

GT 3 – Secretariado e Atuação Profissional

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM ESCRITÓRIOS VIRTUAIS POR MEIO DO ASSESSORAMENTO REMOTO

Raul Vitor Oliveira Paes

Universidade Federal do Pará, rauloliverpaes@gmail.com

Cibelle da Silva Santiago

Universidade Federal da Paraíba, santiago.cibelle@gmail.com

Resumo: O crescimento da profissão secretarial tem se materializado em outras formas de assessoria, com o intuito de acompanhar os novos modelos organizacionais que estão surgindo. Assim, é possível agregar valor à profissão de Secretariado Executivo a partir dos serviços que são prestados através dos Escritórios Virtuais. Nessa perspectiva, este trabalho tem como objetivo investigar os serviços prestados pelos assistentes remotos através de escritórios virtuais. A abordagem teórica foi centrada na assessoria e assessoramento virtual, bem como nos novos modelos organizacionais (BARROS *et al.*, 2012, VALÉRIO *et al.*, 2016, NONATO JÚNIOR, 2009). A metodologia da pesquisa foi do tipo bibliográfica com a abordagem qualitativa. A coleta de dados foi feita com nove profissionais que atuam em escritório virtual, por meio de questionário *online*, de forma que os dados foram analisados sob a análise do conteúdo. Os resultados mapearam os serviços mais oferecidos pelos escritórios virtuais secretariais: a) cadastro e atualização de clientes; b) organização de contas pessoais e profissionais em aplicativos de escritório ou com sistema online; c) organização de documentos para contabilidade; d) digitação, redação e revisão de documentos; e) gerenciamento de e-mails; f) elaboração de planilhas financeiras; g) elaboração de orçamentos diversos e h) consultoria e assessoria no planejamento e execução de eventos.

Palavras-chave: Assessoria. Secretariado. Assistente Virtual.

1 INTRODUÇÃO

Modernamente, a profissão de secretariado passou por diversas transformações no cenário organizacional (CORDEIRO; GIOTTO, 2009; PAES *et al.*, 2015; ABREU *et al.*, 2019). O profissional que antes realizava atividades como atender telefonemas, redigir e arquivar documentações, passou a desempenhar outras tarefas exigidas no mercado de trabalho, gerenciando todos os processos e pessoas envolvidos. Com isso, aponta-se a evolução do papel do profissional de secretariado, deixando de exercer atividades rotineiras para atender outras necessidades organizacionais de nível estratégico (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 às organizações para a administração, planejamento da gestão, seja pública ou privada. 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.

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.

Nessa perspectiva, 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.

Parte-se da problemática de que os escritórios virtuais ainda não pouco explorados, tanto cientificamente, quanto como uma nova opção de trabalho para os secretários executivos, de modo que os serviços prestados precisam ser investigados e apresentados à comunidade secretarial. Vê-se nos profissionais que têm adentrado neste nicho de mercado a possibilidade de explorar e conhecer os serviços que prestam, enquanto assistentes remotos, e os motivos que os levaram, possivelmente, a abdicar dos contratos de trabalhos formais. Para isso, a pergunta-problema desta pesquisa permeia o seguinte questionamento: **Quais os serviços prestados pelos assistentes remotos em escritórios virtuais?** Diante disso, este trabalho objetiva investigar os serviços prestados pelos assistentes remotos através de escritórios virtuais.

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 continua-se com a descrição dos procedimentos metodológicos, a análise e discussão dos resultados. Finaliza-se essa investigação científica com as considerações finais e apresentação das referências.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 SECRETARIADO EXECUTIVO: ASSESSORIA E COMPETÊNCIAS ATUAIS

Com o desenvolvimento e aperfeiçoamento da profissão, atualmente 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 lógica, para assessorar é preciso entender, e possuir conhecimentos específicos sobre determinados assuntos que são requeridos nas organizações, discernindo com eficácia as soluções ideais e viáveis para os problemas detectados.

