



ASSESSORIA EXECUTIVA ATRAVÉS DE ESCRITÓRIOS VIRTUAIS: NOVAS FORMAS ORGANIZACIONAIS

Cibelle da Silva Santiago¹, Raul Vitor Oliveira Paes², Jennifer Fernandes da Silva³

Resumo: Percebe-se o crescimento da profissão secretarial em suas formas de atuação, vislumbrando a assessoria virtual, por meio do secretariado remoto, com o intuito de acompanhar às diversas demandas das organizações e profissionais liberais. Nessa perspectiva, este trabalho tem como objetivo geral investigar os motivos que levaram os profissionais a atuarem como secretários remotos em escritórios virtuais. Os objetivos específicos são apontar as competências necessárias para como Secretário remoto; identificar a importância da assessoria por meio de escritório virtual como nova forma de trabalho; apresentar os benefícios e as dificuldades em atuar como secretário remoto. A abordagem teórica foi centrada na assessoria como pilar da profissão de secretariado executivo e no assessoramento por meio do escritório virtual (EV). A metodologia da pesquisa foi do tipo bibliográfica e exploratória, com a abordagem qualitativa. O instrumento para coleta de dados foi o questionário elaborado com perguntas fechadas e abertas e aplicado através de e-mail e redes sociais. Os dados foram analisados e discutidos sob a análise de conteúdo, com as repostas categorizadas, como prevê Bardin (2011). A pesquisa de campo foi feita com nove (9) profissionais que atuam como secretariado remoto. Como principais resultados, apontou-se que as atividades da assessoria virtual são as mesmas desempenhadas por um profissional em ambiente presencial, com a mesma responsabilidade e compromisso profissional, além das competências técnicas e interpessoais requeridas. Por outro lado, foram observadas as seguintes condições: a recomendação de se ter experiência profissional prévia e especialização em relacionamentos empresariais virtuais, devido à dinâmica diferenciada de comunicação.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Assessoramento. Secretário Remoto. Home Office.

¹ Docente do Curso de Secretariado Executivo Bilíngue pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB) e Mestra em Desenvolvimento Local Sustentável pela Universidade de Pernambuco (UPE).

² Secretário Executivo na Universidade Federal do Pará. Mestre em Gestão Pública pelo Núcleo de Altos Estudos Amazônicos pela Universidade Federal do Pará (UFPA).

³ Bacharel em Secretariado Executivo Bilíngue pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

EXECUTIVE ADVISORY THROUGH VIRTUAL OFFICES: NEW ORGANIZATIONAL FORMS

Abstract: It is possible to perceive the growth of the secretarial profession in its forms of action, seeing the virtual assistance, through the remote secretariat, in order to follow the diverse demands of liberal organizations and professionals. In this perspective, this work has as general objective to investigate the reasons that led the professionals to act as remote secretaries in virtual offices. The specific objectives are to introduce necessary skills as a Remote Secretary; to identify the importance of advice through a virtual office as a new way of working; present the benefits and difficulties of acting as a remote secretary. The theoretical approach presents on advisory as a pillar of the executive secretarial profession and on the advice through the virtual office (EV). The research' methodology was of the bibliographic and exploratory type, with the qualitative approach. The instrument for data collection was the questionnaire elaborated with closed and open questions and applied through e-mail and social networks. The data was analyzed and discussed under the content analysis, with the responses categorized, as predicted by Bardin (2011). The field research have been made with nine (9) professionals who act as remote secretariat. As main results, it was pointed that the activities of the virtual advisory services are the same as those performed by a professional in a face-to-face environment, with the same responsibility and professional commitment, as well as the technical and interpersonal skills required. In contrast, the following conditions were observed: the recommendation to have previous professional experience and specialization in virtual business relationships, due to the differentiated dynamics of communication.

Keywords: Executive Secretariat. Advice. Remote Secretary. Home Office.

1 INTRODUÇÃO

Modernamente, a profissão de secretariado passou por diversas transformações no cenário organizacional (PAES et al., 2015; ABREU et al., 2019). O profissional que antes só realizava atividades como atender telefonemas, redigir e arquivar documentações, passa agora a desempenhar outras tarefas exigidas no mercado de trabalho, gerenciando todos os processos envolvidos. Com isso, aponta-se a evolução do papel do profissional de secretariado, deixando de exercer atividades rotineiras para atender outras necessidades organizacionais como a gestão (BARROS et al., 2012).

O secretário executivo é um profissional que, academicamente, está sendo preparado para assessorar e articular a área administrativa das

empresas. Administração, planejamento e organização são conceitos que esse profissional deverá dominar em toda a sua extensão, além de estar preparado para ser inovador, criativo, empreendedor, comunicador e articulador. (BARROS et al., 2012, p. 65).

Dentro dos leques de possibilidades das atividades que o profissional de secretariado pode exercer, a assessoria ganha destaque devido à sua relevância como suporte estratégico para as organizações. Nesse aspecto, “é relevante salientar que a assessoria, sendo inserida nas organizações, oferece evidentemente práticas peculiares que distinguem de outras áreas” (OLIVEIRA, 2011, p. 51). Sobre isso, apresenta-se um nicho que ainda pode ser mais explorado pelo secretário, que é o assessoramento virtual, ou seja, as práticas de assessoria executiva executadas à distância.

Nesse sentido, o desejo por esta pesquisa surgiu devido à evolução da atuação do profissional de secretariado na área da assessoria, de maneira que ele teve a oportunidade de assumir diversas posições hierárquicas nas empresas dando a chance de desempenhar suas competências com mais capacidade técnica e intelectual. Ademais, o avanço tecnológico permitiu o profissional oferecer seus serviços de forma virtual, pois o secretário-assessor deve possuir conhecimentos especializados no seu campo de atuação, auxiliando e assessorado o gestor nas tomadas de decisões, além de dominar as atividades técnicas de secretariado executivo.

Justifica-se a relevância dessa pesquisa devido à proposta de estudar o secretário desempenhando o papel de assessoria e suas inovações a partir da assessoria em escritórios virtuais (EV). Com isso a área de secretariado executivo poderá adquirir mais conhecimentos sobre as técnicas utilizadas e desempenhadas pelo profissional nas organizações transpondo os modelos organizacionais mais tradicionais, de ordem predominantemente burocrática (BARCELLOS, DELLAGNELO, 2013). Além do mais, importa salientar que os estudos que tratam da temática são recentes (PAES et al. 2015) e que, por isso, precisam de maior conhecimento sobre a temática.

Parte-se da problemática de que os escritórios virtuais ainda são pouco explorados, tanto cientificamente, quanto como uma nova opção de trabalho para os secretários executivos. Todavia, alguns profissionais têm adentrado neste nicho de mercado o que nos instigou os motivos que os levaram,

possivelmente, a abdicar contratos de trabalhos formais.

Para isso, a pergunta-problema desta pesquisa permeia o seguinte questionamento: **Quais os motivos que levaram os profissionais a atuarem como secretários remotos em escritórios virtuais?** Diante disso, este trabalho objetiva **investigar os motivos que levaram os profissionais a atuarem como secretários remotos em escritórios virtuais**. Os objetivos específicos são: a) apontar as competências necessárias para como Secretário remoto; b) identificar a importância da assessoria por meio de escritório virtual como nova forma de trabalho; c) apresentar os benefícios e as dificuldades em atuar como secretário remoto.

Além desta introdução, o presente trabalho conta com o referencial teórico discutindo a assessoria como um pilar de atuação do profissional de secretariado executivo, as novas formas organizacionais e o assessoramento por meio do Escritório Virtual (EV), posteriormente continuando com a descrição dos procedimentos metodológicos, a análise e discussão dos resultados e finalizando com as considerações finais e apresentação das referências.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ASSESSORIA COMO PILAR DA PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO E INTERRELAÇÕES COM A CONSULTORIA

Com o desenvolvimento e aperfeiçoamento da profissão, hoje o secretário pode atuar em várias áreas do seu conhecimento dentro de uma mesma empresa. De acordo com Antunes (2013, p. 403) “Com a dinamicidade das organizações, o secretário já desenvolve em sua rotina, atividades de gestão de cogestão executiva”. Ou seja, já faz parte da atuação do profissional de secretariado desempenhar atividades que estão presentes no seu cotidiano.

