

Panorama do secretariado no Brasil sob a ótica da intensificação e da flexibilização do trabalho

An overview of secretariat in Brazil under the perspective of labor intensification and flexibilization

Fernanda Landolfi Maia¹ , Rodrigo Müller² 

¹Universidade Federal do Paraná, Brasil, doutora em Sociologia, docente do curso superior de tecnologia em Secretariado (UFPR), e-mail: fmaia@ufpr.br

²Universidade Federal da Bahia, Brasil, doutor em Tecnologia e Sociedade, docente do curso de Secretariado Executivo (UFBA), e-mail: rodrigomuller@ufba.br

RESUMO

A profissão de secretariado passou por transformações ao longo dos anos e englobou atividades que não eram, tradicionalmente, da sua base técnica, como atividades de cogestão, gestão de pessoas e equipes, liderança, entre outras. Essas atividades surgiram em função do processo de adaptação da profissão ao mercado e ao mundo do trabalho. No entanto, com as novas atribuições, se tornou perceptível um processo de intensificação do trabalho secretarial e de flexibilização, seja das atividades, das posturas ou das formas de trabalhar. Nesse sentido, o artigo busca investigar os processos de intensificação e flexibilização do trabalho na área secretarial. As questões norteadoras da pesquisa são: Houve um processo de intensificação ou as atividades do trabalhador são predominantemente intensas na sua essência? Como se configura o trabalho dos profissionais de secretariado nas corporações públicas e privadas no Brasil? Para tanto, foi realizada uma pesquisa de campo por meio de um survey com 444 (quatrocentos e quarenta e quatro) profissionais de secretariado. A pesquisa é de natureza aplicada, de cunho exploratório e descritivo e com abordagem quantitativa e qualitativa para análise dos dados. Como resultados, percebe-se um aumento da exigência por mais trabalho, além da necessidade de polivalência e versatilidade dos profissionais de secretariado. Isso indica um processo de intensificação e flexibilização das atividades e do próprio perfil profissional no cenário brasileiro.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Intensificação do Trabalho. Flexibilização do Trabalho.

ABSTRACT

The secretariat profession, the executive assistants, has undergone transformations over the years and encompassed activities that were not traditionally part of its technical base, such as co-management activities, human resources and teams management, leadership, among others. These activities arose because of the process of adapting the profession to the market and the world of labor. However, with the new attributions, a process of intensification of the secretarial work and flexibilization, whether in activities, postures, or ways of working, became noticeable. In this sense, this article aims to investigate the processes of intensification and flexibilization of labor in the secretarial area. The guiding questions of the research are: Was there an intensification process or are the activities of this worker predominantly intense in their essence? How it configures the work of secretarial professionals in public and private corporations in Brazil? Therefore, field research was carried out with 444 (four hundred and forty-four) working secretariat professionals. The research has an applied nature, exploratory and descriptive approach and with a quantitative and qualitative approach to data analysis. As main results, there is an increase in the demand for more work, in addition to the need for versatility of executive assistants. This indicates a process of intensification and flexibilization of activities and the professional profile itself in the Brazilian scenario.

Keywords: Executive Secretariat. Labor Intensification. Labor Flexibilization.

1 INTRODUÇÃO

A profissão de secretariado executivo, assim como as demais profissões, sofreu - em função de um mundo globalizado e dinâmico - mudanças na sua base técnica ao longo dos anos. As reconfigurações das profissões se deram por meio de novas atribuições inseridas no rol de atividades desenvolvidas, somadas às exigências por uma superespecialização em áreas correlatas, o que fez da polivalência o pano de fundo desse contexto (MAIA; OLIVEIRA, 2015).

A área secretarial acompanhou esse movimento e, além de manter e aprimorar as atividades técnicas (como as funções de assessoria administrativa), também aderiu a um trabalho de cogestão, encarregando-se de novas atribuições nas assessorias das altas direções de grandes corporações, como conhecimentos em gestão de pessoas, gestão de projetos, fluência em mais de dois idiomas e conhecimento em aspectos interculturais.

Ao observar a carreira dos profissionais de secretariado executivo no Brasil, é possível perceber que, embora desde a década de 1970 já existissem cursos superiores de formação na área, foi somente na década de 1980 que muitas conquistas se efetivaram para a categoria, como a criação da lei de regulamentação da profissão (Lei 7.377, de 1985) e a aprovação do código de ética profissional em 1989, que, de certo modo, serviu de instrumental para que os sindicatos da área dos diversos estados brasileiros pudessem se manifestar junto às empresas de grande, médio e pequeno porte, em favor de melhorias nas condições objetivas de trabalho desses profissionais.

Na trajetória da profissão secretarial, acompanha-se uma linha crescente nas pesquisas acadêmicas da área, cuja finalidade trata de desvendar não só seu objeto de ação, mas as principais características e configurações do trabalho em si, em todos os níveis de atuação, seja na esfera pública ou privada. Assim, justifica-se essa pesquisa com o intuito de elucidar e compreender em que medida o desenvolvimento do trabalho secretarial e suas nuances acarretaram acúmulo de funções, tendo como pano de fundo tanto a flexibilização da tipologia de atividades, como a intensificação do labor.

Nesse contexto, essa pesquisa discute em que medida as condições de trabalho desses profissionais atuantes no mercado foram moldadas em função de exigências de um cenário complexo e pautado pela competitividade e desempenho individual. As questões direcionadoras do estudo, a partir desse objetivo, foram: Houve um processo de intensificação ou as atividades

desse trabalhador são predominantemente intensas na sua essência? Como se configura o trabalho dos profissionais de secretariado nas corporações públicas e privadas no Brasil?

A partir dessas questões, e considerando as transformações do mundo do trabalho e seus impactos na atuação dos profissionais de secretariado, esse artigo tem o objetivo de investigar os processos de intensificação e flexibilização do trabalho na área secretarial.

Com relação à metodologia adotada, foi realizado um levantamento por meio de um survey, entre os anos de 2018 e 2019, com profissionais ativos no secretariado, utilizando-se de um questionário on-line para a coleta dos dados, conforme descrito na seção de metodologia (seção 3).

Com base nas discussões iniciadas aqui, o estudo se justifica, do ponto de vista teórico, pela pouca quantidade de pesquisas sobre o trabalho, com foco na classe secretarial. No que tange ao aspecto acadêmico, o estudo auxilia no fortalecimento das pesquisas na área secretarial, com enfoque sociológico e na vertente dos estudos do trabalho. Para a área secretarial, fornece bases para análise e discussão sobre as questões relacionadas ao desempenho da profissão de secretariado e seus impactos sobre os trabalhadores da área.

