



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE,
SECRETARIADO EXECUTIVO E FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

ED MAYSA DE MENDONÇA DA SILVA

ASSESSORIA REMOTA:

ESTUDO A PARTIR DE DUAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS

FORTALEZA

2017

ED MAYSA DE MENDONÇA DA SILVA

ASSESSORIA REMOTA:

ESTUDO A PARTIR DE DUAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS

Monografia apresentada ao Curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientadora: Me. Prof^ª Daniela Giareta
Durante

FORTALEZA

2017

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)

- S579a Silva, Ed Maysa de Mendonça da.
Assessoria remota : Estudo a partir de duas prestadoras de serviços / Ed Maysa de Mendonça da Silva. –
2017.
46 f. : il.
- Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia,
Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado Executivo, Fortaleza, 2017.
Orientação: Profa. Ma. Daniela Giareta Durante.
1. Secretariado Executivo . 2. Atuação profissional. 3. Assessoria remota. I. Título.

CDD 651.3741

ED MAYSIA DE MENDONÇA DA SILVA

ASSESSORIA REMOTA:

ESTUDO A PARTIR DE DUAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS

Monografia apresentada ao Curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Data de aprovação: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Profª Me, Daniela Giareta Durante
Universidade Federal do Ceará (UFC)

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

Profª Me. Sônia Regina Amorim Soares
Universidade Federal do Ceará (UFC)

AGRADECIMENTOS

A Deus pela vida, por sempre me dar forças para continuar na busca pelos meus objetivos.

À minha mãe, Maria Edna de Mendonça da Silva, pelo amor, dedicação e apoio incondicionais em todos os dias da minha existência.

À minha orientadora, Prof^ª Daniela Giaretta Durante, pela excelente orientação, apoio, encorajamento, paciência e dedicação nessa jornada.

Às participantes da banca examinadora Prof^ª Conceição Pinheiro Barros e Prof^ª Sônia Regina Amorim Soares pelo tempo, pelas valiosas colaborações e sugestões.

RESUMO

O movimento de virtualização impacta o dia a dia das organizações e das pessoas. A tecnologia traz facilidades até então desconhecidas. A assessoria está também inserida nesse contexto a partir da utilização da internet como um meio produtivo para a prestação de serviços. Diante desse cenário, é necessário investigar a atuação do profissional de Secretariado no campo virtual, verificando as demandas na prestação de serviços de assessoria remota e de que forma o profissional de Secretariado presta esse serviço. Assim surgiu o problema dessa pesquisa: De que forma funciona a assessoria remota? Portanto, o objetivo geral da pesquisa é compreender o funcionamento da assessoria remota, buscando, especificamente, investigar a origem de empresas de assessoria remota, analisar os serviços prestados e observar quais são os pontos fortes e desafios desse ramo de atuação, na atualidade. A relevância desse trabalho decorre do volume relativamente pequeno de pesquisas sobre o tema na área de Secretariado e da necessidade de disseminar esse campo de atuação para os profissionais e clientes potenciais, visando consolidar a assessoria remota no mercado de trabalho brasileiro. Assim, pretende-se contribuir com a ampliação do conhecimento sobre a assessoria remota, sua funcionalidade na prestação de serviços; o desempenho dos profissionais, vantagens e pontos a melhorar para sua consolidação no mercado de trabalho. Em termos metodológicos, a pesquisa possui abordagem qualitativa e descritiva. Foi feita pesquisa documental e de levantamento de dados com duas empresas de assessoria remota. Além da técnica documental foi utilizado questionário, para a coleta de dados. Os resultados são tratados e apresentados de forma descritiva. Os dados apontam para o surgimento de empresas de assessoria virtual a partir da afinidade das proprietárias com o tema. Os serviços prestados são das áreas administrativa, financeira, comercial e recursos humanos e ambas as empresas investigadas fazem parceria na execução dos serviços. Como pontos fortes do negócio encontraram-se a flexibilidade de horários e maior remuneração e, como desafios, conquistar a confiança dos clientes que não estão habituados ao modelo de negócio de prestação de serviços virtual. Conclui-se apontando a assessoria remota como importante ramo da assessoria, por seu alinhamento às novas tecnologias e configurações do mercado de trabalho, formando parcerias e customizando a prestação de serviços de acordo com o perfil dos clientes.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Atuação profissional. Assessoria remota.

ABSTRACT

The virtualization movement impacts the day to day business of organizations and people. The technology brings yet unknown facilities. The assistance is also inserted in this context from the use of the Internet as a productive medium for the provision of services. Given this scene, it is necessary to investigate the virtual performance of the Secretariat professional in provision of remote advisory services, verifying the existing demands and how the professional attends to this. So the problem with this research came up: In what way has the executive secretary been involved in the virtual world, specifically in relation to remote advisory? Therefore, the general objective of the research is understand the operation of remote advisory, specifically seeking to investigate the origin of remote advisory companies, analyze the services rendered and observe the strengths and challenges of this branch of action, nowadays. The justification for this study is to understand the functioning of remote consulting, seeking, the lack of deepening on this topic, the richness of contents and perspectives, and the importance of advice as an area of knowledge. Thus, it is intended to contribute to clarify the knowledge about the remote advice, its functionality in the provision of services; the performance of professionals, advantages and points to improve for their consolidation in the Brazilian labor market. In methodological terms, the research has a qualitative and descriptive approach. Documentation and data collection research was done with two remote consulting companies. In addition to the documentary technique, a questionnaire was used to collect data. The results are treated and presented in a descriptive way. The data point to the emergence of virtual advisory companies originating from the affinity of the owners with the theme. The services provided are from the administrative, financial, commercial and human resources areas, and both investigated companies are partners in the execution of the services. As business strengths were found the flexibility of time and higher remuneration and, as challenges, is to win the trust of customers who are not accustomed to the business model of virtual service delivery. It concludes by pointing to remote consulting as an important branch of advisory, by aligning it with new technologies and labor market configurations, forming partnerships and customizing the provision of services according to the clients' profile.

Keywords: Executive Secretariat. Professional performance. Remote assistance.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Mudanças no perfil do secretário	14
Quadro 2 – Serviços oferecidos na assessoria virtual	22
Quadro 3 - Levantamento das atividades executadas pelas empresas de assessoria virtual	23
Quadro 4 – Atividade econômica das empresas	27
Quadro 5 – Serviços oferecidos pelas empresas da pesquisa	30
Quadro 6 – Pontos fortes do negócio de assessoria remota das empresas pesquisadas.	33
Quadro 7 – Desafios do negócio de assessoria remota das empresas pesquisadas	33

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO	13
2.1 Campos de atuação do profissional	17
3 SECRETARIADO NO MUNDO VIRTUAL: ASSESSORIA REMOTA...	19
3.1 Serviços Assessoria Remota em Secretariado	22
4 METODOLOGIA DA PESQUISA.....	27
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DO RESULTADOS	29
5.1 Caracterização das empresas	29
5.2 Surgimento e desenvolvimento de empresas de assessoria remota	30
5.3 Serviços prestados	32
5.4 Pontos fortes e desafios do negócio de assessoria remota	34
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	37
REFERÊNCIAS.....	39
APÊNDICE A – LISTA DAS EMPRESAS DE ASSESSORIA REMOTA	44
APÊNDICE B – ROTEIRO DE QUESTIONÁRIO	45

1. INTRODUÇÃO

O profissional de Secretariado Executivo tem sua trajetória delineada por duas características: a adaptabilidade às mudanças e uma permanente agregação de novos conhecimentos, talentos e habilidades. O perfil “continua em constante e acelerado processo de mudança para acompanhar as exigências do mercado de trabalho na sociedade contemporânea” (SANTOS, 2012, p. 102).

Esse posicionamento proativo permite ao secretário executivo acompanhar as transformações causadas pelo avanço das tecnologias, dentre as quais a globalização, *downsizing*, terceirização e flexibilização do trabalho. Nogueira e Patini (2012) salientam que esses fatores impactaram de maneira significativa e irreversível o mercado de trabalho, desde os modelos de negócios às relações de emprego, causando mudanças extremas e rápidas, às quais é necessário adaptar-se.

O alinhamento do secretariado a essa nova realidade tecnológica e flexível se dá através dos conhecimentos adquiridos, da mudança no perfil profissional e dos avanços relacionados à profissão, permitindo o alcance de novos campos de atuação (SILVA; BARROS; BARBOSA, 2012; RODRIGUES, *et al.*, 2013; SILVA; BARROS; CRUZ, 2016; MENDONÇA; CAMPOS; SOUSA, 2017).

O desenvolvimento da profissão ocorreu por duas razões principais e interligadas: o aprimoramento do perfil profissional, acompanhando a complexificação dos processos organizacionais, e a busca crescente pela formação em nível superior (DURANTE *et al.*, 2011). De maneira similar, Paes *et. al.* (2015, p. 101) referem: “desde a regulamentação do ensino superior para a profissão de secretariado pelo MEC, com a publicação da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, a atuação do Secretário está fundamentada em sua formação acadêmica e em suas experiências cotidianas”. Esse cenário permite que o secretário executivo transcenda a execução de atividades técnicas para uma crescente complexificação no ramo do Secretariado, das assessorias e das inúmeras possibilidades de atuação dos secretários atuais (LIMA; SOARES, 2014; MÜLLER; OLIVEIRA; CEGAN, 2015).

Diante dessas transformações é necessário investigar a atuação do profissional de Secretariado no campo virtual, verificando quais as demandas existentes na prestação de serviços de assessoria remota e de que forma o profissional de Secretariado presta esse atendimento. Paes *et al.* (2015) destacam que a prestação de serviços de assessoria executiva pode ser feita de forma remota e virtual. Assim, o questionamento, norteador dessa pesquisa é: como funciona a prestação de serviços em assessoria remota? Portanto, o objetivo geral da

pesquisa é compreender a atuação do secretário executivo na prestação de serviços de assessoria remota, derivando-se nos seguintes objetivos específicos:

- I. Investigar o surgimento e desenvolvimento de empresas de assessoria remota,
- II. Identificar os serviços prestados por profissionais de assessoria remota;
- III. Analisar os pontos fortes e desafios do negócio de assessoria remota.

A relevância desse trabalho decorre do volume relativamente pequeno de pesquisas sobre o tema na área de Secretariado e da necessidade de disseminar esse campo de atuação para os profissionais e clientes potenciais, visando consolidar a assessoria remota no mercado de trabalho brasileiro. (PAES *et al.*, 2015). Barros *et al* (2012, p.77) destacam que a assessoria remota, embora ainda não tenha atingido a consolidação verificada em outros países, registra índices crescentes no Brasil.

