



UFC

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA E

CONTABILIDADE

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO

CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

VIVIANE MARQUES SALES

**ASSESSORIA REMOTA: UM SEGMENTO DE ATUAÇÃO PARA O SECRETÁRIO
EXECUTIVO**

FORTALEZA

2022

VIVIANE MARQUES SALES

ASSESSORIA REMOTA: UM SEGMENTO DE ATUAÇÃO PARA O SECRETÁRIO
EXECUTIVO

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Secretariado Executivo.

Orientadora: Profa. Dra. Conceição de Maria Pinheiro Barros.

FORTALEZA

2022

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos
pelo(a) autor(a)

S155aSales, Viviane Marques.

Assessoria remota: um segmento de atuação para o secretário executivo
/ Viviane Marques Sales. – 2022.
29 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do
Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade,
Curso de Secretariado Executivo, Fortaleza, 2022. Orientação: Profa.
Dra. Conceição de Maria Pinheiro Barros.

1. assessoria remota. 2. trabalho remoto. 3. secretariado executivo. I.
Título.

CDD 651.3741

VIVIANE MARQUES SALES

ASSESSORIA REMOTA: UM SEGMENTO DE ATUAÇÃO PARA O SECRETÁRIO
EXECUTIVO

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Secretariado Executivo.

Aprovada em: 14/02/2022.

BANCA EXAMINADORA

Profª. Dra. Conceição de Maria Pinheiro Barros (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profª. Dra. Elaine Freitas de Souza
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profª. Me. Elidihara Trigueiro Guimarães
Universidade Federal do Ceará (UFC)

À Deus.

À minha família.

AGRADECIMENTOS

Toda honra e toda a glória seja dada à Deus, que me capacitou, ungiu minha cabeça e meus lábios, cingiu meus lombos para aguentar o processo.

À minha mãe que sempre foi minha ajudadora e meu braço direito, que foi usada por Deus para me abençoar poderosamente.

Às minhas filhas, que todos os dias são meu incentivo de querer ser o melhor que conseguir.

Ao meu esposo que sempre sonhou os meus sonhos.

Aos meus colegas que começaram comigo este ciclo e prestigiamos agora as conquistas uns dos outros.

À Profa. Dra. Conceição Barros pela paciência e dedicação.

Aos professores participantes da banca examinadora Elaine Freitas de Sousa e Elidihara Trigueiro Guimarães pelo tempo, pelas valiosas colaborações e sugestões.

“Quando uma pessoa, uma coletividade, um ato, uma informação se virtualizam, eles se tornam “não-presentes”, se desterritorializam” (LEVY, 1996, p. 21).

RESUMO

Devido a pandemia da COVID-19, o trabalho remoto se tornou a solução para muitos setores do mercado de trabalho, similarmente na área secretarial ampliou-se a prestação de serviços de forma remota, incluindo-se o Secretariado Executivo. Este trabalho teve como objetivo analisar as possibilidades de trabalho remoto voltado para área secretarial, na perspectiva de secretários executivos e profissionais que atuam na área. Para tanto, foi realizada uma pesquisa qualitativa e descritiva a partir de um levantamento bibliográfico e um estudo de campo. Para a coleta de dados, foi aplicado um questionário *online*, voltado para nove profissionais que atuam no trabalho remoto secretarial, no âmbito do Brasil. A interpretação das informações foi realizada à luz da teoria, por meio da técnica de análise de conteúdo. A pesquisa apontou a flexibilidade de horários e de espaço geográfico, como ponto chave, de bem-estar para o assessor remoto, assim como a adaptação às novas tendências do mercado de trabalho, e denotou que ser um profissional flexível é uma habilidade requerida para atuar nesta profissão. Concluiu-se que a demanda por trabalho remoto na área emerge como uma oportunidade para os profissionais. Trata-se de uma demanda real, mediante a possibilidade de se realizarem vários serviços para as mais diferentes áreas. Os profissionais que atuam no mercado percebem uma resistência no que diz respeito à assessoria remota, apesar de as novas modalidades de trabalho apontarem que a assessoria remota é uma evolução da profissão.

Palavras-chave: assessoria remota; trabalho remoto; secretariado executivo.

