (Quadro 15). Fatores como autonomia, liberdade de horário, não haver deslocamento casa-trabalho-casa foram citados nas entrevistas como fatores importantes e que possibilitam as entrevistadas a aceitar realizar novamente o trabalho remoto caso seja proposto. Ressalva que algumas entrevistadas afirmaram que outro fator importante para uma nova experiência de assessoria executiva remota está na importância de ter as ferramentas certas que possibilitem o trabalho em casa.

Quadro 15 – Aceitar trabalhar remoto novamente

Entrevistada	Trabalhar remoto novamente
Entrevistada 1	“Toparia totalmente, eu acho que é muito valido essa experiência de trabalhar remotamente, se você não tem que lidar diretamente com o cliente ali acho que todo mundo podia trabalhar de casa. Quem não trabalha com atendimento, que pode ser feito de outra maneira, eu acho que é super valido tentar essa outra maneira”.
Entrevistada 2	“Trabalharia numa boa, com as fermentas que eu tenho hoje com acesso as ferramentas que eu tenho lá. Mas pra eu está trazendo em pen drive não, mas eu trabalharia com as mesmas ferramentais que eu tenho hoje, acho até melhor porque não tenho o deslocamento”.
Entrevistada 3	“Sim, toparia. Assim em termos de topar eu só teria que ter muito cuidado acerca do meu tempo em casa, porque eu não conseguia dosar mesmo, me empolgava e ia, a gente continuava. Sim, mas de fato eu toparia porque é uma experiência diferente e muito boa, porque você monta seu tempo, monta suas atividades, monta tudo pra se adequar aquela realidade a distância”.
Entrevistada 4	“Trabalharia dependendo das circunstâncias, do ambiente. Por que tem muitas coisas que dá pra fazer <i>home office</i> de boas, o problema é o setor, da organização, ai você consegue sem estresse algum”.
Entrevistada 5	“Sim, não me importaria de trabalhar de novo, eu achei que foi positivo pra mim, mesmo tendo essa diferenças, tendo que me adaptar, eu acho que foi positivo, porque eu não sinto é a questão da pressão, indo presencialmente tem uma certa pressão, eu senti isso, em casa eu me sinto mais confortável”.
Entrevistada 6	“Sim, na verdade eu não me vejo mais trabalhando dentro do escritório com horários fixos assim no sentido de bater ponto e tal, eu não me vejo mais. Realmente é uma outra estrutura de trabalho, outra forma de trabalhar, de entregar os resultados e eu prefiro muito mais a forma remota”.
Entrevistada 7	“Toparia demais o remoto. Hoje eu estou trabalhando em um hospital então não tenho como trabalhar remoto, [...] mas se eu tivesse em uma empresa administrativa, ou qualquer outro ramo que eu pudesse trabalhar remoto, eu preferiria a trabalhar remoto”.
Entrevistada 8	“Trabalharia, justamente pelo que eu falei do deslocamento, eu acho que é o que mais pesa pra mim, mas trabalharia sim porque é muito bom, você terminar e não ter que se deslocar já está em casa, é maravilhoso”.
Entrevistada 9	“Pra começar um, eu acho que eu não me importaria de começar já <i>no home office</i> ”.

Fonte: elaborado pela autora.

Uma das entrevistadas entende que caso não precise lidar com o cliente é

totalmente possível a excussão de suas funções de forma remota, mas para alguns de seus colegas a experiência com o trabalho remoto não foi boa em decorrência da natureza do trabalho desempenhado, mas que na sua função de assistente administrativo é perfeitamente possível e vantajoso. Se destaca a fala de uma outra entrevistada que afirma não conseguir mais se ver trabalhando presencialmente. Ela relata que realizou todo um processo de adaptação com os familiares e com o local de trabalho no início de sua primeira experiência remota e que atualmente a dinâmica laboral e familiar fluem tranquilamente.

Nesta subseção foi possível entender que as atividades realizadas se diferem de acordo com a natureza das atividades das entrevistadas. A realização de vídeos explicativos, a utilização de novos sistemas e a realização de aditivos contratuais foram algumas atividades realizadas no meio remoto e que na forma presencial não eram executadas. Aspectos como a falta de deslocamento e a rapidez na elaboração de relatórios foram fatores citados como de facilidade no trabalho remoto. Jornadas excessivas de trabalho e a falta de estrutura física adequada foram pontuadas como de dificuldade na excussão da assessoria executiva remota.