A temática da assessoria remota vem sendo explorada no secretariado desde 2006. Estudo de Zanon *et al* (2006) investigou a atuação do secretariado na prestação de serviços, incluindo o virtual. Barros *et al.* (2012) investigaram a virtualização na atuação secretarial, na visão dos profissionais atuantes no ramo, constatando que a atuação como assessor a distância proporciona maior qualidade de vida e economia de tempo, que pode ser melhor utilizado em atividades de âmbito profissional ou dedicado à família.

Paes *et al.* (2015), igualmente, em estudo que visou avaliar o mercado e as novas formas de trabalho do secretário executivo, identificaram que os escritórios virtuais, a consultoria secretarial e a atuação em *home office* são novos nichos de atuação.

Oliveira *et al.* (2017) investigaram a conciliação entre vida pessoal e profissional por meio do Secretariado remoto, concluindo que a maioria dos secretários remotos concilia a vida pessoal e profissional trabalhando em horário comercial, que possuem tarefas similares e quantidade variável de clientes, de acordo com a demanda.

Contudo, ainda se considera incipiente a quantidade de pesquisas que tratam da assessoria secretarial remota, necessitando assim de maior aprofundamento no campo científico.

O texto segue com a revisão de literatura, que discute a atuação do profissional de Secretariado Executivo, bem como os campos de atuação e a Assessoria remota delineando os serviços que podem ser oferecidas nessa área. Na sequência apresentam-se os procedimentos metodológicos utilizados na execução desta pesquisa. Na seção seguinte apresentam-se os dados obtidos de duas empresas prestadoras de assessoria remota, destacando seus serviços, pontos fortes e desafios.

Por fim, são feitas as conclusões que apontam para o surgimento das empresas de

assessoria tendo origem a partir da afinidade das proprietárias com o tema, as semelhanças e diferenças entre os tipos de serviços prestados. Esse tipo de negócio apresenta pontos fortes, ficando em evidência a flexibilidade de horário de trabalho e melhor remuneração e também apresenta desafios, como conquistar a confiança dos clientes.

2. ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

A profissão de secretariado passou por diversas transformações inerentes ao perfil profissional e atuação no mercado de trabalho. Desde os primórdios, a partir do trabalho dos escribas, caminhou para o delineamento de uma atuação que já possuía acesso ao conhecimento e posição estratégica. Sabino e Rocha (2004, p.03) destacam que “Os secretários tinham que ter domínio da escrita. E quem tinha esta capacidade, exercendo funções tão ligadas aos governantes, obtinha o privilégio da leitura de obras cerceadas ao povo”.

O secretário assumia ao longo de sua evolução outras funções. Na Idade Média, “os monges assumem o papel de copistas, ou seja, indivíduos responsáveis por copiar à mão exemplares de livros, além de realizarem outras funções, assim, o comparando ao secretário/escriva.” (Oliveira; Gianini, 2014, p. 34)

Outro importante aspecto dessa evolução deu-se através da ampliação da participação das mulheres no secretariado durante a II Guerra Mundial, pois a escassez de mão-de-obra causada pelo pós-guerra possibilitou que passassem a desenvolver serviços em escritórios e exercendo atividades administrativas. (SABINO; ROCHA, 2004). Azevedo e Costa (2004) assinalam o surgimento das secretárias brasileiras nos anos 50, desempenhando papéis técnicos como atendimento e recepção. Os autores salientam que os salários pagos, inferiores aos dos homens, não desencorajaram a perseverança feminina na profissão.

Conforme Sabino e Rocha (2004) o reconhecimento profissional iniciou-se nos anos 50 nos Estados Unidos, com a instauração do Dia da Secretária, em homenagem à data de nascimento de Lillian Sholes, primeira datilógrafa. No Brasil, essa data foi oficializada inicialmente no Estado de São Paulo através da Lei 1.421, de 26 de outubro de 1977, estendendo-se posteriormente a nível nacional. (DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO DE SÃO PAULO).

A oferta de cursos de nível superior em Secretariado Executivo possibilitou aliar conhecimentos práticos e teóricos através da formação acadêmica. Segundo Souza e Galvão (2016), o primeiro curso de formação superior em Secretariado Executivo foi oferecido pela Universidade Federal da Bahia em 1969, reconhecido através do Parecer 331/98 e publicado no Diário Oficial da União em 24/8/98.

“Porém, o primeiro curso superior de Secretariado Executivo reconhecido no Brasil foi o da Universidade Federal de Pernambuco, criado em 1970 e reconhecido em 1978, pelo

Decreto nº 82.166 e publicado no Diário Oficial da União em 25/8/78. ”

A publicação da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, estimulou a busca pela formação superior, “uma vez que aqueles que possuíam formação no curso de bacharelado em Secretariado Executivo tinham mais oportunidades no mercado de trabalho.” (PAES *et al.*, 2015, p. 102). Durante *et al* (2011, p. 177) salientam que “ a evolução da profissão secretarial foi potencializada com o surgimento de cursos de nível superior, o que torna a formação e o preparo para o mundo do trabalho cada vez mais completo”.

A Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, posteriormente alterada pela Lei nº 9.261, de 11 de janeiro de 1996, regulamentou o exercício da profissão através do estabelecimento de requisitos, exigência de formação mínima e delineamento das atribuições pertinentes ao cargo. Segundo o texto integral, eram reconhecidos dois níveis de atuação profissional: Secretário Executivo, com formação superior (não especificamente em Secretariado), e técnico em secretariado, com formação em nível médio ou técnico (antigo 2º Grau).

Em relação às atribuições, notam-se, ao lado das atividades técnicas inerentes ao ofício, como a taquigrafia, acréscimos significativos de uma participação mais ativa na organização, a saber, envolvendo planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;

De acordo com Sabino e Rocha (2004), esse reforço legal estimulou a formação de sindicatos, visando à defesa dos direitos dos secretários, sendo o primeiro o SISERGS – Sindicato de Secretárias e Secretário no RGS, em 1987, o que resultou na criação de vários outros, culminando com a criação da FENASSEC – Federação Nacional das Secretárias, em 1988.

Esse avanço no perfil profissional e nas atribuições possibilitou a ampliação do campo de atuação, partindo da execução de atividades técnicas para atividades cada vez mais complexas no ramo do Secretariado, das assessorias e das inúmeras possibilidades de trabalho dos secretários atuais (LIMA; SOARES, 2014; MÜLLER; OLIVEIRA; CEGAN, 2015).

O quadro 1 ressalta as principais características que foram alteradas no perfil profissional.

Quadro 1 - Mudanças no perfil do secretário

ANTERIORMENTE	ATUALMENTE
Digitação.	Coordenação do sistema de informação com o uso de rotinas automatizadas (editores de texto, agendas, telefone e banco de dados).
Envio e recebimento de correspondência.	Coordenação do fluxo de papéis no departamento e triagem, bem como decisões sobre assuntos de rotina.
Provisão, para o departamento, de material necessário à realização da rotina administrativa.	Coordenação de compras, cotação de preços com fornecedores alternativos e administração de custos do departamento.
Organização de reuniões.	Sistemas integrados (rede) fazem esse trabalho. O secretário programa os equipamentos, organiza a infraestrutura e participa de muitas delas.
Atendimento ao telefone.	Atendimento global ao cliente, exigindo maior conhecimento da empresa e de seus clientes.
Manutenção de arquivos.	Organização do sistema de dados e informações em arquivos manuais e eletrônicos.

Fonte: (NEIVA; D'ELIA, 2009).

Assim, a profissão continuou transformando-se para adaptar-se ao mundo moderno, ocupando espaço privilegiado nas organizações, “e esse fato deve-se ao perfil assumido, buscando capacitação, qualidade e a incorporação de novas competências, tornando-se responsável, ainda, pela conquista de resultados na organização” (VAZ, 2013, p. 46).

Lasta e Durante (2008) afirmam que o profissional de Secretariado não tem mais aquele perfil de executor de tarefas, a evolução da profissão proporcionou um aumento de responsabilidades e um incremento de atitudes, que ainda não eram vivenciadas pelos profissionais, passando, então, a exercer funções criativas, com capacidade de opinar e decidir, preocupando-se, inclusive, com as pessoas. Nesse contexto a profissão tornou-se mais popular e conhecida com empresas multinacionais que se instalaram no Brasil e introduziram novos métodos e técnicas de gestão. (OLIVEIRA; GIANINI, 2014; MAIA; OLIVEIRA, 2015).

Outro importante avanço foi a publicação do Código de Ética do Profissional de Secretariado no Diário Oficial da União, abordando direitos e deveres e posicionamento diante das relações com as empresas e outros profissionais.

O patamar alcançado pela profissão exigiu, por décadas, lutas e ações empenhadas por profissionais do Secretariado, representantes de associações e sindicatos, coordenadores, professores e alunos dos cursos de graduação em Secretariado, em busca de consolidação e reconhecimento. Pode-se encontrar um exemplo característico do profissionalismo nas lutas e conquistas da profissão de secretariado, em que os praticantes de uma ocupação buscam, em diversas esferas da vida social, mecanismos que lhes garantam espaço no mercado de trabalho. (NOGUEIRA; OLIVEIRA, 2013, p. 13-14).

Segundo Paes *et al.* (2015), o secretário evolui para atuar como assessor e desempenhar atividades complexas, como cogestão, consultoria e empreendedorismo. Bilert *et al.* (2014, p. 128) afirmam que “atualmente não é mais atribuído ao profissional secretário executivo somente tarefas rotineiras e atividades técnicas”. Para Oliveira e Gianini (2014, p. 35), “esse profissional é o mais engajado dentro das organizações devido à sua formação e atuação, além de possuir visão macro, devendo estar apto a atuar em diversas frentes como gestor”.

No entanto, apesar da evolução e do maior reconhecimento da profissão, ainda é comum haver dúvidas e questionamentos sobre a necessidade de qualificação em nível superior para atuar na área de Secretariado, “ficando implícito o imaginário social de que se trata de um profissional com postura submissa, que realiza atividades rotineiras e simples e, por isso podem ser desenvolvidas por funcionário com qualquer formação”. (DURANTE *et al.*, 2011, p. 173).

Com preparação permanente e atuação polivalente o secretário busca se adaptar às novas exigências do mercado, agregando conhecimentos através de capacitação constante, para que assim seja capaz de acompanhar as novas demandas. (SANTOS; MORETTO, 2011). São os conhecimentos adquiridos, a mudança no perfil profissional e os avanços relacionados à profissão, que fazem com que o profissional de Secretariado Executivo alcance novos campos de atuação, ampliando assim sua capacidade estratégica de suprir necessidades e demandas do mercado.