ABSTRACT

Due to the COVID-19 pandemic, remote work has become the solution for many sectors of the job market, similarly in the secretarial area, the provision of services remotely has expanded, including the Executive Secretariat. This work aims to analyze the possibilities of remote work focused on the secretarial area, from the perspective of executive secretaries and professionals who work in the area. Therefore, a qualitative and descriptive research was carried out based on a bibliographic survey and a field study. For data collection, an online questionnaire was applied, aimed at nine professionals who work in remote secretarial work, within Brazil. The interpretation of information was carried out in the light of theory, through the technique of content analysis. The research pointed out the flexibility of schedules and geographic space, as a key point, of well-being for the remote advisor, as well as the adaptation to new trends in the labor market, and denotes that being a flexible professional is a skill required to act in this profession. It was concluded that the demand for remote work in the area emerges as an opportunity for professionals. This is a real demand, through the possibility of performing various services for the most different areas. Professionals who work in the market perceive resistance with regard to remote assistance, despite the new modalities of work indicating that remote assistance is an evolution of the profession.

Palavras-chave: remote advice; remote work; executive secretariat.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Lista de serviços de assessoria remota.....	22
Quadro 2 – Competências para assessoria remota.....	23

LISTA DE SIGLAS

ANCEV	Associação Nacional de <i>Coworking</i> e Escritórios Virtuais
SCIELO	<i>Scientific Electronic Library Online</i>
GESEC	Gestão e Secretariado
UFC	Universidade Federal do Ceará
SOBRATT	Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
2	TRABALHO E ASSESSORIA REMOTA EM SECRETARIADO EXECUTIVO.....	13
2.1	Trabalho remoto: conceitos e possibilidades.....	13
2.2	Características inerentes à assessoria remota secretarial.....	15
3	METODOLOGIA DA PESQUISA.....	17
3.1	Classificação da pesquisa.....	17
3.2	Técnica e instrumento de coleta de dados.....	18
3.3	Universo e seleção dos sujeitos da pesquisa.....	18
3.4	Técnica de análise de dados.....	18
4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	20
4.1	Perfil dos profissionais.....	20
4.2	As variáveis da atuação no trabalho remoto.....	21
4.3	Demanda pelos serviços de assessoria remota.....	22
4.4	Competências necessárias para atuar na assessoria remota.....	23
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	25
	REFERÊNCIAS	27
	APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	29

1 INTRODUÇÃO

O trabalho remoto teve seus primeiros registros ainda no século XIX nos Estados Unidos segundo Goulart (2009), apesar de não ser um tema recente, seus termos são corriqueiramente confundidos por conta da sua ampla disseminação ao longo do tempo; os termos remoto e virtual e suas variações foram se tornando sinônimos, o que causa uma inquietação no tocante às definições.

À luz da literatura, Lévy (1996, p. 21) afirma que “Quando uma pessoa, uma coletividade, um ato, uma informação se virtualizam, eles se tornam “não-presentes”, se desterritorializam”. O citado autor continua o pensamento concluindo que apesar de o virtual está ausente, precisa de suportes físicos mesmo que de fato não possua "lugar" (LEVY, 1996). O remoto, por sua vez, está relacionado à distância; ou seja, o trabalho remoto efetiva-se à distância, utilizando-se do virtual para se concretizar.

Atualmente, as circunstâncias causadas pela pandemia da COVID-19, modificaram drasticamente o cenário do mercado de trabalho convencional. O remoto se tornou a solução para continuidade das atividades empresariais; tal situação evidenciou que o trabalho remoto é totalmente viável, e traz consigo vantagens como: a comodidade do não deslocamento e a economia nas estruturas físicas.

Diante do cenário existente, surge para o profissional de Secretariado Executivo uma oportunidade para desenvolver seus serviços de forma remota; embora a falta de engajamento neste nicho do mercado por meio da classe, cause uma lacuna e abre espaço para outros profissionais atuarem.

Denota-se que a falta de informações sobre o assunto gera insegurança e desmotiva os profissionais a investir nesse ramo. Baseado nas variáveis da prestação de serviços de assessoria remota, como modalidades de atuação e qualificação profissional, este trabalho tem como questão norteadora: quais as possibilidades de trabalho remoto voltado para área secretarial, na perspectiva de secretários executivos e profissionais que atuam na área?

Este trabalho tem como objetivo geral analisar as possibilidades de trabalho remoto voltado para área secretarial, na perspectiva de secretários executivos e profissionais que atuam na área, e como objetivos específicos:

- a) elencar variáveis relacionadas ao trabalho remoto secretarial;

- b) apontar a demanda pelos serviços de assessoria remota, na percepção de secretários executivos e profissionais que atuam na área;
- c) categorizar as competências dos secretários executivos necessárias para prestação da assessoria remota.

Torna-se necessário falar sobre as oportunidades de atuação do secretário executivo, acompanhando a evolução do comportamento humano, baseando-se nas regulamentações que amparam a atuação do secretário executivo; proporcionar visibilidade acadêmica para esse nicho promissor que é a assessoria remota, visando aproveitar a oportunidade criada por este cenário para explorar o assunto, sobre esse aspecto, ressalta-se que “Identifica-se oportuno estudar tal temática, pois se acredita que quando houver material suficiente para o conhecimento e divulgação da rotina, novas oportunidades surgirão na carreira secretarial (SOUZA *et al.*, 2018, p.26).

