



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO

**TELETRABALHO: uma pesquisa com alunos do curso de Secretariado
Executivo na Universidade Federal de Santa Catarina**

LAURA NOGUEIRA DOS SANTOS FERRARI DE OLIVEIRA
Florianópolis, 2017

LAURA NOGUEIRA DOS SANTOS FERRARI DE OLIVEIRA

**TELETRABALHO: uma pesquisa com alunos do curso de Secretariado
Executivo na Universidade Federal de Santa Catarina**

Trabalho de conclusão de curso submetido ao Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina para a obtenção do Grau de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Donesca Cristina Puntel Xhafaj

Florianópolis, 2017

LAURA NOGUEIRA DOS SANTOS FERRARI DE OLIVEIRA

**TELETRABALHO: uma pesquisa com alunos do curso de Secretariado
Executivo na Universidade Federal de Santa Catarina**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do título de “Bacharel em Secretariado Executivo”, e aprovado em sua forma final pelo Curso de Secretariado Executivo.

Florianópolis, 5 de dezembro de 2017.

Prof.^a Dr.^a Maria Ester Wollstein Moritz
Coordenadora do Curso de Secretariado Executivo

Banca Examinadora:

Prof.^a Dr.^a Donesca Cristina Puntel Xhafaj
Orientadora
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof.^a Dr.^a Cibele Barsalini Martins
Universidade Federal de Santa Catarina

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeira e infinitamente a meus pais Cristiana e Marçal, por todo amor, apoio, ensino e educação; e, principalmente, por serem exemplos de integridade e caráter. Se é verdade que “o fruto não cai longe do pé”, que sorte a minha ser filha de vocês.

Agradeço ao meu irmão Antonio, por me fazer sentir um amor único e especial de irmã mais velha, ser a pessoa mais importante na minha vida, meu melhor amigo e ser tão parecido comigo e ao mesmo tempo tão diferente.

Aos meus avós Elaine e João e meu tio Voltaire, por estarem sempre dispostos a me dar colo quando fosse necessário e por me darem a segurança de que sempre estarão ao meu lado em qualquer situação.

Ao meu namorado Gabriel, que é sempre uma ótima companhia e me mostra todos os dias que o amor é capaz de superar qualquer obstáculo, diferença ou distância.

À Maria Aparecida Garay Bresciani, que sempre me inspirou com seu conhecimento, erudição e vontade de aprender coisas novas.

À nossa Olivinha por ser a peludinha mais querida desse mundo, por sempre ser motivo de alegria nos meus dias.

Aos meus amigos Dilciomar e Isadora, que me acompanharam na graduação e também fora dela, sendo sempre companhias engraçadas que diminuía o peso da rotina muitas vezes difícil de aulas, trabalhos e provas. Renata, que me faz sempre sentir como se ainda fossemos as adolescentes que se conheceram em 2006. Giselle e Paula, que foram presentes que o curso de Farmácia me deu e ficarão para o resto da vida. Aos que são além amigos, primos: Julianna, Ruy Leonardo e Paola, que me acompanham em todas as fases da vida. E, especialmente à minha amiga e colega de graduação Sabrina, que esteve ao meu lado do começo ao fim do curso e que tenho certeza que continuará ao meu lado e será uma grande profissional assim como é uma grande pessoa.

Aos colegas do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, que torceram por mim, me incentivaram e acreditam no meu potencial.

Aos professores do curso de Secretariado Executivo, principalmente à Donesca que me orientou na elaboração deste trabalho, com muita atenção e carinho, sem deixar que seu jeito irreverente e leve de viver se deixasse perder na correria de correções e prazos de entrega. E agradeço respeitosamente à professora Cibele, que com sua experiência profissional e dedicação à pesquisa em Secretariado tem ajudado enormemente a evolução da graduação em Secretariado Executivo da UFSC.

RESUMO

Os profissionais de Secretariado Executivo têm em sua essência a necessidade de atualizar-se à medida das exigências do mercado de trabalho; portanto, é importante que esses profissionais estejam sempre atentos às mudanças mercadológicas. Os avanços tecnológicos são responsáveis diretamente e positivamente por estas mudanças, e atualmente permitem que o profissional trabalhe direto a partir de sua casa, ou de outro ambiente que não seja necessariamente o da empresa, tal qual um espaço de co-working. O objetivo geral deste trabalho foi verificar o conhecimento dos alunos da graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina a respeito da modalidade teletrabalho, com o intuito de (melhor) informar estes alunos sobre a existência dessa opção para suas futuras carreiras. Para que este objetivo fosse atingido, foi aplicado um questionário aos alunos da 7ª e da 9ª fase do curso de graduação em Secretariado Executivo desta instituição. Analisando as respostas dadas pelos alunos foi possível constatar que a modalidade teletrabalho é ainda pouco divulgada na graduação. O objetivo dessa pesquisa, então, foi atingido, pois foi uma oportunidade de mostrar o teletrabalho aos futuros profissionais de Secretariado Executivo e encorajá-los a buscar esta e outras novas formas de atuação.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Teletrabalho. Tecnologia.

ABSTRACT

Executive Secretaries have in their essence the need to constantly update their knowledge so as to fulfill the requirements of the work market. Thus, it is important that this professional is always attentive to the market changes. Technological advances are directly and positively responsible for these changes, and currently allow the professional to work directly from their home, or from another place that is not necessarily the headquarters of the company they work for – such as co-working spaces. The general objective of this study was to verify the knowledge of students of the Executive Secretary course at the Federal University of Santa Catarina regarding the teleworking modality, in order to (better) inform these students about the existence of this option for their future careers. In order to achieve this objective, a questionnaire was applied to the students of the 7th and 9th phases of the program. Analyzing the answers given by the students, it was possible to perceive that the teleworking modality is still addressed too superficially at UFSC. Therefore, this study achieved its aim, since it was an opportunity to show for the future Executive Secretaries the teleworking and encourage them to always look for new ways of professional performance.

Keywords: Executive Secretariat. Teleworking. Technology.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	9
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	10
2.1 O PERFIL ATUAL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO.....	10
2.2 SECRETARIADO EXECUTIVO NA UFSC.....	12
2.3 CONCEITO DE TELETRABALHO.....	13
2.4 O PERFIL DO PROFISSIONAL TELETRABALHADOR.....	16
2.5 A IMPLANTAÇÃO DO TELETRABALHO.....	16
2.6 O SISTEMA MOODLE.....	17
3 METODOLOGIA.....	18
3.1 METODOLOGIA DA PESQUISA.....	18
3.2 CONTEXTO E PARTICIPANTES DA PESQUISA.....	19
3.3 QUESTIONÁRIO.....	19
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	20
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	26
REFERÊNCIAS	29
APÊNDICE A	34

1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento tecnológico global faz com que diversas atividades dependam cada vez mais da tecnologia, isso acarreta a necessidade de formação de profissionais preparados e familiarizados com o uso de tecnologias que facilitem e os auxiliem no cumprimento de suas funções onde quer que estejam (Rodrigues, 2011).

