Secretários executivos remotos ou *in company*: como se apresenta o mercado remoto para os profissionais de Secretariado?

Taís Paula da Costa*, Caroline de Camargo Chizzoni**, Caroline de Fátima Matiello Vaz***

Resumo

o presente estudo tem como objetivo investigar como o mercado remoto se apresenta para os secretários executivos, identificando as principais diferenças entre o secretário remoto e o secretário *in company*. Como questão norteadora, tem-se: quais as principais diferenças entre o secretário remoto e o secretário *in company* e o que a atuação remota exige dos secretários executivos? Justifica-se a proposta pelo intuito de compreender, de forma mais efetiva, a atuação e a inserção do secretário executivo no mercado remoto, além de oportunizar, aos profissionais da área, a visualização de outras possibilidades de atuação. Trata-se de uma pesquisa qualitativa e descritiva, realizada por meio da aplicação de um questionário a um secretário executivo que atua há 15 anos na área remota. A análise de conteúdo foi a técnica adotada para a interpretação dos dados. As principais conclusões apontam que a atuação remota é uma nova oportunidade de atuação para os secretários executivos, a qual não exclui o assessoramento presencial.

mento presencial. As principais diferenças entre o secretário remoto e o *in company* residem na forma de atuação e na disciplina. Contudo, o assessoramento remoto proporciona maior flexibilidade de atuação aos secretários executivos, proporcionando maior autonomia.

Palavras-chave: Assessoria secretarial. Secretário executivo. Trabalho remoto.

Introdução

Os primeiros registros da atividade secretarial são datados no tempo dos faraós, quando era exercida pelos homens denominados escribas. Com o passar do tempo e os avanços da sociedade, principalmente da indústria, a profissão passou por um grande processo de desenvolvimento e, se há alguns séculos atrás era uma profissão estritamente de atendentes,

Data de recebimento: 11.07.2018 | Data de aceite: 03.08.2018

<http://dx.doi.org/10.5335/ser.v15i1.8364>

* Acadêmica de Secretariado Executivo da Universidade de Passo Fundo. Integrante do Grupo de Estudos em Secretariado Executivo. E-mail: tais.pauladacosta@hotmail.com

** Acadêmica de Secretariado Executivo da Universidade de Passo Fundo. Integrante do Grupo de Estudos em Secretariado Executivo. E-mail: carolcamargochizzoni@gmail.com

*** Bacharel em Secretariado Executivo Bilíngue pela Universidade de Passo Fundo (UPF). Especialista em Assessoria Executiva pela UPF. Mestre em Educação pela UPF. Professora e coordenadora do Curso de Secretariado Executivo da UPF e líder do Grupo de Estudos em Secretariado Executivo. E-mail: carolinevaz@upf.br

hoje chega até o topo das administrações globais, ganhando força e sendo um apoio indispensável para o alcance dos objetivos das organizações.

Hoje, os secretários executivos, com sua vasta gama de conhecimentos e habilidades, interferem de maneira positiva nas organizações, em todos os níveis hierárquicos. Nesse avanço dos séculos, a profissão também se destacou no mercado remoto, que tem crescido globalmente e trouxe uma nova forma de trabalho.

O *home-office* é uma das novas tendências no meio empresarial e no mercado de trabalho, decorrente dos processos de globalização da economia, da revolução tecnológica, da terceirização, dos programas de qualidade total implantados nas organizações e da nova consciência individual, na busca de alternativas práticas e inteligentes para driblar a atual crise mundial de empregos (BLEYER, 1999).

A evolução da tecnologia permitiu que o trabalho remoto se tornasse mais presente, assim, pelo fato de os secretários executivos estarem sempre atualizados em termos tecnológicos, isso lhes permitiu ingressar de maneira mais efetiva nesse segmento, configurando-se como um trabalho virtual.

Nessa perspectiva, “O Secretário Virtual é um profissional que atua de forma não presencial, desenvolvendo atividades de assessoria específica da área, podendo estar ou não vinculado a uma ou mais empresas bem como a diversos executivos” (BARROS et al., 2012, p. 66).

Assim, surgem perguntas que incentivam as investigações desse novo cenário para os profissionais de Secretariado, tais como: qual a situação desses profissionais

no mercado? Quais funções e atividades realizam? E, finalmente, a questão norteadora deste estudo: quais as principais diferenças entre o secretário remoto e o secretário *in company* e o que a atuação remota exige dos secretários executivos?

Por secretário *in company*, segundo Oliveira et al. (2017, p. 2), compreende-se “aquele que está em tempo integral nas empresas”, ou seja, o secretário que atua de forma presencial. Sendo assim, esta pesquisa tem o propósito de investigar como o mercado remoto se apresenta para os secretários executivos, identificando as diferenças entre o secretário remoto e o secretário *in company*. Como objetivos específicos, pretende-se: a) compreender a evolução da assessoria secretarial; b) contextualizar o trabalho remoto e suas características; c) identificar as similaridades e diferenças entre o secretário remoto e o secretário *in company*; e d) analisar o contexto atual do mercado remoto para os secretários.