2.1 Campos de atuação do profissional

A atuação do profissional de Secretariado Executivo se caracteriza pela amplitude e variedade em termos de cargos e funções. Nonato Júnior (2009, p. 157) defende que o trabalho do secretariado “é marcado pelo ato de assessorar, seja no âmbito operacional, tático, executivo, intelectual ou interdisciplinar”. Explica ainda que “qualquer que seja a natureza da organização ou do grupo em que participe, o profissional secretário se destaca como assessor – interligando realidades, conhecimentos, pessoas, níveis hierárquicos ou inter-relacionais” (NONATO JUNIOR, 2009, p. 157).

Oliveira e Gianini (2014) acrescentam que o secretário é capaz de atuar além da forma habitual de assessoria a executivos em organizações, ele pode também prestar consultoria, fazer tradução, interpretação e organização de eventos dentro da mesma organização.

Outro campo de atuação do secretariado é a gestão. Durante e Lasta (2008, p. 3) explicam que o secretário:

projeta ações, delinea objetivos, define prioridades e prazos e a metodologia a ser dotada na ação, por conseguinte, pratica o planejamento, o qual é essencial em sua rotina para evitar desperdícios de tempo, recursos e pessoas e reduzir imprevistos. A organização das atividades, do departamento e da empresa como um todo também é realizada [...] A direção é percebida no cotidiano do secretário na medida em que ele media os relacionamentos entre os diferentes *stakeholders*, orienta e motiva sua equipe de trabalho na busca de objetivos. O controle é ainda mais presente: das informações, dos documentos, dos desempenhos, dos recursos, dos processos, dos gastos, das receitas.

Ribeiro (2005) acrescenta que o secretário pode atuar como analista simbólico, em grupo de projetos, no *staff* de executivos, fazendo *Home Office* ou empreender em serviços de Secretariado. Esse contexto é reforçado por Costa e Costa (2015) quando destaca que a gama de conhecimentos da área secretarial possibilita sua atuação em consultoria e em diversos tipos de atividades.

Ao categorizar as formas de atuação do secretário, Ribeiro (2005) destaca o secretário terceirizado (supervisão e coordenação de grande volume de serviços terceirizados) onde o profissional poderá também desempenhar trabalho autônomo, time de secretários (grupo de secretários que assessoram vários executivos, sem a relação secretário-executivo) e secretário virtual (atua para várias empresas através de tecnologias que permitam sua atuação).

Estudo realizado por Zanon *et al.* (2006) ressalta a prestação de serviços como campo de atuação de secretariado:

Com certeza, muitas pequenas e médias empresas optarão por usar serviços de uma empresa de secretariado, ao invés de contratarem secretárias fixas para os seus escritórios; já outras empresas delegarão novas funções às suas secretárias, passando a terceirizar algumas atividades secretariais. Dentro da prestação de serviços, uma área que também pode ser explorada pelos profissionais de secretariado é a consultoria. (ZANON *et al.*, 2006, p. 829).

Essa perspectiva é corroborada por estudo recente de Paes *et al* (2015) que cita que o profissional de Secretariado Executivo é capacitado e encontra espaço para explorar o mercado de prestação de serviços. Para Zanon *et al.*, (2006) a atuação do secretário, seja na prestação de serviços como autônomo ou exercendo consultoria, surge para suprir uma nova demanda do mercado de trabalho, mas ainda é pouco explorada pelos profissionais da área “como uma alternativa de atuação no mercado de trabalho, atendendo às recentes mudanças organizacionais” (ZANON *et al.*, 2006, p. 831).

Na prestação de serviços de consultoria Schmitz, Battisti e Santos (2015) exploraram áreas específicas em que o profissional de Secretariado poderia atuar de forma presencial ou virtual, tais como consultoria em gestão de documentos, consultoria em eventos, consultoria em atendimento e consultoria em técnicas secretariais para secretárias de nível técnico. Esse cenário reforça o que citam Costa e Costa (2015) sobre os profissionais de Secretariado que continuamente constituem perfis de empreendedorismo mediante conhecimentos de novos negócios.

Costa e Costa (2015) igualmente citam a capacidade de empreender na área secretarial, mas observam que diversos profissionais optam por empreendem em outras áreas correlatas.

Diante do contexto é imprescindível que os profissionais de Secretariado Executivo percebam novas frentes de negócios já que são profissionais estudam nas universidades empreendedorismo e gestão de negócios, atribuindo-lhes capacidade de gestão e empreendedor. Nesse contexto, suas experiências e sua qualificação lhe permitem tornarem-se donos de negócios na área secretarial. (COSTA; COSTA, 2015, p. 71).

A atuação empreendedora visa expandir o campo de trabalho, desmistificando o cenário que o limita como assessor sendo desafiado a criar e inovar em várias frentes de negócios na área secretarial (COSTA; COSTA, 2015). Estudo de Durante e Barbosa (2013) igualmente evidenciou que o secretariado possui de fato aspectos e características empreendedoras e intra-empreendedoras que são potencializadas pela formação acadêmica.

Constata-se, assim, que o campo de atuação do secretário tem se modificado,

possibilitando que o profissional atue tanto em organizações como fora delas, prestando serviços de assessoria, consultoria e empreendendo na profissão. O profissional não necessariamente precisa deixar de atuar na área secretarial para gerir negócios, mas é possível criar novas possibilidades de carreira dentro da própria profissão. (COSTA; COSTA, 2015). Nesta perspectiva, surge a atuação em assessoria remota ou assessoria virtual.

3. SECRETARIADO NO MUNDO VIRTUAL: ASSESSORIA REMOTA

A análise da inserção do profissional de Secretariado no campo virtual requer uma breve contextualização em relação à virtualidade, sua influência na reestruturação do trabalho e as demandas por novos formatos de atuação profissional, visando expandir a perspectiva que atribui à virtualidade uma natureza ilusória e irreal. Essa compreensão foi ampliada por Pierre Levy (2011) a partir da definição e distinção entre os conceitos de realidade, atualidade, possibilidade e virtualidade, analisando as transformações de um modo de ser em outro.

Pierre Levy cita a distinção de Giles Deleuze (1968) entre os termos possível e virtual, destacando que o possível se encontra definido e latente, faltando-lhe apenas a realização. Por outro lado, o virtual é um “complexo problemático, o nó de tendências ou de forças que acompanha uma situação, um acontecimento, um objeto ou uma entidade qualquer, e que chama um processo de resolução: a atualização.” (2011, p.5). Enquanto a realização materializa o possível, mas não o cria, a atualização cria um diálogo permanente com o virtual, uma vez que “é criação, invenção de uma forma a partir de uma configuração dinâmica de forças e de finalidades.” (2011, pág. 6) Dessa forma, enquanto o real e o possível se assemelham, o atual é uma resposta ao virtual.

A partir desse paradigma, é possível traçar um panorama da atuação secretarial na virtualidade através da explicação dada por Levy, que descreve a virtualização nas organizações como o processo pelo qual a presença física dos funcionários é substituída pela participação na comunicação eletrônica em rede e pela colaboração facilitada pelo uso de recursos e programas tecnológicos.

Levy segue declarando que, nesse novo mercado, “o trabalhador contemporâneo tende a vender não mais a sua força de trabalho, mas a sua competência, ou melhor, uma

capacidade continuamente melhorada de aprender e inovar, que pode se atualizar de maneira imprevisível em contextos variáveis” (2009, p. 37).

Esse panorama permite observar a releitura que o profissional de Secretariado faz dessas novas configurações, trazendo para o campo virtual serviços que já eram prestados presencialmente, ao mesmo tempo em que adquire conhecimentos que permitam atender novos perfis de consumidores, praticar novas formas de atuação ou adaptar suas rotinas conforme as tecnologias. Para Barros *et al.* (2012), os profissionais de secretariado estão se adaptando ao mercado e à modernização do mundo globalizado, contemplando as atividades virtuais em sua atuação, a partir da utilização da internet como meio produtivo.

“Escritórios virtuais são modalidades de trabalho que oferecem ao profissional uma nova forma de atuação e que atraem pequenos empresários, oferecendo um local para que os trabalhos sejam desenvolvidos” (PAES *et al.*, 2015, p. 107). Assim, é interessante que os profissionais passem a procurar e conhecer quais são as formas e os serviços que podem ser oferecidos na assessoria virtual.

O Secretário virtual trabalha para várias empresas, utilizando o que há de mais moderno em tecnologia. Alguns secretários montam o seu próprio escritório em casa (escritório virtual) ou se juntam às empresas que alugam caixas postais, prestam serviços de atendimento telefônico, fax e para executivos que querem reduzir custos com escritório, pois passam a maior parte do dia nas empresas de seus clientes. (RIBEIRO, 2002, p. 45).

A assessoria virtual ou Secretariado Remoto são termos que caracterizam a assessoria remota, em que “os secretários virtuais possuem as mesmas competências e qualidades do secretário convencional com mais praticidade e economia. Pode-se fazer um comparativo entre o secretário *in company* e o virtual e a partir disso, traçar as diferenças e semelhanças entre ambos”. (BARROS *et al.*, 2012, p. 64).

Conforme Nogueira e Patini (2012) o mercado de trabalho que se ampliou para atividades de serviços oferecidos de maneira remota origina-se da globalização e dos processos de reestruturação organizacional a partir da busca por formas de trabalho mais versáteis, por “contratos flexíveis por períodos determinados, contratos de meio período, contratação especificamente para determinadas atividades, terceirização de serviços entre outras formas encontradas para flexibilizar o trabalho”. (NOGUEIRA, PATINI, 2012, p. 122).

Assim, diferentes modalidades de trabalho têm sido criadas tornando o mercado de trabalho mais diversos, heterogêneo e complexo. O mercado global vem exigindo das empresas não apenas novas decisões em relação às suas estratégias externas de posicionamento e aproximação com os clientes e fornecedores, mas também,

estratégias internas que envolvem mudanças nas relações de trabalho entre trabalhadores, gestores e empresas. (NOGUEIRA, PATINI, 2012, p. 122).

“O assessoramento virtual é o uso da tecnologia inovando um serviço de prática do secretariado, é um empreendimento distinto facilitando as rotinas administrativas” (BARROS *et al.*, 2012, p. 63).

O Assessoramento virtual não extermina o modo tradicional, mas inova a maneira de assessorar, pois o secretário se torna autônomo ou empresário arcando com seus próprios impostos e encargos na gestão de seus serviços. Isso faz com que o seu cotidiano seja dinâmico, relevante para os profissionais da classe estarem no meio tecnológico, apesar de que o profissional de assessoria presencial assume cada vez mais um perfil gerencial ascendendo na organização e nas tomadas de decisões. (BARROS *et al.*, 2012, p. 64).

