

Secretariado Internacional: uma Investigação sobre o Trabalho Remoto durante a Pandemia da COVID-19

International Secretariat: an Investigation into Remote Work during the COVID-19 Pandemic

Rodrigo Muller¹, Fernanda Landolfi Maia², Samantha Fröhlich³ e Jefferson Sampaio de Moura⁴

¹Universidade Federal da Bahia, UFBA

²Universidade Federal do Paraná, UFPR

³Universidade Estadual do Oeste do Paraná, UNIOESTE

⁴Instituto Federal de Brasília, IFB

Como citar: Muller, R., Maia, F. L., Fröhlich, S. & Moura, J. S. (2021). Secretariado Internacional: uma Investigação sobre o Trabalho Remoto durante a Pandemia da COVID-19. *Connection Scientific Journal*, 4(3), 62-82. <https://doi.org/10.51146/csj.v4i3.54>.

Recebido em: 2021-10-09. **Aceite em:** 2021-11-11. **Publicado em:** 2021-12-27.



Resumo

Em função das recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS), a respeito do isolamento social, como tentativa de contenção do vírus causador da COVID-19, trabalhadores em esfera global passaram a realizar suas atividades laborais a distância, incluindo os de secretariado. Nesse contexto, este estudo apresenta dados da pesquisa *“New configuration for Executive Secretariat Assistant a view on the remote work for teleworking and home office”*, acerca do trabalho remoto na área do secretariado internacional, realizado a partir do cenário da pandemia da COVID-19. O objetivo geral é identificar os principais aspectos da reorganização internacional do trabalho na área secretarial, no contexto da crise sanitária supramencionada. Para isso, realizou-se uma pesquisa de natureza qualitativa e de caráter exploratório, com a participação de 41 profissionais que atuam em seis países e que responderam a um questionário virtual composto por 44 questões distribuídas em três partes: *personal data*, *professional trajectory* e *workday*. Os resultados apontam para mudanças na execução das atividades laborais, identificando-se, em alguns casos, o aumento dos fluxos de trabalho, a demanda por novos aprendizados relacionados às tecnologias utilizadas, a intensificação e a flexibilização do trabalho.

Palavras-chave: trabalho remoto, secretariado internacional, pandemia da covid-19

Abstract

Considering the recommendations of the World Health Organization (WHO) for social isolation as an attempt to contain the virus that causes COVID-19, workers worldwide started to carry out their work activities at a distance, remotely, including those in the executive secretariat area. In this context, this study presents some data from the survey “New configuration for Executive Assistant Secretariat: an overview on the remote work for teleworking and home office” on remote work in the area of the international secretariat, stimulated by the COVID-19 pandemic scenario. The general objective is to identify the main aspects of the reorganization of labor activities in the secretarial area in the COVID-19 pandemic context in an international scenario. In order to achieve this goal, a qualitative and exploratory research was carried out with the participation of 41 professionals who work in six countries contributing to the study voluntarily, answering a questionnaire available in the Google Forms platform with 44 questions, distributed in three parts: personal data, professional trajectory and workday. The results point to changes in the execution of labor activities, identifying, in some cases, the increase in work flows, the demand for new learning related to the use of technology, as well as the labor intensification and its flexibilization.

Keywords: remote work, international secretariat overview, covid-19 pandemic

O trabalho remoto, difundido com maior ênfase em esfera global a partir do distanciamento social no contexto da pandemia da COVID-19, promoveu uma transposição de atividades presenciais para práticas laborais digitais em todas as áreas. O secretariado acompanhou esse movimento e empresas em todo o mundo mantiveram seus profissionais com funções de secretariado e assessoria atuando na modalidade remota.

Embora a atuação nessa modalidade não seja novidade para a categoria secretarial no Brasil e em outros países, percebia-se no período pré-pandêmico, antes de 2020, a emergência de profissionais de secretariado e assessoria remota atuando como empreendedores, na condição de pessoa jurídica, e prestando seus serviços de maneira digital, conforme identificado nos estudos de Paes e Santiago (2020) e Maia, Müller e Bernardo (2020).

Nesse contexto, em complemento a outros estudos em desenvolvimento no projeto de pesquisa “*New configuration for Executive Secretariat Assistant: a view on the remote work for teleworking and home office*”, este artigo aborda aspectos do panorama de atuação de profissionais de secretariado no cenário internacional, que passaram a trabalhar de forma remota após o início da pandemia da COVID-19. Para tanto, através de uma pesquisa exploratória e descritiva, com abordagem fundamentalmente qualitativa e que contou com a participação de respondentes de seis países (Austrália, Canadá, Espanha, Estados Unidos da América, Nova Zelândia e Reino Unido), a questão norteadora deste estudo é: como a pandemia da COVID-19 impactou na atuação remota de profissionais de secretariado no cenário internacional?

Para responder a essa questão, com base no aporte teórico e metodológico aqui abordado, delimitou-se como objetivo geral da pesquisa identificar os principais aspectos da reorganização do trabalho na área secretarial, no contexto da pandemia da COVID-19, no cenário internacional. Os objetivos específicos são: a) investigar as condições objetivas de trabalho dos profissionais que estavam atuando de forma remota no momento da realização da coleta de dados; b) verificar se houve reorganização das atividades laborais, em função do trabalho realizado de forma remota; e c) compreender a percepção dos trabalhadores sobre a realização de seu trabalho de forma remota.

No que tange à percepção a ser investigada, o seu foco recai sobre questões relacionadas à intensificação do trabalho observadas pelos respondentes. Essa intensificação, na visão de Dal Rosso (2008), verifica-se na forma como o trabalho é realizado, tanto em termos de tempo para o trabalho como dispêndio de energia para sua realização. Por esse motivo, a percepção dos trabalhadores aqui investigada recai sobre a forma como veem seu trabalho sendo realizado no formato remoto.

A partir dessas disposições preliminares, esta pesquisa justifica-se pela necessidade de estudar os impactos do trabalho remoto para a categoria profissional de secretariado em âmbito global, com enfoque nas condições objetivas e percepções desses(as) trabalhadores(as), na aplicabilidade dessa modalidade de trabalho. Da mesma maneira, por considerar que esses fenômenos relacionados ao trabalho e impulsionados por um evento pandêmico afetam as formas de execução do trabalho secretarial e as bases técnicas da profissão, estudar e compreender as dinâmicas profissionais e empresariais adotadas nesse período pode ser uma forma de encontrar caminhos

assertivos para conduzir a profissão, seja em termos de formação acadêmica e profissional, de regulamentação trabalhista, de estudos voltados para o secretariado e/ou de outros aspectos que interfiram na área.