O estudo justifica-se pelo intuito de compreender, de forma mais efetiva, a atuação e a inserção do secretário executivo no mercado remoto, visto que a virtualização de algumas atividades é uma tendência mundial, não somente para o Secretariado, mas para outras profissões. Além disso, ao investigar e descrever o trabalho remoto do secretário executivo, oportuniza-se, aos profissionais da área, a visualização de outras possibilidades de atuação, para que possam conhecer as vantagens e/ou desvantagens dessa prática inovadora.

O presente estudo apresenta, inicialmente, a evolução da assessoria secretarial, seguida das definições do trabalho remoto e das características que diferen-

ciam o secretário remoto e o secretário *in company*. Na sequência, constam os procedimentos metodológicos, a discussão dos resultados, as considerações finais e as referências.

Referencial teórico

A evolução da assessoria secretarial

As práticas de assessoria são exercidas desde os tempos mais remotos (DALE; URWICK, 1971). Segundo Nonato Júnior (2009), a origem da assessoria está relacionada à origem humana, uma vez que o homem, como um ser social, produz seu conhecimento em parceria, ora assessorando, ora sendo assessorado por alguém.

Na área secretarial, o assessoramento está ligado à história e às ocupações exercidas pelos escribas, intelectuais da antiguidade, conhecedores de diferentes línguas e regiões, dotados de inúmeras habilidades em diversas áreas, tendo como marco principal o ato de assessorar (NONATO JÚNIOR, 2009).

A assessoria se consolidou com o passar dos anos, configurando-se como uma área essencial dentro das organizações, sendo exercida por profissionais com domínio das várias atribuições organizacionais. Nessa perspectiva, destaca-se o profissional de Secretariado Executivo, o qual tem na assessoria um dos eixos de seu processo formativo, conforme preveem as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo (BRASIL, 2005).

Para Nonato Júnior (2009), o fazer secretarial é caracterizado pela assessoria.

Segundo o autor, “[...] o trabalho empírico do profissional secretário é marcado pelo ato de assessorar, seja no âmbito operacional, tático, executivo, intelectual ou interdisciplinar” (2009, p. 157).

Sobre o âmbito de atuação, Durante et al. (2011) confirmam que “[...] os termos ‘assessor’ e ‘assessoria’, apesar de não serem recentes, foram cada vez mais se tornando frequentes nos escritos à medida que as empresas passaram a ver o secretário como um profissional que pode atuar muito além do âmbito operacional”.

Nonato Júnior (2009), preocupado em estabelecer, entre outras questões, uma identidade profissional para o Secretariado, propôs a fundação das ciências da assessoria, as quais estão distribuídas em quatro eixos básicos: assessoramento, *assessoraxe*, assessorística e *assessorab*. O assessoramento está ligado à assessoria operacional, técnica e tática. A assessorística refere-se à assessoria ao trabalho intelectual. Por sua vez, a *assessoraxe* está relacionada à assessoria executiva ou de gestão e, por fim, a *assessorab* é a assessoria aberta, interdisciplinar, multidisciplinar, pluridisciplinar e transdisciplinar. Desse modo, observa-se que o profissional de Secretariado Executivo assessora nas diferentes áreas do conhecimento que compõem as organizações.

A evolução da assessoria secretarial é crescente, de acordo com Barros et al. (2012, p. 63), “[...] o ato de assessorar era visto antigamente, como a junção de atividades puramente técnicas, [...]. Porém pesquisas feitas apresentam que a assessoria não pode mais ser vista apenas dessa forma, mas também, e principalmente, como ciência em desenvolvimento”.

Essa ciência em desenvolvimento aponta diferentes cenários para a assessoria, sendo um deles o virtual. Conforme Barros et al. (2012, p. 63-64): “O assessoramento virtual é o uso da tecnologia inovando um serviço de prática do secretariado, é um empreendimento distinto facilitando as rotinas administrativas”.

Observa-se, assim, que o trabalho remoto configura-se como uma assessoria virtual e, se o analisarmos sob a ótica dos quatro eixos propostos por Nonato Júnior (2009), o trabalho remoto encontra-se no eixo da assessoria executiva. No tópico a seguir, descreve-se sobre o trabalho remoto.

O trabalho remoto

O trabalho remoto, segundo Goulart (2009, p. 23), não é uma modalidade recente de trabalho flexível, tem seus primeiros registros no século XIX nos Estados Unidos. De acordo com o autor, “[...] a companhia Estrada de Ferro Penn usava seu sistema privado de telégrafo para gerenciar o pessoal que estava distante do escritório central em Chicago, ao ser delegado aos empregados o controle no uso de equipamento e na mão de obra”. A primeira definição do trabalho remoto surgiu em 1970, feita por Jack M. Nilles, chamado de “pai do tele trabalho” (AMIGONI; GURVIS, 2009, p. 23). Essa busca por flexibilidade do trabalho envolveu, principalmente no contexto atual, diversas modalidades de trabalho processado como remoto (NOGUEIRA; PATINI, 2012).