Este trabalho está organizado em quatro capítulos, além desta introdução que traz uma reflexão global sobre o assunto, apresentando o tema, objetivos gerais e específicos, a questão norteadora e a justificativa. O segundo capítulo traz uma abordagem sobre as possibilidades de atuação no trabalho remoto, como os ambientes inerentes às práticas da assessoria remota, e as atividades praticadas pela assessoria remota.

O terceiro capítulo apresenta a metodologia aplicada para realização da pesquisa. O quarto capítulo apresenta a análise e os resultados obtidos da pesquisa realizada. O quinto capítulo apresenta as considerações finais, onde é analisado se a pesquisa atingiu seus objetivos.

2 TRABALHO E ASSESSORIA REMOTA EM SECRETARIADO EXECUTIVO

O tema abordado está voltado para como, onde e por quem as práticas de trabalho remoto estão sendo mais comumente usadas, observando o impacto das novas formas de trabalhar correspondentes com esta nova realidade, e as competências daqueles que a praticam.

2.1 Trabalho remoto: conceitos e possibilidades

Esta seção descreve conceitos e possibilidades de trabalho remoto secretarial; inicialmente elucidando a definição de trabalho remoto, tem-se que é o trabalho efetivado à distância por meio do virtual; entre as formas de trabalho possibilitadas pelo uso de ferramentas tecnológicas, destacam-se: Teletrabalho, *Home Office*, *Coworking* e Escritório Virtual.

De acordo com Art. 75B da Lei 13.467/2017, considera-se teletrabalho como,

a prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo (BRASIL, 2017, p. 6).

A cartilha publicada pela Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades (SOBRATT) baseada nos artigos 75A a 75E da Lei 13.467/2017, define teletrabalho como "modalidade de trabalho intelectual, realizado a distância e fora do local sede da empresa, através das tecnologias de informação e comunicação regido por um contrato escrito, mediante controle, supervisão e subordinação" (SOCIEDADE BRASILEIRA DE TELETRABALHO E TELEATIVIDADES, 2020, p.7).

Home office é tido como uma das modalidades do teletrabalho; é todo e qualquer trabalho intelectual, realizado em casa com a utilização de tecnologias que permitam receber e transmitir informações e arquivos de texto, imagem ou som relacionados à atividade laboral.

O *home office* pode ser também praticado por um profissional liberal, que presta seus serviços paramentado com os instrumentos necessários para tal prestação de serviços mediante acordo de trabalho, diferenciando-se da relação de emprego.

Coworking é um espaço de trabalho compartilhado, onde “os indivíduos

compartilham o mesmo espaço, porém sem haver necessariamente dependência entre suas atividades, a cooperação existente não é obrigatória” (SILVEIRA, 2020, p.52). Então, o *Coworking* pode ser utilizado para o Teletrabalho e por escritórios virtuais. De acordo com Siveira (2020, p. 67),

Também é possível compreender que o *coworking* contribui para gerar o auto emprego; que a comunidade proporciona a aprendizagem, impulsionando o desempenho individual, entendendo o compartilhamento como facilitador para a criação colaborativa de bens e serviços, proporcionando benefícios de forma econômica e empresarial.

Então, *coworking* é um ótimo ambiente para o assessor remoto prestar seus serviços. A Associação Nacional de *Coworking* e Escritórios Virtuais (ANCEV) é a única associação oficial no Brasil que reúne e congrega *coworking*, escritórios virtuais e demais empresas similares do setor no cumprimento de suas atividades na oferta de escritórios compartilhados, e a aderência ainda é bastante pequena.

A escassez de organizações ou regulamentações regionais sobre escritórios virtuais ainda é bastante acentuada, por isso a dificuldade de encontrar informações tanto no âmbito nacional como regional.

Os escritórios virtuais, são escritórios que funcionam como suporte para várias empresas e/ou profissionais, eles oferecem os serviços de um escritório convencional, mas com um custo diferencial para cada atividade, sem que a empresa necessite, por exemplo, pagar um secretário, ou construir um espaço para receber clientes, o próprio escritório virtual oferece o espaço, um profissional para dar o suporte de secretaria, e demais materiais de escritório, ou para reuniões. Como dito antes, o escritório virtual pode ser inserido em um ambiente de *coworking* pois suas características são completamente condizentes com este ambiente.

Importa detalhar as vertentes do ramo de escritórios virtuais. Embora existam outros nomes para designar o negócio, como escritórios inteligentes ou centros de negócios, a denominação escritório virtual se tornou referência para esse segmento de prestação de serviços.

