

SECRETARIADO REMOTO: É POSSÍVEL CONCILIAR A VIDA PROFISSIONAL COM A VIDA PESSOAL?

REMOTE SECRETARIAT: IS IT POSSIBLE TO RECONCILE PROFESSIONAL LIFE WITH PERSONAL LIFE?

Ariane Madeira de Oliveira

Bacharel em Secretariado Executivo Trilíngue pela Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado (FECAP).

E-mail: ariane.madeira1@gmail.com

Jeane Elisa Ferreira da Silva

Bacharel em Secretariado Executivo Trilíngue pela Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado (FECAP).

E-mail: jeane.elisa@hotmail.com

Talitta Jesus Santos

Bacharel em Secretariado Executivo Trilíngue pela Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado (FECAP).

E-mail: talittajesussantos@uol.com.br

Eduardo César Pereira Souza

Mestrando em Linguística na Universidade Cruzeiro do Sul (Unicsul) e membro do Grupo de Pesquisas Interdisciplinares em Secretariado (GPISEC/UFS).

E-mail: edwardsouza3@gmail.com

Recebido em: 22/12/2016

Revisado em: 04/03/2017

Aceito em: 10/05/2017

SECRETARIADO REMOTO: É POSSÍVEL CONCILIAR A VIDA PROFISSIONAL COM A VIDA PESSOAL?

Resumo: Esta pesquisa busca colocar em evidência a importância da conciliação da vida profissional com a pessoal do secretário remoto. Partiu-se do pressuposto de que esse tipo de serviço está se tornando uma tendência no mercado de trabalho brasileiro. Para as empresas, o custo de contratar esses profissionais é mais atrativo, devido eles não serem contratados em regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho). Os secretários que trabalham como remoto buscam, principalmente, melhor qualidade de vida e, com isso, a conciliação da vida profissional e pessoal. Quanto aos procedimentos metodológicos, esta é uma pesquisa descritiva, qualitativa e exploratória que visa conhecer os fatos e fenômenos relacionados ao tema, por meio de um questionário com doze perguntas abertas realizadas a cinco entrevistados que exercem a função de secretário remoto. Buscou-se responder a seguinte pergunta de pesquisa: Secretariado Remoto: é possível conciliar vida profissional e pessoal? Os resultados obtidos mostraram que os trabalhadores que atuam como secretários remotos possuem tarefas similares e a quantidade de clientes varia de acordo com a demanda dos executivos. A maioria deles concilia a vida pessoal e profissional trabalhando em horário comercial.

Palavras-chave: Secretariado Remoto. Vida Pessoal e Profissional. Qualidade de vida.

REMOTE SECRETARIAT: IS IT POSSIBLE TO RECONCILE PROFESSIONAL LIFE WITH PERSONAL LIFE?

Abstract: This research aims to show the importance of reconciliation of professional and personal life of remote Secretary. We started from the assumption that the professional Remote Secretariat is becoming a trend in the labour market. For companies, the cost of hiring these professionals is more attractive, because they are not hired under labor laws CLT (Consolidação das Leis do Trabalho). The secretaries who work as remote, above all, look for better quality of life and, with it, the reconciliation of their professional and personal life. Regarding the methodological procedures, this is a descriptive, qualitative and exploratory research that aims to meet the facts and phenomena related to the theme, by means of a questionnaire with twelve open-ended questions held to five respondents who develop the function of remote Secretary. We sought to answer the following question: Remote Secretariat: is it possible to conciliate personal and professional life? The results showed that employees who act as remote Secretaries have similar tasks and the amount of customers varies according to the demand of executive workers. Most of them manage to reconcile their personal and professional lives working during business hours.

Keywords: Remote Secretariat. Personal and professional lives. Quality of life.

1 INTRODUÇÃO

“A arte de secretariar já existia na Antiguidade, no tempo das civilizações egípcia, mesopotâmica, síria, judaica e cristã.” (GARCIA, 2000, p. 13). A história da assessoria começa com os Escribas, homens de destacada atuação, que dominavam a escrita, organizavam e redigiam arquivos, cumprindo as ordens que recebiam por escrito. Entretanto, com o surgimento das Guerras Mundiais, a história da profissão se modifica, a posição de assessor, antes, ocupada por homens, aos poucos começa a ser preenchida por mulheres (CAMARGO, 2013).

Ao longo dos anos o perfil do secretário acompanhou as mudanças, adversidades, globalização, humanização nas empresas e o bem-estar social. O Secretário será sempre a conexão da empresa entre o executivo e o mercado e vice-versa (NEVES, 2007).

Estudiosos têm afirmado que o desenvolvimento tecnológico impacta nas mudanças organizacionais e profissionais. Os autores ressaltam que o avanço da tecnologia permite ao profissional de secretariado criar novas possibilidades no mercado de trabalho com a inserção de atividades virtuais nas diversas esferas sociais, baseando-se no contexto de assessoria virtual com o intuito de dar outra visão às atividades (BARROS et. al, 2012).

