



## CATEGORIZAÇÃO DE SERVIÇOS REMOTOS PRESTADOS EM CADA ÁREA DE ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

### REMOTE SERVICES PROVIDED IN EACH PILLAR OF PROFESSIONAL SECRETARIAL WORK

#### **Pabline Pereira da Silva de Almeida**

Secretária Executiva pela Universidade Federal de Roraima

[blyne.ps@gmail.com](mailto:blyne.ps@gmail.com)

#### **Maria do Céu de Sena Moura**

Doutoranda em Ciências Ambientais com ênfase em Recursos Naturais pelo PRONAT/UFRR. Mestre em Administração pela UFRPE, Especialista em Planejamento e Gestão Organizacional pela UPE, Graduada em Secretariado Executivo pela UFPE. Professora Assistente do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Roraima.

[mariaceu.moura@ufpe.br](mailto:mariaceu.moura@ufpe.br)

#### **Cibelle da Silva Santiago**

Doutorado no Programa de Pós Graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente (PRODEMA/UFPB), Metrado em Gestão do Desenvolvimento Local Sustentável, UPE/2014; Especialização em Cerimonial e Protocolo, ESURP/2011; e Graduação em Secretariado Executivo, UFPE/2010. Atualmente sou Professora na Universidade Federal da Paraíba.

[santiago.cibelle@gmail.com](mailto:santiago.cibelle@gmail.com)

#### **Elaine Thais da Silva Lima**

Doutorado em Sociologia Política pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Mestrado em Administração pela Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Graduação em Secretariado Executivo Bilíngue - Port/Ing e Graduação em Administração, ambas pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Atualmente é Secretária Executiva na Universidade Federal de Santa Ca

[elaine.thais@ufsc.br](mailto:elaine.thais@ufsc.br)

**Resumo:** A temática desta pesquisa explora como o secretariado executivo reage diante das transformações decorrentes dos avanços da tecnologia, sobretudo no que diz respeito à atuação remota, amparada pela regulamentação do teletrabalho. Tem por objetivo analisar como o Secretariado Remoto (SR) se constitui como perspectiva de atuação para os Secretários Executivos (SE). Quanto à metodologia, adotou-se a abordagem da pesquisa qualitativa, categorizada como pesquisa de campo com cunho exploratório. Para a coleta de dados, a ferramenta utilizada foi a entrevista estruturada, optando pela amostragem por acessibilidade não probabilística, que contemplou nove respondentes, profissionais formadas em Secretariado Executivo e atuantes em secretariado remoto em diferentes localidades do Brasil. Como resultados, destacam-se os serviços prestados em cada pilar de atuação: (a) na gestão: a gestão de rotinas secretariais, o atendimento ao cliente e a gestão secretarial; (b) na assessoria: a gestão financeira, a gestão de agenda e a gestão documental; (c) na consultoria: a gestão de mídias sociais; (d) no empreendedorismo: não houve um consenso. Os principais desafios para o secretariado remoto são: segurança da informação; sustentabilidade do

## CATEGORIZAÇÃO DE SERVIÇOS REMOTOS PRESTADOS EM CADA ÁREA DE ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

negócio; administração do tempo; credibilidade do negócio; prospecção de clientes e o equilíbrio com as demais esferas da vida.

**Palavras-chave:** Secretariado Remoto. Teletrabalho. Assessoria. Empreendedorismo.

### REMOTE SERVICES PROVIDED IN EACH PILLAR OF PROFESSIONAL SECRETARIAL WORK

**Abstract:** The subject of this research explores how executive secretaries react to the transformations resulting from advances in technology, especially with regard to remote work, supported by teleworking regulations. Its aim is to analyze how remote secretarial work (RS) has become a perspective for executive secretaries (ES). As for the methodology, a qualitative research approach was adopted, categorized as exploratory field research. For data collection, the tool used was a structured interview, opting for non-probabilistic accessibility sampling, which included nine respondents, professionals with a degree in Executive Secretarial and working in remote secretarial services in different locations in Brazil. The results highlight the services provided in each pillar of activity: (a) management: management of secretarial routines, customer service and secretarial management; (b) advisory services: financial management, agenda management and document management; (c) consultancy: social media management; (d) entrepreneurship: there was no consensus. The main challenges for remote secretaries are: information security; business sustainability; time management; business credibility; client prospecting and balance with other spheres of life.

**Keywords:** Remote secretarial work. Teleworking. Consultancy. Entrepreneurship.

## 1 INTRODUÇÃO

Ao longo dos anos, o Secretário Executivo passou por diferentes mudanças na profissão devido ao avanço tecnológico (ADELINO; SILVA, 2012). Dentre essas transformações está a inserção desse profissional no mercado de trabalho a distância, sobretudo nas modalidades *home office*, teletrabalho e Secretário Remoto em escritórios virtuais (PAES et al, (2015); SOUZA; MOREIRA e MARTINS, 2018).

Ao tratar dessa temática, Barros *et. al.* (2012) afirmam que o assessoramento virtual transforma a prática secretarial e facilita as rotinas administrativas, de modo que “[...] o assessoramento virtual não extermina o modo tradicional, mas inova a maneira de assessorar, pois o secretário explora um novo empreendimento característico, tomando um papel de empreendedor/autônomo ou empresário” (BARROS *et al.*, 2012, p.64). Por outro lado, Maia, Müller e Bernardo (2020) pontuam que o debate acerca do trabalho remoto deve incorporar questões como o desenvolvimento de competências relacionadas à autonomia e gestão do

## CATEGORIZAÇÃO DE SERVIÇOS REMOTOS PRESTADOS EM CADA ÁREA DE ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

tempo, bem como as questões práticas que envolvem o mundo do trabalho, sejam elas relacionadas à organização do trabalho ou ao convívio familiar e em sociedade.

Sobre essa questão, Ribeiro, Calvão e Ramos (2020) apresentaram as competências técnicas: a fluência da língua materna, o domínio das ferramentas informáticas, especificamente do Pacote *Office e* de outras ferramentas digitais; e transversais: organização e método, comunicação, responsabilidade e autonomia, como sendo necessárias à atuação dos profissionais de Secretariado no contexto virtual.

O debate acerca das transformações no mundo do trabalho e a necessidade de desenvolver competências para atender às demandas delas decorrentes têm acompanhado o percurso histórico da profissão de secretariado no Brasil (MOREIRA, 2018). A pesquisa é limitada ao contexto brasileiro, tendo como sujeitos de pesquisa Secretárias Executivas com formação superior na área, que desempenham suas funções de maneira remota e exercem atividades diretamente ligadas a um dos quatro pilares da profissão do secretariado: a Consultoria, a Gestão e a Cogestão, o Empreendedorismo e a Assessoria.

O Secretário Executivo lida com informação diariamente, e, ao longo dos anos, passou por evoluções na profissão devido ao avanço tecnológico (ADELINO; SILVA, 2012). Como resultado dessa evolução profissional, que, logicamente, está associada ao avanço tecnológico, ocorreram as transformações no mundo do trabalho, de forma que os Secretários Executivos experimentaram a ascensão da carreira, inclusive adentrando no mercado de trabalho a distância, sobretudo nas modalidades em *home office*, teletrabalho e Secretário Remoto ou virtual (SOUZA; MOREIRA e MARTINS, 2018).