Seguindo a ideia de Nonato Junior (2009) e Oliveira (2011), o conhecimento nas assessorias se configura como uma atitude de visão holística diante da realidade organizacional. Isto é, assessorar está associado ao ato de compreender e apoiar, usando seu conhecimento específico como base para prestar assistência no problema existente. Essa função é basilar ao profissional de secretariado, o qual atua como secretário-assessor em vários ambientes empresariais, adaptando-se às necessidades das organizações para o exercício numa atuação adjunta aos centros decisórios (GIORNI, 2017). Complementa-se que o assessoramento está, desde os tempos primórdios, como uma das competências técnicas demandadas ao profissional de secretariado executivo (CORDEIRO; GIOTTO, 2009, MOREIRA, RODRIGUES; VALE; ROSA, 2016). Outras competências também são atribuídas ao perfil profissional do secretariado executivo contemporâneo, conforme ilustradas no Quadro 1:

Quadro 1: Competências contemporâneas dos profissionais de secretariado executivo.

Competências contemporâneas dos profissionais de secretariado executivo	
Aspectos técnicos	Pensamento estratégico; organização; planejamento; assistência e assessoramento; empreendedorismo; coleta de informações; inovar e elaborar objetivos na organização; administração do tempo; cooperativismo; gerenciamento de informações; conhecimentos protocolares, organização de eventos; idiomas; técnicas secretariais; registro e distribuição de expedientes; domínio de habilidades de escritório e tecnologias; programador de soluções; orientação da avaliação e seleção da correspondência; conhecimento de trâmites, normas e resoluções; mediação de conflitos; redação de textos profissionais especializados; utilização de recursos e softwares de comunicação e informação disponíveis; raciocínio lógico; gestão de arquivos e processos; habilidade em áreas diversificadas como administração, economia, contabilidade, finanças, marketing, matemática financeira, legislação, recursos humanos, domínio da língua portuguesa e capacidade de identificar oportunidade de crescimento.
Aspectos de conduta profissional	Liderança, iniciativa; motivação; capacidade de comunicação; capacidade de adaptação a mudanças; ética profissional; responsabilidade; dinamismo; autocontrole; flexibilidade; criatividade; discrição; capacidade de negociação; comprometimento; empatia; bom

(comportamentais)	relacionamento interpessoal; equilíbrio emocional; proatividade; bom senso; profissionalismo; trabalho em equipe; administração de conflitos; polivalência, perceptividade; eficiência e eficácia; conhecimento da empresa e visão da totalidade da empresa; dedicação; pontualidade; assiduidade; sensibilidade; tomada de decisões; delegação e atuação como agente facilitador.
-------------------	--

Fonte: Adaptado de Moreira et al. (2016).

Desse modo, observa-se uma expressividade de competências tanto técnicas como comportamentais, as quais são demandadas ao profissional da área secretarial contemporaneamente. Infere-se que estes profissionais precisam se adaptar de acordo com as exigências do mundo corporativo, de modo que devem buscar o aprimoramento ou desenvolvimento de tais competências.

Nesse aspecto, ratifica-se que o secretário pode atuar como assessor organizacional com competências múltiplas em vários ramos do setor público ou privado, a saber: advocacia, hospitalar, educacional, industrial, comercial, entre outros. Considera-se, ainda, que dado o cenário de trabalho contemporâneo, esta assessoria organizacional pode ser desempenhada também de forma virtual, à distância, conforme as competências desenvolvidas pelo profissional ao longo de sua experiência.

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 resilientes às mudanças tecnológicas.

De acordo com Valério *et al.* (2016, p. 116) “para acompanhar essas transformações, as organizações vêm se reinventando 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). A resiliência, no acompanhamento das transformações dos modelos organizacionais, exige dos indivíduos capacidade para enfrentar as adversidades por meio de uma habilidade adaptativa, onde a pessoa se (re) adapta ao cenário diferenciado em que foi inserido, reconhecendo as reais dificuldades e problemas para fomentar a reflexão dos sujeitos na construção de ambientes organizacionais mais autônomos e criativos (GOLDSTEIN, 2012).

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, dando espaço para o surgimento da virtualidade, a qual se torna um objeto que demanda atenção pelas organizações e sociedade, pois tem-se 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), já que ele se apresenta como a continuação de um estudo preliminar feito por Paes *et al* (2015).