A assessoria é uma atividade que vem sendo utilizada desde muito tempo. Para Nonato Junior (2009, p. 80) “a origem do trabalho dos assessores, certamente data do início das preocupações do conhecimento humano, pois para organizar, selecionar, assistir e encaminhar fontes de saber é necessário estar assessorando outras pessoas”. Nessa perspectiva, para assessorar é

preciso entender, dominar, ter conhecimento específico sobre o assunto abordado, discernindo com eficácia no suporte dos problemas detectados.

Desde o início a prática de assessorar era exercida com seriedade pelos militares e políticos, os quais deram início as primeiras práticas de assessoria institucional. Oliveira (2011, p.46) afirma que, “quando a assessoria foi adaptada nos domínios organizacionais, obteve resultados positivos no que se refere a maior agilidade e rapidez na tomada de decisões, pois, a assessoria exercida por militares era repleta de regras e de intensa disciplina”. Isso vem para reforçar a ideia de que assessoria, desde seus primórdios, pode ter sido levada a sério, embora não fosse tão reconhecida, a praticava só quem tinha estudo e fosse bem capacitado para exercer as atividades.

Ainda conforme apresentado por Oliveira (2011, p. 31), nos tempos antigos existiam os escribas, caracterizados como homens sábios e estudados que desempenhavam atividades de assessoria, porque “até mesmo o império faraônico possuindo um primitivo sistema de administração necessitava de uma assessoria”. Assim, vislumbra-se que a assessoria atualmente pode não ser a mesma de quando, tendo em vista que outras formas de atuação e tarefas foram incorporadas a ela. Todavia, a assessoria sempre foi levada a sério e praticada por pessoas que entendia e conseguia aplicá-la para a prevenção ou resolução de problemas. Sobre isso, Antunes (2013, p. 403) argumenta que a assessoria já “está consolidada e reconhecida no mercado de trabalho e tem respaldo na formação específica”, tornando o seu trabalho cada vez mais importante e imprescindível nas empresas.

Seguindo a ideia de Nonato Junior (2009), o conhecimento nas assessorias se configura, então, como uma atitude holística diante da realidade, descobrindo quais são as notas que compõe a música do conhecimento. Isto é, assessorar está associado ao ato de compreender e apoiar, usando seu conhecimento específico, como base para auxiliar no problema existente.

A assessoria, por conseguinte, refere-se ao ato de ajudar, apoiar e dar suporte os executivos. Essa função pode ser exercida por profissionais de secretariado, atuando como secretário-assessor em vários ambientes empresariais, adaptando-se às necessidades das organizações, além de atuar

no controle da empresa, no planejamento, na coordenação, e na direção, pois ao estudar a assessoria como ciência percebe-se que essa atividade tem várias áreas de atuação, onde o profissional de secretariado adquire mais conhecimentos e se adapta para exercê-la.

Oliveira (2011, p. 52), nessa linha, afirma que “a assessoria realiza estudos, desenvolve e recomenda padrões de organizações das atividades da empresa, relatando possíveis alterações, contribuindo para amenizar as divergências organizacionais e coordenar a divulgação de informação”. Dessa maneira, a partir de Oliveira (2011), infere-se que a assessoria está em toda a parte da empresa e em cada área se desenvolve de maneira diferente.

- Na assessoria de controle: é feito o levantamento de dados estatísticos, relatórios gráficos, tudo o que for mais preciso e é tudo escrito;
- Na assessoria de planejamento: essa se organiza bem antes em relação a tudo que vai fazer, aos negócios que a empresa prestará de acordo com as obrigações futuras;
- Na assessoria de coordenação: ajuda na resolução dos problemas da coordenação, pelo empresário, para obter melhorias de comunicação em toda a organização, assim melhora toda a rede de informações;
- Na assessoria de direção: o objetivo do assessor e de juntar todos os departamentos e que cada um não foque só na sua área, mas nas necessidades da organização em geral.

Assim, a assessoria configura-se como uma prática de facilitar o controle de todo o ambiente de trabalho, ou seja, de toda organização. A prática da assessoria é inserida nas organizações, quando disponibiliza serviços peculiares de sua área, os quais vão se adaptando de acordo com a exigência do ambiente, seja em ambientes públicos e privados (PAES et al., 2015). Considera-se, ainda, que dado o cenário de trabalho contemporâneo, esta assessoria pode ser desempenhada também de forma virtual, à distância.

Como a assessoria pode ser exercida à distância, então entram também as competências relacionadas à consultoria. Para Antunes (2013, p. 404.) “O secretário consultor surge, quando ao observar processo críticos à efetividade do sistema secretarial, apresenta projetos propositivo (sic) de melhorias”, evidenciando, desse modo, possibilidades de interligação entre assessoria

secretarial e consultoria por meio do escritório virtual, que será exposto a seguir.

2.2 NOVAS FORMAS ORGANIZACIONAIS E O ASSESSORAMENTO POR MEIO DO ESCRITÓRIO VIRTUAL (EV)

Com o avanço tecnológico e o mercado de trabalho altamente competitivo, as organizações têm buscado por profissionais qualificados, que estejam abertos a novos aprendizados e, principalmente, que sejam adaptáveis às mudanças tecnológicas. De acordo com Valério *et al.* (2016, p. 116) “para acompanhar essas transformações, as organizações veem se reinventado em seus processos organizacionais”, instituindo novas formas organizacionais, “desde as mais amplas (redesenho organizacional, flexibilidade organizacional, novos paradigmas na administração, pós-modernismo) até as mais específicas (equipes de trabalho, *empowerment*, organizações de aprendizagem, redes organizacionais)” (DELLAGNELO, SILVA, 2001, p. 20).

Sobre os novos modelos organizacionais, Lisiane Bleyer, em 1999, já abordava o home-office como uma nova tendência no meio empresarial, o qual “favorece a iniciativa, a criatividade, a autonomia e a realização profissional, surgindo como uma forma de trabalho flexível” (BLEYER, 1999, p. 97). Nessa perspectiva, outros trabalhos científicos foram desenvolvidos afim de explorar, definir e elucidar esta nova forma de trabalho, de maneira que Valério *et al.* (2016) complementa que

(...) novos modelos organizacionais, mais especificamente as organizações virtuais, surgem e se fortalecem à medida que se renovam a maneira de pensar, agir, se relacionar e produzir bens e serviços nos ambiente e ferramentas de trabalhos advindos da informatização (VALÉRIO *et al.*, 2016, p. 116).

Percebe-se que essa evolução nas formas de trabalho interfere nos moldes tradicionais, surgindo a virtualidade e se tornando um objeto de atenção nas organizações e na sociedade tendo como vantagem a dinamicidade e flexibilidade imposta pelo mercado de trabalho (BARROS *et al.*, 2012, COSTA; CHIZZONI; VAZ, 2019, FRANÇA; SANTOS, 2017). Para o Secretariado, a virtualidade laboral pode ser realizada de três modos, assim como todo o contexto administrativo: trabalho virtual/remoto, *home office* e

centro de serviço compartilhado (CSC) (ABREU et al., 2019). Para os efeitos deste trabalho, o estudo será concentrado no trabalho virtual/remoto por meio dos Escritórios Virtuais (EV).