Para Nogueira e Patini (2012), a rotina mais dinâmica de trabalho que a tecnologia possibilita aos profissionais das mais diversas áreas trouxe a percepção de que há muitas tarefas que dependem única e exclusivamente da interação do profissional com o computador, essa autonomia faz com que cresça o número de adeptos ao trabalho remoto. De acordo com a legislação que define as atribuições do secretário executivo, o art. 4º da Lei nº 7377, de setembro de 1985, o profissional estaria apto para atuar em diferentes instituições com naturezas e mercados dessemelhantes (BRASIL, 1985).

Considerando este contexto, Medeiros e Hernandez (2012, p. 26) citam algumas características que necessitam ser desenvolvidas: “É necessário que o profissional de secretariado tenha competência técnica e interpessoal, habilidades de liderança, relação com os clientes internos e externos à organização, seja líder que participa das tomadas de decisões; possua domínio de informática e seja responsável”. Souza (2015) afirma que os profissionais de Secretariado Executivo começaram a entrar no mercado de trabalho a distância uma vez que a formação superior os fornece habilidades para organizar-se em diversos ambientes, inclusive trabalhando remotamente.

Sabendo que o profissional de Secretariado tem um perfil que pode se enquadrar na modalidade de trabalho remoto, surgiu um questionamento: a graduação em Secretariado Executivo na Universidade Federal de Santa Catarina (doravante UFSC) fornece a preparação necessária para seus alunos se sentirem aptos a aderir à modalidade trabalho remoto/teletrabalho?

Tendo essa pergunta de pesquisa como guia, o objetivo geral deste trabalho foi verificar o conhecimento dos alunos da graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina a respeito da modalidade teletrabalho, com o intuito de melhor informar estes alunos sobre a existência dessa opção para suas futuras carreiras.

Os objetivos específicos traçados com intuito de alcançar o proposto neste estudo foram os seguintes:

i) verificar a percepção dos alunos do curso de Secretariado Executivo da UFSC com relação à preparação para as competências secretariais requeridas pelo mercado de trabalho;

ii) identificar se os alunos percebem que a disciplina Informática como tendo sido bem aproveitada quando ministrada a eles; e

iii) conhecer a percepção dos alunos a respeito da utilização do sistema Moodle como suporte para as aulas presenciais.

A escolha deste tema se deu a partir do interesse em verificar qual a percepção dos alunos do curso de Secretariado Executivo da UFSC a respeito do teletrabalho, visto que hoje o mercado se abre cada vez mais a esta modalidade. Sendo assim, ela não deve mais ser tratada como opção para o futuro dos profissionais, e sim para o presente. A pesquisa se deu também por interesse de apurar se o currículo do curso de Secretariado Executivo da UFSC abrange competências que tenham relação com o teletrabalho e com a intenção de mostrar a importância da atualização e adaptação dos currículos aos novos requisitos pedidos pelo mercado de trabalho dos profissionais de Secretariado Executivo.

Além desta seção de introdução, esta monografia conta com mais 4 seções: Fundamentação Teórica, onde são tratados: o Perfil do Profissional de Secretariado Executivo, o Secretariado Executivo na UFSC, o Conceito de Teletrabalho, o Perfil do Profissional Teletrabalhador, a Implantação do Teletrabalho e o Sistema Moodle; Metodologia, onde o método e o instrumento de coleta de dados aplicados na pesquisa são apresentados e justificados; Análise dos Resultados e Discussão, onde são apresentadas as respostas recebidas na pesquisa e a discussão destas respostas; e Considerações Finais, onde se concluiu se os objetivos traçados para esta pesquisa foram ou não alcançados.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo visa apresentar a base teórica sobre qual se embasou a pesquisa sobre a percepção dos alunos de Secretariado Executivo da UFSC a respeito da importância de ferramentas que viabilizem o trabalho remoto na sua futura profissão.

2.1 O PERFIL ATUAL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Natalense (1998) afirma que o Secretariado passou por três grandes “eras” no Brasil, trazendo mudanças aos perfis de seus profissionais. Sendo estas a Era da Qualidade, a Era da Informática e a Era da Competência.

A Era da Qualidade marcou os anos 1950, com a valorização dos desejos dos consumidores, a exigência de produtos personalizados e, portanto, exigência de maior qualidade nos trabalhos executados.

A Era da Informática veio nos anos 1980, e com ela os secretários começaram a focar mais no resultado de seu trabalho, e não nos processos através dos quais ele era produzido. Nessa era os secretários também adquiriam conhecimentos sobre linguagem, técnicas e habilidades tecnológicas.

Por fim, a Era da Competência começa nos anos 1990, quando os profissionais do Secretariado iniciam a busca por reconhecimento profissional, a ampliação da sua área de atuação e a capacitação através dos cursos de graduação em Secretariado Executivo.

Para Castelo (2007, p. 87), as 3 Eras do Secretariado Executivo marcaram profundamente a profissão e “foram responsáveis por definir mundialmente e concretizar sua imagem como uma profissão dinâmica, consciente e preparada para superar os novos e constantes desafios”.

Em se tratando do perfil desejado para o profissional de Secretariado, Adelino e Silva (2012) destacam que esse vem se modificando bastante, tanto no perfil propriamente dito, quanto nas atribuições dos secretários. O perfil evoluiu e segue evoluindo nas mesmas proporções das empresas, pois se espera do profissional que, além de ser braço direito do gestor e responsável pelo zelo e preservação de sua própria imagem e da imagem da empresa em que trabalha, seja o elo entre clientes, sócios e funcionários. Portanto, este profissional necessita estar sempre atento às transformações que ocorrem ao seu redor, inclusive (e, talvez, principalmente) as tecnológicas. O uso das tecnologias em suas tarefas pessoais e profissionais garante grande autonomia ao secretário, otimizando o tempo de suas tarefas e lhe permitindo maior aperfeiçoamento profissional. Todos esses fatores vêm ao encontro do crescimento e enriquecimento do perfil do profissional de secretariado executivo para que se torne cada dia mais competente e capacitado aos desafios da vida moderna e cada vez mais virtualizada.

Bortolotto e Willers (2005) acreditam que o Secretário Executivo é peça-chave nas estruturas organizacionais devido à flexibilidade de seu perfil profissional somada a atribuições e competências a serem desenvolvidas ao longo das experiências de trabalho.

Confluindo com esta definição, Sabino e Rocha (2004) afirmam que atualmente se exige que o profissional de secretariado seja flexível, competente e comprometido com o desenvolvimento e aperfeiçoamento de suas atividades. O secretário deve ser capaz de

trabalhar em grupo, ter uma postura ética, ser ousado para apresentar ideias e determinado em alcançar os objetivos.