A partir do exposto, este artigo está organizado com as seguintes seções: introdução, apresentando os delineamentos gerais do trabalho; referencial teórico, abordando questões referentes ao trabalho remoto no cenário da pandemia da COVID-19 e do secretariado internacional; procedimentos metodológicos, explorando definição dos métodos e procedimentos adotados para coleta e tratamento dos dados, definição da amostra e explicação da abordagem para a análise de conteúdo realizada; apresentação e discussão dos resultados e considerações finais, conforme apresentado a seguir.

Revisão de Literatura

O trabalho remoto no cenário pandêmico: contextualização global a partir das orientações de órgãos internacionais

Em função da crise sanitária que se instalou em âmbito global, provocada pela pandemia da COVID-19 no ano de 2020, a OMS recomendou à população mundial algumas medidas de segurança para contenção do vírus e proteção da vida, por meio da ‘Declaração de Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional’, publicada em 30 de janeiro de 2020. O distanciamento social tornou-se uma das medidas aplicadas em vários países, atingindo diversos setores da economia, principalmente no campo do trabalho. No Brasil, bem como em todo o mundo, os governos adotaram medidas de biossegurança e orientaram organizações de todos os setores em termos de gestão do trabalho (Brasil, 2020).

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) tomou como referência para as orientações às empresas no mundo todo, no contexto da resposta à crise, as Normas Internacionais do Trabalho relacionadas à “segurança e saúde, às modalidades de trabalho, à proteção de categorias específicas de trabalhadores(as), à não discriminação, à seguridade social ou à proteção do emprego” (OIT, 2020, p. 4), com o intuito de garantir que tanto trabalhadores quanto empregadores e governos mantivessem condições de trabalho adequadas no período de ajuste da pandemia da COVID-19.

Com o alargamento do período de isolamento e os arranjos realizados para a continuidade das atividades laborais, as empresas, seguindo orientações específicas em cada país, a partir do uso de tecnologias digitais da informação e comunicação (TDIC), (re)organizaram o trabalho de diversas categoriais de ocupação profissional e, com o auxílio de plataformas virtuais e *softwares*, estabeleceram mudanças nos padrões do mundo do trabalho.

No tocante às relações de trabalho, também foi possível observar mudanças. O trabalho remoto se intensificou, tornando-se necessária a adaptação dos profissionais e a necessidade de conhecer facilitadores dessas novas relações. Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT) (2020), ainda não existem diretrizes específicas para o trabalho remoto (nos moldes atuais), porém já há documentos com orientações que abrangem o tema.

Com relação à nomenclatura acerca do trabalho remoto, Oliveira (2017) aponta que não é possível encontrar consenso entre as pesquisas, e que o trabalho realizado a distância recebe vários nomes, tais como

“trabalho remoto, trabalho virtual, *telework*, *telecommuting* – para designar o que estamos tratando por trabalho em *home office*, o qual refere-se às atividades de trabalho realizadas, geralmente, a partir de casa e mediadas por tecnologias informacionais” (Oliveira, 2017, p. 58). Segundo Bridi (2020), o trabalho remoto não é novidade e a adoção da modalidade de teletrabalho, entendida como aquela realizado em casa, em *home office*, “remotamente (distante) tem se expandido, sendo uma opção, sobretudo, em atividades econômicas privadas e públicas, cujo trabalho pode ser realizado a partir da combinação dos meios de comunicação” (Bridi, 2020, p. 174).

Em termos de nomenclatura e entendimento do conceito que melhor se aplica à modalidade exercida no contexto atual, as diferenças entre teletrabalho e *home office* são determinantes para compreender como as empresas fizeram os arranjos para seus funcionários, a partir do cenário pandêmico. Segundo Antunes (2020, p. 19), no caso do teletrabalho, a empresa “não controla a jornada e não pode fazer remuneração adicional, mas somente pagar reembolso de possíveis despesas como *internet*, etc.” Já na modalidade de *home office*, a atividade remota “tem um caráter sazonal, esporádico e eventual (como no caso da pandemia), visto que o trabalho em casa deve ser igual ao realizado no interior da empresa, com idêntica jornada diária”. Ainda segundo o autor, no *home office* os direitos trabalhistas “devem ser iguais àqueles que vigoram no interior das empresas, enquanto no teletrabalho as condições devem constar no contrato de trabalho estabelecido entre as partes” (Antunes, 2020, p. 19).

No que tange ao panorama global de adoção do trabalho remoto, segundo o relatório “Teletrabalho no Brasil e mundo: legislações comparadas, estudo de relações do trabalho”, na Espanha, por exemplo, “sete de cada dez empresas enviaram todos ou parte de seus trabalhadores para casa, e mais de três milhões de pessoas trabalharam remotamente durante o confinamento [...], quatro vezes mais do que os 4,8% de empregados que o faziam antes” (Confederação Nacional da Indústria, 2020, p. 7). Já no Reino Unido, que apresenta a legislação mais detalhada sobre a questão, “são estabelecidas diretrizes para o empregador em relação a vários aspectos, tais como treinamentos sobre regras de manuseio de materiais perigosos, grau de adequação do equipamento fornecido e a segurança dele, primeiros socorros no local de teletrabalho, especificidades de equipamentos elétricos, entre outros” (Confederação Nacional da Indústria, 2020, p. 7).

Esse contexto de adaptações e mudanças aplica-se também aos profissionais de secretariado em âmbito global, em função da necessidade de adaptar a forma de realizar as suas atividades, agora a distância, desde as técnicas até a gestão secretarial, como apresentado a seguir.

Secretariado internacional: olhares para a instrumentalização da profissão

O secretariado, enquanto área profissional, é recente no cenário brasileiro tanto em termos de regulamentação, quanto no que diz respeito à legislação e formação (Nonato Júnior, 2009), se comparado a outras profissões tradicionais no campo da gestão, como a administração de empresas. No entanto, sua prática remonta à antiguidade e registros históricos posicionam os escribas, ‘antepassados’ do secretário executivo atual, em diversas localidades do mundo e em postos de grande visibilidade nas hierarquias de cada sociedade (Nonato Júnior, 2009; Giorni, 2017).

Na contemporaneidade, por outro lado, o Brasil é um dos poucos países com legislação de regulamentação da profissão. Isso se verifica no cenário nacional, primeiro, por meio da legislação de reconhecimento do secretariado enquanto atividade e, depois, pela sua regulamentação como profissão, atos promulgados pelas leis nº 6.556/1978 e nº 7.377/1985, respectivamente (Lei 6.556, 1978; Lei 7.377, 1985).

