

O profissional de secretariado e o trabalho remoto: uma investigação na Unioeste - Campus de Toledo - PR

The secretariat professional and remote work: an investigation at Unioeste – Campus de Toledo - PR

Ana Lúcia Ribeiro Galante¹ , Carla Maria Schmidt² , Ivanete Daga Cielo³ 

¹ Universidade Estadual do Oeste do Paraná - Unioeste, Brasil, Secretária Executiva, anaribgalante@gmail.com.

² Universidade Estadual do Oeste do Paraná - Unioeste, Brasil, Pós-doutora em Administração, docente do curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Oeste do Paraná, carla.schmidt@unioeste.br.

³ Universidade Estadual do Oeste do Paraná - Unioeste, Brasil, Doutora em Desenvolvimento Regional e Agronegócio. Docente do curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Oeste do Paraná., ivanete.cielo@unioeste.br.

RESUMO

Diante da pandemia da COVID-19 muitas organizações precisaram se reinventar, de modo que o trabalho remoto tomou proporções significativas. Também as universidades, com o intuito de prover maior segurança para seus colaboradores e estudantes, entraram nesta nova forma de atuação. Assim, o objetivo deste estudo foi investigar características e implicações do trabalho remoto vivenciado pelos profissionais que atuam nos cargos de secretariado na Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Unioeste), Campus de Toledo - PR. Para tanto, desenvolveu-se uma pesquisa de abordagens qualitativa e quantitativa, com a utilização dos métodos descritivo e de análise de conteúdo. O estudo foi realizado na Unioeste por meio de pesquisa de campo com aplicação de questionário a profissionais que desempenham funções secretariais de forma remota. Os principais resultados apontam que o trabalho remoto apresenta vantagens, bem como, dificuldades para esses profissionais, pois provocou uma espécie de fusão entre a vida pessoal e profissional. Os profissionais de secretariado demonstram inovação e flexibilidade e buscam qualificação para atuar na modalidade remota.

Palavras-chave: Trabalho remoto. Unioeste. Secretariado.

ABSTRACT

Faced with the COVID-19 pandemic, many organizations needed to reinvent themselves, so remote work took on significant proportions. Universities, in order to provide greater security for their employees and students, have also entered into this new form of action. Thus, the objective of this study was to investigate characteristics and implications of remote work experienced by professionals who work in administrative positions, with functions related to the secretarial professional at the Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Unioeste), Campus de Toledo - PR. For that, a qualitative approach research was developed, from the descriptive methods and case study. The study was carried out at Unioeste through field research with application of a questionnaire to professionals who perform secretarial functions remotely. The main results indicate that remote work has advantages, as well as difficulties for these professionals, as it caused a kind of fusion between personal and professional life. Secretarial professionals demonstrate innovation and flexibility and seek qualification to work remotely.

Keywords: Remote work. Unioeste. Secretariat.

1 INTRODUÇÃO

O mercado de trabalho tem passando por diversas modificações, devido principalmente, a expansão dos processos de globalização e internacionalização da economia. De acordo com Saraiva, Fernandes e Lourenço (2020), o desenvolvimento de novas tecnologias, aliado a crises financeiras e humanitárias, aceleraram a tendência do mercado na substituição de atividades baseadas em tarefas repetitivas e rotineiras por sistemas automatizados, substituindo inclusive, o local de desenvolvimento dos trabalhos, que se deslocou das sedes das organizações para as residências dos funcionários, por exemplo.

Diante disso, o perfil dos profissionais, bem como a forma de executar as atividades no ambiente laboral precisaram ser ajustadas às novas demandas do mercado, cada vez mais impactado por tecnologias e seletivo em relação às aptidões dos profissionais. Paralelo às mudanças no mercado de trabalho impostas aos profissionais pelo avanço tecnológico, as empresas também precisaram se adequar para se manterem competitivas. Na concepção de Carvalho e Eiriz (2015), novos paradigmas despontaram com a globalização para os mercados e para a sociedade numa visão única e global. A capacidade de lidar com as novas tecnologias e transformar suas ferramentas em vantagens competitivas é um forte vínculo ao processo de inovação.

Muito embora essas novas configurações de trabalho ainda se apresentavam de forma tímida em várias organizações, em função da pandemia da Covid-19, o trabalho remoto tomou proporções maiores, sendo difundido em diversas esferas institucionais ao redor do mundo. E como breve explicação do termo específico deste estudo, é chamada de *home office*, expressão da língua inglesa, que possui o significado literal de “escritório em casa”, sendo uma forma de trabalhar em casa, ao invés de se deslocar até um escritório em uma empresa formal (FERNANDES, 2017).

O *home office*, trabalho remoto ou como conhecido por outros públicos, o teletrabalho, é uma modalidade que permite a realização de tarefas com flexibilidade de tempo e espaço. Ademais, nessa forma de trabalho é possível o uso de tecnologias da informação para o alcance de contatos extraterritoriais (HARA, 2011). Neste estudo a palavra utilizada para especificar o termo será trabalho remoto.

Entretanto, o avanço tecnológico não pode ser visto apenas como algo que mudará totalmente a forma de trabalhar, mas sim como um meio de ajustes na forma de desempenho das atividades. Isso porque de acordo com Melo (2008), a tecnologia possibilita aos

profissionais, novas formas de labor em diferentes situações, com possibilidade de dedicar-se a atividades mais criativas e produtivas em detrimento a aquelas repetitivas e com baixo retorno às organizações. Para Binotto e Nakayama (2000), a tecnologia é responsável pela construção de um novo modelo de trabalhador, mais autônomo, crítico, criativo e com capacidade de regular os processos laborais. Igualmente, a tecnologia possibilita melhorias nos processos organizacionais e propicia maior facilidade e integridade na troca de informações dentro da organização, impactando desde os sistemas informacionais, as máquinas, a organização do trabalho, até o modelo da gestão da empresa (LORENZETTI *et al.*, 2012).

Especificamente em relação à gestão das empresas, Krein e Castro (2015) mencionam alterações como flexibilização do horário de trabalho, formas de contratação, intensificação do uso da tecnologia e essencialmente, novas formas de trabalho, tais como o teletrabalho ou trabalho remoto, denominados como *home office*. Muitas empresas, resistentes em adotar tais processos, tiveram que rever suas estratégias para continuarem economicamente ativas no mercado. Igualmente, trabalhadores que não dominavam o mundo tecnológico, precisaram aprender a utilizar sob pena de perderem seus empregos e não mais se tornarem empregáveis (ALVIM, 2020).