Segundo Bond e Oliveira (2011) nos dias de hoje o profissional da área do secretariado executivo se tornou um cogestor, tendo cada vez mais envolvimento intelectual nos projetos dos quais participa, não mais sendo a pessoa que apenas organizava agendas, atendia telefonemas e enviava correspondências. Além de perceber o secretário executivo como cogestor, Bortolotto e Willers (2005) acrescentam mais três papéis inerentes ao perfil do profissional do secretariado: assessor executivo, empreendedor e consultor.

Por fim, Santos e Caimi (2009) descrevem brevemente o perfil desejado do secretário executivo segundo as Diretrizes Curriculares Nacionais: este perfil engloba capacidade e aptidão de compreensão das questões que envolvem sólidos domínios científicos, acadêmicos, tecnológicos e estratégicos, assegurando eficaz desempenho de múltiplas funções, de acordo com as especificidades de cada organização; gerenciando com sensibilidade, discrição e competência o fluxo de informações e comunicações internas e externas.

2.2 SECRETARIADO EXECUTIVO NA UFSC

De acordo com a página da Coordenadoria de Línguas Estrangeiras da UFSC, o curso de Secretariado Executivo busca formar bacharéis que desempenhem múltiplas funções de acordo com a especificidade de cada organização, com sólidos domínios em seu campo de atuação, mantendo a harmonia no funcionamento das interfaces staff/linha, gerenciando o fluxo de informações e desenvolvendo metodologias capazes de diagnosticar conflitos, reduzindo a resistência a mudanças, repassando a importância da concepção empreendedora da empresa e portando-se com discrição e competência.

O curso possui duração de quatro anos e meio e é oferecido no período noturno, tendo como forma de ingresso o vestibular – são 50 vagas disponíveis no início do segundo semestre de cada ano – ou por pedido de transferência ou retorno (UFSC 2017).

O currículo do curso data do 2ª semestre do ano de 2003 e é composto por disciplinas de língua inglesa, produção textual, matemática, informática, administração, política, cultura, negócios, tradução, comércio exterior, recursos humanos e outras áreas consideradas relevantes para a formação do profissional de secretariado. A disciplina de informática ofertada aos alunos é ministrada em 108 horas/aula durante 1 semestre do curso, em sua 2ª fase e tem em sua ementa o seguinte conteúdo programático: conceitos básicos de hardware, principais unidades funcionais do computador, conceitos básicos de software, principais

softwares básicos, principais softwares aplicativos, comandos mais comuns de um sistema operacional, processadores de textos: edição, formatação, trabalhos com blocos, uso de recursos especiais, impressão, trabalho com mala direta; agenda eletrônica e automação de escritórios (UFSC 2016).

2.3 CONCEITO DE TELETRABALHO

A pesquisa HomeOffice Brasil 2016, realizada pelo grupo SAP consultoria RH descreve o teletrabalho (ou trabalho remoto) como sendo uma forma de trabalho que é realizada fora do local de trabalho, de maneira integral ou periódica, através de tecnologias móveis, por exemplo: internet, celulares, smartphones. A cartilha de orientação para a implantação do teletrabalho da Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades (SOBRATT) ainda acrescenta que teletrabalho é toda modalidade de trabalho intelectual, regido por lei, que é realizado à distância e fora do local da sede da empresa.

Rodrigues (2011) acrescenta que muitas outras definições de teletrabalho poderiam ser enumeradas, mas há prevalência de dois requisitos que caracterizam o teletrabalho em todas elas: o trabalho é desenvolvido à distância do centro de atividades da empresa e se faz necessário o uso das novas tecnologias da informática e comunicação.

Apesar dessas constantes, também há variação, uma vez que o Teletrabalho possui diversas modalidades diferentes. A seguir estão as modalidades listadas por SAP consultoria RH em seu estudo de mercado feito juntamente com a SOBRATT (2016):

HomeOffice é a modalidade em que os trabalhadores realizam suas atividades de casa, de forma periódica ou constante.

Trabalhador de Campo é o colaborador que, periódica ou constantemente, realiza suas atividades em campo.

Centro Compartilhado é a prática onde os colaboradores realizam suas atividades junto aos “centros satélites”, locais disponibilizados pelas empresas com toda infraestrutura necessária.

Trabalho Colaborativo se refere à modalidade na qual os colaboradores realizam suas atividades junto a equipes multidisciplinares ou internacionais em diferentes locais (ex.: residência, cliente, campo).

A pesquisa feita em 2016 apontou como uma das dificuldades de implantação do teletrabalho a falta de regulamentação legal. No entanto, foi regulamentada, em 13/07/2017, a lei nº 13.467 que em seu artigo 75 –B traz o seguinte texto: “Considera-se teletrabalho a

prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo”.

Para abordar o assunto trabalho remoto é necessária a exposição da importância e da evolução das tecnologias nos ambientes de trabalho até a atualidade. Rodrigues (2011) destaca dois momentos históricos que transformaram radicalmente as relações humanas de trabalho: a Revolução Industrial – que instituiu a substituição do homem pela máquina - e a Revolução Tecnológica – que com seus avanços nas tecnologias da informação e comunicação incrementou consideravelmente a circulação de informações disponíveis em todo o mundo, fazendo surgir a era digital.

Segundo Carvalho (2010), a mudança tecnológica tem ocasionado profundas transformações, tanto nos indivíduos quanto nas organizações, podendo ser considerada toda alteração, transformação ou inovação, desde que tenha ocorrido em procedimentos, conhecimentos ou utensílios através dos quais a sociedade amplia o alcance das capacidades humanas.

Trazendo essa evolução tecnológica para a rotina de trabalho dos secretários executivos, Adelino e Silva (2012, p. 5) exemplificam estas mudanças: “A partir da automação dos escritórios, as antigas ferramentas – tais como o carbono, a máquina de escrever e o telex – foram substituídas por modernas impressoras, computadores, internet, dentre outras”. Além disso, os autores afirmam também que todos estes avanços tecnológicos são aliados dos profissionais do secretariado executivo em suas atividades cotidianas, e não só os capacitam a atuar em inúmeras áreas, como também proporcionaram uma mudança significativa no perfil destes profissionais.

Souza (2015) conduziu uma pesquisa com os objetivos de (i) conhecer a rotina dos profissionais de Secretariado que trabalham a distância, (ii) verificar se a comunicação a distância entre o empregador e o secretário executivo é tão eficiente quanto a presencial, (iii) identificar quais as vantagens e desvantagens do teletrabalho para o profissional de Secretariado Executivo, (iv) confirmar se a modalidade a distância é eficaz para ambos (empregado e empregador) e (v) evidenciar o nível de satisfação dos profissionais de Secretariado Executivo. Através da mesma, pôde conhecer a rotina dos secretários que trabalham a distância e descobrir que a comunicação à distância é completamente eficaz, porém não tão eficiente quanto a presencial. A autora também apontou as vantagens e desvantagens que os profissionais veem no trabalho a distância, confirmou que a relação empregado–empregador é bastante eficaz (os empregadores confiam no trabalho de seus

secretários virtuais), e evidenciou que a maioria dos entrevistados afirma estar totalmente satisfeita com o trabalho remoto.