Já no cenário internacional, a profissão está presente em várias nações e conta com formação superior em algumas delas, mas na maioria dos países estrangeiros, o secretariado é exercido mediante cursos de curta duração e cursos técnicos / profissionalizantes de formação em secretariado e assessoria, ou cursos voltados para a gestão. Vigorena, Bernardon, Battisti e Barcellos (2018), por exemplo, identificaram, em um estudo sobre internacionalização do ensino superior em países sul-americanos, exceto Brasil, cursos de formação técnica e tecnológica e apenas um curso superior, no Equador, com características que se assemelham aos cursos brasileiros de bacharelado em secretariado executivo.

Em termos de regulamentação profissional, identificou-se na Colômbia a Lei nº 9 de 1984 (Ministerio de Educación de Colombia, 1985), que regulamenta o exercício da profissão de secretariado, apresentando os critérios para exercer o cargo e as formações contempladas, em especial a *intermedia profesional* (o equivalente ao ensino médio técnico brasileiro) e a modalidade *tecnológica en los colegios mayores* (equivalente aos cursos superiores de tecnologia brasileiros).

Em outros países, são encontradas diversas associações profissionais voltadas ao Secretariado, instituições essas que buscam fortalecer essa classe profissional, ofertar cursos de capacitação nas áreas inerentes aos profissionais e estabelecer espaços de *networking* para seus associados.

Sobre as associações profissionais, Barros (2021) identificou que a *International Association of Administrative Professionals* (IAAP), situada nos Estados Unidos da América, é uma das primeiras associações registradas, tendo sido criada em 1942 com o nome de *National Secretaries Association* (NSA) e, posteriormente, alterado seu nome para englobar outros profissionais de suporte administrativo. Segundo a IAAP (2021, s/p., tradução nossa):

(...) os profissionais administrativos são parceiros de negócios dos executivos, de suas equipes, departamentos e empresas que eles apoiam. Geralmente, eles são alguns dos poucos funcionários em uma empresa que conhecem todo o negócio e devem entender como funciona o sistema exclusivo da sua organização.

Nesse sentido, Zuin (2012), em um estudo abordando o trabalho secretarial, traz uma literatura internacional que identifica várias possibilidades de atuação e de nomenclaturas profissionais. No que tange à atuação, as atividades relacionadas com a comunicação escrita e falada, com o registro e guarda de informações e atividades administrativas recebem destaque. Já no que tange às nomenclaturas, expressões comuns em países como Estados Unidos e Reino Unido são as de *executive assistant*, *personal assistant*, *administrative assistant*, *admin secretary*, dentre outras (Zuin, 2012).

Por estar presente em outros países e operar de acordo com normas, demandas e características específicas em cada um deles, torna-se complexo o desafio de compreender o secretariado no contexto internacional. Sendo assim, nesse estudo, não há a intenção de descrever a atuação secretarial no mundo - dado que tal atividade demanda compreender todo o sistema de regulamentação profissional, de formação acadêmica, de cultura organizacional e de práticas profissionais -, mas explorar, no contexto metodológico aqui adotado, as situações vivenciadas por profissionais de secretariado no exercício da profissão em modalidade remota, nos países contemplados na pesquisa durante o período de pandemia. Para tanto, nas próximas seções, além do delineamento metodológico completo, apresentam-se características dos países dos respondentes, consideradas necessárias para construir uma compreensão mais contextualizada das suas realidades.

Percurso Metodológico

Essa pesquisa caracteriza-se como de natureza aplicada, de caráter exploratório, com abordagem fundamentalmente qualitativa para análise dos dados, utilizando-se de estatística descritiva básica para auxiliar nesse processo.

Os dados empíricos aqui utilizados integram a pesquisa intitulada “*New configuration for Executive Secretariat Assistant a view on the remote work for teleworking and home office,*” realizada por pesquisadores do Grupo de Estudos sobre o Secretariado da Universidade Federal do Paraná (UFPR/GEPSEC), em parceria com pesquisadores da Universidade Federal da Bahia (UFBA), Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE) e Instituto Federal de Brasília (IFB).

O instrumento de pesquisa utilizado foi um questionário eletrônico, disponibilizado pela plataforma *Google Forms*, contendo 44 perguntas, distribuídas em três seções: (1) dados pessoais (*personal data*), (2) trajetória profissional (*professional trajectory*) e (3) rotina de trabalho (*workday*). O período de aplicação do instrumento foi entre os dias 13 e 24 de maio de 2020.

A seleção dos respondentes ocorreu de forma não-probabilística e intencional (Richardson, 2007), selecionando-se os participantes em uma amostragem por julgamento, que, segundo Barbetta (2008), ocorre quando os participantes selecionados são aqueles julgados como típicos da população que se deseja estudar. Nesse sentido, no contexto desse estudo, havia a necessidade de selecionar profissionais de secretariado que passaram a atuar de forma remota em função da pandemia da COVID-19; tal situação exigiu que os participantes fossem contatados e convidados, a partir de divulgação da pesquisa em redes nacionais e internacionais. A participação dos respondentes ocorreu de forma voluntária.

Os participantes, 41 profissionais de secretariado de seis países, Austrália, Canadá, Espanha, Estados Unidos da América, Nova Zelândia e Reino Unido, iniciaram o trabalho remoto em decorrência do cenário pandêmico e estavam atuando remotamente no momento da coleta de dados.

Os dados foram analisados qualitativa e quantitativamente a partir de estatística descritiva básica e de outras técnicas específicas a respeito de análise de conteúdo. Para a categorização e entendimento das questões

abertas, foram estabelecidos eixos de análise, com o intuito de identificar possíveis semelhanças e diferenças das condições objetivas de trabalho entre os profissionais dos países participantes, conforme Tabela 1:

Tabela 1

Eixos de Análise

Eixo	Elementos de Análise	Método
Reorganização do trabalho	Infraestrutura, acesso à internet, atividades desenvolvidas antes e durante	Estatística Descritiva e análise de conteúdo
Relações de trabalho	Flexibilização de jornadas, ritmo de trabalho, controle do tempo de trabalho	Estatística Descritiva e análise de conteúdo
Percepções do trabalho remoto	Satisfação ou insatisfação com a modalidade remota, relacionamentos interpessoais, possibilidade de realizar o trabalho todo de forma remota	Análise de conteúdo

Nota. Elaborado pelos autores (2021).

Para complementar essas análises, foram empreendidas pesquisa de campo e análise documental, realizadas em sites governamentais e associações profissionais nos países dos respondentes, visando a ampliar a compreensão sobre as dinâmicas da pandemia com relação ao trabalho nos respectivos contextos abordados, bem como uma apropriação sobre a regulamentação profissional e a formação acadêmica nesses países.

A análise de conteúdo realizada nesta pesquisa parte da abordagem proposta por Bardin (2011), contendo as etapas de (1) seleção do material a ser analisado, (2) pré-análise, (3) exploração do material e (4) tratamento dos dados e inferências.