Sobre o EV, Valério et al. (2016, p. 116) informa que: “Hoje, percebem-se diversas alternativas que surgem da necessidade de satisfazer e acompanhar a evolução das relações tecnológicas e de trabalho e uma delas são os Escritórios Virtuais, pois essa atividade econômica preenche perfeitamente as características”. O EV pode ser compreendido como pequenos espaços onde as empresas ou profissionais autônomos locam com a finalidade de prestarem seus serviços. De acordo com a Associação Nacional dos Centros de Negócios e Escritórios Virtuais (2012, apud Valério et al, 2016):

Escritórios Virtuais são Estruturas físicas que disponibilizam domicílio empresarial, profissional, comercial ou fiscal, salas executivas, salas de reuniões, salas de trabalho, salas de treinamento, auditórios, salas de vídeo conferência e áudio conferência, *coworking*⁴, salas de espelho e estações de trabalho, para utilização em tempo integral ou pequenos períodos, oferecendo todo o serviço de apoio operacional, como secretária, mensageiro, internet, telefonia, fax, computadores, impressoras, scanner, fotocopadora e equipamentos de audiovisuais, e outras tecnologias e equipamentos que auxiliam na prestação de serviços e atendimento aos clientes (ANCNeV, 2012 apud VALÉRIO et al, 2016, p. 117).

Entende-se que EV é o tipo de empreendimento que possui toda uma infraestrutura administrativa necessária para o profissional que deseja desenvolver seu próprio negócio a fim de dar suporte às demais empresas. De acordo com Paes et al (2015, p. 107) os “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”. Eles têm como principal característica “a terceirização dos serviços de atendimento e gerenciamento de espaços de trabalho” (FRANÇA, 2009, apud VALÉRIO et al, 2016, p. 117). Isto é, são oferecidas diversas categorias de serviços em que o profissional disponibiliza através de contratos e não diretamente com as empresas. Para Valério et al (2016) dos serviços proporcionados pelos escritórios virtuais os que se destacam estão apresentados no Quadro 1:

⁴ *Coworking* é a modalidade de trabalho na qual profissionais de diferentes áreas sem local fixo de trabalho buscam ampliar sua rede de contatos, compartilhando espaço e serviços de escritório (MEDINA, KRAWULSKI, 2015, p. 181)

Quadro 1: Composição do portfólio de um escritório virtual.

Utilização do endereço comercial e/ou fiscal da empresa	Qualquer referência a ser dada sobre a empresa/cliente, a mesma poderá utilizar o endereço do escritório para contato ou mesmo se estabelecer sua empresa ou filial no EV, por meio de contrato de endereço fiscal;
Utilização do endereço em material de divulgação	O endereço poderá ser mencionado em panfletos, mídia, cartões de visita e outros;
Caixa postal	Uso do escritório para recebimento de correspondências, também oferecido o serviço de aviso de chegadas destas por meio de e-mail ou telefone;
Atendimento	O Escritório Virtual está apto a presta o serviço de atendimento e recepção de parceiros e clientes. Habilitado a prestar informações relevantes de nossas empresas/clientes, oferecendo como diferenciais um profissional bilíngue ou trilingues para estes atendimentos;
Locação de salas	São oferecidos espaços adequados as mais diversas ocasiões como exemplos salas de reuniões, pequenos escritórios para atendimento, mesas individuais. Estes locais podem ser alugados em valores por horas, diárias ou semanal.
Serviços de secretaria	Organização de agenda de clientes, anotação e distribuição de recados, correspondências, digitação e tradução de documentos, serviços de digitalização, xerox, organização de eventos, cotação de preço, seleção de pessoal, dentre outros.

Fonte: Adaptado de Valério et al (2016, p. 119).

Conforme apresentado no Quadro 1, nota-se que os EV devem possuir uma infraestrutura necessária para atender uma empresa ou um cliente individual, pois disponibiliza serviços de apoio adequados para execução das tarefas de uma forma prática. Além dos espaços, o Escritório Virtual presta o serviço de atendimento ao público, seja presencial ou virtual, fazendo uso do conhecimento das técnicas secretariais. E importante destacar que, conforme afirmam Toledo e Loures (2006, apud VALERIO *et al.* 2016, p. 118) “as organizações virtuais são criadas para atender uma demanda específica”, ou seja, antes de começar com este tipo de empreendimento, deve-se analisar qual o público-alvo desse trabalho, buscando assim adaptar seu negócio para o mercado que tem interesse em abranger.

Desse modo, o EV pode fornecer condições para as atividades de assessoramento virtual, podendo fazer que haja dinamismo no cotidiano organizacional. Para Barros *et al.* (2012, p. 65): “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”. Assim, os profissionais de secretariado que têm como finalidade buscar novas formas de atuação no exercício de sua

profissão, podem enxergar o Escritório Virtual como uma alternativa para prestação de serviços, assim como das competências necessárias para administrar as demandas.

Segundo Barros et al. (2012, p. 64), o fato de o profissional possuir um escritório virtual não interfere na forma tradicional dos exercícios das atividades de assessoria. Pelo contrário, do ponto de vista dos autores, o assessoramento virtual “inova a maneira de assessorar, pois o secretário torna antônimo ou empresário, arcando com seus próprios impostos e encargos na gestão de seus serviços”. Mesmo atuando de forma virtual, os profissionais de secretariado desempenharão as mesmas atividades apresentadas pela Lei nº 7.377/85 que regulamenta a profissão, somadas as habilidades e competências que o profissional de secretariado desempenha no assessoramento físico e pessoal.

Porém, os benefícios da assessoria virtual só podem ser refletidos mediante a correta adaptação dos profissionais na prática (ABREU et al. 2019). Outros estudos trazem algumas conclusões interessantes sobre a temática, conforme Quadro 2:

Quadro 2: Estudos teórico-empíricos relacionados ao Secretariado Remoto

Autores	Objetivo, contexto investigado e principais conclusões
Barros et al. (2012)	O trabalho teve como objetivo investigar a virtualização na atuação de assessores executivos, focalizando a realidade atual e as perspectivas na visão dos profissionais atuantes. Foram analisados questionários de cinco assistentes virtuais atuantes no Brasil no período de março a maio de 2012. Concluiu-se que o trabalho virtual em Secretariado Executivo corresponde a uma nova forma de organização do trabalho, relacionando-se com a flexibilidade das estruturas, anteriormente, tradicionais e centralizadas.
Paes et al. (2015)	O objetivo apontado foi o de mapear as novas formas de atuação do profissional de Secretariado Executivo no mercado de trabalho. Foi feita uma pesquisa bibliográfica, que originou um paralelo descritivo entre as seguintes formas de atuação: Assessoria – tanto em sua gênese bem como em formas atuais de exercício da função, pelo home office, escritórios virtuais e pool secretarial, consultoria secretarial e a área cooperativista . As conclusões apontam que tais áreas são pouco exploradas, mas é possível perceber uma movimentação dos profissionais do secretariado iniciando suas atividades nessas áreas.
Marreiros et al. (2016)	O trabalho teve como objetivo investigar a viabilidade de implementação do serviço de Escritório Virtual (EV) no estado do Amapá, a ser operacionalizado pelo Profissional de Secretariado. Para tal, foram entrevistados 59 profissionais de diversas classes: professores universitários, corretores, advogados, engenheiros, entre outros. Os resultados apontaram possibilidades de concretização do EV no estado, a partir da expressa aceitação e disposição dos entrevistados na contratação de serviços de um EV secretarial.