Com relação às vantagens e desvantagens apontadas pelas participantes da pesquisa, alguns exemplos de vantagens relatados foram redução de custos, não precisar “enfrentar” o trânsito, flexibilidade de horário, menos estresse e pouca rotina. Uma desvantagem citada foi a falta de contato com colegas de trabalho, porém, a autora frisa que várias respondentes acreditam que não há desvantagem em ser uma teletrabalhadora.

Tomando como base os resultados da pesquisa de Souza (2015) e a afirmação de Paes, Antunes, Santiago e Zwierzikowski (2015), que ressaltam que o trabalho remoto é um nicho de mercado ainda a ser explorado pelos secretários a fim de atender as demandas mercadológicas, nota-se que o trabalho remoto já é de fato uma possibilidade real na vida profissional dos Secretários Executivos. Daí a motivação de lançar o foco da presente monografia sobre os alunos em vias de se formar em Secretariado Executivo pela UFSC, com o objetivo de verificar o conhecimento dos alunos da graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina a respeito da modalidade teletrabalho.

Castelo (2007) ainda destaca que a profissão de Secretário Executivo necessita inovar constantemente sua forma de atuação, e que, além do mercado de trabalho, a única forma de garantir essa capacidade de constante mudança é a Formação Acadêmica.

Dito isso, o objetivo deste trabalho foi verificar o conhecimento dos alunos da graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina a respeito da modalidade teletrabalho, com o intuito de informar estes alunos sobre a existência dessa opção para suas futuras carreiras.

2.4 O PERFIL DO PROFISSIONAL TELETRABALHADOR

Assim como em qualquer modalidade dentro de qualquer profissão, é necessário que o profissional tenha um perfil que se encaixe nos moldes do Teletrabalho. Para Amigoni e Gurvis (2009) existem características específicas para teletrabalhadores que devem ser observadas na seleção de candidatos, algumas delas são: adaptabilidade, boa qualidade de comunicação, organização, foco nos objetivos, conhecimento sólido da atividade que será exercida, capacidade de estabelecer prioridades e capacidade de gerenciar bem o próprio tempo. Mello e Santos (2010) também falam da importância da disciplina no gerenciamento

do tempo, dizendo ser fundamental estabelecer os horários de começo e fim da jornada de trabalho, como se estivesse em um escritório convencional.

Em se tratando de perfis que não combinam com o teletrabalho, Pati (2012) defende que estes são os de profissionais recém-contratados, pois estes ainda não conhecem a fundo a estrutura das empresas; os acomodados ou indisciplinados; os workaholics, que por trabalharem em excesso tem grandes chances de confundir a estada em casa com trabalho integral, e os que sentem que a interação com o trabalho e o convívio com os colegas são fundamentais.

2.5 A IMPLANTAÇÃO DO TELETRABALHO

Para Mazulo e Liendo (2010), para que um profissional do secretariado atue em teletrabalho é preciso que este tenha disponível uma infraestrutura de comunicação, uma infraestrutura tecnológica e a habilidade para o seu uso, em sua casa ou qualquer que seja o local adotado para a prática do teletrabalho.

Mello e Santos (2010) afirmam que para que uma organização implante o teletrabalho com sucesso ela precisa obedecer a algumas regras básicas que abrangem diversos temas, tais como o relacionamento com o pessoal na empresa, a compra de equipamentos, a assistência técnica, as responsabilidades e a proteção de informações. Ainda segundo os autores, os equipamentos imprescindíveis para uso no teletrabalho são: telefone e computador com acesso à internet. O computador possibilita a utilização de serviços e softwares que facilitam a execução do teletrabalho.

Em um artigo no blog webmasters, especializado em tecnologia, Bertini (2016) aponta que existem vários softwares que proporcionam a realização do teletrabalho, como por exemplo: Skype, Google+, Hangouts, Time Doctor e Bizimply. O “Time Doctor” é um software que tem como objetivo ajudar os gestores a gerenciar os teletrabalhadores remotos como se eles estivessem trabalhando no escritório fisicamente e os ajuda a manter um alto nível de produtividade. Outra funcionalidade do “Timer Doctor” é que ele possibilita aos gestores rastrear os sites e aplicativos usados enquanto os funcionários estão trabalhando.

Como exemplo de ferramenta para o teletrabalho disponível no mercado, a IBM (International Business Machines), empresa multinacional renomada da área da Tecnologia da

Informação, oferece uma solução de teletrabalho¹, o serviço “chave-na-mão”, que “permite aos colaboradores acesso imediato, a partir de qualquer localização, ao sistema e aplicações de negócio da empresa”. O serviço funciona com a implementação de soluções tecnológicas que permitem o desenvolvimento do teletrabalho, que incluem hardware, software e implementação técnica. Além disso, o serviço também conta com serviço de suporte aos utilizadores, workshops para validação de requisitos e de planejamento de continuidade de negócio, e o fornecimento de equipamento terminal e comunicações (IBM, 2017).

2.6 O SISTEMA MOODLE

A UFSC utiliza a plataforma Moodle de auxílio aos cursos presenciais, e tal plataforma foi incluída na pesquisa por ser a ferramenta que mais se aproxima de uma experiência de teletrabalho para os alunos da graduação em Secretariado Executivo. Segundo o website dos desenvolvedores do sistema, o Moodle é uma plataforma para auxiliar educadores, estudantes e administradores com um sistema integrado para criar ambientes personalizados de aprendizagem. O moodle tem sua base online, portanto, pode ser acessado de qualquer lugar do mundo a qualquer hora, tem compatibilidade com aparelhos móveis (celulares, tablets) e é acessível em vários navegadores de internet (Moodle, 2017, tradução nossa).

Na próxima seção será apresentada a metodologia aplicada neste trabalho, justificando e explicando as categorias nas quais a pesquisa se encaixa quanto à abordagem, aos objetivos e à forma como foram coletados os dados.

3 METODOLOGIA

Nessa seção será apresentada a metodologia utilizada para o desenvolvimento da pesquisa da presente monografia, que busca como objetivo analisar se os alunos do Secretariado Executivo da UFSC se sentem suficientemente preparados pelo curso para atuar na modalidade teletrabalho.

¹ A empresa identifica como soluções de teletrabalho serviços que permitem a mobilidade dos colaboradores, e os garantem a flexibilidade de horários e equilíbrio entre vida profissional e pessoal.