Na primeira etapa, delimitou-se como *corpus* para análise o conjunto das respostas às questões abertas do questionário na seção referente à “rotina de trabalho” (*workday*). Na segunda, a pré-análise, foram escolhidas as categorias principais para observação, definidas como eixos da análise: (a) reorganização do trabalho; (b) relações de trabalho; e (c) percepções do trabalho remoto. Na terceira etapa, a exploração do material, a partir dessas três categorias definidas *a priori*, as respostas foram analisadas e outras categorias surgiram, denominadas, aqui, unidades de contexto e apresentadas na Tabela 2, a seguir:

Tabela 2

Elementos da Análise de Conteúdo

Categorias de Análise definidas a priori	Unidades de Contexto identificadas na exploração do material
Reorganização do trabalho	Atividades relacionadas ao trabalho Atividades relacionadas à vida pessoal
Relações de trabalho	Isolamento Social + Aumento da Produtividade Ganhos de tempo

Categorias de Análise definidas a priori	Unidades de Contexto identificadas na exploração do material
Percepções do trabalho remoto	Positivas
	Negativas
	Relação entre Trabalho - Casa - Família

Nota. Elaborado pelos autores (2021).

Após definidas as categorias e unidades de contexto, foram identificadas as unidades de registros pertinentes a cada categoria, descritas por meio da tradução e transcrição das respostas dos participantes da pesquisa. Na última etapa, de tratamento dos dados e inferências, foram realizadas as discussões e apontamentos preliminares sobre o contexto analisado, conforme descrito na próxima seção.

Análise e discussão dos dados

Segundo as respostas válidas para a presente análise, os participantes da pesquisa atuam na Austrália, no Canadá, na Espanha, nos Estados Unidos da América, na Nova Zelândia e no Reino Unido. Observou-se três (3) do Reino Unido, um (1) da Espanha, dez (10) do Canadá, vinte e cinco (25) dos Estados Unidos da América, um (1) da Austrália e um (1) da Nova Zelândia.

Vale destacar que a área do secretariado se apresenta de maneira diversificada em cada país. A começar pelas relações de trabalho e legislações trabalhistas, bem como a instrumentalização legal da profissão, que não ocorre da mesma forma entre países de atuação dos respondentes. Nessa perspectiva, foi necessário, inicialmente, realizar uma aproximação com o campo do trabalho e a partir de correlação, apresentar suas similitudes e diferenças.

Consonante a isso, para conhecer a profissão secretarial nos países pesquisados, apresenta-se a Tabela 3, a qual traz informações voltadas ao salário, à jornada de trabalho, às legislações e ao ensino superior de cada país.

Tabela 3

Cenário Internacional do Secretariado

País	Salário	Jornada	Legislação	Formação Superior
Austrália	A média salarial anual é de \$75.000 a \$85.000 dólares australianos.	A jornada média, em horas semanais, é de 40 horas ou 8 horas por dia.	Não foram identificadas legislações para os profissionais de secretariado na Austrália.	Não foram identificados cursos superiores de secretariado. Sugere-se bacharelado em Business Administration.

País	Salário	Jornada	Legislação	Formação Superior
Canadá	A média salarial anual varia de \$42.630 por ano ou \$21,86 por hora. Os trabalhadores mais experientes ganham até \$51.152 por ano.	A jornada média, em horas semanais, é de 40 horas, ou 8 horas por dia.	Não há legislação específica.	Não foram identificados cursos superiores de secretariado.
Espanha	A média salarial equivale a 1.490 euros por mês. Aproximadamente 27.500 euros por ano.	A jornada de trabalho é de 40 horas semanais.	Não há legislação específica.	Só existem cursos técnicos profissionalizantes na área secretarial.
Estados Unidos da América	A média salarial anual é de \$60.890 dólares, variando entre \$48.020 e \$75.820 (2019).	A jornada média, em horas semanais, é de 40 horas, ou 8 horas por dia.	Não há legislação específica.	Não foram identificados cursos superiores de secretariado.
Nova Zelândia	A média salarial equivale a \$48,000 e \$75,00 dólares a hora. Em grandes organizações, pode-se ganhar até 90,000.	A jornada de trabalho média, em horas semanais, é de 40 horas.	Não há legislação específica.	Não foram identificados cursos superiores e técnicos de secretariado.
Reino Unido	A média salarial anual equivale a 30,243 libras. Pode variar, uma vez que o salário é aplicado por faixas de idade.	A jornada de trabalho média, em horas semanais, é de 29 horas. Já a média nacional em horas semanais é de 35 horas.	Não há legislação específica.	Só existem cursos técnicos profissionalizantes de secretariado e assessoria (personal assistant, executive assistant, entre outros).

Nota. Elaborado pelos autores (2021) com base em Career Smart (2021), Careers.Govt.Nz (2021), Carta Campinas (2021), Corporate Secretaries (2021), Governance New Zealand (2021), Salary Expert (2021), Talent.Com (2021), Tu Salario (2021), U.S. News & World Report (2020; 2021), Standard Occupational Classification (2019) e 20 Minutos.ES (2013).

Por meio dos dados apresentados na Tabela 3, de maneira geral, identificou-se uma não uniformidade a respeito da profissão de Secretário(a) em âmbito internacional e a remuneração, considerando as diferentes moedas e valorização em cada país. No Reino Unido, conforme dados da *Standard Occupational Classification* (SOC) e da Career Smart (2021), a média salarial anual dos profissionais inseridos na categoria de Secretário(a) foi de \$30,243 libras. Na Espanha, a média salarial equivale a cerca de 27.500 euros por ano. Na Austrália, Canadá, Estados Unidos da América e Nova Zelândia essa média varia entre \$32,175, em cargos iniciais, podendo chegar até \$85.000 dólares anuais. A maior remuneração apresentada é pela Austrália, em dólares locais. Ressalta-se ainda que nos Estados Unidos da América, em estudo publicado pela empresa U.S. *News & World Report* (2021), o emprego de *executive assistant* é o segundo mais bem pago do país, sem a necessidade de um diploma de curso superior. É também o vigésimo quinto da lista de melhores empregos administrativos (*Standard Occupational Classification*, 2019; *Tu Salario*, 2021; U.S. *News & World Report*, 2020; 2021).

Com relação à jornada de trabalho, a média geral dos países pesquisados foi de 40 horas semanais, distribuídas em 8 horas diárias, como foi o caso da Austrália, Canadá, Estados Unidos da América, Espanha e Nova Zelândia. Exceção dada ao Reino Unido, onde a média foi de 29 horas semanais, salientando que a carga horária semanal de trabalho geral no país é de 35 horas. Essas variações reforçam “que o capital tem a seu dispor o tempo da força de trabalho espalhada por todo o mundo para alavancar a acumulação”, conforme afirma Dal Rosso (2017, p. 273).

