



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

HALINA JHENIFFEE RAFAEL LIMA

AS CONTRIBUIÇÕES DE FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS PARA O
TELETRABALHO/*HOME OFFICE* DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS EM
TEMPOS DE PANDEMIA DA COVID-19

FORTALEZA

2022

HALINA JHENIFFEE RAFAEL LIMA

AS CONTRIBUIÇÕES DE FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS PARA O
TELETRABALHO/*HOME OFFICE* DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS EM TEMPOS DE
PANDEMIA DA COVID-19

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

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

FORTALEZA

2022

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

L698c Lima, Halina Jheniffée Rafael.

As contribuições de ferramentas tecnológicas para o teletrabalho/home office de secretários executivos em tempos de pandemia da COVID-19 / Halina Jheniffée Rafael Lima. – 2022.
42 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado Executivo, Fortaleza, 2022.

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

1. ferramentas tecnológicas no home office. 2. pandemia da COVID-19. 3. secretariado executivo. I.
Título.

CDD 651.3741

HALINA JHENIFFEE RAFAEL LIMA

AS CONTRIBUIÇÕES DE FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS PARA O
TELETRABALHO/*HOME OFFICE* DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS EM TEMPOS DE
PANDEMIA DA COVID-19

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

Aprovada em: 10/02/2022.

BANCA EXAMINADORA

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

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

Profa. Dra. Elaine Freitas de Sousa
Universidade Estadual do Ceará (UFC)

À Deus.

Aos meus pais, Veginaldo Camurça Lima e
Francisca Aurinete Rafael.

AGRADECIMENTOS

À Deus, por ter me dado forças para enfrentar todas as dificuldades ao longo dessa trajetória.

Aos meus pais, família e amigos, por terem me encorajado, incentivado e ajudado nos momentos difíceis. Obrigada por sempre falarem que sou capaz e não me deixarem desistir.

Ao meu namorado, por sempre se dispor a me ajudar ao longo da minha trajetória acadêmica.

À Profa. Dra. Conceição de Maria Pinheiro Barros, pelos conselhos, pela paciência e por me encorajar a continuar e encerrar esse ciclo.

Aos professores participantes da banca examinadora Joelma Soares da Silva e Elaine Freitas de Sousa pelo tempo, pelas valiosas colaborações e sugestões.

A todo o corpo docente e administrativo que fizeram parte de toda a minha trajetória acadêmica.

“A tecnologia sempre esteve presente na atuação do profissional de Secretariado Executivo ao longo do tempo, desde quando o domínio da escrita já era um sofisticado recurso tecnológico” (OLIVEIRA, 2018, p. 21).

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo analisar a utilização de ferramentas tecnológicas como auxílio para atuação de secretários executivos no teletrabalho/*home office* em tempos de pandemia da COVID-19. A metodologia desta pesquisa tem cunho qualitativo e descritivo. Quanto aos procedimentos, foi feito um levantamento bibliográfico e uma pesquisa de campo. O universo da pesquisa foi composto por sete profissionais de Secretariado Executivo que exercem a profissão em empresas de médio ou grande porte da esfera privada, em instituições públicas ou em organizações da sociedade civil. Para a coleta de dados, utilizou-se um questionário estruturado aplicado de forma *online*. A análise e interpretação dos resultados foi desenvolvida por meio da técnica de análise de conteúdo. Concluiu-se que a utilização de ferramentas tecnológicas, além de auxiliar no desenvolvimento das atividades de trabalho, são aliadas e trazem melhoras significativas para a produtividade e a eficiência das tarefas. Para tanto, é importante que seus usuários tenham conhecimento sobre as ferramentas e saibam utilizá-las de maneira adequada, evitando assim, possíveis desperdícios de investimento e a obsolescência dessas ferramentas por desuso causado pelo mau uso ou desconhecimento.

Palavras-chave: ferramentas tecnológicas no *home office*; pandemia da COVID-19; secretariado executivo.

ABSTRACT

This paper aims to analyze the use of technological tools as an aid to the performance of executive secretaries in telecommuting/home office in times of the COVID-19 pandemic. The methodology of this research is qualitative and descriptive. As for the procedures, a bibliographic survey and field research was carried out. The research universe consisted of seven executive secretarial professionals who work in medium-sized or large companies in the private sector, in public institutions, or Civil Society Organizations. For data collection, we used a structured questionnaire applied online. The analysis and interpretation of the results were developed through the content analysis technique. It was concluded that the use of technological tools, besides helping in the development of work activities, are allies and bring significant improvements to the productivity and efficiency of tasks. Therefore, users must know the tools and know-how to use them properly, thus avoiding possible waste of investment and the obsolescence of these tools by disuse caused by misuse or ignorance.

Keywords: technological tools in the home office; pandemic of COVID-19; executive secretariat.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Ferramentas tecnológicas disponibilizadas por empresas privadas e instituições públicas.....	26
Quadro 2 – Eficácia das ferramentas tecnológicas disponibilizadas pelas empresas privadas e instituições públicas dos respondentes.....	27
Quadro 3 – Ferramentas tecnológicas alternativas.....	28
Quadro 4 – Motivos por buscarem, ou não, ferramentas alternativas.....	29
Quadro 5 – Aspectos positivos e dificuldades encontradas no processo de adaptação às ferramentas tecnológicas.....	30
Quadro 6 – Como as ferramentas tecnológicas auxiliam a atuação.....	32

LISTA DE SIGLAS

BDTD	Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMS	Organização Mundial da Saúde
OSC	Organizações da Sociedade Civil
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UFC	Universidade Federal do Ceará

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	SOBRE TELETRABALHO E <i>HOME OFFICE</i>: POSSIBILIDADES E DESAFIOS PARA O SECRETÁRIO EXECUTIVO EM TEMPOS DE PANDEMIA DA COVID - 19	17
2.1	A Tecnologia da Informação e Comunicação e o Secretariado Executivo....	18
2.2	O profissional de Secretariado Executivo e o teletrabalho/<i>home office</i>.....	20
3	METODOLOGIA	23
3.1	Classificação.....	23
3.2	Universo e seleção dos participantes.....	24
3.3	Técnica e instrumento de pesquisa.....	24
3.4	Técnica de análise de dados.....	25
4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	26
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	34
	REFERÊNCIAS	36
	APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	40

1 INTRODUÇÃO

Os anos de 2020 e 2021 têm sido atípicos para o mundo todo. Com a pandemia da COVID-19, a população mundial teve de se adaptar e criar novas rotinas e formas de se trabalhar, o que acabou não sendo fácil para muitos. E diante do novo cenário mundial ao qual estamos inseridos, fomos forçados à mudança e ainda continuamos em um constante processo para nos adaptar e reinventar. Para a Organização Mundial da Saúde (OMS) uma pandemia é caracterizada pela propagação vertiginosa e mundial de uma doença e constitui-se de uma transmissão sustentada de pessoa para pessoa (FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ, 2021a).

Antes da COVID-19, o mundo já enfrentou diversas outras pandemias, como a peste negra e a gripe espanhola. A mais recente foi em 2009, com o vírus H1N1, popularmente chamada de gripe suína. Os primeiros casos foram registrados no México. Estudos apontam que o vírus surgiu com uma nova variante do vírus Influenza A. Os casos começaram a ser registrados em março daquele ano e a OMS passou a tratar a doença como uma pandemia ainda em junho de 2009. Ao todo, 187 países registraram casos da H1N1 e quase 300 mil pessoas vieram a óbito. A OMS anunciou o fim da pandemia e o início da fase pós-pandêmica da gripe H1N1 em 10 de agosto de 2010 (FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ, 2021c; MACHADO, 2009).

No que diz respeito a COVID-19, estudos apontam que o vírus Sars-CoV-2 foi originado de morcegos. Na atualidade, surgiu o fenômeno denominado transbordamento zoonótico, que ocorre mediante a mutação de um coronavírus que infecta animais e passa a acometer humanos (FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ, 2021b).

Os primeiros casos da doença surgiram em dezembro de 2019, na cidade de Wuhan, na China. A doença causada pelo novo coronavírus passou a ser caracterizada como pandemia em 11 de março de 2020 e perdura até hoje. O anúncio foi dado pelo diretor-geral da OMS, *Tedros Adhanom Ghebreyesus*, diretamente de Genebra, na Suíça (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE, 2020).

De acordo com o *site* Coronavírus Brasil, que é atualizado diariamente pelo Ministério da Saúde, por meio das informações oficiais repassadas pelas Secretarias Estaduais de Saúde das 27 Unidades Federativas brasileiras, até o dia 10 de julho de 2021, já era totalizado no Brasil 532.893 óbitos e chegava ao total acumulado de 19.069.003 casos confirmados pela doença e 17.530.369 casos recuperados. Se levado para uma escala mundial, a última atualização da OMS, de 09 de julho de 2021, já totalizava 4.010.834 óbitos e 185.291.530 casos confirmados (BRASIL, 2021).