O trabalho remoto significa, integralmente, trabalho a distância. Conforme Paradela e Peeters (2001), o trabalho

remoto se configura numa modalidade de trabalho na qual as pessoas desenvolvem suas atividades laborais em locais distintos de um centro único, podendo este local ser a própria casa. Para Ataíde (2012), nesse modelo, um profissional pode trabalhar onde estiver, precisando ter apenas um computador, um *notebook*, um celular ou *smartphone* e um disco rígido, que funciona como um *backup*.

O trabalho remoto 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” (SCHIRIGATTI; KASPRZAK, 2007, p. 31). Segundo Ataíde (2012), atuar de forma remota é uma das maneiras encontradas pelas empresas para reter talentos da geração atual.

No Brasil, o trabalho remoto é regulamentado pela Lei nº 12.551, aprovada em 15 de dezembro de 2011. Essa lei dá aos profissionais remotos os mesmos direitos que os dos assalariados, conforme estabelecido no artigo 6º da CLT e no parágrafo único:

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, não paginado).

Na análise de Chesnais (1996, p. 35), apesar das grandes diferenças entre os principais países capitalistas, o modelo

americano e inglês, com eixo na desregulamentação e na flexibilização dos contratos de trabalho, vem ganhando terreno regularmente, gerando diversas alternativas às organizações que buscam cada vez mais se instalar em diversos países do mundo, com o objetivo de aliar o menor custo salarial a um serviço adequado e a distância.

Segundo Castells (2009, p. 50), “[...] no capitalismo informacional, o ambiente em redes das organizações gera um grande distanciamento físico entre as pessoas no cotidiano do trabalho”. Assim, o trabalho remoto desponta como uma modalidade de trabalho em que o gestor ou o líder possa se adaptar e buscar a melhor maneira de realizar seu trabalho remotamente.

Existem outros termos considerados por alguns autores como sinônimos para o teletrabalho, entre eles, *telework*, *e-work*, *e-commuting*, *home-office*, *freelancer*, *telecommuting* (NOGUEIRA; PATINI, 2012). Contudo, neste estudo, optou-se pela adoção do termo trabalho remoto, o qual, de acordo com Nogueira e Patini (2012, p. 126), inclui situações diversas, tais como: “[...] trabalho exercido por funcionários fisicamente distantes, não necessariamente trabalhando em centros satélites ou em domicílio, prestando serviços distante de seus gerentes e até colegas de departamento, por estarem em diferentes edifícios, cidades, estados e até países”.

Conforme Goulart (2009, p. 19), “[...] a interação remota tende a crescer e uma das principais razões é o crescimento explosivo da internet. Assim que algumas questões de segurança das informações forem resolvidas, o trabalho remoto crescerá além das restrições da telecomunicação”.

Como já mencionado anteriormente, a globalização e o desenvolvimento tecnológico são impulsionadores dessa nova modalidade de trabalho, presente no Brasil e no mundo. Assim, o trabalho remoto tem se tornado uma realidade. Nesta pesquisa, estuda-se o trabalho remoto realizado pelos profissionais de Secretariado Executivo por meio da assessoria virtual. Cabe ressaltar que, neste trabalho, será considerada a assessoria prestada por profissionais autônomos, denominados secretários remotos.

Secretários executivos remotos e *in company*: similaridades e diferenças

Diante da modernização do mundo globalizado, do qual surgiram atividades virtuais, nota-se a crescente inserção da assessoria nessa forma de atuação. Trabalhadores de distintas áreas começaram a utilizar a internet como um meio produtivo, cada um de acordo com a sua necessidade (BARROS et al., 2012).

Nonato Júnior (2009) afirma que o desenvolvimento da tecnologia provocou uma evidente mudança no ambiente organizacional, bem como no segmento secretarial, gerando, dessa forma, modificações na produção das empresas e nos instrumentos que englobam um escritório. Barros et al. (2012, p. 66) concordam que, “Com a evolução da profissão, ampliaram-se ainda mais as formas e categorias de atuação secretarial, destacando-se o conceito de secretário virtual”.

O secretariado virtual ou remoto é uma atividade empresarial caracterizada como Micro Empreendedor Individual

(MEI) e cresce em grande escala no país. Segundo o gerente de atendimento individual do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) Nacional, Enio Pinto, os serviços de secretário remoto surgiram para atender a demanda de empreendedores que precisam de apoio profissional para organizar sua rotina administrativa e, assim, atender melhor seus clientes (MANUAL DA SECRETÁRIA, 2017).

Desse modo, esses profissionais trabalham em casa e prestam serviço para empresas ou profissionais liberais como assessores, oferecendo serviços para a organização de agenda do cliente, controle de contas, levantamento de custos e orçamento, negociação de contratos, atendimento a clientes e qualquer outro serviço administrativo (PEDROSO, 2011).

Para Tarallo (2017), o secretário “[...] possui conhecimentos diversos e tem em suas mãos a facilidade de resolver trabalhos burocráticos, internamente e externamente ao ambiente corporativo, agilizando processos que ocupariam muito tempo para serem resolvidos”. Conforme a autora, a formação secretarial e em áreas administrativas prepara profissionais com habilidades, conhecimentos e experiências capazes de melhorar a realização de tarefas, configurando-se como diferencial na hora de entregá-las concluídas.