Além disso, D'Elia, Amorim e Sita (2013) afirmam que passou a fazer parte do cotidiano do profissional de secretariado as questões que envolvem o cuidado com sua qualidade de vida. Sendo assim, depreende-se que novas competências são, paulatinamente, incorporadas ao trabalho secretarial.

Neste estudo, considerando as novas formas de empregabilidade do Secretariado, procura-se colocar em evidência a seguinte questão-problema: no cotidiano do trabalho remoto, é possível conciliar a vida profissional com a vida pessoal?

O objetivo geral do estudo é compreender se o profissional de secretariado remoto concilia vida pessoal com a vida profissional. Para isso, é importante definir o que é um profissional de secretariado e quais suas funções, destacando a diferença entre o secretário remoto e o secretário *in company* (ou seja, aquele que está em tempo integral nas empresas); e como essa modalidade de trabalho impacta na vida

peçoal. Desse modo, será analisado no decorrer do trabalho os prós e os contras de atuar na área de secretariado remoto.

Esta pesquisa está estruturada da seguinte forma: inicialmente, tem-se a introdução, na qual se realiza uma breve contextualização do tema, apresenta-se a problemática e os objetivos geral e específicos. Posteriormente, insere-se a revisão de literatura, procurando-se evidenciar os autores que tratam de temáticas específicas do secretariado e trabalho remoto. Após este passo, apresenta-se os achados dessa investigação, bem como se realizam as análises pertinentes. Por fim, as considerações finais e lançam-se as referências empregadas na construção desse estudo.

2 REVISÃO TEÓRICA

2.1 SECRETÁRIO EXECUTIVO E SUAS FUNÇÕES

Acredita-se que o secretário executivo deve ser um profissional atualizado com tudo que está ao seu redor. Dinamicidade, agilidade, criatividade e conexão com as tecnologias de informação e comunicação (TICs) são as competências esperadas do secretário do Século XXI.

Com essas competências, ele estará apto a fazer o link entre os “*stakeholders*” e empresa e vice-versa, reconhecendo nas palavras de Camargo (2013), a necessidade das empresas, atualmente, buscarem profissionais com qualidade, empatia e confiabilidade. Ainda segundo o autor, para exercer a profissão de secretário hoje é necessário possuir habilidades e características essenciais à profissão, ter a formação superior e estar atualizado nas constantes e diversificadas especializações da área.

Um profissional de secretariado precisa ser eclético e competente para realizar diversas tarefas simultaneamente e é exatamente nesse contexto que se destaca a visão sistêmica do secretário, que segundo Rauber e Rauber (2013), é a necessidade de conhecer o todo, sabendo da importância das partes dentro da organização na qual está inserido.

Nesse sentido, entende-se que essa é a proposta de um curso de secretariado executivo: fazer com o que o conhecimento da visão sistêmica o capacite para lidar

com qualquer situação que lhe for apresentada, pois os secretários têm uma formação rica em técnicas secretariais, línguas estrangeiras, Gestão de Organizações, economia entre outras (RAUBER; RAUBER, 2013).

Com essa ampla formação o secretário executivo apresenta um perfil adequado para assessorar, solucionar problemas, delegar tarefas a terceiros etc., para que desta maneira ele seja visto dentro do cenário organizacional como uma peça fundamental para produzir as mudanças que são exigidas dentro e fora das organizações (BÍSCOLI; LOTTE, 2006).

Algumas das funções que são exercidas pelo profissional de secretariado são: controle de agendas e dos compromissos dos executivos, planejamento de viagens, pagamentos de contas, elaboração de relatórios, comunicação empresarial, agregar no desenvolvimento da organização. Porém, para que isso ocorra de uma maneira bem-sucedida é necessário que o secretário tenha uma ampla visão da empresa, para assim desenvolver as ações de liderança, motivação, comunicação efetiva, criatividade e negociação no ambiente organizacional (MAZULO; LIENDO, 2010).

No exercício das atribuições de secretário são necessárias qualidades humanas e competências técnicas. São elas que irão facilitar a compreensão e a importância de seus processos e da integração cliente-fornecedor, que nesse universo é muito competitivo. Somando-se a isso, nesse cenário apenas sobrevivem os profissionais que conquistam e desenvolvem essas habilidades e competências e que estejam concatenados à qualidade de seus serviços (DECKER, 2010).

Neiva e D'Elia (2014, p. 31) salientam que “o secretário moderno gerencia informações, administra processos de trabalho, prepara, organiza e facilita o meio de campo para que soluções e decisões sejam tomadas com qualidade”. Por tudo isso, julga-se pertinente o conhecimento das habilidades e competências desse trabalhador, de modo que sua participação nas organizações seja explorada da melhor forma possível, possibilitando o desenvolvimento das empresas ou de instituições.

No próximo item, explora-se o conceito de trabalho remoto.