Dessa forma, o artigo pretende apontar, a partir das trajetórias dos profissionais participantes da pesquisa, de que maneira a ampliação das atividades, bem como a flexibilização dos tipos de contrato, se efetivam no cotidiano desses trabalhadores. O trabalho divide-se em cinco seções, iniciando-se por essa introdução; a seção 2, que contempla o Referencial Teórico que embasa a pesquisa; a seção 3, que apresenta a metodologia da pesquisa; a seção 4, apontando os dados e discussões e a seção 5, contemplando as considerações finais, conforme segue.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 TRANSFORMAÇÕES NO MUNDO DO TRABALHO

Na década de 1970, uma crise de acumulação capitalista, segundo Harvey (1993), resulta nas transformações estruturais sofridas no interior desse sistema, verificando-se alterações constantes no mundo do trabalho, como a emergência da flexibilização da produção e das relações de trabalho, por exemplo. Essa crise, que se iniciou no plano econômico e posteriormente atingiu outras esferas sociais - o trabalho, a cultura e a política -, implicou em

exigências instauradas pelo paradigma de produção enxuta, resultando em uma nova configuração de emprego flexível, precário e desregulamentado, que se estende até hoje.

Antunes e Alves (2004) indicam que fatores como a redução do número de trabalhadores fabris, o aumento do número de trabalhadores terceirizados, a desconcentração do espaço físico do trabalho (permitindo a realização de atividades de forma remota) e o aumento de trabalhadores no mercado de serviços passaram a fazer parte do cotidiano dos trabalhadores e alteraram vários paradigmas do mundo do trabalho.

A partir ainda da década de 1970, a clássica divisão do trabalho internacional sofre intensas modificações, tendo como contexto a aceleração do processo de internacionalização da economia – ou globalização – possibilitada pela presença e pelo uso das novas tecnologias, com foco para as tecnologias da informação e comunicação - TICs (CASTELLS, 1999). Essas transformações fizeram emergir o termo “sociedade da informação”, também chamada por Manuel Castells (1999) de ‘Sociedade em Rede’, para designar uma revolução tecnológica na qual a velocidade das informações era visivelmente inédita.

No Brasil, no final dos anos 1980 e início da década de 1990, as políticas econômicas e industriais adotadas pelos governos neoliberais implicaram em um cenário alarmante para a economia: crescimento dos níveis de desemprego para a indústria e para o mercado de serviços, provocando precarização das condições de trabalho, bem como a deterioração do perfil do emprego, com diminuição dos empregos regulamentados e em conformidade com as leis trabalhistas. Em parte, estes processos resultam das ações das empresas no que se refere a proporção de adoção de subcontratação e terceirização como estratégia para redução dos gastos (ANTUNES, 2009).

Nesse contexto, percebem-se dois processos importantes no mundo do trabalho: o de flexibilização e o de intensificação. Para Leite (2009), a expressão flexibilização tomou um grande número de definições, como a flexibilização das jornadas de trabalho, flexibilização na possibilidade de as empresas demitirem e admitirem força de trabalho, flexibilização dos processos de trabalho com a integração de suas diferentes parcelas e também a flexibilização dos vínculos de emprego. Na visão de Rosso (2017):

(...) alentada lista de significados onde o termo “flexibilidade” apresenta no contexto prático a forma capitalista de organização do trabalho demonstra como é difícil, senão impossível, chegar a um conceito unificado de flexibilidade. Entre as alternativas possíveis, há o caminho de estudar a flexibilidade de tempos e horários como parte de um processo maior de transformação das relações de trabalho em que as modalidades

ou formas concretas de aplicação de flexibilidade representam papéis específicos no processo de produção e circulação de valores na sociedade capitalista com as respectivas implicações. (ROSSO, p.70, 2017).

A via da flexibilização é uma das abordagens que podem ser utilizadas para analisar e compreender as mudanças na organização do trabalho da área secretarial, principalmente com relação às jornadas excessivas de trabalho, os intervalos de interjornada e a flexibilização das atividades e dos tipos de funções desempenhadas dentro das corporações.

Ainda no tocante aos processos de intensificação, segundo Rosso (2008, p.20), é a maneira “como é realizado o ato de trabalhar. Esse é o primeiro elemento a destacar sobre intensidade: ela se refere ao grau de dispêndio de energias realizado pelos trabalhadores na atividade concreta”. Com relação à intensificação do tempo de trabalho no que se refere à dimensão da intensidade, Cardoso (2013, p. 368) aponta que

(...) dadas suas diversas causas, variadas formas de manifestação, vê-se que só é possível determinar aquilo que está em seu entorno, mas dificilmente a própria intensidade. Para tal, é necessário analisar o conjunto das condições do trabalho, que inclui uma ampla gama de elementos, tais como: as características da tarefa, do posto de trabalho, do ambiente físico, dos objetos a manipular e da postura. (CARDOSO, 2013, p. 368)

Destarte, ao observar o aumento da quantidade de trabalho em um âmbito geral, é possível conduzir a análise que baseia esse artigo, sobretudo com vistas ao trabalho do profissional de secretariado, utilizando também o conceito de intensificação do trabalho, como apresentado a seguir.

2.2 A INTENSIFICAÇÃO E FLEXIBILIZAÇÃO DO TRABALHO NA ÁREA SECRETARIAL: ALGUNS PRESSUPOSTOS

Em função das transformações complexas ocorridas no mundo do trabalho, sobretudo nas relações de trabalho (reforma trabalhista, terceirizações entre outros), para analisar a profissão de secretariado e suas condições objetivas foi preciso optar por conceitos da sociologia que podem auxiliar a compreender a realidade investigada. Nesse sentido, a intensificação e flexibilização são norteadores dessa pesquisa.

A intensificação do trabalho é caracterizada por exigências por mais demandas, gestão por resultados, polivalência, versatilidade e maior velocidade na execução de tarefas, ações

essas que fazem parte de um cenário que se efetiva e se manifesta em todos os setores do trabalho sob a égide de um capitalismo flexível (ROSSO, 2008).

Para Maia (2014, p. 156), o processo de intensificação não se dá de maneira isolada e, desta forma, “entendemos que outro elemento é propulsor das transformações e reorganização do trabalho e implica nas suas configurações, que é a relação do trabalho com o seu tempo de execução”.

No caso da profissão de secretariado, percebe-se que o processo de intensificação se deu por meio das alterações sofridas no escopo das atividades desenvolvidas pelos profissionais, sobretudo a partir da década de 1990, com a implantação de empresas multinacionais no Brasil e a inserção de atividades de cogestão, liderança e maior destaque de profissionais de secretariado dentro das organizações, como apresentado no Quadro 1:

Quadro 1 - Intensificação do trabalho no contexto secretarial

EXIGÊNCIA POR MAIS TRABALHO	POLIVALÊNCIA	VERSATILIDADE	MAIOR VELOCIDADE NA EXECUÇÃO DAS TAREFAS
Com a inserção da carreira secretarial nos três níveis organizacionais (estratégico, tático e operacional), o profissional passou a realizar um maior número de atividades, principalmente na área de gestão.	A polivalência passou a ser pano de fundo de atuação dos profissionais de secretariado na medida em que passam a ser exigidos, principalmente nos processos seletivos da área, conhecimentos em mais de um idioma, conhecimentos na área de gestão, tecnologias e outros.	Dependendo do porte da empresa, os profissionais de secretariado passam a ser considerados como “multitarefa”, sendo responsáveis desde a parte de secretaria e recepção, até contabilidade, compras e muitas vezes financeiro.	A urgência das coisas passa a ser naturalizada no cotidiano desses profissionais (atendendo a um movimento global de ritmo acelerado de trabalho), o que faz com que tudo seja “para ontem” e as urgências, tanto do executivo ou executivos e colegas de trabalho, interfiram na distribuição e execução das atividades deste profissional.