Esta pesquisa, quanto ao âmbito de seu alcance, limita-se a investigar os profissionais residentes no Brasil e que atuam na função de Secretariado trabalhando a distância; ou seja, de maneira remota, com formação superior em Secretariado Executivo, desde que a função que exerçam esteja diretamente ligada a um dos quatro pilares da profissão do secretariado: a Consultoria, a Gestão e a Cogestão, o Empreendedorismo e a Assessoria.

Sendo assim, busca identificar as perspectivas de atuação, as atividades comumente realizadas, os fatores que os levaram a atuar de maneira remota e todos os desafios a serem superados. Com isto, pretende-se responder à seguinte questão: De que maneira o Secretariado Remoto se constitui como perspectiva para a atuação do Secretário Executivo?

Este estudo apresenta uma hipótese explicativa, por se tratar de um estudo exploratório, será formulada *post-factum* (MARCONI; LAKATOS, 2011). A hipótese de que o Secretariado remoto se constitui como uma perspectiva de atuação para o Secretário Executivo será submetida à verificação através dos procedimentos metodológicos aplicados a

## **CATEGORIZAÇÃO DE SERVIÇOS REMOTOS PRESTADOS EM CADA ÁREA DE ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO**

esta pesquisa de método indutivo, e assim, esta hipótese será verificada em suas consequências, ou seja, será submetida à verificação para ser comprovada.

Para tanto, o objetivo geral da pesquisa consiste em analisar de que maneira o Secretariado Remoto se constitui como perspectiva de atuação para os Secretários Executivos, e os objetivos específicos visam a) Identificar qual é a estrutura e quais são as ferramentas necessárias para atuar como Secretário remoto; b) Averiguar os principais desafios no segmento do secretariado remoto; c) Mapear os principais serviços executados pelos Secretários executivos e quais são possíveis de serem executados pelo Secretariado remoto; d) Identificar quais são as competências humanas necessárias para atuar como Secretariado Remoto; e) Analisar quais são os principais segmentos da economia que demandam os serviços secretariais a distância; f) Analisar os fatores que estão relacionados à escolha pela atuação no Secretariado Remoto.

Justifica-se este estudo pela disseminação da modalidade do trabalho remoto nas organizações, nos últimos anos, principalmente pelo aumento exponencial provocado pela pandemia da Covid-19 a partir de março de 2020. Pode-se dizer, ainda, que o trabalho remoto ganhou destaque no ano de 2020 em função da pandemia da Covid-19, o que favoreceu uma nova forma de fazer diversas atividades empresariais. Nesse período, a adoção dessa modalidade alcançou diferentes cargos e ocupações, atingindo, também as atividades trabalhistas dos profissionais de secretariado (MAIA; MÜLLER; BERNARDO, 2020).

Fanzeres e Lima (2018), com base em um estudo efetuado pela SAP Consultoria em Recursos Humanos com 325 organizações atuantes no Brasil, apontaram um percentual de 68% das empresas como atuantes na modalidade do teletrabalho, sendo que 80% destas adotaram a prática nos últimos cinco anos. Portanto, a lei que regulamenta o trabalho remoto, Lei nº 13.467, de 13 de Julho de 2017, recebeu um complemento em 2022 com a Medida Provisória nº 1.108, visando ampliar direitos e deveres dos profissionais do teletrabalho.

Quanto à estrutura, este estudo está dividido em cinco seções. Na introdução são tratadas a temática, o objetivo e a justificativa do estudo. Na sequência, são apresentados os estudos que norteiam o desenvolvimento da investigação, reunidos nas temáticas das competências secretariais e secretariado remoto. Em seguida, são descritos os procedimentos metodológicos, e, após, os resultados e discussões. Por fim, são apresentadas as considerações finais.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

## 2.1 COMPETÊNCIAS SECRETARIAIS

O conceito de competências humanas abarca três dimensões interligadas entre si: o conhecimento, a habilidade e a atitude (FLEURY; FLEURY, 2011). Para Durand (2000), o eixo do Conhecimento está associado aos conjuntos estruturados de informações técnico-científicas assimiladas pelo indivíduo, sendo justamente o saber o que e por que fazer (*know-what* e *know-why*). A Habilidade, ou *know-how*, é o saber como fazer e relaciona-se à capacidade de agir corretamente de acordo com os objetivos ou processos pré-definidos. Por fim, a Atitude está ligada aos aspectos subjetivos, que na seara comportamental refletem o querer fazer. A coexistência e complementariedade das dimensões associadas à competência humana são ilustradas pela Figura 1:

**Figura 1** - As três dimensões das competências humanas



Fonte: Adaptado de Durand (2000).

Quando se trata de competências profissionais, hodiernamente, há a veiculação dos termos *Hard skill* e *Soft skills*, de maneira que para as *Hard skills* atribui-se a competência técnica, que “[...] são habilidades de foro técnico, particularmente adquiridas por meio de uma formação profissional, acadêmica ou da experiência adquirida, incluindo, ainda, os procedimentos administrativos relacionados com o âmbito de atividade da organização” (KATZ, 1974; LEROUX e LAFLEUR, 1995; CABRAL-CARDOSO, ESTÉVÃO e SILVA, 2006; MANISCALCO, 2010; RAO, 2012 apud SWIATKIEWICZ, 2014, p. 667).

Já em relação à competência comportamental, atribui-se às *Soft skills*, em conformidade com Swiatkiewicz (2014, p. 667) que estabelecem competências transversais, chamadas de “[...] habilidades gerais, críticas, universais, humanas, não acadêmicas ou competências necessárias para conseguir e manter o trabalho/emprego”.

No campo secretarial, a competência é um componente primordial de diferenciação. Uma carreira linear já não se enquadra aos padrões do mercado de trabalho e, nessa

## CATEGORIZAÇÃO DE SERVIÇOS REMOTOS PRESTADOS EM CADA ÁREA DE ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

conjectura, o Secretário Executivo, essencialmente, precisa desenvolver competências que o tornem um profissional polivalente, “[...] fato esse que lhe permitiria atuar nas organizações desde o nível operacional até o tático” (MOREIRA *et al.* 2016, p. 51).

Nessa questão da formação profissional, as competências a serem desenvolvidas no curso de graduação de Secretariado Executivo, segundo a Resolução nº 3, artigo 4º, são:

I - capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações; II - visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e inter-setoriais; III - exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção; IV - utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais; V - habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão; VI - domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações inter-pessoais ou inter-grupais; VII - receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia; VIII - adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções; IX - gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários; X - gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais; XI - capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos; XII - eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações; e XIII - iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional (BRASIL, 2005).