Igualmente, organizações públicas, a exemplo de universidades precisaram se adaptar a esse modelo de trabalho remoto, principalmente em função da pandemia da COVID-19. Nesse contexto, busca-se aqui responder a seguinte questão de pesquisa: Quais as características e implicações do trabalho remoto vivenciado pelos profissionais de secretariado que atuam na Unioeste? Para responder a questão, o presente estudo possui o objetivo de investigar características e implicações do trabalho remoto vivenciado pelos profissionais que atuam nos cargos de secretariado na Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Unioeste), Campus de Toledo - PR.

A opção pela Unioeste se mostrou pertinente, pois nessa universidade os profissionais técnicos administrativos passaram a desenvolver suas atividades de forma remota devido a pandemia causada pela COVID-19. A opção pelos secretários deu-se em função de que, ao longo dos anos, estes profissionais vêm se reinventando para permanecerem em sintonia com as atualizações do mundo globalizado e em função da pandemia, ajustes na forma de atuação ficaram novamente evidentes, sendo necessário incorporar um novo rol de atribuições, bem como, realizar atividades de forma remota. De modo geral, estudos que se debruçam sobre o trabalho remoto realizado de modo emergencial por secretários atuantes em instituições públicas foi ainda pouco explorado, de modo que este estudo apresenta contribuições na literatura da área. Considera-se importante olhar organizações públicas, uma vez que estas, assim como as de caráter privado, também foram impactadas na pandemia, e passaram a adotar o trabalho remoto em seus cargos e ocupações (MAIA; MULLER; BERNARDO, 2020).

De acordo com Carvalho e Eiriz (2015), a profissão de secretariado executivo, existente no Brasil desde a década de 1960, por muitos anos, possuiu um caráter eminentemente técnico e baseada em funções que foram incorporadas pelas novas tecnologias. Assim, já eram perceptíveis ajustes no sentido de incorporar novas atribuições à profissão, bem como a presença de atividades realizadas de forma remota.

Em termos de estrutura, o presente estudo está dividido em cinco seções. Após essa parte introdutória encontra-se o referencial teórico que sustenta os argumentos apresentados ao longo do estudo. Em seguida, expõem-se os procedimentos metodológicos utilizados para a consecução do trabalho. A quarta parte destina-se a apresentação dos resultados e discussões da pesquisa. Por fim, são expostas as considerações finais e as referências.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 TRABALHO E TECNOLOGIA NA CONTEMPORANEIDADE

O mercado de trabalho passou por muitas modificações e avanços no decorrer dos anos. Observa-se que algumas dessas mudanças tiveram forte significado, a exemplo do final do século XVIII, quando ocorreu a primeira revolução industrial, que marcou a transição da era da produção manual para a mecanizada e o uso da energia a vapor; logo após, a Segunda revolução industrial, em meados do século XIX, que trouxe a eletricidade e a manufatura em massa. Após essas mudanças, ocorreu a Terceira Revolução em meados do século XX, que trouxe a chegada da eletrônica e a tecnologia da informação.

Nos dias atuais pode ser vivenciada a chamada Quarta Revolução, que é marcada por equipamentos de automação, robótica e a produção das fábricas com a independência do trabalho humano que utilizam serviços através de *softwares*, aplicativos, plataformas e armazenamento de dados automáticos (POSCHEN, 2018).

Com todas essas inovações houve a necessidade das empresas se conscientizarem de que a tecnologia está implantada, fazendo parte de todos os processos do mercado atual e que precisavam interagir com as novas ferramentas tecnológicas, de modo que estas trariam melhorias para seus negócios. Desta forma, o trabalhador precisa estar munido de novos processos e ferramental de informatização e se tornar um profissional versátil e conhecedor do processo que desempenha (CARDOSO, 2012). De acordo com Kanan e Arruda (2013), a era digital está mudando os cenários laborais, o relacionamento humano e também os valores da

sociedade. Isso traz uma série de implicações, mudanças de demandas e transformações sociais.

Com as mudanças nas ocupações profissionais, o mercado de trabalho brasileiro está sofrendo várias transformações, a exemplo do trabalhador assalariado que é convertido para o autônomo e do trabalho presencial que é convertido para o virtual ou remoto. Com todas essas transformações, o mercado de trabalho passa a exigir uma classe trabalhadora mais qualificada, conhecida como a classe de trabalho do conhecimento e da economia mundializada (KANAN; ARRUDA, 2013).

Concomitantemente, várias atividades que antes eram executadas somente na empresa, passam a ser executadas fora delas ou então encomendadas, reduzindo o número de empregos “dentro” das empresas, para trabalhadores virtuais. Isso está ocorrendo tão rapidamente que as pessoas não acreditam que dentro de um mesmo século tanta coisa pudesse acontecer e mudar as relações trabalhistas (KANAN; ARRUDA, 2013). Mesmo que algumas pessoas não estejam habituadas com essas mudanças de forma tão rápida, a informatização já faz parte da vida das pessoas, o que as beneficia dentro do novo molde de trabalho das organizações.

Desta forma, compreende-se que a era tecnológica está sendo vivenciada e alterando significativamente a forma de trabalho das empresas e de seus colaboradores. Almeida (2019) menciona que a modalidade *home office* possui igual relevância para as organizações do que a forma presencial, pois com o uso adequado dos recursos tecnológicos é possível ajustar as formas de trabalho sem perder eficiência e competitividade.

Com a tecnologia mais evidente em todos os campos, as empresas “pensam” muito mais em fazer a gestão de tempo e de informação não somente na empresa. Desta forma, o colaborador adquire novas competências, que os fazem atingir suas metas e tomar ações mesmo de forma remota e ganha oportunidades de inovar em ideias para a gestão organizacional (LUNA, 2014).

De acordo com Rocha (2014), uma reportagem da Organização Internacional do Trabalho (OIT) afirma que há uma contradição em uma sociedade informatizada, que ainda em pleno Século XXI, acredita ser necessária a presença física para que uma atividade seja adequadamente realizada. Desta forma, o autor complementa que a tecnologia está tão evidente e acessível, que os colaboradores podem realizar muitas atividades de forma remota. Inclusive, em muitos casos, possuem um tempo maior para executarem sua criatividade e inovar em aspectos profissionais.

Essa modalidade de trabalho se intensificou em demasia em 2020 devido a pandemia do COVID-19 quando muitas mudanças nos padrões da população precisaram ser adotadas visando a redução da disseminação do vírus. Para Carmo (2020), com a pandemia, a modalidade de trabalho *home office* surgiu com muita força e passou a apresentar-se como uma forma de manutenção das atividades de milhares de empresa em diversos segmentos.