Fonte: Elaborado com base em Rosso (2008) e em dados da pesquisa (2021).

Com isso observa-se que a relação tempo-espaço é protagonista das transformações sofridas nas relações entre o trabalhador e a execução das atividades relacionadas ao seu trabalho, contexto que atingiu também os profissionais de secretariado, cujas atividades se ampliaram significativamente, com diferentes tipologias e com prazos cada vez menores. O que favoreceu o cenário acima foi, em partes, o impacto das tecnologias, seja por meio do aprimoramento das ferramentas tecnológicas, de sistemas informacionais ou da própria velocidade da informação que transformou a organização do trabalho (MAIA, 2014).

Embora não seja o foco dessa pesquisa, é possível apontar aqui, dentro dessa perspectiva, as possibilidades de atuação profissional para o secretariado nas quais a flexibilização é claramente percebida, como, por exemplo, o trabalho remoto, que também é chamado de teletrabalho ou trabalho virtual (SOUZA; MOREIRA; MARTINS, 2018). Recentemente, muitos profissionais encontraram nas formas de atuação como pessoa jurídica novas opções de trabalho. Atuando nessa modalidade, como profissional autônomo e/ou empreendedor no seu ramo, é possível atender mais de uma empresa ao mesmo tempo, abarcando diversas chefias simultaneamente. Com isso, percebe-se, também, uma flexibilização dos tipos de atividades realizadas, uma vez que esses profissionais tornam-se prestadores de serviços e ofertam uma gama de atividades que vão desde as tradicionais rotinas secretariais de atendimento aos clientes, organização de agenda, de documentos, de eventos e reuniões, até serviços especializados como controle financeiro, gestão de redes sociais, elaboração de relatórios e outros documentos (PAES; SANTIAGO, 2020).

A esse respeito, Krein (2014, s/p.) aponta que “a flexibilização continua avançando em diversos aspectos da regulação do trabalho, sobretudo em relação às formas de contratação, remuneração e jornada”.

Conforme Mendonça, Campos e Souza (2017), cada vez mais profissionais de secretariado aderem às modalidades e possibilidades do trabalho remoto, o que pode ser percebido nos casos de profissionais que trabalham em modo *home office* (em casa) ou em espaços geograficamente distantes das matrizes de suas empresas. Essa modalidade de trabalho, desenvolvida por profissionais de secretariado, é possível em função da internet e das ferramentas de TICs, elementos presentes e de destaque na sociedade da informação. Para Paes e Santiago (2020):

O crescimento da profissão de secretário tem se materializado em outras formas de assessoria, com o intuito de acompanhar os novos modelos organizacionais que estão surgindo. Assim, é possível agregar valor a esta profissão a partir dos serviços que são prestados através dos Escritórios Virtuais. (PAES; SANTIAGO, 2020, p.41).

Embora não seja o escopo temporal dessa pesquisa, há que se refletir também a respeito do hiato no mundo do trabalho, permeado pelo biênio da pandemia do COVID-19, que modificou o modo de operar em todos os setores da sociedade, com a transposição do trabalho presencial para o virtual. Para Maia, Muller e Bernardo (2020), “essa realidade também atingiu a área de secretariado nas suas diversas esferas, tanto nas condições objetivas, quanto subjetivas

de trabalho e, principalmente, nas questões relacionadas a saúde do trabalhador, flexibilização dos contratos e alterações nas jornadas” (MAIA; MULLER; BERNARDO, 2020, p.126). Para Cardoso (2009), nas sociedades contemporâneas, a separação entre o tempo de trabalho e o tempo livre estão desaparecendo. Isso justifica o fato de trabalhadores de diversas áreas optarem por realizar parte das atividades de trabalho em casa, o que reduz em muitos casos tempo de deslocamento, por exemplo.

Entretanto, essa relação do trabalhador com as esferas com as quais convive (lar e empresa) é uma via de mão dupla na medida em que, segundo Zarifian (1996), o tempo de trabalho, geralmente executado dentro do local de trabalho, passa a organizar-se tendo como referência o modo de viver o tempo de trabalho doméstico. Ou seja, emerge uma nova percepção de controle do tempo, caracterizada pela ausência de limites e contabilidades, contando com um controle muito mais interiorizado, indireto e impessoal, o que, de certa forma, se transforma em uma nova atribuição profissional.

Ainda no que se refere aos tempos de trabalho, segundo Cardoso (2009), vale destacar que muitas mudanças também estão se dando ao longo da história, uma vez que ao mesmo tempo em que a duração do trabalho foi sendo reduzida em função de pressão dos trabalhadores, ela foi, por pressão do capital, sendo flexibilizada e intensificada.

Nessa perspectiva, de fronteiras borradas entre tempo de trabalho e de não-trabalho e espaços de trabalho e de não-trabalho, se localiza o profissional de secretariado atuante na modalidade pessoa jurídica, no trabalho remoto, e, em alguns casos, profissionais que atuam em regime de contratação CLT, mas que realizam parte de suas atividades fora do local de trabalho.

A partir de tais discussões, percebe-se que a relação dos profissionais de secretariado com o mundo do trabalho passou por inúmeras transformações, assim como a própria profissão, que, ao longo do tempo, foi englobando novas posturas, novas atividades e desenvolvendo novas formas de realização das atividades cotidianas. Essas e outras questões são abordadas nas próximas seções, a partir da análise empírica de dados coletados junto a profissionais de secretariado no cenário brasileiro.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A escolha do caminho epistemológico foi fundamento na construção do escopo dessa pesquisa. A perspectiva metodológica eleita é de uma pesquisa de natureza aplicada, de cunho exploratório e descritivo, com abordagens quantitativa e qualitativa para coleta e análise dos dados. Destaca-se que esse estudo faz parte do projeto de pesquisa “As novas configurações do trabalho do secretariado no Brasil”, que tem por finalidade analisar as reconfigurações da profissão secretarial a partir das transformações do mundo do trabalho.

A pesquisa é considerada exploratória, de acordo com Prodanov e Freitas (2013), por buscar e proporcionar mais informações acerca de um assunto específico, com vistas ao seu entendimento, sua definição e seu delineamento. Nesse caso, estudar as características de um grupo profissional definido pode trazer novas informações e insights para compreender a realidade desse campo. No que tange ao aspecto descritivo, a pesquisa descreve e registra os fatos identificados a partir da coleta de dados, visando apresentar as características percebidas do grupo estudado sem interferir em sua realidade (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Com relação à abordagem, considerada de métodos mistos (CRESWELL; CLARK, 2013), esse trabalho utiliza o questionário em estilo survey para a coleta de dados, contendo perguntas objetivas e perguntas discursivas. Já para a análise dos dados, utilizam-se tanto a estatística descritiva como técnicas de análise de conteúdo (BARDIN, 2011). A pesquisa de campo foi, portanto, subsidiada pela coleta de dados por meio de um survey *on line*, aplicado a profissionais de secretariado em exercício no período de 18 de outubro de 2018 a 16 de janeiro de 2019, recebendo um total de 444 respostas. A amostra é considerada não probabilística e por acessibilidade, contando com a delimitação dos participantes pela categoria profissional e pela autodeclaração de profissional de secretariado em exercício no momento da coleta de dados.