No tocante ao diferencial percebido, alguns pontos abordados foram a tecnologia, a comunicação e o contato com os colegas de trabalho. Destaca-se ainda que para algumas não houve diferencial no trabalho remoto em relação ao trabalho presencial. Ademais, a mudança de visão depois da vivência com a assessoria executiva remota foi diversa. Algumas entrevistadas não mudaram a percepção, à medida que outras relataram possuíram uma percepção melhor e positiva, fator que corrobora para que todas as entrevistadas afirmarem aceitar realizarem uma nova experiência de trabalho remoto.

5.3 Mudanças ocorridas na assessoria com a modalidade remota e a pandemia da Covid-19

O último objetivo específico deste estudo se aprofunda nas mudanças vivenciadas pelas entrevistas em decorrência do assessoramento remoto diante a pandemia da Covid-19.

Quadro 16 – Mudanças que ocorreram nas atividades em decorrência do trabalho remoto

Entrevistada	Mudanças que ocorreram nas atividades
Entrevistada 1	“Acredito que permaneceu a mesma coisa, a única diferença, a principal diferença é não ter aquele contato com o pessoal do escritório, o contato frente a frente e eu acho até que em casa a gente acaba produzindo um pouco mais”.
Entrevistada 2	“O que não era realizado era reuniões virtuais. A forma de ajudar o outro mudou, no início eu participei de muita reunião que não era para eu estar para ajudar os outros, porque a pessoa não sabia criar uma reunião, apresentar uma tela, mas hoje em dia tá melhor. Vídeo chamada é só o que existe hoje”.
Entrevistada 3	“[...] dessa vez o que eu notei mais foi a questão do horário de finalização do meu trabalho.

	Eu acho que o ponto mais forte foi esse, a nível de diferença eu estando lá na empresa, presencial, ou estando em casa o atendimento e assessoria pra ele vai ser a mesmo acho que a adequação mesmo maior que essa questão do horário que eu senti realmente, em casa a grande maioria das vez a gente se estendia”.
Entrevistada 4	“Além dos horários né que mudaram muito, uma das mudanças mais drásticas foi analisar documentos, não no meio físico, mas pela tela do computador o que realmente cansa muito a vista. A forma de aderir entidades mudou [...] coisa que a gente levava três meses para cadastrar uma nova entidade passou a ser em 2 horas”.
Entrevistada 5	“Não ouve uma mudança significativa em relação ao trabalho, o que mais foi diferente de tudo isso foi só mesmo a questão do contato com o público. [...] A outra diferença foi só mesmo em questão a parte física de documentos. Eu não imprimi nada, tudo eu tive que organizar em pastas <i>online</i> ..”
Entrevistada 6	“Na verdade, eu nunca tive tanta reunião na minha vida e eu acho que algumas reuniões se tornaram até desnecessárias e não objetivas [...] Então se tem uma coisa que alterou foi essa questão de reuniões, assim, a gente ficou com menos tempo para fazer os nossos trabalhos normais e por mais tempo a gente tá realizando demandas de outros departamentos”.
Entrevistada 7	“Não, não teve mudança de atividades não. Pra falar a verdade só teve uma, que foi a questão de custos fixos da empresa. Essas coisas que chamamos de insumos e que com trabalho remoto eu não tive mais essa preocupação, visto que não tinha ninguém na empresa, isso era uma coisa que eu via semanalmente”.
Entrevistada 8	“Eu senti diferença só na questão do horário, da jornada. Eu percebi que todo mundo segue à risca o horário, independente de não ter ninguém no seu pé, todo mundo ja entra ali no horário, está disponível no <i>Skype</i> no mesmo horário e no final do dia encerra mais ou menos no mesmo horário.”.
Entrevistada 9	“Eu acho que na verdade eu fazia muito mais coisas pessoalmente no presencial do que <i>no home office</i> . O <i>home office</i> acaba limitando as atividades, são aquelas demandas se você consegue fazer pelo computador, pela internet, nos setores administrativos. No setor de recursos humanos onde eu trabalhei na primeira empresa, eram sempre questão de assessoria mesmo, então a maior parte dele suporte era presencial [...] no <i>online</i> fica muito restrito né, só podia fazer enviar uma documentação, encaminhar uma solicitação, era uma coisa bem específica, então teve muita coisa na verdade que eu deixei de fazer no <i>home office</i> ”.