Para tentar conter o avanço do vírus e como forma de prevenção da doença, a OMS e profissionais da saúde passaram a recomendar, além do uso de álcool gel (70%, ou mais) e máscaras faciais, o isolamento e distanciamento social, que estão entre as principais recomendações.

Com isso, diante desse novo cenário e das recomendações de prevenção, houve um aumento do teletrabalho/*home office* em escala mundial. O uso da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) passou a ser ainda mais crucial nesse novo momento.

Com a evolução da tecnologia, surgem novas ferramentas tecnológicas diariamente. Com o avanço tecnológico e a criação de *softwares* e ferramentas a favor dos usuários, cada ferramenta é desenvolvida com suas especificações e voltadas a se tornarem aliadas no dia a dia de quem usufrui de suas funcionalidades. Somando essa rapidez no surgimento dessas novas tecnologias ao contexto de pandemia, é possível perceber uma dedicação ainda maior à procura e criação de ferramentas que se adaptem, melhor auxiliem e atendam às demandas do “novo normal”.

Antes mesmo da pandemia da COVID-19 ter início, o trabalho desenvolvido fora das dependências físicas da empresa já era uma modalidade desfrutada pelos profissionais de Secretariado Executivo, com serviços de assessoria remota, por exemplo. Conforme afirmado por Mazulo e Liendo (2010, p.21), já no ano de 2010, “há uma situação cada vez mais atual: a secretária que trabalha em sua própria casa (*home office*)”. O avanço tecnológico tem possibilitado que o profissional de secretariado inove em sua forma de trabalho, tendo em vista as diversas possibilidades de inserção de atividades em diferentes esferas sociais. A virtualização existe com o propósito de facilitar e dar outra visão às atividades (BARROS *et al.*, 2012).

Assim sendo, este trabalho propõe-se a responder ao seguinte questionamento: como as ferramentas tecnológicas auxiliam a atuação dos secretários executivos no teletrabalho/*home office* em tempos de pandemia da COVID-19?

Pressupõe-se que os secretários executivos passaram a utilizar de forma ainda mais incessante as ferramentas tecnológicas disponíveis no mercado. Além do uso dos *softwares* e das ferramentas já disponibilizadas pelas empresas ou instituições ao qual estão vinculados, considera-se, ainda, que esses profissionais buscaram outras ferramentas alternativas para que haja o auxílio das atividades desempenhadas diariamente, já que muitas das vezes as ferramentas empresariais disponibilizadas para uso não são suficientes.

Além disso, acredita-se que possa ter surgido dificuldades de adaptação a essas ferramentas, já que o regime de isolamento passou a ser recomendado sem que houvesse

tempo hábil para que as empresas e instituições pudessem se adaptar e organizar para tal, o que pode ter ocasionado falta de treinamento às novas ferramentas que possam ter sido adquiridas ao longo desse percurso, por exemplo.

O objetivo geral do trabalho é analisar a utilização de ferramentas tecnológicas como auxílio para atuação de secretários executivos no teletrabalho/*home office* em tempos de pandemia da COVID-19. Como objetivos específicos definiu-se:

- a) identificar as ferramentas tecnológicas disponibilizadas pelas instituições, empresas e organizações e sua eficácia para o teletrabalho/*home office* em tempos de pandemia da COVID-19;
- b) conhecer as ferramentas alternativas que os secretários executivos utilizaram para auxiliar as atividades em teletrabalho/*home office* em tempos de pandemia da COVID-19;
- c) investigar a adaptação ao uso de ferramentas tecnológicas para auxiliar o trabalho do secretário executivo em teletrabalho/*home office* em período de pandemia da COVID-19.

No tocante aos desafios enfrentados pelos profissionais de Secretariado Executivo ao longo desse período de pandemia, pode-se citar como exemplo o próprio local de trabalho. Muitos trabalhadores passaram a desenvolver suas atividades no âmbito de suas próprias casas, não havendo mais deslocamento diário para o espaço físico empresarial. Além disso, houve e ainda há uma adaptação forçada ao “novo normal” e as novas rotinas de trabalho, a mudança na forma de se comunicar e compartilhar informações com os colegas de trabalho.

A realização deste estudo e das observações feitas ao longo do trabalho se fazem necessárias para evidenciar a importância da utilização das ferramentas tecnológicas como auxílio das atividades diárias de trabalho, haja vista que o momento de pandemia que se apresenta o atual cenário exige novas rotinas de trabalho e adaptação. Além disso, também se faz necessário destacar os aspectos positivos e os desafios do uso das ferramentas tecnológicas, as dificuldades encontradas, tanto no uso quanto na adaptação delas e as possibilidades e sugestões de melhorias dessas ferramentas.

Outro motivo que justifica a importância deste estudo para a área diz respeito ao fato de que a quantidade de pesquisas acerca das contribuições das ferramentas tecnológicas para o teletrabalho/*home office* do profissional de Secretariado Executivo ainda serem bem escassas. Pôde-se observar isso através de buscas nas bases de dados da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) e no Portal de Periódicos da Coordenação de

Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), utilizando descritores que fizessem referência ao tema deste trabalho, tais como: ferramentas tecnológicas, *home office*, teletrabalho, ferramentas tecnológicas/pandemia e teletrabalho/*home office*.

Todas as buscas foram realizadas por meio da modalidade avançada e o recorte temporal se deu em estudos publicados e defendidos nos últimos cinco anos. O levantamento foi feito no período de 08 a 11 de julho de 2021.

Os estudos encontrados como resultados das buscas foram analisados e selecionados por meio da leitura de títulos e resumos. Ao todo, foram selecionados cinco trabalhos para o diálogo com esta pesquisa, por corresponderem, mesmo que de forma indireta à profissão de Secretariado Executivo, ao assunto aqui abordado. Entre esses trabalhos selecionou-se duas dissertações e três artigos. Vale ressaltar que há inúmeros trabalhos que abordam cada descritor pesquisado, mas, muitos dos assuntos são voltados para outras áreas de conhecimento ou assuntos diversos, como educação e saúde, por exemplo, não havendo referência à área do Secretariado Executivo.

Os cinco trabalhos selecionados trazem os seguintes assuntos: a análise das percepções dos teletrabalhadores em relação às características da tarefa, sociais e de contexto de trabalho, os benefícios, as dificuldades e aos desafios associados ao regime de teletrabalho (FARIA, 2020); a análise das modalidades de trabalho à distância, o teletrabalho e o *home office*, inclusive no tocante a sua diferenciação conceitual (FELIPPE, 2018); a análise das formas de atuação, as percepções e as condições objetivas de trabalho do profissional do secretariado na modalidade remota (MAIA; MÜLLER; BERNARDO, 2020); os principais desafios trazidos pelas novas tecnologias, pela Quarta Revolução Industrial e pela pandemia de COVID-19 no que se refere às relações de trabalho, ao teletrabalho e à preservação dos princípios constitucionais da dignidade humana (CARVALHO; BLIACHERIENE; ARAÚJO, 2020) e, por último, aborda que discussões a Reforma Trabalhista pode trazer ao mundo juslaboral, especialmente observando o teletrabalho em *home office* (FINCATO; ANDRADE, 2018).

Entretanto, cabe ressaltar que não se localizaram estudos específicos sobre o uso de ferramentas tecnológicas na pandemia por profissionais de Secretariado Executivo, o que evidencia a relevância acadêmica desta pesquisa.

Este trabalho, além deste capítulo introdutório, está dividido da seguinte forma: o capítulo dois aborda as modalidades de trabalho desenvolvidas fora das dependências físicas da empresa, destaca a utilização da Tecnologia da Informação pelo profissional de Secretariado Executivo, os impactos da pandemia da COVID-19 no aumento do

teletrabalho/*home office* e o uso de ferramentas tecnológicas como aliadas no desenvolvimento do trabalho e a importância de treinamentos. Também é abordada a adaptação do profissional de Secretariado Executivo ao teletrabalho. No capítulo três encontram-se os procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa. A apresentação e análise dos dados podem ser encontradas no capítulo quatro. Em seguida, no capítulo cinco, temos a conclusão, com as considerações finais e, por fim, as referências utilizadas e o apêndice.

2 SOBRE TELETRABALHO E *HOME OFFICE*: POSSIBILIDADES E DESAFIOS PARA O SECRETÁRIO EXECUTIVO EM TEMPOS DE PANDEMIA DA COVID - 19

Este capítulo aborda como a pandemia da COVID-19 impactou no aumento do teletrabalho/*home office*, além de destacar o uso de ferramentas tecnológicas como aliadas no desenvolvimento do trabalho e a importância de treinamentos. Também é abordada a adaptação do profissional de Secretariado Executivo ao teletrabalho.