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”. De acordo com a Associação Nacional dos Centros de Negócios e Escritórios Virtuais (2012, apud Valério et al, 2016):

Os 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 conferencia e áudio conferencia, *coworking*¹, 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 escritório virtual 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 específicos. Dos serviços proporcionados pelos escritórios virtuais os que se destacam estão apresentados no Quadro 2:

¹ *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 2: 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, 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 2, nota-se que os Escritórios Virtuais devem possuir uma infraestrutura mínima necessária para atender uma empresa ou um cliente individual, pois disponibiliza serviços de assessoria e suporte 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 secretarias. É 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 escritório virtual deve fornecer condições para as atividades de assessoramento virtual, proporcionando que haja um dinamismo maior 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 a prestação de serviços técnicos e gerais, assim como identificar as competências necessárias para administrar tais demandas à distância.

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-se 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 de

regulamenta da profissão nº 7.377/85, somadas às competências de um assessoramento físico e pessoal, se necessário.

Nesse ponto de vista, os benefícios da assessoria virtual só podem ser refletidos mediante a correta adaptação dos profissionais na prática (ABREU et al. 2019). Sobre isso, outros estudos trazem algumas conclusões interessantes sobre a temática, conforme descrito no quadro 3:

Quadro 3: 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 <i>home office</i> , escritórios virtuais e <i>pool</i> 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.
Mendonça; Campos; Sousa (2017)	O trabalho teve o objetivo de analisar a assessoria executiva virtual como possibilidade de atuação para o profissional de Secretariado Executivo. Foi realizado um levantamento bibliográfico acerca do tema, seguido de uma pesquisa a partir da realização de observação indireta não participante com foco em serviços virtuais de Secretariado existentes no Brasil. A coleta de informações teve como meio de aplicação roteiro observacional e um levantamento por meio da internet. Foram encontradas doze empresas que prestam serviços virtuais, em seguida foram analisadas e tabuladas algumas atividades que cada uma oferece. A interpretação dos dados foi feita por meio de análise de conteúdo. Os dados revelaram a existência de maior concentração de escritórios virtuais nas regiões Sul e Sudeste brasileiras; esse fato ocorre, possivelmente, em virtude da existência de centros empresariais nessas regiões.

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 et al. (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.
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.

A partir da breve apresentação teórica já produzida sobre esta temática, compreende-se que, mesmo sendo um campo recente de estudos, depreende-se que o secretariado remoto/assessoria virtual desponta como um campo promissor de análises, o qual pode levar a outras perspectivas de atuação e reflexão profissional no Secretariado, dada a diversidade das temáticas estudadas e explanadas no Quadro 3. Baseado no 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 escritório virtual (EV).

Além do mais, dois estudos merecem destaque quanto à categorização dos serviços prestados no secretariado remoto Barros et al. (2012) e Mendonça, Campos e Souza (2017). Primeiramente, Barros et al. (2012), após consulta a um grupo de secretários remotos, categorizou os serviços em três categorias: a) serviços administrativos; b) serviços financeiros/compras e c) serviços de recursos humanos.

Por outro lado, Mendonça, Campos e Souza (2017) categorizaram os serviços de acordo com as atribuições do secretário executivo, sendo divididos os serviços em: a) serviços administrativos; b) redação de textos profissionais especializados; c) assistência e assessoramento; d) coleta de informações para a concessão de objetivos e metas da empresa e e) outros serviços. Desse modo, e paulatinamente, há uma convergência para o estudo das atividades e serviços oferecidos pelo secretariado remoto.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para realização deste trabalho, além do levantamento bibliográfico sobre o tema de interesse, desenvolveu-se pesquisa empírica com abordagem predominantemente qualitativa, sobre a atuação do secretário atuando como assessor nos ambientes virtuais. Quanto aos objetivos, o estudo se caracteriza como exploratório e descritivo.

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 estudos que tratam de serviços ofertados pelo secretariado remoto (BARROS et al., 2012; PAES et al., 2015; MENDONÇA; CAMPOS; SOUSA, 2017), além de sites de alguns EV da área. O questionário continha as seguintes perguntas: a) faixa etária; b) escolaridade; c) tempo de atuação na área remota; d) serviços prestados pelo escritório virtual, em que o respondente dispunha de 38 opções de serviços, além de um espaço em aberto para inserir outros serviços que estão contemplados nas opções anteriores.

