

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA
AUTOMAÇÃO DE ESCRITÓRIO E SECRETARIADO

Uso da tecnologia *WhatsApp* na comunicação do profissional de secretariado

Alexandro Dantas Pereira

Luciene Aparecida Galvão

Paula Sanz Caldú

Orientadora:

Prof.^a Dra. Eliana Nagamini

São Paulo
2017

Alexandro Dantas Pereira

Luciene Aparecida Galvão

Paula Sanz Caldú

Uso da tecnologia *WhatsApp* na comunicação do profissional de secretariado

Monografia apresentada à Faculdade de Tecnologia de São Paulo como requisito para conclusão do curso e obtenção do título de Tecnólogo em Automação de Escritório e Secretariado.

Orientadora

Prof.^a Dra. Eliana Nagamini

São Paulo
2017

Pereira, Alexandro Dantas; Galvão, Luciene Aparecida; Caldú, Paula Sanz

Uso da tecnologia *WhatsApp* na comunicação do profissional de secretariado / Alexandro Dantas Pereira, Luciene Aparecida Galvão, Paula Sanz Caldú. São Paulo: 2017.

57 p.

Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação) - Faculdade de Tecnologia de São Paulo –SP, Curso Superior de Tecnologia em Automação de Escritório e Secretariado.

Área de concentração: Secretariado
Orientadora: Prof.^a Dra. Eliana Nagamini

1. Secretariado. 2. Comunicação. 3. WhatsApp. 4. Ferramenta de trabalho.

DEDICATÓRIA

Dedicamos este trabalho aos nossos pais, familiares, amigos, professores e todos aqueles que nos ajudaram direta e indiretamente na realização deste estudo.

O sucesso nasce do querer, da determinação e persistência em se chegar a um objetivo. Mesmo não atingindo o alvo, quem busca e vence obstáculos, no mínimo fará coisas admiráveis.

José de Alencar

RESUMO

Diversos são os requisitos necessários para o exercício da profissão de Secretariado, entre eles destaca-se a capacidade da administração dos inúmeros recursos tecnológicos disponíveis para a realização eficaz da comunicação na organização em que atuam. Sabe-se que nas relações interpessoais cotidianas, o *WhatsApp* está presente de forma massiva. Tendo isso em vista, é natural que a utilização do aplicativo tenha se estendido também para o ambiente corporativo. Assim, o objetivo desta pesquisa foi verificar qual o papel da tecnologia *WhatsApp* na comunicação do profissional de Secretariado. A metodologia utilizada foi a exploratória e o instrumento de avaliação foi um questionário estruturado aplicado a estudantes e profissionais de Secretariado. Os resultados indicaram que o uso do aplicativo é seguro e eficaz, apesar de alguns pontos negativos, tal como a baixa da produtividade, ocasionada pelo desvirtuamento do tempo de trabalho e a diminuição do tempo de descanso. Também foi identificado que o uso da ferramenta não está institucionalizado na maior parte das empresas. Espera-se que este trabalho possa suscitar novas discussões que propiciem uma maior contribuição para a atuação dos profissionais da área de Secretariado.

Palavras-chave: Secretariado. Comunicação. *WhatsApp*. Ferramenta de trabalho.

ABSTRACT

Many are the requirements needed for the work of the Secretariat professional; among them are administration skills of the innumerable technological resources available for the effective accomplishment of communication in the organization in which secretaries work. It is known that in everyday interpersonal relations, *WhatsApp* is present in a massive way. Considering this, it is likely that the use of the application has also extended to the business environment. Therefore, the objective of this research was to verify the role of *WhatsApp* technology in the communication of the Secretariat professionals. The methodology used was exploratory and the evaluation instrument used was a structured questionnaire applied to students and secretaries. The results indicated that its use is safe and effective, despite some negative points such as the productivity reduction, caused by the distortion of working time and rest diminishment. It was also identified that the tool is not institutionalized in most of the companies. It is expected that this work elicits other discussions that will allow a greater contribution to the work of professionals of the area.

KEYWORDS: Secretariat. Communication. *WhatsApp*. Working tool.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
1. SECRETARIADO: TRAJETÓRIA HISTÓRICA	12
1.1. Construção da carreira	12
1.2. Perfil do profissional de Secretariado	13
2. WHATSAPP: UM ALIADO DA COMUNICAÇÃO.....	15
2.1. <i>WhatsApp</i> : uma ferramenta de trabalho	18
3. METODOLOGIA.....	20
3.1. Pesquisa de campo	20
4. ANÁLISE DE DADOS.....	22
4.1. Gênero	22
4.2. Faixa etária.....	23
4.3. Escolaridade e área de formação.....	25
4.4. Setor de atuação	26
4.5. Vínculo com a empresa.....	27
4.6. Utilização do <i>WhatsApp</i> no trabalho.....	28
4.7. Finalidade do uso do <i>WhatsApp</i> no trabalho	29
4.8. Origem do dispositivo utilizado	32
4.9. Tempo despendido com assuntos pessoais.....	33
4.10. Tempo despendido com assuntos corporativos	35
4.11. Utilização do <i>WhatsApp</i> para fins corporativos fora do expediente.....	36
4.12. Formalização, regras, manual de conduta	37
4.13. Pontos positivos	39
4.14. Pontos negativos.....	41
4.15. Interlocutores das conversas no aplicativo	43
4.16. Razão de utilização da ferramenta	44
4.17. Segurança dos dados.....	46
4.18. É a favor ou contra o uso do app no trabalho?.....	48
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
REFERÊNCIAS.....	52
APÊNDICE A - Questionário.....	57

INTRODUÇÃO

Quando um profissional se compromete com os objetivos da organização em que trabalha, é provável que ele contribua para a excelência e a competitividade desta empresa no mercado. Assim, é possível afirmar que o perfil do funcionário do século XXI está relacionado com a capacidade que ele tem de agregar valor à empresa.

Ao analisar as oportunidades de trabalho oferecidas na área de Secretariado, frequentemente divulgadas nos meios de comunicação, tais como jornais e sites de vagas de emprego na internet¹, observa-se que os requisitos necessários para o exercício da profissão, bem como as funções atribuídas aos secretários, são inúmeros.

Em relação à escolaridade mínima para o exercício da profissão, as exigências variam desde a conclusão do Ensino Médio, da realização de um curso técnico ou superior, incluindo até mesmo a conclusão de um curso de pós-graduação. Quanto às descrições do cargo, estão entre algumas das atribuições estabelecidas: auxiliar nas rotinas administrativas, produzir e organizar documentos, controlar contas, administrar pessoas, identificar e propor soluções que facilitem o desenvolvimento de seu trabalho e/ou do departamento em que atuam.

A respeito dos atributos, destacam-se discrição, comprometimento, pontualidade, proatividade, boa capacidade de relacionamento interpessoal, resiliência e boa comunicação. Sobre as características específicas necessárias para o bom desempenho de um secretário executivo, a literatura específica aponta que, para desenvolver uma boa comunicação, o profissional de Secretariado deve dominar a sua língua nativa, ter bons conhecimentos de línguas estrangeiras e buscar leituras de apoio diversas (MARIANO, 2013, p. 81-82).

Além disso, com o crescimento tecnológico e o aumento na velocidade dos acontecimentos nas organizações, faz-se necessário um esforço por parte dos profissionais de Secretariado para se manterem atualizados quanto às ferramentas que estão à sua disposição em prol da otimização da comunicação e de demais processos inerentes à profissão.

¹ <http://www.catho.com.br/vagas/secretaria/>
<http://www.vagas.com.br/vagas-de-secret%C3%A1ria>
<http://www.infojobs.com.br/vagas-de-emprego-secretaria.aspx>

Antes da década de 90, os principais recursos tecnológicos utilizados nos escritórios eram a máquina de escrever, o aparelho telefônico e a máquina de fax. Na atualidade, esses equipamentos têm sido substituídos por impressoras multifuncionais, computadores, notebooks, tablets, smartphones e seus aplicativos. Segundo Amorim e Lima (2013):

[...] por vezes, faz parte de suas atribuições solicitar a instalação e manutenção de seus sistemas e equipamentos de tecnologia da informação, como gerenciadores de e-mails, planilhas eletrônicas e editores de texto em computadores e tablets, sabendo exatamente o que quer, usando inclusive do glossário específico, quando necessário. (pp. 206-207)

Portanto, para que possam realizar atividades específicas da área, tais como agendar reuniões, comprar passagens ou solicitar transporte, visando a melhora no serviço prestado e a economia de tempo e recursos, é fundamental que os profissionais de Secretariado se atualizem quanto à utilização de novas mídias e tecnologia.

Diante desse contexto, o objetivo desta pesquisa é investigar o uso da tecnologia *WhatsApp* na comunicação formal do profissional de Secretariado em ambiente corporativo. Assim, as seguintes perguntas servirão de norte para as averiguações:

1. A utilização do aplicativo *WhatsApp* é eficaz, isto é, os assuntos tratados são pertinentes à realização das atividades de trabalho?;
2. O uso do *WhatsApp* está institucionalizado na empresa por meio de manual, ou regras de conduta?;
3. Trata-se de uma forma de comunicação segura para troca de informações?

Tem-se como hipótese que a utilização deste aplicativo contribui positiva e negativamente para a realização da comunicação por profissionais de Secretariado no ambiente corporativo, isso porque a ferramenta pode facilitar e agilizar processos comunicativos, mas também pode comprometer a produtividade e concentração dos usuários, ou até mesmo gerar processos trabalhistas.

A pertinência desta pesquisa deve-se ao aumento da utilização da ferramenta pela sociedade e pelo número reduzido de material acadêmico sobre o assunto disponível para consultas. Assim sendo, busca-se com este trabalho contribuir para o enriquecimento da comunidade científica sobre o assunto. É esperado que ele possa

servir como suporte para um melhor entendimento das questões que permeiam a profissão.

O presente trabalho está estruturado em capítulos. No primeiro faz-se uma apresentação da trajetória histórica da profissão de Secretariado, com ênfase no perfil do profissional. No capítulo 2, discorre-se a respeito da importância da comunicação para a carreira, bem como a descrição e a utilização da ferramenta *WhatsApp* são feitas. O terceiro abrange a metodologia de pesquisa, detalhando os participantes, o instrumento e o plano para análise de dados. O capítulo 4 compreende a exposição e a análise de dados obtidos na fase de coleta. No quinto e último são apresentadas as considerações finais.

1. SECRETARIADO: TRAJETÓRIA HISTÓRICA

1.1. CONSTRUÇÃO DA CARREIRA

A atuação do secretário tem início ainda na Antiguidade com os escribas, homens que dominavam a escrita e exerciam tarefas semelhantes aos profissionais de Secretariado da atualidade, tais como classificação de arquivos e assessoramento de seus superiores (CAMARGO, 2013, p. 63).

O perfil do profissional sofreu diversas transformações ao longo dos anos. No início do século XX, a posição que inicialmente era ocupada exclusivamente por homens, passa a ser ocupada também por mulheres, as quais, aos poucos, conquistaram seu espaço no mercado de trabalho, intensificando-se nas décadas de 50 e 60. Conforme explica Figueiredo (1987, p. 14),

Após a Segunda Guerra Mundial, a profissão adquiriu melhores perspectivas. A catástrofe dizima milhares de bons profissionais nos campos de batalha e muitos dos que tinham conseguido regressar, estavam tão mutilados ou neuróticos, que já não podiam mais reassumir as antigas tarefas. Em contrapartida, no decorrer da Guerra, as mulheres haviam descoberto seu próprio valor, tendo servido nas fábricas de armamento, nos hospitais da frente de batalha e na substituição dos homens que partiam para luta.

As décadas de 80 e 90 foram de grande importância para a classe profissional, pois contemplaram a regulamentação da profissão em 1985, com a Lei 7377/85, e a criação do código de ética em 1989.

Apesar do domínio feminino na profissão durante muitos anos, o início do século XXI é marcado pela volta do sexo masculino não só nos postos de trabalho, mas também nos cursos de formação profissional. De acordo com Cunha e Riera (2014, p. 81) “nos últimos anos tem-se visto a ascensão masculina nas profissões de predominância feminina, como secretariado executivo. ”

Para Barros, Izequiel e Silva (2011, p.165),

[...] é na necessidade de suprir as demandas de mercados diversos que o gênero masculino volta ao cenário secretarial, antes como opção, hoje em evolução. Embora o gênero feminino domine a área, o mercado é dinâmico e busca o diferencial, definindo as características que esperam do profissional.

Portanto, acredita-se que o desempenho da função não depende do gênero, podendo ser exercido competentemente por homens ou mulheres.

1.2.PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Ao longo das últimas cinco décadas, a profissão de secretário se modificou a fim de acompanhar as exigências corporativas do mundo moderno. Esse profissional deixou de ser apenas um auxiliar na execução de tarefas rotineiras e básicas e passou a ser polivalente no exercício da profissão.

Atualmente, observa-se que os executivos, devido ao número elevado de tarefas e pressões, têm delegado mais responsabilidades aos secretários. É esperado que estes profissionais, entre outros fatores, possuam capacidade de assessorar o executivo no desempenho de suas funções, de transmitir informações e de executar com competência as tarefas que lhe são confiadas.

Segundo Santos e Caimi (2009, p.26),

Hoje as organizações demandam profissionais [de secretariado] que desempenhem um papel fundamental na assessoria no contexto organizacional, tendo a responsabilidade de participar do gerenciamento de informações, documentos e pessoas, contribuir para a melhoria das relações interpessoais, manifestando dinamismo e flexibilidade, capacidade de empreendimento e automotivação.

É preciso demonstrar domínio de atividades administrativas requeridas na empresa, assumir responsabilidade sem supervisão direta e ter iniciativa para tomar decisões segundo os objetivos determinados por seu superior hierárquico.

De acordo com Natalense (1995, p.18), o profissional de secretariado é alguém de quem “se espera resultados, os quais serão obtidos por meio de seu conhecimento técnico, da operação de equipamentos, da sua habilidade pessoal e, também, da coordenação de alguns serviços e pessoas”.

Considerando que o número de atividades que compõem o dia a dia do secretário é amplo, faz-se necessário que eles utilizem recursos que visem a facilitar e otimizar seu trabalho. Para cada atividade desempenhada, a depender de variáveis como o tamanho ou o negócio da empresa, o secretário vai dispor de ferramentas distintas. Conforme Carvalho e Grisson (1998, p. 463):

O profissional secretário participante do processo de globalização, desenvolve e aprimora diariamente suas habilidades de comunicação, além do telefone, fax, e-mail e internet. Ele é o navegador de informações, frequentemente interpretando e traduzindo a multidiversidade de culturas e linguagem, sendo o elo entre a tecnologia e a realidade.