2.2 TRABALHO REMOTO

O trabalho remoto pode ser definido como o trabalho realizado a distância e por meio do uso das tecnologias de informação e comunicação. Ou seja, ele pode ser exercido no interior de um escritório desde que contemple a condição de estar mediado por meios eletrônicos e distante do gestor.

Essa modalidade de trabalho não é tão recente como pode parecer em um primeiro momento (NOGUEIRA; PATINI, 2012). Há indicadores de sua existência desde o Século XIX nos Estados Unidos conforme argumentou Goulart (2009, p. 23) em citação ao trabalho de Kugelmass, 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”.

O cenário do trabalho remoto advém do fenômeno da globalização e dos processos de reestruturação organizacional no qual as empresas modernas buscam formas flexíveis de trabalho e geram novas formas de contratação (NOGUEIRA & PATINI, 2012).

O trabalho remoto é regulamentado por uma Lei que garante aos trabalhadores remotos os mesmos direitos que equiparam aos demais profissionais assalariados. A Lei número 12.551 foi aprovada em 15 de dezembro de 2011, conforme estabelece o artigo 6º da CLT e 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).

Essa modalidade de trabalho está presente no mercado brasileiro e não pode ser negligenciada. Não obstante, pensa-se que seria imprudente e prematuro ignorá-la na atual conjuntura econômica do país.

Em outros termos, a modalidade de trabalho *home-office* se define num espaço, sem tamanho ou características definidas, destinado somente para atividades profissionais e localizado na residência do trabalhador, sendo opcional o uso de

tecnologias para a realização das tarefas (RAFALSKI; ANDRADE, 2015).

Não se pode afirmar exatamente onde se iniciou o processo *Home Office*, mas tudo leva a crer que teve origem nos Estados Unidos e expande-se, atualmente, pelo resto do mundo (BLEYER, 1999).

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” (SHIRIGATTI; KASPRZAK, 2007, p. 31).

Mazulo e Liendo (2010, p. 21) quando afirmam que “há uma situação cada vez mais atual: a secretária que trabalha em sua própria casa (home office)” mostram uma nova tendência mercadológica, mas para que um profissional de secretariado possa atuar e assessorar seu gestor de sua própria casa é preciso que este tenha disponível uma estrutura de comunicação: computador, *internet* e telefone, ou seja, uma infraestrutura tecnológica e habilidade para seu uso.

Os fatores responsáveis pelo surgimento do *Home Office* são a Globalização da Economia, a Revolução Tecnológica (externos às empresas), os processos de Reengenharia, *Downsizing*, a Terceirização e Quarteirização (internos às empresas). Como fator pessoal e motivacional, aponta-se a nova consciência das pessoas, que buscam uma maior qualidade de vida e preparam-se para viver a nova era do Capital e Trabalho (BLEYER, 1999).

O que vem a ser o secretário remoto? Esse assunto será discutido no tópico a seguir.

2.2.3 Secretário Remoto

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).

Para realização dessa nova forma de atuação secretarial o telefone é o instrumento fundamental para a realização do trabalho virtual, visto que as atividades são feitas a distância. O profissional de Secretariado pode utilizar outras ferramentas tecnológicas a fim de possibilitar assessoria virtual de qualidade (BARROS et al,

2012). Contudo, Mello (2011) afirma que é necessário ter equipamentos específicos para o ambiente virtual e saber com antecedência quais materiais serão utilizados.

De acordo com Lévy (1996) a palavra virtual vem do Latim medieval, *Virtualis* ou *Virtuale* que manteve seu radical no Latim *Virtus* que significa virtude, força, potência. Esta por sua vez vem sendo empregada com frequência para significar a pura e simples ausência de existência. Virtual é, em primeiro lugar, um modo de ser particular; é um modo diferente de estabelecer relações que foi confundido, na linguagem comum, com o falso, o ilusório, o imaginário ou a fantasia. Virtual é entendido então como uma entidade com potencial sem ter, necessariamente, forma material ou tangível (LÉVY, 1996).

Diante da necessidade da adaptação dos profissionais à modernização do mundo globalizado, do qual surgiram atividades virtuais, percebe-se a crescente inserção da assessoria nessa forma de atuação. Trabalhadores das diversas áreas começaram a utilizar a *internet* como um meio produtivo, cada um conforme a sua necessidade. O profissional de Secretariado para se adequar a esse perfil inovador começou a exercer atividades como assessoria virtual. 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).

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. Os secretários virtuais possuem as mesmas competências e qualidades do secretário convencional com mais praticidade e economia. Assim sendo, conclui-se que as atividades exercidas por eles 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).

No contexto do trabalho remoto, a compreensão do termo qualidade de vida pode nos ajudar no esclarecimento da problemática que envolve o todo desse trabalho.

2.3 QUALIDADE DE VIDA

A qualidade de vida no trabalho é uma maneira de envolver as pessoas, trabalho e organização no sentido de se preocupar com o bem-estar do colaborador (SANT'ANNA; KILIMNIK, 2011).