Para localizar os respondentes, foram realizadas buscas de perfis virtuais de acordo com o seguinte protocolo de pesquisa: a) ser profissional de secretariado e b) atuação com serviços de secretariado remoto/escritório virtual. As buscas foram feitas nas redes sociais *Instagram* e *Facebook* em território brasileiro acessando, também, 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 vinte e três (23) profissionais, até março de 2019, obtendo-se um retorno de nove (9) questionários válidos.

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. Neste trabalho, as seguintes categorias de análise foram emergidas: a) dados pessoais e profissionais e b) serviços prestados pelos escritórios virtuais.

Além do mais, nas categorias de análise foram aplicadas as técnicas estatísticas de distribuição de frequências absolutas e relativas, para efeitos de comparação dos serviços mais ofertados pelos profissionais.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 PERFIL PROFISSIONAL DOS ENTREVISTADOS

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 4:

Quadro 4: Dados pessoais e profissionais das Secretárias Remotas

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 et al. (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 et al. [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; OLIVEIRA, 2011).

4.2 SERVIÇOS PRESTADOS PELOS ESCRITÓRIOS VIRTUAIS

Em razão dos diversos serviços identificados em outras literaturas (PAES *et al.*, 2015; MENDONÇA; CAMPOS; SOUSA, 2017 e BARROS *et al.*, 2012) e sites de alguns EV, foi enviado um questionário com 38 (trinta e oito) opções de serviços que podem ser prestados pelos escritórios virtuais secretariais. Do mesmo modo, foi incluído uma opção que permitia a inclusão de outros serviços que não estivessem sido contemplados nas alternativas anteriores. A partir do recebimento das nove respostas, foi feita a classificação dos serviços prestados em cinco categorias, em confronto com a literatura comparada, conforme apresentadas no quadro 5:

Quadro 5: Categorias dos serviços prestados pelas secretárias-remotas

CATEGORIAS DE SERVIÇOS PRESTADOS PELOS EV SECRETARIAIS				
Serviços burocráticos gerais (de secretaria)	Serviços orçamentários, financeiros e bancários	Serviços de Marketing, Publicidade e Propaganda	Serviços contábeis e cartorários	Serviços administrativos diversos

Fonte: Dados da pesquisa

A partir da categorização dos tipos de serviços prestados, eles foram (re) organizados em cada categoria correspondente e, a seguir, serão discutidos sob à luz de alguns teóricos. Pretende-se que os estudantes e profissionais de Secretariado Executivo (SE) tomem conhecimento dos serviços que podem ser prestados por meio do Secretariado Remoto, caso vislumbrem atuar nesta nova forma de trabalho.

Na tabela 1, tem-se os serviços que são frequentemente na assessoria administrativa e de competência dos SE, que são abrangidos pela categoria “Serviços burocráticos gerais (de secretaria)”. Salienta-se que as frequências foram distribuídas por serviço prestado, de modo que os totais das frequências ultrapassam os 100%, caso houvesse somatória total das frequências. Por isso, a tabela 1, a seguir, assim como as demais posteriores não contam com os totais das frequências.

Tabela 1: Serviços burocráticos gerais (de secretaria) prestados

Serviço	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
Organização e manutenção de arquivos	4	44,4%
Digitação, redação e revisão de documentos (correspondências, atas, mala direta, relatórios, propostas, apresentações, contratos, cartas, planilhas, tabelas, formulários, etiquetas etc.)	5	55,6%
Gerenciamento de e-mails;	5	55,6%
Logística de envio de presentes, brindes, flores e cartões	1	11,1%
Envio de convites e convocações, via e-mail ou correio	1	11,1%
Cadastro e atualização de clientes	6	66,7%
<i>Follow up</i>	4	44,4%
Elaboração de apresentações em PowerPoint, Prezi ou similares	2	22,2%
Agendamentos em geral	4	44,4%
Cotação e reservas de passagens, hotéis e restaurantes	3	33,3%
Lembrete de compromissos e datas especiais (aniversários, viagens, consultas médicas)	2	22,2%
Assistência no envio de convites e convocações por e-mail ou entrega pessoal	1	11,1%

Fonte: dados da pesquisa.