A caracterização do trabalho remoto consiste em sua realização à 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 distante do gestor”. (OLIVEIRA *et al.*, 2017, p.5). A Lei nº 12.551 de dezembro de 2011 regulamenta o exercício do trabalho remoto:

Art. 6º. Não se distingue entre o trabalho realizado no estabelecimento do empregador, o executado no domicílio do empregado e o realizado a distância, desde que estejam caracterizados os pressupostos da relação de emprego. Parágrafo único. Os meios telemáticos e informatizados de comando, controle e supervisão se equiparam, para fins de subordinação jurídica, aos meios pessoais e diretos de comando, controle e supervisão do trabalho alheio (BRASIL, 2011, p. 1).

Segundo Paes *et al.* (2015), “Escritórios virtuais são modalidades de trabalho que oferecem ao profissional uma nova forma de atuação e que atrai pequenos empresários, oferecendo um local para que os trabalhos sejam desenvolvidos” (2015, p. 107). Assim, é interessante que os profissionais passem a procurar e conhecer quais são as formas e os serviços que podem ser oferecidos na assessoria virtual.

O Secretário virtual trabalha para várias empresas, utilizando o que há de mais moderno em tecnologia. Alguns secretários montam o seu próprio escritório em casa (escritório virtual) ou se juntam às empresas que alugam caixas postais, prestam serviços de atendimento telefônico, fax e para executivos que querem reduzir custos com escritório, pois passam a maior parte do dia nas empresas de seus clientes. (RIBEIRO, 2002, p. 45).

Para Schirigatti e Kasprzak (2007, p. 31) este é um novo conceito de trabalho “conhecido pela sigla SOHO, do inglês *Small Office and Home Office* ou *Single Office/Home Office* que, traduzido, significa escritório em casa, que pode desenvolver operações de

pequeno e médio porte”. Conforme Oliveira *et al.* (2017), o mundo globalizado demanda a adaptação a uma nova realidade na qual surgiram atividades virtuais que utilizam a internet como meio produtivo, dentre as quais o secretário executivo se insere através da assessoria virtual

A atuação de assessoria *Home Office*, por exemplo, é uma realidade para diversas profissões e no Secretariado esse cenário não é diferente, “há uma situação cada vez mais atual: a secretária que trabalha em sua própria casa (*Home Office*) ”. (MAZULO; LIENDO, 2010, p. 21). Rafalski e Andrade (2012) identificaram aspectos que podem motivar profissionais a atuarem através de *Home Office*, não necessariamente em Secretariado. Destacaram-se como principais benefícios a otimização do tempo, independência, maturidade profissional, diminuição de custos pessoais e organizacionais, aumento de produtividade e redução do tempo no trânsito. Os atores também citam características pessoais importantes para o exercício dessa modalidade de trabalho:

Características pessoais, como atenção, resistência a frustrações e capacidade para se automotivar também se fazem importantes nos momentos de distância das Organizações e dos colegas de trabalho, podendo ser este um ponto a explorar em futuras pesquisas, dentro da área do trabalho remoto.

(RAFALSKI; ANDRADE, 2012, p. 439)

Oliveira *et al.* (2017) igualmente identificaram características inerentes ao trabalhador remoto, tais como o perfil empreendedor, habilidades em comunicação e o domínio das ferramentas tecnológicas. Os profissionais que trabalham remotamente têm tarefas similares e a quantidade de clientes varia de acordo com a demanda dos executivos. Esses profissionais geralmente trabalham em horário comercial e conciliam a vida pessoal e profissional. “Sendo assim, acredita-se que a comunidade secretarial está frente a um nicho de mercado, que possui possibilidades de agregar outros profissionais e abrir caminho à empregabilidade, em tempos de recessão” (OLIVEIRA *et al.*, 2017, p. 16).

3.1 Serviços de Assessoria Remota em Secretariado

Além de conhecer a assessoria remota em Secretariado como campo de atuação no mercado, é preciso identificar quais são os serviços que podem ser prestados. Para Paes *et al.*, (2015, p. 105), “como a assessoria secretarial é prestadora de serviços especializados em sua área, então as tarefas para o assessoramento se valem dos fundamentos de planejamento, organização, direção e controle, para a melhor realização das atividades”. A utilização desses conhecimentos não se diferencia da atuação presencial.

Barros *et al.* (2012) analisam as principais diferenças da atuação do secretário presencialmente nas organizações para sua atuação de forma virtual e afirmam que a diferença mais significativa consiste no contato direto do executivo com o profissional de Secretariado.

A assessoria virtual beneficia-se quanto à praticidade, pois as atividades são feitas diretamente via internet, sem a necessidade de um assessor presencial, com isso o executivo ganha tempo para executar outras atividades. As atividades exercidas por ambas são praticamente as mesmas, porém, por assessorarem geralmente muitas empresas ao mesmo tempo os secretários virtuais não têm contato direto com o executivo e nem conhecem a dinâmica da empresa a qual estão servindo. Por ser uma profissão de assessoria, ela se adequa ao meio em que está inserida, ou seja, o assessor pode trabalhar com profissionais de diversas áreas e é importante que ele conheça e se especialize. (BARROS *et al.*, 2012, p. 64).

Na investigação dos tipos de serviços desenvolvidos no âmbito da assessoria virtual, Barros *et al.* (2012) identificaram serviços da área administrativa, financeiro/compras e de recursos humanos, conforme Quadro 2.

Quadro 2 – Serviços oferecidos na assessoria virtual

SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS	Terceirização da prestação de serviços de Secretariado Executivo;
	Terceirização de tarefas administrativas;
	Substituição de profissionais da área secretarial por períodos de ausência (férias, viagens, licença médica, licença maternidade, etc.);
	Assistência e organização pessoal sob medida;
	Processamento de textos, correspondências, formulários, planos de aula e outros;
	Gestão documental, compreendendo o diagnóstico, triagem dos documentos, informatização e arquivamento;
	Cotação e reserva de passagens, hospedagens e restaurantes;
	Organização de compromissos e agendamento;
	Verificação de e-mails;
	Organização de arquivos pessoais, tanto na empresa quanto na residência do Executivo;
	Organização de workshops, treinamentos, tanto na empresa quanto em locais para este fim;
	Digitação de relatórios, manuais, atas, enfim, todo e qualquer texto, dentro das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), assim como padrões de identidade visual da empresa;
	Preparação de palestras, desde apresentações em <i>Power Point</i> , preparação do ambiente, listas de presenças, avaliações, relatórios de aproveitamento, etc.;
	Assistência na organização de eventos.
SERVIÇOS DE RECURSOS HUMANOS	Criação de manual de instruções e procedimentos para equipe interna;
	Auxílio na busca e contratação de profissionais e serviços diversos , (Arquitetos, decoradores, coordenadores, estagiários e outros);
	Colocação de anúncios em jornais, internet e universidades;
	Coordenação, preparação e descrição de entrevistas;
	Recepção e confirmação de referências;
	Contratação de empresas de Recursos Humanos (RH).
SERVIÇOS FINANCEIROS/COMP RAS	Compras presenciais e <i>on-line</i> , cotações e orçamentos diversos;
	Preparação de documentos para licitações;
	Controle de contas a pagar e receber;
	Pagamento de contas.

Fonte: Adaptado de Barros *et al.* (2012).

Mendonça, Campos e Sousa (2017) também identificaram que as atividades exercidas na assessoria virtual são próximas àquelas realizadas pelo secretário de forma presencial e diferem no sentido de que assessoramento virtual oferece serviços de âmbito mais pessoal, como efetuar matrícula escolar dos filhos dos contratantes, atualização de redes sociais, envio de presentes e manutenção de computadores (Quadro 3).

Quadro 3 - Levantamento das atividades executadas pelas empresas de assessoria virtual

Serviços administrativos
Contratação, renovação e cancelamento de serviços em geral.
<i>Follows up</i> diversos
Organização de arquivos eletrônicos (e-mails, arquivos <i>office</i>), facilitando a busca e acesso
Execução de tarefas de secretaria e administrativas de um escritório
Envio de documentos por e-mail ou correio
Serviços bancários, tabelionato, órgãos públicos.
Tarefas burocráticas em geral
Cadastro de fornecedores
(Emissão NF, emissão de boletos e outros)
Atendimento ao cliente
Atendimento telefônico
Agendamento de Reuniões
Serviços administrativos
Contratação, renovação e cancelamento de serviços em geral
Gestão de Correspondências (virtuais)
Redação de textos profissionais especializados
Digitação de trabalhos e transcrição de textos
Redação, digitação e revisão de documentos corporativos (atas, mala direta, relatórios, propostas, apresentações, contratos, cartas, planilhas, tabelas, formulários, etiquetas, etc.), em português, inglês e espanhol
Assistência e assessoramento
Digitalização de documentos (inclusive <i>in loco</i>)
Organização de arquivo físico: descarte, rotulação e criação de índice (sempre de acordo com as exigências da Lei, no tocante ao prazo para eliminação, e aos objetivos do cliente)
Organização de viagens nacionais e internacionais
Assessoramento ao gerenciamento de alguma área, ou setor.
Organização e controle de agenda, profissional e/ou pessoal, de executivos.
Orçamento, reserva e compra de passagens, hotéis, restaurantes e outros
Lembrete de compromissos e datas importantes – agenda
Assistência na organização de eventos empresariais
Serviços de Cartórios e Órgãos Públicos
Organização de Contas Pessoais
Coleta de informações para a concessão de objetivos e metas da empresa
Interface com Escritórios de Contabilidade, jurídicos e Despachantes, que é a intermediação entre o cliente e os escritórios, atendendo demandas de documentos e organizando para entrega, emissão de relatórios e demais atos necessários.
Atualização de cadastro de clientes
Pagamento e controle de contas
Busca, cadastro e manutenção de fornecedores
Planilhas Financeiras
Organização de documentos para contabilidade
Contabilidade Controle de faturas de pagamentos diversos
Serviços em cartório, fórum e órgãos públicos.
Outros
Compras Presenciais e Virtuais
Atualização e acompanhamento de páginas em redes sociais (<i>LinkedIn, Facebook, Instagram, Google +</i>)
<i>Shopping Services</i> (compra de flores, presentes etc.) e reservas de teatro, casa de shows e restaurantes

Coordenação de motoboys
Atualização das redes sociais
Manutenção de veículos
Manutenção da residência de campo, da cidade ou da praia
Organização de festas: de aniversário; encontro de amigos, comemorações diversas;
Serviços de acompanhante
Motorista de crianças em consultas médicas, atividades extraescolares e eventos sociais.
Manutenção de carro, casa e casa de férias, computadores e eletrodomésticos.
Auxílio na busca e contratação de serviços domésticos; Atualização e cancelamento de serviços (telefonia, seguros, etc.)
Locação de carros
Na área da saúde: Confirmação 24hs antes da consulta Ligações para pacientes
Solicitação de serviços para <i>delivery</i> (farmácias, restaurantes e etc)
Pesquisa de médicos/dentistas em planos de saúde; Manutenção em <i>notebooks</i> .