3.1 METODOLOGIA DA PESQUISA

O que distingue o conhecimento científico do senso comum é o método, ou modo, empregado no objeto de estudo; portanto, a metodologia trata das técnicas utilizadas para realizar a investigação da realidade de forma científica (Lakatos e Marconi, 2011). Máttar Neto (2002, p. 144) define metodologia como sendo a “descrição dos métodos ou procedimentos que serão utilizados na pesquisa”.

Assim como toda a fundamentação teórica deste trabalho, a metodologia foi elaborada com dados secundários retirados da leitura de artigos, livros e toda sorte de materiais informativos referentes ao assunto abordado. Dados secundários foram definidos por Richardson (1999) como os que são reunidos para outro fim que não especificamente a pesquisa que está sendo aplicada, ou seja, dados recolhidos e tratados por outros pesquisadores e que ficam a disposição para embasamento de estudos futuros.

Apesar de que o tratamento dado às respostas ao questionário aplicado inclui dados quantitativos, nenhum tratamento estatístico foi empregado nessa pesquisa, caracterizando-a como qualitativa. Segundo Denzin e Lincoln (2006), a abordagem qualitativa na análise de dados envolve uma abordagem interpretativa do mundo, na qual os pesquisadores estudam as situações em seus cenários naturais e tentam avaliar os fenômenos nos termos dos significados que as pessoas dão a eles.

De acordo com os objetivos, esta pesquisa é descritiva e exploratória. Conforme Gil (1991), é descritiva porque visa descrever as características de determinada população ou o estabelecimento de relações entre variáveis, e, de acordo com Triviños (2008), por ter como objetivo descrever fatos e fenômenos de determinada realidade criteriosamente, de forma a se colher informações sobre o que já foi definido como problema a ser investigado. A pesquisa se justifica também como exploratória por ter o intuito de proporcionar maior familiaridade com um assunto ainda pouco conhecido ou explorado (Gil, 2008).

A coleta de dados se deu através de pesquisa bibliográfica e levantamento de dados. Segundo Gil (1991), a pesquisa bibliográfica se caracteriza por ser elaborada a partir de materiais já publicados, como artigos de periódicos e materiais disponibilizados na Internet. Também segundo o autor, o levantamento de dados se dá quando a pesquisa envolve a interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer.

3.2 CONTEXTO E PARTICIPANTES DA PESQUISA

Os participantes dessa pesquisa foram alunos prestes a se formar em Secretariado Executivo nessa instituição, mais precisamente alunos da 7ª e da 9ª fase do curso. Nove alunos responderam a um questionário utilizado para coletar dados (ver subseção 3.3), sendo 8 mulheres e 1 homem (Respondente 5). Três das alunas estavam na 7ª fase (Respondentes 2, 6 e 9) e 6 alunos estavam na 9ª fase (Respondentes 1, 3, 4, 5, 7 e 8).

3.3 QUESTIONÁRIO

Nesta pesquisa o método de coleta de dados utilizado foi o questionário. Bandeira (2013) afirma que o pesquisador pode adotar como método de coleta de dados a observação de comportamentos, a utilização de documentos, ou a informação dada pelo próprio sujeito de quem se pretende conhecer os hábitos/opiniões. Sobre informação dada pelo próprio sujeito, a autora explica que se aplica quando a informação que queremos só pode ser coletada interrogando o próprio sujeito, e que pode ser colhida de forma oral ou escrita. Em se tratando de informação escrita, utiliza-se questionários auto-administráveis, ou seja, questionários que o sujeito lê e responde sozinho, não havendo necessidade de uma entrevista. O método de questionário pode ser usado quando os sujeitos alvo são alfabetizados, capazes de responder sozinhos e as respostas são simples.

Quanto à classificação do questionário, Dias (2004) os classifica em estruturados e não estruturados, sendo estruturados os que têm apenas perguntas fechadas e não estruturados os que são compostos por perguntas abertas. Para Andrade (2003), perguntas fechadas são as que indicam três ou quatro opções de resposta ou se limitam à resposta negativa ou afirmativa, trazendo lugares propostos à marcação da escolha. Perguntas abertas, por sua vez, são as que oferecem mais liberdade de resposta, proporcionando mais informações. Levando em consideração estas informações, o questionário aplicado nesta pesquisa é do tipo semi-estruturado, pois mescla perguntas abertas e fechadas.

O questionário foi aplicado através da internet, usando a plataforma Google Formulários, e continha 10 perguntas (sendo 2 fechadas e 8 abertas.). Além das 2 perguntas iniciais sobre a fase e o gênero do/a aluno/a, 8 outras perguntas focaram nas competências secretariais os participantes acreditavam ter adquirido ao longo do curso, no seu conhecimento sobre teletrabalho, nas aulas de informática frequentadas pelos alunos durante o curso de Secretariado Executivo, na sua percepção sobre a familiaridade com softwares

utilizados para teletrabalho, e na relação da utilização do Sistema Moodle como exemplo mais próximo que os alunos teriam de teletrabalho.

Os endereços de e-mail dos alunos foram coletados em sala de aula através de um formulário onde eles preencheram seu nome, fase do curso e endereço de e-mail. Este trâmite se deu em 16/10/2017 e através dele foram obtidos 32 endereços de e-mail. Concluída a elaboração do questionário, ele foi enviado aos acadêmicos no dia 30/10/2017, recebendo 4 respostas nesta mesma data, 3 no dia seguinte (31/10/2017), 1 no dia 06/11/2017, 1 no dia 07/11/2017. O recorte temporal das respostas do questionário foi de 11 dias, de 30/10/2017 a 09/11/2017, obtendo 09 respondentes.

Na próxima seção se dará a análise das respostas obtidas no questionário aqui mencionado e as discussões que estas respostas trazem para o entendimento e verificação se os objetivos traçados nesta pesquisa foram ou não alcançados. E, alcançados ou não, quais as opiniões dos alunos a respeito deles, para após serem apresentadas as considerações finais a seu respeito.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS E DISCUSSÃO

O questionário foi elaborado e aplicado com a finalidade de atingir o objetivo geral – O objetivo geral deste trabalho foi verificar o conhecimento dos alunos da graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina a respeito da modalidade teletrabalho - e os objetivos específicos da pesquisa.

Uma vez que os questionários foram todos respondidos de forma anônima, a identificação dos respondentes se dará com a numeração de 1 a 9.

A primeira pergunta do questionário que não tinha como objetivo apurar o perfil dos respondentes foi a pergunta número 3, que pedia a opinião dos alunos sobre a abordagem e a apresentação das competências secretariais durante o curso - tratando diretamente do primeiro objetivo específico estipulado na pesquisa - sendo as opções de resposta “Sim” ou “Não”. Aos respondentes que marcassem “Não” era pedido que justificassem esta resposta, explicando quais competências deveriam receber maior atenção durante o curso. A pergunta obteve 6 respostas “Sim” e 3 respostas “Não”. Os 3 respondentes que assinalaram a opção “Não” justificaram esta escolha declarando que as competências que recebem pouca atenção no curso são as ligadas às técnicas secretarias e ao marketing. Exemplos disto podem ser vistos nos argumentos das respondentes 4 e 8, a seguir.

