

A experiência do teletrabalho no secretariado em Portugal no contexto da pandemia do covid - 19

The experience of teleworking in the secretariat in Portugal in the contexto of the covid-19 pandemic

Rodrigo Müller¹, Sílvia Ribeiro², Fernanda Landolfi Maia³, Ana Rita Calvão⁴

¹ Universidade Federal da Bahia - UFBA, Brasil, Doutor em Tecnologia e Sociedade pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR, e-mail: rodrigomullercwb@gmail.com

² Universidade de Aveiro - UA, Portugal, Doutora em Educação pela Universidade de Coimbra, e-mail: sribeiro@ua.pt

³ Universidade Federal do Paraná - UFPR, Brasil, Doutora em Sociologia, e-mail: fmaia@ufpr.br

⁴ Universidade de Aveiro - UA, Portugal, Doutora em Ciências Florestais e Arquitetura Paisagista pela Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, e-mail: arc@ua.pt

RESUMO

O cenário da pandemia do COVID-19 teve impacto em todos os países do mundo, conduzindo a significativas mudanças com relação a organização e efetivação do trabalho por meio da adoção das modalidades de teletrabalho e home office como medidas de distanciamento físico para impedir a propagação da doença. Em Portugal, assim como em outros lugares em âmbito global, empresas foram forçadas a adotar um regime de trabalho a distância com arranjos para que o trabalho ocorresse a partir das casas dos profissionais. Este cenário motivou a presente pesquisa, que tem por finalidade identificar os aspectos gerais do teletrabalho na área do Secretariado durante a pandemia do COVID-19 em Portugal. Para isso, realizou-se uma pesquisa de natureza aplicada, com caráter exploratório e sob uma abordagem de métodos mistos para coleta e tratamento dos dados. A pesquisa contou com a participação de 66 respondentes e revelou transformações nas atividades desenvolvidas no trabalho secretarial, novas demandas para os profissionais e a necessidade de conciliar atividades inerentes ao trabalho com as rotinas da casa. Para alguns profissionais, houve melhoria na qualidade do serviço prestado, enquanto para outros respondentes fatores como isolamento social e aumento de demandas tornaram o período de teletrabalho mais difícil do que sua realização dentro das organizações.

Palavras-chave: Secretariado. Teletrabalho. Portugal.

ABSTRACT

The context of the COVID-19 pandemic had an impact in all countries of the world, leading to significant changes in relation to the organization and execution of work through the adoption of teleworking and home office modalities as physical distance measures, in the period, to prevent the spread of the disease. In Portugal, as well as elsewhere globally, companies were forced to adopt a telecommuting regime with arrangements for work to take place from professionals' homes. This context motivated this research, which aims to identify the general aspects of telework in the Secretariat area during the COVID-19 pandemic in Portugal. For this purpose, an applied research was carried out, with an exploratory character and under a mixed methods approach for data collection and treatment. The survey had the participation of 66 respondents and revealed changes in the activities carried out in secretarial work, new demands for professionals and the need to reconcile work-related activities with home routines. For some professionals, there was an improvement in the quality of the service provided, while for other respondents, factors such as social isolation and increased job demands made the telework period more difficult than its realization within organizations.

Keywords: Secretariat. Telework. Portugal.

1 INTRODUÇÃO

Ao redor de todo o mundo, são muitas as consequências associadas à pandemia do Covid-19, iniciada no final do ano de 2019 e que trouxe impactos percebidos nos anos subsequentes, seja pelos seus efeitos diretos na saúde e na vida dos cidadãos, seja pelo impacto, em vários níveis, na organização e no funcionamento quotidianos das diversas sociedades, com especial incidência nas práticas laborais.

Em Portugal, os primeiros casos do Sars-Cov foram reportados no início de março de 2020 e, poucos dias depois, o país enfrentava uma realidade nunca antes experienciada: a aplicação de um confinamento social generalizado, decretado superiormente pelo Governo como forma de mitigar os contágios e de acautelar a saúde pública. Indissociável desta determinação, o teletrabalho afirmou-se como uma das soluções que permitiram que as empresas e os seus trabalhadores continuassem a laborar.

Os profissionais da área secretarial, como muitos outros, cujas funções eram compatíveis com o teletrabalho, passaram a desempenhar as suas tarefas à distância, muitos deles nunca tendo antes experienciado uma situação similar. Neste artigo, pretende-se investigar o modo como os profissionais de Secretariado em Portugal vivenciaram a transição para o teletrabalho, procurando conhecer, entre outros aspectos, as condições de trabalho, a distribuição da carga horária e a interação com a vida familiar.

Nesse contexto, o objetivo geral deste trabalho é identificar os aspectos gerais do teletrabalho na área do Secretariado durante a pandemia do COVID-19 em Portugal. Como objetivos específicos, foram delimitados: a) levantar as condições objetivas de trabalho na modalidade remota para profissionais de Secretariado; b) compreender as relações de trabalho referentes a: flexibilização de jornadas, controle do tempo de trabalho, isolamento social; e c) apontar como o teletrabalho é percebido pelos profissionais de Secretariado atuantes nessa modalidade durante a pandemia.

Para sustentar essa proposta, conduzida a partir de dados coletados por meio de um questionário eletrônico aplicado nos meses de fevereiro a abril de 2021, este trabalho inicia-se pela (i) descrição do contexto associado ao surgimento da COVID-19 em Portugal, referindo as medidas de contenção sucessivamente determinadas pelo Governo que afetaram a prestação laboral. Em seguida, (ii) discute-se o conceito de teletrabalho para, então, (iii) apresentar dados e discussões a respeito do modo como esta modalidade de trabalho se afirmou no cenário

português nos últimos dois anos e seus impactos sobre o trabalho dos profissionais de Secretariado.