O instrumento de coleta de dados foi elaborado a partir de questionamentos referentes ao perfil dos/as profissionais de secretariado no Brasil, a suas condições de trabalho, à intensificação das atividades no decorrer do período de ocupação do cargo e à identidade profissional. Ressalta-se que houve aplicação de questionário piloto a fim de identificar a eficácia e abrangência do instrumento eleito.

Para esse estudo, em específico, o foco das discussões recai sobre as condições objetivas de trabalho, bem como sobre os processos de intensificação do trabalho na área secretarial, conforme descrito na introdução do artigo e apresentado na próxima seção.

3.1 A ESCOLHA DO OBJETO E DOS EIXOS DE ANÁLISE

Embora as condições objetivas de trabalho sejam fator de relevância para seus estudos, essa pesquisa toma como objeto de análise as questões da intensificação e da flexibilização da atividade laboral. Para tanto, procurou-se estabelecer alguns eixos de análise (Quadro 2) com o intuito de discutir outros elementos que, conjuntamente, darão corpo à realidade deste trabalhador.

Quadro 2 – Eixos e dimensões de análise

Eixos e dimensões	Tipo de análise	Procedimentos técnicos	Dimensões teóricas
Flexibilização do Trabalho	Perceber em que medida a flexibilização das atividades interferem no trabalho do secretariado.	Análise de conteúdo	Formalização e flexibilização: avanços e retrocessos no mundo do trabalho. KREIN (2014)
Percepção de processos de Intensificação	Identificar se os secretários percebem suas rotinas de trabalho intensificadas.	Análise de conteúdo e estatística descritiva	Intensificação do trabalho (ROSSO 2018; CARDOSO, 2009)
Relação entre tempo de trabalho e de não-trabalho	Investigar qual a carga horária de trabalho dos secretários dentro e fora das organizações.	Estatística descritiva	Relações do trabalhador com a realização do seu trabalho (CARDOSO, 2009)

Fonte: Elaborado com base em Maia (2014).

Parte-se, a priori, de três eixos de análise para a compreensão do panorama dos profissionais de secretariado no cenário brasileiro: (i) flexibilização do trabalho; (ii) percepção dos processos de intensificação; e (iii) relação entre tempo de trabalho e de não-trabalho. Para cada eixo, foram especificadas as análises a serem conduzidas, bem como os procedimentos técnicos adotados, contemplados pela estatística descritiva, pela análise de conteúdo e pela indicação das dimensões teóricas de base para a discussão.

Esses eixos e dimensões de análise auxiliam na composição das discussões que se seguem, buscando retratar a percepção dos profissionais participantes da pesquisa sobre suas condições de trabalho e sobre sua atuação como secretárias e secretários, conforme apresentado na próxima seção.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O campo empírico investigado permitiu um olhar sobre as trajetórias e atuação profissionais de secretários no exercício da profissão em quase todos os estados brasileiros. Os dados levantados permitiram traçar um panorama sobre esses trabalhadores e suas práticas dentro das corporações e, conforme já foi mencionado, para essa pesquisa especificamente, foi utilizada parte do material empírico angariado no projeto de pesquisa “As novas configurações do trabalho do secretariado no Brasil”.

Inicia-se aqui a apresentação dos dados demográficos da pesquisa, através dos quais foi identificado que 96,4% dos respondentes são do sexo ‘feminino’, confirmando o tradicional perfil do gênero feminino como maioria dentro da profissão. Referente à idade dos respondentes, há profissionais de todas as faixas etárias, dos 18 anos até os 71 anos, sendo que a maioria (148 respondentes) está na faixa dos 30 a 40 anos. Em relação ao estado civil dos respondentes, 44,7% declara-se ‘solteira/o’, 43,5% declarou-se ‘casada/o’ e 11,8% declarou-se ‘divorciada/o’.

Nesse contexto, a partir das delimitações iniciais da pesquisa e direcionando as análises para o perfil profissional dos respondentes e para as respectivas condições do trabalho, o primeiro ponto identificado foi a localização física dos participantes da pesquisa. A Tabela 1, a seguir, mostra que a maioria dos respondentes se encontra no estado de São Paulo, seguido da capital federal e outros estados, abrangendo respondentes de quase todos os estados brasileiros, mas com uma concentração de respostas significativa nas regiões Sudeste e Sul e no Distrito Federal.

Tabela 1 – Localidade dos respondentes da pesquisa

Estado ou País	Quantidade	%
São Paulo	188	42%
Brasília	117	26%
Paraná	35	8%
Rio Grande do Sul	21	5%
Rio de Janeiro	13	3%
Goiás	13	3%
Pará	9	2%
Pernambuco	8	2%
Bahia	7	2%
Santa Catarina	7	2%
Não responderam	4	1%

Minas Gerais	3	1%
Mato Grosso do Sul	3	1%
Ceará	3	1%
Maranhão	3	1%
Roraima	3	1%
Paraíba	2	0%
Mato Grosso	1	0%
Amazonas	1	0%
Amapá	1	0%
Acre	1	0%
Sergipe	1	0%
Alagoas	1	0%
Toronto/Canadá	1	0%
Total	444	100%

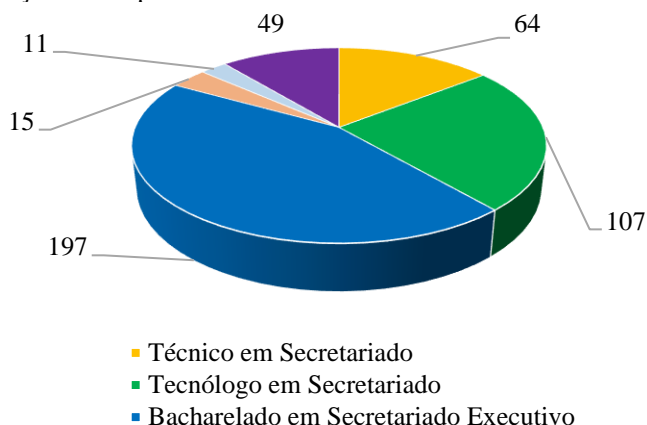
Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Após o levantamento da localização dos participantes da pesquisa, buscou-se traçar um levantamento de dados com relação à formação profissional, porte da empresa e tipo de contratação. Essas informações auxiliaram a compreender quem são os profissionais ocupantes das vagas de secretariado e a estrutura das empresas em que trabalham, como apresentado a seguir.

Ao serem questionados sobre a sua escolaridade, identificou-se que a maioria dos respondentes (40,8 %) possui graduação completa; 26,6% possuem especialização; 19,4% está cursando a graduação; 5,6% possui superior incompleto; 4,5% possui ensino médio completo e 2,7% possui mestrado.