Acredito que nosso currículo ainda está em formação, portanto algumas competências como organização de eventos, entendimento em marketing, aprofundamento da língua portuguesa para fins empresariais (memorando, atas, etc) que no caso da turma da 9ª fase não foi bem aproveitada, e economia, ainda nos faltam. (Respondente 4)

Percebe-se uma demanda maior por profissionais secretários com competências administrativas, conhecimentos de gestão e informática. Na UFSC o curso é voltado para a língua estrangeira e de certa forma pode ser um diferencial para o profissional, em contrapartida a demanda por secretários com segunda língua é baixa ou não é exigida. Acredito que o curso da UFSC deveria investir em mais disciplinas de técnicas secretarias, gestão e marketing para que seja possível formar um profissional preparado. (Respondente 8)

Essa necessidade que os alunos percebem de aprimoramento das competências secretariais adquiridas durante o curso faz todo o sentido ao se pensar no atual perfil do profissional de secretariado executivo, como foi apresentado anteriormente na fundamentação teórica deste trabalho, ao exemplo da afirmação de Castelo (2007), que destaca que a profissão de Secretário Executivo necessita inovar constantemente suas formas de atuação, e que, além do mercado de trabalho, a única forma de garantir essa capacidade de constante mudança é a formação acadêmica.

Com foco no objetivo geral deste estudo, o teletrabalho foi o tema da quarta pergunta, onde os respondentes foram questionados se o assunto havia sido abordado em sala de aula e, se houvesse sido mencionado, em qual/ais momento/os isso havia acontecido. Dadas as opções “Sim” ou “Não”, 5 alunos assinalaram “Sim” e 4 assinalaram “Não”. Segundo declarações dos alunos, o assunto foi abordado durante o curso em situações tais como opção aos alunos que desejassem seguir carreira como tradutor, de acordo a respondente 3, e na disciplina de modelos de gestão, onde o assunto foi tópico de uma apresentação em sala, segundo a respondente 4.

Visto que os alunos não demonstraram ter tido muito contato com o assunto teletrabalho no curso, nota-se que realmente é preciso que essa opção se faça presente no horizonte desses alunos prestes a se formar, pois é, como já citado no desenvolvimento deste estudo, nas palavras de Paes et al. (2015), um nicho do mercado que já é uma possibilidade real na vida profissional dos Secretários Executivos, apesar de ainda pouco explorado.

A quinta, a sexta, e a sétima pergunta trataram sobre a experiência que os alunos tiveram com a disciplina de Informática no curso - disciplina esta ministrada na 2º fase do

curso, como descrito na fundamentação teórica deste trabalho - tema referente ao 2º objetivo específico traçado neste trabalho.

A pergunta nº5 questionava a opinião dos alunos a respeito da carga horária destinada à disciplina no currículo do curso, que é de 108 horas, 6 aulas por semana. As opções de resposta a esta pergunta eram “Poderia ser maior”, “É suficiente” ou “Poderia ser menor”, pedindo aos que respondessem “Poderia ser maior” ou “Poderia ser menor” que justificassem a escolha. Quatro alunos acreditam que a carga horária da disciplina de informática “Poderia ser maior”, 4 acreditam que “É suficiente” e 1 deles assinalou que “Poderia ser menor”.

Exemplos de justificativas dos que acreditam que a carga horária poderia ser maior foram:

A tecnologia está em tudo e em constante transformação, é necessário adaptar o currículo para conseguir acompanhar e melhor capacitar tanto os alunos como os professores. (Respondente 3)

Estamos na era da informação, a tecnologia está presente em todos os lugares. Ter domínio de ferramentas que auxiliam as diversas atividades do profissional é de suma importância. (Respondente 8)

A justificativa do aluno que assinalou “Poderia ser menor”, o respondente 5, foi que a carga horária da disciplina de informática é bastante grande em relação às outras disciplinas do curso (que em sua grande maioria tem apenas 60 créditos – o equivalente à 4 horas/aula semanais). Apesar de inicialmente as respostas “poderia ser maior” e “poderia ser menor” deem a entender uma indecisão dos alunos com relação à disciplina, talvez a observação da respondente 7 lance luz sobre esse aparente paradoxo. Segundo ela, muitas vezes o que deveria mudar não é a carga horária do curso e sim a preparação do professor para ministrar a aula, que às vezes não tem dimensão dos assuntos que interessam especificamente aos alunos do Secretariado Executivo. As respostas à pergunta 6 ajudam a entender melhor o contexto.

A pergunta nº6 questionou os alunos se eles acreditavam que a experiência com a disciplina de Informática que frequentaram seria útil para auxiliar a trabalhar com um software de teletrabalho. As alternativas eram “Sim”, “Não” ou “Não sei dizer, pois não conheço nenhum software de teletrabalho”, pedindo justificativa aos que assinalassem “Sim” ou “Não”. Dois alunos responderam “Sim”, 3 responderam “Não” e 4 responderam “Não sei dizer, pois não conheço nenhum software de teletrabalho”. Um exemplo de justificativa de alunos que marcaram “Sim” é a da respondente 3.

No período em fiz a disciplina, aprendemos muitas fórmulas do Excel, o que é utilizado na maioria das empresas, tivemos também, introdução a ferramentas do Google

doc, drive e g-mail e conforme solicita a ementa, tivemos introdução de hardware e software, o que do ponto de vista da classe, no que se refere à este último tópico, é algo que já é conhecimento de todos e que poderíamos aproveitar melhor o tempo com assunto mais pertinentes a profissão.

As justificativas dos alunos que marcaram “Não” vieram ao encontro do problema verificado na pergunta nº5 – ou seja, que a questão não está na carga horária da disciplina, mas sim no conteúdo abordado na mesma. Isso fica explícito, por exemplo, na justificativa da respondente 1 que apontou que o número de créditos da disciplina até pode ser suficiente como está, porém o conteúdo abordado nela não foi muito útil ao uso para teletrabalho. A respondente 4, por sua vez, afirmou que muitas coisas que foram ministradas na disciplina passaram despercebidas, sem aplicação final na prática e que, na opinião dela, ela aprende muito mais no seu dia a dia de trabalho do que a disciplina proporcionou.

De fato, nenhum dos respondentes havia citado nas respostas anteriores que o teletrabalho houvesse sido abordado na disciplina de Informática. Sendo assim, a disciplina realmente não teria como ter servido de experiência aos alunos para atuar no teletrabalho em si, outro ponto que enfatiza a necessidade de mudanças na ementa da disciplina e na orientação dos professores que irão ministra-la.