Fonte: Adaptado de Mendonça, Campos e Sousa (2017).

É notável a diversidade de atividades presente na atuação do secretário enquanto assessor virtual. Mas, essa modalidade também apresenta dificuldades e desafios como a resistência das pessoas com relação ao profissional assessor virtual por ser uma atividade nova, em que as pessoas/clientes ainda agem com muita desconfiança; o fato do cliente não ter contato direto com o profissional ou ter o profissional apenas virtualmente o que gera insegurança e a gestão do escritório virtual a partir da manutenção do faturamento para pagamento de despesas (BARROS, *et al.*).

No que tange às ferramentas necessárias para a execução da assessoria virtual, Barros *et al.* (2012) identificaram que os telefones, celulares ou fixos e aparelhos que permitam o acesso à internet de forma rápida (*tablets, smartphones, notebooks*), assim como, impressoras multifuncionais e programa de *softwares* são fundamentais. “Além das ferramentas supramencionadas, pode-se afirmar que com a modernização a utilização das redes sociais também pode ajudar na divulgação dos serviços de assessoria virtual e, assim, aumentar o número de clientes, visto que há um acesso muito grande por toda população.” (BARROS *et al.*, 2012, p. 7).

Fica perceptível a amplitude dos serviços que os profissionais podem oferecer a partir de sua *expertise* e formação em Secretariado. Na medida em que o profissional busca por novos conhecimentos, seja a partir de especializações ou outros cursos, essa possibilidade de oferecimento de serviços pode ser ainda mais ampliada. Conforme Paes *et al.* (2015) o aperfeiçoamento na área deve ser constante, devendo acompanhar as mudanças do mercado de trabalho e adequar o perfil às novas exigências.

O levantamento teórico utilizado para embasamento desta pesquisa reuniu um diálogo de diversos autores sobre os fundamentos da assessoria remota e os principais

serviços desenvolvidos nesta área, bem como as principais considerações relativas ao perfil e à atuação profissional do secretário executivo quanto às novas formas de trabalho.

Foi possível comprovar, a partir desse levantamento, a ampliação das formas de atuação profissional, incluindo-se os serviços virtuais, dentre os quais a assessoria remota. Além disso, verificou-se que o profissional de secretariado executivo tem se alinhado às novas formas de trabalho de forma positiva, utilizando diversas ferramentas tecnológicas no desempenho de suas atividades e utilizando-se de sua formação multidisciplinar e flexibilidade características na busca e incorporação de novas informações em outras áreas de conhecimento, visando conhecer os perfis dos possíveis clientes e suas demandas específicas.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

A metodologia da pesquisa, abordada neste capítulo, informa aspectos referentes à caracterização do estudo e sua delimitação dentro do campo científico. Conforme Barros e Lehfeld (2003), pesquisar consiste em realizar empreendimentos a fim de conhecer algo, sendo um ato dinâmico de questionamento, indagação e aprofundamento. Para que uma pesquisa seja classificada como científica, é necessário que possua método e técnicas adequadas para obtenção dos dados relevantes ao conhecimento que se deseja obter (BARROS; LEHFELD, 2003, p. 2). Para Vergara (2013, p. 3), o método científico consiste em uma forma lógica de pensamento.

Este estudo classifica-se como descritivo, quanto aos seus objetivos, pois consiste em expor características do trabalho de assessoria virtual (VERGARA, 2013).

Quanto à abordagem, a pesquisa é qualitativa, pois visa compreender o funcionamento de uma realidade específica – a assessoria virtual – descrevendo suas características surgimento e desenvolvimento, serviços prestados e pontos fortes e desafios dessa modalidade de negócio (MINAYO, 2012).

Em relação à pesquisa qualitativa virtual ou *online*, Flick destaca que “muitos métodos vêm sendo transferidos e adaptados às pesquisas que utilizam a internet como ferramenta, como fonte ou como questão de pesquisa.” (2009, p. 32)

Quanto às técnicas de coleta de dados, inicialmente utilizou-se a pesquisa virtual a fim de identificar, no país, a existência de empresas prestadoras da assessoria remota. Nesta etapa, foram selecionados como critérios de pesquisa a formação acadêmica dos proprietários e a atuação em assessoria remota, visando estudar unicamente empresas administradas por profissionais de Secretariado Executivo e atuantes nessa atividade específica. Nesta busca utilizaram-se os termos ‘secretariado remoto’, ‘secretária remota’, ‘assessoria remota’, ‘secretária virtual’, ‘assessoria virtual’. Esses termos foram pesquisados no motor de buscas *Google*, nas plataformas sociais *LinkedIn* e *Facebook*, no período de agosto e setembro de 2017.

Após a localização das empresas, foram feitas visitas aos sites, levantando o perfil dos proprietários e os serviços prestados, entre outros dados. Com esse levantamento foi possível mapear 14 empresas, conforme Apêndice A.

Das 14 empresas, quatro pertencem a profissionais com formação em Secretariado

Executivo e as demais empresas são de propriedade de profissionais com outras formações como, Turismo, Administração e Processos Gerenciais. Então, a pesquisa foi delimitada a partir daqui às quatro empresas cujos proprietários têm a formação em Secretariado Executivo.

Recorreu-se ao site das quatro empresas para coleta de outras informações como serviços prestados, localização da empresa e parceiros, complementada por pesquisa junto ao site da Receita Federal, buscando localizar a classificação jurídica e descrição da atividade principal das empresas através da CNAE – Classificação Nacional das Atividades Econômicas - identificando semelhanças e diferenças, bem como a descrição das atividades secundárias, caracterizando, deste modo, a pesquisa documental.

Posteriormente fez-se contato com os proprietários, por e-mail, convidando-os a fornecer informações complementares por meio de questionário. Assim, essa pesquisa também é considerada como levantamento de dados, que, de acordo com Gil (2010, p.35), “caracteriza-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento ou características se deseja conhecer, através da solicitação de informações sobre o problema estudado”.

O questionário teve como objetivo confirmar informações encontradas nos *sites* e levantar pontos fracos e desafios da prestação de serviços de assessoria remota e como se desenvolveu o negócio. Foi estruturado em oito perguntas abertas, conforme Apêndice B. O questionário foi enviado pelos *e-mails* localizados nos *sites* das empresas ou no perfil profissional do *LinkedIn*, no dia 22 de novembro. Duas das quatro empresas retornaram o questionário respondido imediatamente e as outras duas não responderam até o encerramento da coleta de dados.

A pesquisa, portanto, foi focada nas duas empresas em que se obtiveram todas as informações, tais empresas são identificadas no texto como empresas A e B. As empresas, suas características e funcionamento são apresentados no próximo capítulo. A apresentação dos dados é feita de forma descritiva, relacionando-os com o referencial teórico.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção são apresentados os resultados da pesquisa, organizados de acordo com os objetivos do estudo. Inicia-se com a caracterização das empresas e segue com a descrição de como surgiu o negócio, os serviços prestados e, por fim, os pontos fortes e desafios deste ramo de negócio.

5.1 Caracterização das empresas

A **Empresa A** foi fundada no ano de 2015, na cidade de São Paulo/SP. É de propriedade de uma secretária executiva devidamente registrada na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego de São Paulo, com 15 anos de experiência na área, e que cursa pós-graduação em Comunicação e Marketing. Esta empresa leva em seu nome fantasia as palavras consultoria e secretária remota.

A **Empresa B** foi fundada no início de 2017, na cidade de Belo Horizonte/MG. A fundadora é graduada em Secretariado Executivo, pós-graduada em Administração de Empresa (FGV) e também tem registro funcional na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego desde 2008. Desde modo, entende-se que a formalização das duas empresas é recente.

Ambas as empresas são de natureza jurídica, com Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) ativo. Em relação às atividades econômicas principais e secundárias, identificou-se na descrição do CNPJ o que segue:

Quadro 4 – Atividade econômica das empresas

Empresa	Código e descrição da atividade econômica principal	Códigos e descrições das atividades econômicas secundárias
EMPRESA A	82.19-9-99 - Preparação de documentos e serviços especializados de apoio administrativo não especificados anteriormente	95.11-8-00 - Reparação e manutenção de computadores e de equipamentos periféricos 82.30-0-01 - Serviços de organização de feiras, congressos, exposições e festas. 85.99-6-03 - Treinamento em informática 58.12-3-02 - Edição de jornais não diários 58.12-3-01 - Edição de jornais diários 73.19-0-03 - Marketing direto 59.12-0-99 - Atividades de pós-produção cinematográfica, de vídeos e de programas de televisão não especificadas anteriormente. 58.11-5-00 - Edição de livros 82.11-3-00 - Serviços combinados de escritório e apoio administrativo 58.19-1-00 - Edição de cadastros, listas e de

		outros produtos gráficos 58.13-1-00 - Edição de revistas
EMPRESA B	82.11-3-00 - Serviços combinados de escritório e apoio administrativo	85.99-6-04 - Treinamento em desenvolvimento profissional e gerencial 82.19-9-99 - Preparação de documentos e serviços especializados de apoio administrativo não especificados anteriormente 47.72-5-00 - Comércio varejista de cosméticos, produtos de perfumaria e de higiene pessoal. 85.93-7-00 - Ensino de idiomas

Fonte: Elaborado a partir de dados do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica, Ministério da Fazenda.

Note-se que ambas as empresas possuem serviços de assessoria secretarial como atividade principal, no entanto, sob a perspectiva da classificação, apenas o código referente à empresa B contempla a prestação de serviços de assessoria virtual. Outro fato interessante é que, seja como ocupação principal ou secundária, os mesmos códigos de atividades estão presentes na descrição jurídica das duas empresas.

Com relação às atividades econômicas secundárias, estas são diversificadas e compõem a abrangência da atuação de secretariado, conforme observado por Barros *et al.* (2012), quando mapearam os serviços comumente prestados por profissionais que atuam como Secretariado remoto.

Vale destacar que apesar do pouco tempo de formalização das empresas no mercado, as profissionais são formadas na área, cursam pós-graduação em outras áreas e possuem experiência na profissão, o que pode possibilitar a ampliação e percepção das oportunidades no mercado. Costa e Costa (2015) já apontaram a necessidade de os profissionais de Secretariado perceberem as novas frentes de negócios já que suas experiências e qualificação lhe permitem tornarem-se donos de negócios na área secretarial. No item 5.3 tem-se um maior detalhamento dos serviços oferecidos pelas empresas.

5.2 Surgimento e desenvolvimento de empresas de assessoria remota

Acerca do primeiro objetivo específico da pesquisa, investigar o surgimento e desenvolvimento de empresas de assessoria remota, é possível depreender das duas empresas em análise, como cada empresa surgiu.