Fonte: elaborado pela autora.

Algumas entrevistadas não perceberam mudanças significativas nas atividades em decorrências do trabalho remoto, para elas o que houve foi uma adaptação, que pode ser explicada pois muitas funções exercidas eram diretamente em equipamentos eletrônicos e em servidores em nuvem.

A ocorrência de reuniões virtuais, a jornada de trabalho e a análise virtual de documentos foram citados várias vezes como mudanças que ocorreram em decorrência do trabalho remoto. Complementarmente, aspectos como a falta de contato com o público e ociosidade no desempenho das funções remotamente também foi citado por algumas egressas.

No tocante a preparação para o exercício e adaptação à assessoria executiva remota, parece não ter ocorrido, o que é compreensível porque a Covid-19 pegou toda a humanidade de surpresa, no sentido que nenhuma pessoa havia tido experiência dessa magnitude, tampouco previsto a ocorrência deste fenômeno. Deste modo, nenhum setor e/ou profissional teve a oportunidade de se planejar previamente para este acontecimento.

Quadro 17 – Preparação à adaptação com a assessoria executiva remota

Entrevistada	Instrumentos para adaptação a assessoria executiva remota
Entrevistada 1	“Não teve”.
Entrevistada 2	“A gente tem um sistema de protocolo virtual que é um sistema de protocolo único, [...] como ficou todo virtual teve umas mudanças, então a gente teve um treinamento. Ano passado (2020) teve esse treinamento e esse ano (2021) também teve”.
Entrevistada 3	“Eu tive que pegar no sistema, eu tive um treinamento e ele foi remoto com o gestor da TI, porém a parte de marketing foi passado os cursos pra fazer e também uns livros pra ler, eu fui meio que me adaptando e quando a gente voltou mais pro presencial eu pude tentar me situar melhor justamente por causa da rotina do dia a dia. Quando eu estava em casa eu senti uma certa dificuldade até pra comunicação com eles do departamento”.
Entrevistada 4	“Não, nada, muitas vezes nós administrativos mesmo que acabavam ensinando a equipe técnica, a supervisão e coordenação como usar. Então cada sistema novo a gente que anda mais rápido acaba entrando e ensinando os outros, nessa forma bem adaptativa”.
Entrevistada 5	“Não, continuou basicamente o mesmo”.
Entrevistada 6	“Fiz, sim, a gente realizou treinamento, tanto da ferramenta <i>Microsoft Teams</i> . Além disso a empresa implementou o modelo de OKR (Objectives and Key Results) que é um modelo de metas para atingir objetivos, para atingir resultados chaves e aí a gente também fez um curso sobre isso. Também teve um treinamento sobre as novas normas de LGPD que é a lei geral de proteção de dados e por último a gestão de ética e compliance que foi atualizado e também teve um treinamento e a assinatura dos termos. [...] tudo através da educação CVC Corp que é uma universidade corporativa, a gente tem acesso a diversos cursos, diversas capacitações alguns obrigatórios e outros não”.
Entrevistada 7	“Dia a dia. Intuitivo”.
Entrevistada 8	“Em relação ao treinamento que eu tava fazendo, eu tava sendo muito acompanhada pela pessoa que eu ia substituir. Então em casa isso continuou porque a gente fala o tempo todo pelo <i>Skype</i> . Eu tava fazendo um curso em relação ao cálculo trabalhistas. Mas fui muito mais o suporte dela mesmo, do meu chefe, das outras pessoas, eu não acho que foi um curso que super me agregou, mas enfim terminei”.
Entrevistada 9	“Não”.

Fonte: elaborado pela autora.