Por muito tempo, as pessoas acreditaram que era possível separar a vida pessoal da vida profissional, porém, hoje sabemos que isso não é verdade. Ao chegar ao trabalho, o profissional não deixa do lado de fora seus problemas pessoais, assim como ao chegar a casa, ele esquece seus problemas profissionais (BERNHOEFT, 1942; D'ELIA; AMORIM; SITA, 2013).

Atualmente, o colaborador é muito mais requisitado e com os avanços tecnológicos ele pode trabalhar até 24 horas sem ter o desligamento entre a vida pessoal e profissional. Com isso, o trabalhador passa a dedicar menos tempo a família e ao lazer (D'ELIA; AMORIM; SITA, 2013).

Sant'anna e Kilimnik (2011, p. 8) afirmam que, por isso, "a apologia aos *workaholics* - estereótipo do indivíduo viciado em trabalho-, figuras consagradas na década de 1980 tem sido fortemente rechaçada [...]". Não é novidade que as pessoas têm gastado muito mais tempo com trabalho do que com outras atividades do dia a dia (lazer, estudos, contato familiar etc).

O equilíbrio entre a vida pessoal e profissional é por meio da gestão do tempo, ela deve ser estruturada com base na divisão dos papéis em que vivemos na sociedade, isto é, papel profissional, conjugal, familiar, social, educacional e recreacional. Contudo, mais da metade do tempo dos profissionais é gasto com atividade profissional (BERNHOEFT, 1942).

Assim sendo, pensa-se que existe uma linha tênue entre essas áreas [trabalho remoto e qualidade de vida] e que precisam ser colocadas em discussão, já que impõem desafios singulares ao cotidiano dos trabalhadores.

O item que se apresenta a seguir contribui para o entendimento dos procedimentos metodológicos adotados para essa pesquisa.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

A metodologia de pesquisa, de acordo com Minayo (1993, p. 16) seria “o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade”. O delineamento metodológico se refere às atividades que deverão ser executadas durante o período de pesquisa. É o roteiro que se deve seguir para alcançar os resultados esperados ou previstos. Ele está relacionado à forma com a qual será realizado o trabalho, definindo qual é a metodologia utilizada.

Com o intuito de atingir os objetivos propostos por esta pesquisa, ou seja, saber se é possível conciliar a vida profissional com a vida pessoal, tem-se que essa pesquisa possui caráter descritivo, fazendo uso da abordagem qualitativa.

A pesquisa descritiva tem por objetivo observar, conhecer e interpretar a realidade, visando não interferir na veracidade dos fatos apresentados (CHURCHILL, 1987).

Por sua vez, os estudos de natureza qualitativa procuram desempenhar:

[...] um papel fundamental tanto no processo de obtenção dos dados quanto na disseminação dos resultados. [...] Visando a compreensão ampla do fenômeno que está sendo estudado, considera que todos os dados da realidade são importantes e devem ser examinados (GODOY, 1995, p. 62).

Ademais, pode-se dizer que essa pesquisa também se insere no universo das pesquisas exploratórias, pois são empregadas quando há pouco conhecimento sobre o problema a ser estudado, levando a formação de hipóteses a serem desenvolvidas em pesquisas posteriores (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007).

Para coleta de informações sobre o público-alvo, aplicou-se um questionário com doze perguntas abertas a cinco entrevistados no período de agosto a outubro de 2015, que atuam ou atuaram como profissionais de Secretariado Remoto. O critério empregado para a escolha dos participantes foi o fato de exercer ou de já terem exercido a atividade de Secretário Remoto.

Foram entrevistados 04 (quatro) participantes do sexo feminino e 01 (um) do sexo masculino sendo que todos residem no Estado de São Paulo e possuem idades entre 36 (trinta e seis) a 50 (cinquenta) anos. Os instrumentos de coleta foram as entrevistas pessoais (via gravador de voz), entrevistas via áudio, por meio do aplicativo *WhatsApp* e questionário via *e-mail*. O tempo estimado de coleta de dados

ocorreu durante o período de três meses (agosto a outubro de 2015).

Para interpretar os dados colhidos, após a aplicação dos questionários, empregou-se a técnica 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 intenção da análise de conteúdo é a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção (ou eventualmente, de recepção), inferência esta que recorre a indicadores (quantitativos ou não).

Dessa forma, a seguir são apresentados esses resultados.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Este capítulo tem por objetivo apresentar os resultados obtidos por meio da entrevista aplicada aos profissionais que atuam ou já atuaram na área de secretariado remoto, tendo como objetivo geral de pesquisa: é possível conciliar a vida profissional com a vida pessoal?

Para maior clareza na interpretação dos dados coletados, optou-se por identificar os participantes pela letra E (Entrevistado), seguido do número de ordem dedicado a cada um dos respondentes (1, 2, 3, 4 ou 5).

Importante destacar, ainda, que, por questões metodológicas, os trechos das entrevistas que se mostravam um tanto prolixos foram suprimidos, bem como alguma resposta que fugia ao tema da pergunta realizada.