Tendo isso em vista, sites de pesquisa, aplicativos para computadores ou *smartphones* são comumente utilizados no ambiente de atuação de um secretário. Por meio deles, encontrar telefones de pessoas ou empresas, recomendações de restaurantes, detalhes sobre eventos, bem como solicitar serviços de transporte (aluguéis de veículos executivos ou táxis), comprar refeições ou planejar viagens torna-se prático.

Schumaker e Portela (2013, p. 105-106) concordam que “a agilização dos dados e das informações vem sendo feita por meio da informatização, que permite a captação da informação mais rapidamente com dados atualizados”. Mas apenas dominar os recursos tecnológicos disponíveis pode não ser suficiente para que os objetivos estratégicos da empresa sejam alcançados.

Para Camargo (2013, p. 67),

Todo profissional tem como parte de sua rotina entender as demandas tanto do público interno quanto do público externo. E ‘entender’ as demandas implica em ‘atender’ esse público, função essa desempenhada pelos profissionais de secretariado que necessitam transitar bem entre todas as áreas a fim de reunir informações e realizar suas tarefas.

Diante disso, para que esta transição ocorra de forma satisfatória, a comunicação entre o secretário e os diversos públicos com os quais ele lida precisa ser bem estabelecida.

2. WHATSAPP: UM ALIADO DA COMUNICAÇÃO

A comunicação é um dos alicerces que mantém a sociedade em constante desenvolvimento, pois por meio dela é possível o compartilhamento de ideias, experiências, opiniões e descobertas. A palavra comunicação é derivada do termo do latim *communicare* que significa “partilhar, tornar comum”².

De acordo com Torquato (1986, p. 15),

Como sistema, a comunicação é organizada pelos elementos – fonte, codificador, canal, mensagem, decodificador, receptor, ingredientes que vitalizam o processo. Processo que se divide em duas etapas, a primeira, de transmissão da mensagem; a segunda, de recuperação, necessária para o controle da comunicação por parte da fonte.

A comunicação é, portanto, o processo de troca de informações que pode ocorrer entre uma ou mais pessoas, em diferentes canais e meios. A constante transformação que experimentamos no mundo se deve, em boa parte, à evolução dos meios de comunicação que tornaram a troca de informações muito mais ágil e universal.

Um dos fatores que pode ter sido responsável por tamanho progresso é a transição que vivemos para a chamada era do conhecimento, em que a inovação, o capital humano e a capacidade que a empresa possui para captar e processar informações têm relação direta com a manutenção de sua competitividade em um mercado extremamente desafiador e mutável (MEFFE, 2010).

Não é à toa que a informação é um dos recursos mais importante para toda e qualquer organização, tanto para a manutenção e desenvolvimento das tarefas rotineiras das instituições, como para processos gerenciais ou até mesmo estratégicos, na tomada de decisões.

Para DeSanctis e Gallupe (1987, apud LIMA e SOARES, 2014, p.146),

As empresas têm como necessidade comunicar-se eficazmente em todos os níveis hierárquicos a fim de que as informações sejam transmitidas de modo claro e objetivo, agilizando a tomada de decisões e os processos organizacionais. Sendo assim, as empresas utilizam meios de comunicação que facilitam a interação entre os colaboradores. Dentre esses meios estão o

² <https://www.significados.com.br/comunicacao/>

correio eletrônico, as mensagens instantâneas e a comunicação eletrônica de voz.

Neste contexto, o profissional de Secretariado exerce papel fundamental, sendo um dos principais agentes facilitadores de disseminação da informação, tendo em vista que ele possui uma gama abrangente de atividades que fazem com que tenha contato constante com as mais diferentes áreas e departamentos da empresa, tais como clientes internos e externos, fornecedores, entre outros.

Para isso, ele tem à sua disposição um leque de ferramentas tecnológicas (computador, *tablet*, notebook, telefone fixo e móvel) imprescindíveis por conta das vantagens que oferecem (agilidade, praticidade, segurança) e também por sua capacidade de transmitir um volume considerável de informação.

Mazulo e Silva (2010, p. 263) destacam que,

Vivemos na era da informação, em que informações sobre qualquer tipo de assunto são facilmente encontradas em diversos meios de comunicação, entre eles, a internet, livros e revistas. Diante dessa imensa gama de dados a que temos alcance diariamente, não podemos deixar de pensar nas transformações que ocorrem a cada instante. Por isso, para alcançar uma carreira sólida e satisfatória, é preciso se manter antenado com as evoluções.

Sabe-se por experiência que uma ferramenta amplamente utilizada no cotidiano das pessoas é o *WhatsApp*. Criado em 2009, pelo americano Brian Acton, e pelo ucraniano Jan Koum, este é atualmente um dos aplicativos mais utilizados no mundo de acordo com o site oficial³.

A possibilidade do uso é vasta, pois os usuários podem trocar mensagens de texto e voz, compartilhar arquivos diversos, tais como vídeos, imagens, planilhas de cálculo, apresentações, além de realizar chamadas de voz e vídeo. Além da ampla gama de utilidades, outra vantagem do *WhatsApp* é o custo.

A utilização do serviço é gratuita, pois desde o início do ano de 2016, não é mais cobrada a taxa anual de US 1 dólar. No entanto, poderá haver cobranças de dados trafegados no aplicativo pelas operadoras de telefonia móvel, caso o aparelho utilizado não esteja conectado a uma rede Wi-Fi.

Presente em mais de 180 países, ele possibilita que as pessoas se comuniquem umas com as outras em qualquer lugar usando apenas um *smartphone* ou *tablet*, desde que haja acesso à internet. Ele é compatível com a maioria dos

³ <https://www.whatsapp.com/about/>

celulares disponíveis no mercado e a sua grande praticidade faz com que ele ganhe mais adeptos no Brasil.

Segundo pesquisa publicada no site da revista Exame, em 30 de junho de 2016, o Brasil é o segundo maior usuário do aplicativo no mundo. Com 76% dos assinantes móveis⁴ usando o recurso regularmente, o sucesso do software para dispositivos é tanto que, em outubro de 2014, foi comprado pelo gigante das redes sociais, o Facebook, do empresário Mark Zuckerberg, pelo valor de 22 bilhões de dólares.

Com mais de 1 bilhão de usuários, a grande aceitação do aplicativo pode estar associada também à facilidade de sua manipulação. É necessário apenas baixá-lo na *App Store*, *Google Play* ou *Windows Phone Marketplace*, a depender do sistema operacional do dispositivo, e instalá-lo. Posteriormente, basta confirmar algumas informações e em seguida o aplicativo sincronizará com a agenda do aparelho. Uma vez concluída esta etapa, é preciso apenas selecionar o contato e iniciar uma conversa ou chamada utilizando uma rede *Wi-Fi* ou uma conexão de dados móveis.

O usuário poderá criar grupos ou listas de transmissão (FREIRE, 2016), os quais poderão ser úteis para enviar um mesmo conteúdo para um número variado de pessoas simultaneamente. Ainda é possível fazer *backup* das conversas para ter um registro das informações trafegadas, personalizar alertas sonoros para cada contato, bem como priorizar ou não a leitura do conteúdo recebido, sem interromper as demais atividades em andamento.

Ademais, o aplicativo também pode ser utilizado em um computador. Para tanto, basta acessar a página oficial do aplicativo⁵ na rede e sincronizar o celular e o computador por meio da leitura de QR Code⁶. Esta opção pode ser muito útil para quem precisa checar mensagens regularmente sem desviar a atenção da tela do computador.

Apesar das suas inúmeras vantagens, cabe observar que existem pelo menos quatro registros de indisponibilidade da ferramenta para os usuários brasileiros nos últimos três anos, decorrentes de decisão judicial. Todos estão relacionados ao fato

⁴ Pessoa física ou jurídica com linha móvel ativa, pré ou pós paga.

⁵ <https://web.whatsapp.com>

⁶ Código QR (sigla do inglês Quick Response) é um código de barras bidimensional que pode ser facilmente escaneado usando a maioria dos telefones celulares equipados com câmera. Esse código é convertido em texto (interativo), um endereço URL, um número de telefone, uma localização georreferenciada, um e-mail.

do *WhatsApp* supostamente se recusar em fornecer informações para investigações criminais. Nas ocasiões, a empresa alegou que a quebra do sigilo das comunicações não seria possível tendo em vista que a troca de mensagens pelo aplicativo é criptografada⁷, permitindo que somente o emissor e o receptor tenham acesso ao conteúdo.

Quanto à estabilidade do funcionamento do aplicativo, no dia 03 de maio de 2017, ele ficou fora do ar por mais de duas horas em vários países, inclusive no Brasil; porém, desta vez a interrupção não esteve relacionada ao cumprimento de decisões judiciais, senão por falha do próprio sistema. A causa do problema, contudo, não foi informada *pelo WhatsApp*.

2.1. WHATSAPP: UMA FERRAMENTA DE TRABALHO

O *WhatsApp* é amplamente usado no cotidiano das pessoas, para a comunicação entre amigos e familiares, e começa a despertar o interesse também das empresas. Cada vez mais elas o utilizam como ferramenta na comunicação com o cliente para tirar dúvidas, divulgar preços, fotos do produto ou agendar visitas.

A exemplo disso, de acordo com Carneti (2014), a Mitsubishi declarou utilizar o *WhatsApp* para atender o público e teve destaque na mídia pela inovação. No lançamento de um de seus veículos, a montadora utilizou a ferramenta como canal de atendimento ao cliente para esclarecer dúvidas sobre o novo modelo. Observou-se que, mesmo não sendo um canal de vendas, o *WhatsApp* pode ser um forte aliado no processo decisório do cliente.

Mas não só companhias de grande porte utilizam a ferramenta. É notável o número de empresas de pequeno porte, como pizzarias, floriculturas, drogarias, imobiliárias de bairro que se beneficiam do *WhatsApp*.

Segundo Nogueira (2014), uma farmácia de manipulação na cidade utiliza o aplicativo para realizar orçamentos de receitas enviadas por clientes. Eles recebem mais de cinquenta pedidos por dia. De acordo com o gerente de Marketing, Antônio Eloy (2014), o *WhatsApp*

⁷ Criptografia - trata-se de um conjunto de regras que visa codificar a informação de forma que só o emissor e o receptor consigam decifrá-la, disponível em *O que é criptografia?*

É um canal de comunicação *full time* e gratuito e mais rápido que *call center*. Temos uma *helper* [consultora] que atende as demandas do cliente, como pesquisar produtos e enviar as opções que as lojas oferecem dentro do que ele especificou no pedido. Tudo com uma linguagem menos formal, já que o nosso público que utiliza essa ferramenta é mais jovem (apud NOGUEIRA, 2014, s/p.)

O *WhatsApp* apresenta-se como um recurso em potencial no que se refere à fluidez da comunicação no desenvolvimento e gestão de projetos⁸ ou comunicações com grupos diversos.

Considerando o ramo imobiliário, por exemplo, um corretor pode se comunicar com a sua clientela por meio de tecnologias digitais para negociar valores de um imóvel, enviar fotos ou esclarecer dúvidas. Uma corretora de imóveis investiu no treinamento de seus profissionais para que fizessem bom uso da língua portuguesa, pois a qualidade da escrita impacta na imagem e no nome da empresa no mercado (ROCHA, 2016).

Não só empresas, mas também profissionais da saúde utilizam a ferramenta. Após uma pesquisa realizada pela consultoria britânica *Cello Health Insight* com 1040 médicos em oito países, constatou-se que 87% dos doutores brasileiros utilizam o meio de comunicação com os pacientes (NAKAGAWA, 2015).

Observa-se, portanto, que o *WhatsApp* vem sendo empregado não apenas para fins pessoais, mas também sendo adotado por empresas como ferramenta para facilitar os negócios ou como um diferencial de mercado.

Diante deste cenário, surgiu a necessidade de verificar qual o papel da tecnologia *WhatsApp* na comunicação do profissional de Secretariado, haja vista que este recurso se apresenta como uma ferramenta em potencial para a otimização da rotina secretarial.

⁸ A ferramenta auxiliou estes pesquisadores na realização deste trabalho, no compartilhamento de materiais para leitura, no agendamento de encontros para discussão do tema, na atualização do cronograma e na verificação do andamento das tarefas.

3. METODOLOGIA

A metodologia utilizada nesta pesquisa foi a exploratória. Segundo GIL (2002), a pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. Pode-se dizer que este tipo de pesquisa tem como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a comprovação de intuições.

O objeto de estudo deste trabalho é uma nova tecnologia de informação e comunicação (*WhatsApp*) e, por este motivo, as pesquisas, as estatísticas e os dados consultados e referenciados são de fontes como sites sobre tecnologia e comunicação, artigos acadêmicos e livros.

3.1. PESQUISA DE CAMPO

O material selecionado refere-se ao aplicativo e à sua influência no dia a dia dos colaboradores nas corporações e, especificamente, como ferramenta de trabalho para o profissional de Secretariado.

Participantes

Partindo de critérios pré-estabelecidos, participaram deste estudo profissionais da área de Secretariado, dos gêneros feminino e masculino, que atuam em organizações públicas ou privadas, doravante *participantes designados*. O grupo de entrevistados foi composto por 194 pessoas.

O principal pré-requisito é que todos os participantes atuassem na área em questão. Quanto à escolaridade, o perfil do grupo entrevistado variou, incluindo sujeitos de pesquisa formados em Secretariado ou outras áreas, de nível técnico ou nível superior.

Instrumento

O instrumento de avaliação adotado foi o questionário estruturado (APÊNDICE A), desenvolvido por estes pesquisadores, composto por questões fechadas e abertas, e aplicado aos profissionais da área por meio de recurso eletrônico, o Google Formulários. Esta é uma ferramenta gratuita, disponibilizada aos usuários da rede que possuem uma conta na base do Google na internet. É utilizada para coleta e organização de dados visando a facilitar a análise do material.

Plano para Análise dos Dados

Para investigar o uso da tecnologia *WhatsApp* na comunicação formal do profissional de Secretariado em ambiente corporativo foram desenvolvidas análises qualitativas dos dados colhidos através do instrumento de avaliação. Esperou-se conceder a este trabalho caráter de imparcialidade a partir dos pontos de vista dos pesquisadores.