Valério et al. (2016)	O escopo do artigo objetivou analisar a viabilidade econômica e financeira de implementação do escritório virtual (EV), como oportunidade para o profissional de secretariado executivo. Para tanto, foram realizados estudos de viabilidade do Escritório Virtual, na cidade de Macapá, através dados secundários realizados com profissionais de diversas áreas sobre a aceitação do serviço do EV, bem como foram investigados os custos necessários de investimentos para a estrutura física e financeira para à sua implantação. Os resultados encontrados, mostraram que o projeto é positivamente rentável e aplicável para ser implantado no mercado local, pelo Profissional de Secretariado Executivo.
Oliveira et al. (2017)	A pesquisa teve como objetivo evidenciar a importância da conciliação da vida profissional com a pessoal do secretário remoto. Para tal, foi aplicado um questionário com doze perguntas abertas realizadas a cinco entrevistados que exercem a função de secretário remoto, com enfoque na qualidade de vida. Os resultados apontam que os secretários remotos possuem tarefas similares e a quantidade de clientes varia conforme a demanda dos executivos. A maioria deles concilia a vida pessoal e profissional trabalhando em horário comercial.
Souza; Moreira; Martins (2018)	O estudo teve como objetivo qual a situação contemporânea da atuação do profissional de Secretariado Executivo em relação ao teletrabalho no Brasil. Desse modo, foi aplicado um questionário eletrônico direcionado aos profissionais que trabalham à distância, formados em Secretariado Executivo ou em outras áreas, desde que utilizem o termo “secretária” no trabalho. Os resultados evidenciam que a maioria dos secretários teletrabalhadores está satisfeito não somente com a rotina, mas também com a comunicação do trabalho à distância. Além do mais, a modalidade está em desenvolvimento e tem possibilidades de crescimento caso haja maior divulgação.
Fanzeres; Lima (2018)	Este artigo buscou verificar como se dá o ajuste, pelo profissional de secretariado, ao trabalho virtual. Para isso, aplicou-se questionário padronizado a 31 profissionais que possuem vínculo empregatício e que trabalham virtualmente. O questionário contemplou 18 afirmações fechadas com escala tipo <i>Likert</i> divididas em quatro seções: independência no trabalho virtual, clareza nas avaliações, conexão organizacional e confiança interpessoal. Dentre os achados, destacam-se: (1) a clareza do sistema de avaliações, referente aos fatores estruturais e (2) a relação de confiança interpessoal, pertencente aos fatores relacionais. Além do mais, verificou-se que 87% mostram-se satisfeitos em trabalhar de forma virtual, demonstrando o ajuste a esse tipo de modalidade de trabalho flexível. Além disso, 77% defendem que há equilíbrio entre vida pessoal e profissional, indicando que a telepressão não parece afetar o público envolvido neste estudo.
Costa; Chizzoni; Vaz (2019)	O estudo teve como objetivo investigar como o mercado remoto se apresenta para os secretários executivos, identificando as principais diferenças entre o secretário remoto e o secretário <i>in company</i> . Foi aplicado um questionário a um secretário executivo com experiência de atuação na área remota. 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. As principais diferenças entre as duas modalidades residem na forma de atuação e na disciplina. Contudo, o assessoramento remoto proporciona maiores flexibilidades na atuação e autonomia.

Abreu et al. (2019)	O artigo objetivou explorar questões controversas existentes entre o trabalho virtual - remoto, <i>home office</i> e Centro de Serviço Compartilhado (CSC) - e o modelo tradicional de assessoria. Para tal, aplicou-se questionário com a finalidade de verificar a adaptabilidade dos profissionais às modalidades de trabalho estudadas. Os resultados encontrados permitiram descobrir que, na categoria fatores estruturais os trabalhadores do tipo flexível percebem os critérios de avaliação como mais claros, porém ambos os grupos são dependentes de outros colaboradores. Na categoria fatores relacionais, destaca-se que os trabalhadores do tipo tradicional possuem maior consciência de que os problemas da empresa interferem diretamente no plano de carreira, diferente dos que atuam no formato flexível.
---------------------	---

Fonte: elaboração própria.

Assim, mesmo sendo um campo recente de estudos, depreende-se que o secretariado remoto/assessoria virtual desponta como um campo promissor de análises, que podem levar a outras perspectivas de atuação e reflexão profissional no Secretariado, dada a diversidade das temáticas estudadas e explanadas no Quadro 2. A partir do breve mapeamento teórico apresentado, verifica-se abordagens diferenciadas e interessantes como: demonstrar as principais diferenças entre o secretário remoto e o secretário *in company*; evidenciar a importância da conciliação da vida profissional com a pessoal do secretário remoto; analisar a viabilidade econômica e financeira de implementação do EV.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para realização deste trabalho, além do levantamento bibliográfico sobre o tema de interesse, desenvolveu-se pesquisa empírica com abordagem qualitativa, sobre a atuação do secretário atuando como assessor nos ambientes virtuais.

O levantamento bibliográfico para o aporte teórico se concentrou na busca de artigos científicos publicados no portal de periódicos da CAPES e SPELL e em revistas especializadas da área de secretariado e afins, além dos anais de eventos técnico-científicos, com os termos de busca “assessoria virtual”, “secretário virtual”, “secretariado virtual” e “secretariado remoto”. Do levantamento, foram encontrados 12 trabalhos que tratam diretamente das temáticas nos períodos de 2012 a 2019, apresentados no Quadro 2 no tópico anterior.

Para o alcance dos objetivos desta pesquisa, o instrumento utilizado foi

o questionário que, de acordo com Ruiz (2008, p. 51) “o informante escreve ou responde por escrito a um elenco de questões cuidadosamente elaboradas”. Portanto, a construção do questionário se deu a partir de análises bibliográficas de autores como, Nonato Junior (2009) e Oliveira (2011) que já discutem com o tema estudado, no caso, a assessoria. O questionário conteve questões fechadas e abertas, que abrangeu desde o perfil dos entrevistados até o conhecimento referente às competências atribuídas através da assessoria no âmbito do escritório virtual.

Na primeira etapa, a pesquisa empírica foi realizada com duas secretárias que atuam em empresas de Escritórios Virtuais, localizadas na região Centro Oeste do Brasil. Foram contatadas 10 empresas que atuam no ramo do Secretariado Remoto, porém, apenas duas responderam. Os questionários foram enviados em abril de 2017, respondidos entre final de abril e início de maio de 2017, na primeira etapa.

Com vistas à ampliação da quantidade de respondentes, foram realizadas novas buscas de perfis de profissionais de secretariado que atuam com serviços de secretariado remoto/escritório virtual nas redes sociais *Instagram* e *Facebook* em território brasileiro, além de acesso aos sites de algumas empresas que atuam nessa modalidade. De posse dos endereços de contato, o questionário, elaborado na plataforma *Google* Formulários, foi aplicado para mais vinte e um (21) profissionais, em março de 2019, obtendo-se um retorno de sete (7) questionários válidos. Somando as duas (2) respostas coletadas na primeira fase, em 2017, às sete (7) respostas da segunda fase, em 2019, tem-se um total de nove (9) questionários válidos para a análise.

Assim, os dados obtidos foram analisados e comparados a luz da análise de conteúdo, em que Severino (2007, p. 121) afirma que “é uma metodologia de tratamento e análise de informações constantes de um documento, sob forma de discursos pronunciados em diferentes linguagens: escritos, orais, imagens, gestos”. Em complemento, Bardin (2011) aponta que, dentro da análise de conteúdo, há a etapa de exploração do material, em que são constituídas categorias de análise para classificação das inferências e conhecimentos obtidos.

As informações coletadas foram avaliadas questão por questão, depois extraídos os dados necessários, organizados e divididos nas seguintes categorias de análise: Diagnóstico Pessoal e Profissional, Caracterização e Variáveis para os Serviços Prestados no Escritório Virtual, e Reflexões sobre a atuação em Escritório Virtual.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 DIAGNÓSTICO PESSOAL E PROFISSIONAL

De início, será descrito o perfil das entrevistadas para melhor compreensão do seu ramo de trabalho e atuação como profissional de secretariado em um escritório virtual. Todas as entrevistadas são do sexo feminino e atuantes em algumas regiões do Brasil: Centro-Oeste (4 respostas), Sudeste (4 respostas) e região Norte (1 resposta), conforme os dados dispostos no Quadro 3:

Quadro 3: Dados pessoais e profissionais das entrevistadas.