Nogueira e Patini (2011) consideram que um escritório virtual é muito parecido com um escritório convencional: existe uma recepção, uma central de atendimento telefônico, salas de trabalho ou de reuniões, equipamentos de apoio, como *fax*, impressora, *scanner*, etc

A Regus é uma empresa multinacional, usada aqui para exemplificar uma das

vertentes de atuação no mercado de escritórios virtuais. A Regus atua nesse mercado de escritórios virtuais, locando salas em todo o Brasil; sua atuação é caracterizada por um espaço onde vários profissionais locam um mesmo endereço por meio de planos personalizados.

Esse serviço é ideal para as empresas ou autônomos que desejam contratar salas de reuniões, espaços de escritório, possuir um endereço comercial/fiscal, e até mesmo o apoio de secretariado, entre outros serviços administrativos conforme conveniência. A segunda vertente é o próprio profissional liberal que aluga salas para prestação de seus serviços.

O escritório virtual não pode ser limitado à atuação local se a competência e habilidades atravessam as fronteiras, gera economia para as empresas, e tornou-se um meio de o profissional de secretariado sobreviver ao mercado de trabalho.

2.2 Características inerentes à assessoria remota secretarial

Para atuar em assessoria remota é preciso ser qualificado, e ainda, como diz Paes *et al.* (2015, p. 116): “ter perfil empreendedor e habilidades em comunicação e amplos conhecimentos em ferramentas tecnológicas para desenvolver atividades de modo eficiente e eficaz podem colocar-se neste mercado”.

A formação superior prepara o profissional de Secretariado Executivo para atuar de forma convencional, como também nas novas modalidades virtuais. Souza *et al.* (2018, p. 26) afirmam que,

[...] tirando proveito do avanço tecnológico, os profissionais de Secretariado Executivo começaram a entrar no mercado de trabalho a distância, pois estes têm capacidade para trabalhar remotamente, já que a formação superior os fornece habilidades para organizar-se em diversos ambientes

O perfil do profissional de Secretariado Executivo atual desenvolve a habilidade gerencial reforçando as indicações que a profissão a cada período se renova e evolui, acompanhando as demandas do mercado.

A consultoria também está inserida às atribuições do secretário executivo, caracterizando o consultor como “um profissional especializado, capacitado e atualizado, que tem como objetivo conduzir as organizações, ou as pessoas, de maneira diferente na busca de ações eficientes” (BLOCK, 2013, p.51). A consultoria também pode ser anexada aos serviços

prestados no trabalho remoto pelo secretário executivo, diferenciando suas características e tornando cada vez mais um trabalho mais complexo.

As atividades que o profissional deve ser qualificado para realizar eficazmente suas atribuições, são listadas de acordo com a lei nº 9.261/96, inerentes ao cargo de secretário, conforme o Artigo 4º, são:

I - Planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II - Assistência e assessoramento direto a executivos; III - Coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IV - Redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; V - Interpretação e sintetização de textos e documentos; VI - Taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro; VII - Versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa; VIII - Registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas; IX - Orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia; X - Conhecimentos protocolares (BRASIL, 1996, p. 2).

A partir das atribuições do profissional de secretariado acima, vislumbramos o caráter multidisciplinar desta profissão. Essas atribuições podem ser prestadas em forma de serviços, como citados no quadro de Santiago *et al.* (2011), que reúne categorias de serviços secretariais prestados de forma remota: serviços administrativos, serviços financeiros, serviços de recursos humanos, redação de textos profissionais, serviços orçamentários e serviços de marketing.

A partir de uma pesquisa em *websites* de buscas é possível perceber que o profissional de Secretariado Executivo teletrabalhador é conhecido no Brasil pelo gênero feminino “secretária”, como por exemplo, Secretária Virtual, Secretária Remota ou Secretária a distância. As atividades são realizadas tanto em *home office* quanto em escritórios compartilhados. “Então, os secretários executivos podem trabalhar de forma autônoma, ou tornar-se empregados do escritório virtual” (SOUZA *et al.*, 2018, p.30).

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

A pesquisa faz refletir sobre os eventos acontecidos na humanidade. Segundo Medeiros (2009, p. 30) podemos chamar de pesquisa científica “se sua realização for objeto de investigação planejada, desenvolvida e redigida conforme normas metodológicas.” Esta pesquisa utilizou-se de métodos e procedimentos, em busca de responder a cada questionamento.