Percebe-se uma abrangência na prestação de serviços burocráticos e de secretaria diversos, guardando similaridades com a literatura comparada (BARROS et al., 2012; PAES et al., 2015; MENDONÇA; CAMPOS; SOUSA, 2017). Além do mais, observa-se que os serviços oferecidos mais frequentemente entre as secretárias remotas são os seguintes: a) cadastro e atualização de clientes; b) digitação, redação e revisão de documentos e c) gerenciamento de e-mails, sendo que os últimos possuem a mesma frequência. Na outra ponta, os serviços burocráticos menos oferecidos são todos os relacionados a envio de documentos e materiais (logística de envio de presentes, brindes, flores e cartões, envio de convites e convocações, via e-mail ou correio e assistência no envio de convites e convocações), apenas com uma frequência cada.

Além dos serviços burocráticos gerais e de secretaria, outra categoria de serviços que tem emergido é o oferecimento de serviços financeiros/bancários no portfólio das assessorias virtuais. Outros estudos anteriores também delinearão esses serviços (BARROS et al., 2012; MENDONÇA; CAMPOS; SOUSA, 2017) e estão frequentes de acordo com os resultados desta pesquisa.

Na tabela 2, tem-se os serviços prestados pelas secretárias entrevistadas no que se referem ao sistema financeiro, orçamentário e bancário, com a descrição por frequências.

Tabela 2: Serviços orçamentários/financeiros/bancários prestados

Serviço	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
Organização de Contas Pessoais e Profissionais (a pagar e a receber) em aplicativos de escritório (Excel, Calc ou similares) ou com sistema online	6	66,7%
Elaboração de Planilhas Financeiras	5	55,6%
Conciliação bancária	4	44,4%
Elaboração de Orçamentos Diversos	5	55,6%
Elaboração de Orçamentos e negociação com fornecedores	3	33,3%

Gerenciamento de Compras Presenciais e Virtuais	3	33,3%
Cotação de seguros (residencial, pessoal, veículos etc.)	2	22,2%
Propostas comerciais para captação de recursos e <i>follow up</i>	2	22,2%
Seleção de fornecedores e serviços	4	44,4%
Envio e acompanhamento de propostas comerciais	3	33,3%

Fonte: dados da pesquisa.

De acordo com a tabela 2, nota-se que os serviços orçamentários/financeiros/bancários mais oferecidos são os seguintes: a) organização de contas pessoais e profissionais (a pagar e receber) em aplicativos ou sistemas online; b) elaboração de planilhas financeiras e c) elaboração de orçamentos diversos, sendo que os dois últimos apresentam a mesma frequência. Na outra ponta, os serviços de propostas comerciais para captação de recursos e cotação de seguros são os menos oferecidos pelos escritórios virtuais secretariais. Infere-se que os serviços mais frequentes guardam maiores oferecimentos devido às competências técnicas de redação e gestão de documentos pertencentes ao perfil profissional de secretariado contemporâneo (CORDEIRO; GIOTTO, 2009, MOREIRA et al., 2016).

Uma novidade a ser destacada e que difere de estudos anteriores sobre os serviços prestados pelos assessores virtuais (BARROS et al., 2012; MENDONÇA; CAMPOS; SOUSA, 2017) é a prestação de serviços relacionados à marketing, publicidade e propaganda e com certa frequência. A tabela 3 evidencia os serviços e as frequências relacionadas:

Tabela 3: Serviços de Marketing, Publicidade e propaganda

Serviço	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
Elaboração de briefing	1	11,1%
Interface com fornecedores e agências de publicidade	1	11,1%
Criação e acompanhamento do plano de Marketing por projeto	2	22,2%
Assessoria na elaboração de campanhas promocionais e de incentivo para varejo	1	11,1%
Acompanhamento na produção de materiais gráficos e brindes promocionais, passando pela criação, produção, logística, orçamento e aprovação junto ao contratante.	3	33,3%
Gestão de redes sociais	1	11,1%

Fonte: dados da pesquisa.

Percebe-se que, devido à especificidade dos serviços de marketing, publicidade e propaganda com seus conhecimentos aprofundados (pela descrição dos serviços), então as frequências de oferecimento são menores, se comparadas às outras categorias. Ainda assim, ressalta-se que três secretárias remotas oferecem o serviço de acompanhamento na produção de materiais gráficos e brindes promocionais, sendo o serviço de maior frequência nesta categoria.