Na pesquisa realizada, as legislações e adequações legais específicas da profissão de secretário(a) não foram encontradas em nenhum dos países, somente as legislações gerais que atingem a todos os trabalhadores. No Reino Unido, ressalta-se que a posição de Secretária/o de empresas está inserida na categoria de profissões administrativas e de serviços de suporte (*Administrative and Support Services*), sob o código 4214. Já a posição de Assistentes Pessoais e outros Secretários (código 4215) engloba profissionais de secretariado em várias situações, desde o trabalho em organizações, até o atendimento de assessoria para outros profissionais. E, por fim, na Nova Zelândia, verificou-se a existência da “*A Chartered Secretaries New Zealand (CSNZ)*”, conhecida como *Governance NZ Incorporated*, identificada como o Instituto de Secretários e Administradores e criada para promover e manter o desenvolvimento do secretariado e buscar altos padrões na profissão (*Standard Occupational Classification*, 2019; *Tu Salario*, 2021; *Governance New Zealand*, 2021).

No tocante aos cursos superiores de formação em secretariado, embora nos países pesquisados não tenha se identificado este nível de ensino em Secretariado Executivo como os existentes no Brasil, na Espanha e no Reino Unido há cursos de formação técnica, que são, muitas vezes, requisito necessário para ingresso no cargo. A maioria dos cargos divulgados em sites de vagas de emprego solicitam apenas experiência na área administrativa, como foi o caso do Canadá, Estados Unidos da América e Austrália.

A pesquisa aplicada possibilitou identificar a formação educacional dos participantes. O intuito dessa questão foi levantar as áreas de formação inicial e continuada dos profissionais de secretariado, conforme descrito na Tabela 4.

Tabela 4*Formação dos Participantes*

High school graduate	5 (12,2%)
Some college credit, no degree	12 (29,3%)
Associate degree	9 (21,9%)
Bachelor's degree	13 (31,7%)
Master's degree	1 (2,4%)
Doctorate degree	1 (2,4%)

Nota. Elaborado pelos autores (2021).

Com relação à formação educacional dos participantes, a partir dos dados da pesquisa, percebe-se que 12,2% (5 participantes) possuem ensino médio (*High school graduate*), 29,3% (13 participantes) apontam que fizeram apenas créditos universitários (college credit, no degree), mas sem obtenção do diploma, 21,9% (9 participantes) informaram ter diploma em licenciatura (*Associate degree*), 31,7% (13 participantes) informaram ter diploma de bacharelado em áreas distintas (*Bachelor's degree*), 2,4% (1 participante) possui diploma de mestrado e 2,4% (1 participante) informou ter diploma de doutorado.

Dentre as áreas de formação dos participantes da pesquisa com nível superior, os dados revelam as seguintes: *Organizational Management and Human Resources/Gestão Organizacional e Recursos Humanos* (1), *Management; Administration; Business/Gestão; Administração; Negócios* (8), *Secretary Certificate; Secretarial Science* Certificado de Secretário; Ciência da Secretaria; Licenciatura/; *Associate Degree/licenciatura* (2), *Classical Studies/estudos clássicos* (1), *Religious Education/ensino religioso* (1), *Psychology/psicologia* (1), *Communications (Advertising)/comunicação e publicidade* (1), *Kinesiology/cinesiologia; Geography and with an emphasis in Travel and Tourism/Geografia e com ênfase em Viagens e Turismo* (2), *Social Science/Ciências Sociais* (1), *Science - Conservation Biology/Ciências - Biologia da Conservação* (1), conforme sintetizado na Tabela 5 abaixo.

Tabela 5*Áreas de Formação*

Area of study	
Management; Administration; Business	8
Secretary Certificate; Secretarial Science; Associate Degree	2
Classical Studies	1
Religious Education	1
Psychology	1
Communications (Advertising)	1
Kinesiology; Geography and with an emphasis in Travel and Tourism	2
Social Science	1
Science - Conservation Biology	1

Nota. Elaborado pelos autores (2021).

Diferentemente do que ocorre no cenário brasileiro, as formações para atuação no exercício do ofício de secretariado, em âmbito global, são diversificadas, abarcando não somente áreas correlatas ao secretariado e à gestão e aos negócios.

No tocante às nomenclaturas com as quais estão registrados, observa-se a inexistência de um padrão quanto à classificação. Ainda que seja predominante o registro como *executive assistant* (19 respondentes), cargos como “*legal secretary*” (secretariado jurídico), *team assistant* (assistente de equipe) e *administrative assistant* (assistente administrativo) também são encontrados.

Outro aspecto levantado a partir da pesquisa de campo foi a modalidade das empresas nas quais os participantes da pesquisa trabalham. Sobre esse aspecto, as opções são: empresa privada, empresa pública, não governamental e outras. A partir dos dados coletados, observa-se que dezesseis (16) participantes são oriundos de empresas privadas, dezessete (17) são de empresas públicas e oito (8) trabalham em empresas da modalidade não governamental. Com relação ao tamanho das empresas, os dados apontam que 72,5% dos participantes atuam em grandes empresas (com mais de cem empregados), 7,5% estão em empresas de médio porte (com 50 a 99 empregados), 12,5% estão em pequenas empresas (10 a 49 empregados) e 7,5% estão em microempresas (1 a 9 empregados).

No que diz respeito ao trabalho remoto, os participantes apontaram se já realizavam atividades nessa modalidade antes da pandemia da COVID-19. Os dados levantados informam que 55,9% já exerceu a profissão nesse formato, enquanto 44,2% nunca a realizou dentro desse padrão. Esse resultado expressa que muitas empresas, a nível global, já adotavam o trabalho remoto antes do período pandêmico, em situações específicas. Segundo Bridi (2020), embora existam críticas a respeito dessa modalidade, ela é uma tendência no mundo corporativo. Segundo a autora, seus defensores afirmam que essa modalidade permite melhoria na gestão dos trabalhadores, maior agilidade quanto às decisões, maior controle dos dados e informações históricas, dada a facilidade de seu armazenamento e acesso a qualquer tempo e lugar” (Bridi, 2020, pp. 174).

No tocante às mudanças advindas a partir do período pandêmico, os participantes apontam se houve ou não alteração na jornada de trabalho na modalidade remota. Deles, 65,1% informaram que sim, enquanto 34,9% dos profissionais pesquisados não tiveram alterações de jornada. Já com relação à infraestrutura para a execução do trabalho remoto, 100% dos participantes informaram que em suas residências há suporte para o trabalho, como: *internet*, computador, telefone e mesa de trabalho.