Foi possível perceber que a maior parte das entrevistadas (cinco) não possuíam apoio para se preparar ao trabalho remoto. Três entrevistadas estavam em processo de mudança (de função ou sistema) assim receberam treinamento e indicações de capacitação para atender essas mudanças. A entrevistada seis, foi a única que relatou ter recebido capacitação para utilizar as ferramentas adotadas pela instituição na assessoria executiva remota. Essas disparidades entre as ações adotadas pelas empresas, reflete como as organizações reagiram as rápidas mudanças impostas pela pandemia e como se dão as políticas de trabalho com os funcionários.

Nesta subseção foi possível entender que ocorreram mudanças nas formas de trabalho das entrevistadas, sendo a realização de reuniões virtuais e jornada de trabalho foram os pontos mais abordados nas entrevistas. Ociosidade também foi citada. Na adaptação para o sistema de assessoria executiva remota, apenas uma secretária recebeu treinamento para auxiliar na adaptação ao trabalho virtual e as demais não receberam esse suporte.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve por objetivo compreender a assessoria executiva remota, realizada pelos secretários executivos durante a pandemia da Covid-19. Para isso foram definidos três objetivos específicos.

O primeiro objetivo específico buscou caracterizar o trabalho remoto. A este respeito, ficou claro que se trata de uma assessoria virtual de emergência, em que não foi possível uma preparação, já que o trabalho remoto foi determinado como consequência dos decretos estaduais e municipais do isolamento social. Algumas entrevistadas não possuíam experiência anterior com o assessoramento remoto, enquanto outras já haviam experienciado. As formas de contato com gestores e colegas permite entender que as ferramentas de comunicação utilizadas são, em geral, as mesmas, como *WhatsApp* e e-mail, mas que algumas instituições buscaram outras alternativas como o *Microsoft Teams* e *Discord* (comumente utilizado em jogos *online*).

O auxílio das empresas na adaptação ao trabalho virtual difere entre as profissionais, algumas tiveram auxílio de equipamentos como notebook e outras não possuíram nenhuma ajuda. As profissionais que possuíram auxílio das organizações quanto a suporte de equipamentos conseguiram se adaptar melhor as novas demandas e necessidades exigidas pelo trabalho remoto. Ademais, o emprego de tecnologias e suas ferramentas, da comunicação, de gestão do tempo, da honestidade e de maior flexibilidade de horários são características que permeiam a assessoria executiva remota desempenhada pelas profissionais entrevistadas.

No segundo objetivo específico se buscou identificar os fazeres da assessoria executiva remota durante a pandemia da Covid-19. A realização de vídeos explicativos, a utilização de novos sistemas, a realização de aditivos contratuais e a gestão de crise foram algumas atividades que passaram a fazer parte do trabalho na forma remota. Aspectos como não necessidade de deslocamento, rapidez na elaboração de relatórios e reuniões internas são considerados facilitadores ao trabalho virtual. No entanto, as jornadas excessivas de trabalho, apesar de a ociosidade também ter aparecido, a falta de estrutura física adequada e os ruídos externos, foram apontados dificultadores nesta modalidade de trabalho. Deste modo, houve alterações nos fazeres exigindo adaptação e, por meio da experiência foi possível ter uma percepção atual e positiva da assessoria executiva. Diante da percepção positiva e dos facilitadores dessa modalidade de trabalho, vislumbra-se que este formato perdurará no pós-covid.

O terceiro objetivo específico teve como propósito conhecer as mudanças ocorridas na assessoria com a modalidade remota e a pandemia da Covid-19, ou seja, atividades que já eram realizadas, mas que se modificaram. A realização de reuniões virtuais e análise virtual de documentos foram mudanças percebidas. Mudanças na percepção sobre o trabalho remoto também ocorreu após a experiência para alguns sujeitos.

Diante do exposto, foi possível compreender um pouco a assessoria executiva remota no contexto da pandemia da Covid-19. A alteração das atividades laborais para o sistema remoto possibilitou muitas mudanças e vivências diferentes, possuindo no contato com os gestores e os colegas pontos importantes para a execução do trabalho e que ajudaram a caracterizar o trabalho remoto vivenciado, conjuntamente com o acesso as tecnologias e aos meios de comunicação.