Em relação ao marketing na prestação de serviço, esta é a parte mais difícil de formular na estratégia geral dos negócios, pois sem uma boa estratégia de marketing o negócio pode fracassar, independentemente de serem boas ou não as outras partes desenvolvidas (FERRARI, GRIEBELER, 2013, p. 19).

Considerando que ações de marketing são complexas por existir várias formas de divulgar e promover produtos e serviços, faz-se necessário que os assistentes remotos busquem qualificação adequada já que, por meio dos resultados dessa pesquisa, vê-se que é um tipo de serviço que pode ser demandado pelos clientes.

Em seguida, tem-se a prestação de serviços de contabilidade e cartorários, conforme dados da tabela 4:

Tabela 4: Serviços prestados de contabilidade e cartorários

Serviço	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
Organização de documentos para contabilidade	6	66,7%
Serviços em cartório, fórum e órgãos públicos	4	44,4%
Pedido, retirada e envio de certidões negativas	2	22,2%
Reconhecimento de assinaturas	2	22,2%

Fonte: dados da pesquisa.

De acordo com os estudos anteriores (BARROS et al., 2012; MENDONÇA; CAMPOS; SOUSA, 2017), os serviços ligados à contabilidade e cartorários são consideravelmente oferecidos pelas assessorias virtuais, que se confirma com os dados da pesquisa. Seis secretárias remotas oferecem o serviço de organização de documentos para contabilidade, sendo o mais frequente, em seguida aparecendo os serviços cartorários², com quatro respostas.

As atividades dos cartórios não são realizadas no “menor tempo”, mas no “tempo possível”. Isso provavelmente está ligado a dois fatores: as rotinas dos cartórios são complexas (envolvem muitos pequenos atos) e há considerável tempo de espera até que sejam iniciadas (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2007, p. 24).

Dessa forma, ratifica-se o suporte que os assistentes remotos podem dar aos profissionais liberais e organizacionais, no sentido de dissolver as demandas cartorárias já que elas não são tão simples de serem resolvidas. Com isso, o cliente conseguindo delegar tais tarefas para o assistente remoto, terá um ganho de tempo para encaminhar outras questões. Em complemento, outros serviços são relacionados às certidões negativas e reconhecimento de assinaturas são os menos frequentes, com duas respostas cada. Por último, também foram assinaladas opções acerca de serviços que não se enquadram nas categorias anteriores, sendo categorizados como “Serviços administrativos diversos”.

A tabela 5 explana os diversos serviços administrativos oferecidos, com as devidas frequências:

Tabela 5: Serviços administrativos diversos prestados pelas EV

Serviço	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
Negociação com clientes e fornecedores	3	33,3%
Contratação ou cancelamento de serviços de TV a	2	22,2%

² Sobre os cartórios, entende-se que “são organizações técnicas e administrativas destinadas a garantir a publicidade, autenticidade, segurança e eficácia dos atos jurídicos, garantindo com isso o cumprimento da lei” (CAVAGLIERI, LOPES, ROSÁRIO, 2009, p. 258-259).

cabo, internet etc.		
Locação de carros	2	22,2%
Eventos: Consultoria e Assessoria no planejamento e execução do seu evento interno ou externo	5	55,6%
Eventos: RSVP – ativo e passivo	2	22,2%
Recrutamento e seleção de profissionais	1	11,1%
Tradução de documentos	1	11,1%
Serviços administrativos diversos	1	11,1%

Fonte: dados da pesquisa.

Observa-se que o serviço de consultoria e assessoria no planejamento e execução de eventos possui o maior número de ocorrências: cinco secretárias remotas ofertam o serviço. A alta frequência pode se justificar em razão de conhecimentos relacionados aos eventos integrarem os saberes da formação secretarial e, aliados às práticas profissionais, poder consolidar experiência requerida para o oferecimento deste serviço. Outro serviço diverso mais frequente é a negociação com clientes e fornecedores.

Numa perspectiva abrangente e considerando todas as frequências das categorias analisadas, percebe-se que os serviços mais oferecidos pelas secretárias remotas são: a) cadastro e atualização de clientes; b) organização de contas pessoais e profissionais em aplicativos de escritório ou com sistema online; c) organização de documentos para contabilidade. Destaca-se esses três pois eles obtiveram a mesma frequência (seis por serviço). Logo em seguida, com cinco frequências cada, aparecem os serviços: d) digitação, redação e revisão de documentos; e) gerenciamento de e-mails; f) elaboração de planilhas financeiras; g) elaboração de orçamentos diversos e h) consultoria e assessoria no planejamento e execução de eventos.