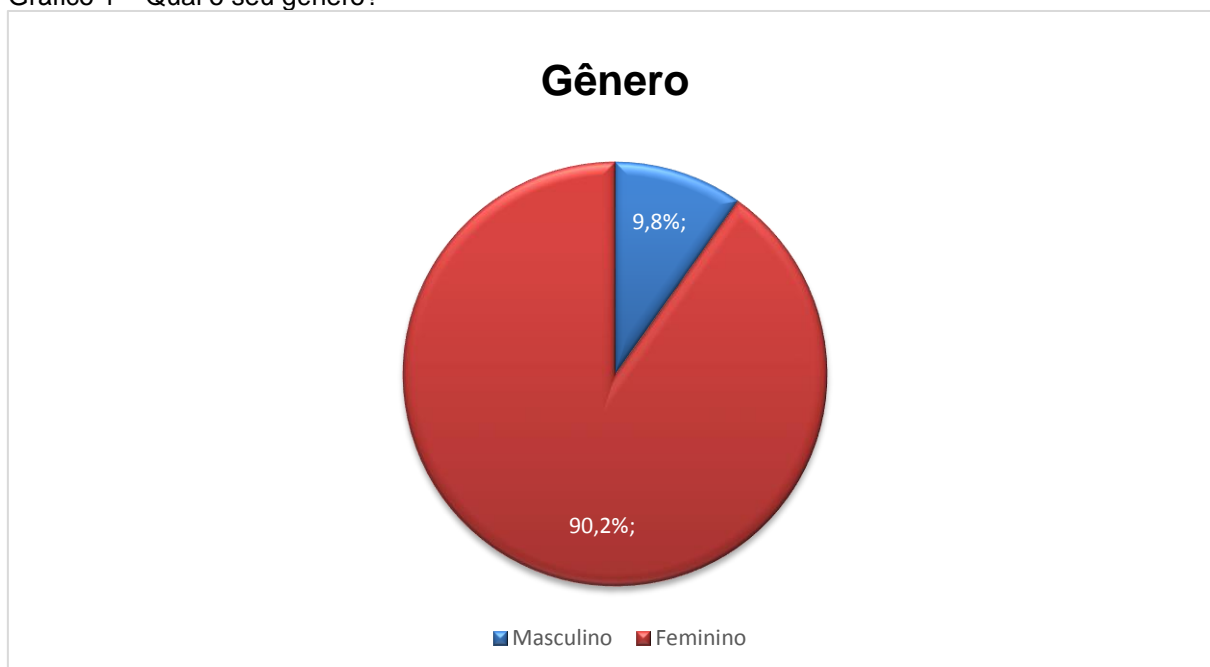
4. ANÁLISE DE DADOS

Neste capítulo as informações levantadas, por meio de questionários aplicados durante a fase de coleta de subsídios, foram tabuladas, separadas em gráficos e analisadas. Conforme descrito no item 3.1, o público pesquisado foi de 194 pessoas.

4.1.GÊNERO

Dos 194 entrevistados, 9,8% são do gênero masculino e 90,2% são do gênero feminino, tal como mostra gráfico a seguir.

Gráfico 1 – Qual o seu gênero?



Fonte: Dados da pesquisa

A partir do gráfico 1, visualiza-se que o público atuante na área de Secretariado ainda é majoritariamente o feminino. Retomando Camargo (2013, p. 63),

o fato da sociedade ainda manter esse traço machista faz com que muitos homens tenham uma ideia errada sobre o secretariado, isso porque a base da profissão está em servir a um executivo ou a um grupo de executivos, *servir* no sentido de assessorar, otimizar e facilitar seu trabalho. Ainda encontramos homens que pensam que *servir* é 'coisa de mulher' e generalizam de tal forma que em uma análise superficial tem-se a ideia de que secretariar é algo predominantemente feminino quando na verdade a profissão pode ser exercida por qualquer pessoa formada que reúna as competências, habilidades e atitudes necessárias para tal, independente do gênero.

Embora a tecnologia da informação seja uma forte característica do século XXI, tornando possível o diálogo entre diferentes culturas ao redor do mundo, ainda é

perceptível que a quebra dos padrões de empregos tidos como femininos e masculinos segue a passos lentos.

Apesar de haver a possibilidade de acesso a um universo de informações nas palmas das mãos, ainda é massiva, praticamente exclusiva, a presença do homem na construção civil e da mulher no Secretariado, determinados por uma antiquada e suposta superioridade do homem e fragilidade da mulher, respectivamente.

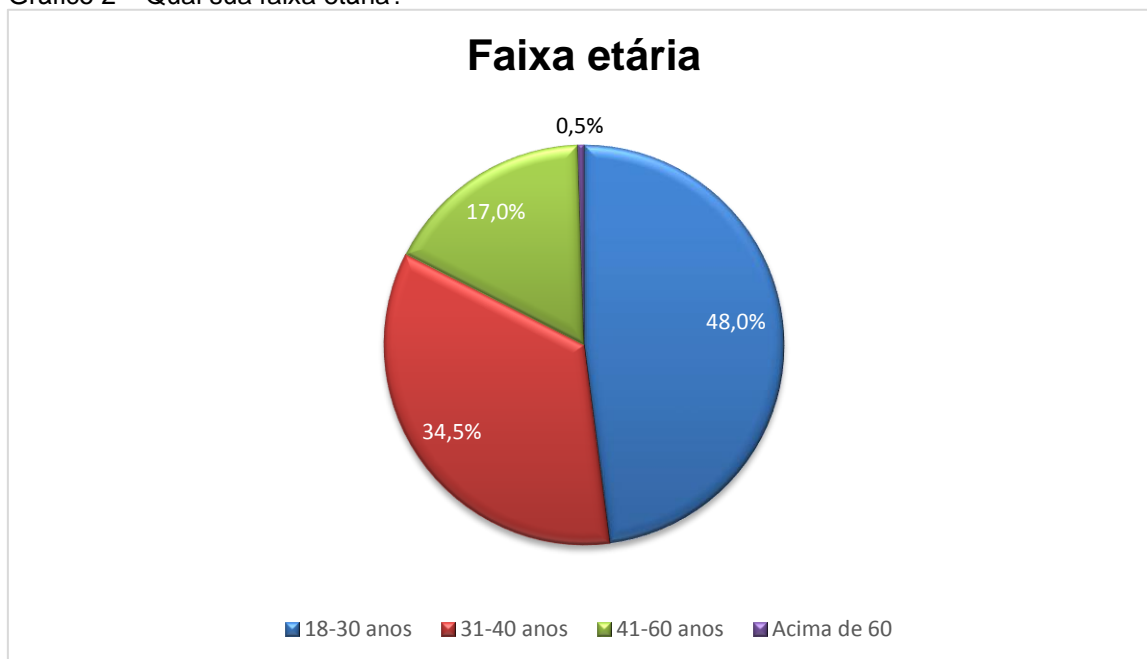
Diante desse ponto de vista, infere-se que a evolução do ser humano como ser reflexivo e desconstrutor de preconceitos não segue a mesma velocidade da evolução tecnológica, nem dos discursos da vários coletivos - negro, feminista, entre outros – tão presentes atualmente.

4.2.FAIXA ETÁRIA

Em relação à faixa etária dos participantes deste estudo, observa-se que 48% são pessoas que têm entre 18 e 30 anos; portanto um público jovem. Esta afirmação é possível, pois de acordo com Lei nº 12.852, de 5 de agosto de 2013, que institui o Estatuto da Juventude, aquelas com idade entre 15 e 29 anos de idade são consideradas jovens.

De mesma forma, considerando a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, a faixa etária acima de 60 anos será considerada de pessoas na terceira idade. Assim, todas as outras faixas etárias compreendidas na pesquisa que não estão em nenhum dos enquadramentos previstos nas leis citadas serão consideradas de meia idade.

Gráfico 2 – Qual sua faixa etária?



Fonte: Dados da pesquisa

A predominância de jovens em relação ao público de meia e de terceira idade identificada na pesquisa pode ser associada a alguns fatores. O primeiro deles é o ambiente em que os questionários foram aplicados, pois durante a fase de divulgação, professores e coordenadores de alguns cursos de Secretariado de nível técnico, tecnológico e superior do Estado de São Paulo foram convidados a divulgar a pesquisa entre seus alunos.

De acordo com o Portal Brasil, site ligado ao governo Federal, 58,5% dos estudantes de 18 a 24 anos estavam na faculdade⁹ em 2014. Em relação ao ensino técnico, um exemplo é o Vestibulinho do 2º semestre de 2015 do CEETEPS, que atende uma rede de unidades de ensino, em que 30,7% dos convocados pertenciam à faixa etária até 17 anos e 32,97% dos convocados pertenciam à faixa entre 18 e 23 anos. Se ambas forem somadas, o público com idade até 23 anos corresponderia a 63,67% do total de candidatos convocados, demonstrando um predomínio do público jovem.

Um outro fator que corrobora com o resultado encontrado é a exigência de formação na área para emissão do registro específico para pessoas que estão

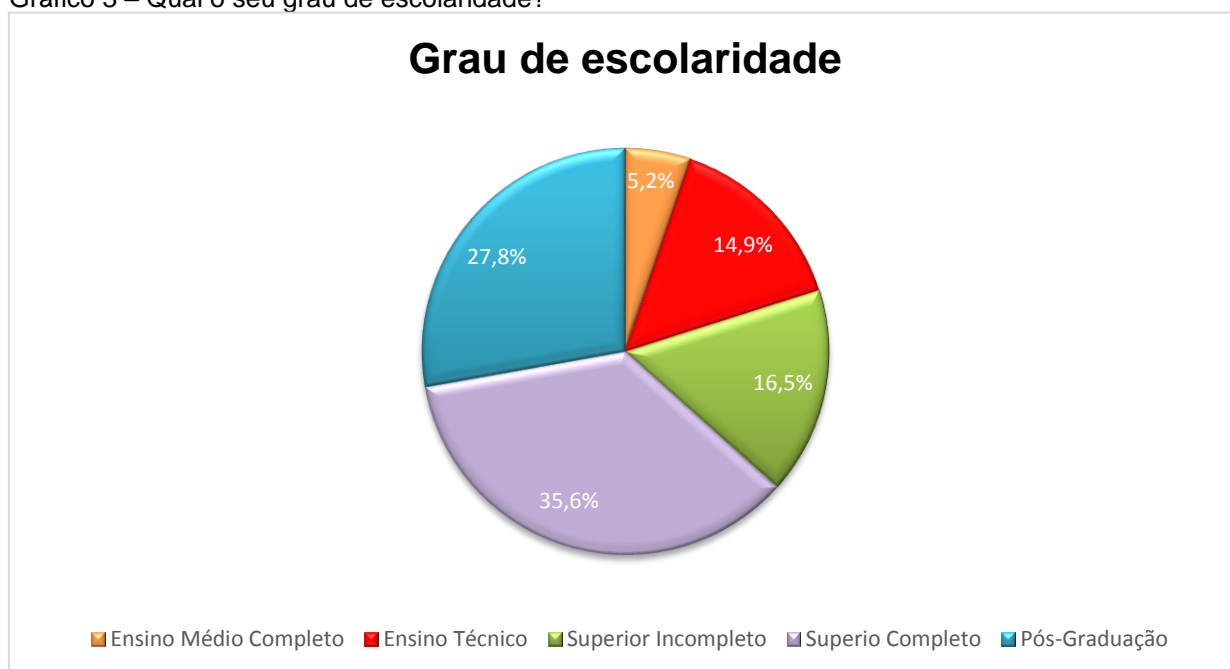
⁹ O Censo do Ensino Superior leva em consideração apenas o total de matrículas dos cursos de graduação de jovens entre 18 e 24 anos, faixa etária considerada ideal pelo MEC para início dos estudos neste nível.

ingressando na profissão. Um jovem que tenha interesse em atuar como secretário precisa se enquadrar nas exigências contidas na Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996, tendo em vista que não teria idade suficiente para comprovar a experiência mínima exigida pela lei para dispensa da formação exigida até a data estipulada nesta.

4.3.ESCOLARIDADE E ÁREA DE FORMAÇÃO

O gráfico aponta que 35,6% dos participantes concluíram o ensino superior, 27,8% fizeram pós-graduação, 16,5% não concluíram a graduação, 14,9% possuem ensino técnico e 5,2% concluíram o ensino médio. A partir da análise do gráfico, visualiza-se que a maioria dos entrevistados (79,9%) possui algum tipo de qualificação acadêmica de nível superior.

Gráfico 3 – Qual o seu grau de escolaridade?



Fonte: Dados da pesquisa

No que se refere ao curso do grau de escolaridade apontado, tem-se que dos 194 participantes, 116 possuem algum tipo de formação específica na área de Secretariado, em nível técnico, superior completo, incompleto ou pós-graduação. Diante do exposto, pode-se afirmar que 59,8% dos entrevistados têm sua formação acadêmica atrelada a área de Secretariado.

Os demais participantes possuem formações que, apesar de não serem específicas nesta área, também fazem parte das ciências humanas, a saber: Assessoria Executiva, Administração, Gestão de Negócios, Gestão Pública, Gestão

de Projetos, Marketing, Direito, Letras, Tradução, Biblioteconomia, Pedagogia, Design Instrucional, Serviço Social, Recursos Humanos, Psicologia Organizacional, Hotelaria e Teologia. As demais áreas de estudos que apareceram na pesquisa englobam Ciências da Computação, Redes, Engenharia Civil, Ciências Ambientais, Técnicos em Nutrição e Dietética, em Prótese dentárias, entre outros.

Estes dados sugerem não apenas o aumento das exigências do mercado em geral, mas também dos requisitos necessários para a atuação na área de Secretariado, indicando uma consolidação da profissão.

Como é sabido, de acordo com a Lei nº 9261/96 que altera os incisos I e II do Art. 2º. da Lei nº 7377/85, é assegurado o direito ao exercício da profissão àqueles diplomados em curso superior de Secretariado, reconhecido na forma da Lei; aos portadores de certificado de conclusão de curso de Secretariado em nível de 2º grau; ou àqueles que contêm pelo menos cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretário, na data de sua vigência.

Outro dado importante que pode ser obtido com esse resultado é o de que a profissão de Secretariado, em razão do novo perfil exigido pelo mercado, favorece à busca por aperfeiçoamento de conhecimentos, garantido frequentemente por meio de formação acadêmica específica.