Como conclusão entende-se que os fazeres sofreram forte influência dos meios tecnológicos, como na utilização de novos sistemas e análise de documentos virtuais e que situações do cotidiano, como a não necessidade de deslocamento, auxiliaram na percepção positiva do trabalho remoto. Ademais, a falta de suporte das organizações na adaptação ao trabalho remoto dificultou os profissionais de terem mais autonomia na realização das suas atividades.

O presente estudo apresenta-se limitado quanto a número de entrevistadas, pois muitos egressos não retornaram ao contato não sendo possível obter informações. Como sugestão de possíveis pesquisas na temática apresentada, sugere-se a investigação dos impactos da pandemia nas atividades de trabalho realizadas pelos discentes do curso, assim como nas atividades dos docentes. Também se sugere a investigação acerca de impactos psicológicos que possam ter decorrido desta alteração do trabalho.

REFERÊNCIAS

BAITEL, Dayanne Aparecida Lima; DE TOLEDO, Jociele Colasso; SANTOS, Lislaine Souza; PAPEI, Pedro Paulo. Adaptação do profissional de vendas de varejo no setor calçadista, durante a pandemia do COVID-19 em Guarapuava-PR. **Revista Eletrônica Multidisciplinar – UCP**, Pitanga, v.8, n.1, p. 20-40, jun. 2021.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70. 2016.

BARROS, Alexandre Moço; SILVA, José Roberto Gomes da. Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração home-office: estudo de caso na Shell Brasil. **CADERNOS Ebape. br**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 1, p. 71-91, mar. 2010.

BARROS, Conceição de Maria Pinheiro; VASCONCELOS, Liliâne Silva; DA SILVA, Joelma Soares; BRITO, Daniela Graciela Silva; DA SILVA FILHO, Milício Custódio. A virtualidade no mundo do trabalho: um estudo sobre a atuação do secretário executivo virtual. **Revista expectativa**, [S. l.], v. 11, n. 1, p. 59-82, jan./dez. 2012.

BATISTA, Alessandra Duarte; MASSAD, Daniela de Oliveira; CANCELIER, Marilena Marangoni De Lorenzi; DOS SANTOS, Neri. A Gestão do Conhecimento em modelos de trabalho flexível: expectativas da geração Y. **Revista Spacios**, [S. l.], v. 38, n. 18, 2017.

BIANCHI, Anna Cecília de Moraes; ALVARENGA, Marina; BIANCHI, Roberto. **Orientação para estágio em secretariado**: trabalhos, projetos e monografias. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Em Tese**, [S. l.] v. 2, n. 1, p. 68-80, jan./jul. 2005.

BRASIL. **Emenda constitucional nº 19, de 4 de junho de 1998**. Modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal, e dá outras providências. Brasília, DF: Casa Civil.

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc19.htm. Acesso em: 27 jan. 2021.

BRASIL, **Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985**. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. Brasília, DF: Casa Civil. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/CCIVil_03/LEIS/L7377.htm. Acesso em: 27 jan. 2021.

BRASIL, **Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006**. Dispõe sobre a informatização do processo judicial; altera a Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo Civil; e dá outras providências. Brasília, DF: Casa Civil. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111419.htm. Acesso em: 30 jan. 2021.

BRASIL, **Lei nº 11.788 de 25 de setembro de 2008**. Dispõe sobre o estágio de estudantes; altera a redação do art. 428 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1o de maio de 1943, e a Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996;

revoga as Leis nos 6.494, de 7 de dezembro de 1977, e 8.859, de 23 de março de 1994, o parágrafo único do art. 82 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e o art. 6o da Medida Provisória no 2.164-41, de 24 de agosto de 2001; e dá outras providências. Brasília, DF: Casa Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111788.htm. Acesso em: 02 jul. 2021.

BRASIL, Lei nº 12.551, de 15 de dezembro de 2011. Altera o art. 6º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, para equiparar os efeitos jurídicos da subordinação exercida por meios telemáticos e informatizados à exercida por meios pessoais e diretos. Brasília, DF: Casa Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12551.htm. Acesso em: 01 fev. 2021.

BRASIL, Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. Brasília, DF: Secretaria-Geral. Disponível em: https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/19173773/do1-2017-07-14-lei-no-13-467-de-13-de-julho-de-2017-19173618. Acesso em: 30 jan. 2021.