Essa nova forma de atuação possui dentre as principais vantagens aos trabalhadores, a redução de custos de deslocamento e alimentação, maior flexibilidade de horário e conforto. Para a organização, essa modalidade de trabalho é igualmente atrativa, uma vez que propicia a retenção e atração de talentos, redução de despesas com o espaço físico e diminuição de ausência do colaborador. Contudo, para que esta modalidade tenha as vantagens acima explícitas é necessário que o modo de trabalho seja planejado, contendo engajamento e comunicação eficientes por parte dos gestores com os colaboradores (CARMO, 2020). Mesmo o colaborador estando em casa, longe do espaço físico do escritório, ele responde a uma hierarquia e possui supervisão, devendo prestar contas do seu desempenho cumprindo prazos e atingindo metas (SANTOS et al., 2020). Desta forma, o desempenho do colaborador não deve diminuir por conta da modalidade em que atua, mas sim, ajustar sua rotina para a nova realidade.

Entretanto, o trabalho remoto também possui algumas desvantagens, pois o colaborador muitas vezes não consegue estabelecer um limite entre o pessoal e o profissional. Além disso, ocorrem perdas de contato diário com outras pessoas, menor exposição profissional e problemas relacionados ao isolamento social, como a ansiedade e a depressão. Tem-se também problemas em relação a manutenção da estabilidade, confiança no trabalho e perda do foco nos objetivos. Ademais, para que o profissional possa exercer as atividades laborais em casa é necessário que consiga separar essas atividades do tempo em família, possuir um ambiente favorável e estrutura informacional e de conectividade adequada ao bom desempenho das funções (SANTOS et al., 2020).

No cenário atual, as empresas não estão somente preocupadas com a produtividade do colaborador, mas também com sua qualidade de vida e o que o fará desempenhar melhor suas funções. Para Rocha (2014), a atividade remota proporciona produtividade e organização, bem como, menos estresse para os colaboradores, trazendo melhor qualidade de vida. Uma das profissões que está trabalhando de forma intensa com a atividade remota e que também cresceu muito durante a pandemia é a profissão de Secretariado Executivo, que já atuava anteriormente de forma colaborativa, flexível e multifuncional.

2.2 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA ATUAÇÃO REMOTA

A partir dos anos 1990, o advento da tecnologia e a era informacional contribuíram para o avanço do profissional de secretariado executivo, que foi exposto e indagado a se aperfeiçoar à nova era da comunicação. Não somente devido a era digital, mas também pela globalização, o profissional de secretariado alterou sua postura e funções. Tal adaptação contribuiu para aumentar o seu valor nas organizações, as quais passaram a notar mais estes profissionais que se qualificam visando novas direções profissionais (CARVALHO; EIRIZ, 2015).

Nesse contexto globalizado, o profissional de secretariado executivo passou a atuar de maneira remota ou virtual. De acordo com Santiago, Paes e Silva (2019), em função da expansão do trabalho remoto e das características da profissão, os secretários executivos podem explorar um outro nicho de mercado, qual seja, o de assistente virtual. “Os Secretários Executivos estão se incluindo cada vez mais no ambiente virtual. É o caso dos profissionais que trabalham em casa ou em espaços longe da empresa matriz e que, através da internet, executam as tarefas convencionais e vão além, inovando em novas áreas” (MENDONÇA; CAMPOS; SOUSA, 2017, p. 58). Paes et al. (2015) esclarecem que para que o profissional se coloque neste mercado de modo eficaz é necessário que tenha perfil empreendedor, habilidades de comunicação e conhecimento dos meios tecnológicos existentes.

Com o início da pandemia no ano de 2020, conforme citado neste estudo anteriormente, a modalidade remota tornou-se mais evidente em diversas profissões, como no secretariado executivo, na qual já existia este formato de trabalho, mas em menor expressividade. Com a implantação da Medida Provisória 936 de 1º de abril de 2020, ocorrem diversas mudanças nos contratos de trabalho, como: suspensão do contrato de trabalho, diminuição de carga horária, realização de trabalho remoto, dentre outras normativas (BRASIL, 2020). Desta forma, o profissional de secretariado executivo que não executava as atividades remotas, também foi incluso neste processo.

Maia, Müller e Bernardo (2020) também abordam a questão da intensificação do trabalho remoto aos profissionais de secretariado durante a pandemia de COVID- 19 e alertam para a necessidade de ajustes a essa nova condição de trabalho, apontando como aspectos primordiais nessa nova forma de atuação: desenvolvimento de competências necessárias, autonomia, gestão do tempo, organização de espaço de trabalho, delimitação do tempo de trabalho e não-trabalho, bem como, necessidade de ajustes no convívio trabalho/família. Os autores mencionam ainda, que devido a urgência de implantação desse processo na pandemia, muitos profissionais não tiveram sequer tempo hábil para prepararem adequadamente seus

escritórios em casa, nem tampouco para participarem de treinamentos ou qualificação sobre essa nova forma de trabalho.

Importante enfatizar que essa alteração pode influenciar tanto de forma negativa como também positivamente. Essas mudanças podem influenciar na vida dos colaboradores, como melhora na alimentação, deslocamento, mas também de forma negativa em situações de sintomas de ansiedade e isolamento social, por conta do trabalho ocorrer de forma individual (MAIA; MULLER; BERNARDO, 2020).

Além disso, os pesquisadores identificaram em seu trabalho fatores relevantes para o secretariado executivo: boa parte dos profissionais responderam que já realizavam o trabalho de forma remota, demonstrando que as empresas já estão se atualizando, e de que o trabalho remoto já está presente em algumas organizações. Nesse contexto, para Maia, Müller e Bernardo (2020), a pandemia da COVID-19 acelerou o processo de trabalho remoto que já ocorria em várias organizações. Para os autores, o profissional de secretariado executivo participa ativamente desse processo e está demonstrando mais uma vez ser inovador e apto a realizar suas atividades nesta modalidade.

Estudo internacional desenvolvido por Muller et al. (2021), a partir de resultados coletados com 41 profissionais de secretariado atuantes em seis países (Austrália, Canadá, Espanha, Estados Unidos da América, Nova Zelândia e Reino Unido) novamente demonstrou que 55,9% dos secretários participantes da pesquisa já havia atuado em trabalho remoto, enquanto 44,2% nunca havia atuado nesse padrão antes da pandemia. “Esse resultado expressa que muitas empresas, a nível global, já adotavam o trabalho remoto antes do período pandêmico, em situações específicas” (MULLER ET AL., 2021, p. 74).