Com relação ao curso/perfil de formação (Gráfico 1), identificou-se que 45% (197 respondentes) possui graduação em Bacharelado em Secretariado Executivo; 24,2% (107 respondentes) possui graduação em curso Tecnólogo em Secretariado; 14% (64 respondentes) possui o curso Técnico em Secretariado; aproximadamente 3% (15 respondentes) possui graduação em Administração; aproximadamente 2,5% possui graduação em Letras (11 respondentes) e os demais (11%) possuem formações diversas, como Análise de Sistemas, Hotelaria, Direito, Turismo, Recursos Humanos, Relações Internacionais, Psicologia, Ciências Contábeis, Publicidade e Propaganda, dentre outras.

Gráfico 1 – Área de formação dos respondentes

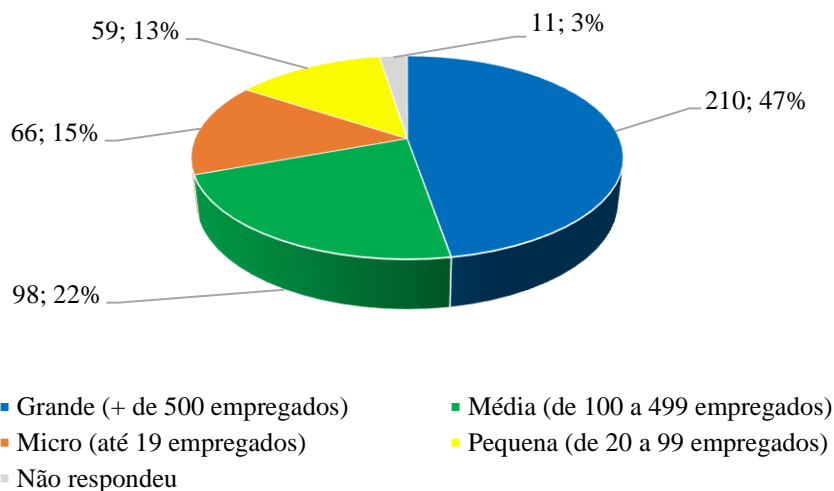


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Observa-se por meio dos dados do campo empírico que, embora uma grande parcela dos profissionais investigados tenha formação em secretariado executivo, outra parcela significativa possui formação em outras áreas.

Já com relação à atuação no mercado de trabalho, os participantes da pesquisa foram questionados sobre o porte das empresas em que atuam, conforme Gráfico 2.

Gráfico 2 – Porte da organização



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Verifica-se que 47% dos participantes (210 respondentes) informou que atua em empresas de grande porte; 22% (98 respondentes) atuam em empresas de médio porte; 15% (66 respondentes) atuam em microempresas e 13% (59 respondentes) atuam em empresas de

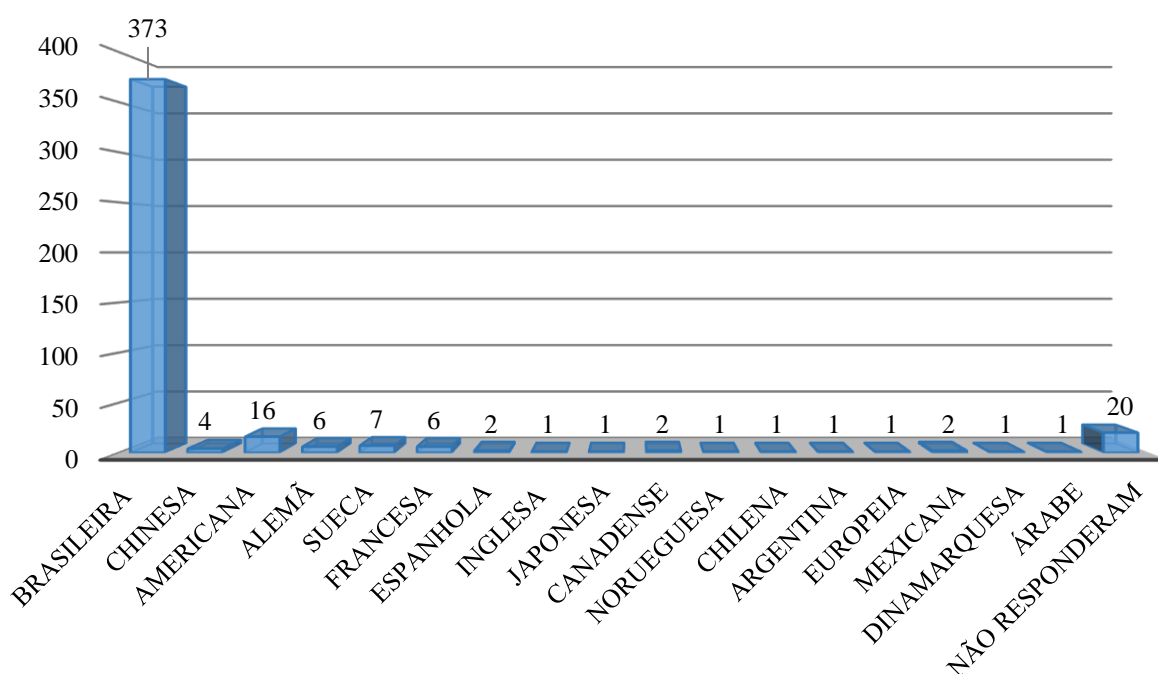
pequeno porte, o que indica que todos os portes de organizações contratam profissionais de secretariado. Os outros 11 participantes não responderam.

Esses dados permitem apontar alguns questionamentos importantes para analisar o trabalho do profissional de secretariado e as exigências da área, como por exemplo: 1) Por que, embora haja uma lei de regulamentação da profissão, algumas empresas ainda registram como secretário executivo ou secretário profissional com formação em outras áreas? 2) Existe relação entre o porte das instituições e o tipo de contratação realizada? Essas situações, presentes na realidade brasileira, merecem destaque em outros estudos.

Com relação à nacionalidade das empresas, a maioria dos respondentes atua em empresas brasileiras, mas foram identificados alguns profissionais atuando em multinacionais, conforme Gráfico 3, a seguir:

Como pode-se observar no Gráfico 3, há destaque para os participantes da pesquisa atuantes em empresas brasileiras, totalizando 371 registros, seguidos de 16 participantes atuantes em empresas americanas e 7 participantes atuantes em empresas suecas; os demais atuam em empresas europeias, asiáticas e sul-americanas.