Diante das diversas Medidas Provisórias editadas e publicadas desde o início da pandemia da COVID-19 no Brasil, visando conter o avanço da disseminação e o contágio da população pelo coronavírus (Sars-CoV-2), a adoção do teletrabalho/*home office* cresceu de forma notória e tem sido o regime de trabalho mais eficiente no que diz respeito à prevenção à contaminação. O teletrabalho é a modalidade em que o trabalho é realizado exclusivamente na residência do trabalhador e, por esse motivo, acaba muitas vezes sendo utilizado como sinônimo de *home office* (BRIDI, 2020b).

Sobre o teletrabalho, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) (2020), revela que, apesar do fato de o teletrabalho ser desenvolvido em períodos específicos de tempo, alguns profissionais o realizam em tempo integral visando dirimir o risco de contrair o vírus. Os trabalhadores que desenvolvem atividades compatíveis com o teletrabalho possuem o direito de realizá-lo em tempos de crise.

O teletrabalho passou a ser regulamentado no Brasil a partir da Reforma Trabalhista, que trouxe a Lei nº 13.476, de 13 de julho de 2017, que altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). A Lei trata exclusivamente do teletrabalho em seu Capítulo II-A e traz em seu Art. 75-B a definição de teletrabalho como 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. 6).

No que diz respeito ao *home office*, em sua tradução literal, temos como definição “escritório em casa”. De acordo com Randow *et al.* (2021, p.4), “o *home office* é uma modalidade de teletrabalho, sendo uma espécie deste, na qual os trabalhadores exercem suas atividades em casa, sendo esta uma das formas adotadas no cenário pandêmico atual”.

Calcini e Andrade (2020) consideram que o *home office* caracteriza-se como um trabalho realizado para uma empregadora direto da residência do profissional. Esse regime de trabalho é assinalado pelo desempenho das atividades em casa, de maneira eventual, onde o empregado pode comparecer para trabalhar no espaço físico da empresa em determinados dias.

Diferente do teletrabalho, o *home office* não é mencionado na legislação, não há na CLT uma definição para esse tipo de regime, ou seja, não é reconhecido por lei. Contudo, cabe ressaltar que o *home office* pode ser caracterizado como teletrabalho quando há a utilização de tecnologias de informação e comunicação, quando não se tratar de um regime eventual, ou seja, quando é realizado predominantemente fora das dependências da empresa e quando não há nenhuma configuração de trabalho externo.

É possível perceber que essa classificação da modalidade de trabalho realizado fora das dependências da empresa, no que diz respeito às suas diferentes características, formatos e especificações, ainda se encontra em um processo de construção, tanto por parte acadêmica, quanto por questões legais. Não é incomum encontrar artigos e pesquisas que se referem ao teletrabalho, *home office* e trabalho remoto como o mesmo tipo de atividade. É possível observar que ainda não há um consenso nas opiniões entre os pesquisadores sobre as classificações dessas modalidades de trabalho, tampouco entre suas nomenclaturas. Ainda há um conflito entre a definição desses termos.

2.1 A Tecnologia da Informação e Comunicação e o Secretariado Executivo

O profissional de Secretariado Executivo, ao longo dos anos, vem conquistando cada vez mais espaço e confiança dentro das organizações. O avanço tecnológico e a criação de ferramentas desenvolvidas para auxiliar os usuários nas mais diversas atividades acabaram se tornando verdadeiros aliados na realização das atividades diárias desses profissionais que têm acesso a inúmeras informações em seu cotidiano. Conforme afirmado por Oliveira (2018, p. 21), “a tecnologia sempre esteve presente na atuação do profissional de Secretariado Executivo ao longo do tempo, desde quando o domínio da escrita já era um sofisticado recurso tecnológico”.

É inegável que o profissional de Secretariado Executivo precisa conhecer e saber se adaptar às novas tecnologias que surgem. De acordo com Martins *et al.* (2015, p. 69), “diante dos recursos tecnológicos disponíveis no mercado, o secretário executivo deve se valer de ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para trabalhar com informações corretas em menor tempo e tornar-se mais produtivo”.

No entanto, também é enfatizado por Martins *et al.* (2015, p. 74) que “para que o secretário executivo possa fazer uso eficiente das ferramentas de TIC disponibilizadas pela empresa, é necessário que ele conheça suas potencialidades e tenha interesse pessoal em se aprimorar no uso destas ferramentas”.

Com a pandemia da COVID-19 e as novas formas de se trabalhar, houve um aumento da adoção do teletrabalho nas empresas e organizações do mundo todo. Segundo Oliveira e Formigoni (2020, p. 8), “fez-se necessária a adaptação urgente e totalmente empurrada do uso das ferramentas tecnológicas e aprendizagem imediata para se manter no mercado econômico, social e cultural”. Essa nova maneira de desenvolver as atividades tem sido realizada a partir de máquinas, como os computadores, e os *softwares* que auxiliam na realização do trabalho. Para que isso ocorra, a empresa precisa de sistemas de servidores e plataformas que permitam que os usuários consigam acessá-las de forma remota.

Segundo Bridi (2020a), o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) começou a aplicar por telefone, em maio de 2020, a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) Covid-19. A pesquisa tem dois objetivos básicos: estimar o número de pessoas com sintomas referidos associados a Covid-19 e os impactos do mercado de trabalho brasileiro.

Ainda segundo Bridi (2020a, p. 151), a PNAD-Covid-19 revelou que “entre oito e nove milhões de trabalhadores, tanto do setor público quanto do privado, passaram a trabalhar na modalidade do teletrabalho (*remoto/home office*) em suas residências”.

Nesse contexto, torna-se essencial o uso de ferramentas tecnológicas que facilitem a comunicação entre as pessoas e os grupos pertencentes ao mesmo setor de trabalho, por exemplo, de forma rápida e ágil, além de ferramentas remotas que permitam que seus usuários tenham acesso às informações e arquivos, que muitas vezes são guardados de forma física ou na rede da instituição, necessárias para realização de suas atividades. De acordo com Oliveira e Formigoni (2020, p. 13),

Além de obter as ferramentas tecnológicas, é preciso fazer bom uso delas, se possível estruturar treinamentos, não só para o gestor, mas para todos os colaboradores envolvidos no processo, compreendendo que todos devem estar engajados e comprometidos falando a mesma “língua”, dessa forma favorecendo a praticidade e aumentando a produtividade.

Ainda nesse sentido, é importante ressaltar que para que haja um bom funcionamento e o máximo aproveitamento das ferramentas disponibilizadas pelas organizações e instituições, é essencial que os usuários conheçam o que está sendo disponibilizado para uso e entendam qual o real propósito da utilização da ferramenta. Dessa forma, podem ser evitados desperdícios no investimento de tecnologias, de modo que não sejam utilizadas de maneira incorreta e, conseqüentemente, pouco aproveitadas em suas funcionalidades. Sobre isso, Martins (2009, p. 26) considera que,

Diante da complexidade dos sistemas que integram estas ferramentas, um outro aspecto que pode ser apontado como obstáculo é a dificuldade que os usuários dos sistemas encontram em manuseá-los, posto que geralmente estes são implantados sem a participação daqueles que irão trabalhar direta e indiretamente com estes sistemas.

Aplicativos e ferramentas de trabalho virtual como o *WhatsApp* e o *Telegram*, para comunicação rápida e mensagens instantâneas; o *Zoom*, o *Skype* e o *Meet*, para videoconferências e reuniões; o *Trello*, para organização de tarefas de equipe; e o *GSuite/Google Workspace*, que é um pacote corporativo que contém ferramentas como o *Drive*, o *Chat* e diversas outras, são exemplos do que vem sendo utilizado e se tornando comum no dia a dia das pessoas que estão na modalidade de trabalho remoto.

Existem diversos tipos de aplicações que podem ser adquiridas e utilizadas no auxílio das atividades de trabalho, dentre elas, tem-se as chamadas aplicações verticais, que são programas elaborados para suprir uma necessidade específica das empresas das esferas pública e privada (SILVA; RIBEIRO; RODRIGUES, 2005). Porém, a aquisição de sistemas e ferramentas requer maiores investimentos em TI e, muitas vezes, não existem recursos direcionados ou não são suficientes para atender esse tipo de demanda na administração pública.

2.2 O profissional de Secretariado Executivo e o teletrabalho/*home office*

Para acompanhar o mercado de trabalho cada vez mais exigente e competitivo, a globalização e os avanços tecnológicos, a profissão de Secretariado Executivo já passou e continua em constante transformação e adaptação. Para Paes *et al.* (2015, p. 102),

a demanda por mão de obra qualificada está sendo mais exigida, a qual tem sido selecionada com muito rigor, em busca de profissionais mais completos, ou seja, que possuam diversas competências e habilidades capazes de acompanhar a evolução deste mercado.