Delegar esses serviços a um secretário remoto permitirá ao executivo dedicar-se às principais áreas geradoras de receita de sua empresa. Assim, terá toda a assistência para alavancar o seu negócio. Essa atuação do secretário corresponde a uma forma de organização do trabalho com

mais flexibilidade e adaptada a novas estruturas organizacionais, diferentemente das tradicionais e centralizadas, estando, assim, essa atuação remota desarticulada do emprego clássico, emergindo como uma nova oportunidade de atuação secretarial. Um secretário executivo remoto pode aumentar significativamente o nível de profissionalismo e qualidade na entrega de serviços e no cumprimento de prazos (TARALLO, 2017).

Ao tratar de secretariado remoto, Barros et al. (2012) entendem que é importante ressaltar que a assessoria virtual não exclui a assessoria em tempo integral nas organizações, mas torna inovadora a maneira de assessorar, uma vez que o secretário tem mais autonomia, podendo tornar-se um empresário, arcando com seus próprios impostos e encargos na gestão de seus serviços. Para os mesmos autores, “[...] 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).

É possível perceber que o assessoramento remoto não extermina o presencial, de forma alguma, apenas inova o modo de assessorar e possibilita novas oportunidades de atuação aos secretários executivos.

Barros et al. (2012) traçaram um paralelo das similaridades e diferenças entre o secretário *in company* (assessoria presencial) e o remoto (assessoria a distância), como se apresenta no Quadro 1:

Quadro 1 – Similaridades e diferenças entre o secretário *in company* e o remoto

Assessoria presencial (secretário <i>in company</i>)	Apresenta os seguintes princípios, conforme o Código de Ética do Secretário Executivo, Brasil (de 1989): dignidade – o secretário deve abster-se de qualquer comportamento que pressuponha infração ou descrédito e desempenhar o exercício da sua profissão com honra e dignidade; integridade – deve agir com lealdade, honradez e boa-fé; sigilo profissional – deve observar rigorosamente o princípio de confidencialidade em fatos e notícias que conhecer por razões ligadas ao exercício da sua profissão, guardando absoluto sigilo sobre as informações que lhe serão confiadas.
Assessoria a distância (secretário remoto)	Também precisa possuir os princípios supracitados, visto que as atividades a realizar são basicamente as mesmas, modificando assim a forma de atuação. A principal diferença entre a assessoria presencial e a virtual está na matéria, ou seja, no contato direto entre executivo e secretário. 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.

Fonte: elaboração dos autores com base em Barros et al. (2012, p. 64).

Barros et al. (2012, p. 64) complementam, ainda, que “[...] 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”.

No ambiente dos escritórios, sejam eles virtuais ou presenciais, as atribuições inerentes ao secretário executivo estão descritas na Lei nº 9.261/1996, conforme artigo 4º:

- 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 explicações, 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).

Portanto, percebe-se que existem mais similaridades do que diferenças entre a atuação presencial e a atuação remota do secretário, sendo que a principal diferença reside no contato entre o executivo e o secretário. Na atuação presencial, o contato é direto, já na remota, geralmente, ocorre via internet, telefone, entre outros meios tecnológicos.

A opção pela atuação como secretário remoto considera também a qualidade

de vida, sendo cada vez mais comum os secretários abrirem mão de horas de vida pessoal para dar conta da vida profissional (PEDROSO, 2011). A rotina, as reuniões que demoram mais que o planejado, os atrasos no trânsito, entre outras situações, interferem de uma forma negativa na vida pessoal dos secretários, tais motivos levam alguns a optarem pelo trabalho remoto, no qual podem administrar suas próprias carreiras, trabalhando em casa.

Optar por viver do trabalho remoto significa mais tempo para a vida pessoal, mas requer muita disciplina e equilíbrio emocional, pois, como em qualquer outra profissão autônoma, o profissional passará por altos e baixos, e é preciso estar ciente disso.

Para se tornar um profissional remoto de sucesso, os secretários executivos precisam ser disciplinados, ter comprometimento e dedicação, pois, como qualquer outro trabalho, é preciso empenho para que ele aconteça. Estar sempre bem vestido, manter contato com outros profissionais, criar um ambiente mais apropriado e ter gestão de tempo são fatores cruciais para esses prestadores de serviços (PEDROSO, 2011).

Os secretários remotos são uma tendência norte-americana que começa a ganhar lentamente a simpatia dos brasileiros, com a promessa de redução de custos da corporação e aumento da produtividade dos funcionários. É um mercado muito amplo e ainda quase que na condição embrionária no Brasil. Existe, portanto, um mercado a ser conquistado, seja na forma de terceirizações de serviços virtuais ou, ainda, com a coleta de documentos nas empresas para realização dos trabalhos em escritório doméstico (SEBRAE, 2009).

Portanto, a era da informação e a globalização, entre outras, são alguns dos fatores determinantes de mudança no cenário da atuação secretarial, esses fatores deram início ao trabalho remoto e, conseqüentemente, à virtualidade e à autonomia na atividade secretarial. Sendo assim, esses profissionais devem estar em constante atualização, sempre buscando e inovando para adquirir conhecimentos, novas ferramentas de trabalho e garantir seu crescimento profissional e da organização em que atua.