Identificação das secretárias	Dados pessoais e profissionais		
	Faixa etária	Escolaridade	Tempo de atuação na área remota
S1	De 26 a 35 anos	Graduação em Letras Português	De 1 a 2 anos
S2	De 35 a 45 anos	Graduação em Administração de Empresas, Pós-graduação completa em Pedagogia empresarial e <i>practitioner</i> em programação neurolinguística	De 6 a 10 anos
S3	De 36 a 45 anos	Graduação em Secretariado Executivo e Administração de Empresas, Pós-graduação em Gestão de Projetos e com mestrado em educação, em andamento	De 2 a 5 anos
S4	Menos de 25 anos	Graduação completa em administração de empresas, pós em gestão financeira, auditoria e controladoria em fase de conclusão	Até 1 ano
S5	De 36 a 45 anos	Graduação completa em Secretariado e pós-graduação completa em Marketing	Acima de 11 anos
S6	De 36 a 45 anos	Graduação completa em Secretariado Executivo e Administração e pós-graduação completa em Recursos Humanos	De 1 a 2 anos
S7	De 36 a 45 anos	Graduação completa em Secretariado Executivo e Mestrado concluído em Desenvolvimento Regional	Acima de 11 anos
S8	De 36 a 45 anos	Graduação completa na área Financeira	De 1 a 2 anos
S9	De 36 a 45 anos	Graduação completa em Secretariado Executivo e pós-graduação (MBA) em Secretariado Executivo	De 2 a 5 anos

Fonte: Dados da pesquisa.

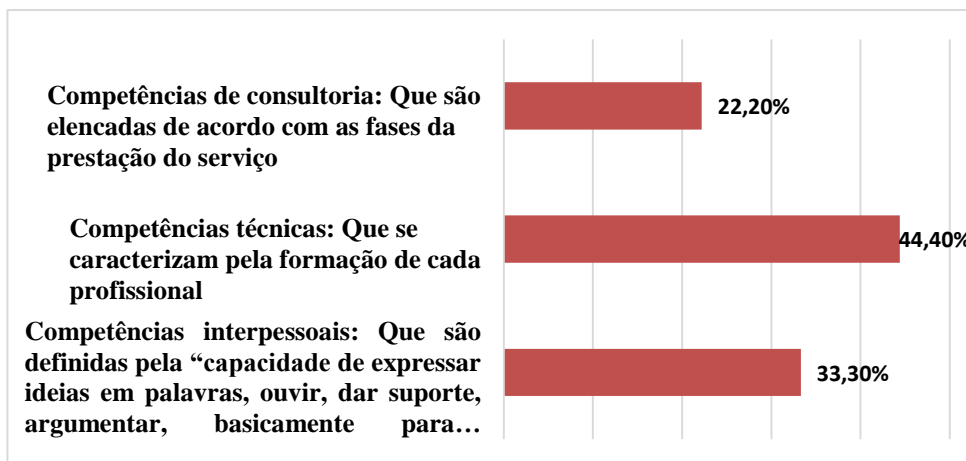
Inicialmente, confirma-se a predominância da atuação secretarial feminina, inclusive no secretariado remoto, corroborando com os achados de Souza, Moreira e Martins (2018) acerca do perfil que atua na assessoria remota, o que remonta à perspectiva histórica da profissão em predomina-se o sexo feminino nesta profissão (Nonato Júnior, 2009). Também, a partir do Quadro 3 percebe-se que há secretárias remotas que possuem formação em Secretariado Executivo e outras em Letras e Administração de Empresas. Sobre isto, infere-se a abertura desse ramo como possibilidade de atuação, como já aventado por Paes et al. (2015), quando concluíram que já há uma movimentação dos profissionais de Secretariado adentrando neste ramo mercadológico.

Em outros estudos, autores como Souza, Moreira e Martins [2018, p. 10 (grifo nosso)], também se deparam como profissionais que não possuem formação em Secretariado Executivo, pois “ é uma tentativa de utilizarem-se do perfil secretarial (que) já (é) consolidado no mercado”, para conseguirem visibilidade e credibilidade na prestação de serviços por levarem o nome de uma profissão que remonta desde a antiguidade (NONATO JUNIOR, 2009).

4.2 CARACTERIZAÇÃO E VARIÁVEIS PARA OS SERVIÇOS PRESTADOS NO ESCRITÓRIO VIRTUAL

Com esta categoria, objetivou-se apontar as variáveis recorrentes na prestação de serviços remotos às organizações ou profissionais liberais. Essas variáveis abordam a prestação da assessoria executiva sem estabelecer contatos físicos com os clientes, por meio das competências requeridas para atuar neste nicho de mercado. A partir disso, perguntou-se às secretárias quais as competências que os profissionais precisam apresentar para atuar como no secretariado remoto no mercado de trabalho, conforme os significados expostos no Gráfico 1:

Gráfico 1: Competências requeridas para o profissional de secretariado atuar no Escritório Virtual.



Fonte: dados da pesquisa.

Inicialmente, importa pontuar que 44,4% das respondentes acreditam que são necessárias competências técnicas, ou seja, aquelas adquiridas por educação formal através de cursos complementares de capacitação. Nesse sentido, Costa, Chizzoni e Vaz (2019) revelam que o profissional de Secretariado Executivo, por adquirir um conhecimento específico na área através dos cursos de graduação, tecnólogo ou em pós-graduações, podem se destacar no contexto do secretariado remoto devido às especificidades dos serviços a serem prestados ratificando, assim, as competências técnicas como destaque essencial.

Por outro lado, 33,3% das respondentes avaliam que as competências interpessoais são as mais requeridas, por exigirem capacidade de expressar ideias em palavras, ouvir, dar suporte, argumentar, basicamente para desenvolver uma relação pessoal. Abreu et al. (2019) e Fanzeres e Lima (2018) evidenciaram que aspectos relacionais e interpessoais como confiança no time de trabalho, gestores e criação de relacionamentos, foram os itens preponderantes caracterizando, desse modo, uma atenção especial nas competências interpessoais. Ou seja, é essencialmente relevante o profissional de secretariado estar preparado para exercer suas funções, corroborando, também, com Barros et al (2012) quando ressaltam o fato do profissional atuar em um EV não modifica as atividades profissionais de assessoria, porém altera a dinâmica de comunicações e relacionamentos entre o contratante e contratado, exigindo assim, uma especialização diferenciada sobre os modos de contato e comunicações virtuais.

Por fim, 22,2% das entrevistadas alegaram que as competências mais necessárias são as Competências de Consultoria, que se referem ao ato de conhecer as atividades existentes em cada fase da prestação de serviço. Entendendo que a “Consultoria é o ato de um cliente fornecer, dar e solicitar, pedir pareceres, opiniões, estudos, a um especialista contratado para que este auxílio apoie, oriente o trabalho administrativo [...]” (PARREIRA, 1997, p.12), percebe-se que o secretário só poderá auxiliar e orientar o trabalho administrativo e gerencial a partir da aquisição de conhecimentos sólidos. Logo, este dado é preocupante, pois, embora o secretário remoto possua competências interpessoais e técnicas, ele pode não conseguir atender às demandas do mercado por não possuir conhecimentos necessários sobre os procedimentos e processos para auxiliar os clientes.

4.3 REFLEXÕES SOBRE A ATUAÇÃO EM ESCRITÓRIO VIRTUAL

Adiante, a entrevista requisitou que as secretárias citassem os maiores benefícios encontrados por optarem pelo suporte virtual, segundo respostas apresentadas no Quadro 4:

Quadro 4: Benefícios encontrados ao optar pelo suporte virtual.

S1	“Ganho de experiência Facilidade de atender diversos clientes.”
S2	“1- Não perder tempo com locomoção: tendo em vista que trabalho home office, não preciso perder tempo com transporte/ trânsito para ir trabalhar. 2- Flexibilidade de horários: apesar de ter uma rotina de trabalho, esta não é tão rígida como se tivesse trabalhando em uma empresa. 3- Aprendizado contínuo: o trabalho remoto, me permite atender profissionais de várias áreas e com isso conhecer seus ramos de atuação. 4- Melhor qualidade de vida: primeiro, com a redução do tempo de deslocamento, segundo, sem trabalho sob pressão”
S3	“Liberdade e flexibilidade”
S4	“Economia de tempo e redução de custos”
S5	“Liberdade e rotina”
S6	“Flexibilidade de horário e remuneração”
S7	“Diminuição de custo e amplo alcance de clientes”
S8	“Flexibilidade nos horários (sic)”
S9	“autonomia e flexibilidade”

Fonte: Dados da pesquisa.