Nos dias de hoje, as funções do Secretário Executivo vão muito além de atendimento telefônico e anotações de recados. É muito comum esses profissionais desempenharem funções e atividades estratégicas e de gestão, por exemplo. Conforme afirmado por Barros *et al.* (2012, p. 65),

O secretário executivo é um profissional que, academicamente, está sendo preparado para assessorar e articular a área administrativa das empresas. Administração, planejamento e organização são conceitos que esse profissional deverá dominar em

toda a sua extensão, além de estar preparado para ser inovador, criativo, empreendedor, comunicador e articulador.

É possível dizer que as mudanças e transformações sofridas pela profissão têm sido bastante positivas, principalmente quando é levado em conta a evolução tecnológica. Pode-se citar como benefício desse conjunto, a possibilidade de trabalho a distância. Diferente de outras profissões, o secretário executivo pode exercer suas funções tanto de forma presencial, quanto de forma virtual/remota, sem afetar a qualidade e eficiência das atividades desenvolvidas.

Em função da pandemia da COVID-19 e com a recomendação do isolamento social para o controle de transmissão do vírus, a modalidade de teletrabalho e *home office* adotadas pelas empresas impactaram nas atividades de diversos cargos. A categoria dos profissionais de Secretariado Executivo, já havia iniciado um movimento de trabalho remoto antes do surgimento da pandemia, porém, com a disseminação do vírus, esse cenário se intensificou (MAIA; MÜLLER; BERNARDO, 2020).

Para Nilles (1997 *apud* SOUZA *et al.*, 2018), é possível citar como benefícios diretos do teletrabalho: funcionários mais eficientes; menos licenças médicas; mais eficiência organizacional; menor rotatividade e redução adicionais de despesas como procura, contratação e treinamento de novos profissionais; menor necessidade de áreas de estacionamento e maior capacidade de atração de recursos humanos.

Em relação às desvantagens do teletrabalho, Trope (1999 *apud* SOUZA *et al.*, 2018) enfatiza a questão das interações sociais, que acaba não ocorrendo com a adoção dessa modalidade; a individualização do trabalho; a dissolução das tarefas em equipe; a redução das relações interpessoais formais e informais; e o choque cultural, quando da troca de um lugar socializado por um trabalho isolado.

Os profissionais de Secretariado Executivo que trabalham para uma única empresa, que aderem ao teletrabalho em tempo integral ou que se deslocam ao escritório algumas vezes por semana, exercem atividades de apoio em todo tipo de tarefa, sem estar fisicamente na organização. Apesar de haverem profissionais na área tanto do sexo feminino, em sua maioria, quanto do sexo masculino, são popularmente conhecidos pela forma feminina: secretária em *home office* ou secretária a distância (SOUZA, 2015).

Em relação aos profissionais que trabalham de forma autônoma, atendendo diversas empresas, mas trabalhando de casa, em teletrabalho, são conhecidos como secretária virtual, secretária remota ou secretária a distância. Geralmente, os serviços prestados são de

consultoria, desenvolvimento de projetos ou prestação de serviços de secretariado em geral (SOUZA, 2015).

Diante do apresentado, é possível perceber o quanto a profissão de Secretariado Executivo tem facilidade de se adaptar e encontrar novas formas de desenvolver o trabalho sem afetar a qualidade e eficiência das atividades desenvolvidas. A busca constante pelo desenvolvimento da profissão e adaptação aos diferentes cenários exigidos pelo mercado de trabalho possibilita as diversas formas criadas de ofertar o serviço e mão de obra do profissional.

3 METODOLOGIA

A pesquisa científica tem como objetivo principal buscar respostas, soluções e/ou elaborar teorias para problemáticas relevantes para a sociedade. Segundo Prodanov e Freitas (2013, p. 44), “pesquisar cientificamente significa realizarmos essa busca de conhecimentos, apoiando-nos em procedimentos capazes de dar confiabilidade aos resultados”. A importância desse tipo de pesquisa está em seus resultados que beneficiam a sociedade em suas diversas áreas de conhecimento, além de contribuir para o desenvolvimento dos países e da sociedade. Os benefícios podem ser vistos ao nosso redor e estão por toda parte, como o avanço da medicina e tecnológico.

Esta seção apresenta como a pesquisa foi desenvolvida, desde a classificação, universo e escolha dos participantes, qual a técnica e os instrumentos de pesquisa escolhidos e utilizados e, por fim, a técnica de análise de dados.

3.1 Classificação

A pesquisa deste trabalho é de abordagem qualitativa, pois se preocupa com a qualidade dos dados da pesquisa e não com a representatividade numérica, mensurações e medidas. Segundo Gerhardt e Silveira (2009, p. 34), “a pesquisa qualitativa preocupa-se, portanto, com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e na explicação da dinâmica das relações sociais”.

A pesquisa também possui caráter descritivo, pois objetiva-se a análise, observação e registro dos fenômenos sem entrar no mérito dos seus conteúdos. Conforme Andrade (2010, p. 112), “nesse tipo de pesquisa os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles”.

Quanto aos procedimentos, foi feito um levantamento bibliográfico, pois foi realizado um levantamento de referências teóricas de artigos, teses, dissertações a fins, a respeito do tema abordado neste estudo. Acerca de levantamento e pesquisas bibliográficas, Pizzani *et al.* (2012, p. 54) fala que “entende-se por pesquisa bibliográfica a revisão da literatura sobre as principais teorias que norteiam o trabalho científico”.

Em seguida, foi realizada uma pesquisa de campo, pois o objetivo principal baseia-se em aprofundar o conhecimento a respeito do assunto analisado.

3.2 Universo e seleção dos participantes

O universo da pesquisa foi composto por profissionais de Secretariado Executivo que exercem a profissão em empresas de médio ou grande porte da esfera privada, em instituições públicas ou em Organizações da Sociedade Civil (OSC).

No que diz respeito aos sujeitos, definiu-se os seguintes critérios para a seleção dos convidados a participar desta pesquisa:

- a) ser bacharel em Secretariado Executivo;
- b) estar atuando na área secretarial;
- c) desenvolver atividades em teletrabalho/*home office*, no período de pandemia da COVID-19;
- d) concordar em contribuir com a pesquisa.

Dessa maneira, foram convidados 14 participantes, distribuídos da seguinte forma: sete trabalhavam em instituições públicas, seis trabalhavam em empresas de médio ou grande porte da esfera privada e um trabalhava em OSC. Destes, sete participaram da pesquisa, os demais não se encaixam em algum critério ou optaram por não responder.

3.3 Técnica e instrumento de pesquisa

Utilizou-se como técnica de pesquisa o questionário. Nesse sentido, teve-se como instrumento de coleta de dados um questionário *online*, de característica estruturada, pois as perguntas foram previamente elaboradas e definidas antes da divulgação, e mista, pois contava com perguntas objetivas e subjetivas.

Para a coleta de informações, o questionário foi aplicado através da plataforma *Google Forms* que consistia em sete perguntas previamente definidas, sendo uma pergunta objetiva, buscando identificar se o sujeito trabalhava em empresas de médio ou grande porte da esfera privada, em instituições públicas ou em OSC, uma pergunta de múltiplas escolhas para identificar quais ferramentas tecnológicas foram disponibilizadas pela empresa/instituição, vale ressaltar que os respondentes poderiam citar outras ferramentas além das listadas, e cinco perguntas abertas que faziam referência aos objetivos específicos deste trabalho.

O questionário foi enviado aos sujeitos através do aplicativo de mensagens instantâneas *WhatsApp* e pelo *direct* do aplicativo *Instagram*.

A pesquisa foi aplicada por 16 dias e esteve aberta para recepção de respostas durante o período de 08 a 23 de outubro do ano de 2021. Cabe ressaltar que durante a pesquisa, o anonimato dos participantes foi garantido.

Para manter em sigilo a identidade dos participantes, ao longo da pesquisa, os participantes serão identificados como “Profissional 1”, “Profissional 2” e assim sucessivamente.

3.4 Técnica de análise de dados

No tangente à técnica de análise de dados, esta se deu em forma de análise de conteúdo, haja vista que a preocupação está em analisar o que está explícito nos dados obtidos, o que foi dito durante a entrevista. Para Bardin (2016, p. 44), “a análise de conteúdo aparece como um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens”. Esta técnica de análise consiste na classificação dos dados obtidos em temas ou categorias, de forma a auxiliar na compreensão dos resultados finais.

Diante disso, os dados obtidos foram categorizados e tabulados, para que houvesse uma melhor análise. No que diz respeito à categorização, esta é realizada por meio de codificação, que é uma forma utilizada para categorizar e agrupar os dados que se relacionam em categorias e posteriormente lhes atribuir um código, letra ou número. Se tratando da tabulação, diz respeito à disposição e organização dos dados em tabelas e gráficos, possibilitando uma maior compreensão e melhor interpretação do que está sendo apresentado (PRODANOV; FREITAS, 2013).