Procedimentos metodológicos

A presente pesquisa, no que se refere à abordagem do problema, caracteriza-se como qualitativa, a qual, segundo Marconi e Lakatos (2010), apresenta uma análise mais detalhada sobre as investigações, os hábitos, as atitudes, as tendências de comportamento, entre outros. Quanto aos objetivos, classifica-se como descritiva, já que visa investigar e descrever como o mercado remoto se apresenta para os secretários executivos, identificando as principais diferenças entre o secretário remoto e o *in company*.

Para a construção do aporte teórico, foi realizada uma revisão de literatura sobre a evolução da assessoria secretarial, o trabalho remoto e as similaridades e diferenças entre secretários executivos remotos e *in company*. Para Marconi e Lakatos (2010), a revisão bibliográfica é importante, porque apresenta os dados já abordados por outros autores, salientando a contribuição e a relevância da pesquisa realizada.

Para a seleção da amostra, utilizou-se a amostragem não probabilística, considerando o critério de conveniência. Conforme Nakatani (2009), esse tipo de amostragem permite que o pesquisador faça a seleção dos elementos a que tem acesso, considerando acessibilidade ou conveniência.

Desse modo, a busca pelo sujeito iniciou com a publicação, na rede social Facebook, de um anúncio com a seguinte mensagem: “Profissional de Secretariado Executivo: você trabalha ou conhece alguém que trabalha como secretário remoto? Caso sim, por favor, deixe nos comentários seu contato de e-mail. Obrigada”. A publicação foi postada nos principais grupos relacionados à área secretarial na rede social supracitada e ocorreu no mês de março de 2017. Ao final do prazo de vinte dias da publicação, foram obtidos três contatos, todos indicando o mesmo nome de um profissional conhecido pela atuação na área remota. Dessa forma, realizou-se contato com o profissional.

O instrumento de coleta de dados adotado foi o questionário, devido ao fato de o sujeito não residir no mesmo estado que as autoras. De acordo com Marconi e Lakatos (2010, p. 184), “[...] questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”. Desse modo, o instrumento foi composto por 16 questões abertas e fechadas, construído a partir das leituras realizadas para a elaboração do referencial teórico. O questionário foi enviado via e-mail no dia 29 de maio de 2017. Utilizou-se a técnica de interrogação, visto que facilita a obtenção de dados acerca do ponto de vista dos sujeitos (GIL, 2002).

A análise dos dados foi realizada de forma qualitativa, por meio da análise de conteúdo, que, segundo Bardin (2006, p. 38), é “[...] um conjunto de técnicas de análise de comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens”. A análise de conteúdo seguiu três etapas: pré-análise, exploração do material e interpretação dos dados. As etapas foram realizadas da seguinte maneira: a) pré-análise – realizou-se a organização do material a ser analisado, compreendido pelas respostas do sujeito da pesquisa, obtidas pelo questionário; b) exploração do material – os dados foram analisados conforme as categorias de análise (perfil do sujeito, atuação como secretário remoto e contexto atual do mercado remoto) e agrupados nas respectivas categorias; c) interpretação dos dados – o material foi analisado à luz do referencial teórico. Os dados são apresentados a seguir, na mesma ordem em que as questões foram enviadas ao sujeito.

Resultados e discussões

Inicialmente, descreve-se o perfil do sujeito, primeira categoria de análise dos dados obtidos. O sujeito é do sexo feminino, tem 41 anos, reside em São Paulo, SP, é graduado em Secretariado Executivo, com cursos de aperfeiçoamento em *Web Designer* e *Designer Gráfico*; atualmente, está especializando-se em Marketing e Comunicação. Atua no mercado remoto há 15 anos. Entre 2002 e 2015, trabalhou como profissional de empresa privada, mas, na época, já realizava alguns serviços como secretário remoto. Teve mais contato com

o Secretariado Executivo em 2009, quando conheceu a profissão e iniciou a formação superior na área. De 2015 até o presente momento, trabalha somente na área remota, tendo sua própria empresa. Sua área de atuação como secretário remoto compreende todo o país.

Ao ser questionado sobre o que entende por secretariado remoto e como conceitua esse serviço, o sujeito respondeu que os secretários remotos são profissionais com grande experiência na área administrativa, que atuam em *home-office* oferecendo seus serviços para profissionais e empresas. Sobre as tarefas que desenvolve como secretário remoto, o sujeito informou que desenvolve atividades relacionadas à área administrativa, considerando seus conhecimentos.

Sobre a área administrativa e as tarefas que ela compreende, Nonato Júnior (2009, p. 32) corrobora que o fazer da assessoria reflete-se nos domínios de áreas como: assessoria gerencial, comunicação organizacional, documentação oficial, gestão da informação secretarial e arquivística, organização de eventos, assessoria em setores públicos, assessorias administrativas no terceiro setor, línguas estrangeiras e assessoria em áreas correlatas, entre outras.

No que tange à atuação no mercado remoto, segunda categoria de análise pré-estabelecida, o secretário relatou que atende até cinco gestores/empresas concomitantemente, pois não acredita em um bom atendimento acima desse número. Informou que preza muito pela qualidade do trabalho e que, no caso de haver parceiras e equipes, é possível ampliar o atendimento e então chegar a números maiores de atendimento de forma concomitante.