3.1 Classificação da pesquisa

Para chegar às conclusões em relação aos objetivos propostos para este trabalho, foi desenvolvida uma pesquisa qualitativa. Em síntese, a pesquisa qualitativa é utilizada nos dias atuais para possibilitar o entendimento com objetividade da realidade dos fatos. “[...] a maior parte dos fenômenos não podem ser explicados de forma isolada como consequência da complexidade destes fenômenos na realidade” (FLICK, 2009, p.23). Quanto ao objetivo, a investigação é classificada como descritiva porque visa registrar, analisar e identificar suas causas (MEDEIROS, 2009).

Corroborando a classificação de qualitativa Flick (2009, p.23) ressalta que,

Os aspectos essenciais da pesquisa qualitativa consistem na escolha adequada de métodos e teorias convenientes, no reconhecimento e na análise de diferentes perspectivas; nas reflexões dos pesquisadores a respeito de suas pesquisas como parte do processo de produção do conhecimento; e na variedade de abordagens e métodos.

A classificação da pesquisa, no tocante à sua tipologia, caracteriza-se como factual cultural; factual porque “cuida dos objetos factuais” (MEDEIROS, 2009, p.30), ou seja analisa os fatos; e cultural porque “as ciências culturais são: psicologia social, sociologia, economia, política, história” (MEDEIROS, 2009, p.30).

Quanto aos procedimentos foi feito um levantamento bibliográfico em *sites* como *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO), revista *Gestão e Secretariado* (GESEC), e livraria Saraiva *online* para encontrar embasamento teórico para o tema proposto; também foi feito um levantamento de campo voltada para profissionais de Secretariado Executivo.

3.2 Técnica e instrumento de coleta de dados

A técnica utilizada para a coleta de dados foi um questionário aplicado por meio de ambiente virtual feito no Google formulários. O questionário foi composto por perfil que indica idade, sexo e formação acadêmica do respondente como também a região do Brasil onde atua.

Para responder ao objetivo geral e aos objetivos específicos, o questionário apresentou cinco questões abertas, “também chamadas livres ou não limitadas, são as que permitem ao informante responder livremente, usando linguagem própria, e emitir opiniões” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p.204).

As questões focalizaram tanto as dificuldades encontradas na atuação dos participantes, como identificar os serviços oferecidos e as características desses profissionais. O questionário aplicado, também trouxe uma questão fechada que para caracterizar o tipo de cliente que adere a esses serviços.

3.3 Universo e seleção dos sujeitos da pesquisa

O universo da pesquisa foi delimitado a profissionais que atuam no trabalho remoto.

No âmbito do Brasil; em 2013 a SOBRATT divulgou que o número estimado de pessoas que atuavam no trabalho remoto no Brasil era de mais de 12 milhões (SOCIEDADE BRASILEIRA DE TELETRABALHO E TELEATIVIDADES, 2020), no entanto esse dado não faz referência somente a área secretarial.

Quanto à critério de seleção foram definidos como requisitos: atuar em empresas de médio ou grande porte da esfera privada ou pública, atuar no trabalho remoto secretarial em território nacional. Após uma busca em Web sites e redes sociais, com base nesses critérios, nove profissionais participaram da pesquisa.

3.4 Técnica de análise de dados

Para a análise dos dados, foram aplicadas técnicas de análise de conteúdo. As informações são apresentadas nos quadros para resumir os resultados obtidos do questionário.

Segundo Marconi e Lakatos (2003, p.167) “a disposição dos dados em tabelas, possibilita maior facilidade na verificação das inter-relações entre eles”. Após a manipulação dos dados, “o pesquisador procura estabelecer as relações necessárias entre os dados obtidos” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 168).

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo apresenta-se o resultado da pesquisa realizada. Inicialmente, é possível observar o perfil dos profissionais participantes quanto à escolaridade, faixa etária, sexo e região do Brasil que atua.

Em seguida, expõe-se, a partir dos dados coletados, os aspectos de atuação no trabalho remoto secretarial, bem como as demandas para este mercado e as competências necessárias para estes profissionais. E, por fim, faz-se uma análise sobre as oportunidades de atuação secretarial para este mercado.

4.1 Perfil dos profissionais

A primeira parte da pesquisa focalizou o perfil dos profissionais que atuam no trabalho remoto secretarial, a identificação desses elementos contribuem para melhor assimilação dos dados aferidos com a aplicação da pesquisa.

Constataram-se diferentes gerações atuando neste ramo, quatro respondentes afirmam ter entre 20 e 30 anos, quatro responderam ter entre 31 a 40 anos e um afirmou ter mais de 41 anos.

No tocante ao sexo do público respondente da pesquisa, notou-se que foi totalmente feminino; corroborando com a pesquisa feita em *websites*, em que apareciam somente termos que se referiam ao sexo feminino, denotando ser uma profissão exercida, em sua maioria, por mulheres, apesar do crescente número de homens entrando na profissão. Torna-se importante destacar que apenas quatro das nove respondentes possuíam graduação completa, e dessas apenas duas eram graduadas em secretariado executivo; e que possuem maior atuação no Sul e no Sudeste somando um total de sete, e duas atuam na região norte.