Para Moreira *et al.* (2016), a comunidade científica apontou as novas competências secretariais imprescindíveis para a atuação profissional a partir das mudanças e adequações sociais influenciadas, sobretudo, pela evolução tecnológica. Novas competências arrojaram e complementaram as clássicas competências do perfil profissional para o exercício da profissão. Nesse sentido, é pertinente elencar alguns literatos que retratam e argumentam as novas atribuições e competências do perfil do secretariado. Os autores Cordeiro e Giotto (2011) apresentam essas competências como aspectos comportamentais ou habilidades humanas e competências afins do Secretário Executivo:

Tomada de decisões, Administração de conflitos, Delegação, Eficiência, Perceptividade, Criatividade, Competência Administrativa, Motivação, Negociação, Empreendedorismo, Comunicação, Flexibilidade, Domínio de tecnologias, Aspectos Comportamentais ou Habilidades Humanas e Competências Complementares, Agente facilitador, Lealdade e discrição, Conhecimento da empresa e cultura geral, Assistência e assessoramento direto a executivos; interpretação e sintetização de textos e documentos; versão e tradução em idioma estrangeiro, Coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas, Dinamismo e pró-atividade, Comprometimento com a empresa; participação e Dedicção, Conhecimentos protocolares; técnicas secretariais; arquivo; registro e distribuição de expedientes; orientação da avaliação e seleção da correspondência, Polivalência;

## CATEGORIZAÇÃO DE SERVIÇOS REMOTOS PRESTADOS EM CADA ÁREA DE ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

iniciativa e planejamento, organização, liderança e controle de viagens, eventos, reuniões, agendas e arquivos (CORDEIRO e GIOTTO, 2011, p.25).

Assim, as novas competências retratam a busca do mercado de trabalho por profissionais capacitados, que sejam capazes de tomar decisões e assessorar suas futuras empresas. Leal e Fiates (2013), em consonância aos preceitos já descritos, asseveram que a incorporação dessas novas competências permitiu que esses profissionais ocupassem um espaço significativo junto aos gestores, e também viabilizou o desenvolvimento de um maior nível de autonomia, capacitando-os para a possibilidade de intervenção em processos decisórios, assim como identificar dificuldades e solucioná-las, além de analisar e interpretar informações, trabalhar em equipe e atuar como agentes de mudanças.

Diante do exposto, para acompanhar as transformações e necessidades da sociedade surge o Secretariado Remoto, apresentando-se como forma de atuação para o Secretário Executivo por meio da prestação de serviços de escritório realizados em *home office*.

### 2.2 O SECRETARIADO REMOTO

No século XX, os avanços tecnológicos foram determinantes para o desenvolvimento e crescimento da profissão de Secretariado Executivo (BARROS *et al.*, 2012). Conforme Nonato Júnior (2009), o avanço da tecnologia provocou uma visível transformação no ambiente organizacional, o que gerou um processo de modificação na produção das empresas e nos instrumentos que englobam o trabalho em escritórios. Nesse contexto, evidencia-se que, com a evolução da profissão de Secretariado, houve uma diversificação nas modalidades de trabalho, o que refletiu na proliferação do Secretariado Virtual ou Remoto.

No que se refere aos aspectos legais, o teletrabalho teve seu reconhecimento legal, com a efetiva regularização da atividade, em 15 de dezembro de 2011, por meio da aprovação da Lei nº 12.551, oriunda de um projeto de lei proposto pelo deputado Eduardo Valverde (BRASIL, 2011). O deputado deu início ao projeto de Lei nº 3129/2004, o que possibilitou que esse tipo de trabalho fosse regulamentado pela CLT (*Consolidação das Leis do Trabalho*). É importante frisar que toda a legislação trabalhista, bem como a regulamentação do teletrabalho, sofreu importante atualização com o advento da Lei 13.467, de 13 de julho de 2017, cuja finalidade era adequar a legislação às novas relações de trabalho decorrentes das evoluções das relações comerciais e avanços tecnológicos (BRASIL, 2017).

Em 25 de março de 2022 foi promulgada a Medida Provisória nº1.108, que estabeleceu alguns direitos para o trabalhador em regime de teletrabalho concernente ao auxílio-alimentação e vale transporte, que devem ser garantidos pelo empregador. O teletrabalho considera “[...] a prestação de serviços preponderantemente fora das

## CATEGORIZAÇÃO DE SERVIÇOS REMOTOS PRESTADOS EM CADA ÁREA DE ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo” (BRASIL, 2022).

Ainda, o Secretário Executivo como assessor e em sua atuação remota possui princípios de acordo com o Código de Ética (BRASIL, 1989). Os deveres deste profissional são: portar-se com dignidade, honradez, integridade; agir com lealdade, sigilo profissional; ter severamente confidencialidade e sigilo ao obter informações da função exercida. Assim, todos os profissionais atuantes no campo secretarial, seja na modalidade presencial ou remota, devem nortear sua atuação a partir dessas regras e princípios (BARROS *et al.*, 2012). Acrescenta-se a esse contexto a importância da assessoria como suporte estratégico para as organizações, de modo que há um nicho a mais para ser explorado pelo secretário “[...] que é o assessoramento virtual, ou seja, as práticas de assessoria executiva realizadas a distância” (PAES; SANTIAGO, 2020, p. 42).

No tangente ao perfil profissional, o Secretário Remoto possui os conhecimentos específicos e competências relacionados à formação secretarial. No entanto, há diferenciação onde serão executadas suas tarefas, uma vez que o secretário remoto desempenha seu trabalho em sua própria casa, em *Home office*, também conhecido como SOHO (*Small Office and Home Office*) que significa: ‘escritório em casa’, não necessitando deslocar-se de sua casa para ir trabalhar (CAPELLA e ALMEIDA, 2013); ou, quando possível, em escritório particular, prestando serviços e atendendo clientes em casa, ao passo que o Secretário Executivo atua na organização, seja ela escritório, instituição, dentre outros. Ou seja, trabalha *in loco*. Para Oliveira *et al.* (2017),

O trabalho remoto pode ser definido como o trabalho realizado a distância e por meio do uso das tecnologias de informação e comunicação. Ou seja, ele pode ser exercido no interior de um escritório desde que contemple a condição de estar mediado por meios eletrônicos e distantes do gestor (OLIVEIRA *et al.*, 2017, p.03).

Dessa maneira, o secretário remoto realiza seus serviços a distância; seu meio de acesso ao trabalho é a internet, a tecnologia da informação e comunicação, e os devidos equipamentos específicos de trabalho para melhor atender seus clientes externos - as organizações. Nesse sentido, Ribeiro (2002) argumenta que o secretário virtual trabalha para inúmeras empresas, seja a partir de seu próprio escritório em casa (escritório virtual) ou por meio de espaços ou estruturas gerenciados por terceiros.

Em investigação com profissionais atuantes no assessoramento remoto, Paes e Santiago (2020) identificaram que as principais atividades desenvolvidas por secretários (as)

## CATEGORIZAÇÃO DE SERVIÇOS REMOTOS PRESTADOS EM CADA ÁREA DE ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

remotos podem ser agrupadas nos seguintes eixos: a) serviços burocráticos gerais de secretaria; b) serviços orçamentários, financeiros e bancários; c) serviços de marketing, publicidade e propaganda; d) serviços contábeis e cartorários; e) serviços administrativos diversos.

Neste seguimento, Barros *et al.* (2012) compreendem que o Secretariado Remoto é um empreendimento distinto atrelado a um modo inovador de desenvolver as rotinas administrativas em que o secretário se torna autônomo ou empresário, arcando com seus próprios impostos e encargos na gestão de seus serviços. Logo, com a modificação nas relações de trabalho, pode-se observar que a flexibilidade é a chave fundamental para tais mudanças no ambiente de trabalho presencial, pois engloba a flexibilidade de tempo, de salário, local de trabalho, de contrato, de qualificação e de processos e organização do trabalho, de modo que o funcionário pode executar atividades dentro dos vínculos da empresa “[...] ao mesmo tempo em que atende um cliente interno na mesa ao lado e possui seu gestor na mesa à frente; [...]” há a possibilidade de ser polivalente e com diversas habilidades específicas do trabalho flexível realizado em organizações versáteis, que é a condição para trabalhar de forma virtual (NOGUEIRA; PATINI, 2012, p. 126).