A empresa A surgiu a partir do momento em que a proprietária se interessou por estudar Secretariado Remoto, no ano de 2009. Tendo em vista sua experiência há quinze anos como Secretária, a motivação foi ter um plano B para o final da sua carreira. Em 2015, depois

de ficar afastada por motivo de saúde, foi desligada da empresa em que trabalhava como secretária, momento em que colocou o plano B em ação.

A empresa funciona em *Home Office* e quando a demanda é grande conta com o apoio de outras duas secretárias remotas. O horário de funcionamento compreende o período das 8 às 18 horas, podendo chegar às 22 horas em dias mais movimentados, de segunda a sexta-feira.

A empresa B surgiu após o engajamento da proprietária com o tema. A mesma conta que no seu trabalho como secretária constatou pequenos e médios empreendedores que necessitavam de apoio administrativo, mas não podiam arcar com encargos de manutenção de funcionários. Constatou também que alguns não possuíam escritório próprio para contratar um funcionário. Pensando nisso e na vontade de empreender, a proprietária decidiu criar a empresa focada em Assessoria Executiva de forma remota.

A Empresa B possui uma estrutura enxuta, atualmente com um funcionário. Funciona, assim como a Empresa A, em *Home Office*, na residência da proprietária. A prestação de serviço no mês chega em 74 horas.

Com relação às tecnologias utilizadas na prestação dos serviços, ambas as empresas citaram utilizar ferramentas como, internet de qualidade, Google drive, Trello e Evernote, além de computador e smartphone.

No que tange às ferramentas necessárias para a execução da assessoria virtual, Barros *et al.* (2012) identificaram que os telefones, celulares ou fixos e aparelhos que permitem o acesso à internet de forma rápida (tablets, smartphones, notebooks), assim como, impressoras multifuncionais e programa de softwares são fundamentais. “Além das ferramentas supramencionadas, pode-se afirmar que com a modernização a utilização das redes sociais também pode ajudar na divulgação dos serviços de assessoria virtual e, assim, aumentar o número de clientes, visto que há um acesso muito grande por toda população” (BARROS *et al.*, 2012, p. 7).

A estrutura de funcionamento das empresas está de acordo com as características evidenciadas por Oliveira *et al.* (2017), destacando que os profissionais buscam conciliar as atividades em *home office* e que a quantidade de clientes é variável.

Barros *et al.* (2012) salientam que o trabalho em *home office* propicia autonomia de decisões, elimina interrupções e favorece a distribuição das horas de trabalho de acordo com a disponibilidade do profissional.

5.3 Serviços prestados

A fim de atender ao segundo objetivo específico da pesquisa, foram mapeados os serviços prestados pelas empresas A e B. Os serviços estão descritos no Quadro 5 e foram agrupados por área: secretariado, financeiro, departamento pessoal comercial e marketing.

Quadro 5 – Serviços oferecidos pelas empresas

EMPRESA A	EMPRESA B
SERVIÇOS NA ÁREA DE SECRETARIADO	
Atendimento telefônico	Atendimento telefônico
Formação da agenda de atividades Gerenciamento diário de tarefas e compromissos Marcações de compromissos e agendas pessoais	Controle de agenda
Planejamento de viagens, arranjos	Assessoria em viagens
Reservas em hotéis	Reserva de hotel
Digitação	Transcrição, digitação, digitalização e organização de documentos
Elaboração de documentos	Elaboração de planilhas
Agenda de pagamentos / Controle de faturas de pagamentos diversos	Serviços bancários
Gestão diária de reuniões	Controle e acompanhamento de Correios
<i>Feedback</i>	Solicitação a órgãos públicos
Gerenciamento administrativo	
Planejamento e organização de pequenos a grandes eventos – todas as etapas	
Palestras sobre o tema administração – para secretárias, recepcionistas e atendentes.	
SERVIÇOS NA ÁREA FINANCEIRA	
Cobranças	Agendamento de contas a receber Contato para agendar recebimento (telefone/email/outros) Cobrança de recebimentos vencidos
Gerenciamento financeiro	Elaboração de relatórios financeiros Auditorias
Serviços auxiliares de controle financeiro e de estoques	Lançamento em planilhas ou sistemas de controle Emissão, conferência e acompanhamento de extratos bancários. Agendamento, programação e execução de contas a pagar.
Compras	Pesquisa e seleção de fornecedores e serviços Solicitação e acompanhamento de cotações Elaboração de orçamentos comparativos Análise de propostas Contratação de serviços Acompanhamento da execução de serviços Acompanhamento de entregas
SERVIÇOS NA ÁREA DE DEPARTAMENTO PESSOAL	
Recrutamento e Entrevistas por telefone (seleção de candidatos para vaga)	Agendamento, contratação e execução de treinamentos introdutórios. Contratação e acompanhamento de treinamentos profissionais Descrição de cargos e salários Publicação de vagas e anúncios Seleção de currículos

	Agendamento de entrevistas Suporte em processos de dinâmicas Suporte na análise de candidatos Recepção e conferência de referências Programação e controle de férias
	Controle e acompanhamento de ponto, folhas e atrasos.
	Controle e acompanhamento de adiantamentos
	Controle e acompanhamento de assistência médica e odontológica
	Cálculo de vale transporte e alimentação
	Agendamento de rescisões
	Elaboração e acompanhamento de documentos da área
SERVIÇOS NA ÁREA COMERCIAL	
Fornecimento de informações aos clientes internos e externos	Atendimento telefônico passivo Atendimento inicial por <i>email</i> , <i>messengers</i> e outras ferramentas. Elaboração de minutas de contratos Atividades de formalização de fechamento de vendas
Gestão de relacionamento com clientes	Relatório e acompanhamento de atendimento Atividades de pós-vendas Agendamento de vistas externas e internas Elaboração de propostas e orçamentos
Gestão de <i>e-mail</i> e gerenciamento de mídia social	Cadastro e atualização de <i>mailing</i> de clientes
SERVIÇOS NA ÁREA DE MARKETING	
E-mail marketing	Elaboração e execução de pesquisa de satisfação de clientes
Boletins informativos	Execução de pesquisas de opinião diversas
Criação de logotipos e <i>sites</i>	Contratação e acompanhamento de serviços de marketing, publicidade e gráficos
Marketing Digital	

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Como pode ser observado, os serviços oferecidos por ambas as empresas são de áreas diversas, todas do campo administrativo (secretariado, finanças, marketing, gestão de pessoas, comercial), o que possibilita a observação das semelhanças e diferenças entre as organizações. Na área de Secretariado, observa-se que a empresa A se destaca pela gestão de reuniões diárias e aplicação de palestras, enquanto a empresa B oferece o serviço de transcrição (de palestras, entrevistas, etc.) e pela intermediação com órgãos públicos. No Setor Financeiro, a empresa A oferece controle de estoques, o que pressupõe a utilização de programas de controle logístico, enquanto a empresa B presta serviços de auditoria. Em relação à área de Departamento Pessoal, a empresa B apresenta um desempenho notável em relação à empresa A, oferecendo amplo suporte ao setor, o que se repete em relação à área Comercial. Na área de Marketing, ambas apresentam serviços de alto nível, embora a empresa A se destaque por oferecer criação de logotipos e *sites*.

Também vale destacar que as empresas estabelecem parcerias na prestação dos referidos serviços, trabalhando com escritórios de contabilidade, *coworkings*, biblioteconomistas, profissionais de *coaching* (treinamento e desenvolvimento de habilidades)

e que os próprios clientes acabam tornando-se parceiros.

O cenário de prestação de serviços de assessoria remota apresentado no quadro vai de encontro ao debate trazido por Schmitz, Battisti e Santos (2015) que exploraram áreas de atuação para o Secretariado, tais como gestão de documentos, eventos, atendimento e consultoria em técnicas secretariais para secretárias de nível técnico. Os serviços expostos no quadro também se assemelham aos citados por Barros *et al.* (2012) que identificaram serviços de empresas de assessoria remota nas áreas administrativa, financeiro/compras e de recursos humanos.

Esse cenário reforça o perfil empreendedor do secretário executivo, discutido por Paes *et al.* (2015), quando cita que o profissional evoluiu para desempenhar atividades como cogestão, consultoria e empreendedorismo. Ribeiro (2005) também acrescenta que o secretário pode atuar em *Home Office* ou empreender em serviços de Secretariado.

5.4 Pontos fortes e desafios do negócio de assessoria remota

O terceiro e último objetivo específico buscou identificar pontos fortes e desafios do negócio de assessoria remota, visando obter uma visão abrangente dos aspectos que permeiam a natureza de empresas de assessoria remota. No quadro 6 são apresentados os pontos fortes, na visão das proprietárias dos empreendimentos.

Quadro 6 – Pontos fortes do negócio de assessoria remota

EMPRESA	PONTOS FORTES
A	Experiência profissional.
	Conhecimento do mercado.
	Networking feito da época que trabalhava em empresa privada.
B	Flexibilidade de horários.
	Melhor remuneração.
	Independência.
	Não necessidade de enfrentar trânsito para chegar ao local de trabalho, o que acaba sendo muito estressante.
	Proximidade familiar.

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

É possível perceber que a empresa A citou aspectos mais relacionados ao negócio, enquanto a empresa B referiu-se mais às vantagens de se ter um negócio de assessoria remota. Essas características citadas na resposta da empresa B vão de encontro ao que afirma Barros *et al.* (2012), sobre a praticidade da assessoria remota.

Dando continuidade, apresentam-se os principais desafios enfrentados pelas empresas, na visão das proprietárias (Quadro 7).

Quadro 7 – Desafios do negócio de assessoria remota

EMPRESA	DESAFIOS
A	“O mercado está bagunçado, muita gente entrando sem experiência e jogando os valores de prestação de serviço para baixo”.
B	“O principal desafio é quebrar a desconfiança do mercado mineiro quanto a prestação de serviço remoto”.
	“Captar e treinar profissionais capacitados para replicar o modelo de negócio”.

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Acerca dos desafios percebe-se a partir do cenário apontado pela empresa A que a falta de experiência para prestar serviço de assessoria remota causa uma precificação errada destes, fazendo com que se torne mais difícil se manter competitivo no mercado. Além disso, um fator interessante a observar é a entrada de novas empresas na área, fato que se comprovou no levantamento teórico, de que é recente a exploração desse nicho de mercado.

O aspecto citado pela empresa B, acerca da confiança na prestação do serviço é de fundamental relevância e também foi citado por Barros *et al.* (2012), de que é um desafio a resistência das pessoas com relação ao profissional assessor virtual por ser uma atividade nova, em que as pessoas/clientes ainda agem com muita desconfiança. Tal fato é devido ao cliente não ter contato direto com o profissional, gerando insegurança.