Dessa forma, inicialmente, procurou-se saber desses profissionais quais eram as tarefas executadas quando da atuação como secretário remoto. Os resultados obtidos para essa questão são mostrados a seguir:

"[...] parte de documentação, de texto e tal e essa parte de agendamento [...]". E1

"[...] As principais atividades são: apresentações, planilhas, relatórios, controle de milhas, compra de materiais, consultoria à distância, treinamento para aplicativos e *helpdesk*". E2

"[...] relatórios, propostas, contrato, atualização de planilhas, controle de agendas, reservas de passagens e hotéis [...] trabalho com a área de RH, então eu faço a divulgação de vagas é... Triagem de currículo, entrevistas entrevista de seleção, que é a primeira entrevista, eu faço via *skype* [...]". E3
"[...] padronização de *e-mails*, criação de planilhas financeiras, planilhas de rotinas administrativas, padronização de arquivos, padronização de toda essa papelada. Uma outra coisa que eu também crio é manual de normas e condutas das empresas [...]". E4

"[...] fluxo de pagamento, agendamento de reunião, agendamento de cirurgia [...]". E5

A partir dessas informações, nota-se que os cinco entrevistados responderam a questão de forma sucinta. Eles destacaram que possuem atividades diversificadas de acordo com a demanda de cada cliente atendido. Além disso, conforme evidenciado no referencial teórico, o trabalho realizado por esses profissionais não difere em nada daquele exercido pelos secretários *in company*.

Em seguida, procurou-se saber dos participantes quantos executivos/gestores/diretores eles atendem atualmente. As respostas obtidas foram:

"[...] uma pessoa [...]". E1

"Com alta demanda, eu atendo dois executivos, e com demanda esporádica, atendo até 4 executivos." E2

"[...] Atualmente eu trabalho atendendo duas empresas [...]". E3

"[...] cinco a seis Executivos [...]". E4

"[...] oito médicos diferentes [...], [...] no total eu cheguei a atender 12 médicos diferentes [...]". E5

Em relação ao segundo questionamento, constata-se que para um, pode ser alta demanda atender dois executivos, mas para outro, alta demanda seria atender doze clientes. Evidentemente, isso representa uma informação relativa, pois parte-se de contextos de vida e trabalho bem específicos. O que se mostra evidente, no tocante a essa questão, é o fato desse cenário não ser tão diferente daquele encontrado no dia a dia dos secretários *in company*, pois em função da recessão, muitas empresas cortaram postos de trabalho secretariais e quem atendia um gestor, passa a atender 3, 4.

Na opinião dos entrevistados, qual seria a diferença entre um secretário remoto e um secretário que trabalha *in company*? Esse foi o objetivo de uma das questões do questionário.

"[...] diferença é a disciplina e a responsabilidade [...]". E1

"[...] A diferença são aquelas tarefas que exigem presença do executivo, como assinatura de documentos e validação de material impresso que impresso que são prejudicadas. [...]". E2

"[...] Na verdade a diferença mesmo é na qualidade de vida [...]". E3

"[...] *In company* você trabalha pra uma empresa e o Remoto você trabalha para várias empresas ao mesmo tempo". E4

"[...] eu diria que talvez a flexibilidade seja maior [...]". E5

Para a questão proposta, o que se destacou foi o fato dos entrevistados possuírem pontos de vida diferentes. Assim, as percepções variam entre a questão

da disciplina/responsabilidade até o fato da ausência do gestor para assinar documentos importantes ou a possibilidade de se ter maior qualidade de vida. De fato, no trabalho remoto o profissional tem maior flexibilidade de horários, o que não acontece quando se está vinculado a alguma empresa.

Quais ferramentas de apoio são necessárias para exercer as atividades de secretário remoto? Considerando o conteúdo dessa questão, obtiveram-se as seguintes respostas dos participantes:

“Além das tecnológicas, você precisa ter um local de trabalho confortável, adequado, preparado pra isso [...]”. E1

“[...] linha telefônica ou PABX, conexão à *internet*, equipamentos como computador, multifuncional, *tablet*, entre outros. E um pacote de *softwares* adequados para o serviço executado, como: *Office*, *Skype* e de edição gráfica.” E2

“[...] Computador, telefone, impressora e um cantinho em que você possa ter privacidade [...]”. E3

“[...] O Computador, o *Office* [...]”. E4

“Um computador, um celular e *internet*.” E5

Na percepção dos participantes, não são necessárias ferramentas de última geração para exercer o trabalho remoto, em casa ou em outro local estabelecido pelo colaborador. Nesse sentido, depreende-se que o mais representativo, a partir de suas respostas, é um lugar em que você possa se concentrar nas atividades que serão executadas, garantindo qualidade ao serviço prestado.