Com essa nova maneira de exercer a profissão, é necessário que o Secretário Remoto tenha em mãos, segundo Mello (2011), ferramentas específicas para o trabalho remoto e possa identificar com antecedência os equipamentos necessários que serão utilizados. Para Barros *et al.* (2012) são imprescindíveis ferramentas como telefones, celulares ou fixos, e equipamentos que permitam o acesso à internet de forma rápida; bem como os *tabletes*, *smartphones*, *notebooks*. Além das ferramentas já mencionadas, as redes sociais podem colaborar para o anúncio dos serviços prestados pelo Secretário Remoto, aumentar a rede de relacionamentos e, conseqüentemente, os clientes.

Acrescente-se que para atuar como Secretário Remoto é importante ter vasto conhecimento da estrutura organizacional e do mercado. Para atender ao cliente, o profissional deve observá-lo, a fim de perceber em qual serviço ele se enquadra. Assim, é importante que o Secretário Remoto tenha conhecimento das políticas das empresas (CAPELLA e ALMEIDA, 2013), a fim de tornar-se um profissional autônomo, tal como os que trabalham em escritórios compartilhados (MAZULO; LIENDO, 2010).

Os estudos abordados comungam da influência da tecnologia nas mudanças enfrentadas pelo profissional de secretariado ao desempenharem suas atribuições na modalidade remota. Nessa perspectiva, será abordada, a seguir, a investigação realizada com profissionais que atuam nesse campo.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Trata-se de uma pesquisa norteada pela lógica de raciocínio indutiva, na qual as premissas de dados particulares levam a conclusões ampliadas (MARCONI; LAKATOS, 2017). Em complemento, no tangente aos objetivos, a pesquisa exploratória foi aplicada com o intuito de adquirir maior familiaridade com o problema (GIL, 2010), o que se concretizou no aprofundamento da temática e na investigação junto aos profissionais formados em secretariado executivo que trabalham remotamente, seja em rede social corporativa ou não, a atuação em qualquer grau no trabalho de secretaria remota, ou que, ainda que não formada, com longo histórico de atuação que lhe garantisse a titulação de secretária.

Quanto à abordagem, trata-se de um estudo qualitativo (LEITE, 2008; CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007), que destina-se às investigações que buscam compreender a dinâmica de determinados fenômenos. Todavia, informações referentes a esse fenômeno, muitas vezes, são insuficientes nas fontes bibliográficas e documentais, sendo necessária uma abordagem do investigador com um diálogo direto com agentes inseridos no fenômeno para elucidação de elementos, conjuntura e processos; e essa interação-colaborativa entre investigador e agente do meio evidencia a entrevista como principal ferramenta para coleta de dados (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007).

Nesse sentido, a coleta de dados ocorreu em pesquisa de campo, realizada dentre os meses de setembro a outubro de 2021, de forma remota, com o auxílio da plataforma de videoconferência *Google meet*, sendo este um ambiente de trabalho muito utilizado pelos Secretários Executivos, inclusive os que atuam no segmento de Secretariado remoto. Para Fachin (2003, p. 133), a pesquisa de campo é centrada na observação do contexto no qual é detectado um fato social (problema) que, a princípio, passa a ser examinado e, posteriormente, é encaminhado para explicações por meio dos métodos e das técnicas específicas. Assim, a pesquisa de campo trabalha com a análise dos fatos sociais colhidos no contexto natural.

Para este estudo foram utilizadas duas estratégias de pesquisa: Observação/instrumento: entrevista, por meio de roteiro. A pesquisa adotou o modo de amostragem não probabilística por acessibilidade (GIL, 2008), justificado pela hipótese da possível ausência de pesquisa ou mapeamento oficial (censo ou estimativa) acerca dos profissionais de secretários executivos formados e atuantes ou não no ramo de Secretariado Remoto no Brasil.

## CATEGORIZAÇÃO DE SERVIÇOS REMOTOS PRESTADOS EM CADA ÁREA DE ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Assim, influenciou na determinação do número da amostragem e na escolha dos participantes da entrevista: profissionais que sejam sócios proprietários ou empregados, ou, ainda, profissionais liberais vinculados a empresas com notoriedade no ramo de secretariado remoto no Brasil, sendo a localização e contatos com esses profissionais realizado por meio de pesquisas em sites oficiais, redes sociais e corporativas, e ainda indicações realizadas por profissionais da área do Secretariado Executivo. Foram convidados 30 Secretários Executivos que atuam no segmento do Secretariado Remoto no Brasil. Destes, 9 profissionais aceitaram participar da entrevista face a face, com interação do pesquisador e pesquisado, por intermédio das plataformas digitais *Google meet*; e 21 convidados declinaram da participação. As técnicas foram aplicadas de maneira remota, por intermédio do *Google meet* e via e-mail, em virtude do momento pandêmico ocasionado pelo isolamento social devido ao Sars-CoV-2, e por motivo de localização geográfica, pois a pesquisa foi aplicada em âmbito nacional.

### 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O conjunto de Secretários Executivos que atuam de maneira remota e que participaram do estudo contempla exclusivamente profissionais do gênero feminino, majoritariamente acima de 30 anos, com formação superior em Secretariado Executivo e atuação prévia no campo antes de seu ingresso na modalidade remota. Quanto à região, destaca-se a participação maior de profissionais do Sudeste (4 participantes) e a ausência de profissionais do Norte que, embora tenha constado na etapa de prospecção, não teve profissionais de SR identificados naquele momento (Quadro1).

**Quadro 1 – Perfil dos participantes**

Sujeito da pesquisa	Estado	Região	Gênero	Idade	Formação	Se atuou como SE antes como SR
S1	Paraná	Sul	Feminino	44	Graduação em Secretariado e Especialização	sim
S2	São Paulo	Sudeste	Feminino	47	Graduação em Secretariado e Especialização	sim
S3	São Paulo	Sudeste	Feminino	56	Graduação em Secretariado e Pós-graduação	sim
S4	Mato Grosso	Centro-Oeste	Feminino	56	Graduação em Secretariado	sim
S5	Rio Grande do Sul	Sul	Feminino	43	Graduação em Secretariado	sim

## CATEGORIZAÇÃO DE SERVIÇOS REMOTOS PRESTADOS EM CADA ÁREA DE ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

S6	Minas Gerais	Sudeste	Feminino	25	Graduação em Secretariado	sim
S7	Bahia	Nordeste	Feminino	36	Graduação e Pós-graduação	sim
S8	Pernambuco	Nordeste	Feminino	30	Graduação em Secretariado	sim
S9	Rio de Janeiro	Sudeste	Feminino	50	Graduação em Secretariado	sim

Fonte: Elaboração da autora a partir da pesquisa de campo (2021).

Em relação à caracterização do local de trabalho, os dados estão em consonância aos estudos de Capella e Almeida (2013), quando identificam que as tarefas são feitas de forma remota, em casa, ou em SOHO (*Small Office and Home Office*). Apenas 1 (um) participante declarou realizar suas atividades em escritório externo, devido à expansão da empresa (Quadro 2), o que pode apontar para as tendências do presente-futuro em que o normal das organizações serão os escritórios virtuais.