Além desse ponto de vista, fica evidente que os profissionais que atuam no ramo necessitam estar em constante capacitação e adaptação ao estilo do negócio, em conformidade com Paes *et al.* (2015), que salientam ser indispensável o aperfeiçoamento constante na área, devendo acompanhar as mudanças do mercado de trabalho e adequar o perfil às novas exigências.

É perceptível a amplitude dos serviços que os profissionais podem oferecer a partir de sua expertise e formação em Secretariado. Na medida em que o profissional busca por novos conhecimentos, seja a partir de especializações ou outros cursos, essa possibilidade

de oferecimento de serviços pode ser ainda mais ampliada. Conforme Paes *et al.* (2015) o aperfeiçoamento na área deve ser constante, devendo acompanhar as mudanças do mercado de trabalho e adequar o perfil às novas exigências.

De forma geral, os dados da pesquisa revelam um cenário favorável à prestação de serviços no campo secretarial, em que de fato é possível transcender dos serviços prestados de forma presencial para um campo virtual, a partir das tecnologias adequadas. Essa nova forma de trabalho proporciona diversos benefícios e autonomia na atuação, embora ainda deva enfrentar desafios inerentes à aceitação da sociedade frente às novas estruturas de trabalho possibilitadas pelo desenvolvimento tecnológico e profissional.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com as diversas transformações advindas com a tecnologia é fundamental que os profissionais se atualizem e busquem novas oportunidades no mercado. Na área secretarial, os serviços de assessoria remota se apresentam como um novo nicho de mercado.

Dessa forma, essa pesquisa verificou como funciona a prestação de serviços de assessoria remota a partir de duas empresas desse ramo. Acerca do surgimento e desenvolvimento de empresas de assessoria remota (primeiro objetivo específico), percebeu-se que as duas empresas surgiram a partir da percepção de novos nichos de atuação, possibilitada pela experiência profissional como *staff*, inicialmente como atividade paralela e secundária das proprietárias,

Na análise dos serviços prestados de assessoria remota (segundo objetivo específico) ambas as empresas pesquisadas oferecem serviços de áreas diversas como secretariado, finanças, marketing, gestão de pessoas, comercial, utilizando ferramentas como, internet de alta velocidade, *Google Drive*, *Trello* e *Evernote*, além de computadores e *smartphones*.

Acerca dos pontos fortes do negócio de assessoria remota (terceiro objetivo específico), foi possível identificar que o bom relacionamento, experiência na função e networking são fundamentais para o negócio. Além do que, dentre os principais benefícios e vantagens, destacam-se a flexibilidade de horário de trabalho e melhor remuneração.

Por fim, os desafios encontrados (terceiro objetivo) referem-se a manter-se competitivo em um mercado que devido à falta de experiência para prestar serviço de assessoria remota existem diversas empresas que surgem com preços baixos, fazendo mais difícil manter a competitividade no mercado. A resistência dos clientes em contratar o serviço também é um desafio a ser superado.

Os conhecimentos obtidos a partir dessa pesquisa levam ao seguinte entendimento: o profissional de Secretariado Executivo gerencia de maneira estratégica os recursos de que dispõe para assegurar sua posição no mercado de trabalho, e investe de maneira positiva perante as novas tecnologias e estruturas de trabalho ao empreender na prestação de serviços de assessoria virtual às pessoas físicas e jurídicas que não podem ou não querem assumir as despesas de contratação de um profissional.

Além disso, a formação multidisciplinar propicia buscar novos conhecimentos em outras áreas externas ao Secretariado, capacitando-o a assessorar profissionais em quaisquer outras áreas de atuação, fornecendo serviços específicos ao perfil do cliente e buscando

parcerias para aumentar a qualidade do atendimento, diminuindo custos e garantindo a satisfação da clientela.

Desse modo, conclui-se que a assessoria remota é um importante tema de pesquisa e atuação para o Secretariado Executivo, que tem na Assessoria seu campo de conhecimento. Conclui-se apontando a assessoria remota como importante ramo da assessoria, por seu alinhamento às novas tecnologias e configurações do mercado de trabalho, formando parcerias e customizando a prestação de serviços de acordo com o perfil dos clientes.

Como limitação à realização desta pesquisa, destaca-se a ausência de retorno de duas empresas que foram contatadas. Embora não tenha afetado a análise dos dados, poderia ter conferido mais informações e agregado mais ao estudo, assim seria produtivo analisar as quatro empresas selecionadas.

Dessa forma, registra-se como sugestão para futuras pesquisas investigar o surgimento de empresas de assessoria remota e em como os profissionais de Secretariado têm empreendido na carreira, para fomentar o tema no campo científico, já que se trata de uma nova abordagem de atuação para os profissionais de Secretariado Executivo.

REFERÊNCIAS

- AZEVEDO, Ivanize; COSTA, Sylvia Ignácio. **Secretária: Um guia prático**. São Paulo: SENAC, 2004.
- BARROS, Conceição de Maria Pinheiro; VASCONCELOS, Liliane Silva; SILVA, Joelma Soares; BRITO, Daniela Graciela Silva; SILVA FILHO, Milício Custódio da Silva. A virtualidade no mundo do trabalho: um estudo sobre a atuação do secretário executivo virtual. **Revista Expectativa**, v. XI, n. 11, jan./dez./2012.
- BARROS, Conceição de Maria Pinheiro; SILVA, Joelma Soares; LIMA, Geovana Alves; BRITO, Daniela Graciela Silva. As competências gerenciais, desenvolvidas pelos secretários executivos. **Revista de Gestão e Secretariado – GeSec**. São Paulo, v. 4, n. 2, p 25-47, 2013. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/131>>. Acesso em: 12 de out. 2017.
- BARROS, Conceição de Maria Pinheiro; CAJADO, Tamires da Silva; ALVES, Geysiane Benigno. Contribuições da atuação secretarial para a produtividade nas organizações. **Revista Extensão em Ação**, Fortaleza, v. 1, n. 8, Jan/Jul. 2015. Disponível em: <<http://200.129.29.202/index.php/Extensao/article/view/3844/3035>>. Acesso em 08 de out. de 2017.
- BILERT, Vania Silva de Souza; SILVA, Adriana Aparecida Kovalski; SANTOS, Juliane Aparecida Leal; CABRAL, Rosicléia Aparecida. A assessoria executiva no processo de tomada de decisão. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, v. 5, n. 3, p 119-142, set./dez. 2014.
- BRASIL. **Código de ética da profissão de secretariado executivo**. Diário Oficial da União, Brasília, DF., 07 de junho de 1989.
- BRASIL. **Lei nº 12.551**, de 15 de dezembro de 2011. Acesso em: 31 de nov. 2017.
- BRASIL. **Lei nº 7.377** de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras providências. República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília/DF, 30 de setembro de 1985.
- BRASIL. **Lei nº 9.261**, de 10 de janeiro de 1996 (1996). Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o caput do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985.
- COSTA, Jéssica Sabrina; COSTA, Robson Tavares. O curso de secretariado executivo como agente de formação de empreendedores. **Revista de Empreendedorismo, Inovação e Tecnologia**, 2(2): 69-82, 2015.
- DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO DE SÃO PAULO. Disponível em: <http://dobuscadireta.imprensaoficial.com.br/default.aspx?DataPublicacao=19771027&Caderno=Poder%20Executivo&NumeroPagina=1>. Acesso em 30 de nov. de 2017.

Dicionário Aurélio de Português Online

Disponível em: <<https://dicionariodoaurelio.com/virtual>>. Acesso em: 18 de Dezembro de 2017

DURANTE, Daniela Giareta; BARBOSA, Sheila Mara Costa. Secretariado executivo e empreendedorismo: realidade ou utopia? **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 4, n. 1, p. 56-74, 2013.

DURANTE, Daniela Giareta; FÁVERO, Altair Alberto. (org.). **Gestão Secretarial: formação e atuação profissional**. Rio Grande do Sul: UPF, 2009.

DURANTE, Daniela Giareta; VAZ, Caroline de Fátima Matiello; BERTOLETTI, Roberta; SANTOS, Maria Elisabete Mariano; CHAIS, Cassiane. Atuação e ascensão profissional a partir da formação em secretariado executivo: levantamento com egressos da UPF/RS. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 2, n. 2, p.170-193, jul./dez. 2011. Acesso em: 12 de out. 2017.

FLICK, Uwe. **Introdução a pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, p.32, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. Ed. 5. São Paulo: Atlas, 2010.

LASTA, Adriane; DURANTE, Daniela Giareta. A Gestão Secretarial no cenário organizacional contemporâneo. **Secretariado Executivo em Revista**, Passo Fundo, n. 4, pp. 2008. Disponível em: <<http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1768>>. Acesso em: 10 de out. 2017.

MAIA, Fernanda Landolfi; OLIVEIRA, Vanderleia Stece de. **Secretariado em pauta: técnicas de assessoria e métodos de organização**. Curitiba: InterSaberes, 2015.

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

MENDONÇA, Bruna Thalita; CAMPOS, Nicholas Vieira; SOUSA, Romana Fátima Rodrigues. A assessoria virtual como possibilidade de atuação para o profissional de Secretariado Executivo. In: **Anais do II Encontro de Estudos e Pesquisas em Secretariado Executivo – ENEPES**. Universidade Federal do Ceará, 2017. Nº 02/ Vol. 01. Disponível em:< <https://enepes.wixsite.com/enepes/anais-enepes>>. Acesso em 07 de out. de 2017.

MINAYO, Maria Cecília Souza. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2012.

MÜLLER, Rodrigo; OLIVEIRA, Vanderleia Stece; CEGAN, Edilaine. Perfil do (a) Profissional de Secretariado Executivo na Gestão Contemporânea: Evidências a Partir dos Ingressantes no Mercado de Trabalho na Cidade de Curitiba, e das Demandas Empresariais. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, v. 6, n. 3, p 129-151, Set/Dez. 2015.

NEIVA, Edméa Garcia.; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **As novas competências do profissional de secretariado**. São Paulo: Editora IOB, p. 29-39, 2009.

NOGUEIRA, Arnaldo Mazzei.; PATINI, Aline Campos. Trabalho remoto e desafios dos gestores. **Revista de Administração e Inovação**, v. 9, n. 4 p.121-152, 2012. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1809203916303680>>. Acesso em 09 de out. de 2017.

NOGUEIRA, Rosana Maria César Del Picchia de Araujo; OLIVEIRA; Joyce de Souza Ferreira. Profissionalismo e secretariado: história da consolidação da profissão. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, v. 4, n. 2, p 01-24, jul./dez. 2013.