Nota-se que todos os serviços mais prestados são referentes às competências atribuídas a área secretarial (CORDEIRO; GIOTTO, 2009; MOREIRA et al., 2016; GIORNI, 2017), sendo em sua maioria direcionadas às competências técnicas de redação e gerenciamento de documentos (OLIVEIRA et al., 2017). A única exceção é a consultoria e assessoria no planejamento e execução de eventos, que contempla as áreas de consultoria e gestão da profissão secretarial (MOREIRA et al., 2016). Por outro lado, os serviços que tiveram as menores frequências de oferecimento pelos escritórios virtuais secretariais foram os relacionados à marketing, publicidade e propaganda.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Inevitavelmente, as pessoas e organizações estão atentas aos novos modelos e padrões de trabalho criadas para atender as 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 único da pesquisa, buscou-se investigar quais são os serviços oferecidos pelos secretários remotos em escritórios virtuais. Por meio de um

levantamento bibliográfico, foi organizado um questionário agrupando 38 serviços variados e respondido por nove profissionais de secretariado que atuam em escritórios virtuais.

Para a análise dos dados, foram aplicadas as técnicas de análise de conteúdo e distribuição de frequências. Os resultados apontam para a existência de cinco categorias de serviços prestados pelos escritórios virtuais secretariais, as quais são: serviços burocráticos gerais (de secretaria), serviços orçamentários / financeiros / bancários, serviços de marketing, publicidade e propaganda, d) serviços de contabilidade e cartórios e serviços administrativos diversos.

Do mesmo modo, foi possível elencar os oito serviços mais oferecidos pelos escritórios virtuais secretariais, os quais são: a) cadastro e atualização de clientes; b) organização de contas pessoais e profissionais em aplicativos de escritório ou com sistema online; c) organização de documentos para contabilidade; d) digitação, redação e revisão de documentos; e) gerenciamento de e-mails; f) elaboração de planilhas financeiras; g) elaboração de orçamentos diversos e h) consultoria e assessoria no planejamento e execução de eventos. Chegou-se ao total de oito serviços, considerando os que tiveram as maiores frequências de oferecimento.

O presente estudo contou com algumas limitações como, por exemplo: a) não pode ser generalizável, devido à amostra pequena (apenas nove pessoas responderam o questionário) de um universo desconhecido. Para isso, buscou-se encontrar o máximo possível de assistentes remotos nas redes sociais, onde tivemos o retorno de nove pessoas; b) não há uma base de dados prévia dos secretários remotos em atividade no território brasileiro, o que inviabiliza análises mais amplas e dificulta o acesso dos profissionais ao questionário; c) a pesquisa necessita de um tempo maior, para maiores possibilidades de confirmação da frequência dos serviços e generalização dos resultados; d) pouca literatura que evidencie os serviços prestados no secretariado remoto e as inovações em torno desta temática, devido aos estudos serem bastante recentes.

Portanto, espera-se que esse estudo contribua para os profissionais de secretariado que tenham como pretensão abrir seu próprio negócio ou trabalhar como autônomo virtualmente. Todavia, reconhece-se que esta temática ainda precisa ser desbravada ainda mais 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.

O estudo foi feito com profissionais que, também, não têm a formação em Secretariado, sendo este um desafio desta profissão, refletindo sobre a realidade de que alguns nichos mercadológicos não estão sendo efetivamente ocupados pelos profissionais de secretariado. Assim, tem-se as seguintes propostas para futuros estudos: a) analisar o panorama de secretários/as que atuam em escritórios virtuais ou secretariado remoto no território brasileiro; b) verificar o estado da arte/estado do conhecimento das pesquisas em secretariado remoto e escritórios virtuais secretariais; c) investigar as razões pelas quais, existem profissionais de outras áreas atuando com o secretariado remoto.