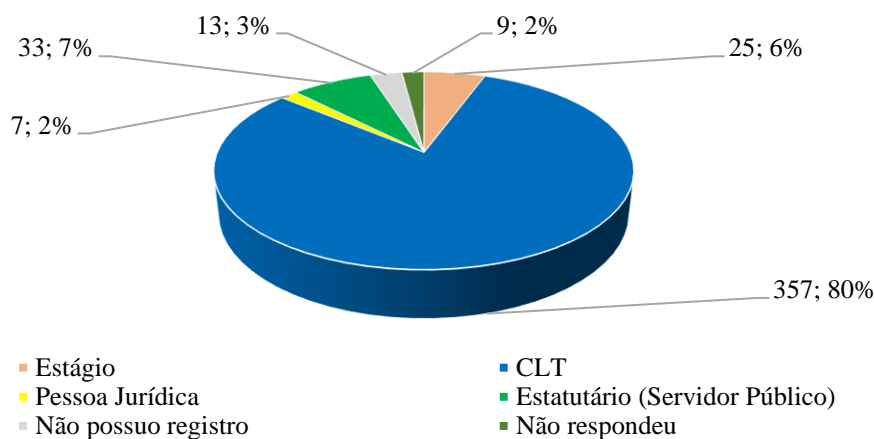
Gráfico 3 – Nacionalidade das empresas



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Outro levantamento dessa pesquisa foi com relação ao regime de contratação dos participantes, como apresentado no Gráfico 4.

Gráfico 4 – Regime de contratação

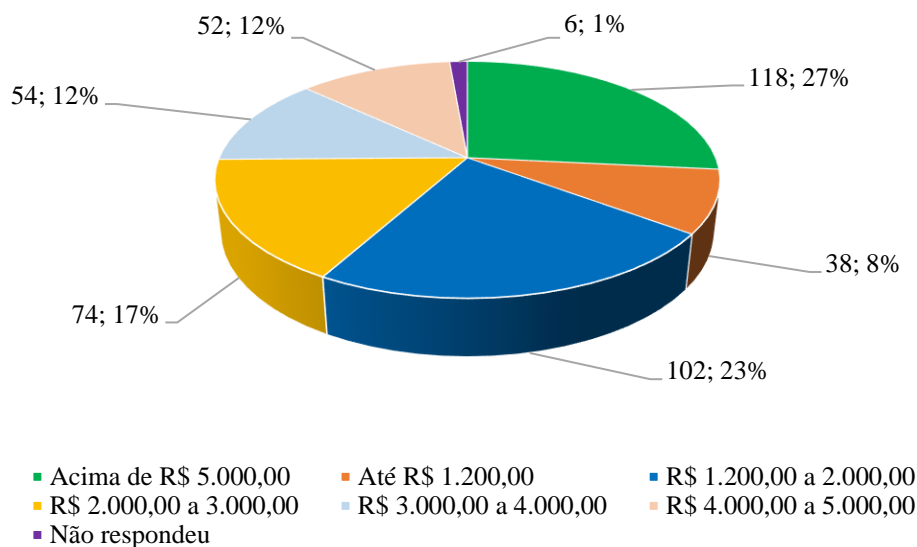


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

No que tange ao regime de contratação, os dados apontam que a maioria (80%) atua por contratação CLT (normas da Consolidação das Leis de Trabalho no Brasil), seguida de profissionais que atuam no setor público (7%), de estagiários (6%), profissionais sem registro profissional (3%) e profissionais que atuam como prestadores de serviço – pessoa jurídica – (2%). Dos que atuam com registro formal, 62,5% possui registro de trabalho como Secretária/o ou Secretária/o Executiva/o, enquanto 37,5% é registrado com outras funções. Ou seja, mesmo com a existência de legislação de proteção à categoria secretarial, ainda existem organizações que registram profissionais que atuam como secretários em outras funções ou com outras nomenclaturas.

Outro dado interessante levantado nessa pesquisa e que apresenta um cenário dicotômico com relação ao profissional de secretariado é a faixa salarial, como pode ser observado no Gráfico 5.

Gráfico 5 – Faixa salarial



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Em relação ao salário recebido, 27% dos respondentes informaram faixa salarial acima dos R\$ 5.000,00; 23% informaram receber de R\$ 1.200,00 a R\$ 2.000,00; 17% informaram faixa salarial entre R\$ 2.000,00 a R\$ 3.000,00; 12% informaram receber de R\$ 3.000,00 a R\$ 4.000,00; 12% informaram faixa salarial entre R\$ 4.000,00 a R\$ 5.000,00; e 8% informaram faixa salarial de até R\$ 1.200,00.

Dos profissionais que recebem acima de R\$ 5.000,00, que são 118 respondentes, 53% (o equivalente a 63 profissionais) possui titulação mínima de Especialização. Outra observação relevante diz respeito ao domínio de idiomas estrangeiros, uma vez que desses 118 profissionais, cerca de 84% (99 respondentes) informou dominar ao menos uma língua estrangeira. Esses dados podem indicar um salário mais elevado para profissionais com níveis mais altos de formação e capacitação. No que diz respeito ao porte das empresas onde os profissionais com salários mais elevados atuam, identificou-se que cerca de 68% (80 profissionais) estão em empresas de grande porte.

Outro ponto abordado na pesquisa e que permite uma análise da flexibilização, da intensificação e do tempo de trabalho e não trabalho, diz respeito à carga horária trabalhada. Sobre esse aspecto, a pesquisa revelou que para a maioria dos respondentes (59,1%) a carga é de 7 a 8 horas diárias, enquanto 30,5% informou trabalhar mais de 8 horas diárias. Já 10,5% informaram trabalhar de 4 a 6 horas diariamente.

Os participantes ainda foram questionados sobre a realização de horas-extras. 63,4% indicaram não realizar horas-extras, enquanto 30,7% indicaram realizar de 1 a 5 horas-extras

semanais; 5% indicaram realizar de 6 a 10 horas adicionais semanalmente e 0,9% disseram realizar mais de 11 horas-extras por semana.

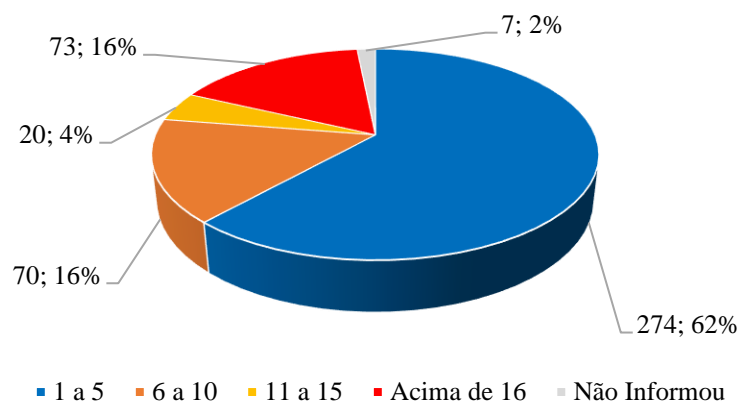
Verifica-se aqui um percentual de aproximadamente 30% dos respondentes trabalhando mais de 8 horas por dia, e 36% indicando a realização de horas-extras, o que demonstra um processo de intensificação da jornada, corroborando os apontamentos de Rosso (2008) e Maia (2014) sobre a necessidade de realização de mais tarefas e a extrapolação do tempo de trabalho.

Já no que se refere ao trabalho remoto, os participantes foram questionados sobre a possibilidade de a empresa em que atuam permitir a realização de parte do trabalho de forma remota. 32,6% informaram que as empresas permitem a realização de algumas atividades de forma remota, enquanto 67,4% disseram que a empresa não permite tal atividade.