Na sétima pergunta a disciplina de informática continuou como cerne, e foi perguntado aos alunos se eles teriam alguma sugestão de mudança na ementa da disciplina que pudesse voltá-la mais especificamente ao teletrabalho. As opções de respostas eram “Sim” ou “Não” e era requerida justificativa à escolha, ao que 8 dos respondentes assinalaram “Sim” e apenas 1 assinalou “Não”. As justificativas foram tais como:

Abordar coisas que realmente interessem o profissional no contexto prático, como plataformas de teletrabalho, quem sabe, e até mesmo as ferramentas do Google que são muito úteis na rotina secretarial e o pacote office. (Respondente 1)

Aprofundar as ferramentas office, Word, Excel, Power point, One note e Outlook, principalmente o Excel e Word, já que são indispensáveis em termos de usabilidade independente da empresa que o profissional irá atuar. Aprender sobre configurações básicas, exemplo de como instalar uma impressora ou realizar impressão de etiquetas e arquivos em geral. Aprender sobre as ferramentas do Google, essas estão cada vez mais presentes no cotidiano, com elas podemos realizar formulários, agendar reuniões, organizar tempo de atividade de trabalho através da agenda, manusear arquivos e compartilhá-los com uma ou mais pessoas, organizar arquivos em geral, realizar teleconferências, entre outros.

Precisamos transformar a forma de aprendizado, pois ainda é muito engessado, ao passo que não evoluímos e apenas somos conduzidos a copiar e colar. (Respondente 3)

Lembro de que aprendemos bastante sobre Excel, porém cursei a disciplina em 2013 e não me lembro o que mais foi visto além de Excel. (Respondente 6)

Fazendo uma análise das respostas obtidas nesta questão é possível perceber que apesar de estarem em fases diferentes do curso (a respondente 6 está na 7ª fase, enquanto as respondentes 1 e 3 estão na 9ª fase) e terem tido aula com professores distintos, os pontos de mudança abordados pelas alunas são os mesmos: necessidade de abordagem de assuntos ligados diretamente ao teletrabalho, como até mesmo a agenda virtual, e a necessidade de abordar assuntos que tenham relação direta com as competências secretariais, como por exemplo o aprofundamento das ferramentas do pacote Office, aprendizagem de instalação de itens básicos ao funcionamento de um escritório, como uma impressora.

A pergunta número 8 buscou revelar a percepção dos alunos com relação à contribuição de suas experiências na vida acadêmica no preparo para operarem softwares de teletrabalho. As opções de resposta eram “Sim”, “Não” ou “Não sei opinar, pois não conheço softwares que permitam o trabalho à distância.”, pedindo justificativa aos que respondessem “Sim” ou “Não”. Um aluno respondeu “Sim”, 2 responderam “Não” e 6 responderam “Não sei opinar, pois não conheço softwares que permitam o trabalho à distância”.

A justificativa da aluna que respondeu “Sim”, a respondente 3 se baseia no fato de que, apesar de ela se considerar capaz de operar softwares de teletrabalho, ela teria dificuldade em fazê-lo levando em conta apenas a experiência na vida acadêmica, pois a maior parte da preparação que ela tem veio do seu empenho fora da graduação, com cursos online, por exemplo. É interessante observar que a justificativa para o “Não” da respondente 4 foi bastante semelhante, pois esta também se sente preparada, mas apenas pela experiência adquirida fora do curso, nesse caso, em seu local de trabalho. Estas 2 justificativas, que são consoantes apesar de servirem à respostas opostas, levam a pensar que o teletrabalho é um assunto realmente pouco tratado no curso, fato que fica ainda mais evidente pela maioria das respostas à pergunta ser “Não sei opinar, pois não conheço softwares que permitam o trabalho à distância”. Aparentemente, os alunos que responderam a esse questionário acreditam ser interessante introduzir o teletrabalho às ementas das disciplinas pertinentes e a apresentação de exemplos de softwares de teletrabalho na disciplina de Informática, por exemplo.

Visando alcançar o terceiro objetivo específico proposto no trabalho, a pergunta nº 9 questionou os alunos se eles consideram que o sistema Moodle foi bem utilizado pelos

professores durante o curso. As alternativas de resposta eram “Sim” ou “Não”, pedindo justificativa a qualquer uma das respostas. Oito respondentes assinalaram a alternativa “Sim” e um deles assinalou “Não”.

As justificativas dos alunos que responderam sim foram, por exemplo:

Tivemos bastante atividades pelo Moodle, acesso à informação e materiais para as disciplinas. Embora poucos professores não utilizassem o Moodle, outros compensavam ao utilizar bastante. (Respondente 4)

Sim, já fizemos provas, encaminhávamos tarefas seguidamente por lá, comentávamos assuntos pertinentes a aula, além da comunicação entre aluno-professor ser eficiente. (Respondente 8)

O respondente 5 ponderou que mesmo que tenha havido bastante utilização do Moodle durante o curso, falta uma maior orientação voltada para os estudantes aprenderem a desempenhar as tarefas da melhor forma. A aluna que assinalou “Não”, respondente 9, justificou que em muitas oportunidades que a atividade deveria ter sido feita pelo Moodle acabou sendo realizada em sala de aula. Houve alunas que apesar de terem respondido “Sim” na justificativa expuseram a dificuldade que alguns professores têm em utilizar o sistema Moodle, trazendo novamente a questão de que seria realmente necessário um apoio tanto para os alunos quanto para os professores para fazer uma melhor utilização do sistema.

Também com foco no terceiro objetivo, a pergunta nº 10 foi a seguinte: “Você acredita que a utilização do Moodle pode ajudar na preparação para ser um teletrabalhador?”. As opções de respostas eram “Sim” ou “Não”. Dos 9 respondentes, 6 responderam “Sim” e 3 assinalaram “Não”.

As justificativas de quem assinalou “Sim” foram, por exemplo:

Porque de alguma forma nós estamos trabalhando pelo computador, tendo uma aula não presencial.” (Respondente 2)

É uma plataforma que pode auxiliar o usuário a criar experiência com essa dinâmica de trabalho. (Respondente 5)

Um exemplo de justificativa negativa foi *Acho que precisamos mais do que o Moodle para experiência no teletrabalho, apenas esta plataforma não nos prepara para ser um teletrabalhador.* (Respondente 4)

Alguns alunos responderam “Sim” e em sua justificativa sugeriram que mudando os objetivos de trabalho, a ferramenta poderia ajudar mais como experiência de teletrabalho e que apesar do Moodle ajudar a ter uma dinâmica de trabalho à distância, para se ingressar

nessa modalidade de trabalho é necessário aprofundamento em estudos e conhecimentos específicos sobre o assunto.