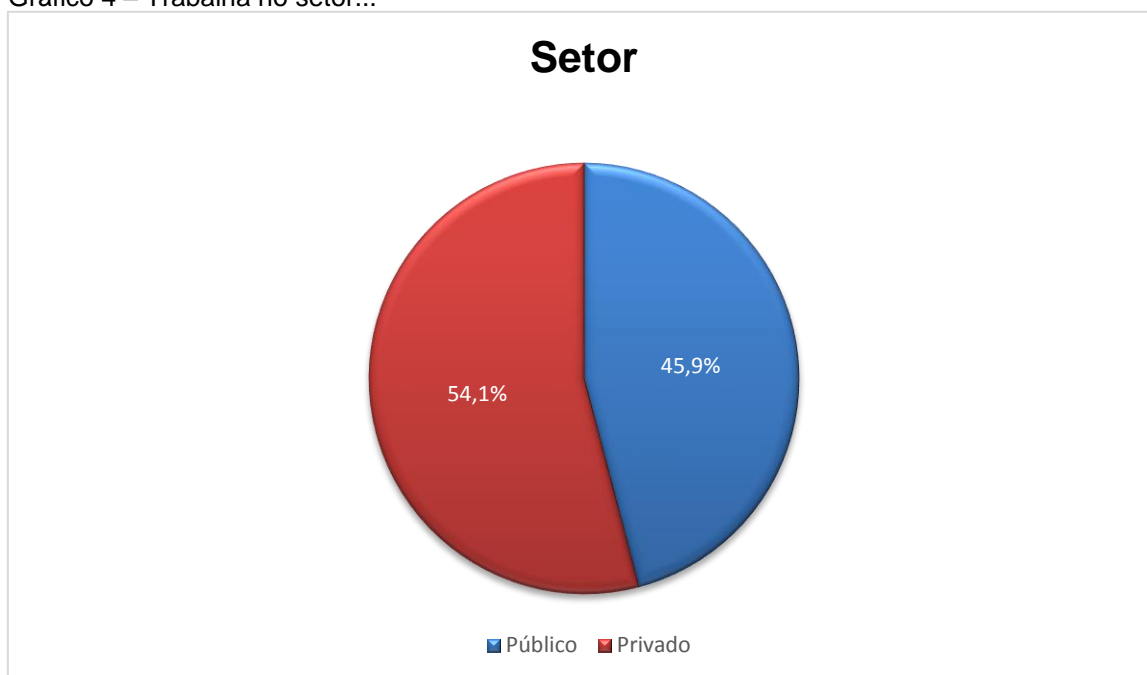
Pode-se confirmar essa informação a partir do número expressivo de participantes que concluíram uma pós-graduação (27,8%). Isso demonstra uma preocupação com a construção do conhecimento e desenvolvimento científico da área.

Observa-se que o profissional deixa cada vez mais de executar tarefas operacionais e passa a atuar de maneira mais estratégica, resolvendo problemas, promovendo discussões e aprimorando processos.

4.4.SETOR DE ATUAÇÃO

Dos entrevistados em questão, um pouco mais da metade (54,1%) atua no setor privado e 45,9% atuam no setor público.

Gráfico 4 – Trabalha no setor...



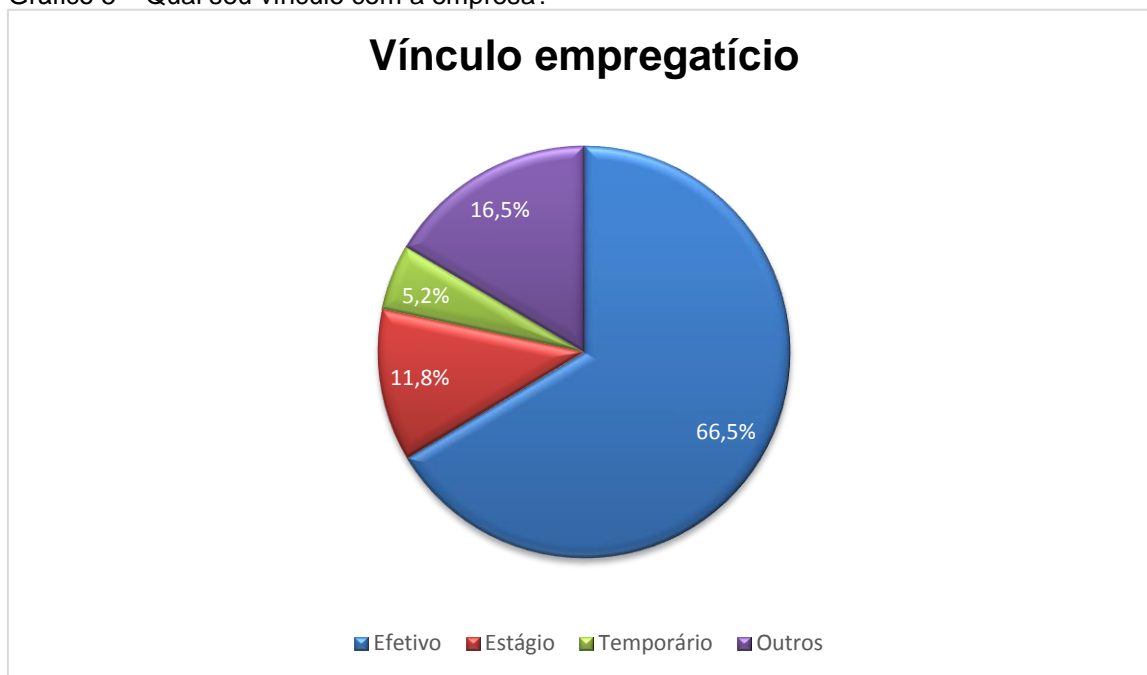
Fonte: Dados da pesquisa

Estes dados indicam um certo equilíbrio em relação à distribuição dos profissionais de Secretariado entre os dois setores, reiterando a versatilidade de atuação, afinal eles podem exercer a profissão em diferentes esferas da economia e organizações de tamanhos e tipos distintos.

4.5. VÍNCULO COM A EMPRESA

A maioria dos entrevistados possui cargo efetivo, representando 66,5% dos entrevistados, 11,8% são estagiários, 5,2% são temporários, e 16,5% responderam outros.

Gráfico 5 – Qual seu vínculo com a empresa?



Fonte: Dados da pesquisa

Por “outros”, entende-se estudantes que estagiaram na área; pessoas que também já atuaram como parte do efetivo das empresas, mas que hoje estão fora do mercado; e pessoas que não atuaram ou atuam na área e que, todavia, quiseram responder o questionário para expressar sua opinião.

Tendo em vista que funcionários efetivos, temporários e estagiários geralmente assumem responsabilidades diferentes, um ponto precisa ser considerado. Os contratos dos temporários têm prazo para acabar, assim os direitos e as obrigações destes colaboradores, bem como os de um estagiário, podem diferir dos de um efetivo.

Então, se um funcionário efetivo normalmente recebe da empresa um aparelho celular corporativo para executar parte das suas tarefas, o temporário e o estagiário provavelmente não receberão. Isso não impede que colaboradores temporários e estagiários utilizem seus aparelhos e dados pessoais para desenvolver atividade de trabalho.

4.6. UTILIZAÇÃO DO *WHATSAPP* NO TRABALHO

O gráfico 6 demonstra a dimensão da utilização do *WhatsApp* no ambiente do trabalho, sendo composta por 86,1% dos participantes. Esse valor sugere que existe uma grande aceitação da ferramenta pelos usuários

Gráfico 6 – Utiliza o aplicativo *WhatsApp* no ambiente de trabalho?



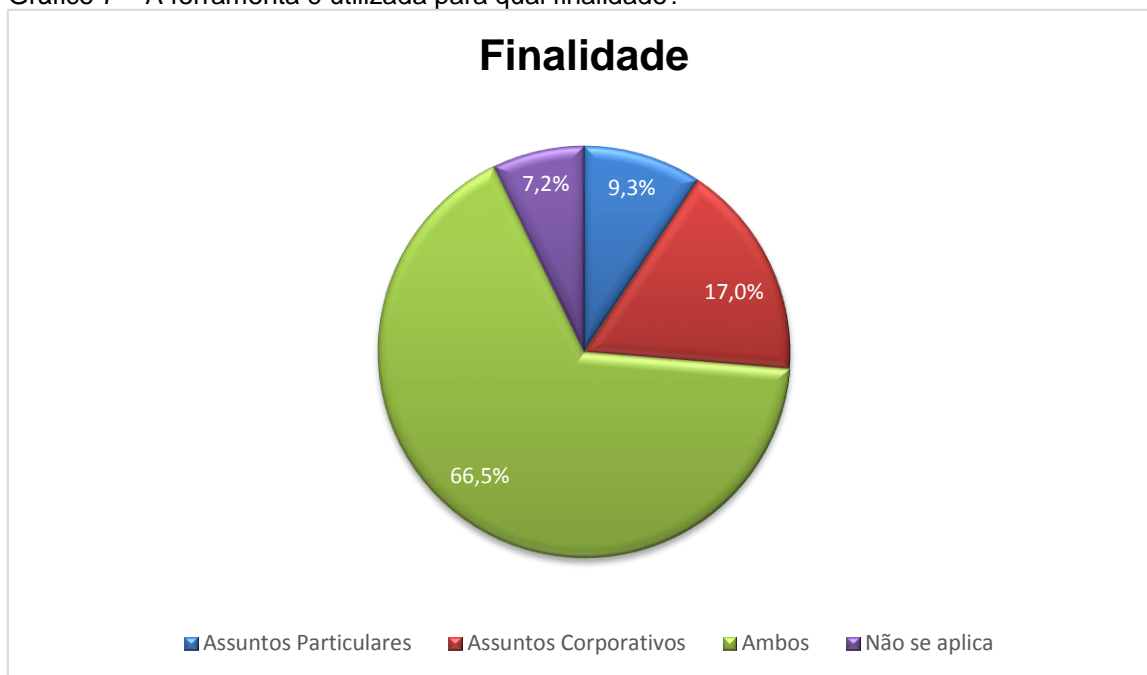
Fonte: Dados da pesquisa

Este consentimento significativo pode estar relacionado a pontos mencionados anteriormente nesta pesquisa, tais como a gratuidade do aplicativo e a praticidade do mesmo.

4.7.FINALIDADE DO USO DO *WHATSAPP* NO TRABALHO

Considerando a utilização do aplicativo durante o expediente, 9,3% afirmaram que tratam de assuntos particulares; 17% de assuntos corporativos; 66,5% de ambos e 7,2% não o utilizam no trabalho.

Gráfico 7 – A ferramenta é utilizada para qual finalidade?



Fonte: Dados da pesquisa

Somando-se o percentual de usuários que usam o *WhatsApp* para ambas finalidades (66,5%) ao número de pessoas que utilizam o aplicativo somente para tratar de assuntos particulares (9,3%), a taxa de pessoas que o utilizam em algum momento para tratar de assuntos não relacionados ao trabalho sobe para 75,8%.

Este resultado é preocupante, pois evidencia-se o desvirtuamento do tempo a serviço do empregador por uma quantidade significativa de pessoas. Para o advogado Bruno Gallucci (2015), em entrevista ao portal do G1 na internet,

o uso de forma exagerada do aplicativo durante a jornada de trabalho, por motivos alheios à função exercida, pode resultar em erros, desvio de atenção e mau desempenho por parte do empregado. Esse uso sem limites pode levar a punições como advertência, suspensão e até uma dispensa por justa causa. (apud CAVALLINI, 2015, s/p.)

Da mesma maneira, somando-se o número de usuários que utilizam o *WhatsApp* exclusivamente para fins corporativos e ambos (pessoais e corporativos), tem-se 83,5%. A partir destes dados, é possível inferir que a inserção do *WhatsApp* no ambiente de trabalho como meio de comunicação corporativo pelo profissional de Secretariado é uma realidade.

Esta prática sugere que os assuntos tratados são pertinentes à realização das atividades de trabalho. Contudo, é importante deixar em evidência o fato de que os profissionais que estão utilizando tão somente com propósito corporativo durante o expediente ainda é minoria (17%).

A pesquisa mostra que 13,9% dos entrevistados não utilizam a ferramenta (Gráfico 6) embora 7,2% tenham respondido que a finalidade da utilização da ferramenta não se aplica (Gráfico 7). Percebe-se uma disparidade entre os percentuais apresentados, pois o esperado era que o percentual de 13,9% se repetisse no gráfico 7.

No entanto, na verificação dos questionários, foi identificado que 6,7% dos entrevistados não usam o *WhatsApp* no trabalho, mas utilizam-no fora do expediente para assuntos corporativos. Nesse sentido, constata-se que o aplicativo não está sendo utilizado somente para o compartilhamento de informações, mas também como meio de extensão da jornada de trabalho do funcionário.

Embora haja uma tendência a acreditar que a utilização do aplicativo fora do horário de trabalho para a prestação de serviços se caracterize como hora extra, é necessário que, além das mensagens dos aplicativos, sejam apresentadas testemunhas, documentos e prova pericial, para o pleiteio de pagamento.

O juiz do trabalho, Rodrigo Fonseca (2015)¹⁰, coordenador do MBA Ciências e Legislação do Trabalho do Instituto de Pós-Graduação e Graduação (IPOG), reforça que

[...] os registros do *WhatsApp* apenas indicam o momento exato em que as mensagens foram encaminhadas e recebidas, não servindo para determinar o tempo que o trabalhador haja despendido anteriormente para a realização da tarefa objeto da mensagem. (s/p.)

Portanto, embora o registro do horário de encaminhamento e recebimento de mensagens no *WhatsApp* possa auxiliar na investigação acerca da realização de horas extras, estes dados isolados não são suficientes para comprovar que o empregado tenha cumprido carga horária fora daquela estipulada.