Em diálogo com o referencial exposto anteriormente, a graduação em Secretariado Executivo prepara o profissional para atuar neste mercado de trabalho remoto, no entanto o resultado indica uma alta incidência de outros profissionais atuando na alçada do Secretariado Executivo.

4.2 As variáveis da atuação no trabalho remoto

Em específico, a pesquisa elencou variáveis relacionadas ao trabalho remoto secretarial. Nesse sentido, buscou-se extrair desse profissional o que ele sente em relação ao trabalho remoto, para isto foi questionado aos respondentes sobre os pontos positivos e negativos de atuar neste ramo e como ter destaque nesta profissão.

Como ponto positivo as respostas mais frequentes foram: a flexibilidade tanto de horário como financeira; a flexibilidade foi citada em seis das nove respostas. Na sequência foi citada a liberdade de poder atuar em qualquer espaço geográfico por uma vez, o que ainda condiz com a questão da flexibilidade. Em diálogo com os dados, tem-se a passagem do livro de Rifkin (1996, p. 8) falando sobre a instauração do trabalho remoto nas organizações: “Comprimindo o tempo e flexibilizando o espaço, a nova mágica eletrônica transformou a própria idéia de escritório, de conceito espacial para temporal”. A flexibilidade passou a ser preferível a partir do momento que a decisão de resolver as demandas de qualquer lugar que esteja se tornou uma opção.

Quatro respostas citaram como ponto negativo a questão da desvalorização do trabalhador quanto ao seu serviço prestado e, conseqüentemente, a prospecção dos clientes. Esses dados reafirmam o que a literatura diz sobre atuar no trabalho remoto: algumas desvantagens também podem ser destacadas, dentre elas (SOUZA *et al.*, 2018):

- a) maior dificuldade na captação e manutenção de clientes;
- b) barreira cultural e dificuldades de confiança/resistências quanto à aceitação da assessoria virtual;
- c) diminuição das relações interpessoais;
- d) determinadas tarefas/processos demandam momentos presenciais.

Estar sempre no trabalho obteve uma frequência de três respostas. Fischer (2002, p. 13) “o desempenho que se espera das pessoas no trabalho e o modelo de gestão correspondente são determinados por fatores internos e externos ao contexto organizacional”, e nesses fatores estão inclusos a delimitação de estar ou não no trabalho, por tanto cabe ao profissional remoto ter a capacidade de saber gerenciar bem o próprio tempo.

Para se destacar no mercado, a qualificação obteve frequência de três. Sobre esse aspecto, Souza *et. al* (2018, p. 26) afirmam que “a formação superior fornece habilidades para o secretário executivo organizar-se em diversos ambientes”. Logo, percebe-se que a qualificação é um fator considerável para atuar neste ramo.

Na sequência, a segmentação do mercado foi citada, também, com frequência três. Relacionando-se com os dados, Toledo e Loures (2006, apud Valério et al. 2016, p. 118) afirmam que “as organizações virtuais são criadas para atender uma demanda específica”, ou seja, segmentar para personalizar o serviço prestado, é uma estratégia fundamental para se sobressair neste mercado.

Ainda pertinente a se sobressair no mercado, dois dos participantes citaram que ter experiência as fazem se destacar, indicando que ter experiência neste setor transmite confiabilidade por meio de indicações, e dos feedbacks dos serviços prestados.

4.3 Demanda pelos serviços de assessoria remota

No que se refere ao objetivo de apontar a demanda pelos serviços de assessoria remota, na percepção de secretários executivos e profissionais que atuam na área, buscou-se entender que tipos de clientes os profissionais possuem e quais serviços são demandados. O Quadro 1 apresenta uma síntese dos principais serviços desenvolvidos.

Quadro 1 – Serviços de assessoria remota

LISTA DE SERVIÇOS DE ACESSORIA REMOTA
<ul style="list-style-type: none">● ATENDIMENTO● GESTÃO DE AGENDA● GESTÃO FINANCEIRA● GESTÃO DE REDES SOCIAIS

Fonte: formatado pela autora, 2022.

Visualizou-se, então, que os serviços citados no Quadro 1 agregam e se tornam acessíveis tanto para um grande empreendimento, como para pequenos negócios.

De acordo com a pesquisa, quatro respondentes afirmaram que seus clientes são empresas, ou seja, pessoas jurídicas; na sequência os profissionais liberais e microempreendedores, respectivamente, com duas respostas cada.