Contudo, a modalidade remota ainda se apresenta inovadora para muitos profissionais, da área secretarial, tendo se mostrado um meio possível para aprimorar capacidades e habilidades deste profissional.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de uma pesquisa realizada a partir da junção das abordagens qualitativa e quantitativa, com a utilização dos métodos descritivo e de análise de conteúdo. O estudo foi desenvolvido na Unioeste, Campus de Toledo, localizada na Região Oeste do Estado do Paraná, com a totalidade de profissionais (21) que atuam como secretários de coordenação de cursos de graduação e pós-graduação, assistentes de Direções de Centros e assessores da Direção Geral.

Apesar das diferentes nomenclaturas utilizadas na universidade, bem como das distintas formações, todos esses profissionais atuam em atividades específicas ou relacionadas a dos profissionais de secretariado. A escolha por esse objeto de investigação se deu em função da atuação remota desses profissionais na universidade desde o início do período de pandemia. Especificamente, investigou-se a percepção dos profissionais que atuam nas atividades de secretariado sobre o trabalho remoto por eles vivenciado.

Em relação a coleta de dados, inicialmente houve um contato telefônico com as chefias imediatas de cada setor, sendo elas: Direção Geral do Campus, Direção do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA), Direção do Centro de Ciências Humanas Sociais (CCHS) e Direção do Centro de Engenharias e Ciências Exatas (CECE), solicitando aos respectivos diretores autorização para a realização da pesquisa, bem como, o contato dos profissionais.

A partir da autorização e em posse da lista dos contatos dos profissionais, optou-se pelo questionário como técnica de coleta de dados. Assim, por meio da aplicação de um questionário, elaborado e aplicado via ferramenta *Google Forms* aos 21 profissionais acima mencionados, no período de 12 de maio a 14 de junho de 2021 foi possível atingir o objetivo aqui proposto. Esse instrumento apresentou 21 perguntas, entre fechadas e abertas, contemplando aspectos como: perfil, atividade desempenhada na universidade e percepções referentes as nuances do trabalho remoto. A pesquisa foi desenvolvida de maneira voluntária e houve um retorno de 100% dos respondentes, fato que caracteriza esta pesquisa como censitária. Essa taxa de retorno permite inferências em relação aos resultados e discussões.

Em termos de análise de dados, foram utilizadas duas formas: técnica de estatística descritiva e análise de conteúdo. Esta última foi possível devido as questões abertas, que permitiram analisar na íntegra as respostas dos participantes.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Conforme abordado na fundamentação teórica, com o decorrer da pandemia, o trabalho remoto passou a ser utilizado por organizações de diferentes ramos. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2020), no período de setembro de 2020, cerca de 7,9 milhões de pessoas estavam trabalhando de forma remota, representando um número significativo de pessoas que aderiram a esta nova forma de trabalho.

Nesse contexto, a presente pesquisa foi motivada pelo fato do profissional de secretariado executivo também ter se enquadrado nesta forma de atuação. Assim, na sequência

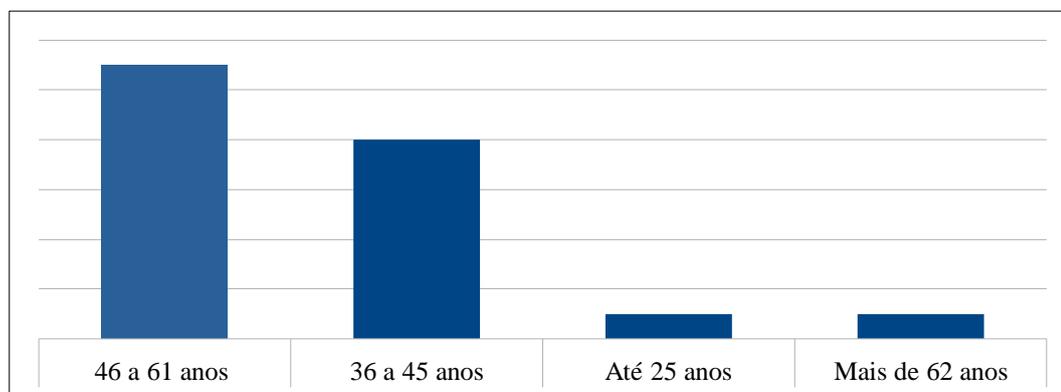
apresentam-se os dados obtidos na pesquisa empírica realizada na Unioeste – Campus de Toledo.

4.1 PERFIL DOS PROFISSIONAIS INVESTIGADOS NA UNIOESTE

Em relação ao perfil dos respondentes, a primeira característica destacada refere-se a predominância de mulheres nesses cargos (85,7%). Esse demonstra o que a autora Carvalho (2016, p. 29) afirma: “A essência da profissão de secretariado está intimamente associada à figura social da mulher. Nas suas práticas, na exigência do mercado de trabalho e na identidade profissional observam-se referências voltadas para o universo feminino”. A maioria dos investigados são do sexo feminino, o que predomina que nestes cargos, a ocupação é na grande maioria de mulheres, o que reforça o papel feminino na profissão de secretariado executivo.

Com relação a idade dos respondentes (Gráfico 1), identificou-se variação de 25 a 62 anos ou mais. Pode-se notar que a predominância dos participantes é de 46 a 61 anos, indicando que estes possuem “certa bagagem” profissional e, que possivelmente, já tenham passado por diferentes contextos evolutivos da profissão.

Gráfico 1: Idade dos profissionais



Fonte: da pesquisa (2021)