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo apresenta os resultados e a análise da pesquisa realizada por meio de questionário, baseado no dia a dia de secretários executivos que atuam em empresas de médio ou grande porte da esfera privada, em instituições públicas e em OSC. O questionário foi composto por sete perguntas e teve como finalidade alcançar os objetivos específicos deste estudo. O questionário aplicado pode ser encontrado no Apêndice A deste trabalho.

A primeira pergunta buscava identificar se o participante trabalhava em empresas de médio ou grande porte da esfera privada, em instituição pública ou em OSC. Dentre os sete respondentes, três trabalhavam em empresas de médio ou grande porte da esfera privada e quatro trabalhavam em instituições públicas. Não foram obtidas respostas de profissionais de Secretariado Executivo que atuam em OSC.

A segunda pergunta buscava identificar quais ferramentas tecnológicas foram disponibilizadas pela empresa/organização em que os profissionais trabalham, para a realização do teletrabalho/*home office* no período de pandemia da COVID-19. No questionário foram listadas cinco ferramentas e foi incluída a opção “outros” para que os respondentes pudessem acrescentar outras opções além das disponíveis na lista. Quanto a seleção das opções, três profissionais selecionaram o pacote *GSuite/Google Workspace*, dois profissionais selecionaram o pacote *Microsoft 365*, um profissional selecionou o *Trello* e três selecionaram a opção “outro” e descreveram outras ferramentas ou considerações que serão apresentadas adiante. Cabe ressaltar que nenhum dos respondentes selecionaram a opção *Microsoft Project* e *Slack*, conforme Quadro 1.

Quadro 1 – Ferramentas tecnológicas disponibilizadas por empresas privadas e instituições públicas

Ferramentas	Empresa Privada	Instituição Pública
Pacote <i>GSuite/Google Workspace</i>	1	2
Pacote <i>Microsoft 365</i>	1	1
<i>Microsoft Project</i>	0	0
<i>Trello</i>	1	0
<i>Slack</i>	0	0
Outro:	“ <i>Monday</i> e <i>Whereby</i> ”	“Sistema Eletrônico de Informações (SEI)”
		“Nenhum”

Fonte: dados da pesquisa.

Além das ferramentas tecnológicas listadas, outras ferramentas foram citadas na opção “outro”. Das três pessoas que selecionaram essa opção, uma trabalha em empresa de médio ou grande porte da esfera privada e duas em instituição pública.

Dentre as opções listadas e selecionadas pelos profissionais, no que diz respeito às ferramentas disponibilizadas por suas empresas, conforme apresentado no Quadro 1, foi possível observar quais dessas ferramentas foram disponibilizadas por empresas privadas e instituições públicas.

O profissional que informou que a instituição pública em que trabalha não forneceu nenhuma ferramenta tecnológica, acrescentou que “ cada empregado era responsável pelas ferramentas para poder exercer o trabalho de forma *home office*” (PROFISSIONAL 7).

Na terceira pergunta, os profissionais foram questionados quanto a eficácia das ferramentas tecnológicas disponibilizadas pela empresa/organização em que trabalham, para o desenvolvimento de suas atividades diárias no teletrabalho/*home office* neste período de pandemia da COVID-19. As respostas foram transcritas no Quadro 2, abaixo.

Quadro 2 – Eficácia das ferramentas tecnológicas disponibilizadas pelas empresas privadas e instituições públicas dos respondentes

Participante	Esfera de atuação	Resposta à pergunta nº 3
Profissional 1	Empresa privada	“De fundamental importância para que possamos fazer a gestão de toda a rotina, mantendo a eficácia e eficiência profissional”
Profissional 2	Instituição pública	“As ferramentas contribuíram com melhorias na comunicação e gestão do conhecimento”
Profissional 3	Empresa privada	“O uso das ferramentas foi bastante eficaz, auxiliando na comunicação e na troca de informações.”
Profissional 4	Instituição pública	“As ferramentas foram suficientes e imprescindíveis, mas nem tudo pode ser executado em <i>home office</i> . Uma parte do meu trabalho precisa ser feito presencialmente.”
Profissional 5	Instituição pública	“As ferramentas se mostraram totalmente eficazes, pois sem elas não seria possível executar atividades como elaboração de documentos, tramitação de processos, reuniões, etc.”
Profissional 6	Empresa privada	“Foi de grande necessidade para a sinergia da equipe durante o <i>home office</i> , com essas ferramentas conseguimos acompanhar o desempenho das atividades executadas pela equipe.”
Profissional 7	Instituição pública	“Não se aplica”

Fonte: dados da pesquisa.

Já na quarta pergunta, os respondentes foram questionados se utilizam ou utilizaram outras ferramentas tecnológicas como alternativa para o auxílio do desenvolvimento de suas atividades diárias no teletrabalho/*home office* neste período de pandemia da COVID-19 além das ferramentas tecnológicas disponibilizadas pela empresa/organização em que trabalham. Em casos positivos, os profissionais deveriam informar quais foram as ferramentas buscadas, conforme Quadro 3.

Quadro 3 – Ferramentas tecnológicas alternativas

Participante	Esfera de atuação	Resposta à pergunta nº 4
Profissional 1	Empresa Privada	“Trello, Zoom, Skype”
Profissional 2	Instituição Pública	“Google Meet para reunião com fornecedores”
Profissional 3	Empresa Privada	“Não”
Profissional 4	Instituição Pública	“Não”
Profissional 5	Instituição Pública	“No período do trabalho remoto a aplicativo <i>Whatsapp</i> foi o principal meio de comunicação entre os colaboradores e, também, com os fornecedores.”
Profissional 6	Empresa Privada	“Google agenda para organizar meus horários meus horários de reuniões.”
Profissional 7	Instituição Pública	“Notebook pessoal”

Fonte: dados da pesquisa.

Com as respostas da quarta pergunta foi possível perceber que a grande maioria dos profissionais recorreram às ferramentas tecnológicas a fim de preencher algumas lacunas e complementar o que as ferramentas disponibilizadas pela empresa/organização não foram capazes de atender, que deixaram a desejar ou até mesmo por não se adaptarem ao que foi oferecido. Pode-se comprovar tais necessidades com a resposta da quinta pergunta, que será apresentada mais adiante.

Martins *et al.* (2015, p. 86) afirma que a TIC “serve como instrumento facilitador no processo de aprendizagem e na prática das atividades organizacionais e ajuda a manter um elo de comunicação entre fornecedores, clientes internos e externos e a direção da empresa”. Por esse motivo, é de extrema importância que os profissionais busquem ferramentas que atendam às suas necessidades e que melhor se adequem a realidade e necessidade dos secretários executivos.

Não é incomum que profissionais recorram a ferramentas de terceiros, para complementar as disponibilizadas pela organização em que trabalha. Muitas das vezes, isso

ocorre devido à falta de investimento das organizações em TI e em ferramentas tecnológicas com funcionalidades mais específicas para as demandas de seus colaboradores, às vezes por falta de capital, já que investimentos na área tecnológica, principalmente em *softwares* mais especializados, têm um custo alto.

Também é importante destacar que, conforme já exposto no capítulo 2 deste trabalho, segundo Martins (2009), alguns dos obstáculos para o total aproveitamento das ferramentas disponibilizadas pelas organizações se dá pelo fato de que geralmente há a implantação sem a participação dos profissionais que irão trabalhar de forma direta e indiretamente com os sistemas.

Na quinta pergunta, os profissionais tiveram que informar por quais motivos buscaram, ou não, ferramentas alternativas para o auxílio do desenvolvimento de suas atividades diárias no teletrabalho/*home office* neste período de pandemia da COVID-19, conforme Quadro 4.

Quadro 4 – Motivos por buscarem, ou não, ferramentas alternativas

Participante	Esfera de atuação	Resposta à pergunta nº 5
Profissional 1	Empresa Privada	“Para melhor organização e acompanhamento de prazos e processos.”
Profissional 2	Instituição Pública	“A instituição disponibilizou o Teams, mas não gostei muito, então como já estava acostumada com o Google Meet, quando tinha oportunidade, preferi utilizá-lo. Passamos alguns meses totalmente em home office, por isso os recursos tecnológicos possibilitaram que não parássemos com tudo.”
Profissional 3	Empresa Privada	“Devido o distanciamento a comunicação que muitas vezes funcionava presencial precisava ser substituída, e as ferramentas auxiliaram muito nesse aspecto.”
Profissional 4	Instituição Pública	“Não se fez necessário.”
Profissional 5	Instituição Pública	“Não foi necessário buscar outras ferramentas além daquelas oferecidas pela Instituição.”
Profissional 6	Empresa Privada	“Durante a pandemia o fluxo de reuniões online aumentou exponencialmente, então para me organizar melhor, preferi utilizar a agenda do Google”
Profissional 7	Instituição Pública	“Pois a empresa não forneceu.”