OLIVEIRA, Rebeca Bueno; GIANINI, Viviana Cristina. O profissional secretário como agente facilitador na comunicação organizacional. **Revista Ensaios & Diálogos** – N°7 – janeiro/dezembro de 2014.

OLIVEIRA; Ariane Madeira; SILVA; Jeane Elisa Ferreira; SANTOS, Talitta Jesus; PAES, Raul Vitor Oliveira; ANTUNES, Chussy Karlla de Souza; SANTIAGO, Cibelle da Silva; ZWIERZIKOWSKI, Mariane Ribeiro. Novas formas de atuação do profissional de secretariado executivo. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, v. 6, n. 1, p 99-125, jan./abr. 2015. Disponível em:<<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/318>>. Acesso em: 12 de out. 2017.

PAES, Raul Vitor Oliveira; ANTUNES, Chussy Karlla de Souza; SANTIAGO, Cibelle da Silva; ZWIERZIKOWSKI, Mariane Ribeiro. Novas formas de atuação do profissional de secretariado executivo. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, v. 6, n. 1, p 99-125, jan./abr. 2015. Disponível em:<<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/318>>. Acesso em: 12 de out. 2017.

PAES, Raul Vitor Oliveira; MÜLLER, Rodrigo. Gestão de conhecimento e assessoria executiva: uma pesquisa com os profissionais de Secretariado Executivo atuantes na Universidade Federal do Pará. **Revista Expectativa**. Volume XIV – nº 14 – 2015. Paulo: Editora Senac São Paulo, 2004.

LÉVY, Pierre. **O que é o virtual?** 2 ed. Tradução de Paulo Neves. São Paulo: Editora 34, p. 5-6, 2011.

RAFALSKI, Julia Carolina; ANDRADE, Alexsandro Luiz De. Home-office: aspectos exploratórios do trabalho a partir de casa. **Temas psicol.**, Ribeirão Preto , v. 23, n. 2, p. 431-441, jun. 2015 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-389X2015000200013&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 18 de out. de 2017. <http://dx.doi.org/10.9788/TP2015.2-14>.

RIBEIRO, Nilzenir de Lourdes Almeida. **Secretariado: do escriba ao gestor**. São Luís: 2005.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado: do escriba ao webwriter**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SANTOS, Magda Elizabete dos; MORETTO, Cleide Fátima. O mercado de trabalho do secretário executivo no contexto da dinâmica produtiva e do emprego recentes no Brasil. **Revista Secretariado em Revista**. Passo Fundo, 7, 21-35, 2011.

SANTOS, Marcos Pereira. Importância do domínio de línguas estrangeiras pelos profissionais de secretariado executivo para atuação no mercado de trabalho em tempos de globalização: uma abordagem crítico-reflexiva. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, v. 3, n. 1, p 94-108, jan./jun. 2012.

SCHIRIGATTI, E. L.; KASPRZAK, L. F. F. *Home office*: origem, conceito e inferências sobre o significado social do novo modelo de trabalho flexível. **Revista Científica de administração**, Paraná, v. 8, n. 8. jan./jun. 2007. Disponível em:<http://www.faculdadeexpoente.edu.br/upload/noticiasarquivos/1208992587.PDF>. Acesso em: 12 de out. 2017.

SCHMITZ, Caroline Jane; BATTISTI, Patrícia Stafusa Sala; SANTOS, Sandra Regina Führ. Uma análise da consultoria secretarial como novo nicho de mercado e como disciplina nos cursos de Secretariado Executivo. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, v. 6, n. 2, p 19-43, Maio, 2015.

SILVA, Joelma Soares; BARROS, Conceição de Maria Pinheiro; BARBOSA, Maria Flaviana Silva. Fundamentação da gestão secretarial: um estudo bibliométrico. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, v. 3, n. 2, p 106-126, jul./dez. 2012. Disponível em:<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/114/pdf_14>. Acesso em 09 de out. de 2017.

SILVA, Joelma Soares; BARROS, Conceição de Maria Pinheiro; CRUZ, Raissa Sampaio. O que se compreende por gestão Secretarial: percepção de uma amostra De discentes de secretariado executivo. **Revista Gestão em Análise**, Fortaleza, v. 5, n. 1, p. 65-77, jan./jun. 2016. Disponível em:<<http://periodicos.unichristus.edu.br/index.php/gestao/article/view/700>>. Acesso em: 10 de out. de 2017.

SILVA, Joelma Soares; BARROS, Conceição de Maria Pinheiro; FERREIRA, Francisca Daniele. Gestão secretarial: delineando atividades, funções e competências gerenciais. **Revista de Gestão e Contabilidade**. v. 2, n. 2, Florianópolis-PI, p. 149-171, 2015. Disponível em: < <http://www.atena.org.br/revista/ojs-2.2.3-06/index.php/GECONT/article/viewFile/2695/2232>>. Acesso em 08 de out. de 2017.

SOUZA, Eduardo César Pereira. Secretariado remoto: é possível conciliar a vida profissional com a vida pessoal? **Revista Expectativa**, Toledo/PR, v.16, n. 16, p. 1-19, jan./jun., 2017. Disponível: < <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/15864> >. Acesso em 14 set. 2017. SOUZA, Kátia Cristina; GALVÃO, Mariana Sabino Petean. A importância da formação específica em secretariado executivo para a docência no ensino superior em disciplinas correlatas. **Rev. Comp. Docência** - ISSN 2447-8903, São Paulo, Vol.1 N.2, p. 43-55, Jul/Dez. 2016.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 14^a Ed. São Paulo: Atlas, 2013.

ZANON, Cláudia Regina; SILVA, Gislane Cristina; CARVALHO, Viviane Oliveira; GOMES, Cidália. A secretária como prestadora de serviços. In: **IX Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e V Encontro Latino Americano de Pós-Graduação** – Universidade do Vale do Paraíba, Universidade do Vale do Paraíba. Vale do Paraíba: Univap,

APÊNDICE A – LISTA DAS EMPRESAS DE ASSESSORIA REMOTA

LEVANTAMENTO INICIAL EMPRESAS DE ASSESSORIA REMOTA			
EMPRESA	SITE	RESPONSÁVEL	FORMAÇÃO
TEMPORIS ASSESSORIA	www.temporisassessoria.com.br	<u>Lucia Aguiar, Fabiano Aguiar</u>	ADMINISTRAÇÃO
SECRETARIADO REMOTO	www.secretariadoremoto.com.br	Fernanda Capella	TÉCNICO EM SECRETARIADO EXECUTIVO
SIMPLIFICA ASSESSORIA EXECUTIVA	simplifica.net.br	Edna Regina	SECRETARIADO EXECUTIVO
EFETIVA ASSISTENTE VIRTUAL	https://www.efetiva-assistentevirtual.com.br/	Gabriela e Luana A. Schreiner,	ADMINISTRAÇÃO , JORNALISMO
DELEGAR ASSESSORIA SECRETARIADO REMOTO	www.delegarassessoria.com	Jaciane de Andrade	PROCESSOS GERENCIAIS
D ZORTEA SECRETARIADO REMOTO	http://www.secretariaremota.com.br/	Daniela Zortéa	ADMINISTRAÇÃO
BB MAX SERVIÇOS EMPRESARIAIS ONLINE	https://www.bbmax.com.br/	Aline Ornellas	TECNÓLOGO - GESTÃO DE SERVIÇOS
BIA ASSESSORIA	http://www.biaassessoria.com.br/	Beatriz Cruz	ADMINISTRAÇÃO
E-ASSISTENTE ASSESSORIA VIRTUAL E SECRETÁRIA REMOTA	http://www.e-assistente.com/wordpress/	Nilda Balieira	SECRETARIADO EXECUTIVO
SR ONLINE SECRETARIA REMOTA E ASSISTENTE VIRTUAL	https://www.linkedin.com/in/sr-online-secretaria-remota-e-assistente-virtual-a1668511a	Patrícia Duarte	TURISMO
ORGANIZA SECRETARIA EXECUTIVA LTDA.	http://www.organizasecretaria.com.br/	Veridiana Fraga Viviane Feijó	SECRETARIADO EXECUTIVO
ONE CONSULTORIA SECRETÁRIA REMOTA	https://oneconsultoriasecretariaremota.wordpress.com	Sandra Tarallo	SECRETARIADO EXECUTIVO
APOIO GESTÃO CONTÍNUA	https://oneconsultoriasecretariaremota.wordpress.com	Lilian Reis	PROCESSOS GERENCIAIS
TEMPORIS ASSESSORIA	www.temporisassessoria.com.br	Lucia Aguiar Fabiano Aguiar	ADMINISTRAÇÃO
SECRETARIADO REMOTO	www.secretariadoremoto.com.br	Fernanda Capella	TÉCNICO EM SECRETARIADO EXECUTIVO
SIMPLIFICA ASSESSORIA EXECUTIVA	simplifica.net.br	Edna Regina	SECRETARIADO EXECUTIVO
A ASSESSORA – ASS. VIRTUAL	http://www.aassessoria.com.br	Poliana de Moraes Macedo	TURISMO

APÊNDICE B – ROTEIRO DE QUESTIONÁRIO



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE,
SECRETARIADO EXECUTIVO E FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Este questionário é parte de uma pesquisa para Monografia apresentada ao Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo de ED MAYSA DE MENDONÇA DA SILVA, sob orientação da Prof^a M.a. Daniela Giareta Durante, tendo por objetivo geral a análise do funcionamento de empresas de assessoria remota.

Pedimos sua atenção, nos fornecendo as informações a seguir e registramos que a identidade da empresa será preservada, tendo seu nome substituído no texto final por “Empresa A Empresa B”, etc.

IDENTIFICAÇÃO DO PARTICIPANTE

Empresa:

Data de fundação:

Nome do proprietário/responsável:

Formação do proprietário:

Registro SRTE - Superintendência Regional do Trabalho e Emprego do proprietário:

EMPRESA

1. Por favor, descreva a origem do negócio, incluindo a motivação para criação da empresa.
2. Por favor, descreva a atual organização da sua empresa, em termos de recursos físicos (instalações físicas) e humanos (nº de funcionários, formação, etc.)
3. Quanto aos serviços prestados, por favor descreva os principais e o perfil do cliente atendido.
4. Poderia nos dar ideia do volume de serviços prestados por período (dia ou semana ou mês)?
5. Na sua opinião, quais os pontos fortes do seu negócio? (Poderá citar em forma de tópicos).
6. Na sua opinião, quais os atuais desafios que sua empresa enfrenta na prestação dos serviços de assessoria remota?
7. Sua empresa possui parceria com outras empresas ou profissionais? Caso positivo, comente.
8. No dia a dia, quais tecnologias são utilizadas na prestação de serviços da sua empresa?