Quanto às principais diferenças entre o secretário remoto e o *in company*, o sujeito relatou: “Basicamente o autogerenciamento, pois é preciso muita disciplina, para que não tenha distração com as situações externas, disciplina com horários, prazos, almoço, descanso, tudo. A palavra-chave para secretários remotos eficazes é disciplina”. Nesse quesito, observa-se que, para o sujeito da pesquisa, concordando com Pedroso (2011), a principal diferença entre o secretário remoto e o *in company* deve ser a disciplina, ou seja, o secretário remoto, pelo fato de ser o seu próprio gestor, deve estar atento a horários e prazos, evitando procrastinação e atraso nos serviços. Isso não é diferente na atuação *in company*, a diferença é que, nesse tipo de atuação, os horários são delimitados pela empresa, pelo gestor, e cabe ao secretário executivo adaptar-se. De certo modo, a diferença entre o trabalho remoto e o *in company* relatada pelo sujeito vem ao encontro do que foi exposto no referencial teórico deste trabalho, especialmente nas contribuições de Barros et al. (2012), que afirmam que a principal diferença reside no contato entre secretário e executivo, o qual, na área remota, geralmente ocorre de forma não presencial.

Indagado sobre as ferramentas de apoio necessárias para exercer as atividades de secretário remoto, o sujeito descreveu que várias ferramentas são utilizadas, todas “ligadas a programas via internet e *on-line*, para gerenciamento e atendimento”. Observa-se que as tecnologias, especialmente os programas *on-line*, são essenciais para realização de trabalho remoto. Assim, percebe-se como requisito para o trabalho remoto a internet, corro-

borando o apresentado por Barros et al. (2012).

O perfil do profissional de Secretariado que atua no mercado remoto é um quesito importante, sobre isso, o sujeito revelou que a modalidade começou com profissionais de Secretariado, mas hoje existem muitas pessoas empreendendo nesse ramo, no entanto, acredita que o profissional de Secretariado pode se destacar por ter maior conhecimento na área e usar isso como diferencial. O exposto se confirma nas atribuições do secretário executivo, descritas na Lei nº 9.261/1996, no artigo 4º (BRASIL, 1996), as quais dizem respeito, entre outras questões, a “planejamento, organização e direção de serviços de secretaria”. Segundo Gouveia (2009 apud BARROS et al., 2012, p. 67-68): “Para a execução dessas atividades, o profissional poderá utilizar recursos dos programas de agenda virtual, que gerenciam tarefas de cotidiano; e banco de dados, que reúnem todos os contatos de forma simples e de rápido acesso”. Observa-se, portanto, que o profissional pode realizar diferentes tipos de assessoria virtual pela internet. Assim, como defendem Barros et al. (2012), a evolução tecnológica mudou o cenário da gestão empresarial, e essa evolução deu início ao teletrabalho e, conseqüentemente, à virtualidade na atividade secretarial.

O sujeito, ao ser questionado sobre as principais competências que o profissional de Secretariado precisa para se garantir no mercado remoto, descreveu que o empreendedorismo e o autogerenciamento são os fatores principais. Inclusive, relatou que, para ser um profissional de sucesso nesta área, é necessário ao secretário entender sobre empreendedorismo e se aplicar no melhor atendimento.

Sobre o cenário do secretariado remoto, terceira categoria de análise deste estudo, o sujeito destacou que essa opção de trabalho está em crescimento no mundo, e o Brasil está ainda conhecendo. No que tange à faixa salarial que um secretário remoto pode alcançar e às principais empresas que contratam esse profissional, o sujeito descreveu: “Não existe uma faixa certa por conta do trabalho *freelancer*, mas algumas pesquisas ficam em torno de R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00 reais. Os profissionais liberais são os principais contratantes”.

Sobre as dificuldades que a área remota apresenta, o sujeito relatou que a principal reside nos poucos clientes que entendem a modalidade. Para o sujeito, os empresários ainda têm muita resistência com serviço remoto. Dessa forma, acredita que, atualmente, os clientes-alvo sejam, principalmente, pequenas empresas, por precisarem de um suporte administrativo maior. Ainda no quesito dificuldades, questionou-se sobre como o mercado encara essa nova atuação do secretário e quais as dificuldades de colocação ou aceitação nesse mercado. A resposta do sujeito confirmou o que já havia respondido anteriormente, ou seja, o mercado, os executivos e os gestores ainda não entendem bem o que é o trabalho remoto.

No que concerne às possibilidades de crescimento profissional nesse mercado, o sujeito destaca que são muitas, “[...] porém o caminho é longo principalmente por conta do empreendedorismo”. Percebe-se que o empreendedorismo é um desafio do secretário remoto, que precisa dar conta de cuidar e constantemente inovar em seu próprio negócio, afinal, ele é o dono

do negócio. O empreendedorismo é um dos pilares da formação em Secretariado Executivo, conforme preveem as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo (BRASIL, 2005), portanto, acredita-se que o secretário tem os conhecimentos necessários para empreender seu próprio negócio.