BRASIL tem 257 mortes por Covid em 24 horas; média móvel é a mais baixa desde o início de dezembro. G1, 5 set. 2021. Coronavírus. Disponível em: <https://g1.globo.com/bemestar/coronavirus/noticia/2021/09/05/brasil-tem-257-mortes-por-covid-em-24-horas-media-movel-e-a-mais-baixa-desde-o-inicio-de-dezembro.ghtml>. Acesso em: 06 set. 2021.

CEARÁ. Decreto nº 33.519, de 19 de março de 2020. Intensifica as medidas para enfrentamento da infecção humana pelo novo coronavírus. Diário Oficial do Estado, Fortaleza, ano XII, série 3, n. 056, p. 1-2, 19 mar. 2020a. Disponível em: <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2020/03/DECRETO-N%C2%BA33.519-de-19-de-mar%C3%A7o-de-2020..pdf>. Acesso em: 5 jul. 2021.

CEARÁ. Resolução nº 56, de 1º de abril de 2020. Dispõe sobre o atendimento médico por Telemedicina durante a pandemia de SARS-CoV2/COVID-19. Diário Oficial da União, Fortaleza, edição 65, seção 1, p. 145, 03 abr. 2020b. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-56-de-1-de-abril-de-2020-251068159>. Acesso em: 14 set. 2021.

DA COSTA, Ana Maria Nicolaci; DIAS, Daniela Romão; DI LUCCIO, Flávia. Uso de entrevistas on-line no método de explicitação do discurso subjacente (MEDS). **Psicologia: Reflexão e Crítica**, Porto Alegre, v. 22, p. 36-43, 2009.

DA COSTA, Taís Paula; CHIZZONI, Caroline de Camargo; VAZ, Caroline de Fátima Matiello. Secretários executivos remotos ou in company: como se apresenta o mercado remoto para os profissionais de Secretariado?. **Secretariado Executivo em Revista**, Passo Fundo, v. 15, n. 1, p. 62-76, jan./jun. 2019.

DE ABREU, Bruna Meirelles; CASTRO, Lucinea Pessoa; LIMA, Luciana Campos; SOUZA, Eduardo Cesar Pereira. As diferentes modalidades de trabalho no cotidiano secretarial:

trabalho virtual versus modelo tradicional de assessoria. **Refas-Revista Fatec Zona Sul**, [S. l.], v. 5, n. 3, p. 25-41, fev. 2019.

DE CASTRO, Beatriz Leite Gustmann; DE OLIVEIRA, Beatriz Bock; MORAIS, Lísia Quoos; GAI, Maria Julia Pegoraro. COVID-19 e organizações: estratégias de enfrentamento para redução de impactos. **Revista Psicologia: Organizações & Trabalho (rPOT)**, [S. l.], v. 20, n. 3, p. 1059-1063, jun. 2020.

DE MENDONÇA, Bruna Thalita; CAMPOS, Nicholas Vieira; DE SOUSA, Romana Fátima Rodrigues. A assessoria virtual como possibilidade de atuação para o profissional de secretariado executivo. *In: Encontro de Estudos e Pesquisas em Secretariado Executivo – ENEPES, 2., 2017, Fortaleza. Anais eletrônicos [...]* Fortaleza: UFC, 2017. p. 57-69. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Stefani-De-Souza/publication/322835883_CONCEPCOES_TEORICAS_SOBRE_A_ATUACAO_SECRETARIAL_ASSOCIADA_A_GESTAO_DO_CONHECIMENTO/links/5a72375c0f7e9b20d48e07e4/CONCEPCOES-TEORICAS-SOBRE-A-ATUACAO-SECRETARIAL-ASSOCIADA-A-GESTAO-DO-CONHECIMENTO.pdf#page=57. Acesso em: 08 fev. 2021.

DURANTE, Daniela Giaretta. **Tópicos especiais em técnicas de secretariado**. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2012. 268 p.

FINCATO, Denise. Teletrabalho na reforma trabalhista brasileira. *In: VEIGA, Fábio da Silva; FICANTO, Denise Pires (dir.). Estudos de Direito, Desenvolvimento e Novas Tecnologias*. Porto: Instituto Iberoamericano de Estudos Jurídicos, 2020, p. 24-39.