2 AS MEDIDAS DE CONTENÇÃO APLICADAS NO CONTEXTO DA PANDEMIA DO COVID-19

No início de 2020, em Portugal, a pandemia do COVID-19 era ainda uma ameaça latente, sem casos confirmados no país e sem impactos diretos no seu funcionamento quotidiano. Em 30 de janeiro, a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou o surto de coronavírus com origem em Wuhan, na China, como emergência global de saúde pública. Nos países ocidentais, a doença intensificou-se rapidamente nos meses seguintes, sendo o primeiro caso confirmado em Portugal no dia 2 de março de 2020. A OMS, face ao rápido crescimento de novos casos, declarou o COVID-19 como uma pandemia, incitando os países a “adotar uma abordagem que envolva todo o governo e a sociedade, construída em torno de uma estratégia global visando prevenir as infeções, salvar vidas e minimizar os impactos” (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2020, s/p, *tradução nossa*).

Em resposta, o Governo Português emitiu, em 13 de março, uma Declaração de Situação de Alerta (REPÚBLICA PORTUGUESA, 2020), na qual já definia algumas orientações para fazer face à propagação do vírus. Foi também decidida, entretanto, a suspensão das atividades com alunos nas escolas entre 16 de março e 13 de abril (REPÚBLICA PORTUGUESA, 2020). Em 18 de março, foi publicado o Decreto do Presidente da República n.º 14/2020, que, considerando a situação de calamidade pública associada à progressão da COVID-19 em Portugal, declarava estado de emergência (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 2020).

Consequentemente, em 20 de março, a Presidência do Conselho de Ministros publicou o Decreto n.º 2-A/2020, que “procede à execução da declaração do estado de emergência efetuada pelo Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020, de 18 de março” (PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS, 2020). Neste documento, são definidas e divulgadas medidas excepcionais e temporárias de resposta à pandemia, indicando-se, no artigo 6.º, que “é obrigatória a adoção do regime de teletrabalho, independentemente do vínculo laboral, sempre que as funções em causa o permitam” (PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS, 2020, p. 11). Na próxima secção, procede-se à clarificação deste conceito.

2.1 O TELETRABALHO NA LEGISLAÇÃO PORTUGUESA

Estudos realizados antes da pandemia do COVID-19 indicavam que na Europa pós-ano 2000 eram já muito significativas na realidade laboral “novas formas de trabalho”, como “job sharing”, “casual work”, “voucher-based work”, “platform work”, “collaborative self-employment” e “ICT-based mobile work” (VARGAS LLAVE *et al.*, 2020). Na maior parte destas novas formas de trabalho, é determinante o uso das tecnologias de informação e comunicação, com base nas quais o trabalho é, em muitos casos, assegurado.

Para Rosso (2017), no tocante a realidade das formas flexíveis de trabalho no contexto da União Europeia, o teletrabalho estaria em processo de mobilização, demonstrando a complexidade do processo de expansão do trabalho atípico ao passo que [...] “arranjos de emprego não padrão, como tempo parcial, trabalho temporário/casual, teletrabalho e autoemprego, estão se tornando predominantes nas economias industrializadas do mundo” (ROSSO, 2017, p. 145).

Analisando essa tendência, em janeiro de 2020, com dados referentes ao mundo pré-pandemia, a Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho - EuroFound - publicou o relatório intitulado “Teletrabalho e trabalho móvel baseado nas TIC: trabalho flexível na era digital”, definindo teletrabalho e trabalho móvel baseado nas TIC como “qualquer tipo de regime de trabalho em que os trabalhadores trabalham à distância, fora das instalações de um empregador ou de um local fixo, com recurso a tecnologias digitais como redes, computadores portáteis, telemóveis e a Internet” (EUROFOUND, 2020, p. 1).

Com o cenário da pandemia do COVID-19 instalado, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) publicou o guia “Teletrabalho durante e após a pandemia da COVID-19 - Guia prático” (ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO, 2020), afirmando que:

[...] o teletrabalho é definido pelo uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC), tais como smartphones, tablets, computadores portáteis e de secretária, (Eurofound e OIT, 2017), no trabalho que é realizado fora das instalações da entidade empregadora. Por outras palavras, o teletrabalho implica o trabalho realizado com recurso às TIC exercido fora dos locais de trabalho da entidade empregadora. O teletrabalho deve decorrer de um acordo voluntário entre a entidade empregadora e o/a trabalhador/a. Para além de acordo no que diz respeito ao local (na casa do/a trabalhador/a ou noutros locais), outros aspetos deverão ser clarificados, nomeadamente o horário de trabalho ou horas trabalhadas, os instrumentos de comunicação a utilizar, as tarefas a serem cumpridas, os mecanismos de supervisão e

modalidades de registo das tarefas realizadas. (ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO, 2020, p. 1).

Em Portugal, definiu-se inicialmente o regime jurídico do teletrabalho através das orientações plasmadas na Secção IV da Lei 99/2003, de 27 de agosto (Código do Trabalho) (ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA, 2003). Quando o novo Código do Trabalho foi aprovado, em 2009, mantiveram-se os artigos dedicados ao teletrabalho, entendido, de acordo com a formulação do artigo 165, como a “prestação laboral realizada com subordinação jurídica, habitualmente fora da empresa e através do recurso a tecnologias de informação e de comunicação”. Neste documento indica-se que “pode exercer a atividade em regime de teletrabalho um trabalhador da empresa ou outro admitido para o efeito, mediante a celebração de contrato para prestação subordinada de teletrabalho” (ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA, 2009, s/p).

No contexto da pandemia do COVID-19, e na sequência do acima referido artigo 6.º do Decreto-Lei 2-A/2020, de 20 de março de 2020, que aplicou a obrigatoriedade de teletrabalho sempre que as funções assim o permitissem, a expressividade da opção pelo teletrabalho na realidade laboral portuguesa aumentou exponencialmente. A legislação, mais uma vez, acompanhou as alterações societárias, tendo sido publicada, em 6 de dezembro de 2021, a Lei n.º 83/2021, que entende teletrabalho como “a prestação de trabalho em regime de subordinação jurídica do trabalhador a um empregador, em local não determinado por este, através do recurso a tecnologias de informação e comunicação” (ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA 2021, p. 3).