Procurou-se descobrir, ainda, quais seriam as dificuldades encontradas para atuar como secretário remoto. Por conseguinte, os entrevistados apresentaram as seguintes respostas:

“[...] tem a questão da disciplina e tem a questão de você saber fazer o preço [...]”. E1

“[...] eu vejo como dificuldade angariar uma carteira de clientes e manter um salário estável. A principal delas é a falta de conhecimento e até mesmo confiança dessa modalidade [...]”. E2

“[...] A dificuldade é... a confiança [...]”. E3

“A maior dificuldade é as pessoas entenderem que o Secretariado Remoto pode ser tanto eficiente da mesma forma que você tem uma secretária dentro da sua empresa, só que o custo menor [...]”. E4

“Eu acho que a primeira coisa é limite porque de certa forma os executivos entendem que você pode atender em qualquer hora, qualquer momento, qualquer lugar [...]”. E5

Cada um dos participantes respondeu a pergunta de modo diferente. Para o Entrevistado 1, a maior dificuldade é a questão da disciplina. Já os entrevistados 2, 3 e 4 citam a questão da confiança como maior dificuldade e, por fim, o entrevistado 5 argumenta com a questão do limite que deve existir entre as duas partes. A partir

dessas argumentações, pode-se inferir que essa possibilidade de trabalho ainda possui algumas dificuldades de empregabilidade e deve ser encarada com cautela, pois muitos profissionais de Secretariado partem para essa tendência na expectativa de se obter salários rentáveis.

De que forma você organiza o seu tempo para conciliar a vida profissional com a vida pessoal? Essa foi uma das questões apresentadas aos secretários remotos participantes desse estudo.

“No meu caso acho que a família vem em primeiro lugar. [...] Então às vezes eu tô atolada de trabalho, eu dou muita importância pro meu trabalho, mas às vezes eu tô atolada de trabalho eu paro o que tô fazendo pra dar atenção pra minha família. Isso pra mim é priorizar. [...] Tem hora de trabalhar e tem hora de você fazer as outras coisas, descansar e tal [...]”. E1

“Eu procuro sempre trabalhar com a *deadline*, sou capaz de ajustar meu tempo e conciliar a vida profissional com a pessoal [...]”. E2

“[...] Na verdade eu tenho um horário estabelecido, eu trabalho das 09h às 17h e esse é o período que tenho para fazer todas as atividades [...]”. E3

“[...] Eu procuro seguir uma rotina de horário mesmo, [...]. Eu prefiro trabalhar de segunda à sexta [...]”. E4

“[...] Trabalhando como Secretário Remoto é um pouco mais complicado, né?! [...] eu trabalhava durante a semana e [...] atendia eles das 08h manhã às 20h da noite [...], então tinha como conciliar facilmente a vida pessoal com a profissional, claro que em alguns dias acabava passando do horário, fazendo horários diferenciados, mas eu não nunca tive problema em conciliar a vida pessoal e profissional.” E5

De modo preliminar, convém destacar que os discursos apresentados se situam entre o formal e o informal. Os entrevistados 1, 3, 4 e 5 conciliam a vida pessoal com a profissional trabalhando em horário comercial. O entrevistado 1, por sua vez, cita que a família é o mais importante. Já para o entrevistado 2, a melhor forma de conciliar vida pessoal e profissional é trabalhando com *deadline*, ou seja, com prazos.

Ao se colocar em pauta a discussão sobre trabalho remoto, o tema de qualidade de vida surge como inevitável. Assim, procuramos saber: Em sua opinião, o que é qualidade de vida?

“[...] ter tempo para tudo, tem hora de trabalhar, tem hora de me divertir, tem hora de ficar sozinha, tem hora de ficar com a minha família, tem hora pra tudo [...]”. E1

“[...] ter a possibilidade de tocar meus projetos pessoais. Posso ficar com a família, fazer um novo curso, planejar uma viagem, ou cuidar da saúde sem prejudicar a rotina profissional [...]”. E2

“[...] é eu estar executando as minhas tarefas e ao mesmo tempo estar acompanhando o crescimento e o desenvolvimento da minha filha.” E3

“[...] A qualidade de vida que eu tenho é que eu faço meu horário [...]”. E4

“Felicidade! [...] Isso é qualidade de vida! Isso é felicidade!” E5

Os entrevistados 1, 2 e 3 acreditam que qualidade de vida é ter tempo para fazer tudo (estudar, se divertir, ter tempo para família, viajar, acompanhar o crescimento da filha). Para o entrevistado 4, qualidade de vida é fazer o seu horário e para o participante 5, ele acredita que é trabalhar com aquilo que traz felicidade. Nesse questionamento deve-se considerar, por exemplo, que os argumentos apresentados pelos participantes não diferem daqueles destacados por D'Elia, Amorim e Sita (2013).

Quanto tempo de experiência você tem como secretário(a) *in company* + secretário remoto(a)? Esse foi um dos questionamentos apresentados aos participantes. As respostas são elencadas a Tabela 1, conforme segue:

Tabela 1 – Tempo de experiência como Secretário *in company* versus Secretário remoto.