**Quadro 2 – Local físico de trabalho**

SEs	Localização da central de trabalho física
S1	<i>“Em minha casa, eu trabalho home office; então, eu estou legalizada à praça e à internet. Inclusive, isso está no meu alvará. Porque eu estou em um condomínio; eu não posso atender as pessoas presencialmente e porta a porta”.</i>
S2	<i>“É na residência, mas eu tenho espaço que foi adequado justamente para o trabalho remoto”.</i>
S3, S6, S7, S8	<i>“Home Office”.</i>
S4	<i>“Externo. Como minha empresa cresceu, então, eu precisei ter um escritório externo [...]”.</i>
S5	<i>“Na casa da minha mãe; estou no miniescritório que eu fiz. Home Office”.</i>
S9	<i>“Hoje eu trabalho em home office; eu tenho um escritório na minha casa [...] É muito importante ter um espaço de trabalho dentro da sua casa, mas separado do ambiente que as pessoas circulam, que você possa atender os seus clientes, porque hoje você tem muitas vídeochamadas; então, eu faço questão de ter um quarto só pra isso.[...] Inclusive, quando eu comecei a operar uma franquia aqui, você passa por uma avaliação, e você precisa ter uma condição que você tenha toda uma estrutura montada [...]”.</i>

Fonte: Elaboração da autora a partir da pesquisa de campo (2021).

Em 2010, Mazulo e Liendo afirmaram que os profissionais de secretariado que trabalham em sua própria casa (home office) já estavam se antecipando a uma nova realidade de trabalho, pois o trabalho remoto já era uma tendência. Em complemento, Silva et al (2021) afirmam que essa propensão do mercado de trabalho já é uma realidade para diversos profissionais, tendo em vista “[...] o aumento do desemprego que, certamente, também impactou na profissão de Secretariado Executivo, incluindo as alterações na Lei nº 13.467/2017, que altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)” (SILVA *et. al*, 2021, p.

## CATEGORIZAÇÃO DE SERVIÇOS REMOTOS PRESTADOS EM CADA ÁREA DE ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

5). Sendo impulsionados a atuar de forma autônoma e empreendedora, buscaram a formalização como pessoa jurídica por meio do Microempreendedor Individual (MEI).

Sobre isso, em termos da formalização do negócio, os dados da pesquisa apontam que 7(sete) participantes têm a empresa formalizada como Microempreendedora Individual (MEI), e 1(uma) é registrada como Sociedade Limitada Unipessoal (SLU). Apenas 1(uma) entrevistada declarou realizar, no momento da pesquisa, os trâmites para a formalização da empresa como MEI, enquanto atua no regime CLT. Para as entrevistadas, a formalização é importante para a credibilidade do secretário remoto e para a relação contratante-contratada, embora a maioria delas ainda não estejam em busca dessa formalização, além de contar com os direitos e deveres previstos na Lei nº 12.551/2011 que “[...] equipara os efeitos jurídicos da subordinação exercida por meios telemáticos e informatizados à exercida por meios pessoais e diretos”.

Quanto ao faturamento, as entrevistadas afirmaram que a cobrança dos serviços é estabelecida em contrato, de acordo com as horas trabalhadas, podendo ser divididas em horas por semana, mensal ou sob demanda. Depreende-se, assim, que a espécie de contrato poderá ser regida pela Lei Cível ou pela Lei Trabalhista.

As participantes também foram questionadas quanto aos desafios relacionados à atuação no Secretariado Remoto, cujas respostas são descritas no Quadro 3. Dentre os desafios pontuados estão (a) segurança da informação: devido à invasão de privacidade e atuação dos *hackers*; (b) sustentabilidade do negócio: pois existem diversos custos e despesas fixas; (c) administração do tempo: no sentido de conciliar as atividades pessoais, domésticas e profissionais; (d) credibilidade do negócio: tendo em vista que ainda há uma incredulidade por parte dos clientes sobre a gestão dos serviços de forma remota, bem como a incerteza no cumprimento dos prazos; (e) prospecção de cliente: saber onde está o cliente que necessita dos serviços que o SR pode ofertar é uma grande dificuldade. Importante frisar que não basta captar os clientes, mas definir estratégias para fidelização; e (f) equilíbrio com as demais esferas da vida: conciliar os diversos papéis que as secretárias representam como mãe, filha, estudante, profissional.

Os resultados encontrados corroboram com a reflexão apresentada por Maia, Müller e Bernardo (2020) acerca da atuação no secretariado remoto apresentar como demanda o desenvolvimento de competências voltadas à autonomia, gestão do tempo e da organização do trabalho de forma a não prejudicar o convívio familiar e em sociedade.