Ao serem questionados sobre atividades e a rotina adotada no período de trabalho remoto, os respondentes indicaram situações não vivenciadas no período anterior à pandemia, como o uso mais intenso de tecnologia para a realização de reuniões virtuais e de outras atividades, o aumento do volume de trabalho, o uso de ferramentas próprias para seu desenvolvimento e, também, o aprendizado de novas tarefas para atender às demandas da organização. Nesse sentido, Oliveira (2017) aponta que o *home office* é entendido enquanto “prática de gestão que estimula os trabalhadores a organizarem seu tempo, planejarem suas atividades diárias e a

elaborarem estratégias para que a vida familiar e pessoal não impacte sobre o desenvolvimento das atividades de trabalho” (Oliveira, 2017, p. 60).

Por outro lado, foram identificadas também atividades relacionadas à vida pessoal dos respondentes. Destacam-se situações como ‘a realização de almoços e pausas recomendadas’, ‘tempo para lazer’, bem como os dilemas de conciliar vida pessoal e profissional, como o caso da respondente que precisa estar logada no trabalho, mas também auxiliar o filho nas atividades escolares, além de cuidar da casa, conforme apresentado na Tabela 6, a seguir:

Tabela 6

Atividades Realizadas no Período Remoto que não eram Realizadas Antes da Pandemia

Atividades relacionadas ao trabalho	<p>“Organizei muito mais reuniões remotas do que anteriormente.”. (R. 32).</p> <p>“Sim. Fiz algum design e desenvolvimento da web que era novo para mim. Tenho trabalhado de perto com os nossos web designers e peritos técnicos, para me tornar mais autossuficiente. Também fiz muito trabalho com Adobe InDesign - tinha feito um curso, mas não tinha tido tempo para realmente mergulhar nele - agora preciso utilizá-lo diariamente para a criação de documentos.”. (R. 45).</p> <p>“Usando mais o meu telefone pessoal. Participando em mais reuniões pelo zoom.”. (R. 17).</p> <p>“Temos check-ins que não tínhamos antes da pandemia.”. (R. 21).</p> <p>“Comecei a utilizar o OneNote para as notas e documentos da reunião do CEO. Comecei a utilizar o MS Planner para as tarefas do CEO e a atribuir tarefas aos relatórios diretos.”. (R. 30).</p>
Atividades relacionadas à vida pessoal	<p>“Assumi trabalho adicional assistindo outros no meu departamento.”. (R. 40).</p> <p>“Fazer as pausas e almoços recomendados.”. (R. 43).</p> <p>“Eu saio com os meus cães!”. (R. 9).</p> <p>“Não posso simplesmente sentar meu filho em frente a um computador e deixá-lo lá, enquanto trabalho. Ele também precisa de ajuda, para quase todas as aulas, bem como para as necessidades básicas de TI. Também preciso me certificar de que as refeições estão em dia. O escritório registra a presença frequentemente e é preciso voltar a entrar no sistema após cada interrupção. Posso perder chamadas enquanto auxílio meu filho com uma aula pelo ZOOM.”. (R. 38).</p>

Nota. Elaborado pelos autores (2021).

Os impactos da pandemia sobre o trabalho remoto dos profissionais investigados começam a ser percebidos nas atividades que passaram a ser incorporadas no dia a dia profissional, como o uso intenso de tecnologia e adoção de novas ferramentas, além do desenvolvimento de outras atividades não realizadas no período anterior à pandemia. De outra parte, o fato de estarem trabalhando a partir de casa trouxe ainda novas questões para serem solucionadas, como a vida pessoal, o cuidado da casa e dos filhos e conciliar o tempo de trabalho e de não-trabalho.

Em seguida, ao serem questionados sobre suas principais percepções acerca do trabalho remoto, foi possível perceber várias situações, tanto positivas, quanto negativas, além de fatores relacionados ao vínculo mais estreito entre o trabalho e a casa/família. Conforme respostas, elementos positivos citados foram a economia de tempo de deslocamento, o aumento da produtividade e foco nas atividades. Com relação aos negativos, verificam-se impactos com a pouca interação social e dificuldade de acesso à informação e a ferramentas de TDIC (relacionadas com a infraestrutura para o trabalho). De outra parte, a relação mais estreita entre o ambiente de trabalho e o espaço privado também traz preocupações sobre conciliar vida privada e vida profissional, conforme Tabela 7, a seguir:

Tabela 7

Principais Percepções Sobre O Desenvolvimento Do Trabalho De Forma Remota

Positivas	“Prefiro trabalhar a partir de casa (sem tempo de deslocamento e maior produtividade).” (R. 14).
	“Gosto e gostaria de poder fazê-lo (trabalho remoto) 1 ou 2 dias por semana, quando a pandemia acabar.”. (R. 21).
	“A minha produtividade é muito maior, pois posso concentrar-me no meu home office muito melhor do que no meu escritório, que é barulhento e com frequentes distrações. Espero continuar a trabalhar a partir de casa mesmo depois das coisas voltarem ao “normal” - pelo menos durante parte da semana.”. (R. 45).
Negativas	“As coisas demoram mais tempo a chegar, pois agora estou à espera de que os outros verifiquem os seus e-mails ou façam o que eu preciso que façam. Era muito mais fácil conseguir uma assinatura quando podia ir ao escritório deles com ela.”. (R. 9).
	“A falta de interação pessoal é o desafio, mas manter o contato com o zoom ajuda.”. (R. 15).
	“É muito mais difícil - não se tem acesso a impressoras, TI, etc.”. (R. 25).

Relação entre Trabalho - Casa - Família “É mais difícil trabalhar a partir de casa, especialmente se a sua família também estiver em casa.”. (R. 28).

“Como a maioria das pessoas que apoio raramente estão no escritório, há pouca necessidade de eu trabalhar diariamente na empresa. Mas eu prefiro trabalhar no escritório para manter o trabalho e a casa separados.”. (R. 41).

“Algumas pessoas não gostam devido à situação familiar e à incapacidade de trabalhar pacificamente. Eu não tenho esse problema e posso adaptar-me bastante bem.”. (R. 24).

Nota. Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Essas percepções indicadas pelos respondentes estão em consonância com o que discute Dal Rosso (2008) sobre a intensificação do trabalho. Essa situação pode ser identificada em ambos os cenários na atuação secretarial: remoto e no próprio local de trabalho. Enquanto no trabalho há demandas-extra em função das constantes interrupções, em casa os profissionais precisam conciliar as atividades profissionais com as inerentes ao lar, desempenhando outras funções de mediação nesse processo.