Neste novo diploma legal, alarga-se o espectro de situações em que o teletrabalho é possível e também se regulamentam, entre outros aspectos, a duração do período de teletrabalho, assim como a responsabilidade pelas despesas associadas ao exercício do trabalho fora das instalações da empresa, assumindo-se que os equipamentos necessários ao desempenho profissional do teletrabalhador devem ser garantidos pela entidade patronal (ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA, 2021).

2.1.1 O teletrabalho em Portugal: impactos da pandemia do COVID-19

Em Portugal, a opção pelo teletrabalho era pouco significativa antes da pandemia do COVID-19. Entre 2011 e 2019, os valores de teletrabalho, tanto a nível europeu como em

Portugal, não registaram alterações significativas e mantiveram-se relativamente baixos (FERREIRA; COSTA, 2021). Face aos desafios colocados pela pandemia do COVID-19, e às medidas determinadas para garantia da saúde pública, muitas delas assentes no distanciamento social, “em 2020 registou-se um aumento no número de trabalhadores que passaram a trabalhar habitualmente em casa, de 128% a nível médio europeu e de 114% em Portugal” (FERREIRA; COSTA, 2021, p. 36).

No seguimento da publicação do Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020, de 18 de março, muitos foram os trabalhadores que, nestes primeiros meses marcados pela pandemia, passaram a exercer funções a partir do seu domicílio. Conforme afirma Varzim (2021):

[...] o pico do teletrabalho em Portugal registou-se logo no início da pandemia, no segundo trimestre de 2020, quando mais de um milhão de trabalhadores [...], o equivalente a 23,1% da população empregada, trabalhou a partir de casa. Este foi o período de maior incerteza dado que se desconhecia a Covid-19, nem havia vacinas ou tratamentos disponíveis (VARZIM, 2021, s/p).

Para muitos destes trabalhadores, esta transição para uma modalidade de teletrabalho aconteceu pela primeira vez precisamente na sequência das medidas de contenção da pandemia, sendo que “em Portugal 40,2% [dos teletrabalhadores] afirma ter iniciado o trabalho em casa em consequência do COVID-19, valor superior ao da média da UE27 (36,3%)” (FERREIRA; COSTA, 2021, p. 37). Nos terceiro e quarto trimestres de 2020, e face às determinações que suavizaram as medidas aplicadas no contexto de mitigação da pandemia, a quantidade de trabalhadores em teletrabalho diminuiu, sendo que no último trimestre deste ano, apenas 12,3% da população empregada exercia a sua função nesta modalidade (INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA, 2021a).

Porém, em janeiro de 2021, a situação pandêmica no país voltou a agravar-se substancialmente, registrando-se um novo período de confinamento social generalizado, mais uma vez com suspensão de atividades letivas nas instituições de ensino, o que implicava que muitos trabalhadores precisassem assegurar o acompanhamento dos filhos em casa. Esta situação levou a novo aumento da percentagem de trabalhadores em teletrabalho, sendo que, de acordo com dados do Instituto Nacional de Estatística (INE), “um quinto da população empregada (20,7%; 967,7 mil pessoas) trabalhou sempre ou quase sempre a partir de casa com

recurso a tecnologias de informação e comunicação” (INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA, 2021b, s/p).

As medidas de contenção da pandemia começaram, gradualmente, a ser aligeiradas a partir de meados de março, havendo, ainda assim, a indicação para adoção obrigatória do teletrabalho, sempre que as funções fossem compatíveis com esta modalidade, até meados de junho de 2021. Apesar desta ressalva, o teletrabalho no segundo trimestre de 2021 atingiu apenas 14,9% da população empregada (INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA, 2021b).

Durante estes dois anos, e apesar destes picos mais acentuados em períodos que coincidem com as medidas de contenção mais robustas, a opção pelo trabalho foi transversal no tempo e nas várias áreas de atividade. Segundo Ferreira e Costa (2021, p. 41), em 2020, “no que se refere às atividades económicas, as “atividades profissionais, científicas e técnicas; atividades administrativas e de serviço de apoio” correspondem ao setor de atividade em que a opção pelo teletrabalho foi mais significativa, quer a nível médio da UE27 (20%), quer a nível nacional (27%)”.

Essa realidade aplicou-se também para os profissionais de secretariado atuantes em Portugal que, em função do cenário, tiveram que transpor o trabalho antes realizado quase que predominantemente presencial, para a esfera remota, a exemplo do ocorrido em outros países (MAIA; MULLER; BERNARDO, 2020).

Cabe salientar, neste contexto, que o exercício de funções de secretariado não assenta ainda, em Portugal, na existência de uma carreira regulamentada. Conforme afirma a ASP - Associação Portuguesa de Profissionais de Secretariado e Assessoria, ao caracterizar a situação do Secretariado em Portugal, “não há regulamentação oficial para o exercício da função, [...] não há qualquer legislação que determine QUEM tem acesso à função e quais os requisitos de formação necessários; a categoria profissional não consta de uma boa parte dos contratos coletivos de trabalho” (ABREU; RAMOS, 2019, p. 28). Dessa forma, não existe uma estrutura de carreira a nível oficial em Portugal.

Ainda assim, e de acordo com estudos que procuram caracterizar o perfil do profissional de Secretariado em Portugal (SANTOS; BRUNHETA; FRANCO, 2016; RIBEIRO; CALVÃO; SIMÕES, 2020), verifica-se que a função abrange áreas de assessoria direta e indireta, exigindo uma formação adequada com uma sólida base científica, técnica e profissional, além de demandar constante atualização com relação a utilização de tecnologias

de informação e comunicação (TIC), bem como um comportamento permanentemente proativo e assertivo no ambiente de trabalho.