No que tange à realização de tarefas nessa modalidade, vê-se a questão da flexibilização do trabalho, uma vez que aproximadamente 33% dos respondentes informou que as empresas onde atuam permitem a realização de parte do trabalho fora da empresa. Isso indica uma mudança nos paradigmas de espaço de trabalho e de não trabalho, corroborando as discussões de Rosso (2008), Antunes (2009) e Cardoso (2009) sobre a queda das barreiras entre o trabalho na empresa e o lazer no espaço pessoal. Isso é possível, principalmente, pela utilização das ferramentas de TICs, apontadas por Castells (1999) como responsáveis pela queda das barreiras de tempo e espaço, permitindo a interação entre pessoas geograficamente distantes e a realização de várias atividades de modo virtual.

Outro ponto abordado na pesquisa diz respeito às atividades de assessoramento realizadas pelos respondentes. Os participantes foram questionados sobre o número de pessoas para as quais prestam assessoramento, conforme Gráfico 6, a seguir:

Gráfico 6 – Número de pessoas para quem presta assessoramento



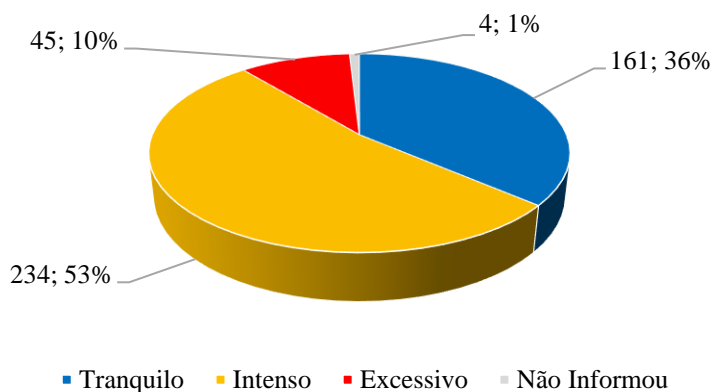
Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Conforme dados do Gráfico 6, as respostas indicaram que 62% dos respondentes prestam assessoria para 1 a 5 pessoas; 16% assessora mais de 16 pessoas; outros 16% assessora de 6 a 10 pessoas e 4% assessora de 11 a 15 pessoas em suas atividades cotidianas. 2% deles não informaram.

Esse cenário leva a acreditar que, considerando a carga horária diária de trabalho, aliada às atividades de assessoria desempenhadas pelos profissionais de secretariado, atuar no assessoramento a um número grande de pessoas pode se tornar atividade desgastante ao longo do tempo, principalmente pelo fato de 37% dos respondentes prestarem assessoria para mais de 6 pessoas simultaneamente. Esse cenário corrobora as discussões de Rosso (2008) sobre a intensificação do trabalho e ratifica as discussões sobre a necessidade de mais trabalho, polivalência e versatilidade.

Nesse sentido, os participantes foram questionados sobre a descrição do seu dia de trabalho, no que tange ao cotidiano ser tranquilo, excessivo ou intenso. Entre os respondentes 53% apontaram que seu dia de trabalho é ‘intenso’, enquanto 36% indicaram que seu dia de trabalho é ‘tranquilo’. 10% indicaram que seu dia de trabalho é ‘excessivo’, conforme Gráfico 7. 1% não respondeu.

Gráfico 7 – Dia típico de trabalho dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Os dados demonstram que mais da metade dos respondentes possui um cotidiano profissional agitado, seja pela intensificação do trabalho – pela quantidade de atividades e número de pessoas para assessorar, ou seja pela flexibilização das tarefas, corroborando o que é dito por Krein (2014), pela necessidade de polivalência e versatilidade, além da possibilidade

de realização de parte do trabalho de forma remota, levando as atribuições profissionais para o espaço de não-trabalho, que deveria ser dedicado ao lazer e a família, por exemplo.

Ainda, os profissionais participantes da pesquisa foram questionados sobre as atividades realizadas cotidianamente. Foram identificadas várias situações que englobam desde o atendimento telefônico, atendimento à/ao executiva/o, organização de reuniões e viagens, produção e arquivamento de documentos e relatórios, até atividades particulares das/os gestoras/es, controle de pessoal, serviços de recursos humanos, dentre outras tarefas das organizações. Nesse sentido, os respondentes indicaram as atividades que causam maior demanda de tempo e atenção em suas rotinas, conforme Quadro 3. Verifica-se que grande parte do tempo de trabalho desses profissionais está voltado para atividades de atendimento ao público e atendimento ao/à executivo/a, em tarefas típicas do assessoramento, seguidas das técnicas secretariais, identificadas nas ações de organização de reuniões, de viagens, redação de documentos, arquivamento, relatórios, dentre outras atividades.

Quadro 3 – Principais atividades desenvolvidas no dia a dia dos respondentes

%	Atividades
64,6	Atendimento Telefônico
57,3	Atendimento à/ao Executiva/o
49,8	Reuniões (organização e acompanhamento)
44,5	Recepção de Clientes
41,1	Organização de Viagens
40,9	Redação de Documentos
37,4	Arquivamento
35,6	Elaboração de Relatórios
31,5	Administração do Setor
24	Pagamentos e Controle Financeiro
18	Gestão de Equipes e Pessoas
10	Negociação e Fechamento de Parcerias
6,8	Traduções

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Os dados apontam para um processo de intensificação e flexibilização do trabalho dos profissionais de secretariado investigados, uma vez que foram inseridas no escopo das atividades secretariais - por exigência do mercado e pelo próprio processo de adaptação da profissão à realidade do mundo do trabalho - outras atribuições e tarefas, como as de gestão, de liderança e de negociação, além do fato de o número de profissionais que realizam parte de suas atividades de forma remota ser considerável. O Quadro 4, a seguir, apresenta uma síntese das análises realizadas a partir dos dados coletados:

Quadro 4 - Relação entre os eixos de análise e os dados da pesquisa

Eixos de Análise	Observações da pesquisa de campo
Flexibilização do Trabalho	A flexibilização do trabalho pode ser percebida, em princípio, pela diversidade nas formas de registro profissional dentro da área secretarial, ou seja, se antes havia predominância de registro CLT, atualmente observamos a existência de outras formas de registro dentro da área, como a pessoa jurídica por exemplo. Outra questão observada a partir do conceito de flexibilização é a jornada de trabalho fluida dos profissionais investigados e a presença de um número elevado deles realizando parte das tarefas diárias fora do local de trabalho.
Percepção de processos de Intensificação	A intensificação pode ser percebida pelo aumento da carga horária diária trabalhada, pela realização de horas-extras para cumprir prazos e resultados, pelo aumento do número de atividades e pela necessidade de polivalência e versatilidade para lidar com grandes equipes e assessorar um número elevado de profissionais simultaneamente.
Relação tempo de trabalho e de não trabalho	Aqui, considera-se o nó górdio da área secretarial, principalmente da realidade dos participantes da pesquisa, pois, ao naturalizar os processos de intensificação e flexibilização com relação ao próprio trabalho, a relação de tempo de trabalho e de não-trabalho torna-se uma tênue linha de tensão com fronteiras borradas em que o trabalho e o trabalhador confundem-se em uma relação de unicidade.