### **Quadro 3** - Principais desafios de atuação no segmento de secretária remota

**CATEGORIZAÇÃO DE SERVIÇOS REMOTOS PRESTADOS EM CADA ÁREA DE ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO**

S1	<i>“A tecnologia, a internet, porque tem bastantes hackers; então, você precisa ter bastante cuidado com os dados, ter antivírus. Agora eu aprendi uma coisa nova que é tirar o meu e-mail do aplicativo do celular, que eu uso bastante, caso roubem o celular, pois o secretário recebe documentos, informações de clientes por e-mail; então, a segurança da informação é um grande desafio. Tomar cuidado quando for usar o wi-fi de um outro local; o financeiro também é um desafio, porque, como qualquer negócio, leva tempo pra você gerar lucro, o teu faturamento, pra você ter seu ponto de equilíbrio como qualquer negócio.”</i>
S2	<i>“[...] pra mim é administração do tempo, porque eu tenho que conciliar o meu trabalho na empresa e do secretariado remoto; ainda mais agora que eu voltei para a empresa no horário normal, e todos os dias da semana eu já estou trabalhando presencial; então, o tempo tem sido o maior desafio, mas a gente tem dado conta, nem que trabalhe de madrugada a gente está conseguindo dar conta. E como eu terceirizo alguns serviços, um desafio é encontrar profissionais que atendam também às demandas tanto com as minhas exigências e as do cliente.”</i>
S3	<i>“[...] antes da pandemia as pessoas não acreditavam tanto que o seu trabalho poderia fluir na sua casa, que você pode ser gestora do seu tempo, do seu trabalho; então, essa questão pra mudar o pensamento das pessoas foi difícil. Depois, você tem que provar, que apresentar e tudo mais, para depois ficar claro. Mas depois da pandemia, como foi assim, todo mundo teve que entrar nesse modo, então aí foi diferente, não teve muito problema, né? Agora, uma das questões que eu acho que é um desafio é você notificar; então, a sua família, seus vizinhos, todos os que estão à sua volta do seu trabalho, fazer acordos, para que fique tudo alinhado pra que saiba que tal horário você tem reunião [...]”</i>
S4	<i>“Eu acho que é desconfiança. Pra você vender o seu serviço, você tem que transmitir muita confiança; tem alguns clientes que até entram em contato; depois eles começam a duvidar, gera um pouco daquela desconfiança [...] tudo que diz respeito à empresa, tudo que é sigiloso só diz respeito a você e ao dono da empresa. Os clientes não acreditam muito que nós estamos aí pra agregar valor e não subtrair.”</i>
S5	<i>“Eu, na verdade, não vejo dificuldade, porque eu faço o que eu amo; então, fica fácil, e aí se tu tens disponibilidade e tu vender, tudo ocorre naturalmente [...]”</i>
S6	<i>“Olha, eu dou mentoria pra quem quer ingressar na área. Eu sinto que uma dificuldade muito grande é prospecção de clientes; eu não senti essa dificuldade, porque eu sempre fui muito comunicativa, vendedora mesmo, sabe? Eu sou bem sem-vergonha, eu nunca tive dificuldade de prospectar clientes, mas eu sinto que essa é uma dificuldade muito grande; essa, com certeza, é a maior dificuldade das pessoas que eu conheço que trabalham com secretariado remoto [...] Eu sinto que a dificuldade também, que é uma dificuldade que eu vejo que foi uma dificuldade muito grande pra mim foi fazer com que as pessoas entendessem o papel da secretária; entender tudo assim, porque eu acho que no início, as pessoas, elas acham que o secretariado é uma coisa ridícula e fácil, e elas querem pagar praticamente nada pra gente; tem 5 anos que eu trabalho como secretária remota; então, pra mim, essa construção de que o meu trabalho tem é um valor muito grande, muito significativo, e se você acha que secretário só anota recado, o meu trabalho não é pra você; então, eu demorei um pouco pra entender isso, e eu acho que é a minha maior dificuldade: mostrar para as pessoas que o nosso trabalho é relevante e que ele vale o preço que ele é”.</i>
S7	<i>“Continua sendo a prospecção de clientes, porque eu acredito que as pessoas ainda andam muito céticas em relação a isso; por exemplo, contratar um profissional pra cuidar de você que você nunca viu, que você não tem contato, porque as pessoas são muito disso, de contato de olho no olho [...]”</i>
S8	<i>“A credibilidade. Atualmente, a credibilidade, porque apesar de a pandemia ter acelerado muito essas necessidades, muitas pessoas ainda não confiam em contratar alguém que não está perto de você, pra você ver todos os dias, a credibilidade de que dá certo, de que aquilo funciona [...]”</i>
S9	<i>“Desafio hoje é a gente não conseguir mudar as pessoas; a mudança é feita dentro de você, e essa transformação vai chegar até a pessoa; ainda hoje muitas pessoas, elas têm muita resistência em confiar no trabalho; então, assim, por exemplo, há muitas pessoas que têm medo de delegar tarefas. Às vezes é um empreendedor que tem muito destaque, ele fala bem, ele vende bem, tem uma boa empresa, tem uma boa visibilidade, mas ele quer centralizar tudo com ele, ele quer ser aquilo que a gente chama de “equipe” (uma junção de “eu” e “equipe”); ele quer ser o administrativo, o financeiro, o planejador, o atendimento ao cliente [...]”.</i>

Fonte: Elaboração da autora a partir da pesquisa de campo (2021).

## CATEGORIZAÇÃO DE SERVIÇOS REMOTOS PRESTADOS EM CADA ÁREA DE ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Já no que diz respeito aos serviços ofertados por profissionais atuantes no Secretariado Remoto, observa-se que os dados foram caracterizados a partir dos pilares que norteiam a formação profissional: gestão, consultoria, assessoria e empreendedorismo (Quadro 4). Sintetizando os principais serviços relacionados pelas participantes a partir dos pilares da profissão destacam-se: (a) na gestão: a gestão de rotinas secretariais, o atendimento ao cliente e a gestão secretarial; (b) na assessoria: a gestão financeira, a gestão de agenda e a gestão documental; (c) na consultoria: a gestão de mídias sociais; (d) no empreendedorismo: não houve um consenso.

**Quadro 4** - Serviços atualmente disponíveis no segmento de Secretariado Remoto

SEs	GESTÃO	CONSULTORIA	ASSESSORIA	EMPREENDEDORISMO
S1	<i>Rotinas Secretariais, Gestão de mídias sociais</i>	<i>Treinamentos</i>	<i>Gestão de Processos, auxílio departamental, investimento</i>	<i>Elaboração de plano de negócios para Startups</i>
S2	<i>Atendimento ao público, Rotinas secretariais, organização de documentos</i>	<i>Rotinas secretariais</i>	<i>Gestão documental, gestão da agenda</i>	<i>Novas tecnologias</i>
S3	<i>Gestão financeira, Rotinas secretariais, arquivamento digital</i>	<i>Recrutamento e seleção de secretários, gestão estratégica</i>	<i>Gestão de agenda, Financeira, administração do escritório, gestão da agenda</i>	<i>Organização de eventos</i>
S4	<i>Gestão de mídias sociais, Rotinas secretariais</i>	<i>Ferramentas tecnológicas, Gestão de mídias sociais, administrativa</i>	<i>Gestão de agenda Ferramentas tecnológicas, gestão da agenda</i>	<i>Secretariado remoto</i>
S5	<i>Gestão de equipes, Rotinas secretariais</i>	<i>Planejamentos de arquivos físicos, Organização de eventos</i>	<i>Gestão de agenda, eletrônicas, administração do escritório, Organização de eventos</i>	<i>Gestão de arquivos físicos e eletrônicos</i>
S6	<i>Rotinas Secretariais, gestão de agenda, atendimento ao cliente</i>	<i>Rotinas secretariais</i>	<i>Ferramentas digitais, gestão de agenda, arquivo, controle financeiro</i>	<i>Apoio a novos empreendedores</i>
S7	<i>Gestão Secretarial, Gestão de agenda, gestão de documentos, gestão de redes sociais</i>	<i>Não presta serviços</i>	<i>Financeira, organização de eventos, Gestão Secretarial</i>	<i>Não soube responder</i>
S8	<i>Gestão Secretarial, Gestão de mídias</i>	<i>Gestão de mídias sociais, consultoria</i>	<i>Organização de eventos,</i>	<i>Fluxos contábeis das empresas, organizar</i>

**CATEGORIZAÇÃO DE SERVIÇOS REMOTOS PRESTADOS EM CADA ÁREA DE ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO**

	<i>sociais, Atendimento ao cliente, gestão financeira, gestão de e-mail</i>	<i>de vendas</i>	<i>administrativa</i>	<i>documentos</i>
<b>S9</b>	<i>Gestão Secretarial, gestão administrativa, recepção virtual, Gestão financeira, gestão da agenda, Rotinas Secretariais, atendimento ao cliente</i>	<i>Não presta serviços</i>	<i>Rotinas pessoais e profissionais do executivo, gestão de agenda, gestão de planejamento, gestão de eventos corporativos, gestão de logística</i>	<i>Inovação</i>

Fonte: Elaboração da autora a partir da pesquisa de campo (2021).

O caráter inovador dessa pesquisa advém da categorização dos serviços pelas áreas de atuação da profissão de Secretariado, delimitando os serviços específicos à gestão, consultoria, assessoria e o empreendedorismo. Os estudos de Santiago e Paes (2020) apresentaram um quadro com o resumo das categorias de serviços secretariais encontradas em outras pesquisas, as quais focaram no agrupamento dos serviços e não nas áreas de atuação. A partir dessa nova perspectiva, os futuros profissionais terão a oportunidade de debruçar-se sobre a(s) área(s) em que possuem mais afinidade e focar na capacitação e qualificação para prestar esses e outros serviços que surgirem.