A partir do exposto, considerando o Secretariado como uma área que desempenha, dentro do escopo de suas funções, também atividades administrativas e de serviços de apoio, compreende-se a necessidade de verificar de que modo esses profissionais se adaptaram a esta nova modalidade de trabalho, percebendo, entre outros aspectos, o impacto que o teletrabalho teve na redução/aumento do volume de trabalho, a influência no incremento ou na diminuição de determinadas tarefas, a forma como os profissionais articularam a vida familiar com a vida profissional e as consequências do mesmo ao nível da saúde física e mental dos trabalhadores. Com efeito, estes têm sido alguns dos aspectos mais discutidos quando se procura caracterizar o teletrabalho em contexto de pandemia do COVID-19 (PASSOS *et al.*, 2020; REBELO, 2022), e que importa analisar para os profissionais de secretariado que atuam em Portugal, em particular.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Essa pesquisa caracteriza-se como de natureza aplicada e de caráter exploratório, uma vez que se dedica a estudar um fenômeno específico e recente em um determinado grupo social, sobre o qual ainda há poucas informações e poucos estudos (PRODANOV; FREITAS, 2013). Com relação à abordagem, utilizam-se métodos mistos para coleta e análise dos dados e estatística descritiva básica para auxiliar nesse processo, além de técnicas de análise de conteúdo, buscando extrair significados dos dados coletados por meio da combinação de técnicas e ferramentas (CRESWELL; CLARK, 2013).

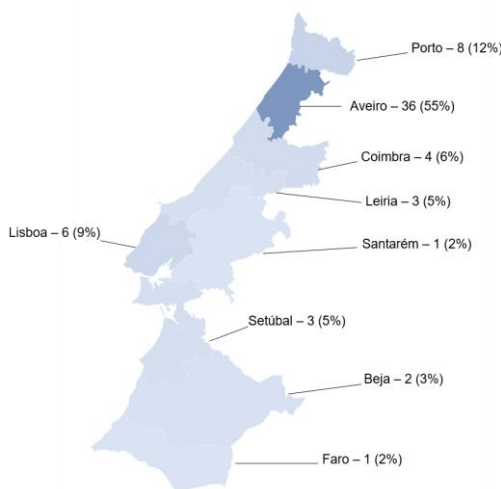
Os dados empíricos aqui utilizados integram o projeto de pesquisa intitulado “As novas configurações do trabalho do secretariado”, sob o registro institucional 201933634 na Universidade Federal do Paraná, com contribuição nessa pesquisa de universidades do Brasil e de Portugal.

O instrumento de pesquisa utilizado foi um questionário conduzido por meio de formulário eletrônico, disponibilizado pela plataforma *Google Forms*, contendo 33 perguntas, entre abertas e fechadas, distribuídas em 5 seções: caracterização dos respondentes; formação profissional; situação profissional; horários de trabalho; e teletrabalho. O período de aplicação do instrumento foi entre os dias 23 de fevereiro a 13 de abril de 2021.

A seleção dos respondentes ocorreu de forma não-probabilística e intencional por acessibilidade. Foram contatados profissionais de secretariado atuantes no momento da pesquisa em Portugal por meio das redes de contato oriundas das relações entre duas integrantes dessa equipe juntamente a egressos do curso de Licenciatura em Secretariado e Comunicação Empresarial. Assim, como no contexto desse estudo havia a necessidade de selecionar profissionais de secretariado em exercício que passaram a atuar de forma remota em função da pandemia do COVID-19, a participação dos respondentes ocorreu de forma voluntária.

Nesse sentido, o questionário obteve setenta e seis (76) respostas, que passaram por uma análise para identificar se foram respondidas totalmente e se estavam de acordo com os critérios adotados para a amostra, de forma que ao final dessa análise sessenta e seis (66) respostas foram consideradas válidas e adequadas aos critérios definidos. A Figura 1 apresenta a distribuição geográfica dos participantes da pesquisa, sendo evidente a concentração dos respondentes na faixa litoral do país, precisamente onde se localizam os grandes centros urbanos:

Figura 1 - Distribuição geográfica dos participantes



Fonte: Elaboração dos autores (2022).

Como eixos de análise, foram definidas, a priori, três categorias principais: a) reorganização do trabalho; b) relações de trabalho; e c) percepções sobre o trabalho remoto, conforme descrito no Quadro 1, a seguir:

Quadro 1 - Eixos de análise dos dados

Eixo	Elementos de análise	Técnicas para análise
Reorganização do trabalho	Infraestrutura, acesso à <i>internet</i> , atividades desenvolvidas antes e durante	Estatística Descritiva e análise de conteúdo
Relações de trabalho	Flexibilização de jornadas, controle do tempo de trabalho, isolamento social	Estatística Descritiva e análise de conteúdo
Percepções sobre o teletrabalho	Satisfação ou insatisfação com a modalidade remota, relacionamentos interpessoais, possibilidade de realizar o trabalho todo de forma remota	Análise de conteúdo

Fonte: Elaboração dos autores, 2022.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A partir das delimitações teóricas e amostrais para esse trabalho, nessa seção inicia-se a apresentação e discussão dos dados coletados à luz da literatura utilizada no referencial teórico.

Com relação à amostra investigada, o público respondente é composto de 66 profissionais de secretariado que atuaram de forma remota durante o período da pandemia do COVID-19, caracterizado por 95,00% de profissionais do sexo feminino, versus 5,00% de profissionais do sexo masculino, conforme dados da pesquisa.

Com relação ao estado civil dos respondentes, identificou-se que a maioria dos profissionais (45,45%) é de pessoas casadas, seguidas de 37,88% de pessoas solteiras, 10,61% de pessoas em união de fato (união estável) e outras categorias.

Um dos fatores que impulsionam esse estudo em questionar o estado civil e o sexo dos respondentes foi compreender e discutir as jornadas de trabalho duplicadas das pessoas que dividem seu dia entre atribuições do trabalho e atribuições do lar. Considerando que na área secretarial a maioria dos profissionais é do sexo feminino, variável expressiva nessa amostra com 95,00%, observar essas jornadas de trabalho e de não-trabalho impacta na compreensão das realidades desses profissionais, em especial em um momento como o cenário pandêmico. Ainda, cabe salientar que, entre os respondentes da pesquisa, 53,03% possuem filhos, que no período de pandemia também passaram a ficar em casa como medida de contenção e controle do vírus, acarretando, em alguns casos, demanda por atenção e cuidados dos familiares.