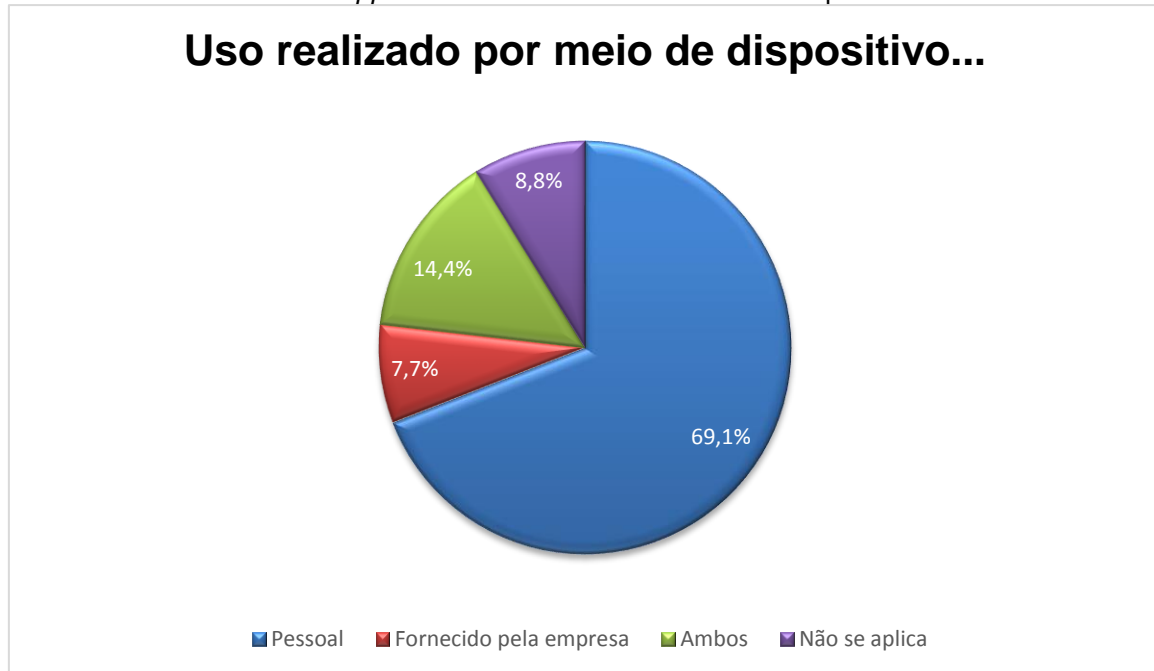
Cabe ressaltar que, se de um lado o uso do aplicativo para assuntos pessoais pode interferir negativamente no desenvolvimento das atividades durante o expediente, por outro também pode se caracterizar como desvirtuamento do tempo de descanso, caso haja o recebimento de mensagens fora do horário de trabalho.

¹⁰ In: Trabalhar pelo *WhatsApp* é hora extra?

4.8.ORIGEM DO DISPOSITIVO UTILIZADO

O gráfico 8 mostra que a maioria dos entrevistados (69,1%) utiliza dispositivo pessoal.

Gráfico 8 – O uso do *WhatsApp* no ambiente de trabalho é realizado por meio de...



Fonte:Dados da pesquisa

Traçando um paralelo entre os gráficos 7 e 8, é possível concluir que os usuários em questão estão utilizando seus aparelhos pessoais para trabalhar. Este ponto merece atenção, pois pode ocasionar problemas.

Segundo Rita Ritz (2014)¹¹, especialista em desenvolvimento de pessoas da IBE-FGV, a empresa também não pode determinar que o funcionário use o seu aparelho pessoal para a comunicação organizacional. Ela afirma que

Isto acontece muito em pequenas empresas. Muitas vezes a instituição é composta pelos respectivos donos e, assim, o uso dos aparelhos particulares é quase um consenso. Normalmente, em organizações de médio ou grande porte, o aparelho é oferecido ao funcionário como um benefício ou como ferramenta de trabalho e, neste último caso, a pessoa passa a assumir a responsabilidade de responder sempre que for chamada. (s/p.)

Outro ponto a ser considerado é se uma rede Wi-Fi, cujo custo geralmente é arcado pela empresa, é disponibilizada para utilização da ferramenta, ou se é

¹¹ In: Quais os limites para o uso corporativo do *WhatsApp*?

descontado do pacote de dados pessoal do colaborador. Neste último caso, o colaborador poderá solicitar ressarcimento.

4.9.TEMPO DESPENDIDO COM ASSUNTOS PESSOAIS

Para enviar uma determinada mensagem no aplicativo, o tempo gasto é curto, pois dependendo do tamanho da mensagem são necessários apenas alguns segundos. Sabe-se que é comum que o usuário deixe de visualizar a tela do dispositivo assim que a mensagem é enviada, principalmente quando ele não precisa esperar pela resposta do interlocutor ou quando este não está online. Assim, o tempo médio despendido com a utilização ferramenta é distribuído ao longo do expediente, pois seu uso é fragmentado.

O gráfico a seguir apresenta o tempo médio que os participantes do estudo gastam com o aplicativo para tratar de assuntos pessoais durante o horário de trabalho. Do total, apenas 13,4% afirmaram que não utilizam a ferramenta para assuntos pessoais.

Gráfico 9 – Em média, quanto tempo utiliza o aplicativo para assuntos pessoais durante o expediente?



Fonte: Dados da pesquisa

Em média, 44,4% dos participantes utilizam o aplicativo para tratativa de assuntos pessoais entre 01 e 20 minutos. Considerando o tempo máximo deste intervalo (20 minutos), isoladamente ele parece ser curto. No entanto, levando em conta que um ano possui 12 meses, que cada mês contém 4 semanas compostas de

5 dias úteis, é possível efetuar o seguinte cálculo: $20 \times 5 \times 4 \times 12$, totalizando 4.800 min de uso do *WhatsApp* por funcionário ao ano. Isso é equivalente a 80 horas ou 10 dias de trabalho por ano.

Tabela 1 – Cálculo do dispêndio de dias de trabalho (considerando um expediente de 8h/dia em 5 dias na semana e 20 dias no mês) no período de 1 ano.

Tempo despendido por dia (em minutos)	Tempo despendido na semana (em minutos)	Tempo despendido no mês (em minutos)	Tempo despendido no ano (em minutos)	Tempo despendido no ano (em horas)	Dias de trabalho despendidos no ano (Horas despendidas no ano/ um dia de expediente em horas)
1	5	20	240	4	0,5
10	50	200	2400	40	5
20	100	400	4800	80	10
30	150	600	7200	120	15
40	200	800	9600	160	20
50	250	1000	12000	200	25
60	300	1200	14400	240	30
70	350	1400	16800	280	35

Assim, se um trabalhador gasta 70 minutos por dia utilizando o *WhatsApp*, em um ano ele terá despendido 35 dias de trabalho com a ferramenta. Generalizando esse resultado para todos os colaboradores de uma determinada empresa, é possível estimar quantas horas de trabalho dos seus funcionários são dedicadas a assuntos pessoais.

Para Verneque (2016)

O funcionário que utiliza (o *WhatsApp*) em excesso passa a ser visto como improdutivo e irresponsável e pode passar uma imagem de que seu emprego não é visto como algo importante, pois demonstra pouca dedicação. (apud REZENDE, 2016, s/p.)

Este cenário pode se agravar se considerado que o tempo médio gasto para a realização de uma atividade regular de trabalho pode aumentar em razão da perda da concentração dos funcionários por estarem utilizando o aplicativo para fins pessoais. As chances de retrabalho aumentam, resultando numa diminuição da produtividade.

No que se refere à utilização de recursos da empresa para fins particulares, Sidney Alves (2011)¹², gestor de carreira de uma empresa de recursos humanos, alerta que

Com o surgimento de práticas irregulares e abusivas, estes instrumentos acabam tendo a sua função completamente deturpada, gerando perdas para ambos os lados. A situação é ainda pior quando as normas da empresa são descumpridas. (s/p.)

Verneque (apud REZENDE, 2016) complementa afirmando que

De acordo com o artigo 482 da CLT é permitida dispensa por justa causa do funcionário que teve comportamento considerado como falta de confiança, insubordinação, mau procedimento, como por exemplo, uso inadequado de ferramentas corporativas, o que inclui suas tecnologias. (s/p.)

Levando em conta estas considerações, especificamente para o *WhatsApp*, as respostas legitimam a necessidade de reforçar a atenção ao uso e regulamentação da ferramenta nas empresas.

4.10. TEMPO DESPENDIDO COM ASSUNTOS CORPORATIVOS

Em média, os percentuais de utilização do aplicativo para assuntos corporativos é semelhante tanto para a faixa entre 01 e 20 minutos (30%) quanto entre 20 e 40 minutos (26,8%).

¹² In: Mau uso das tecnologias no trabalho pode causar demissão

Gráfico 10 – Em média, quanto tempo utiliza o aplicativo para assuntos corporativos?



Fonte: Dados da pesquisa

Analisando o gráfico 10, é possível observar que 28,3% dos participantes fazem uso da ferramenta para fins corporativos por mais de 40 minutos por dia. Estes dados despontam para a eficácia da ferramenta e sugerem que ela colabora para o desempenho da função.

4.11. UTILIZAÇÃO DO *WHATSAPP* PARA FINS CORPORATIVOS FORA DO EXPEDIENTE

Para a análise do gráfico seguinte, faz-se necessário tecer algumas considerações sobre a jornada de trabalho. De acordo com Castro (2013), após a primeira Guerra Mundial, com a evolução do Direito Trabalhista, surgem as primeiras constituições que limitam a jornada de trabalho, como a do México que, em 1917, instituiu a jornada diária de 8 horas, a jornada noturna máxima de 7 horas e ainda o descanso semanal.

No Brasil, somente na Constituição de 1934, nos artigos 120 e 121, foram instituídos os direitos trabalhistas como o salário mínimo, a jornada de trabalho de 8 horas diárias, as férias, o repouso semanal, a pluralidade sindical, a indenização por despedida sem justa causa e a criação efetiva da Justiça do Trabalho.

Com a implementação da Constituição de 1988 houve a redução de jornada de trabalho de 48 para 44 horas semanais. De acordo com o artigo sétimo desta

Constituição Federal, o empregado que prestar qualquer serviço fora da carga horária máxima deve ser remunerado por esse trabalho.

Em relação à pesquisa, foi identificado que um número bem expressivo de participantes (75,3%) utiliza o aplicativo fora do ambiente de trabalho para a realização de assuntos corporativos.

Gráfico 11 – Utiliza o *WhatsApp* para assuntos corporativos fora do expediente de trabalho?



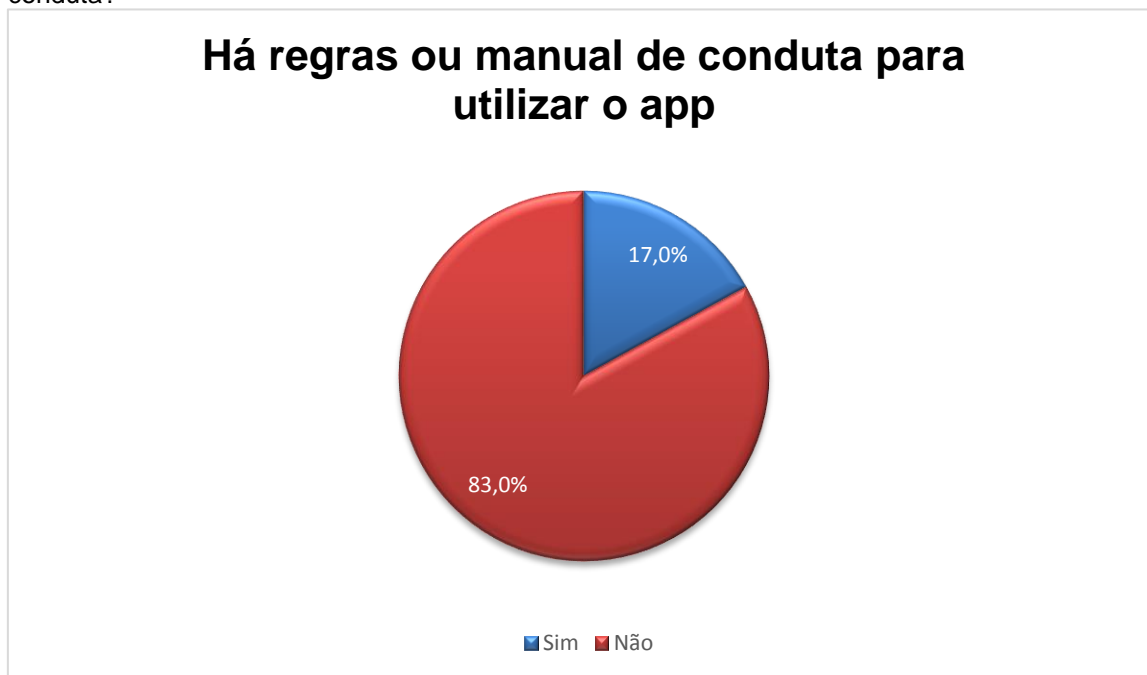
Fonte: Dados da pesquisa

Portanto, este ponto merece atenção, pois a utilização do *WhatsApp* para esta finalidade, fora do ambiente de trabalho e do horário de expediente, pode se configurar como hora extra.

4.12. FORMALIZAÇÃO, REGRAS, MANUAL DE CONDUTA

O número de participantes declarantes que o uso da ferramenta não está institucionalizado é bastante significativo, pois alcança quase 83%. A falta da formalização de como e quando utilizar o *WhatsApp* no trabalho pode gerar riscos para ambas as partes, isto é, empregado e empregador. Há a probabilidade do surgimento de casos de denúncias de assédio, mal comportamento, reivindicação de pagamento de horas extras, entre outros (TONANI, 2016).

Gráfico 12 – Na empresa, o uso do app é institucionalizado, há formalização, manual ou regras de conduta?



Fonte:Dados da pesquisa

O uso do aplicativo pelas corporações é muito recente, não havendo ainda uma legislação específica para o assunto. Por este motivo, as empresas parecem não saber lidar com a situação, deixando os funcionários utilizarem o aplicativo conforme a necessidade.

Por experiência, é sabido que muitas empresas de diferentes portes possuem regras internas para o uso de senhas de acesso aos seus sistemas e aos e-mails. As informações relevantes precisam de aprovação para circular dentro e fora da organização de forma oficial.

Entretanto, no que diz respeito ao *WhatsApp*, os entrevistados afirmam que não existem regras para formalizar a sua utilização. Cabe destacar que o desvirtuamento do uso da ferramenta, visto durante a análise do gráfico 7, pode estar relacionado justamente à falta de regras de conduta, ou ausência de divulgação das mesmas.

Assim, a fim de evitar a circulação inadequada, interna ou externa, de informações corporativas, é prudente que normas de utilização do *WhatsApp* sejam estabelecidas e comunicadas entre os colaboradores das empresas.

4.13. PONTOS POSITIVOS

Os dados analisados revelaram que a facilidade, a agilidade e a praticidade na comunicação, bem como a otimização do tempo, o baixo custo e o maior alcance de pessoas foram os principais pontos positivos apontados pelos entrevistados.

De acordo com um participante

O *whatsapp* é uma ferramenta de comunicação simultânea, se caracterizando como uma excelente ferramenta para comunicação imediata em caso de assuntos importantes, e que atinge um grande número de pessoas, o que facilita no caso de informações para toda uma equipe de trabalho. [sic]

Quanto à simultaneidade e imediatismo apontados pelo declarante, estes estão ligadas ao fato de que, em geral, as pessoas carregam seus aparelhos celulares consigo na maior parte do tempo. Isso permite que elas estejam acessíveis quando estão externas ao escritório, em casa, no trânsito, nos aeroportos, em hotéis ou restaurantes, por exemplo.