Fonte: dados da pesquisa

É fato que as empresas e instituições nem sempre oferecem ferramentas aos seus colaboradores que atendam completamente as demandas em sua totalidade. É possível perceber isso através das respostas obtidas na quarta pergunta, onde é possível observar que houve a necessidade por parte de alguns profissionais em buscar outras ferramentas além das disponibilizadas pela empresa/instituição para que, em complemento com aquelas, auxiliassem nas atividades diárias. Na sexta pergunta, os respondentes tiveram de descrever quais foram os aspectos positivos e as dificuldades encontradas no processo de adaptação às ferramentas tecnológicas disponibilizadas pela empresa/organização em que você trabalha, para a realização do teletrabalho/*home office* neste período de pandemia da COVID-19, conforme Quadro 5.

Quadro 5 – Aspectos positivos e dificuldades encontradas no processo de adaptação às ferramentas tecnológicas

continua

Participante	Esfera de atuação	Resposta à pergunta nº 6
Profissional 1	Empresa Privada	“Positivos - aprendizado e desenvolvimento profissional. Negativos - tempo para aprender tudo, acompanhar as constantes demandas e atualizações tecnológicas. Surgem novidades a todo instante e às vezes não conseguimos acompanhar tudo.”
Profissional 2	Instituição Pública	“O aspecto positivo foi poder experimentar/aprender a utilizar uma nova ferramenta. Gostei do fato do setor de tecnologia disponibilizar pequenos tutoriais que ajudaram a entender melhor sobre o recurso tecnológico a ser utilizado.”
Profissional 3	Empresa Privada	“Algumas delas tivemos que intensificar o uso, mas percebi que algumas pessoas tiveram dificuldade em se adaptar as essas mudanças.”
Profissional 4	Instituição Pública	“Para mim a grande vantagem foi a redução do stress e poder melhor harmonizar minha vida profissional e pessoal, principalmente pq tenho sob a minha custódia uma filha especial e minha mãe de 91 anos. A desvantagem maior foi perder a convivência com os colegas que eu prezo muito.”
Profissional 5	Instituição Pública	“O sistema de processos já era utilizado antes do teletrabalho, então não houve nenhuma dificuldade. Apenas a ferramenta de reuniões por videoconferência não era um recurso integrante da rotina de trabalho. Em relação ao Meet, considero que o nível de dificuldade foi baixo, rapidamente houve adaptação, a principal dificuldade estava relacionada a problemas de conexão com a internet, e não com a ferramenta.”

conclusão

Participante	Esfera de atuação	Resposta à pergunta nº 6
Profissional 6	Empresa Privada	“A maior dificuldade encontrada no início era a atualização das ferramentas, principalmente na parte de execução das atividades. Como a demanda diária aumentou bastante, a quantidade de informações também, então tinha que manter a ferramenta sempre atualizada, diariamente.”
Profissional 7	Instituição Pública	“Não se aplica.”

Fonte: dados da pesquisa

Diante do que foi exposto pelos profissionais na sexta pergunta, é possível perceber o quanto é importante que os usuários tenham familiaridade com as ferramentas, através de treinamentos, por exemplo, que devem ter fácil acesso pelos usuários, para que seja feito o bom uso dessas ferramentas e visando favorecer a praticidade e o aumento da produtividade, conforme defendido por Oliveira e Formigoni (2020, p. 13). Pode-se comprovar a importância disto através da fala da Profissional 1, quando ela cita como aspecto negativo a falta de tempo para aprender tudo e, em contrapartida, o Profissional 2 ressalta ter gostado do fato de terem disponibilizado tutoriais, o que acabou ajudando a adquirir conhecimento sobre os recursos utilizados.

Como pontos positivos, é possível destacar nas respostas obtidas o aprendizado diante do “novo normal”. Aprendizado esse que se aplica tanto ao novo cotidiano, como forma de se desenvolver profissionalmente e como indivíduo, bem como o aprendizado a novas ferramentas que passaram a ser utilizadas ou até mesmo que tiveram seu uso intensificado, conforme destacado pelos Profissionais 1 e 2.

Ainda no que tange aos pontos positivos, também é possível observar na resposta do Profissional 4 a redução do estresse, muitas vezes pela ausência de deslocamento físico, o que pode ser desgastante aos indivíduos, ou até mesmo pela informalidade por não estar em um ambiente corporativo, onde os profissionais podem ficar “mais à vontade” com suas vestimentas e postura. Também foi destacado por este respondente, que foi possível harmonizar a vida profissional e pessoal, o que pode estar diretamente ligado à redução do estresse e o ganho de tempo que antes era gasto com deslocamento, o que reforça o pensamento de Souza *et al.* (2018, p.10), que apontam como benefícios do trabalho remoto, a comodidade, o conforto, aumento da qualidade de vida e redução do estresse.

Quanto aos aspectos negativos, o Profissional 4 destaca a falta de convivência com os colegas de trabalho, o que é enfatizado por Trope (1999 *apud* SOUZA *et al.*, 2018, p.

4) quando cita as desvantagens do teletrabalho. Já o Profissional 5 cita os problemas de conexão com a internet, o que acaba sendo um problema muito comum para quem desenvolve o trabalho de casa, haja vista que pela grande adesão ao *home office*, os servidores das empresas de banda larga muitas vezes sobrecarregam e acabam deixando os usuários *offline*, além de outros problemas técnicos que podem vir a ocorrer.

Por fim, ainda sobre as dificuldades, foi citado pelo Profissional 1 e 6 o aumento da demanda. Não é difícil encontrarmos profissionais que relatam o aumento da demanda de trabalho desde o início da pandemia e acaba não sendo incomum ouvir que o *home office* acarretou em uma sobrecarga de trabalho.

Por fim, na sétima pergunta, os profissionais tiveram de responder com base em suas percepções, como as ferramentas tecnológicas auxiliam a atuação dos Secretários Executivos no teletrabalho/*home office* em tempos de pandemia da COVID-19, conforme Quadro 6.

Quadro 6 – Como as ferramentas tecnológicas auxiliam a atuação

continua

Participante	Esfera de atuação	Resposta à pergunta nº 7
Profissional 1	Empresa Privada	“São fundamentais para nosso trabalho. Temos que estar sempre atualizados para o melhor desempenho de nossas atividades.”
Profissional 2	Instituição Pública	“Hoje em dia, principalmente com a pandemia, tivemos uma maior ênfase nas ferramentas digitais e nem todas as organizações utilizam as mesmas. Acredito que um profissional de secretariado tem que saber um pouco sobre todas, já que um fornecedor ou um cliente podem usar/preferir recursos diferentes. As ferramentas nos ajudaram a não paralisar tudo e contribuiu com a nossa adaptação a esse novo formato. Penso que todas as áreas tiveram que se reinventar e com a área secretarial não foi diferente, estamos nos redescobrimos.”
Profissional 3	Empresa Privada	“Hoje vejo elas como necessárias, pois auxiliam para comunicação e melhora na entrega das atividades. Voltamos para o trabalho e continuamos com o uso de algumas delas, e a implementação de novas.”
Profissional 4	Instituição Pública	“Entendo que o Secretário Executivo, mais que outro profissional, deve se empenhar em dominar as ferramentas tecnológicas não apenas por ser aquele que dá suporte às gerências, mas principalmente porque dominá-las faz parte do seu mister.”
Profissional 5	Instituição Pública	“Sem as ferramentas tecnológicas não haveria meios de desenvolver as atividades secretariais.”

conclusão

Participante	Esfera de atuação	Resposta à pergunta nº 7
Profissional 6	Empresa Privada	“Auxiliaram na gestão de prioridades, tornando o trabalho muito mais produtivo. E com as reuniões online, minha equipe se tornou mais próxima e integrada do que no escritório.”
Profissional 7	Instituição Pública	“Auxiliam de forma geral, não só para secretários. Apenas dessa forma é possível continuar exercendo as atividades profissionais.”

Fonte: dados da pesquisa.

Através das respostas obtidas na sétima pergunta, é possível ver o consenso no que diz respeito a importância e necessidade do uso de ferramentas tecnológicas como auxílio na atuação dos Secretários Executivos no teletrabalho/*home office* em tempos de pandemia da COVID-19, é ressaltado por quase todos os sete profissionais que a necessidade e importância dessas ferramentas é de extrema importância em um cenário fora do contexto de pandemia.

Assim como é afirmado por Oliveira (2018) e ressaltado na resposta de vários profissionais, o profissional de Secretariado Executivo sempre teve a tecnologia presente em sua atuação, como uma aliada. Martins *et al.* (2015), também destaca a importância dos profissionais da área a utilizarem a TIC e dos recursos disponíveis no mercado para se tornarem mais produtivos.