Os benefícios mais apontados foram a flexibilidade de horário, autonomia e liberdade quanto à rotina diária. Como o secretário-remoto é contratado justamente para ter a liberdade de resolver tudo *online* ou à

distância do cliente, além de atender a diversos clientes simultaneamente, trabalhando em qualquer lugar e horário. Sobre isto, Barros et al (2012) ratifica a praticidade de trabalhar em um escritório virtual, pois as atividades são desenvolvidas através da internet, sem precisar da presença física no ambiente empresarial e resolvendo as questões com a mesma qualidade, podendo assim adquirir uma nova experiência. O profissional que deseja trabalhar como secretário remoto precisa providenciar uma infraestrutura básica com internet, computador, telefone, materiais de expediente para conseguir dar o suporte desejado pelo cliente. Existem outros benefícios existentes nesse tipo de trabalho para os profissionais que são complementados por Amigoni e Gurvis (2009, p. 67), pois “eles não têm que lidar com códigos de vestimenta, com as políticas do escritório, ou com o estresse e às vezes até com o perigoso horário de tráfego pesado das cidades”.

Ato contínuo, um dos objetivos da pesquisa procurou saber quais as dificuldades encontradas pelas Secretárias ao optar pelo assessoramento virtual, como pode-se comprovar no Quadro 5:

Quadro 5: Dificuldades encontradas ao optar pelo suporte virtual.

S1	“A conquista de empresas tradicionais ao novo serviço, ganhar a confiança delas.”
S2	“Estar sozinho o tempo todo, o que pode ser resolvido trabalhando em algum café, <i>coworking</i> ou escritório virtual.”
S3	“Disciplina e renda fixa”
S4	“No início sentir um certo isolamento e algumas pessoas ainda acham que o controle das atividades não são possível (sic)”
S5	“Falta do apoio do Sindicato para toda a categoria profissional inclusive a remoto virtual”
S6	“Desconfiança e insegurança do contratante no início e dificuldade no envio de informação (sic)”
S7	“Reconhecimento da Profissão”
S8	“Falta de tempo”
S9	“Prospecção e explicar o que é secretariado remoto”

Fonte: Dados da pesquisa.

Observa-se que a S1, S6 e S9 falaram sobre a conquista e prospecção de novos clientes, além da desconfiança e insegurança que eles têm na contratação deste tipo de prestação de serviço. Compreende-se que o fato de o Secretariado Remoto ainda não ser muito difundido no meio empresarial, os clientes possam ter certo receio em creditar as atribuições do seu negócio a pessoas desconhecidas, como já confirmado em estudos anteriores (SOUZA, MOREIRA, MARTINS, 2018; COSTA, CHIZZONI, VAZ, 2019). Todavia Valério et al. (2016) mencionam que as empresas, por fatores ambientais, econômicos

e externos, precisam estar atentas à novas formas de trabalho e produção, além de quebrar paradigmas e pressupostos conservadores que limitem à atuação dos clientes e dos profissionais atuantes como secretários remotos.

Ainda, a S2 e S4 focaram na dificuldade de “sentir um isolamento” e “estar só, mas que pode ser resolvido, já que esse trabalho dá a liberdade de escolher o lugar para trabalhar”. Concorde-se que ao optar pela assessoria remota, fazendo uso de vantagens que permitem o profissional trabalhar de qualquer lugar, incluindo sua própria residência, requer um certo isolamento. Para minimizar esta dificuldade, sugere-se o trabalho remoto a partir de ambientes coletivos como o *coworking*. Segundo Medina e Krawulski (2015, p.186), o *coworking* é caracterizado por “lugares de mercado” em que o networking é possível em função do próprio ambiente físico que estimula o compartilhamento, entendendo-se que esse ambiente seja uma nova forma de contextualização das situações de trabalho”.

Entende-se que o *coworking* é um espaço organizado e subdividido em várias estações de trabalho, que podem se equipadas por computador, internet, *web cam*, impressora, telefone, entre outros. Os profissionais de diversas áreas de atuação alugam a estação por tempo determinado e têm a possibilidade de interagir entre si, de maneira que podem até surgir novos clientes frequentadores do *coworking*. Essa modalidade é a escolha ideal para profissionais que precisam de um ambiente para receber seus clientes e ter um endereço comercial, além de ser uma solução para aqueles que não se adaptaram ao isolamento do home office (STUDIO OFFICE, 2015 apud SOUZA, MOREIRA, MARTINS, 2018, p. 3-4).

Depois de realizadas perguntas referentes à atuação nos EV, esta pesquisa buscou compreender sobre a Assessoria Secretarial Virtual identificando a importância deste tipo de assessoria para o mercado de trabalho (Quadro 6). Para fazer uma análise de conteúdo mais apropriada e, seguindo os processos estabelecidos por Bardin (2011), as respostas serão categorizadas em: 1. Relevância da assessoria virtual para os clientes; 2. Relevância da assessoria virtual para atuação profissional.

Quadro 6: Importância da assessoria no escritório virtual como nova forma trabalho

S1	“Hoje vejo como algo de completa necessidade, enxergo como um serviço de qualidade, com a remuneração justa e com um trabalho muito dinâmico.”
S2	Não respondeu

S3	“Traz credibilidade ao trabalho prestado. Por isso, é importante, além da formação, a vivência e experiência.” (sic)
S4	“Ajudar a manter a empresa personalizada” (sic)
S5	“Primordial - é a profissão mestra para a função.”
S6	“Redução de custo para o cliente.”
S7	“Fundamental para as empresas”
S8	“Sem uma assessoria não há planejamento”
S9	“O secretário possui perfil comportamental e técnica para desenvolver as atividades, mas acredito que é necessário ter experiência presencial.”

Fonte: Dados da pesquisa.

No que se refere à “Relevância da assessoria virtual para os clientes” as secretárias alegaram que o assessoramento virtual propicia “serviços personalizados” aos clientes (S4), além de contribuir para “redução de custo” (S6) seja com encargos trabalhistas e sociais para o(s) funcionário(s), seja com infraestrutura. Além disso, Goulart (2009, p. 201) complementa que “o teletrabalho reduz stress causado pelo trânsito; a empresa não tem atraso com o empregado; e a sociedade ganha com a diminuição da poluição”. Compreende-se que os profissionais que desejam atuar neste ramo precisam estar atentos a essas e outras vantagens e relevâncias para dialogar e convencer os clientes a contratarem seus serviços de forma remota.

No tocante à “Relevância da assessoria virtual para atuação profissional” as Secretárias citaram que este tipo de assessoria é importante para elas, pois consideram ser uma “função mestra” dos profissionais de secretariado, compreendendo que a função assessoria importa, necessariamente, a prestação de serviços como suporte, auxílio e apoio. Já a S3 indica que a relevância da assessoria virtual para ela reflete a necessidade de ter experiência e vivência presencial primeiramente, antes de iniciar um empreendimento virtual, o que é corroborado com a S9 nesse sentido. Conjectura-se que a assessoria virtual dá liberdade aos profissionais desenvolverem suas tarefas sem a necessidades de estarem presencialmente no ambiente do cliente e com isso, “o executivo ganha tempo para executar outras atividades” (BARROS et al., 2012, p. 65).

Para a finalização da entrevista questionou-se o ponto de vista das entrevistadas sobre a principal diferença entre a assessoria presencial e virtual, por vislumbrar uma certa confusão conceitual entre os estudantes e profissionais em Secretariado Executivo. Por isso, buscou-se nas secretárias

atuantes neste ramo as respostas para confrontar o entendimento delas com outras pesquisas publicadas sobre esta questão. As respostas estão registradas no Quadro 7:

Quadro 7: Diferença entre assessoria presencial e virtual.