Fonte: Elaboração própria (2021).

Dentro desse breve panorama a respeito dos trabalhadores de secretariado do Brasil, pode-se perceber que os processos de intensificação e flexibilização são realidades do contexto desses profissionais e a naturalização desses processos pode fragilizar a categoria com relação às conquistas realizadas até o presente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das questões de pesquisa iniciais e do objetivo geral delimitado, o trabalho conseguiu investigar a questão da intensificação e da flexibilização do trabalho entre profissionais de secretariado no cenário brasileiro. Foi possível perceber, por exemplo, que as transformações pelas quais a profissão de secretariado passou incorporaram no escopo de atividades secretariais tarefas e posturas que não eram, originalmente, de incumbência desses profissionais, transformando-o em cogestor, com perfil de liderança e competência para a gestão de pessoas e equipes.

Nesse sentido, os dados coletados junto a profissionais de secretariado em exercício indicaram um processo de intensificação e flexibilização do trabalho, a partir da visão da população investigada e com base no referencial teórico utilizado nessa pesquisa.

Foi possível perceber que um número significativo de profissionais trabalha mais de 8 horas diárias (cerca de 30% dos participantes da pesquisa), além de aproximadamente 36% indicarem que realizam horas-extras regularmente. Ainda, cerca de 33% dos respondentes informaram que suas empresas permitem a realização de parte das atividades de forma remota, o que acaba por mesclar os espaços de trabalho e não trabalho dos profissionais participantes da pesquisa, indicando elementos da flexibilização do trabalho.

Outro ponto que chama a atenção nos dados analisados diz respeito ao número de pessoas assessoradas. Cerca de 37% dos profissionais assessoram mais de 6 pessoas simultaneamente. De outra parte, o excesso de atividades realizadas diariamente faz com que a maioria dos participantes da pesquisa perceba seu dia de trabalho como intenso, o que mostra que a exigência de mais trabalho, a necessidade de polivalência e a versatilidade se configuram cada vez mais como características dos profissionais de secretariado.

Com base nesses apontamentos, verifica-se que houve um processo de intensificação e flexibilização no trabalho de profissionais de secretariado, os quais englobaram novas atividades em seu escopo de atuação e passaram a realizar as tarefas inerentes à profissão de formas diversas, incluindo as possibilidades do teletrabalho ou home office, por exemplo, além da necessidade e exigência por mais trabalho, a polivalência e a versatilidade no desempenho da sua função.

A partir do exposto, esse artigo traz contribuições para os estudos secretariais e do trabalho, por abordar as questões da intensificação e da flexibilização do trabalho em um contexto profissional específico, utilizando dados de uma população significativa em quase todo o território nacional. Por outro lado, ainda se vê a necessidade de ampliar as análises e discussões sobre o trabalho na categoria secretarial para fortalecer tanto estudos e pesquisas do secretariado, como dos estudos do trabalho.

Como limitações principais do estudo, o fato de muitos respondentes se concentrarem em poucos estados do país, além do número geral de respostas, não permite uma generalização, mas possibilita a identificação de um cenário mais amplo e que pode permitir novos estudos com enfoques regionais ou com um público maior, para poder identificar mais características acerca do grupo estudado.

Dessa forma sugere-se que outros estudos sejam conduzidos no sentido de compreender e analisar os impactos das mudanças do mundo do trabalho sobre a atuação secretarial, como questões referentes ao trabalho remoto, legislação trabalhista, trabalho como prestadores de serviço, dentre outras questões. Esses temas podem contribuir ainda mais para uma compreensão da classe trabalhadora no campo secretarial.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. 2 ed. São Paulo: Boitempo, 2009.

ANTUNES, Ricardo; ALVES, Giovanni. As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital. **Educação e Sociedade**. Campinas, v. 25, n. 87, p. 335-351. maio/ago. 2004.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2011.

CARDOSO, Ana Cláudia Moreira. **Tempos de Trabalho, tempos de não trabalho: disputas em torno da jornada do trabalhador**. São Paulo, Annablume, 2009.

CARDOSO, Ana Cláudia Moreira. **Organização e intensificação do tempo de trabalho**. Sociedade e Estado, v. 28, p. 351-374, 2013.

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

CRESWELL, John W; CLARK, Vicki L. Piano. **Pesquisa de métodos mistos**. 2 ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

HARVEY, David. **A condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural**. São Paulo: Loyola, 1993.

KREIN, José Dari. Formalização e flexibilização: avanços e retrocessos no mundo do trabalho. Entrevista concedida a Ricardo Machado. **Revista do Instituto Humanitas UNISINOS - IHU On-Line**. Ed. 441, p. 15-19, 2014.

LEITE, Marcia de Paula, Org. ARAÚJO, Angela Maria Carneiro, Org. **O trabalho Reconfigurado**: ensaios sobre o Brasil e México. São Paulo: Annablume, Fapesp, 2009.

MAIA, Fernanda Landolfi. **O Paradoxo da Intensificação**: uma análise do trabalho dos professores de ensino superior público federal. 2014. 293 f. Tese (Doutorado em Sociologia) - Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2014.

MAIA, Fernanda Landolfi; OLIVEIRA, Vanderleia Stece de. **Secretariado em Pauta:** técnicas de assessoria e métodos de organização. Curitiba: Intersaberes, 2015.

MAIA, F. L.; MÜLLER, R.; BERNARDO, K. A. S. 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.

MENDONÇA, Bruna Thalita; CAMPOS, Nicholas Vieira; SOUZA, Romana Fátima Rodrigues de. A assessoria virtual como possibilidade de atuação para o profissional de secretariado executivo. *In:* ENCONTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS EM SECRETARIADO EXECUTIVO – ENEPES, II, 2017, Fortaleza. **Anais [...]**. Universidade Federal do Ceará, 2017.

OLIVEIRA, Ariane Madeira de.; SILVA, Jeane Elisa Ferreira da.; SANTOS, Talitta Jesus; SOUZA, Eduardo César Pereira. Secretariado Remoto: é possível conciliar a vida profissional com a vida pessoal?. **Revista Expectativa**, Toledo, v. 16, n. 16, p. 1-19. jan./jun. 2017.

PAES, Raul Vitor Oliveira Paes; SANTIAGO, Cibelle da Silva. Assessoramento remoto por meio de escritórios virtuais: uma categorização de serviços prestados. **Revista de Gestão e Secretariado**. São Paulo, v. 11, n. 1, p. 41-62. jan./abr. 2020.

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

ROSSO, Sadi Dal. **Mais trabalho!** A intensificação do labor na sociedade contemporânea. São Paulo: Boitempo, 2008.

ROSSO, Sadi Dal. **O Ardil da flexibilidade:** os trabalhadores e a teoria do valor. 1. ed. - São Paulo: Boitempo, 2017.

SOUZA, Taiane; MOREIRA, Katia Denise; MARTINS, Cibele Barsalini. Teletrabalho: um segmento de atuação para o profissional de secretariado executivo. **Perspectivas Contemporâneas**. Campo Mourão, v. 13, n. 1, p. 1-17. jan./abr. 2018.