Outro ponto abordado no questionário foi sobre como os respondentes se sentiam no momento da pesquisa, ao realizar seu trabalho de forma remota. Dentre as respostas, destacam-se elementos como o sentimento de isolamento social, mesmo que, simultaneamente, muitos respondentes percebam o aumento de produtividade. Por outro lado, vários respondentes indicam sentirem-se bem ao trabalhar remotamente, preferindo essa modalidade de trabalho aos modelos tradicionais e presenciais, conforme apresentado na Tabela 8, a seguir:

Tabela 8

Sentimentos Ao Realizar O Trabalho De Forma Remota

Isolamento social + Aumento da produtividade	“É um pouco solitário, mas o trabalho é de maior qualidade devido a menos interrupções.”. (R. 7).
--	---

“Tenho saudades de todos os meus colegas de trabalho, mas sou capaz de completar meus afazeres muito bem em casa.”. (R. 9).

“Pode ser solitário sem interação presencial, mas, definitivamente, um plus para melhor concentração e menos interrupções.”. (R. 11).

“Gosto de não me deslocar, mas sinto falta da interação entre as pessoas.”. (R. 18).

Ganhos de tempo

“Sinto-me mais realizado, menos stress no estacionamento, condução, poupa-me dinheiro na gasolina e almoços inesperados; feliz por ser capaz de realizar o meu trabalho mesmo quando não estou no escritório.”. (R. 10).

“Eu gosto e sinto-me produtivo, tenho menos interrupções.”. (R. 12).

“Sou capaz de fazer o meu trabalho e a flexibilidade permite-me cuidar de tarefas em casa.”. (R. 21).

“Gosto de trabalhar à distância - sem deslocamentos no início e no fim do dia.”. (R. 30).

Nota. Elaborado pelos autores (2021).

Verifica-se, a partir dos dados expostos, que, no cenário internacional e no contexto abrangidos nesta pesquisa, o trabalho remoto passou a fazer parte do cotidiano profissional de secretárias e secretários, trazendo transformações diversas nas formas de execução das suas atividades, nos relacionamentos com equipas de trabalho e mesmo nas suas percepções sobre o trabalho remoto.

Considerações Finais

Ao início desse trabalho, a questão norteadora buscava verificar como a pandemia da COVID-19 impactou a atuação de profissionais de secretariado no cenário internacional. Com base nos dados levantados e nas análises realizadas, percebeu-se que os impactos da pandemia sobre a atuação secretarial ocorreram em diversos aspectos, implicando em mudanças nas bases técnicas da profissão ao demandar novas ferramentas e formas de realizar o trabalho. Nesse cenário, inclui-se a necessidade de trabalhar de forma remota, o que afeta questões comportamentais, visto que o cenário pandêmico e a urgência de adaptação do trabalho para o formato remoto aumentaram a sensação de isolamento e distanciamento, além de contribuir para o estresse e a sobrecarga de trabalho.

Como o objetivo geral do estudo foi identificar os principais aspectos da reorganização do trabalho na área secretarial, no contexto da pandemia da COVID-19 no cenário internacional, verificou-se que o trabalho na modalidade remota contempla aspectos positivos e negativos no tocante à sua execução. Com relação aos pontos positivos, os respondentes indicaram: economia de tempo de deslocamento, menos interrupções de colegas para realizar o trabalho e maior produtividade no trabalho. Dentre os negativos, verificou-se: pouca interação social, sensação de isolamento dos colegas de trabalho, mais tempo para ter acesso a informações, dificuldade de acesso a ferramentas de TICs da organização, além de dificuldade em conciliar vida privada e trabalho em um mesmo espaço.

Quanto às condições de trabalho dos profissionais atuantes nessa modalidade, percebeu-se que, com relação à infraestrutura, não houve dificuldades de adaptação em função de apoio empresarial para usos de

equipamentos, o que é um aspecto positivo observado. Ainda, a autonomia para organização da rotina de trabalho fica evidente, pois não há predominância de controle da jornada por *softwares* ou plataformas informacionais.

Em termos gerais, ao observar as realidades profissionais no momento da pesquisa, foi possível perceber que o trabalho remoto, impulsionado pela pandemia do Covid-19, trouxe tanto aspectos e impactos positivos, como negativos para os trabalhadores da área secretarial, que passaram a desenvolver atividades não realizadas antes da pandemia e intensificar o uso de tecnologias para o desenvolvimento do seu trabalho. De outra parte, mais dados são necessários para uma maior compreensão dos impactos da pandemia a longo prazo na atuação secretarial.

Como limitações principais nesse estudo, identificou-se o fato de um pequeno número de respondentes não possibilitar a generalização dos resultados. No entanto, as respostas permitem inferir categorias e elementos de análise que podem ser utilizadas em trabalhos futuros que abordem a temática. Outro fator limitador está relacionado à busca por informações acerca de legislação e formação acadêmica em secretariado nos países investigados, seja pelo fator linguístico, ou mesmo pela dificuldade em investigar questões particulares de cada país estando em uma outra localidade.

Essa pesquisa, ainda embrionária, buscou estabelecer padrões para futuras análises em profundidade, a respeito do tema, tanto nos países aqui apresentados, como em outros não contemplados nesse campo empírico. Indica-se, como sugestões de trabalhos futuros, a possibilidade de análises correlacionais com o Brasil, visto que é um país com regulamentação e instrumentalização sólida com relação à área secretarial, além da ampliação dessa pesquisa e de outras, abordando as mudanças ocorridas em função da pandemia da COVID-19 na base técnica e nas formas de execução do trabalho secretarial, incluindo estudos com o teletrabalho como objeto de análise.