Porém, registra-se que essa pesquisa não teve a intenção de mapear os serviços que podem ser prestados de forma remota aos docentes, tendo em vista que Santiago e Paes (2020) já identificaram que há uma demanda emergente para as atividades específicas desenvolvidas pelos professores no ensino, pesquisa, extensão e gestão.

Por fim, o quadro 5 reúne as competências associadas à atuação secretarial no Secretariado Remoto, na perspectiva das respondentes. Parte-se do entendimento de Durand (2000), para quem as competências humanas compreendem as dimensões do Conhecimento, Habilidade e Atitude, sendo o conhecimento relacionado ao *saber intrínseco*, a habilidade relativa ao *saber fazer* e as atitudes pertinentes ao *querer fazer*.

**Quadro 5** - As competências humanas necessárias para a atuação no SR

<b>SEs</b>	<b>CONHECIMENTO</b>	<b>HABILIDADE</b>	<b>ATITUDE</b>
<b>S1</b>	<i>Domínio em informática/Gestão Secretarial</i>	<i>Capacidade de análise crítica, bom relacionamento interpessoal, organização</i>	<i>Inteligência emocional /integridade nos negócios</i>
<b>S2</b>	<i>Domínio das plataformas digitais, pacote Office</i>	<i>Comunicação, organização</i>	<i>Inteligência emocional, Proatividade</i>

**CATEGORIZAÇÃO DE SERVIÇOS REMOTOS PRESTADOS EM CADA ÁREA DE ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO**

<b>S3</b>	<i>Empreendedorismo/Marketing, administrativa</i>	<i>Comunicação, organização, administrar o financeiro da empresa</i>	<i>Disciplina, Proatividade</i>
<b>S4</b>	<i>Domínio das plataformas digitais, pacote Office</i>	<i>Não respondeu</i>	<i>Responsabilidade</i>
<b>S5</b>	<i>Autoconhecimento, dominar a escrita, idiomas estrangeiros, os softwares, o pacote office, redigir cartas, conhecer a legislação e conhecer a empresa</i>	<i>Multifuncional, organização, planejamento, Comunicação</i>	<i>Resiliência, ética, sensibilidade</i>
<b>S6</b>	<i>Gestão da informação, domínio das plataformas digitais, softwares</i>	<i>Comunicação, organização, solucionadora de problemas</i>	<i>Proatividade, Inteligência emocional</i>
<b>S7</b>	<i>Básico de matemática e informática, dominar a escrita</i>	<i>Bom relacionamento interpessoal</i>	<i>Buscar capacitação</i>
<b>S8</b>	<i>Softwares, pacote Office, instalação de hardware</i>	<i>Administrar o financeiro da empresa, organização, planejamento, solucionadora de problemas</i>	<i>Honestidade, Proatividade, Disciplina, Resiliência, Inteligência emocional</i>
<b>S9</b>	<i>Gestão financeira, administrativa, Softwares</i>	<i>Atendimento ao cliente, organização, bom relacionamento interpessoal</i>	<i>Empatia e ética, Resiliência, Inteligência emocional</i>

Fonte: Elaboração da autora a partir da pesquisa de campo (2021).

Quando questionadas sobre quais competências necessárias para atuar no SR, as SEs apontaram que é necessário conhecer os fundamentos das Técnicas Secretariais que, segundo Silva, Souza e Santiago (2017), referem-se à Gestão de arquivos; Gerenciamento de agenda; Acompanhamento e Follow-Up; Atendimento telefônico; Organização de viagens; Organização de eventos; Gerenciamento de reuniões. Para além, as Secretárias citaram as tecnologias da informação e comunicação, exemplificada por softwares, hardwares, plataformas digitais e editores de textos necessários para a execução das rotinas secretariais. Além disso, foi observada a necessidade de conhecer a língua vernácula escrita, idiomas estrangeiros e legislação vigente. As habilidades associadas às competências secretariais pontuadas foram a comunicação, a capacidade analítica e o bom relacionamento interpessoal. Ainda, as participantes identificaram como atitudes necessárias aos profissionais do campo a disciplina, a inteligência emocional, a proatividade e a ética.

Em consonância com as Diretrizes Curriculares da profissão de Secretariado, Resolução nº 03/2005, aponta-se que as habilidades necessárias para atuar como SR, na opinião das respondentes da pesquisa, vão além do que está posto nas diretrizes. Com isso, é possível inferir que o regimento que orienta a oferta de componentes curriculares para a formação profissional já não contempla, minimamente, o que está sendo exigido pelo mercado de trabalho. Assim, ratifica-se a relevância desse estudo por mapear as habilidades que já estão sendo demandas nos campos de atuação.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este estudo teve como principal objetivo analisar a constituição do Secretariado Remoto como uma perspectiva de atuação para os Secretários Executivos. Nesta direção, a pesquisa revelou que o segmento de secretariado remoto desempenha as atribuições secretariais previstas em lei, a partir dos quatro pilares que norteiam a formação profissional, a saber: gestão, assessoria, consultoria e o empreendedorismo.

Dentre os resultados, destaca-se que a consecução dos serviços secretariais, na modalidade do *home office*, depende de uma estrutura básica (mínima): um local reservado para a execução do trabalho, ao menos um computador, acesso à internet, mobília básica, celular e periféricos de informática complementares, como impressora e/ou *scanner*. Quanto às ferramentas, a rotina de trabalho é suportada pela utilização de softwares de edição gráfica, textos, planilhas, apresentações e outros; assim como aplicativos de comunicação social, acesso a serviços on-line de gerenciamento de mídias e redes sociais, de pagamentos, de vídeo conferências, e-mail, agendas, marketing e outros.

Dentre os desafios vivenciados pelo profissional no ambiente remoto está a prospecção de clientes, aliada ao fato de que é necessário desenvolver um trabalho de conscientização e confiabilidade entre o cliente e o profissional que ali se apresenta, dificultado pela própria novidade que é em si o trabalho remoto, tendo em vista que este ramo ainda é recente no Brasil.

As limitações do estudo estão associadas à amostra restrita, sendo oportuna a ampliação de estudos nesse campo. Como contribuição, destaca-se a atenção para os profissionais que atuam na modalidade remota, caracterizada como um campo exponencial para novos desafios, que requerem do profissional persistência, qualificação, administração financeira e pessoal e perfil empreendedor.

## **REFERÊNCIAS**

ADELINO, F. J. S.; SILVA, M. A. V. (2012). A Tecnologia da Informação como Agente de Mudança no Perfil do Profissional de Secretariado **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 3, n. 2, p. 05–23, 2012. Disponível em: <http://search.proquest.com/openview/180fe3145c7f7f6e4c0392641f05fc5e/1?pqorigsite=gscholar&cbl=1686336>. Acesso em: 10 nov. 2019.

## CATEGORIZAÇÃO DE SERVIÇOS REMOTOS PRESTADOS EM CADA ÁREA DE ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

BARROS, C. C. M. P.; VASCONCELOS, L. S.; SILVA, J. S.; BRITO, D. G. S.; SILVA FILHO, M. C. (2012). A virtualidade no mundo do trabalho: um estudo sobre a atuação do secretário executivo virtual. **Revista Expectativa**, [S. l.], v. 11, n. 1, p. 59–82, 2012. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/7275>. Acesso em: 01 out. 2019.