FRANCE-PRESSE, Agência. Total de mortos por covid-19 no mundo passa de 4,5 milhões. *Correio Braziliense*, 30 ago. 2021. Pandemia. Disponível em: <https://www.correio braziliense.com.br/mundo/2021/08/4946651-total-de-mortos-por-covid-19-no-mundo-passa-de-45-milhoes.html>. Acesso em: 06 set. 2021.

FRASER, Márcia Tourinho Dantas; GONDIM, Sônia Maria Guedes. Da fala do outro ao texto negociado: discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa. **Paidéia**, Ribeirão Preto, v. 14, n. 28, p. 139-152, 2004.

GASPAR, Marcos Antonio; BELLINI, Carlo Gabriel Porto; DONAIRE, Denis; DOS SANTOS, Silvio Aparecido; MELLO, Álvaro Augusto Araújo. Teletrabalho no desenvolvimento de sistemas: um estudo sobre o perfil dos teletrabalhadores do conhecimento. **Revista Ciências Administrativas**, Fortaleza, v. 17, n. 3, p. 1029-1052, set./dez. 2011.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HAU, Francieli; TODESCAT, Marilda. O teletrabalho na percepção dos teletrabalhadores e seus gestores: vantagens e desvantagens em um estudo de caso. **Navus-Revista de Gestão e Tecnologia**, Florianópolis, v. 8, n. 3, p. 37-52, jul./set. 2018.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Desemprego. **IBGE**. [S. l.], 2021. Coronavírus (COVID-19). Disponível em:

<https://www.ibge.gov.br/explica/desemprego.php>. Acesso em: 27 ago. 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Desocupação, renda, afastamentos, trabalho remoto e outros efeitos da pandemia no trabalho. **IBGE**, [S. 1.], 2020. PNAD COVID19: Trabalho. Disponível em: <https://covid19.ibge.gov.br/pnad-covid/trabalho.php>. Acesso em: 16 fev. 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua**: Características Adicionais do Mercado de Trabalho 2018, Rio de Janeiro: IBGE, 2019. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101694_informativo.pdf. Acesso em: 16 fev. 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua**: Características Adicionais do Mercado de Trabalho 2019. [S. 1.]: IBGE, 2020. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101743_informativo.pdf. Acesso em: 16 fev. 2021.

LOSEKANN, Raquel Gonçalves Caldeira Brant; MOURÃO, Helena Cardoso. Desafios do teletrabalho na pandemia COVID-19: quando o home vira office. **Caderno de Administração**, Maringá, v. 28, ed. especial, p. 71-75, jun. 2020.

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.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MAZULO, Roseli; LIENDO, Sandra. **Secretária: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2019.

MIZIARA, Raphael. O novo regime jurídico do teletrabalho no Brasil. *In*: **Reforma Trabalhista II**. Curitiba: Tribunal Regional do Trabalho 9ª Região, v.7, n.62, p. 36-45, set./out. 2017.

NOGUEIRA, Arnaldo Mazzei; PATINI, Aline Campos. Trabalho remoto e desafios dos gestores. **RAI Revista de Administração e Inovação**, São Paulo, v. 9, n. 4, p. 121-152, out./dez. 2012.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo**: a fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009. 260 p.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. **Alternativas que podem facilitar a conciliação entre o trabalho e família**. Brasília: [s.n], 2011. 4 p. (Série Equilíbrio entre trabalho e família. Subsérie Notas da OIT sobre trabalho e família, n. 5).

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE. Histórico da pandemia de COVID-19. **OPAS**, 2021. Disponível em: [https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-](https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19)

19. Acesso em: 08 fev. 2021.

PAES, Raul Vitor Oliveira; SANTIAGO, Cibelle da Silva. Prestação de serviços em escritórios virtuais por meio do assessoramento remoto. *In: Encontro Nacional de Secretariado Executivo*, 6., 2019, Viçosa. **Anais eletrônicos** [...] Viçosa: UFV, 2019. p. 1-19.