Apesar da conclusão da importância de utilizar essas ferramentas no dia a dia, sobre o uso da TIC, Santana (2020, p.59) afirma que “estas ferramentas exigem dos profissionais maiores responsabilidades, mais habilidades e competências, como é o caso da disciplina, da autogestão e da comunicação e do comportamento no ambiente virtual”.

Estamos vivendo na era da tecnologia. Com a pandemia, os recursos tecnológicos estão cada vez mais inovadores e voltados a solucionar os problemas das organizações e preencher as lacunas e dificuldades enfrentadas nos processos, seja em relação à comunicação, controle, armazenamento de arquivos e documentos ou qualquer que seja a demanda. O profissional de Secretariado Executivo deve estar atento às novas ferramentas e se manter atualizado às novas tecnologias e soluções que trazem benefícios no desenvolvimento do trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho oportunizou algumas reflexões acerca de como as ferramentas tecnológicas auxiliam a atuação dos secretários executivos no teletrabalho/*home office* em tempos de pandemia da COVID-19. Buscou-se, inicialmente, identificar as ferramentas tecnológicas disponibilizadas pelas instituições, empresas e organizações e sua eficácia para o teletrabalho/*home office* em tempos de pandemia da COVID-19.

As ferramentas disponibilizadas pelas instituições, empresas e organizações dos entrevistados foram: pacote *GSuite/Google Workspace*, pacote *Microsoft 365*, *Trello*, *Monday*, *Whereby* e Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Quanto à eficácia, foi possível observar uma unanimidade dos profissionais no que diz respeito à percepção deles sobre a importância da utilização dessas ferramentas.

Em seguida, buscou-se conhecer as ferramentas alternativas que os secretários executivos utilizavam para auxiliar as atividades em teletrabalho/*home office* em tempos de pandemia da COVID-19, foi citado pelos profissionais o uso do *Trello*, *Zoom*, *Skype*, *Google Meet*, *WhatsApp*, *Google Agenda* e *notebook*. Foi possível perceber que muitos profissionais buscaram o auxílio de outras ferramentas além das disponibilizadas pela empresa ou instituição em que trabalham, como forma de suprir as demandas nas atividades destes profissionais.

E, por fim, buscou-se investigar a adaptação ao uso de ferramentas tecnológicas para auxiliar o trabalho do secretário executivo em teletrabalho/*home office* em período de pandemia da COVID-19 e, neste ponto, foi possível observar que não houveram dificuldades significativas de adaptação dos usuários às ferramentas, no entanto, cabe ressaltar a importância de treinamentos e que os profissionais tenham familiaridade com o que está sendo disponibilizado e manuseado, visto que as dificuldades apontadas, tais como o pouco tempo para aprender tudo e acompanhar as atualizações tecnológicas, bem como a atualizações das ferramentas, que foram dificuldades relatadas pelos entrevistados, se dão, muitas vezes, pela falta de treinamentos, algo que, como podemos concluir ao longo do trabalho, é essencial para o manuseio adequado e eficiente dessas tecnologias.

O desenvolvimento do presente estudo possibilitou uma compreensão de como a Tecnologia da Informação e Comunicação, bem como a utilização de ferramentas tecnológicas estão fortemente presentes no cotidiano dos profissionais, bem como se tornaram necessárias e importantes aliadas para o desenvolvimento de atividades de forma rápida e eficiente, principalmente com o atual cenário de pandemia da COVID-19, onde a

recomendação do isolamento social para o controle de transmissão do vírus gerou grande aumento na modalidade do teletrabalho.

Para os profissionais de Secretariado Executivo não foi diferente. A tecnologia e a utilização de ferramentas tecnológicas já faziam parte da rotina diária de trabalho desses profissionais. O atual cenário só reforçou ainda mais a importância do uso e a necessidade de se adaptar às novas tecnologias que surgem diariamente.

Conclui-se, portanto, que a utilização de ferramentas tecnológicas, além de auxiliar no desenvolvimento das atividades de trabalho, são aliadas e trazem melhoras significativas na produtividade e eficiência das tarefas. Para tanto, é importante que seus usuários tenham conhecimento sobre as ferramentas e saibam utilizá-las de maneira adequada, evitando assim, possíveis desperdícios de investimento e a obsolescência dessas ferramentas por desuso causado pelo mau uso ou desconhecimento.

Os objetivos deste trabalho foram alcançados. No entanto, sugere-se a realização de outros estudos mais aprofundados sobre o tema, além de pesquisas realizadas com um maior quantitativo de profissionais do Secretariado Executivo de diferentes organizações e lugares do país, para que haja assim uma melhor análise e um maior conhecimento a respeito do assunto.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico:** elaboração de trabalhos na graduação. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

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

BARROS, Conceição de Maria Pinheiro *et al.* A virtualidade no mundo do trabalho: um estudo sobre a atuação do secretário executivo virtual. **Revista Expectativa**, Paraná, v. 11, n. 1, p. 59 - 82, jan./dez. 2012. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/7275>. Acesso em: 13 mar. 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.476, de 13 de julho de 2017.** Altera a Lei nº 12.810, de 15 de maio de 2013, para dispor sobre a constituição de gravames e ônus sobre ativos financeiros e valores mobiliários objeto de registro ou de depósito centralizado, e a Lei nº 13.097, de 19 de janeiro de 2015; e revoga dispositivo da Lei nº 10.931, de 2 de agosto de 2004. Brasília, DF: Secretaria-Geral, 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13476.htm. Acesso em: 15 jun. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Painel coronavírus.** Atualizada em 10 de julho de 2021. Disponível em: <https://covid.saude.gov.br/>. Acesso em: 10 jul. 2021.

BRIDI, Maria Aparecida. A pandemia Covid-19: crise e deterioração do mercado de trabalho no Brasil. **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 34, n. 100, p. 141-166, dez., 2020a. Disponível em: <https://cutt.ly/TzG52Or>. Acesso em: 10 jan. 2021.

BRIDI, Maria Aparecida. Teletrabalho em tempos de pandemia e condições objetivas que desafiam a classe trabalhadora. *In:* OLIVEIRA, Dalila Andrade; POCHMANN, Marcio (org.). **A Devastação do trabalho:** a classe do labor na crise da pandemia. São Paulo: Gráfica e Editora Positiva, 2020b. p. 173-205. Disponível em: <https://gestrado.net.br/livros/a-devastacao-do-trabalho-a-classe-do-labor-na-crise-da-pandemia/>. Acesso em: 08 jan. 2021.

CALCINI, Ricardo; ANDRADE, Dino Araújo de. *Home office* e os riscos trabalhistas. **Consultor Jurídico**, [S.l.], 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-set-10/pratica-trabalhista-home-office-riscos-trabalhistas#author>. Acesso em: 19 jun. 2021.

CARVALHO, Augusto César Leite de; BLIACHERIENE, Ana Carla; ARAÚJO, Luciano Vieira. Quando um vírus nos desafia: pandemia, novas tecnologias e teletrabalho - desafios do século XXI. **Revista Controle - Doutrina e Artigos**, Fortaleza, v. 18, n. 2, p. 21-41, jul./dez. 2020. Disponível em: <https://revistacontrole.tce.ce.gov.br/index.php/RCDA/article/view/640>. Acesso em: 8 jul. 2021.

FARIA, Juliana Legentil Ferreira. **Desenho do teletrabalho:** percepções e práticas. 2020. Dissertação (Mestrado) - Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas, Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade de Brasília, 2020. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/38454>. Acesso em: 15 jun. 2021.

FELIPPE, Gabriela de Carvalho. **A internet e as novas tecnologias na relação de trabalho:** teletrabalho / *home office* e a jornada de trabalho. 2018. Dissertação (Mestrado) - Faculdade

de Direito, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2018. Disponível em: <https://tede2.pucsp.br/handle/handle/21949>. Acesso em: 19 jun. 2021.

FINCATO, Denise Pires; ANDRADE, Amanda Scotá de. *Home office: direitos fundamentais, meio ambiente laboral e reforma trabalhista*. **Revista de Direito Econômico e Socioambiental**, Curitiba, v. 9, n. 2, p. 281-300, mai./ago. 2018. Disponível em: <https://doaj.org/article/02376aa6602e4cf7a0965fcc610fb4a3>. Acesso em: 10 jul. 2021.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. **OMS anuncia fim da pandemia da gripe H1N1**. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2010. Disponível em: <https://portal.fiocruz.br/noticia/oms-anuncia-fim-da-pandemia-da-gripe-h1n1>. Acesso em: 20 jun. 2021.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. **O que é uma pandemia**. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2021a. Disponível em: <https://www.bio.fiocruz.br/index.php/br/noticias/1763-o-que-e-uma-pandemia>. Acesso em: 20 jun. 2021.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. **Qual a origem desse novo coronavírus?** Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2021b. Disponível em: <https://portal.fiocruz.br/pergunta/qual-origem-desse-novo-coronavirus#:~:text=Compartilhar%3A,e%20passa%20a%20infectar%20humanos>. Acesso em: 20 jun. 2021.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. **OMS anuncia fim da pandemia da gripe H1N1**. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2021c. Disponível em: <https://portal.fiocruz.br/noticia/oms-anuncia-fim-da-pandemia-da-gripe-h1n1>. Acesso em: 4 fev. 2022.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/52806>. Acesso em: 19 fev. 2021.