Sobre a caracterização do perfil educacional e de formação desses respondentes, identificou-se grande parte dos profissionais com formação superior, obtendo 54,5% de profissionais com formação em cursos de licenciatura. Em Portugal, licenciatura é a designação comum a todos os cursos de 1.º ciclo de ensino superior, independentemente da área científica. Outras formações também indicadas pelos respondentes são cursos de bacharelato (9,00%), cursos técnicos superiores profissionais (4,55%), ensino secundário científico-humanístico (4,55%), ensino secundário profissional (3,03%), cursos de pós-graduação em nível de especialização (7,58%) e mestrado (16,67%). Refira-se, a este respeito, que o bacharelato foi um grau de formação superior que existiu até 2007 e que, entretanto, foi descontinuado. Já os cursos técnicos superiores profissionais são uma modalidade de formação superior recente, de curta duração (2 anos letivos) e não conferentes de grau. Cabe salientar, nesse ponto, que os respondentes com formação superior correspondem a uma percentagem muito significativa do total (87,88%).

Outro elemento investigado foi o tipo de empresa onde esses profissionais atuavam no momento da pesquisa. Sobre esses dados, identificou-se que a maioria dos respondentes (62,12%,) atuavam em empresas privadas, seguidos de 21,21% atuantes em empresas públicas. Foram identificados ainda 10,61% atuando em empresas público-privadas e 6,06% em outras categorias.

Já com relação ao porte das empresas, identificou-se que 45,45% atuavam em empresas de grande porte, seguidos de empresas de médio porte (25,76%), de microempresas e pequenas empresas com o mesmo percentual de 13,64% dos respondentes e 1,52% em outras categorias.

Outra categoria de dados levantada ao longo do questionário aplicado foi o tempo de ocupação do cargo atual dos respondentes. Dentre os dados levantados observa-se que o tempo de exercício e ocupação do cargo atual obteve percentuais distintos a saber: 19,70% estão nos cargos atuais de 1 a 3 anos de empresa, 16,67% entre 3 a 5 anos, 13,64% estão na função há mais de 20 anos. Registam-se três categorias temporais com a mesma percentagem de respondentes (10,61%): menos de um ano na função, de 5 a 7 anos e de 10 a 15 anos; 9,09% estão na função de 7 a 10 anos; 7,58% trabalham na função de 15 a 20 anos e 1 respondente indicou “outra” por estar desempregada à época de resposta ao questionário. Percebe-se, a partir dos dados acima descritos, que independentemente do tempo de trabalho na função atual, os

trabalhadores foram direcionados para o trabalho na modalidade remota durante o período pandêmico.

Outro conjunto de dados levantados a partir da aplicação do questionário foi a carga horária de trabalho diária. Com relação à distribuição da carga horária de trabalho os respondentes participantes da pesquisa informaram a quantidade de horas trabalhadas diariamente e entre os dados 48,48% responderam que trabalham até 8 horas por dia, 42,42% informaram que trabalham mais de 8 horas por dia, 6,06% compõem sua carga de trabalho de até 4 horas por dia e 3,03% apontaram “outra” para a composição de carga horária diária de trabalho. A jornada de trabalho dos participantes da pesquisa ainda é composta por 96,92% que atuam em suas funções 5 dias na semana e 3,08% que informaram trabalhar 6 dias na semana, o que indica uma jornada majoritária de 5 dias úteis no perfil de trabalho de secretários em Portugal.

No tocante a jornada excessiva os profissionais apontaram a frequência com a qual trabalham para além da jornada semanal incluindo finais de semana, feriados ou alongamento da jornada no período noturno, conforme observa-se na Tabela 1:

Tabela 1 - Trabalho nos finais de semana, feriados ou a noite

	Fins de semana	Feriados	Noite/Madrugada
Nunca	37,88%	50,00%	45,45%
Raramente	27,27%	24,24%	25,76%
Ocasionalmente	22,73%	19,70%	19,70%
Frequentemente	12,12%	6,06%	9,09%
Sempre	0,00%	0,00%	0,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Os dados apontam que há uma frequência de 12,12% dos participantes da pesquisa que trabalham aos finais de semana, 6,06% em feriados e 9,09% no período noturno ou madrugada. A extensão da jornada em finais de semana ocorre ocasionalmente para 22,73%, 19,70% em feriados e 19,70% no período noturno ou madrugada. A alternativa “raramente” para atuação profissional aos finais de semana corresponde a 27,27%, feriados 24,24% e noites/madrugada equivale a 25,76%. Por fim, grande parte dos respondentes apontou que nunca tiveram que exercer suas atividades profissionais aos finais de semana correspondendo a 37,88%, enquanto 50% nunca trabalharam aos finais de semana e 45,45% nunca trabalhou no

período noturno ou madrugada. Percebe-se a partir dos dados que a flexibilidade dos dias de trabalho está presente na realidade dos participantes.

Para Rosso (2017, p. 265), a flexibilidade é a “forma mais recente pela qual as horas laborais são distribuídas durante os dias, as semanas, os meses e os anos de trabalho. As formas flexíveis ou mutáveis diferem das modalidades rígidas ou repetitivas de distribuir o tempo de trabalho”. Nesse contexto, embora os percentuais de flexibilização para além das jornadas de cinco dias por semana sejam menores, verifica-se que na atuação secretarial há momentos de flexibilização e extensão das jornadas de trabalho.

Os respondentes foram questionados sobre as tarefas realizadas no dia a dia profissional e as respostas indicaram diversas situações. Foi possível perceber atividades como: atendimento ao público, gestão secretarial, agendamento de viagens e reuniões, gestão documental, atendimento a clientes, compras e pagamentos, gestão de recursos, acompanhamento de processos, redação e controle de e-mails, gestão de equipas, tarefas administrativas, assessoria aos executivos, dentre outras atividades. A partir das respostas, foi elaborada uma nuvem de palavras por meio do software *EdWordle*, que apresenta as expressões mais recorrentes nas respostas de forma que as palavras mais recorrentes aparecem em tamanhos maiores, conforme Figura 2.