	<i>In company</i>	Remoto
E1	12,5 anos	12,5 anos
E2	05 anos	03 anos
E3	06 anos	1 ano e 10 meses
E4	14 anos	2 anos
E5	8 anos	2 anos

Fonte: Elaborada pelos autores com base nos dados coletados (2016).

A partir das informações colhidas dos entrevistados é possível afirmar que a experiência obtida entre secretário *in company* e secretário remoto varia de 2 a 12,5 anos, o que possibilita inferir que não há uma idade mínima e nem máxima de experiência para atuar nessa área.

Quais as vantagens e desvantagens ao se trabalhar como secretário(a) remoto(a)?

“[...] a maior vantagem é você ser dono do seu tempo. [...] E a maior desvantagem, [...] essa falta de estrutura que você tem que compensar ou com dinheiro, ou com outras coisas.” E1

“[...] a principal desvantagem é a instabilidade financeira, [...] Em relação às vantagens, vejo muitas, [...]: como alinhar a vida pessoal e a profissional com mais autonomia. Não enfrentar o trânsito caótico de São Paulo todo dia, e lidar com diferentes segmentos e obter experiências diversas e únicas.” E2

“[...] as vantagens é a qualidade de vida e as desvantagens é que você quando trabalha *in company*, CLT, que você é registrada você tem todo aquele seguro, você tem seguro desemprego, você tem verbas rescisórias e como secretária remoto não! [...]”. E3

“[...] Vantagem é que eu faço meu horário, [...] E a desvantagem é que eu tenho que correr atrás do meu dinheiro [...] A desvantagem também é que eu não vou ter meu salário todo dia 5 e dia 20 ali na minha conta, eu tenho que me virar para conseguir isso.” E4

“[...] eu acho que a flexibilidade é muito positiva. Eu não vejo nenhum ponto negativo.” E5

Em suma, todos os entrevistados responderam que a vantagem de atuar como um profissional remoto é a administração de seu próprio tempo. Dois deles enfatizaram que maior vantagem está relacionada com a flexibilidade de conciliar a vida pessoal com a profissional. Em contrapartida, falta de segurança e lidar com instabilidade financeira parecem ser as desvantagens mais significativas, quando se parte do pressuposto de que ninguém vive sem dinheiro.

Você acredita que o profissional que atua como secretário (a) remoto (a) tem um retorno financeiro maior do que o secretário que trabalha *in company*?

"[...] se você olhar friamente é possível que ele ganhe um pouco mais porque não tem os encargos que recaem sobre o salário quando você tá na empresa [...]" E1

"[...] acredito que o retorno financeiro é possível sim, mas isso depende da faixa salarial que temos como objetivo." E2

"[...] Eu acredito que sim, [...]" E3

"E eu acredito sim que o remoto pode ter um retorno financeiro maior [...]" E4

"Acho que não, até porque os executivos talvez não enxerguem o Secretário Remoto com a importância que as empresas enxergam. [...]" E5

A maioria dos entrevistados acredita que o retorno financeiro do profissional que trabalha como remoto é maior porque atuando como remoto você pode atender mais de um cliente e com isso obter maior retorno financeiro.

Defina o que é um profissional de secretariado remoto, em sua opinião?

"A palavra remoto ela se refere à distância, [...]" E1

"[...] O profissional de secretariado remoto é aquele antenado, que segue a tendência da flexibilidade, atendendo o executivo em qualquer lugar, sem a necessidade de um escritório fixo, ou horário comercial. O profissional de secretariado remoto é um facilitador, não só na execução dos serviços, mas também no custo operacional e otimização do tempo." E2

"Em minha opinião o profissional de secretariado remoto é um profissional que tem qualidade de vida, um profissional que executa todas as atividades normais [...]" E3

"Secretariado Executivo Remoto é uma secretária com as mesmas responsabilidades que seja trabalhando *in company*, só que com uma responsabilidade a mais, que é onde ela deve controlar seu horário, ter controle de quanto ela vai trabalhar pra quanto ela vai receber e acredito que é isso." E4

A maioria dos entrevistados acredita que o profissional remoto é aquele que consegue gerir a vida do executivo mesmo a distância. De fato, não se pode perder de vista que esse tem sido o principal diferencial do trabalho remoto.

Assim, conclui-se a fase da análise das respostas. No próximo item, apresentamos as considerações finais para essa pesquisa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante a realização dessa pesquisa assumiu-se o desafio de buscar compreender se o profissional de secretariado remoto concilia a vida pessoal com a vida profissional.

O primeiro passo do trabalho foi identificar por meio de entrevistas as principais características consideradas importantes para poder atuar como Secretário Remoto.

Contudo, de acordo com esses dados, o avanço da tecnologia permite ao profissional de secretariado exercer novas formas de atuação no mercado de trabalho; as tarefas executadas e o atendimento ao executivo podem ser realizados a distância. Para essa modalidade de trabalho não é definido um espaço com características pré-estabelecidas, somente um local onde o trabalhador possa exercer suas atividades profissionais. Vale ressaltar, ainda, que o assessoramento virtual não exclui o assessoramento tradicional, mas inova a maneira de assessorar tornando o secretário autônomo.