Referências

- 20 Minutes.es. (2013). *Siete de cada diez secretarias en Europa poseen estudios universitarios o de secretariado*. Disponível em: <<https://www.20minutos.es/noticia/1781000/0/siete-cada-diez/secretarias-poseen-titulos/universitarios-europa/>>. Acesso em: 20 maio. 2021.
- Antunes, R. (2020). *Coronavírus: o trabalho sob fogo cruzado*. Boitempo Editorial.
- Barbetta, P. A. (2008). *Estatística aplicada às ciências sociais*. Ed. UFSC.
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. Edições 70. Lisboa. Portugal.
- Barros, Y. C. (2021) *Competências dos profissionais de Secretariado Executivo no mercado globalizado: uma análise a partir do LinkedIn*. Trabalho de Conclusão de Curso. Bacharelado em Secretariado Executivo. Universidade Federal da Bahia. Salvador.
- Bridi, M. A. (2020). Teletrabalho em tempos de pandemia e condições objetivas que desafiam a classe trabalhadora. In: OLIVEIRA, Dalila Andrade; POCHMANN, Marcio (Orgs.) *A devastação do trabalho: a classe do labor na crise da pandemia*. Brasília: Gráfica e Editora Positiva; Confederação Nacional dos Trabalhadores em Educação (CNTE) e Grupo de Estudos sobre Política Educacional e Trabalho Docente.
- Career Smart. (2021). *Occupations A to Z: Company Secretaries*. Disponível em: <<https://careersmart.org.uk/occupations/company-secretaries>>. Acesso em: 09 jun. 2021.
- Careers.Govt.Nz (2021). *Personal Assistant*. Disponível em: <<https://www.careers.govt.nz/jobs-database/business/administration/personal-assistant/>>. Acesso em: 20 jul. 2021.
- Carta Campinas. (2021) Espanha testa jornada de trabalho de 32 horas e 4 dias por semana. *Economia e Política, Manchete*. Disponível em: <<https://cartacampinas.com.br/2021/05/espanha-testa-jornada-de-trabalho-de-32-horas-e-4-dias-por-semana/>>. Acesso em: 20 jul. 2021.
- CNI – Confederação Nacional Da Indústria. (2020). *Teletrabalho no Brasil e no mundo: legislações comparadas: estudo de relações do trabalho*. Brasília: CNI, p. 25.
- Corpotate Secretaries. (2021). *Secretary Average Salary in Canada 2021*. Disponível em: <<https://gpccanada.org/corporate-secretary/#:~:test=A%20Corpotate%20Secretary`s%20duties%20may,and%20observing%20all%20legal%20requirements>>. Acesso em: 20 jul. 2021.
- Dal Rosso, S. (2008). *Mais trabalho! A intensificação do labor na sociedade contemporânea*. São Paulo: Boitempo.
- Dal Rosso, S. (2017). *O ardil da flexibilidade: os trabalhadores e a teoria do valor*. Boitempo Editorial.
- Giorni, S. (2017). *Secretariado, uma profissão*. Belo Horizonte: Ed. Quantum Projetos Ltda-ME.
- Governance New Zealand (2021). *The corporate conscience*. Disponível em: <https://www.governancez.org/Catory?Action=View&Category_id=700>. Acesso em: 20 jul. 2021.
- IAAP – International Association Of Administrative Professionals. (2021). *About IAAP*. Disponível em: <https://www.iaap-hq.org/page/about_iaaphttps://www.iaap-hq.org/page/about_iaap>. Acesso em: 10 jul. 2021.

- Lei nº 6.556 de 05 de Setembro de 1978.* (1978). Dispõe sobre a atividade de Secretário e dá outras providências. Disponível em: <<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1970-1979/lei-6556-5-setembro-1978-366543-publicacaooriginal-1-pl.html>>. Acesso em: 20 jun. 2021.
- Lei nº 7.377 de 30 de Setembro de 1985.* (1985). Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. Disponível em: <<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1980-1987/lei-7377-30-setembro-1985-356167-publicacaooriginal-1-pl.html>>. Acesso em: 20 jun. 2021.
- Maia, F. L., Müller, R., & da Silva Bernardo, K. A. (2020). O trabalho remoto no secretariado: panorama da realidade brasileira a partir do cenário do COVID-19. *Revista Expectativa*, 19(2), 118-137.
- Ministerio de Educación de Colombia. (1984). *Ley 9 de 1985*. Por el cual se reglamenta el ejercicio de la profesión del Secretariado. Disponível em: <https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-103899_archivo_pdf.pdf>. Acesso em: jul. 2021.
- Nonato Júnior, R. (2009). *Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria*. Fortaleza: Expressão Gráfica.
- OIT – Organização Internacional do Trabalho. *As normas da OIT e a COVID-19: VERSÃO 1.2* de 23 de março de 2020. Brasília: OIT, 2020. Disponível em: <https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-brasilia/documents/publication/wcms_745248.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2021.
- Oliveira, D. R. D. (2017). *Do fim do trabalho ao trabalho sem fim: o trabalho e a vida dos trabalhadores digitais em Home Office*.
- Paes, R. V. O., & Santiago, C. da S. (2020). Assessoramento remoto por meio de escritórios virtuais: uma categorização de serviços prestados. *Revista De Gestão E Secretariado*, 11(1), 41–62.
- Portaria nº 1.565, de 18 de junho de 2020.* (2020). Estabelece orientações gerais visando à prevenção, ao controle e à mitigação da transmissão da COVID-19, e à promoção da saúde física e mental da população brasileira. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-1.565-de-18-de-junho-de-2020-262408151>>. Acesso em: 20 jun. 2021.
- Richardson, R. J.(2007). *Pesquisa social: métodos e técnicas*. 3 ed. São Paulo: Atlas.
- Rosenfield, C. L.; & Alves, D. A. (2006). Teletrabalho. In: Cattani, A. D.; Holzmann, L. (Orgs.). *Dicionário de trabalho e tecnologia*. Porto Alegre: Zouk, p. 414- 418, 2011. Editora da UFRGS.
- Salary Expert (2021). *Real Estate Lawyer*. Disponível em: <<https://www.salaryexpert.com/salary/job/real-estate-lawyer/new-zealand>>. Acesso em: 20 jul. 2021.
- Standard Occupational Classification. (2021). *SOC 2019*. Disponível em: <<https://www.ons.gov.uk/methodology/classificationsandstandards/standardoccupationalclassificationsoc>>. Acesso em: 20 jun. 2021.
- Talent.Com. (2021). *Secretary Average Salary in Canada 2021*. Disponível em: <<https://ca.talent.com/salary?job=secretary>>. Acesso em: 20 jul. 2021.
- Tu Salario. (2021). *Secretarios administrativos y ejecutivos 2021*. Disponível em: <<https://tusalario.es/carrera/funcion-y-sueldo/secretarios-administrativos-y-ejecutivos>>. Acesso em: 20 abr. 2021.

- U.S. News & World Report. (2020). *Executive Assistant Overview*. New York. Disponível em: <<https://money.usnews.com/careers/best-jobs/executive-assistant>>. Acesso em: 10 jul. 2021.
- U.S. News & World Report. (2021). *Highest Paying Jobs Without a Degree*. New York. Disponível em: <<https://money.usnews.com/careers/best-jobs/rankings/highest-paying-jobs-without-a-degree>>. Acesso em: 10 jul. 2021.
- Vigorena, D. A. L., Bernardon, M., Battisti, P. S. S., & de Barcellos, C. A. (2018). Possibilidades de internacionalização do Curso de Secretariado Executivo na América do Sul. *Revista de Gestão e Secretariado*, 9(3), 178-205.
- Zuin, D. C. (2012). Revisiting the study of occupations: A holistic view of contemporary secretarial work. *Thesis*. University of Edinburgh.
-