Tem-se como propostas futuras, também, a indicação de investigar o *home office* e Centro de Serviço Compartilhado (CSC) como uma perspectiva de atuação para o profissional de Secretariado Executivo. Espera-se que os futuros dados dialoguem com este trabalho para fundamentar, ou não, a presença dos profissionais de outras áreas do conhecimento atuando

como secretários virtuais e a consolidação do secretariado remoto no contexto brasileiro, além de pontuar a presença do assistente remoto no *home office* e Centro de Serviço Compartilhado (CSC), bem como os serviços oferecidos.

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: <http://www.revistarefas.com.br/index.php/RevFATECZS/article/view/260/203>. Acesso em: 14 mar. 2019.
- 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: <http://periodicos.uff.br/pca/article/view/11116/7911>. 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. ISSN 1982-3029. Disponível em: <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/7275>. Acesso em: 28 jul. 2017.
- 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/i/pt-br>. Acessado em 20 abr. 2019.
- CORDEIRO, R.; GIOTTO, O. T. Competências complementares: secretário executivo e administrador. **Secretariado Executivo em Revist@**, v. 5, n. 1, 2009.
- 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. Acesso em: 19 abr. 2019.
- CAVAGLIERI; Marcelo; LOPES, Uberdan dos Santos; ROSÁRIO. Osias. GESTÃO DE ARQUIVOS E A IMPORTÂNCIA DE UM PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO: análise do cartório do 2º ofício de registro de imóveis. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v.14, n.1, p.216-237, jan./jun., 2009. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/repositorio/2010/07/pdf_544956f6be6_0011273.pdf. Acessado em 23 jul. 2019.
- DELLAGNELO, E. L.; SILVA, Clóvis 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. ISSN 2178-9010. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/634>. Acesso em: 15 mar. 2019.
- FERRARI, Mauro Luis; GRIEBELER, Marcos Paulo Dhein. Plano de Negócios para uma Microempresa de Estampas em Camisetas e Brindes em Geral em Ijuí/RS. Ijuí/RS, 2013. Disponível em: http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1939/TCC_Mauro%20Luis%20Ferrari.pdf?sequence=1. Acessado em 25 jul. 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: <http://abpsec.com.br/abpsec/enasec/anais-v-enasec.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2019.
- GIORNI, S. **Secretariado, uma profissão**. Belo Horizonte: Quantum Projetos, 2017.
- 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: <http://www.fenasec.com.br/site/anais-do-xix-congresso-nacional-de-secretariado.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2019.
- GOLDSTEIN, Thaís Seltzer. **Entre o conceito e a metáfora: a resiliência como abordagem do humano a partir da física dos materiais**. O Mundo da Saúde, São Paulo, 2012. Disponível em: http://bvsm.s.saude.gov.br/bvs/artigos/mundo_saude/entre_conceito_metфора_resiliencia_abordagem.pdf. Acessado em: 25 jul. 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
- MENDONÇA, B. T.; CAMPOS, N. V.; SOUSA, R. F. R. de. A assessoria virtual como possibilidade de atuação para o profissional de secretariado executivo p. 57-69. In: ENCONTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS EM SECRETARIADO EXECUTIVO - ENEPES. 2., 2017. Fortaleza. **Anais eletrônicos**. Disponível em: https://docs.wixstatic.com/ugd/b43479_7c64bc30e84e4229979bede0f594a91e.pdf. Acesso em: 23 jul. 2019.
- MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. **Análise da Gestão e Funcionamento dos Cartórios Judiciais**. Brasília: PNUD: CEBEPEJ: DIREITO GV, 2007.
- MOREIRA, K. D. et al. As Competências Contemporâneas do Secretário Executivo e a Relação Com as Competências do Middle Manager. **Revista de Gestão e Secretariado**, [São Paulo], v. 7, n. 1, p. 45-66, maio 2016. ISSN 2178-9010. Disponível em: <<https://revistagesec.org.br/secretariado/article/view/400>>. Acesso em: 25 jul. 2019. doi:<https://doi.org/10.7769/gesec.v7i1.400>.
- 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: <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/15864/11734>. 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://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/318>. Acesso em: 28 jul. 2017.
- 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, jan./abr. 2018. Disponível em: <http://revista2.grupointegrado.br/revista/index.php/perspectivascontemporaneas/article/view/2450/984>. 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: <http://enesec2016.ufsc.br/2016/07/20/anais-do-viii-enesec/>. Acesso em: 06 nov. 2016.