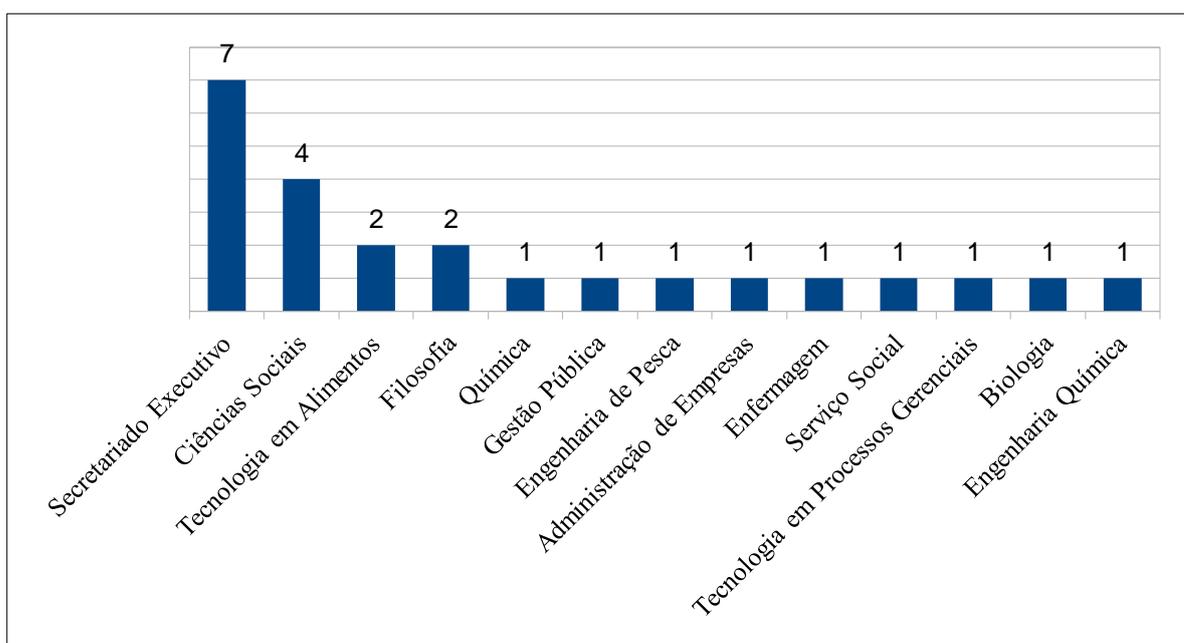
Quanto à formação familiar, 85,7% dos participantes possuem em média de um a três filhos. Ademais, destaca-se que a grande maioria possui filhos com idades entre dois a dez anos, faixa etária em que a criança dispense de mais atenção dos pais. Devido a situação da pandemia que ocasionou o trabalho e a educação em formato remotos, esse resultado pode-se apresentar como um desafio para os profissionais que necessitam trabalhar de suas residências.

Ainda dentro dessa perspectiva, investigou-se sobre a quantidade de pessoas que convivem na mesma residência, sendo que 61,9% responderam que residem junto com outros

membros na casa, variando de uma a três pessoas. Isso demonstra que esses profissionais precisam dividir seu espaço de trabalho e organizar suas tarefas em conjunto com outros moradores da residência, sendo estas muitas vezes crianças. Esse dado vem ao encontro com a visão de Maia, Muller e Bernardo (2020) quando afirmam que o profissional precisará organizar seu espaço, delimitar o tempo de trabalho e não-trabalho, bem como, o convívio trabalho/família, pois seu escritório é em casa.

Quanto a formação acadêmica dos participantes (Gráfico 2), os respondentes são formados em diversos cursos, com predominância (33,3%) para a formação em Secretariado Executivo (7 participantes). Isso é muito importante, pois essa formação traz diferentes ensinamentos relacionados com o que eles vivenciam em suas funções, a exemplo das mudanças tecnológicas que este profissional está preparado para enfrentar.

Gráfico 2: Formação acadêmica dos investigados



Fonte: da pesquisa (2021)

Em relação a escolaridade, houve predominância para formação em nível de pós-graduação, de modo que somadas, as formações *Lato* e *Stricto Sensu*, são a realidade de 61,9% dos investigados. Tal resultado leva a entender que esses profissionais possuem perfil investigativo, que os coloca em uma posição favorável em situações de mudanças e novos aprendizados, pois possuem meios e condições de se atualizar sobre novos processos e contextos.

Quanto ao setor em que atuam dentro da Unioeste, foram citados os seguintes: Secretaria do CECE, CECE-Química e Engenharia Química, Direção do CCSA, Mestrado em Economia, Secretaria Acadêmica, Secretaria de Curso, Protocolo, Patrimônio e Assistente de Centro, Programa de Pós-graduação de Desenvolvimento Regional e Agronegócio, Direção Geral, Mestrado e Doutorado em CCHS.

4.2 DISCUSSÕES SOBRE O TRABALHO REMOTO

Neste tópico apresentam-se resultados sobre as nuances do trabalho remoto que está sendo desenvolvido pelos profissionais investigados na Unioeste em Toledo-PR, a partir da percepção dos próprios profissionais.

Inicialmente, vale mencionar que 95,2% dos respondentes não haviam trabalhado nesta modalidade antes da pandemia, demonstrando ser algo novo, que demanda mudança de postura, hábitos e rotinas, tanto no trabalho, quanto na vida pessoal e familiar. Tal resultado se apresenta distinto dos resultados encontrados em estudos anteriores, tanto no Brasil como em outros países (Maia, Müller e Bernardo, 2020; Muller et al., 2021), nos quais, o processo de trabalho remoto já ocorria em várias organizações em momentos específicos.

Desta maneira, quando questionados sobre as alterações que perceberam em suas jornadas de trabalho, 42,9% responderam que tiveram alterações para mais horas trabalhadas. Almeida (2019, p. 68) já alertou para "... a questão de estarem "cientes" que estão mais à disposição da empresa do que antes quando exerciam suas atividades somente na empresa, trabalhando em qualquer dia e horário." Contudo, mesmo que os profissionais estejam cientes de que os contatos podem ocorrer fora do horário de expediente, isso os afeta, pois além da carga maior de trabalho, a maioria dos profissionais não possuía contato anterior com o trabalho remoto, representando então uma mudança brusca de hábitos e rotinas.

Quando questionados a respeito da ocorrência de alterações nas atividades desenvolvidas entre os formatos presencial e remoto, 42,9% responderam que houve alterações e que estas correspondem, em sua maioria, ao uso mais intenso de aparelho celular, aplicativos, ferramentas online e arquivos digitais. O uso dessas ferramentas ocorre em situações como: atendimentos aos docentes, documentos digitais e reuniões *online*. Ressalta-se que o uso da tecnologia foi muito citado nas explicações dos profissionais, sendo estas ferramentas primordiais para sua atuação no atual formato.

Quanto ao ritmo e intensidade do desenvolvimento das atividades, 52,4% dos respondentes afirmaram que este se tornou mais rápido e mais intenso no formato remoto. Isso

está de acordo com o que Rafalski e Andrade (2015) afirmam de que a globalização e novas configurações da sociedade e das tecnologias podem alterar os modelos de trabalho.

Em decorrência dessas mudanças abruptas, 28,6% dos respondentes afirmaram que mesmo conhecendo seu trabalho e suas atribuições, necessitaram de capacitação para a execução das atividades remotas. As capacitações mais citadas foram: treinamento para uso de plataformas digitais, videoconferências e programas de computador em geral. Há que se considerar que habilidades tecnológicas são consideradas competências importantes para o profissional de secretariado, principalmente em tempos de revolução digital. Nesse sentido, a atuação remota pode ser considerada uma oportunidade para aprendizagem e vivência de novas experiências, ampliando as formas de atuação desses profissionais.