No que se refere à experiência como secretário remoto, o sujeito acredita que essa modalidade tem muito para crescer e relatou que gosta tanto da modalidade como do empreendedorismo. O sujeito alertou que “[...] não é fácil principalmente no começo, mas conseguindo achar seu nicho e seus clientes você chegará longe”. Sobre conquistar clientes, afirmou: “Começar com ex-patrões, amigos, parentes e pessoas por indicação é o caminho, não é fácil, porém quem conhece você como profissional sabe da qualidade do seu trabalho”. Para finalizar, o sujeito reforçou que aqueles que gostariam de trabalhar como secretário remoto devem ler muito sobre a profissão, fazer cursos, participar de eventos com o tema, entender sobre empreendedorismo e não desistir na primeira dificuldade.

Considerações finais

As organizações contemporâneas exigem novos valores e práticas administrativas que sejam inovadoras. É nesse cenário que surge o secretário remoto, como uma estratégia para o desenvolvimento das organizações e a ascensão dos secretários executivos.

No entanto, ao trabalhar no mercado remoto, o profissional precisa rever suas práticas, rompendo com barreiras pré-determinadas e preconceitos das or-

ganizações e da sociedade em relação a essa nova atuação. Assim, o secretário se torna um profissional com conhecimentos ecléticos, tanto de estrutura, quanto de comportamento organizacional, bases do novo mercado remoto secretarial.

Investigar como o mercado remoto se apresenta para os secretários executivos, identificar as principais diferenças entre o secretário remoto e o *in company* e o que a atuação remota exige dos secretários executivos foram os principais pontos norteadores deste estudo. A elaboração da pesquisa possibilitou o delineamento de algumas reflexões sobre o trabalho remoto e a profissão secretarial e, também, permitiu avaliar os pontos positivos e os desafios enfrentados pelos profissionais de Secretariado Executivo que prestam serviço remoto, além das perspectivas para essa atuação no Brasil.

A pesquisa bibliográfica foi fundamental, visto que possibilitou a base teórica do estudo, apresentando os conceitos referentes à evolução da assessoria secretarial até o trabalho remoto, bem como as diferenças e similaridades entre o trabalho remoto e o *in company*. A aplicação do questionário a um profissional da área remota, por sua vez, foi de grande importância, pois, por meio dele, foi possível verificar a experiência e as percepções de um secretário remoto que atua há 15 anos na área.

Desse modo, percebe-se que a assessoria secretarial evoluiu ao longo dos anos, chegando, hoje, à assessoria virtual, uma nova forma de atuação que vem agilizando os processos de trabalho, impulsionada pela globalização e pela evolução tecnológica, abrindo espaço para o trabalho remoto.

Em relação às diferenças entre o trabalho remoto e a atuação *in company* dos

secretários, foi possível identificar que a atividade secretarial remota tem mais praticidade e agilidade, pois as atividades são realizadas pela internet, sem a necessidade do assessoramento presencial, com isso, o executivo pode priorizar as atividades que demandem mais atenção. Observou-se, com a construção deste estudo, que as atividades exercidas por secretários remotos e *in company* são praticamente as mesmas, porém, por assessorarem geralmente muitas empresas ao mesmo tempo, os secretários remotos não têm contato direto com o executivo e, às vezes, não conhecem a dinâmica da empresa que estão assessorando. Assim, a principal diferença entre essas modalidades de atuação reside na forma de contato do executivo com o secretário, sendo que na forma remota ocorre via internet, telefone, etc., enquanto na forma presencial ocorre por meio do contato direto. Na visão do sujeito desta pesquisa, a principal diferença entre os tipos de atuação investigados está na disciplina, pois o secretário remoto deve autogerenciar seu tempo, suas atividades, seu descanso, sem atrasar a entrega dos serviços que estão sob sua responsabilidade.

Por meio da pesquisa, também, foi possível identificar que a atuação remota exige dos secretários executivos dedicação, responsabilidade, entre outras competências igualmente inerentes aos profissionais que atuam de forma presencial.

Além disso, a investigação mostrou que o assessoramento remoto proporciona uma maior qualidade de vida aos secretários, pois as atividades profissionais podem ser feitas em horários alternativos e na sua própria residência. O principal desafio desses profissionais é o pouco conhecimento

dessa modalidade no país, o que acarreta na pouca aceitação desse profissional pelo mercado. Contudo, a pesquisa demonstrou um grande crescimento dessa modalidade fora do país, e a expectativa do secretário remoto investigado é que, futuramente, esse reconhecimento chegue ao Brasil e que aumente a aceitação por parte das organizações que buscam maior rendimento e poucos custos.

Destaca-se como limitação para a realização deste estudo a dificuldade de acesso aos profissionais atuantes na área remota, com formação em Secretariado Executivo, de diferentes regiões do país, o que poderia proporcionar um panorama melhor do trabalho remoto secretarial no Brasil.

Em suma, a atuação remota é uma nova oportunidade de atuação para os secretários executivos, desarticulada do emprego tradicional e vinculada às novas estruturas organizacionais. Todavia, o assessoramento remoto não exclui o assessoramento presencial, apenas se configura como uma nova forma de atuação. Portanto, o secretariado remoto é uma nova oportunidade para os secretários executivos atuarem de forma mais autônoma e comprometida, abrindo espaço para que novos horizontes sejam explorados e consolidados na profissão secretarial.