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, 2020. Disponível em: <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/25818>. Acesso em: 13 mar. 2021.

MACHADO, Alcyone Artioli. Infecção pelo vírus Influenza A (H1N1) de origem suína: como reconhecer, diagnosticar e prevenir. **Jornal Brasileiro de Pneumologia**, [S. l.], v. 35, n. 5, p. 464-469, mai. 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/jbpneu/a/bbbM7mWg4FWGGLNsCdJJ4FC/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 15 jun. 2021.

MARTINS, Márcia Maria de Medeiros Travassos Saeger. **A política do cartão nacional de saúde sob a ótica dos usuários do SUS na região metropolitana de João Pessoa e Recife**. 2009. Dissertação (Mestrado) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2009. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/tede/3871>. Acesso em: 10 mar. 2021.

MARTINS, Márcia Maria de Medeiros Travassos Saeger *et al.* Ferramentas de tecnologia da informação e comunicação como suporte às atividades do secretário executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 6, n. 2, p. 65-87, mai./ago. 2015. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/328>. Acesso em: 11 mar. 2021.

MAZULO, Roseli; LIENDO, Sandra. **Secretária: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira.** São Paulo: SENAC, 2010.

OLIVEIRA, Eliane Lourenço de; FORMIGONI, Alexandre. A importância das ferramentas tecnológicas na gestão de negócios em tempos de crise. **Revista Fatec Sebrae em debate: gestão, tecnologias e negócios**, São Paulo, v. 7, n. 12, p. 1-17, jan./jun. 2020. Disponível em: <http://revista.fatecsebrae.edu.br/index.php/em-debate/article/view/138>. Acesso em: 10 jan. 2021.

OLIVEIRA, Rafael Olegaria de. **Ferramentas tecnológicas: a aplicação em contexto dos graduandos em Secretariado Executivo.** 2018. Monografia (graduação em Secretariado Executivo) - Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado Executivo, Fortaleza, 2018.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. **Elementos-chave para um teletrabalho eficaz durante a pandemia de COVID-19.** Genebra: OIT, 2020. Disponível em: https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS_740097/lang--pt/index.htm. Acesso em: 14 jun. 2021.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **OMS afirma que COVID-19 é agora caracterizada como pandemia.** Brasília: OPAS, 2020.

PAES, Raul Vitor Oliveira *et al.* Novas Formas de Atuação do Profissional de Secretariado Executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 6, n. 01, p. 99-125, jan./abr. 2015. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/318>. Acesso em: 11 mar. 2021.

PIZZANI, Luciana *et al.* A arte da pesquisa bibliográfica na busca do conhecimento. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 53-66, jul./dez. 2012. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1896>. Acesso em: 15 jan. 2022.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico.** 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: https://aedmoodle.ufpa.br/pluginfile.php/291348/mod_resource/content/3/2.1-E-book-Metodologia-do-Trabalho-Cientifico-2.pdf. Acesso em: 10 ago. 2021.

RANDOW, Giselle Leite Franklin Von *et al.* Os desdobramentos do *home office* durante a pandemia: o novo ambiente de trabalho e suas consequências. *In: XVI NOITE ACADÊMICA CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIFACIG*, 1., 2021, Manhuaçu. **Anais [...]**. Manhuaçu: [S. n], 2021. p. 1-15. Disponível em: <http://pensaracademico.facig.edu.br/index.php/noiteacademica/article/view/2688>. Acesso em: 19 jun. 2021.

SANTANA, Juliana Suzart. **O uso das Tecnologias da Informação e Comunicação para a assessoria remota: contribuições para o profissional de secretariado executivo.** 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Secretariado Executivo) – Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2020. Disponível em:

<http://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/33531>. Acesso em: 21 nov. 2021.

SILVA, Arídio; RIBEIRO, José Araújo; RODRIGUES, Luiz Alberto. **Sistemas de Informação na Administração Pública**. Rio de Janeiro: Revan, 2005.

SOUZA, Taiane de. **Teletrabalho**: um segmento de atuação para o profissional de secretariado executivo. 2015. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Secretariado Executivo) – Centro de Comunicação e Expressão, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015. Disponível em: <https://cutt.ly/qzG6ndl>. Acesso em: 13 mar. 2021.

SOUZA, Taiane de *et al.* Teletrabalho: um segmento de atuação para o profissional de Secretariado. **Revista Perspectivas Contemporâneas**, [S.l]. v. 13, n. 1, p. 1-17, jan./abr. 2018. Disponível em: <https://revista2.grupointegrado.br/revista/index.php/perspectivascontemporaneas/article/view/2450>. Acesso em: 11 mar. 2021.

APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS



As contribuições de ferramentas tecnológicas para o teletrabalho/*home office* de Secretários Executivos em tempos de pandemia da COVID-19



As contribuições de ferramentas tecnológicas para o teletrabalho/*home office* de Secretários Executivos em tempos de pandemia da COVID-19

Olá!

Sou Halina Jheniffée, graduanda do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará (UFC).

Te convido a participar desta pesquisa que tem o objetivo de analisar como as ferramentas tecnológicas auxiliam a atuação dos Secretários Executivos no teletrabalho/*home office* em tempos de pandemia da COVID-19. O desenvolvimento deste questionário se deu para a elaboração do meu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC).

Neste momento, é importante frisar que o sigilo à sua identidade é garantido e, por esse motivo, não são solicitadas nesta pesquisa informações como o seu nome, e-mail ou algo que possa te identificar.

Esta pesquisa é composta de sete perguntas e a estimativa de conclusão é de aproximadamente 08 minutos.

Se você se dispõe a participar, observe se atende aos requisitos abaixo:

- » Se você é bacharel em Secretariado Executivo;
- » Se você está atuando na área secretarial;
- » Se você exerce a profissão em empresa de médio ou grande porte da esfera privada, em instituição pública ou em OSC (Organização da Sociedade Civil);
- » Se você desenvolve/desenvolveu suas atividades em teletrabalho/*home office* no período de pandemia da COVID-19; e
- » Se você concorda em contribuir com esta pesquisa.

Caso se encaixe em todos os requisitos acima, é hora de partir para as perguntas!

 halina.lima.2@gmail.com (não compartilhado) [Alternar conta](#)  Rascunho restaurado.

***Obrigatório**



Declaro que concordei em participar desta pesquisa intitulada: "As contribuições de ferramentas tecnológicas para o teletrabalho/home office de Secretários Executivos em tempos de pandemia da COVID-19". *

Sim

Em que tipo de empresa/organização você trabalha? *

- Pública
- Privada
- OSC (Organização da Sociedade Civil)

Quais ferramentas tecnológicas foram disponibilizadas pela empresa/organização em que você trabalha, para a realização do teletrabalho/home office no período de pandemia da COVID-19? *

- Pacote GSuite/Google Workspace (Inclui ferramentas como o Google Agenda/Meet/Drive e outras)
- Pacote Microsoft 365 (Inclui ferramentas como o Teams/Exchange/OneDrive e outras)
- Microsoft Project
- Trello
- Slack
- Outro: _____

Em sua opinião, qual a eficácia das ferramentas tecnológicas disponibilizadas pela empresa/organização em que você trabalha, para o desenvolvimento das suas atividades diárias no teletrabalho/home office nesse período de pandemia da COVID-19? *

Sua resposta _____

Além das ferramentas disponibilizadas pela empresa/organização em que você trabalha, você utiliza/utilizou outras ferramentas tecnológicas como alternativa para o auxílio do desenvolvimento de suas atividades diárias no



teletrabalho/home office nesse período de pandemia da COVID-19? Se sim, quais? *

Sua resposta

Por quais motivos você buscou, ou não, ferramentas alternativas para o auxílio do desenvolvimento de suas atividades diárias no teletrabalho/home office nesse período de pandemia da COVID-19? *

Sua resposta

Quais foram os aspectos positivos e as dificuldades encontradas no processo de adaptação às ferramentas tecnológicas disponibilizadas pela empresa/organização em que você trabalha, para a realização do teletrabalho/home office nesse período de pandemia da COVID-19? *

Sua resposta

Na sua percepção, como as ferramentas tecnológicas auxiliam a atuação dos Secretários Executivos no teletrabalho/home office em tempos de pandemia da COVID-19? *

Sua resposta

Enviar

Limpar formulário

Nunca envie senhas pelo Formulário Google.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