Tal afirmação está em consonância com Binotto e Nakayama (2000), para os quais a tecnologia é responsável pela construção de um trabalhador mais autônomo, crítico, criativo e com capacidade de regular os processos laborais. Para os profissionais investigados, trata-se de uma oportunidade em especial, pois Santiago, Paes e Silva (2019) já sinalizavam a expansão do trabalho remoto para o secretário executivo, que pode explorar mais um nicho de mercado, qual seja, o de assistente virtual. Contudo, há que se considerar igualmente, que essas mudanças podem ser desafiadoras para os profissionais que estavam acostumados à outra realidade.

Na sequência, os participantes foram questionados quanto às vantagens e desvantagens que percebem no desenvolvimento do seu trabalho de forma remota.

Quadro 1: Vantagens e desvantagens do trabalho remoto

| Vantagens / facilidades | Desvantagens / dificuldades / desafios |
|--|--|
| Baixo custo de deslocamento (80,95%) | Dificuldade para manter o foco (52,38%) |
| Maior flexibilidade de horários (66,67%) | Infraestrutura inadequada para o trabalho - Internet, local e mobília (47,62%) |
| Maior convívio com a família (57,14%) | Perda do contato com os colegas de trabalho (47,62%) |
| Maior autonomia nas atividades (47,62%) | Aumento do tempo laboral 9 (42,86%) |
| Maior abrangência de público (28,57%) | Falta de limite entre vida pessoal e profissional (42,86%) |
| Mais tempo disponível (14,29%) | Menor exposição profissional (14,29%) |
| Uso de roupas e calçados mais confortáveis (4,76%) | Aumento com despesas de água, energia elétrica, internet, materiais de limpeza (9,52%) |
| Menor preocupação com aparência (4,76%) | Esgotamento físico e psicológico (4,76%) |
| Economia de tempo e menor <i>stress</i> no trânsito (4,7%) | Comunicação falha (4,76%) |

Fonte: dados da pesquisa (2021)

Conforme apontado pelos participantes (Quadro 1), essa nova forma de trabalho apresenta tanto elementos positivos quanto dificuldades e desafios. Em relação as vantagens percebidas, destacaram-se entre os respondentes: redução de custo de deslocamento, flexibilização de horários e mais tempo de convívio com a família. Já as maiores dificuldades apontadas se referem a dificuldade para manter o foco, infraestrutura inadequada para o trabalho e perda do contato com os colegas de trabalho. Sobre o aspecto da infraestrutura para a execução do trabalho remoto, cabe mencionar que estudo internacional apontou que aqueles respondentes possuíam em suas residências suporte adequado para o trabalho, como: internet, computador, telefone e mesa de trabalho (Muller et al., 2021), resultado este muito distinto da realidade apresentada neste estudo.

Há que se destacar que as vantagens apontadas por eles apresentam maior alinhamento com questões de ordem pessoal e familiar. Já a maioria dos elementos apresentados como dificuldades e desvantagens está mais voltada para questões de desenvolvimento das atividades laborais.

De modo geral, os resultados conduzem ao entendimento de que o trabalho remoto provocou uma espécie de fusão ou mescla entre a vida pessoal/familiar e o trabalho dos profissionais. Isto possui um aspecto vantajoso, pois o profissional tem possibilidade de conviver mais com sua família, contudo, pode também apresentar dificuldades no desenvolvimento de algumas atividades que exigem maior concentração e trocas de ideias entre colegas, por exemplo. Resultado semelhante foi encontrado no exterior por Muller et al. (2021), no qual os respondentes percebem que o trabalho remoto apresenta tanto situações positivas quanto negativas, além de fatores relacionados ao vínculo mais estreito entre o trabalho e a casa/família.

Esses resultados estão em conformidade também com os achados de Maia, Müller e Bernardo (2020), quando chamaram a atenção para desafios como gestão do tempo, organização de espaço de trabalho, delimitação do tempo de trabalho e ajustes no convívio trabalho/família. Os autores Santos et al. (2020) já discutiram sobre o colaborador não conseguir estabelecer um limite entre o pessoal e o profissional durante o trabalho remoto.

Além disso, cabe destacar que esta modalidade necessita de planejamento prévio e comunicação eficiente entre gestores e colaboradores (CARMO, 2020). Ambas as situações são desafios a serem superados, uma vez que a comunicação foi aqui apontada como um ponto falho. Ademais, devido a urgência da implantação do trabalho remoto causado pela pandemia, os gestores e demais envolvidos possivelmente não tenham tido o tempo necessário para seu

planejamento e organização. Contudo, apesar das dificuldades, há que se destacar que 71,4% dos participantes afirmaram que a experiência está sendo positiva, o que demonstra que a maioria está se adequando a nova realidade.

Na sequência, foi solicitado que os profissionais comentassem como está sendo a experiência do trabalho remoto. Desta forma, elencam-se algumas respostas que enfatizam o lado positivo da nova experiência. O Participante 1 comenta que “O trabalho exige mais atenção, um maior planejamento, organização e um controle maior do conteúdo. E isso garante um trabalho com maior qualidade e agilidade”. O Participante 2 afirma que: “Visto que estamos em uma pandemia é notável que mesmo com dificuldades precisamos continuar de algum jeito. Então positivamente as atividades de trabalho estão sendo prosseguidas, e realizadas na medida do possível”. Também o Participante 3 relata a experiência como: “Positiva em relação à participação em diferentes atividades, o que eu particularmente gosto. Principalmente reuniões, cursos, bancas (...)”.

O Participante 4 comenta sobre a “Agilidade nos encaminhamentos, redução de custos com materiais de expediente (papéis, tonner para impressão, pastas etc...), espaços físicos, bens móveis (armários)”. Também o Participante 5 relatou sobre a “Agilidade na realização das atividades de forma online, maior adesão na participação nas reuniões de Colegiado pelos membros”.

Dentre as questões levantadas, pode-se perceber a oportunidade de realizar diversas atividades e a possibilidade de se reinventar, o que traz benefícios para o profissional, pois ele pode vivenciar situações que muitas vezes não eram do seu alcance.

Além disso, a agilidade dos processos, a redução de burocracias, o uso de arquivos digitais otimiza o trabalho dos profissionais, permite o compartilhamento de materiais de forma rápida e sem custo, e ainda, contribuiu com a questão do meio ambiente. Enfatiza-se também a questão da inovação na carreira profissional, pois a forma de trabalho corrente traz oportunidades para inovar, otimizando tempo e recursos, buscando novas ferramentas de trabalho e participando de diversos cursos e capacitações.

Os participantes também relataram sobre aspectos de ordem pessoal, familiar e qualidade de vida.