Figura 2 - Nuvem de palavras das atividades realizadas diariamente pelos respondentes da pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Após o mapeamento das atividades secretariais no cenário pré-pandemia, as questões seguintes tratam do levantamento dos principais aspectos do teletrabalho realizado pelos respondentes. Quando questionados sobre o trabalho na modalidade remota, 77,27%

apontoaram que não haviam trabalhado nesta modalidade antes do cenário da pandemia do COVID-19, enquanto que 22,73% apontaram já ter exercido trabalho na modalidade remota/teletrabalho em anos anteriores. Isso corrobora os dados apresentados por Ferreira e Costa (2021) e pelo Instituto Nacional de Estatística (2020), que indicaram que havia pouca expressão do teletrabalho em Portugal antes da pandemia do COVID-19 e que a maioria dos trabalhadores não tivera experiência prévia com essa modalidade de trabalho.

Com relação a ampliação ou redução das horas de trabalho durante o exercício das funções na modalidade remota/teletrabalho, 45,45% dos respondentes apontaram que o número de horas de trabalho não sofreu alterações. Outros 42,42% indicaram que o número de horas aumentou e 12,12% revelam que o número de horas diminuiu com o trabalho remoto.

Esses dados convergem com as alterações na carga/volume de trabalho apontados pelos participantes com relação ao exercício das atividades na modalidade remota/teletrabalho. 48,48% dos respondentes indicou que não houve alterações no volume de trabalho, enquanto 37,88% indicou perceber aumento no volume de trabalho. Outros 13,64% indicaram perceber redução no volume de trabalho.

Ainda entre as condições objetivas de trabalho, a pesquisa procurou compreender as condições de infraestrutura para o teletrabalho. Nesse contexto, 80,30% dos respondentes indicaram possuir estrutura suficiente em casa para realização do trabalho, enquanto 18,18% afirmaram ter em parte essa estrutura e 1,52% indicaram não possuir estrutura. Ao serem questionados sobre as empresas terem fornecido equipamentos e ferramentas necessários, 65,15% informaram que as empresas forneceram a estrutura necessária. Outros 16,67% indicaram que receberam parte dos equipamentos necessários. Já 18,18% indicaram não ter recebido das organizações ferramentas e equipamentos necessários ao trabalho remoto.

Conforme evidenciado pela Assembleia da República (2021), a partir da publicação da Lei n.º 83/2021, a estrutura e equipamentos necessários ao teletrabalho são de responsabilidade da empresa empregadora, de forma que seria necessária e correta a distribuição e fornecimento desses instrumentos para os trabalhadores, o que não ocorreu totalmente no início da adoção do teletrabalho emergencial em Portugal. Um dos fatores que pode ter levado a isso é justamente a urgência, àquele momento, da adoção de novas práticas laborais, o que levou empresas e trabalhadores a adaptarem suas práticas em um curto período de tempo, não permitindo realizar o processo de forma planejada e com maior eficiência.

Outro ponto questionado diz respeito aos mecanismos de controle que as empresas aplicaram para contabilizar a carga horária de trabalho dos trabalhadores na modalidade remota. Desta forma, foi questionado aos respondentes se as respectivas empresas controlavam o tempo de trabalho de alguma maneira. Entre as respostas, identificou-se que 29% dos respondentes tiveram seu tempo de trabalho controlado por mecanismo de registro do tempo de trabalho, enquanto 71% não tiveram seu tempo de trabalho controlado.

Sobre adoção de novas atividades realizadas no período remoto, foi possível perceber que, para 13,64% dos respondentes atividades não desenvolvidas antes da pandemia passaram a ser incorporadas na rotina profissional. Tais atividades vão desde liderança e condução de cursos e capacitações diversas, monitoramento digital de equipes e apoio a outras áreas da empresa. De outra parte, para quem não percebeu acréscimo de novas tarefas, foi possível identificar mudança nas tarefas tradicionais com a adoção de novos processos digitais e baseados em meios de telecomunicação para a sua realização.

Já com relação a deixar de realizar tarefas tradicionalmente feitas de maneira presencial, 33,33% indicaram que deixaram de realizar tarefas como atendimentos presenciais, visitas a clientes, recepção de clientes e visitantes nas organizações, arquivamento físico de documentos. Em todos os casos os respondentes informaram que tais atividades continuaram a ser feitas de modo remoto, por meio de videochamadas, contato telefônico e organização de documentação digital, por exemplo. Isso indica mudanças nas formas tradicionais de realização do trabalho secretarial baseadas no uso intenso de tecnologias da informação e comunicação, o que é uma das características do teletrabalho, conforme indicado pela Organização Internacional do Trabalho (2020).

Outras questões abordadas no questionário estão relacionadas com as percepções dos respondentes sobre o trabalho remoto em termos de qualidade do serviço prestado por estes profissionais para suas organizações e sobre os sentimentos no que tange a realização de seu trabalho a partir de casa.

Com relação a categoria Reorganização do trabalho, identificaram-se, além de respostas abordando as transformações ocorridas em processos tradicionais após a migração para o formato remoto, situações diretamente relacionadas com a percepção dos respondentes sobre a qualidade na prestação do serviço realizado a partir de casa. Nesse campo, tanto percebem-se elementos positivos, como possibilidade de dedicar mais tempo a cada processo e foco em sua execução, como dificuldades entre gerenciar o próprio trabalho e as tarefas

inerentes ao lar, que por estarem sendo realizadas em um mesmo período de tempo e em um mesmo lugar acabam se misturando em certa medida. Essas percepções estão presentes nos relatos apresentados no Quadro 2, a seguir:

Quadro 2 - Percepções sobre a qualidade na prestação de serviço*

Percepções Positivas	Percepções Negativas
“Consigo ser mais eficiente, pois consigo dedicar mais tempo semanal ao meu trabalho.” (Respondente 4).	“É eficiente, mas muito mais cansativa. Não temos a parte social; todas as reuniões são realizadas via computador por TEAMS ou ZOOM”. (Respondente 7).
“Melhorou consideravelmente, o facto de não ter de realizar deslocações diárias retiraram algum stress”. (Respondente 12).	“Difícil gestão entre teletrabalho e <i>homeschooling</i> ”. (Respondente 24).
“Durante o teletrabalho conseguia manter-me mais focada, porque não estava constantemente a ser interrompida pelo telefone a tocar”. (Respondente 28).	“Considero que o aproveitamento do conteúdo gerado em casa e a organização do tempo em casa é significativamente inferior, tendo em consideração que estava com redução salarial (layoff), com os meus filhos pequenos ao meu encargo e "obrigada" a trabalhar a tempo inteiro. A pressão aumentou bastante”. (Respondente 59).