Desta maneira, a comunicação escrita, antes realizada primordialmente por e-mail e dependente da disponibilidade do usuário de estar sentado em frente a um computador, agora pode ser realizada em praticamente qualquer lugar, garantindo, portanto, mais acessibilidade e agilidade ao processo de comunicação.

Em relação à abrangência do aplicativo, em razão da possibilidade de criação de grupos, os quais podem ser segmentados conforme a necessidade dos usuários, isto é, por clientes, departamentos, áreas ou unidades de trabalho, as pessoas podem se comunicar com um grande número de interlocutores simultaneamente e, portanto, otimizar o tempo despendido com a comunicação. Todavia, é preciso atentar-se para a possibilidade de ruídos em grupos com grande quantidade de pessoas. A leitura e a compreensão poderão ser prejudicadas, caso o volume de informação trafegadas seja muito grande.

Outro entrevistado afirma que os benefícios da ferramenta são

facilidade e agilidade na comunicação, pois é muito mais prático e rápido uma solicitação de uma determinada tarefa via *whatsapp* do que via email. [sic]

Considerando que a linguagem utilizada no aplicativo costuma ser informal, permitindo a omissão de pontuação, a abreviação de palavras e até mesmo a supressão de letras, é possível que esta informalidade seja associada à facilidade e a agilidade na comunicação, afinal é mais rápido escrever “vc” ao invés de *você*, ou “pq” ao invés de *porque*, e assim por diante.

Além da não exigência de uso da norma culta, ao contrário do que ocorre nos registros escritos mais formais, como e-mails e cartas, a comunicação no aplicativo conta ainda com o auxílio de recursos de imagem que expressam ideias ou sentimentos com apenas um clique, ao passo que para a digitação de palavras ou frases muitos toques são necessários.

Outro benefício da informalidade é a possibilidade da proximidade entre interlocutores. Por ser um meio comumente usado para a comunicação com amigos e familiares, acredita-se que há uma certa “suavidade” no modo como as conversas são realizadas. Consequentemente, é possível supor que parte disso seja levado para as conversas corporativas, deixando-as menos tensas.

Um outro colaborador da pesquisa resume as vantagens do aplicativo afirmando que

ele é prático, ágil, permite que as pessoas se comuniquem em diferentes lugares e tempo, custo baixo. [sic]

Quanto ao custo, basta o usuário portar um smartphone, utilizar uma rede Wi-Fi ou dispor de um pacote de dados, e ele poderá desfrutar dos benefícios do aplicativo, enviando quantas mensagens forem necessárias para quantas pessoas desejar, sem acrescentar valores à conta do celular. Mesmo que seja necessário enviar mensagens em massa, seu custo ainda é inferior ao de SMS¹³, por exemplo.

Em relação à agilidade na comunicação, sabe-se que no meio corporativo quanto mais rápido a informação atinge o interlocutor, maior é a otimização do tempo. Em um mercado extremamente competitivo, em que

A evolução é rápida, não existe muito tempo para pensar, pesquisar e selecionar. É preciso agir, tomar decisões adequadas, [...] as organizações necessitam de informações precisas e eficazes, pois sem a informação, a tomada de decisão pode ser incorreta e/ou tardia. (SANTOS; FACHIN; VARVAKIS, 2003, p.86).

Diante desta necessidade, os colaboradores precisam usar ferramentas que os auxiliem no alcance destes objetivos. Neste sentido, o *WhatsApp* apresenta-se como

¹³ A sigla SMS vem da expressão inglesa Short Message Service, que em português significa serviço de mensagens curtas, disponível para aparelhos de telefones móveis digitais habilitados para o envio de mensagens de textos de até 160 caracteres para outros aparelhos celulares.

um do meio de comunicação eficiente, pois ele torna possível a transmissão da informação em um tempo mais curto que outras ferramentas.

4.14. PONTOS NEGATIVOS

A utilização da ferramenta também apresenta pontos negativos e os principais apontados na pesquisa foram a distração, a perda de privacidade e de tempo livre para descanso e a falta de controle de registro de uso.

No que diz respeito à distração, os participantes afirmam que

às vezes (por precisar consultar o aplicativo devido ao trabalho, há distração com mensagens pessoais). [sic]

Neste caso, para usuários que utilizam seus próprios dispositivos, em que contatos pessoais e profissionais certamente se misturam, é provável que eles leiam não apenas as mensagens relacionadas ao trabalho, mas também àquelas de outra natureza.

Outro participante acrescenta que

às vezes pode desviar a atenção para assuntos aleatórios. [sic]

Observa-se neste exemplo que o problema pode não estar relacionado somente ao tipo de interlocutor (familiares e amigos), mas também ao tipo de assunto tratado, pois mesmo que a outra parte seja alguém do ambiente de trabalho, isso não garante que as conversas tratadas estejam relacionadas ao desenvolvimento de tarefas vinculadas ao desempenho da função.

A respeito de outra desvantagem ocasionada pelo uso do *WhatsApp*, um participante questiona a

falta de privacidade, uma vez que você pode ser encontrado a qualquer hora e lugar. [sic]

Outro ainda reafirma, há

invasão de privacidade fora do expediente. [sic]

Considerando que existem empresas nas quais o funcionário efetivo dispõe de um aparelho corporativo, é comum que os usuários o utilizem em ambientes diversos, como em casa, por exemplo. Sendo assim, muitos se sentem compelidos a visualizar mensagens e atender solicitações vindas de seus superiores ou colegas de trabalho.

A fala do participante a seguir confirma esta ideia, pois

Quando falo com alguém pelo whats fora do horario de trabalho é como se ainda tivesse trabalhando. E sinto a "obrigacao" de responder e resolver o problema. [sic]

Nestes relatos, é perceptível que alguns usuários estão conscientes acerca da interferência do aplicativo em seus períodos de descanso. Percebe-se que mesmo com a evolução dos direitos trabalhistas, parece haver um regresso no que diz respeito ao horário de trabalho. Entretanto, cabe ressaltar que casos assim não podem ser confundidos com o *home office*¹⁴, o qual pode estar previsto no contrato de trabalho firmado entre as partes.

A lei define que um trabalhador cumpra até 44 horas semanais; porém, com o uso das novas tecnologias, as pessoas passam a não ter horários pré-definidos, pois estendem suas jornadas para além do tempo fixado na CLT. Novamente, a questão de direitos trabalhistas apresenta-se como um ponto de atenção, pois, dependendo da intensidade destas requisições, o funcionário pode reivindicar horas extras.

Ainda sobre os pontos negativos apontados, participantes destacam a falta de controle de registro. Ao contrário do que ocorre com o correio eletrônico, em que os e-mails trocados ficam salvos nos servidores da empresa, no caso do *WhatsApp*, o backup e a criptografia devem ser considerados, pois, por mais que seja realizado o agendamento da cópia periódica das conversas no aplicativo, aquelas deletadas pelos usuários não poderão ser resgatadas.

Outro ponto a ser citado é a substituição de ferramentas formais, como correio eletrônico, telefone, correspondência, pelo *WhatsApp* na para comunicação empresarial. Em relação a isso, um dos entrevistados observa que

Seu uso as vezes se torna excessivo. Um app como esse para assunto de trabalho deveria ser utilizado apenas para emergências qdo não ha a possibilidade de utilizar ferramentas de trabalho, as pessoas perdem a noção do senso de urgência e acabam enviando mensagens para todo e qq tipo de assunto. O que faz com que a formalidade e histórico de determinados assuntos não fiquem registrados nas ferramentas de trabalho. [sic]

¹⁴ Apesar desta ser a tradução literal do termo, no Brasil ele define de forma genérica o trabalho que é realizado em espaço alternativo ao escritório da empresa. Este local pode ser – ou não – o escritório em casa. Uma pessoa pode trabalhar “home office” em cafés, hotéis, aeroportos, táxis, parques ou em casa.

Além disso, a formalidade da língua utilizada também foi citada. Um outro entrevistado acredita que

erros de escrita ou problemas em se expressar corretamente podem acarretar em falhas no processo comunicativo. E a informalidade, em alguns casos, pode interferir negativamente. [sic]

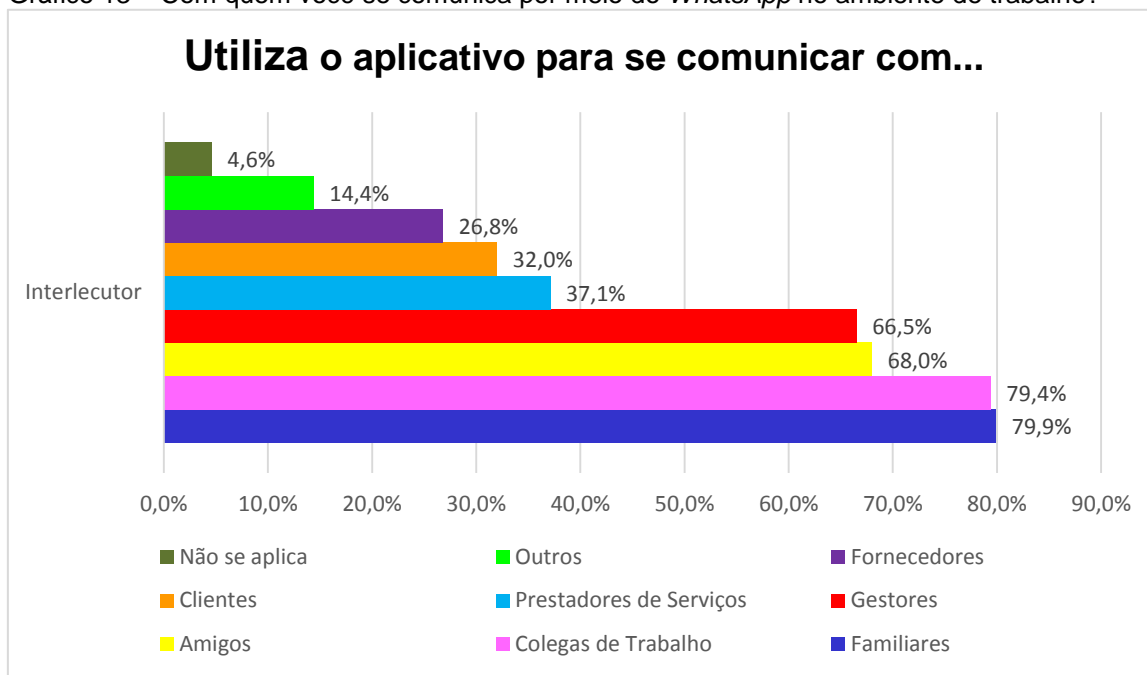
Por ser comumente utilizado no cotidiano das pessoas, a linguagem predominante no ambiente do *WhatsApp* é a informal. Contudo, quando utilizado no ambiente de trabalho, visto que os colaboradores refletem a imagem da empresa, entende-se que é preciso um esforço por parte dos usuários para que adequem a escrita ao grau de formalidade requerido nas comunicações corporativas.

Analisando os pontos negativos apresentados até o momento, infere-se que o rendimento destes profissionais pode ser comprometido, não apenas pelo aumento de interrupções na realização de tarefas durante o expediente, mas também pelo desrespeito ao tempo de descanso. A regulamentação de uso apresenta-se como um norte possível para evitar o agravamento destes problemas com o passar do tempo.

4.15. INTERLOCUTORES DAS CONVERSAS NO APLICATIVO

De acordo com o gráfico 13, na utilização do aplicativo os interlocutores variam entre familiares (79,9%), colegas de trabalho (79,4%), amigos (68,0%), gestores (66,5%), prestadores de serviços (37,1%), clientes (32,0%), fornecedores (26,8%), outros (14,4%), não se aplica (4,6%).

Estes dados salientam a posição do secretário como intermediário da comunicação nos diversos níveis na empresa. Dada a natureza da profissão, é justificável que eles estejam em contato com os clientes internos e externos nas proporções apresentadas.

Gráfico 13 – Com quem você se comunica por meio do *WhatsApp* no ambiente de trabalho?

Fonte: Dados da pesquisa

No que diz respeito a utilização do aplicativo no ambiente corporativo, verifica-se que o seu uso não é realizado apenas para a comunicação com os colegas de trabalho, mas também com os gestores. Sabe-se que estes muitas vezes são os responsáveis pela criação, aplicação e alteração das normas da empresa. Portanto, a ausência de formalização adequada das regras de utilização do *WhatsApp* como ferramenta de comunicação sugere um consentimento deles em relação à forma como a comunicação se dá, sujeitando-se a problemas futuros previamente citados.

Este gráfico reforça um dado apresentado anteriormente, isto é, assim como há uma interferência da vida profissional na vida particular, o inverso também é verdadeiro, pois o número de usuários que se comunicam com amigos e familiares é considerável.

4.16. RAZÃO DE UTILIZAÇÃO DA FERRAMENTA

De forma geral, as razões para utilização do aplicativo estão relacionadas aos benefícios que este oferece, destacando-se a facilidade, a agilidade, praticidade e o custo. Quanto a este, um declarante aponta que

[...] é um aplicativo gratuito, com ótimas ferramentas que facilitam no dia a dia. E com isso não tem mais gastos altos com créditos nas operadoras.

Outros benefícios apontados foram a popularidade e a abrangência do recurso, afinal um grande número de pessoas utiliza o aplicativo no Brasil e no restante do mundo. Outra citação importante foi a versatilidade, pois o tempo de resposta não é fixo, sendo imediato ou variante conforme a disponibilidade do interlocutor.

Um entrevistado declara que

Muitas vezes vc tem urgência em falar com alguém que não esta atendendo o celular e deixar uma mensagem facilita muito, é mais prático a pessoa responder sua mensagem do que te ligar. [sic]

Ainda em relação a versatilidade da ferramenta, outro entrevistado informa que a utilização surgiu a partir da necessidade de

comunicação com a Chefia fora do ambiente de trabalho. [sic]

Outro, porque a

[...] gestora tem muita reunião externa e se tenho que tomar uma decisão pergunto para ela pelo aplicativo.