Além de ficar mais próximo do meu filho, acompanhando-o nas atividades escolares, corro menos risco de me contaminar e a minha família, pelo coronavírus. E vale salientar que nesse período de trabalho remoto, meu filho não teve nenhuma crise alérgica ou asma/bronquite (PARTICIPANTE 6).

O Participante 8 complementa: “Apesar de ter havido um certo aumento na quantidade de horas trabalhadas, e uma celeridade na realização das coisas, tem sido muito proveitoso poder fazer *home office*, pois estamos mais próximos da família, dos filhos”. A Participante 9 destacou: “Trabalho no horário normal, arrumada em casa, vestida da cabeça aos pés, maquiada e no silêncio. Tenho horário para almoço e consigo administrar bem o tempo”.

Nos relatos apresentados, verifica-se que estando em casa, os profissionais podem passar mais tempo com a família, acompanhando o desempenho dos filhos, além de proteger a si e ao próximo, pois o momento pandêmico pede distanciamento social.

Na sequência, os participantes apontaram também as dificuldades dessa forma atual de trabalho. O Participante 10 aponta a “Falta de ambiente adequado para a realização do trabalho, falta de rotina, dificuldade de contato com outros setores da Universidade, e com os docentes”. Também outros relatos foram apontados: “Minhas despesas de casa aumentaram. Mesmo com o trabalho remoto há atividades que temos que ir à universidade para fazer”.

Já o Participante 12 afirmou: “Sinto que parte do trabalho fica por fazer ou não sendo realizado de forma eficiente”. Da mesma forma o Participante 13: “A realização do trabalho remoto requer um ambiente que permita concentração, não tenho um escritório em casa, não foi planejado para isso, tenho criança pequena, dois anos, sem creche e escolinha, realizar as atividades sem ambiente reduz em muito a produtividade”.

Em relação às vantagens e desvantagens elencadas, muitas estão em consonância com o que aponta Almeida (2019). O autor aborda vantagens como poder estar em casa, convivendo mais com os filhos, evitar deslocamento ao trabalho, ficar à vontade na maneira de se vestir e desafios como demora na tomada de decisões, falta de contato com os colegas e gestores, jornada de trabalho estendida. Também condiz com Hara (2011), quando afirma que o *home office*, longe do contato com pessoas do ciclo profissional pode trazer sintomas como a solidão e a insegurança por não contar com o apoio direto dos colegas.

Por fim, foi pertinente perguntar para os participantes se acreditavam que o trabalho remoto seria o futuro na universidade; nessa questão, 61,9% responderam sim e 38,1% que não. Alguns investigados relataram percepções, conforme segue. O Participante 1 informa: “As Universidades e organizações ainda não estão estruturadas de forma a permitir que o trabalho se dê desta forma”. O Participante 2 diz: “Acredito que a universidade tem um universo dinâmico e com aulas presenciais, acredito que o trabalho remoto não funcionaria, a não ser com ensino EAD”. Já o Participante 3 diz: “Só em um ambiente onde a estrutura doméstica

tenha um planejamento para tal”, e o Participante 4: “Acho que a universidade deve adotar a forma de trabalho remoto em todos os setores possíveis”.

Pode-se notar que os profissionais não possuem clareza suficiente sobre o futuro do trabalho remoto na universidade, até porque é uma questão que necessita de amadurecimento e mais experimentos. Contudo, para Luna (2014), esta já é uma realidade em muitas organizações, pois o antigo modelo com marcações de ponto e horários estabelecidos para o trabalho não pode mais ser a única opção, dado que o trabalhador precisa flexibilidade para exercer suas atividades.

A partir do exposto, no Quadro 2 apresenta-se um resumo acerca das características e implicações do trabalho remoto vivenciado pelos profissionais participantes da pesquisa.

Quadro 2: Características e implicações do trabalho remoto

| |
|--|
| Agilidade nos processos |
| Alteração na forma de realizar atividades – uso de tecnologias |
| Falta de limite entre vida pessoal e profissional |
| Inovação no trabalho e na carreira |
| Maior tempo em casa e com família |
| Necessidade de capacitação para uso de tecnologias |
| Necessidade de maior atenção para comunicação eficiente |
| Oportunidade para novas experiências |
| Realização de atividades simultaneas |
| Redução de custos com materiais no trabalho |
| Trabalho com flexibilidade de horários |
| Trabalho isolado mas com possibilidade de maior abrangência de público |
| Uso de materiais e custos pessoais para o desenvolvimento do trabalho |

Fonte: dados da pesquisa (2021)

Pelo exposto, pode-se inferir que os profissionais enfrentam muitos desafios, pois o trabalho remoto não era uma atuação frequente neste meio e a necessidade deles se reinventarem em seus cargos de trabalho apresenta-se como uma constante na atual configuração. Há que se considerar ainda que em função dessa necessidade de “reinventar-se”, muitas potencialidades foram percebidas entre os profissionais, com destaque para o aprendizado digital, uso de ferramentas tecnológicas, maior autonomia e flexibilidade no trabalho. Assim, em conformidade com Mendonça, Campos e Sousa (2017) e Maia, Müller e Bernardo (2020), os profissionais de secretariado estão inovando e demonstrando que possuem flexibilidade e capacidade para atuar nesta nova modalidade.

Revista Expectativa, Toledo/PR, v.22, n. 1, pp. 01-21, jan./mar., 2023.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em decorrência da pandemia, diversas organizações alteraram sua forma de trabalho, utilizando a modalidade remota como prática, com o intuito de prover maior segurança para seus colaboradores. Essa foi a realidade da Unioeste, aqui investigada, que não apresentava tal modalidade antes do contexto pandêmico. O novo formato ocasionou uma série de alterações na vida da universidade, impactando também a rotina dos profissionais que atuam em cargos de secretariado.

De modo geral, foram evidenciadas vantagens, bem como, dificuldades para esses profissionais, pois o trabalho remoto provocou uma espécie de fusão entre a vida pessoal e profissional. Assim, fica evidente a necessidade dos profissionais se reinventarem em seus cargos e atuações, a fim de se manterem eficientes na atual configuração de trabalho. De modo geral, pode-se inferir que os profissionais de secretariado estão inovando e demonstrando que possuem flexibilidade para atuar nesta nova modalidade e estão buscando qualificações para se destacarem em mais esta modalidade.

Esse estudo traz contribuições para a profissão secretarial, quando apresenta as nuances de uma modalidade relativamente emergente e significativamente alterada durante o contexto da pandemia. Também contribui com a literatura da área, pois estudos que se debruçam sobre o trabalho remoto realizado de modo emergencial por secretários atuantes em instituições públicas são ainda pouco explorados.