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

*Os recortes das falas dos respondentes estão no português de Portugal (PT).

Algumas dessas respostas estão diretamente relacionadas com as percepções sobre estar trabalhando a partir de casa. Sobre este aspecto, foi possível perceber mudanças na rotina e vida pessoal dos trabalhadores. Para um grupo de pessoas, o fato de trabalhar remotamente permitia, por exemplo, maior proximidade com a família, redução nos tempos de deslocamento para o trabalho, economia de tempo para focar nas atividades profissionais. Para outro grupo, o trabalho remoto trouxe dificuldades várias, nomeadamente em lidar com o isolamento social e redução do contato com colegas de trabalho, desafios para conciliar as atividades profissionais com as atividades do lar, o cuidado com filhos e familiares, além de dificuldade de acesso a pessoas e informações dentro das empresas. Alguns relatos podem ser conferidos no Quadro 3, a seguir:

Quadro 3 - Percepções sobre o trabalho a partir de casa*

Percepção Positiva	Percepção Negativa
“Positivo, pois consigo poupar tempo nas deslocações e definir o meu próprio horário de	“Com o tempo a solidão faz-se sentir e não é bom. Não ter horários para pausas ou "sair" do trabalho torna-se cansativo porque deixei de fazer essas

<p>trabalho, consoante as minhas necessidades pessoais”. (Respondente 4).</p> <p>“Alguma falta de motivação e solidão, mas maior capacidade de concentração e rapidez na realização de tarefas que exigem mais concentração”. (Respondente 39).</p> <p>“Sinto-me mais motivado. Aumentei a carga de trabalho, mas com isso ganhei satisfação profissional. O trabalho "rende mais", sinto que sou mais eficaz e mais eficiente, e ainda consigo ter mais tempo para a vida pessoal”. (Respondente 68).</p>	<p>pausas. Fico tão agarrada ao trabalho que me esqueço”. (Respondente 20).</p> <p>“Penso que a transição para o teletrabalho trouxe mais horas de trabalho, mais cansaço e menos perceção do 'horário de trabalho' (perdemos um pouco a noção dos horários de refeição e fim de dia de trabalho)”. (Respondente 32).</p> <p>“Ao nível motivacional diminuiu bastante (também devido à quebra de resultados e aumento do esforço). Em relação ao cansaço, a trabalhar e a tomar conta dos filhos (em casa), o cansaço aumenta exponencialmente. Nunca cheguei a sentir solidão”. (Respondente 59).</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

*Os recortes das falas dos respondentes estão no português de Portugal (PT).

De modo geral, perceberam-se mudanças significativas nos processos de trabalho e impactos diretos sobre as atividades profissionais e sobre a vida pessoal dos participantes dessa pesquisa. Ao passo que a introdução da modalidade de teletrabalho em Portugal, assim como em vários outros países no mundo todo, ocorreu de forma emergencial e em um curto período de tempo, foram necessárias adaptações por parte de empresas e de profissionais. No campo do secretariado, as transformações impactaram as bases técnicas e formas tradicionais de execução das tarefas cotidianas por meio da adoção de uso mais intensivo de tecnologias da informação e comunicação, que demandaram também novos aprendizados desses profissionais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pandemia do COVID - 19 motivou mudanças significativas no tocante à organização e desenvolvimento do trabalho, em função da adoção das modalidades de teletrabalho em *home office*, em todos os países do mundo (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA, 2020). Em Portugal, conforme análise supracitada, não foi diferente.

A transposição das atividades laborais presenciais para a modalidade remota, configurada pelo teletrabalho, foi condição *sine qua non* para que o exercício profissional não fosse suspenso. Assim, respeitando as particularidades de cada área, o teletrabalho realizado em casa tornou-se uma opção para as empresas pudessem continuar a laborar, exigindo, no

entanto, várias adaptações. o caso da área do Secretariado, percebeu-se grande impacto sobre a forma de execução tanto nas atividades de base técnica, quanto nas atividades de cogestão.

Dentre os achados da pesquisa, identifica-se que, embora Portugal já contemplasse um projeto de exercício do teletrabalho no período que antecedeu a pandemia, foi nesse contexto de trabalho remoto emergencial que as reais condições e as percepções por parte dos trabalhadores ganharam destaque. Nessa pesquisa dá-se relevo à atuação do profissional de Secretariado. Tais perspectivas positivas e negativas dos profissionais desta área reforçam a complexidade de implantação dessa modalidade de trabalho que depende diretamente da gestão empresarial, do suporte fornecido ao funcionário, das formas de controle, da tipologia de atividade realizada e, sobretudo, das condições com as quais esses trabalhadores executarão seu labor.

Embora a performance dos profissionais de Secretariado em Portugal aparentemente tenha sido mais produtiva na modalidade do teletrabalho, na medida em que os ruídos de comunicação e interrupções diminuíram, por outro lado com as jornadas excessivas de trabalho divididas com a vida domiciliar, os espaços de trabalho e de não trabalho, bem como o tempo de trabalho e de não-trabalho sobrepõem-se mutuamente.

Com isso, acredita-se que o período do exercício do teletrabalho vivenciado durante a pandemia do Covid-19 apresentou para esses profissionais grandes desafios no tocante a adaptação do espaço doméstico em espaço de trabalho e, sobretudo, na transposição das atividades antes exercidas predominantemente em modo presencial para a modalidade remota.