Remote executive secretaries or *in company*: how the remote market is presented to Secretariat professionals?

Abstract

The present study has as objective to investigate how the remote market is presented to the executive secretaries identifying the

main differences between the remote secretary and secretary *in company*. As the guiding question, it has: What are the main differences between the remote secretary and the secretary *in company* and what the remote acting requires from executive secretaries? The proposal is justified by the aim of understanding in a more effective way the acting and the insertion of the executive secretary in the remote market, beyond of giving opportunities to the area professionals and to envision other possibilities of acting. It is a qualitative and descriptive research that was conducted through of the application of a questionnaire to an executive secretary who has been working for 15 years in the remote area. The analysis of content was the technique embraced to the data interpretation. The main conclusions reveal that the remote acting is a new opportunity of acting to the executive secretaries, which not exclude the presential advisory. The main differences between the remote secretary and the secretary *in company* lie in the way of acting and in the discipline. However, the remote advisory provides more flexibility of acting to the executive secretaries and also gives more autonomy.

Keywords: Secretariat assistance. Executive secretary. Remote work.

Referências

- AMIGONI, M.; GURVIS, S. *Managing the Telecommuting Employee: Set Goals, Monitor Progress, and Maximize Profit and Productivity*. Kindle ebook. Avon, Massachusetts: Adams Business, 2009.
- ATAÍDE, J. F. *Trabalho remoto: uma alternativa para profissionais e empresas*. 2012. Disponível em: <<http://www.dicasprofissionais.com.br/trabalho-remoto-uma-alternativa-para-profissionais-e-empresas/>>. Acesso em: 11 jun. 2017.
- BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Trad. A. Rego e A. Pinheiro. Lisboa: Edições 70, 2006.
- BARROS, C. M. P. et al. A virtualidade no mundo do trabalho: um estudo sobre a atuação do secretário executivo virtual. *Revista Expectativa*, Toledo/PR, v. XI, n. 11, jan./dez. 2012. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/7275/5322>>. Acesso em: 2 jan. 2018.
- BLEYER, L. K. Home-office: uma nova tendência na Administração. *Revista de Ciências da Administração*, Florianópolis/SC, v. 1, n. 2, p. 97-98, 1999. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/24677/home-office--uma-nova-tendencia-na-administracao>>. Acesso em: 2 jan. 2018.
- BRASIL. Lei n. 9.261, de 10 de janeiro de 1996. Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o caput do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei n. 7.377, de 30 de setembro de 1985. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br>>. Acesso em: 20 maio 2017.
- _____. Lei nº 12.551, de 15 de dezembro de 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112551.htm>. Acesso em: 17 maio 2017.
- _____. Ministério da Educação. Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005, Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2018.
- CASTELLS, M. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 2009.
- CHESNAIS, F. *A mundialização do capital*. Trad. Silvana Finzi Foa. São Paulo: Xama, 1996.
- DALE, E.; URWICK, F. L. *Organização e assessoria*. São Paulo: Atlas, 1971.
- DURANTE, D. G. et al. 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.

- GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GOULART, J. O. *Teletrabalho: alternativa de trabalho flexível*. Brasília, DF: Senac, 2009.
- MANUAL DA SECRETÁRIA. *Secretariado remoto: o guia definitivo da profissão!* 2017. Disponível em: <<https://www.manualdasecretaria.com.br/secretariado-remoto/>>. Acesso em: 15 maio 2017.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. *Fundamentos de metodologia científica*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- NAKATANI, M. S. M. *Métodos e técnicas de pesquisa*. 2009. Disponível em: <<http://www.turismo.ufpr.br/drupal5/>>. Acesso em: 18 mar. 2017.
- NOGUEIRA, A. M.; PATINI, A. C. Trabalho remoto e desafios dos gestores. *Revista de Administração e Inovação*, São Paulo, v. 9, n. 4, p. 121-152, out./dez. 2012.
- NONATO JÚNIOR, R. *Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundamentação das ciências da assessoria*. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.
- OLIVEIRA, A. M. de et al. 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.
- PARADELA, T.; PEETERS, S. “Trabalhar ou ficar em casa?”: perspectivas do trabalho remoto. In: *ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 21, 2001, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro: ABEPRO, 2001*.
- PEDROSO, M. T. *Secretária Freelancer... Será?* 2011. Disponível em: <<http://www.supersecretariaexecutiva.com.br/carreira/super-secretaria-executiva/secretaria-freelancer>>. Acesso em: 23 maio 2017.
- 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: 13 maio 2017.
- SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. *Home-Office: escritório doméstico*. 2009. Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ideias/como-montar-um-home-office,c0287a-51b9105410VgnVCM1000003b74010aRCRD>>. Acesso em: 14 jun. 2017.
- TARALLO, S. *Blog One Consultoria Secretaria Remota*. 2017. Disponível em: <<https://oneconsultoriasecretariaremota.wordpress.com/2017/05/15/a-secretaria-remota-especialista/>>. Acesso em: 15 maio 2017.