Em especial, traz contribuições para a universidade em tela, a qual já apresentava pesquisas sobre o trabalho docente, bem como, sobre o estudante e suas condições no contexto de pandemia, mas não sobre os profissionais técnicos. De modo geral, estudos que se debruçam sobre o profissional de secretariado apresentam cunho inovador e pioneiro para a universidade investigada. Desta forma para este estudo, foi possível responder a questão de pesquisa e atingir o objetivo estabelecido de verificação de características e implicações que esta modalidade de trabalho trouxe para a vida dos profissionais.

Assim, esse estudo apresenta possibilidades de continuidade, uma vez que outros elementos, a exemplo de trabalho pós-pandemia, podem ser ainda explorados. Ademais, essa pesquisa pode ser também revisitada, replicada ou remodelada para outros campi da Unioeste, bem como, outras universidades e instituições.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, F. M. **As relações de Trabalho na Modalidade Home Office em Empresas de Bens de Consumo**. 2019. 134 f. Dissertação (Mestrado em Administração) Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo, 2019.
- ALVIM, J. **Home Office na Pandemia**. Disponível em: <https://g1.globo.com/homeoffice-na-pandemia.ghtml>. Acesso em 29 jul. 2020.
- BINOTTO, E.; NAKAYAMA, M. K. Os reflexos nas mudanças no mercado de trabalho. **Revista Eletronica de Administração- REAd**, 14, v. 6, n.2, p. 1-17. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre. 2000.
- BRASIL. **Medida Provisória nº 936, de 1º de abril de 2020**. Institui o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda e dispõe sobre medidas trabalhistas complementares para enfrentamento do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do Coronavírus (COVID 19), de que trata a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, e dá outras providências. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/medida-provisoria-n-936-de-1-de-abril-de-2020-250711934>. Acesso em: 14 de março de 2021.
- CARDOSO, J. Trabalho imaterial e mercado de trabalho contemporâneo: novas configurações a partir da informatização. **Revista Espaço Acadêmico**, nº 139. Rio Grande do Sul, 2012.
- CARVALHO, A. B. S; EIRIZ, C. M. C. **Era Digital no Secretariado Contemporâneo: Formação Profissional**. Conferência Internacional Lex Turistica Duriensis. Portugal, 2015.
- CARVALHO, R. O. SOCIEDADE, MULHER E PROFISSÃO. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 27-44, jan./abr, 2016.
- CARMO, K. A vez do home office. **ADM PRO Administração profissional**. Ano 43, n. 393. São Paulo, 2020.
- FERNANDES, F. M. **Dicionário Informal**. 2017: Disponível em: <https://www.dicionarioinformal.com.br/home+office/> .Acesso em 20 jul. 2020.
- HARA, C. L. **Home Office e as tecnologias de acesso remoto**. 2011. 41 f. Monografia (Tecnólogo em Processamento de dados). Faculdade de Tecnologia de São Paulo. São Paulo, 2011.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios - PNAD COVID-19**. 2020. Disponível em: <https://covid19.ibge.gov.br/pnad-covid/trabalho.php>. Acesso em: 26 jun. 2021.
- KANAN, L. A; ARRUDA, M. P. **A organização do trabalho na era digital**. Universidade do Planalto Catarinense, Programa de Pós-Graduação em Ambiente e Saúde. Lajes, SC, 2013.

KREIN, J. D; CASTRO, B. As formas flexíveis de contratação e a divisão sexual do trabalho. Friedrich Ebert Stiftung Brasil. [s . l]: **Análise**, n. 6, out, 2015.

LORENZETTI, J. et al. Tecnologia, inovação tecnológica e saúde: uma reflexão necessária. **Texto & Contexto Enfermagem**, Florianópolis, 2012.

LUNA, R. A. Home Office um novo modelo de negócio e uma alternativa para os centros urbanos. **Revista Pensar Gestão e Administração**, v. 3, n. 1. Fortaleza, 2014.

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/PR, v. 19, n. 2, p. 118-137, jul./dez., 2020 .

MELO, D. R. A. A importância da tecnologia da informação nas estratégias das organizações contemporâneas: breve revisão de literatura. **Anais do V CONVIBRA – Congresso Virtual Brasileiro de Administração**, 2008.

MENDONÇA, B.; CAMPOS, N. V.; SOUSA, R. R. A assessoria virtual como possibilidade de atuação para o profissional de secretariado executivo. **Anais do II Encontro de Estudos e Pesquisas em Secretariado Executivo – ENEPES**. Universidade Federal do Ceará, n, 02, v.01, p. 57-69, out., 2017.

MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2021, **Coronavírus: Como se proteger?** Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/coronavirus/como-se-protger>. Acesso em: 20 mai. 2021.

MULLER, R.; MAIA, F. L.; FRÖHLICH, S.; MOURA, J. S. Secretariado Internacional: uma Investigação sobre o Trabalho Remoto durante a Pandemia da COVID-19. **Connection Scientific Journal**, v. 4, p. 62-82, 2021.

PAES, R. V.; Antunes, C.; Santiago, C.; Zwierzikowski, M. Novas formas de atuação do profissional de Secretariado Executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 6, n. 1, enero-abril, 2015, pp. 99-125 Sindicato das Secretárias(os) do Estado de São Paulo São Paulo, Brasil.

POSCHEN, P. A organização do trabalho e da produção. In: Organização Internacional do trabalho. **Futuro do trabalho no Brasil: perspectivas e diálogos tripartites**, Lisboa, 2018.

RAFALSKI, J. C; ANDRADE, A. L. Home-Office: aspectos exploratórios do trabalho a partir de casa . **Temas em Psicologia**, v. 23, n. 2, 431- 44, 2015.

ROCHA, B. S. **Home Office: o ponto de equilíbrio entre a qualidade de vida e a produtividade**. Cachoeirinha, 2014.

SANTOS, E. A. C.; PEREIRA, J. A.; FERREIRA, K. F.; LIMA, C. M. **Home office: ferramenta para continuidade do trabalho em meio a pandemia covid-19**. 3 f. Trabalho de conclusão de curso (Pós graduação em gestão de pessoas e coaching), Faculdades Idam, Manaus, 2020.

SARAIVA, J. ; FERNANDES, M. ; LOURENÇO, M. **Cuidado:** sua profissão pode deixar de existir. Correio Braziliense. Disponível em:
<http://especiais.correiobraziliense.com.br/tecnologia-e-mudancas-no-mercado-de-trabalhofazem-profissoes-acabarem>. Acesso em: 28 mai. 2020.

SANTIAGO, C. S.; PAES, R. V. O.; SILVA, J. F. Assessoria executiva através de escritórios virtuais: novas formas organizacionais. **Revista Expectativa**, v.18, n.2, jul – dez, 2019.