A discrição também foi citada, já que a troca de informações se dá entre aparelhos que podem estar no modo silencioso, chamando a atenção somente da pessoa que está recebendo informação. Um participante afirma que,

A necessidade de me comunicar com as pessoas em momentos em que não é possível fazê-lo através de ligações ou viável através de e-mails ou demais comunicações do tipo. [sic]

Outro exemplo seria a sua utilização durante uma reunião de executivos, sendo possível enviar um recado escrito e consultá-los sem distrair os demais participantes. Também pode ser utilizado para a solicitação de alguma informação pertinente ao assunto que está sendo tratado.

A possibilidade de backup de informações também foi citada, isto porque, a menos que as conversas sejam deletadas pelos usuários, elas permanecem armazenadas no histórico, o que facilita o acompanhamento ou a retomada de assuntos.

Um dos participantes informa que a razão de utilizar o aplicativo é a

praticidade (...), portanto, seria fora de realidade não usar. Mesmo os fornecedores que não tem e-mail usam WhatsApp. [sic]

A ferramenta está tão presente na vida da profissional das pessoas que elas não admitem a possibilidade de não utilizarem-na. O *WhatsApp* deixa de se configurar

como recurso exclusivo de comunicação interna para se tornar também um canal de relacionamento com o público externo.

Uma das entrevistadas justifica a utilização do WhatsApp em razão de

Sugestões dos colaboradores, clientes e gestores como facilitador para comunicação. [sic]

Se por um lado a razão de utilizar o *WhatsApp* partiu do próprio profissional de Secretariado, por conta dos benefícios que ele oferece, por outro a demanda surgiu diretamente dos superiores, por entenderem que a ferramenta é um agente facilitador da comunicação. Para diversos participantes da pesquisa, a iniciativa de utilização partiu de seus superiores, observável nos seguintes depoimentos

A minha chefe solicitou, para facilitar a comunicação. [sic]

Meu chefe imediato prefere solicitar as tarefas através da ferramenta. [sic]

Para alguns participantes a adesão ao *WhatsApp* ocorreu devido a uma prática habitual na empresa, tal como revelam os depoimentos a seguir

Costume corporativo. [sic]

Ja era usual. Apenas aderi. [sic]

Urgência em tratar assuntos com superiores, que eventualmente se transformam em práticas diárias. [sic]

Modelo de trabalho, em que muitos trabalham home office e a comunicação é mais efetiva pelo whatsapp do que por programas de mensagens, como hangouts. [sic]

Portanto, diversas são as razões pelas quais os participantes do estudo afirmaram utilizar o aplicativo *WhatsApp* no ambiente de trabalho, desde os benefícios oferecidos, passando pela solicitação de superiores, ou até por praxe da empresa. De forma geral, pode-se inferir que há um consenso entre os usuários quanto ao caráter positivo do uso do aplicativo.

4.17. SEGURANÇA DOS DADOS

O profissional de Secretariado exerce função importante na troca de informações na empresa, pois ele geralmente é o elo que liga os superiores hierárquicos aos demais públicos, isto é, clientes internos e externos. Tendo isso em vista, parece ser irrefutável que haja uma preocupação com a segurança da informação trafegada.

Em relação ao exposto, foi perguntado aos profissionais participantes da pesquisa se consideravam o aplicativo um meio seguro para troca de informações.

Gráfico 14 – Você acredita que é um aplicativo seguro para troca de informações?



Fonte: Dados da pesquisa

Um número expressivo de participantes considera que o aplicativo é seguro (73,6%). Na página oficial¹⁵ consta que

A criptografia de ponta-a-ponta do *WhatsApp* assegura que somente você e a pessoa com a qual você está se comunicando podem ler o que é enviado e ninguém mais, nem mesmo o *WhatsApp*. Isto porque mensagens são criptografadas com um cadeado único, onde somente você e o destinatário possuem uma chave especial para abrir e ler a mensagem. Tudo isso acontece automaticamente: não é necessário ativar configurações ou estabelecer conversas secretas especiais para garantir a segurança de suas mensagens.

Discutida a questão da segurança do aplicativo, é importante salientar que apesar de ser seguro para troca de informações, o descuido do funcionário ao divulgar informações da empresa sem o consentimento desta, ou mesmo o furto do aparelho por terceiros, pode fazer com que todas as informações contidas nas conversas sejam vazadas, podendo gerar prejuízos financeiros ou afetar a imagem da empresa.

¹⁵ <https://www.whatsapp.com/security/>

4.18. É A FAVOR OU CONTRA O USO DO APP NO TRABALHO?

A maioria dos respondentes é favorável ao uso da ferramenta no ambiente de trabalho (70,6%), sendo 22,2% contra e 7,2% indiferente. Estas porcentagens certamente estão relacionadas aos pontos positivos e negativos discutidos anteriormente.

Gráfico 15 - Qual sua posição em relação ao uso do *WhatsApp* no trabalho?



Fonte: Dados da pesquisa

Haja vista que o profissional de Secretariado desempenha um papel fundamental na assessoria aos executivos e que a comunicação eficaz é uma de suas atividades mais significativas, é compreensível a grande aceitação do uso do aplicativo no ambiente de trabalho. Esta pode ser sustentada pelos aspectos positivos citados, tais como a facilidade e a abrangência da ferramenta.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desta pesquisa foi verificar qual o papel da tecnologia *WhatsApp* na comunicação do profissional de Secretariado. Para tanto, foi apresentado um breve contexto histórico da profissão (CAMARGO, 2013) e a sua relação com a comunicação (CARVALHO e GRISSON, 1998) e como o *WhatsApp* vem sendo utilizado como meio facilitador neste processo.

Para a verificação das hipóteses, aplicou-se um questionário ao grupo de pesquisa para investigar se a utilização do aplicativo é eficaz; se o seu uso está institucionalizado na empresa e se esta é uma forma de comunicação segura. Em busca de literatura científica para o embasamento teórico deste estudo, consultou-se bibliografia específica e artigos disponíveis na rede sobre a utilização do *WhatsApp* como ferramenta de trabalho.

Os achados da pesquisa revelaram que a utilização da ferramenta está bastante disseminada no ambiente corporativo. A incorporação do aplicativo na rotina dos sujeitos estudados teve origens diversas. Ora se deu por solicitação do superior imediato, ora porque o uso estava difundido na empresa, ora por iniciativa do próprio secretário (item 4.16).

O diálogo entre o levantamento bibliográfico e a pesquisa de campo revelou que há um consenso quanto à existência de vantagens e desvantagens na utilização do aplicativo. Se por um lado o *WhatsApp* agiliza e otimiza a comunicação (item 4.13), por outro ele interfere negativamente no tempo de descanso do funcionário, além de desviar o seu foco da realização de atividade de trabalho (item 4.14).

Sobre as vantagens do *WhatsApp*, os participantes destacaram diversas, entre elas o custo, haja vista que o aplicativo é gratuito. No entanto, há despesas indiretas relacionadas a sua utilização, pois depende exclusivamente de um aparelho e internet. Também foram destacadas a abrangência e a facilitação na comunicação porque alcançam pessoas internamente (entre membros dos departamentos da organização) e externamente (com os clientes e fornecedores).

A discrição e a praticidade são outras das vantagens citadas, uma vez que a troca de mensagens de texto permite que as pessoas se comuniquem instantaneamente e silenciosamente em situações em que não seria viável se ausentar do ambiente ou atender ao telefone.

Em relação à formalidade da língua (MARIANO, 2013), se por um lado a informalidade no *WhatsApp* pode gerar ruídos na comunicação, em razão da construção de frases ambíguas ou por excesso de abreviações, por outro ela pode facilitá-la, não apenas porque a agiliza, mas também porque pode diminuir as barreiras entre colaboradores e gestores.

Foi constatado que, para a maioria dos usuários, do ponto de vista dos dados trocados pelo emissor e receptor, o *WhatsApp* é seguro (gráfico 14), pois em razão da criptografia o risco de invasão das conversas por terceiros é baixo. Entretanto, estes pesquisadores ponderam que se houver a divulgação de informações sigilosas da empresa para pessoas externas, por meio da captura de tela e/ou encaminhamento de mensagens, a segurança das informações se torna frágil.

No que concerne às desvantagens do aplicativo, estas estão relacionadas principalmente com o impacto que o uso do *WhatsApp* pode provocar na produtividade do colaborador. A diminuição do tempo de descanso, o desvirtuamento das horas de trabalho para tratar de assuntos pessoais e a perda da concentração dos usuários na realização de suas tarefas (Gallucci apud CAVALLINI, 2015) são alguns exemplos deste impacto.

Diante do fato de que as pessoas utilizam o *WhatsApp* além do expediente de trabalho (gráfico 11), mesmo com a evolução da lei e conquista dos direitos trabalhistas (CASTRO, 2013), este precisa ser repensado, pois os horários de trabalho e de descanso dos funcionários parecem se confundir. O acionamento do profissional de Secretariado por meio do aplicativo pelo seu superior fora do período de trabalho poderá se configurar como tempo à disposição da empresa, podendo resultar no pleiteio de pagamento de horas extras. O empregador, por sua vez, poderá demitir o colaborador por justa causa em decorrência do uso indevido do aplicativo (Verneque apud REZENDE, 2016).

Em caso de problemas, diante do fato de que foi constatado que o uso do *WhatsApp* não está institucionalizado na maioria das empresas (gráfico 12) relacionadas ao universo desta pesquisa, e que não há legislação específica no Brasil que regule o uso de aplicativos de comunicação imediata, analisar a situação individualmente e acordar a solução entre as partes parece ser a melhor alternativa. Portanto, é prudente que a empresa estabeleça regras claras de utilização do *WhatsApp* nas relações de trabalho (TONANI, 2016), principalmente no que diz

respeito às condições de uso durante e após o expediente, tanto para o empregado quanto para o empregador.

É aconselhável que ela faça um balanço das oportunidades e riscos de se utilizar a ferramenta em suas atividades. Neste sentido, o profissional de Secretariado pode auxiliá-la no processo, sugerindo modificações ou propondo melhores práticas visando o bem comum dos envolvidos (SANTOS e CAIMI, 2009). Se após esse levantamento a corporação optar pela implementação oficial do uso do *WhatsApp*, é recomendável que ela considere a aquisição de aparelhos e/ou planos de internet para os usuários, ou reembolso no caso de utilização de dispositivo particular.

Para o uso no escritório, sugere-se que os colaboradores tenham permissão de acesso ao site do aplicativo para a utilização no computador. Assim, os funcionários acionariam a ferramenta para responder rapidamente sem ter que ficar conferindo no visor do *smartphone* a existência de mensagens a todo momento. Essa forma de uso poderia melhorar a escrita e diminuiria o uso de abreviações, evitando ruídos na comunicação.

Diante do exposto, conclui-se que a utilização do aplicativo contribui positivamente para a realização da comunicação por profissionais de Secretariado nas atividades de trabalho, pois a ferramenta facilita e agiliza processos, sendo este o ponto primordial para o bom desempenho das funções do dia a dia. Assim, a análise dos resultados obtidos remete à conclusão de que o uso do aplicativo é eficaz (gráficos 6, 7, 10, 15 e item 4.13).

Entretanto, embora a ferramenta proporcione diversos benefícios e seu uso esteja amplamente disseminado entre as pessoas (gráfico 6), é preciso que haja cautela e bom senso tanto do empregado, quanto do empregador na utilização do aplicativo dentro e fora do trabalho.

Esclarece-se que o presente estudo tem natureza puramente exploratória (GIL, 2002), fazendo-se necessário suscitar novas discussões e trabalhos complementares que propiciem o aprofundamento deste tipo de pesquisa, bem como propor novos caminhos para os problemas identificados. Espera-se que este trabalho possa contribuir para uma melhor atuação dos profissionais da área de Secretariado.

REFERÊNCIAS

ALEXANDRE. O que significa SMS? **Web artigos.com**, 07 abr. 2012. Disponível em: < http://googleweblight.com/?lite_url=http://webartigos.com/artigos/o-que-significa-sms/86750&ei=NjcHLr-q&lc=pt-BR&s=1&m=528&host=www.google.com.br&ts=1496514384&sig=ALNZjWkUMPGhbyYfMgpnJ5gwtDbPkdpqWQ>. Acesso em: 03 jun. 2017.

AMORIM, M.; LIMA, P. **Gestão secretarial sob medida**: necessidades e expectativas de diferentes segmentos de negócios. In: D'Elia, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Org). Excelência no Secretariado. São Paulo: Editora Ser Mais, p. 203-209, 2013.

ASSESSORIA DA I.... Quais os limites para o uso corporativo do *WhatsApp*? **Alumni FGV**. 24 set. 2014. Disponível em: <<http://alumniedex.fgv.br/blogs/carreiras/quais-limites-para-uso-corporativo-whatsapp>>. Acesso em: 17 abr. 2017.

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO. Novo canal de atendimento *WhatsApp*. **Farmácia Sempre Viva**, 05 mai. 2014. Disponível em: <<http://farmaciasempreviva.com.br/noticias/novo-canal-de-atendimento-whatsapp/>>. Acesso em: 03 out. 2016.

BARROS, C. M. P.; IZEQUIEL, D. S. A.; SILVA, J. S. **Os desafios enfrentados pelo profissional de secretariado executivo do gênero masculino nas organizações contemporâneas**. Revista de Gestão e Secretariado. São Paulo, v. 2, n. 1, p.158-176, jan./jun. 2011.

BRASIL. **LEI no. 7.377**, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.htm>. Acesso em: 15 abr. 2017.

BRASIL. **LEI no. 9.261**, de janeiro de 1996. Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o *caput* do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12852.htm>. Acesso em: 17 abr. 2017.

BRASIL. **LEI no. 10.741**, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.741.htm> Acesso em: 17 abr. 2017.

BRASIL. **LEI no. 12.852**, de 05 de agosto de 2013. Institui o Estatuto da Juventude e dispõe sobre os direitos dos jovens, os princípios e diretrizes das políticas públicas de juventude e o Sistema Nacional de Juventude - SINAJUVE. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12852.htm> Acesso em: 17 abr. 2017.

BRASIL. **LEI no. 12.965**, de 23 abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm> Acesso em: 17 abr. 2017.

CAMARGO, F. A. **O homem e o secretariado**. In: D'Elia, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Org). Excelência no Secretariado. São Paulo: Editora Ser Mais, p. 61-68, 2013.

CARNETI, K. **Mitsubishi inova ao usar *WhatsApp* como ferramenta de vendas**. Exame.com, 03 out. 2014. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/tecnologia/noticias/mitsubishi-inova-ao-usar-whatsapp-como-ferramenta-de-vendas>>. Acesso em: 03 out. 2016.