Os resultados obtidos com esse estudo mostraram que trabalhadores que atuam como secretários remotos possuem tarefas similares e a quantidade de clientes varia de acordo com a demanda dos executivos. A maioria dos secretários remotos concilia a vida pessoal e profissional trabalhando em horário comercial. 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 a empregabilidade, em tempos de recessão.

Foi possível conhecer, também, que essa modalidade de trabalho é uma tendência no mercado de trabalho visado por, cada vez mais, pela qualidade de vida entre os trabalhadores, por conseguirem atingir um equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.

Como limitações para a realização dessa pesquisa, podemos citar a falta de referências específicas sobre o tema, na área de secretariado remoto, além da dificuldade de se ter acesso a esses profissionais.

Por fim, como se sabe, esse estudo não teve o objetivo de esgotar o tema, mas de possibilitar uma melhor compreensão do assunto trabalho remoto para Secretariado. Dessa forma, outras pesquisas que ampliem as discussões aqui

apresentadas, certamente, contribuirão para o desenvolvimento da profissão e dos estudos científicos da área secretarial.

6 REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Trad. A. Rego e A. Pinheiro. Lisboa: Edições 70. 2006.

BARROS, C. M. P.; VASCONCELOS, L. S.; SILVA, J. S.; BRITO, D. G. S.; SILVA FILHO, M. C. A virtualidade no mundo do trabalho: um estudo sobre a atuação do secretário executivo virtual. **Revista Expectativa**, v. XI, n. 11, jan./dez./2012.

Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/issue/view/436/showToc>>. Acesso em: 31 ago. 2016.

BERNHOEFT, R. **Administração do tempo**: um recurso para melhorar a qualidade de vida pessoal e profissional. São Paulo: Nobel, 1942.

BÍSCOLI, F. R. V.; LOTTE, R. I. Reflexões teóricas sobre a importância da comunicação na profissão de secretariado executivo. **Revista Expectativa**, v. 5, n. 5, 2006.

Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/91>>. Acesso em: 31 de ago. 2016.

BLEYER, L. K. Home-office: uma nova tendência na Administração. **Revista de Ciências da Administração**, 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: 20 set. 2016.

BRASIL. Lei n. 12.551, de 15 de dezembro de 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12551.htm>. Acesso em: 31 ago. 2016.

CAMARGO, F. O homem e o secretariado. IN: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Orgs.) **Excelência no Secretariado**: A importância da profissão nos processos decisórios. Como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade. São Paulo: Editora Ser Mais Ltda. 2013, p. 62-68.

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

CHURCHILL JR. G. A. **Marketing research**: methodological foundations. Chigago: The Dryden Press, 1987.

DECKER, D. O. A Secretária como agente de qualidade. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 05-31, jul./dez. 2010. Disponível em: <http://journaldatabase.info/articles/secretaria_como_agente_qualidade_executive.html>. Acesso em: 31 ago. 2016.

D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Orgs.) **Excelência no Secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios. Como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade.** São Paulo: Editora Ser Mais Ltda. 2013.

GARCIA, E. V. **Noções fundamentais para a secretária.** São Paulo: Summus, 2000.

GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa: tipos e fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, mai./jun., 1995.

GOULART, J. O. **Teletrabalho: alternativa de trabalho flexível.** Brasília: Senac, 2009.

LÉVY, P. **O que é o virtual?** 1. Ed. São Paulo: Editora, v. 34, 1996.

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

MELLO, A. A. A. **O uso do teletrabalho nas empresas de call center e contact center multiclientes atuantes no Brasil: estudo para identificar as forças propulsoras, restritivas e contribuições reconhecidas.** Tese de doutorado, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil.

MINAYO, M.C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** São Paulo, Rio de Janeiro: HUCITEC/ABRASCO, 1993.

NEIVA, E. G.; D'ELIA, M. E. S. **As novas competências do profissional de secretariado.** 3. Ed. São Paulo: IOB, 2014.

NEVES, M. C. O. **A mudança do perfil das secretárias.** Introdução ao secretariado executivo. Rio de Janeiro: T+8 Ltda, 2007.

NOGUEIRA, A. M.; PATINI, A. C. Trabalho remoto e desafios dos gestores. **Revista de Administração e Inovação**, v. 9, n. 4, p. 121-152, 2012. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/9323/trabalho-remoto-e-desafios-dos-gestores>>. Acesso em: 31 ago. 2016.

RAFALSKI, J. C.; ANDRADE, A. L. 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>. Acesso em: 31 ago. 2016.

RAUBER, M. J.; RAUBER, A. S. **Perguntar não ofende... Uma Abordagem de Coaching para o profissional de Secretariado Executivo**. Toledo: Mundo Hispânico, 2013.

SANT'ANNA, A. S.; KILIMNIK. Z. M. **Qualidade de Vida no Trabalho: abordagens e fundamentos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

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: 31 ago. 2016.