Em relação aos serviços mais demandados por estes clientes, o atendimento ao cliente foi citado sete vezes pelas respondentes, que é uma habilidade técnica básica; seguido de gestão de agenda, e administrativo/financeiro ambos citados três vezes.

Apesar de o referencial enumerar vários serviços que podem ser prestados pelo secretário executivo de forma remota, esse resultado ressalta os serviços que são os mais procurados pelos clientes.

4.4 Competências necessárias para atuar na assessoria remota

A pesquisa teve o intuito de categorizar as competências dos secretários executivos necessárias para prestação da assessoria remota.

Quanto às competências, as respondentes poderiam citar mais de uma característica que consideram importante para a prática da assessoria remota. A síntese dos resultados pode ser observada no Quadro 2.

Quadro 2 – Serviços de assessoria remota

QUADRO 2 - COMPETÊNCIAS PARA ASSESSORIA REMOTA
<ul style="list-style-type: none">● Flexibilidade, Dedicção● Proatividade, Organização● Comunicação, Responsabilidade, Sigilo<ul style="list-style-type: none">● Paciência, Liderança,● Empreendedorismo,● Domínio, Solucionador de problemas

Fonte: formatado pela autora, 2022.

O Quadro 2 lista as competências, seguindo uma ordem de frequência, do mais citado para o menos citado nas respostas. A flexibilidade foi a característica que teve

frequência de sete das nove respostas. Então, faz-se importante citar que a flexibilidade tanto do profissional como da empresa é fundamental para atuação nesta modalidade remota.

A dedicação, organização, responsabilidade com frequência dois no questionário, se relaciona ao ponto do trabalhador remoto ser seu próprio gestor, que organiza suas tarefas otimizando seu tempo, “Deixando de ser um executor de atividades para delegar e gerenciar processos, informações e *networking* com seus *stakeholders*” (PAES *et al.* 2015, p.103). As demais competências foram citadas uma vez, respectivamente. O que se pôde observar com a análise dos dados é que as competências exigidas, se referem a habilidades comportamentais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização deste trabalho permitiu algumas considerações conclusivas sobre o trabalho remoto.

As variáveis da atuação no trabalho remoto identificadas na literatura e nas respostas, trazem a flexibilidade como ponto chave de bem-estar para a assessoria remota e adaptação às novas tendências do mercado de trabalho.

Apesar de ser difícil a prospecção de clientes quando o profissional atua como autônomo, no entanto, sendo profissionais bem qualificados que sabem definir estratégias para se inserir no mercado, e quando possuem competência para ser um bom gestor de suas tarefas e do seu tempo não enfrentam problemas.

Sobre a demanda dos serviços de assessoria remota, atualmente, sendo compreendida por necessidade, e acompanhando a evolução dos negócios e as novas formas de trabalho, constatou-se com os resultados da pesquisa a demanda no mercado existente para o trabalho de assessoria remota.

Quanto às competências para atuar na assessoria remota, é notório que diante das demandas elencadas anteriormente se torna indispensável a graduação em secretariado executivo, visto que as demandas de gestão, e tarefas mais complexas são exigidas esse nível de conhecimento.

O fato de outros profissionais assumirem o papel do secretário, possivelmente coloca em dúvida diante do mercado, a realização eficaz das tarefas requeridas, isso legitima os requisitos de formação e competências necessárias para atuação na área.

No que se refere a questão norteadora acerca das possibilidades de trabalho remoto voltado para área secretarial, na perspectiva de secretários executivos e profissionais que atuam na área, a pesquisa denotou que a demanda é real, e para suprir essa demanda faz-se necessário que o profissional seja capacitado.

Conclui-se, portanto, que a demanda por trabalho remoto na área emerge como uma oportunidade para os profissionais mediante a possibilidade de se realizarem vários serviços para as mais diferentes áreas. Os profissionais que atuam no mercado percebem uma resistência no que diz respeito a assessoria remota, apesar de as novas modalidades de trabalho apontarem que a assessoria remota é uma evolução da profissão.

Por fim, ressalta-se a necessidade de aprofundamento no estudo em busca de resultados mais específicos, faz-se necessário delimitar a amostra para secretários executivos que atuam na assessoria remota, e para enriquecer o trabalho, trazer uma relação das respostas de secretários que são funcionários com os secretários que são profissionais autônomos para ampliar a discussão, e focar os resultados na assessoria executiva remota e conseqüentemente promovendo uma maior relevância acadêmica.

REFERÊNCIAS

BLOCK, Peter. **Consultoria infalível**: um guia prático, inspirador e estratégico. São Paulo: M.Books, 2013.