S1	“Hoje para mim a única diferença é estar presente e não estar presente. Eu não encontro barreiras e tenho conseguido convencer meus clientes disso. A qualidade tem superado o tradicionalismo.”
S2	“Praticamente não se diferencia, exceto para o atendimento presencial de clientes, pois com as facilidades do teletrabalho e novas tecnologias é possível fazer praticamente todas as atividades remotamente.”
S3	“A dinâmica é diferente. A relação entre os profissionais é mais pontual, sem vínculos. É uma relação mais "fria", assertiva e direta. Não envolve a parceria, muitas vezes, estabelecida no presencial.”
S4	“A única diferença é o recebimento de clientes em um espaço físico, que a secretaria tradicional consegue efetuar e a remota não atende essas necessidades, fora isso é possível a secretaria remota atender as mesmas atividades.”
S5	“O espaço físico e o conhecimento avançado sobre alguns temas. Ser dono de sua empresa, etc.”
S6	“Empreendedorismo”
S7	“Tempo”
S8	“Flexibilidade”
S9	“Na assessoria presencial temos que lidar constantemente com gerenciamento de conflitos o que consome tempo. Já no virtual é mais objetivo e prático.”

Fonte: Dados da pesquisa.

Com unanimidade, as secretárias remotas alegaram que existe diferença da assessoria virtual e presencial. As profissionais S1, S2, S4 e S5 se ativeram à questão física, registrando o fato de estarem ou não fisicamente no mesmo ambiente do cliente. Ao mesmo tempo que elas afirmaram não existir muita diferença no atendimento ao cliente virtual ou presencialmente. O fato de não ter contato físico não impede que os problemas sejam resolvidos, ou o gestor tenha suporte e apoio à gestão organizacional. Além de que o gerenciamento e as técnicas de *follow-up*⁵ para acompanhamento das atividades podem ser desempenhados de maneira *online*, através da internet. Corroborando com Barros et al. (2012) sobre as semelhanças entre os atendimentos presencial e virtual exercidos pela assessoria secretarial, a virtualidade facilita e permite que todas as tarefas sejam executadas em menos tempo e com a mesma qualidade.

⁵ Técnica de acompanhamento de atividades “em que o secretário, geralmente através de uma pasta sanfonada, cuida da organização dos assuntos pendentes a serem resolvidos em um determinado prazo, tornando desta forma sua tarefa mais ágil e eficaz, constituindo, assim, em um acompanhamento organizado e sistemático dos compromissos empresariais (PAES, MERCÊS, 2012, p. 51).

Enquanto que outras (S3, S6, S7 e S8) trouxeram alguns elementos teóricos que permitem uma compreensão mais ampla da assessoria virtual como “a relação entre os profissionais é mais pontual, sem vínculos. É uma relação mais ‘fria’, assertiva e direta. Não envolve a parceria, muitas vezes, estabelecida no presencial” (S3). Abreu et al (2019) apontaram também conclusões nessa mesma direção, ao perceberem que os trabalhadores da assessoria tradicional ou *in company* (COSTA, CHIZZONI, VAZ, 2019) possuem melhores percepções dos problemas empresariais e que podem afetar também o plano de carreira profissional, o que não ocorre o mesmo no formato virtual, tendo em vista essa relação pontual.

A assessoria virtual também se difere da presencial no quesito “empreendedorismo”, conforme apontado pela S6. Entende-se que o profissional de secretariado para atuar de forma remota precisa, sobretudo, desenvolver competências empreendedoras (COSTA, CHIZZONI, VAZ, 2019).

Existem competências associadas a posturas empreendedoras que auxiliam na compreensão de atributos geradores de respostas de valor na interação com grupos internos e externos da organização. Elas se vinculam ao senso de identificação de oportunidades, à capacidade de relacionamento em rede, às habilidades conceituais, à capacidade de gestão, à facilidade de leitura, ao posicionamento em cenários conjunturais e ao comprometimento com interesses individuais e da organização (MELLO, LEÃO, PAIVA JÚNIOR, 2006, p. 48).

É necessária a atenção do profissional às oportunidades mercadológicas ao buscar atuar como secretário remoto, tendo em vista que estão diante de um novo nicho de mercado que possui demanda (VALÉRIO et al, 2016). Além disso, eles necessitam ampliar a rede de relacionamentos para facilitar na prospecção de clientes, assim como vislumbrá-los como potenciais prestadores de serviços e terceirizados. Atuar como secretário remoto requer capacidade para gerenciar as demandas absorvidas a partir da contratação dos clientes por seus serviços, ou seja, é ser assessor e empreendedor, simultaneamente. A assessoria e o empreendedorismo fazem parte das competências e habilidades para atuação dos profissionais de secretariado executivo, conforme preveem as Diretrizes Curriculares Nacionais para a área (COSTA, CHIZZONI, VAZ, 2019).

Adicionalmente, analisa-se, portanto, que ao desenvolver competências

de empreendedorismo, o secretário remoto possui maiores responsabilidades legais, contábeis, financeiras e jurídicas ao propor e implantar oferecimento de serviços de assessoria virtual por meio de EV, sendo necessários estudos de viabilidade nesses aspectos, para direcionamentos e implementações adequadas em todos os processos que envolvem negócios nesse porte (VALÉRIO et al., 2016).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Inevitavelmente, as pessoas e organizações devem estar atentas aos novos modelos e padrões de trabalho desenvolvidos para atender às diversas demandas profissionais e sociais com qualidade. Diante disso, essa pesquisa pautou-se na relação assessoria/escritório virtual, por entender que tal modalidade de escritório é uma atividade pouco explorada pelos secretários executivos. Com tal atividade, o secretário-assessor pode atuar no escritório virtual, usufruindo de todas as tecnologias para aproximar os clientes, gerenciar e executar os serviços demandados por eles.

No que se refere ao objetivo geral, investigou-se os motivos que levaram as secretárias a atuarem no escritório virtual. A partir da pesquisa bibliográfica, observou-se que as atividades da assessoria virtual são as mesmas desempenhadas por um profissional em ambiente presencial. Com a pesquisa de campo, essa informação foi confirmada pelos sujeitos pelo fato de que, atuar no escritório virtual, não interfere nas atividades e demandas dos clientes, já que elas poderão ser realizadas com o mesmo afinco, responsabilidade e compromisso. Porém, o diferencial está nas competências do secretário remoto e na especialização das dinâmicas de relacionamentos virtuais entre contratante e contratado/a.

Como primeiro objetivo específico identificaram-se as competências necessárias para como secretário remoto. Por ordem de prioridade, as competências técnicas foram elencadas como primeiramente necessárias, ou seja, as que envolvem os saberes específicos do profissional de secretariado possuem destaque. Em seguida, as competências interpessoais aparecem no segundo lugar de competências necessárias, tendo em vista que a dinâmica de

relacionamentos é bastante alterada em negócios virtuais, exigindo competências específicas. Em último, aparecem as competências de consultoria, em que menos entrevistados apontam que tais competências, que emergem de acordo com as fases de prestação de serviços, são relevantes.

Como segundo objetivo específico, através da pesquisa de campo, pode-se constatar algumas dificuldades ao optar pelo trabalho de assessoramento virtual. Primeiro, constata-se que há resistência dos clientes por ser um ramo de trabalho novo, em que se necessita de tempo para conquistar as empresas tradicionais e ter a confiança delas. Segundo, enumera-se que há o fato de trabalhar na maioria do tempo sozinho, já que o atendimento, suporte e assessoria ocorrem de forma virtual e, na maioria das vezes, o escritório virtual não dispõe de outros profissionais. O secretário-empresário é o mesmo que realiza e executa os serviços prestados.

Além destas dificuldades, identificou-se também os benefícios encontrados ao trabalhar num escritório virtual. Primeiramente, tem-se a qualidade de vida, onde as pessoas programam e organizam suas rotinas, assim como o fato de trabalhar em vários lugares sem ter que se atrasar por conta do trânsito. Segundo, é a questão do rendimento financeiro, o qual é citado por uma das entrevistas que declara estar muito satisfeita, mostrando também que é possível atuar como empreendedor, na abertura do próprio negócio.

Como último objetivo específico, foi analisada a importância da assessoria por meio do escritório virtual como nova forma de trabalho. Os relatos evidenciaram que a assessoria é base para a prestação do serviço de maneira virtual, condicionada a uma experiência prévia no trabalho presencial, para formação de credibilidade perante ao mercado de trabalho e quanto aos serviços prestados.