Dessa experiência surgem alguns questionamentos que podem impulsionar futuros estudos tais como: a) é possível o trabalho do profissional de Secretariado ser exercido exclusivamente por teletrabalho em Portugal? b) a tendência da modalidade híbrida de atuação seria uma opção para essa categoria? Neste momento, em que as restrições para o controle da pandemia reduziram, os profissionais de secretariado continuam desempenhando funções remotamente?

Como limitações principais da pesquisa, o fato de ser uma pesquisa exploratória com participação voluntária de profissionais de Portugal e um número baixo de respostas não possibilitam a generalização dos resultados. De outra parte, abre-se a oportunidade para aprofundamento dessa investigação, bem como de comparações desses dados com as realidades de outros países.

REFERÊNCIAS

- ABREU, M. I.; RAMOS, Z. ASP - Uma história de quase quatro décadas. **Caderno da ASP**. 2019. n. 7. Edição Especial. Disponível em: <https://bit.ly/3nPoeyd>.
- ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA. **Lei 7/2009 de 12 de fevereiro**. Aprova a revisão do Código do Trabalho. 2009. Disponível em: <https://files.dre.pt/1s/2009/02/03000/0092601029.pdf>
- ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA. **Lei 83/2021 de 6 de dezembro**. 2021. Disponível em: <https://files.dre.pt/1s/2021/12/23500/0000200009.pdf>
- ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA. **Lei 99/2003 de 27 de Agosto**. Aprova o Código do Trabalho. 2003. Disponível em: <https://files.dre.pt/1s/2003/08/197a00/55585656.pdf>
- CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA. **Teletrabalho no Brasil e no mundo: legislações comparadas - estudo de relações do trabalho**. Brasília: CNI, p. 25, 2020.
- EUROFOUND. **Teletrabalho e trabalho móvel baseado nas TIC: trabalho flexível na era digital**. 2020. Acesso em: mai. 2022. Disponível em: <https://bit.ly/3c0LjeB>.
- FERREIRA, C.; COSTA, E. **Trabalhar em tempos de COVID-19: o Teletrabalho. Gabinete de Estratégia e Estudos da Economia**. 2021. Acesso em: mai. 2022. Disponível em: <https://bit.ly/3yPoh3y>.
- INE. INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA. **Destaque - Informação à Comunicação Social: Estatísticas do Emprego 2.º trimestre de 2021**. 2021b. Acesso em: jun. 2022. Disponível em: <https://bit.ly/3O1s0iY>.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA. **Destaque - Informação à Comunicação Social: Trabalho a partir de casa**. Módulo ad hoc do Inquérito ao Emprego 4.º trimestre de 2020. Acesso em: jun. 2022. Disponível em: <https://bit.ly/3yT8oJa>.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA. **Destaque - Informação à Comunicação Social: Estatísticas do Emprego 1.º trimestre de 2021**. 2021a. Acesso em: jun. 2022. Disponível em: <https://bit.ly/3bOKDZM>.
- MAIA, F. L.; MULLER, R.; BERNARDO, K. A. S. O trabalho remoto no Secretariado: panorama da realidade brasileira a partir do cenário do Covid-19. **Revista Expectativa**, v. 19, n. 2, p. 118-137, 2020.
- ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. **Teletrabalho durante e após a pandemia COVID-19: guia prático**. 2020. Disponível em: <https://bit.ly/3yU2Oqh>.

PASSOS, L.; PRAZERES, F.; TEIXEIRA, A.; MARTINS, C. Impact on Mental Health due to COVID-19 Pandemic: Cross-Sectional Study in Portugal and Brazil. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, 17, 674. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32957702/>.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020**. Diário da República, 1.ª série. Acesso em: Jun. 2022. Disponível em <https://files.dre.pt/1s/2020/03/05503/0000200004.pdf>.

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS. **Decreto n.º 2-A/2020 de 20 de março**. Diário da República 1.ª série. Acesso em: Jun. 2022. Disponível em <https://files.dre.pt/1s/2020/03/05701/0000500017.pdf>.

REBELO, G. Trabalho digital, tempo de trabalho e teletrabalho – efeitos e desafios pós-pandemia COVID-19. In: GATO, M. A.; GUIBENTIF, P. (Coord.). **Entre Transições Retrospectivas – Transversalidades – Perspetivas**. DINÂMIA'CET-Iscte, 2022. Disponível em: https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/25305/1/book_hdl25305.pdf#page=17

REPÚBLICA PORTUGUESA. **Nota à Comunicação Social: Declaração de Situação de Alerta até 9 de abril de 2020**. Disponível em: <https://bit.ly/3Rkpgav>.

RIBEIRO, S.; CALVÃO, A. R.; SIMÕES, A. Profissionais de Secretariado: caracterização do perfil requerido pelos empregadores portugueses. **Revista de Gestão e Secretariado**, 11(3), p. 133-157, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.7769/gesec.v11i3.1088>.

1 ROSSO, S. dal. **O ardil da flexibilidade**: os trabalhadores e a teoria do valor. São Paulo: Boitempo, 2017.

SANTOS, M. E.; BRUNHETA, V.; FRANCO, H. O Secretariado no Mundo Global. In: SANTOS, E.; SILVEIRA, P.; PINTO, A.; BRUNHETA, V. (Coord.), **Práxis e Inovação em Secretariado**. Escola Superior de Educação, Instituto Politécnico de Castelo Branco (pp. 7-19). 2016.

VARGAS LLAVE, O., MANDL, I., WEBER, T., E WILKENS, M. **Telework and ICT-based mobile work: Flexible working in the digital age**. 2020. New forms of employment series. Luxembourg, Publications Office of the European Union. Disponível em: <https://bit.ly/3an8Cz9>.

VARZIM, T. Um em cada dez trabalhadores ainda estava em teletrabalho no terceiro trimestre. **SAPO - Economia Online**. 2021. Acesso em: mai. 2022. Disponível em: <https://bit.ly/3IngvB6>.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Webinars by WHO's Information Network for Epidemics**: EPI-WIN COVID-19 webinar on returning to work. Geneva (SWI): WHO; 2020. Acesso em: jun. 2022. Disponível em: <https://www.who.int/publications/m/item/returning-to-work>.