BRASIL. **Lei nº 9.261, de 30 de setembro de 1996**. Dispõe sobre a regulamentação da profissão de secretário. Brasília, 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/CCIVil_03/LEIS/L7377.htm. Acesso em: 15 jun. 2022.

BRASIL. **Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017**. Dispõe sobre adequar a legislação às novas relações de trabalho. Brasília, 2017. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2017/lei-13467-13-julho-2017-785204-publicacaooriginal-153369-pl.html>. Acesso em: 15 de junho de 2021.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GOULART, Joselma Oliveira. **Teletrabalho**: alternativa de trabalho flexível. Brasília: Senac SP, 2009.

LÉVY, Pierre. **O que é o virtual?** São Paulo: 34, 1996.

LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência**: o futuro do pensamento na era da informação. São Paulo: 34, 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**: alternativa de trabalho flexível. São Paulo: Atlas, 2003.

MEDEIROS, João Bosco. **Redação científicas**: a prática de fichamentos, resumos e resenhas. São Paulo: Atlas, 2004.

NOGUEIRA, Arnaldo Mazzei; PATINI, Aline Campos. Trabalho remoto e desafios dos gestores. **Revista de Administração e Inovação**, São Paulo, v. 9, n. 4, p. 121-152, 2012. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rai/article/view/79292/83363>. Acesso em: 07 fev. 2022.

PAES, Raul Vitor Oliveira *et al.* Novas formas de atuação do profissional de secretariado executivo. **Revista de Gestão e Secretariado - Gesec**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 99-125, nov/dez. 2015. Disponível em: https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/318/pdf_64. Acesso em: 07 fev. 2022.

SOUZA et al. Teletrabalho: um segmento de atuação para o profissional de secretariado. **Revista Perspectivas Contemporâneas**, Florianópolis, v. 1, n. 13, p. 1-17, nov./dez. 2018. Disponível em: <https://revista2.grupointegrado.br/revista/index.php/perspectivascontemporaneas/article/view/2450/984>. Acesso em: 20 jul. 2021.

SANTIAGO, Cibelle da Silva *et al.* Assistência remota aos docentes: que tipos de serviços podem ser prestados em *home office*?. **Revista Expectativa**, Toledo, v. 20, n. 2, p. 90-115, dez. 2021. Disponível em:

<https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/25820>. Acesso em: 07 fev. 2022.

SILVEIRA, Tallita Pereira *et al.* Coworking: uma revisão sistemática. **Revista de Gestão e Secretariado - Gesec**, São Paulo, p. 50-74, Não é um mês valido! 2020. Disponível em:

<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/1054/pdf>. Acesso em: 07 fev. 2022.

RIFKIN, Jeremy. **O fim dos empregos**: o declínio inevitável dos níveis dos empregos e a redução da força global de trabalho. São Paulo: Makron Books, 1996.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE TELETRABALHO E TELEATIVIDADES. **Orientação para implementação e prática do teletrabalho e home office**: o trabalho do futuro chegou para ficar. 2020. Disponível em:

Cartilha-Teletrabalho.pdf - SOBRATT <https://www.sobratt.org.br>. Acesso em: 4 fev. 2022,

VALÉRIO *et al.* Escritório virtual: análise de viabilidade econômica e financeira de implantação em Macapá-AP, sob a atuação do secretário executivo *In*: VII ENCONTRO NACIONAL DOS ESTUDANTES DE SECRETARIADO, 2016, Florianópolis. 1, 2016, Florianópolis.: **Anais [...]** Florianópolis: Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado, 2016 p. 117 - 134. Disponível em:

<https://enesecc2016.paginas.ufsc.br/files/2016/07/Anais-VIII-ENESEC-14-02-20171.pdf>. Acesso em: 07 fev. 2022.

APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

PARTE I - PERFIL

- 1. Sexo:**
- 2. Idade:**
- 3. Formação:**
- 4. Regiões do Brasil que atua:**
 - a) Norte**
 - b) Nordeste**
 - c) Centro-oeste**
 - d) Sudeste**
 - e) Sul**

PARTE II – ASSESSORIA REMOTA

- 1. Em sua opinião, quais são os aspectos positivos e as dificuldades para o desenvolvimento da assessoria executiva virtual (1 ponto positivo / 1 ponto negativo).**
- 2. Qual(is) seu(s) diferencial(is) para conseguir se destacar no mercado de assessoria remota**
- 3. Quais são os serviços de assessoria remota mais demandados por seus clientes**
- 4. Em sua percepção, quais são as competências necessárias aos secretários executivos para atuar como assessores remotos?**
- 5. Qual a sua opinião acerca das possibilidades do mercado de trabalho para assessoria remota**
- 6. Que tipo de clientes você possui:**
 - a) Empresa**
 - b) Executivo**
 - c) Outro**