Portanto, espera-se que esse estudo contribua para os profissionais de secretariado que tenham como pretensão abrir seu próprio negócio ou trabalhar virtualmente. Todavia, reconhece-se que esta temática ainda precisa ser melhor compreendida pelos profissionais de Secretariado, sob outros pontos de vistas e investigando outros sujeitos, a fim de propiciar novas pesquisas e suprir uma necessidade mercadológica de acessibilidade aos

serviços secretariais. Devido a gama de atividades que podem ser realizadas pelo assessoramento executivo virtual, sugere-se a realização de novas pesquisas esmiuçando cada serviço prestado.

O estudo foi feito com profissionais que, também, não têm a formação em Secretariado, sendo este um desafio desta profissão, pois alguns nichos mercadológicos não são efetivamente ocupados por secretários. Cabe a reflexão, em pesquisas futuras, sobre a quantidade de secretários que atuam em escritórios virtuais ou secretariado remoto, de forma que tais dados poderão dialogar com este trabalho para fundamentar, ou não, a presença dos profissionais de outras áreas do conhecimento atuando como Secretários virtuais e sob quais condições e perspectivas.

REFERÊNCIAS

ABREU, B. M. de; et al. As diferentes modalidades de trabalho no cotidiano secretarial: trabalho virtual *versus* modelo tradicional de assessoria. **Refas – Revista Fatec Zona Sul**, São Paulo, v. 5, n. 3, p. 25 – 41, fev. 2019. Disponível em: <https://bit.ly/2XUWTM1>.. Acesso em: 14 mar. 2019.

AMIGONI, M.; GURVIS, S. **Managing the Telecommuting Employee**: Set Goals, Monitor Progress, and Maximize Profit and Productivity. Kindle ebook. Avon, Massachusetts: Adams Business, 2009.

ANTUNES, C. K. Consultoria secretarial: Uma nova visão de realidade. In: D'ELIA, B; AMORIM, M; SITA, M. **Excelência no secretariado**: A importância da profissão nos processos decisórios. Como assessorar e atingir resultados e pessoais com competência e qualidade. São Paulo: Ser Mais, 2013.

BARCELLOS, R. M. R.; DELLAGNELO, E. H. L. Novas formas organizacionais: do dominante às ausências. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 1, p. 01-16, 2013. Disponível em: <https://bit.ly/2GPQURM>. Acesso em: 21 abr. 2019.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. (Tradução: Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro). São Paulo: Edições 70, 2011.

BARROS, C. M. P; et al. A virtualidade no mundo do trabalho: um estudo sobre a atuação do secretário executivo virtual. **Revista Expectativa**, [Toledo], v. 11, n. 11, p. 59 - 82, nov. 2012. Disponível em: <https://bit.ly/2vtLarW>.. Acesso em: 28 abr. 2019.

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: <https://bit.ly/2DEfZi3>. Acessado em 20 abr. 2019.

COSTA, T. P.; CHIZZONI, C. de C.; VAZ, C. de F. M. Secretários remotos ou in company: como se apresenta o mercado remoto para os profissionais de secretariado? **Secretariado Executivo em Revist@**, v. 15, n. 1, p. 62-76, 8 abr. 2019.

DELLAGNELO, E. L.; SILVA, C. L. M. Novas formas organizacionais: onde se encontram as evidências empíricas de ruptura com o modelo burocrático de organizações? **Organ. Soc.**, Salvador, v. 7, n. 19, p. 19-33, Dec. 2000. Disponível em: <https://bit.ly/2L7YOM3>. Acesso em: 21 abr. 2019.

FANZERES, N.; LIMA, L. Evidências da Adaptação de Profissionais de Secretariado ao Trabalho Virtual. **Revista de Gestão e Secretariado**, [São Paulo], v. 9, n. 1, p. 42-64, abr. 2018. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/634>. Acesso em: 15 mar. 2019.

FRANÇA, C. T.; SANTOS, L. M. H. dos. Análise sobre a contribuição da flexibilização do trabalho nas atividades do secretário executivo. In: ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 5., 2017, São Paulo. **Anais eletrônicos**. Disponível em: <https://bit.ly/2ZISZYt>. Acesso em: 14 mar. 2019.

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

MARREIROS et al. Escritório Virtual no Amapá: nicho de mercado para secretário executivo. In: CONGRESSO NACIONAL DE SECRETARIADO, 19., 2016, Brasília. **Anais eletrônicos**. Disponível em: <https://bit.ly/2vrCfae>. Acesso em: 14 mar. 2019.

MEDINA, P. F., KRAWULSKI, E. **Coworking como modalidade e espaço de trabalho**: uma análise bibliométrica. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, vol. 18, n. 2. 2015. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/125804/122803>. Acessado em 20 abr. 2019

MELLO, Sérgio Carvalho Benício de; LEAO, André Luiz Maranhão de Souza; PAIVA JUNIOR, Fernando Gomes de. **Competências empreendedoras de dirigentes de empresas brasileiras de médio e grande porte que atuam em serviços da nova economia**. *Rev. adm. contemp.*, Curitiba, v. 10, n. 4, p. 47-69, Dec. 2006. Disponível em: <https://bit.ly/2GRuiS4>. Acesso em: 28 abr. 2019.

NONATO JÚNIOR, R. **Epistemologia e Teoria do conhecimento em Secretariado Executivo**: a Fundação das Ciências da Assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

OLIVEIRA, S. A. **Brevíssimo Tratado Conceitual da Assessoria**: para entender o secretariado. Guarapuava: Editora Gráfica Ideal, 2011.

OLIVEIRA, A. M. de et al. **Secretariado remoto**: é possível conciliar a vida

profissional com a vida pessoal? Revista Expectativa, v. 16, n. 1, p. 1-19, set. 2017. Disponível em: <https://bit.ly/2UTe0ME>. Acesso em: 15 mar. 2019.

PAES, R. V. O. et. al. **Novas formas de atuação do profissional de secretariado executivo**. Revista de Gestão e Secretariado, v. 6, n. 1, p. 99-125, abr. 2015. ISSN 2178-9010. Disponível em: <https://bit.ly/2ZJpful>.. Acesso em: 29 abr. 2019.

PAES, R. V. O.; MERCÊS, F. M. A evolução das técnicas secretariais e da gestão secretarial. In: ENCONTRO NACIONAL DOS ESTUDANTES DE SECRETARIADO EXECUTIVO. Anais... Universidade Federal do Amapá, 2012. v. 01, n. 01, 2012. 167 p. Disponível em: <https://bit.ly/2VtZFKV>. Acesso em: 28 abr. 2019.

PARREIRA, Francisco E. **Consultoria, consultores e clientes**. São Paulo: Érica, 1997.

RUIZ, J. A. **Metodologia do trabalho científico**: Guia para eficiência nos estudos. 6. ed. 2 reimp. São Paulo: Atlas, 2008.

SEVERINO, A; J. **Metodologia do trabalho Científico**. 23. Ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SOUZA, T.; MOREIRA, K. D.; MARTINS, C. B. **TELETRABALHO**: Um Segmento de Atuação para o Profissional de Secretariado Executivo. Revista Perspectivas Contemporâneas, v. 13, n. 1, p. 1-17, 2018. Disponível em: <https://bit.ly/2DFYw8l>. Acessado em 14 mar. 2019.

VALERIO, A. B; et al. **Escritório Virtual**: análise de viabilidade econômica e financeira de implantação em Macapá-PA, sob a atuação do secretário executivo. p. 114-130. In: VIII ENCONTRO NACIONAL DOS ESTUDANTES DE SECRETARIADO, VIII MOSTRA CIENTÍFICA DE SECRETARIADO, I FEIRA DE LIVROS DE SECRETARIADO, II JORNADA CATARINENSE EM SECRETARIADO. 8., 2016, Florianópolis. **Anais eletrônicos**. Disponível em: <https://bit.ly/2PBtS5a>. Acesso em: 20 abr. 2019.