BRASIL. (1989). Diário Oficial da União. **Código de Ética do Profissional de Secretariado**. 1989. Disponível em: [http://www.fenassec.com.br/site/b\\_osecretariado\\_codigo\\_etica.html](http://www.fenassec.com.br/site/b_osecretariado_codigo_etica.html). Acesso em: 6 out. 2019.

BRASIL. (2011). **Lei nº 12.551, de 15 de dezembro de 2011. Altera o art. 6º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto de lei no 5.452, de 1º de maio de 1943**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato20112014/2011/Lei/L12551.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato20112014/2011/Lei/L12551.htm) Acesso em: 10 out. 2019.

BRASIL. (2017). **Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato20112014/2011/Lei/L12551.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato20112014/2011/Lei/L12551.htm) Acesso em: 10 out. 2019.

BRASIL. (2005). Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. **Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências**. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003\\_05.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf). Acesso em 6 out. 2019.

CAPELLA, F.; ALMEIDA, M. (2013). Secretária remota – A profissão que se recria. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. **Excelência no Secretariado**. 1. ed. São Paulo: Ser Mais, 2013.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. (2007). **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CORDEIRO, R.; GIOTTO, O. T. (2011). Competências Complementares: Secretário Executivo e Administrador. **Secretariado Executivo Em Revist@**, v. 5, n. 1, 16 jun. 2011. Disponível em <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1776> Acesso em: 16 jan. 2022.

DURAND, T. (2000). **L'Alchimie de la Compétence**. Revue Française de Gestion, 2000.

FACHIN, Odília. (2003). **Fundamentos de Metodologia**. 4ª ed. São Paulo: Saraiva, 2003. 133; 154 p.

FANZERES, N.; LIMA, L. C. (2018). Evidências da adaptação de profissionais de secretariado ao trabalho virtual. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 9, n. 1, p. 42–64, Disponível em: <http://dx.doi.org/10.7769/gesec.v9i1.634> Acesso em: 20 nov. 2020.

## CATEGORIZAÇÃO DE SERVIÇOS REMOTOS PRESTADOS EM CADA ÁREA DE ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

FLEURY, A.; FLEURY, M. T. L. (2011).. **Estratégias Empresariais e Formação de competências**: um Quebra-Cabeça Caleidoscópico da Indústria Brasileira. São Paulo: Atlas, 2011.

GIL, A. C. (2008). **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LEAL, F. G.; FIATES, G. G. S.; (2013). Competências dos Secretários Executivos de uma Universidade Pública Federal: uma Análise a Partir da Perspectiva dos Gestores. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 4, n. 3, p. 30–57, 2013. Disponível em: [https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/216/pdf\\_44](https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/216/pdf_44) Acesso em: 16 jan. 2022.

LEITE, F. T. (2008). **Metodologia Científica**: métodos e técnicas de pesquisa: monografias, dissertações, teses e livros. Aparecida - SP: Ideias & Letras.

MAIA, F. L.; MÜLLER, R.; BERNARDO, K. A. S. (2020). O Trabalho Remoto no Secretariado: Panorama da Realidade Brasileira a partir do Cenário do Covid-19. Toledo-PR: **Revista Expectativa**, [S. l.], v. 19, n. 2, p. 118–137, 2020. Disponível em: <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa>. Acesso em: 12 nov.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. (2011). **Metodologia Científica**. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MAZULO, R.; LIENDO, (2010). S. **Secretária**: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira. São Paulo: Senac.

MELLO, A. A. A. (2011). **O uso do teletrabalho nas empresas de call center e contact center multiclientes atuantes no Brasil**: estudo para identificar as forças propulsoras, restritivas e contribuições reconhecidas. Tese (Doutorado) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo..

MOREIRA, K. D. (2018). **Proposições Metodológicas para o desenvolvimento de competências secretariais no contexto da gestão universitária**. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

MOREIRA, K. D.; RODRIGUES, L. M. A.; VALE, J. C. F.; ROSA, M. H. (2016) As Competências Contemporâneas do Secretário Executivo e a Relação com as Competências do Middle Manager. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 7, n. 1, p. 45–66, 2016. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=435645980004>. Acesso em: 25 out. 2021.

NOGUEIRA, A. M.; PATINI, A. C. (2021). Trabalho Remoto e Desafios dos Gestores. **RAI - Revista de Administração e Inovação**, v. 9, n. 4, p. 121-152, 2012. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/973/97324897007.pdf> Acesso em: 29 nov.

NONATO JÚNIOR, R. (2009). **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo**: a fundamentação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica.

OLIVEIRA, A. M.; SILVA, J. E. F.; SANTOS, T. J.; SOUZA, E. C. P. (2019). Secretariado remoto: é possível conciliar a vida profissional com a vida pessoal? **Revista Expectativa**, [S.

## CATEGORIZAÇÃO DE SERVIÇOS REMOTOS PRESTADOS EM CADA ÁREA DE ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

*l.*, v. 16, n. 1, p. 1–19, 2017. Disponível em: [file:///C:/Users/Lucas/Downloads/15864-64530-1-PB%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/Lucas/Downloads/15864-64530-1-PB%20(4).pdf) Acesso em: 05 out. 2019.

PAES, R. V. O.; SANTIAGO, C. S. (2020) Assessoramento remoto por meio de escritórios virtuais: uma categorização de serviços prestados. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 11, n. 1, p. 41–62,. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.7769/gesec.v11i1.1055>. Acesso em: 12 nov. 2020.

RIBEIRO, N. L. A. (2002). **Secretariado do escriba ao gestor: um estudo sobre o novo perfil de secretariado**. São Luís: s.n.

RIBEIRO, S.; CALVÃO, A. R.; RAMOS, M. T. (2020). **Secretariado virtual em Portugal: que realidade(s)**. In: *Secretariado: transições e conexões*. Aveiro: UA Editora.

SANTIAGO, C. C.; PAES, R. V. O. (2021). Assistência remota aos docentes: que tipos de serviços podem ser prestados em home office? **Revista Expectativa**, Toledo/PR, v.20, n. 2, p. 90-115, abr./jun., 2021.

SILVA, L. F. S.; SOUZA, P. R. S. SANTIAGO, C. S. (2017). **As técnicas secretariais desempenhadas por servidores técnico-administrativos da UFPB Campus IV, Mamanguape**. [Anais ...] V Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo Universidade São Judas Tadeu – USJT, 2017.

SILVA, T.; SANTIAGO, C. C.; HELENO, E. A.; GOUVEIA, J. F. (2021). **Panorama do Secretariado Remoto No Contexto Brasileiro**. [Anais ...], São Paulo: Abpsec.

SOUZA, T.; MOREIRA, K. D.; MARTINS, C. B. (2018) Teletrabalho: Um Segmento de Atuação para o Profissional de Secretariado. **Revista Perspectivas Contemporâneas**, v. 13, n. 1, p. 1-17, jan./abr. 2018. Disponível em: <http://revista.grupointegrado.br/revista/index.php/perspectivascontemporaneas>. Acesso em: 08 out. 2019.

SWIATKIEWICZ, O (2014). Competências transversais, técnicas ou morais: um estudo exploratório sobre as competências dos trabalhadores que as organizações em Portugal mais valorizam. **Cadernos EBAPE.BR**, nº 3, vol. 12, p. 633-687. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/8VsR3wSrH9f4wHjwJhXb3Hx/?lang=pt&format=pdf> Acesso em: 25 out. 2021.