PINTO, Joselma Oliveira. **Avaliação da viabilidade de implantação do teletrabalho no domicílio**: um estudo de caso no SERPRO. 2003. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

RAFALSKI, Julia Carolina; DE ANDRADE, Alexsandro Luiz. Home-office: aspectos exploratórios do trabalho a partir de casa. **Temas em Psicologia**, Ribeirão Preto, v. 23, n. 2, p. 431-441, jun. 2015.

RIBEIRO, Priscila Andreoni. **Teletrabalho na sociedade da informação brasileira**. 2016. Trabalho de conclusão de curso (Pós-Graduação/Especialização em Direito da Comunicação Digital) – Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades, 2016.

ROCHA, Cháris Telles Martins da; AMADOR, Fernanda Spanier. O teletrabalho: conceituação e questões para análise. **Cadernos Ebape. Br**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 1, p. 152-162, jan./mar. 2018.

ROSSONI, Luciano. Covid-19, Organizações, Trabalho em Casa e Produção Científica. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, Curitiba, v. 19, n. 2, p. 158-168, maio/ago. 2020.

SANTIAGO, Cibelle da Silva; PAES, Raul Vítor Oliveira; DA SILVA, Jennifer Fernandes. Assessoria Executiva através de escritórios virtuais: Novas formas organizacionais. **Revista Expectativa**, [S.I.] v. 18, n. 2, jul./dez. 2019.

SENA, Victor. Heineken adota home office definitivo para todos os funcionários corporativos. **Exame**, 28 jan. 2021. Carreira. Disponível em: <https://exame.com/carreira/heineken-adota-home-office-definitivo-para-todos-os-funcionarios-administrativos/>. Acesso em: 15 fev. 2021.

SILVEIRA, Denise Tolfo; CÓRDOVA, Fernanda Peixoto. A pesquisa científica. *In: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (org.). Métodos de pesquisa*. Porto Alegre: Editora da Ufrgs, 2009, p. 33-44.

VALE mais #04 – A Pandemia de 1918 e os mundos do trabalho. [Entrevistada]: Liane Maria Bertucci, [Entrevistadora]: Yasmin Getirana. [S. l.]: Spotify, 19 abr. 2020. **Podcast**. Disponível em: https://open.spotify.com/episode/64uZ6P5ScDjXIZoedCb8z3?go=1&utm_source=embed_v3&si=TXcj9VwcR1qkZAeBwkDufg&t=0&nd=1. Acesso em: 27 jan. 2021.

VEIGA, Denize Rachel. **Guia de Secretariado**: técnicas e comportamento. 3. ed. São Paulo: Érica, 2010.

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA

- 1 - Qual o seu ano de conclusão do curso?
- 2 - Qual o seu gênero?
- 3 - Qual o setor de atuação pertence a empresa em que você trabalha e a esfera de atuação?
- 4 - Qual o seu cargo?
- 5 - Há quanto tempo você está neste cargo?
- 6 - Em que período da pandemia você começou a atuar na modalidade de assessoria remota?
- 7 - Anteriormente a pandemia você já tinha prestado assessoria remota?
- 8 - Quais foram as principais formas de contato com o seu gestor imediato e com os demais colaboradores da sua instituição durante o trabalho remoto?
- 9 - Como foi o período de adaptação para a assessoria executiva remota? A empresa prestou suporte? (ex: equipamentos, capacitação, ajuda de custo)
- 10 - Quais mudanças ocorreram no seu trabalho em decorrência do trabalho remoto?
- 11 - Você fez alguma capacitação, leitura, assistiu algum conteúdo para auxiliar na adaptação com a assessoria executiva remota?
- 12 - Quais as atividades que você realizou com a assessoria executiva remota e que não realizava anteriormente no trabalho presencial?
- 13 - Tem algum ponto que considera que foi de maior facilidade com a assessoria executiva remota? E de maior dificuldade?
- 14 - Quais características você acredita ser essencial para a realização do trabalho remoto?
- 15 - Qual o ponto você acredita ser o maior diferencial no trabalho remoto em relação ao trabalho presencial?
- 16 - A percepção que você tinha antes de realizar o trabalho remoto e agora mudou?
- 17 - Você trabalharia novamente remoto?
- 18 - Caso queira pontue algo a mais que considere pertinente para a entrevista.