CARVALHO, A. P.; GRISSON, D. **Manual do secretariado executivo**. São Paulo: D'Livros Editora Ltda, 1998.

CASTRO, B. R. L. **A evolução histórica do Direito do Trabalho no Mundo e no Brasil**. Fortaleza, 2013. Disponível em: <<https://brunnalotife.jusbrasil.com.br/artigos/111925458/a-evolucao-historica-do-direito-do-trabalho-no-mundo-e-no-brasil>>. Acesso em: 30 mai. 2017

CAVALLINI, M. **Uso do *Whatsapp* no trabalho pode dar demissão**; veja regras e riscos. Globo.com. São Paulo, 12 ago. 2015. Disponível em: <<http://g1.globo.com/concursos-e-emprego/noticia/2015/08/uso-do-whatsapp-no-trabalho-pode-dar-demissao-veja-regras-e-riscos.html>>. Acesso em: 17 abr. 2017.

CUNHA, M. de O; RIERA, A. M. **Obstáculos enfrentados pelo o homem na escolha da profissão de secretário executivo**. Periódico Científico Outras Palavras. Brasília, v.10. n.2, p.79-89, dez/2014.

DA REDAÇÃO. Brasil é um dos países que mais usam *WhatsApp*, diz pesquisa. **Exame.com**, 30 jun. 2016. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/tecnologia/brasil-e-um-dos-paises-que-mais-usam-whatsapp-diz-pesquisa/>>. Acesso em 03 de out. 2016.

DANIELE, A. **8 dicas para usar o *WhatsApp* no ambiente de trabalho**. Exame.com, 16 jun. 2016. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/carreira/noticias/8-dicas-para-usar-o-whatsapp-no-ambiente-de-trabalho>>. Acesso em: 21 set. 2016.

Dicas para usar o *WhatsApp* como ferramenta de trabalho. **WK3**, São Paulo. Disponível em: <<http://www.wk3.com.br/blog/dicas-para-usar-o-whatsapp-como-ferramenta-de-trabalho/>>. Acesso em: 21 set. 2016.

DOM Strategy Partners. O que são ativos intangíveis e como geram valor às empresas. **Dom-ecc.com**, 20 set. 2011. Disponível em: <<http://dom-ecc.com.br/o-que-sao-ativos-intangiveis-e-como-geram-valor-as-empresas/>>. Acesso em: 18 out. 2016.

Em 2014, 58,5% dos estudantes de 18 e 24 anos estavam na faculdade. **Portal Brasil**, 28 abr. 2016. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/educacao/2015/12/numero-de-estudantes-universitarios-cresce-25-em-10-anos>>. Acesso em: 17 abr. 2017.

FIGUEIREDO, V. **Secretariado: dicas e dogmas**. Brasília: Thesaurus Ed., 1987.

FREIRE, R. **Cinco dicas para usar o WhatsApp no trabalho**. Techtudo, 07 mar. 2016. Disponível em: <<http://www.techtudo.com.br/listas/noticia/2016/03/cinco-dicas-para-usar-o-whatsapp-no-trabalho.html>>. Acesso em: 21 set. 2016.

G1. Decisão de juiz do Piauí manda tirar WhatsApp do ar em todo o Brasil. **Globo.com**, Piauí, 25 fev. 2015. Disponível em: <<http://g1.globo.com/pi/piaui/noticia/2015/02/decisao-de-juiz-do-piaui-manda-tirar-whatsapp-do-ar-em-todo-o-brasil.html>>. Acesso em: 30 mai. 2017.

G1. *WhatsApp* apresenta instabilidade para alguns usuários. **Globo.com**, 03 mai. 2017. Disponível em: <<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/whatsapp-apresenta-instabilidade-para-alguns-usuarios.ghtml>>. Acesso em: 30 mai. 2017.

G1. *WhatsApp* bloqueado: operadoras são intimadas a barrar app no país por 48h. **Globo.com**, São Paulo, 16 dez. 2015. Disponível em: <<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2015/12/operadoras-sao-intimadas-bloquear-whatsapp-no-brasil-por-48-horas.html>>. Acesso em: 30 mai. 2017.

G1. *WhatsApp* deve ser bloqueado por 72 horas, ordena Justiça. **Globo.com**, São Paulo, 02 mai. 2016. Disponível em: <<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2016/05/justica-do-sergipe-manda-operadoras-bloquearem-whatsapp.html>>. Acesso em: 30 mai. 2017.

G1. *WhatsApp*: Justiça do RJ manda bloquear aplicativo em todo o Brasil. **Globo.com**, São Paulo, Rio de Janeiro, 19 de jul. 2016. Disponível em: <<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2016/07/whatsapp-deve-ser-bloqueado-decide-justica-do-rio.html>>. Acesso em: 30 mai. 2017.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

Go Home. 7 coisas que todo mundo precisa saber sobre home office. **Pequenas Empresas e Grandes Negócios**, 26 ago. 2014. Disponível em: <<http://revistapegn.globo.com/Noticias/noticia/2014/08/7-coisas-que-todo-mundo-precisa-saber-sobre-home-office.html>>. Acesso em: 03 jun. 2017.

LIMA, M. A.; SOARES, A. de P. L. **O Secretário Executivo e a tecnologia da informação**: um estudo sobre a utilização de recursos tecnológicos pelos profissionais da cidade de Belém/PA. Revista de Gestão e Secretariado. São Paulo, v. 5, n. 2, p. 138-157, mai./ago. 2014.

MARIANO, M. A. **Amor pela profissão**: uma escolha consciente. In: D'Elia, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Org). Excelência no Secretariado. São Paulo: Editora Ser Mais, p. 77-84, 2013.

MAZULO, R.; SILVA, S.C. L. da. **Secretária**: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira. São Paulo: Editora Senac, 2010.

MEFFE, C. **A nova economia será a dos bens intangíveis**. Infobrasil, jul. 2010. Disponível em: <<http://www.infobrasil.inf.br/noticia/nova-economia-sera-dos-bens-intangiveis?page=27>>. Acesso em: 18 out. 2016.

NAKAGAWA, F. **87% dos médicos no Brasil usam WhatsApp com pacientes**. Exame.com, 12 dez. 2015. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/tecnologia/87-dos-medicos-no-brasil-usam-whatsapp-com-pacientes/>>. Acesso em 10 nov. 2016.

NATALENSE, M.L.C. **Secretária Executiva**: manual prático. São Paulo: Informações Objetivas, 1995.

NOGUEIRA, D. **WhatsApp se torna ferramenta de empresas em Uberlândia**. Correio de Uberlândia. Uberlândia, 09 nov. 2014. Disponível em: <<http://www.correiodeuberlandia.com.br/cidade-e-regiao/whatsapp-se-torna-ferramenta-de-empresas-em-uberlandia/>>. Acesso em: 10 nov. 2016.

O que é Comunicação. **Significados**. Disponível em: <<https://www.significados.com.br/comunicacao>>. Acesso em: 18 out 2016.

Pesquisa mostra predomínio de estudantes da rede pública entre os convocados para as Etecs e Fatecs. **Centro Paula Souza**. São Paulo, 21 ago. 2015. Disponível em: <http://www.cps.sp.gov.br/noticias/2015/agosto/21a_pesquisa-mostra-predominio-de-estudantes-da-rede-publica-entre-os-convocados-para-as-etecs-e-fatecs.asp>. Acesso em: 17 abr. 2017.

REDAÇÃO. Mau uso das tecnologias no trabalho pode causar demissão. **Administradores.com**, 16 out. 2011. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/noticias/negocios/mau-uso-das-tecnologias-no-trabalho-pode-causar-demissao/48854/>>. Acesso em: 12 mai. 2017.

REZENDE, S. **Pesquisa: 38,2% dos brasileiros gastam mais de uma hora de trabalho no WhatsApp**. Site SRDZ. 18 out. 2016. Disponível em: <<http://www2.sidneyrezende.com/noticia/269058+pesquisa+382+dos+brasileiros+gastam+mais+de+uma+hora+de+trabalho+no+whatsapp>>. Acesso em: 18 nov. 2016.

ROCHA, M. **Especialista diz que momento é bom para investidores**. Gazeta de Piracicaba, Piracicaba, fev.2016. Disponível em: <http://www.gazetadepiracicaba.com.br/_conteudo/2016/02/home/413138-especialista-diz-que-momento-e-bom-para-investidores.html>. Acesso em: 03 out. 2016.

ROMAGNOLO, C. A. **O que é Criptografia?** Oficina da Net, 24 ago. 2007. Disponível em: <https://www.oficinadanet.com.br/artigo/443/o_que_e_criptografia>. Acesso em 12 nov. 2016.

SANTOS, C. V.; CAIMI, F. E. **Secretário executivo**: formação, atribuições e desafios profissionais. In D.G. Durante, & A. A. Fávero (Org.), *Gestão secretarial: formação e atuação profissional* (pp. 23-41). Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2009.

SANTOS, L. C.; FACHIN, G. R. B.; VARVAKIS, G. **Gerenciando processos de serviços em bibliotecas**. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 32, n. 2, p. 85-94, maio/ago. 2003.

SCHUMACHER, A., PORTELA, K. **Correlações entre atividades-fim e meio diante da dinâmica organizacional**. In: D'Elia, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Org). *Excelência no Secretariado*. São Paulo: Editora Ser Mais, p.101-108 2013

Segurança. **Site Oficial WhatsApp**. Disponível em: <https://www.whatsapp.com/security/?l=pt_pt/>. Acesso em: 17 abr. 2017.

Sobre. **Site Oficial WhatsApp**. Disponível em: <<https://www.whatsapp.com/about/>>. Acesso em: 18 nov. 2016.

TONANI, P. **O uso do WhatsApp nas relações de trabalho**. *Revista Melhor*, 31 mar. 2016. Disponível em: <<http://www.revistamelhor.com.br/o-uso-do-whatsapp-nas-relacoes-de-trabalho/>>. Acesso em: 21 set. 2016.

TORQUATO, F. G. **Comunicação Empresarial - Comunicação Institucional**: conceitos, estratégias, sistemas, estrutura, planejamento e técnicas. São Paulo: Editora Summus, 1986 (Novas buscas em comunicação; v.11).

Trabalhar pelo *WhatsApp* é hora extra? **Site Contábil**. Ceará, 22 jul. 2015. Disponível em: <<https://sitecontabil.com.br/noticias/artigo.php?id=889>>. Acesso em: 01 mai. 2017.

Vagas de emprego de secretária. **Catho**. Disponível em:<<http://www.catho.com.br/vagas/secretaria>>. Acesso em: 18 out 2016.

Vagas de emprego para secretária. **Vagas.com**. Disponível em: <<http://www.vagas.com.br/vagas-de-secret%C3%A1ria>>. Acesso em: 18 out 2016.

Vagas de emprego para secretária. **Infojobs**. Disponível em: <<https://www.infojobs.com.br/vagas-de-emprego-secretaria.aspx>>. Acesso em: 18 out 2016.

WhatsApp web. **Site Oficial WhatsApp**. Disponível em: <<https://web.whatsapp.com>>. Acesso em: 17 abr. 2017.

APÊNDICE A

QUESTIONÁRIO

Olá,

Somos alunos do curso de Automação de Escritório e Secretariado da Fatec-SP.

Encontra-se em fase de desenvolvimento nosso trabalho de conclusão de curso que versa sobre a utilização do aplicativo *WhatsApp* pelo profissional de secretariado, o objetivo desta pesquisa é investigar o papel do uso da tecnologia *Whatsapp* na comunicação formal do profissional de secretariado no ambiente corporativo.

Para nossa pesquisa de campo elaboramos este questionário com finalidade exclusivamente acadêmica.

O preenchimento do questionário é anônimo, sua identidade será resguardada.

O tempo médio de preenchimento deste questionário é de cerca de 8 minutos.

Desde já agradecemos a sua participação.

1. Qual o seu gênero?

- () Masculino
- () Feminino

2. Qual sua faixa etária?

- () 18 – 30
- () 31 – 40
- () 41 – 60
- () +60

3. Qual o seu grau de escolaridade?

- () Ensino Médio Completo
- () Ensino Técnico
- () Superior Incompleto
- () Superior Completo
- () Pós – Graduação

4. Informe o curso do grau de escolaridade apontado:

5. Trabalha no setor:

- () público
- () privado

6. Qual o seu vínculo com a empresa?

- ☐ efetivo
- ☐ estagiário
- ☐ temporário
- ☐ outros

7. Utiliza o *WhatsApp* no ambiente de trabalho?

- ☐ sim
- ☐ não

8. Para qual finalidade você utiliza a ferramenta?

- ☐ Assuntos particulares, conversas diversas, envio e recebimento de vídeos, áudios e imagens.
- ☐ Assuntos corporativos, troca de informações, agendamento de reuniões, solicitação de serviços e etc.
- ☐ Ambos.
- ☐ Não se aplica

9. O uso do *WhatsApp* no ambiente de trabalho é realizado por meio de:

- ☐ dispositivo pessoal
- ☐ dispositivo fornecido pela empresa
- ☐ ambos
- ☐ Não se aplica

10. Em média, quanto tempo utiliza o aplicativo para assuntos pessoais durante o expediente?

- ☐ 01 – 20
- ☐ 20 – 40
- ☐ 40 – 60
- ☐ +60
- ☐ Não utilizo

11. Em média, quanto tempo utiliza o aplicativo para assuntos corporativos?

- ☐ 01 – 20
- ☐ 20 – 40
- ☐ 40 – 60
- ☐ +60
- ☐ Não utilizo

12. Utiliza o *WhatsApp* para assuntos corporativos fora do expediente de trabalho?

- ☐ Sim
- ☐ Não

13. Com quem você se comunica por meio do *WhatsApp* no ambiente de trabalho?

- ☐ família
- ☐ amigos
- ☐ colegas de trabalho
- ☐ gestores
- ☐ fornecedores
- ☐ clientes
- ☐ prestadores de serviços
- ☐ outros
- ☐ Não se aplica

14. Na sua opinião quais seriam os pontos positivos em utilizar o *WhatsApp* no trabalho?

15. Na sua opinião quais seriam os pontos negativos em utilizar o *WhatsApp* no trabalho?

16. Na empresa, o uso do *Whatsapp* é institucionalizado, ou seja, há política, manual ou regras de uso?

17. O que levou você a utilizar a ferramenta?

18. Você acredita que é um aplicativo seguro para troca de informações?

- ☐ Sim
- ☐ Não

19. Qual a sua posição em relação ao uso do *WhatsApp* no ambiente de trabalho?

- ☐ A favor
- ☐ Contra
- ☐ Indiferente