Sendo o Moodle uma ferramenta tão rica que é capaz de criar ambientes de aprendizagem personalizados (Moodle, 2017, tradução nossa), é necessário que se explore mais esta ferramenta, pois ela pode trazer muito mais dinamicidade às aulas e dar liberdade aos alunos, além de trazer uma experiência parecida com o teletrabalho, pois eles terão de lidar com a administração de seu tempo disponível para efetuar as tarefas designadas. Com auxílio aos alunos e professores para aprender a operar esta ferramenta com mais precisão e utilizar de todos os benefícios que ela pode trazer, sua utilização talvez fosse ainda mais proveitosa aos alunos do Secretariado Executivo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para o desfecho desta pesquisa, é necessário verificar se todos os objetivos estipulados foram atingidos com a aplicação do questionário.

Sendo o objetivo geral deste trabalho verificar se os alunos de Secretariado Executivo da UFSC têm consciência da importância da tecnologia para a sua futura atividade profissional e se sentem que são preparados satisfatoriamente pela instituição para atuar na modalidade teletrabalho, foram apresentados no desenvolvimento desta monografia temas como o atual perfil do profissional de Secretariado Executivo e o Conceito de Teletrabalho, a fim de contextualizar a forma como os dois assuntos estão ligados. Foram apresentados também temas que dizem respeito ao entendimento dos objetivos específicos do trabalho, como as competências secretariais exigidas atualmente dos profissionais de secretariado, o currículo do Curso de Secretariado Executivo da UFSC, e o Sistema Moodle de apoio aos cursos presenciais.

A conclusão a que se chega a respeito do objetivo geral desta pesquisa, analisando as respostas obtidas dos alunos, é que os falta ainda o conhecimento sobre o Teletrabalho – este nicho de mercado que eles podem ter a oportunidade de explorar na vida profissional. E se faz importante chamar a atenção para o Teletrabalho, mostrando esta possibilidade aos futuros profissionais, pois, segundo Paes et al. (2015), novas áreas de atuação como o teletrabalho estão em franca expansão e são uma quebra de paradigma na profissão de Secretariado, indo contra a leiga concepção a respeito do trabalho do secretário, que o imagina atrás de uma mesa, na empresa, a espera do gestor que lhe delegue tarefas. É importante também que os

cursos superiores em Secretariado se preocupem em acompanhar esta quebra de paradigma e abram os horizontes à frente de seus alunos.

Quanto à importância da tecnologia para a profissão de Secretariado, os alunos têm essa consciência e ímpeto de aprender coisas novas, acompanhando as exigências do mercado de trabalho, visto que Almeida, Rogel e Shimoura (2010) apuraram que aspectos relacionados à Tecnologia da Informação e domínio de programas de informática ocuparam o quinto lugar numa relação das principais características requeridas aos profissionais de Secretariado pelas organizações.

O primeiro objetivo específico aqui traçado foi (i) verificar se os alunos do curso de Secretariado Executivo da UFSC acreditam que o curso os prepara de acordo com as competências secretariais requeridas pelo mercado de trabalho. A pergunta relacionada a este tema teve uma maioria de respostas positivas, nos levando a deduzir que os alunos acreditam que o curso lhes passa conhecimentos pertinentes e suficientes a respeito das competências secretariais, fazendo alguns adendos às competências ligadas as áreas de marketing, língua portuguesa, gestão e às competências ligadas à informática – competências essas que fazem parte do foco deste trabalho. Adelino e Silva (2012) definem que os avanços tecnológicos são grandes aliados à realização das tarefas cotidianas do secretário executivo e também são responsáveis por uma mudança significativa no perfil deste profissional.

O segundo objetivo específico foi (ii) identificar se a disciplina de Informática foi percebida como bem aproveitada quando ministrada aos alunos entrevistados. Com as perguntas feitas pertinentes a este assunto foi possível perceber que a disciplina não é aproveitada de forma completamente satisfatória. Apesar de ela ter uma carga horária grande em relação à outras disciplinas no curso (108 horas-aula), se faz necessário que o professor a ministrar a disciplina tenha também conhecimento das competências secretariais que tem relação à área de informática, visto acima que competências relacionadas à tecnologia se fazem muito importantes aos profissionais no mercado de trabalho.

O terceiro objetivo específico foi (iii) conhecer a opinião dos alunos a respeito do sistema Moodle. Esse objetivo foi traçado com a intenção de fazer uma analogia entre o sistema Moodle e um Software de Teletrabalho. A opinião dos alunos sobre o assunto foi bastante positiva. Mesmo que vários deles tenham apontado em suas respostas a outras questões que não tem conhecimento de softwares de teletrabalho, nas questões relacionadas ao sistema Moodle, eles apontam acreditar que a ideia de trabalhar pelo computador fora de sala de aula é uma experiência válida a ser comparada com uma experiência de trabalho remoto. É também interessante apontar que os alunos acreditam que seria ainda mais

produtivo o uso do Moodle se houvesse mais orientações a respeito de seu funcionamento, para que ele fosse usado em sua capacidade total.

É válido enfatizar que o objetivo maior deste projeto, à medida que se verificou que os alunos do curso de Secretariado Executivo da UFSC não tinham conhecimento sobre o teletrabalho, foi mostrar a eles esta opção, mostrar que é uma modalidade em expansão e muito válida para os futuros secretários executivos que entrarão no mercado de trabalho. Além disso, os resultados dessa pesquisa também indicam a necessidade de acender um holofote sobre este assunto para que ele seja tratado em futuras mudanças no currículo do curso de Secretariado da UFSC.

Por fim, o desejo é que esta pesquisa encoraje os alunos de Secretariado a procurar novas formas de atuação, como o Teletrabalho ou tantas outras que surgem e surgirão com os avanços da profissão, e também a recomendação para que pesquisa como estas sejam feitas em outras oportunidades e instituições, para que os futuros profissionais se informem das mudanças mercadológicas.

REFERÊNCIAS

ADELINO, F. J. S.; SILVA, M. A. V. **A Tecnologia da Informação como Agente de Mudança no Perfil do Profissional de Secretariado**. Revista de Gestão e Secretariado: São Paulo, jul./jun. 2012, p. 1-2. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/165/pdf_20>. Acesso em: 29 ago. 2017.

ALMEIDA, W. G.; ROGEL, G. T.; SHIMOURA, A.S. Mudanças de paradigmas na gestão do profissional de secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado – GeSec**, São Paulo, v.1, n.1,p. 46-68, jan./jun. 2010. Disponível em <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/3>> .Acesso em 28 set. 2017.

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

ANDRADE, M. M. de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

BANDEIRA, M. **Definição das variáveis e métodos de coleta de dados**. Laboratório de Psicologia Experimental- UFSJ: Minas Gerais, 2013. Disponível em: <<https://ufsj.edu.br/portal2-repositorio/File/lapsam/Texto%209-DEFINICAO%20E%20COLETA.pdf>>. Acesso em: 06 nov. 2017.

BOND, M. T.; OLIVEIRA, M. de. Manual do Profissional de Secretariado: O secretário como gestor. 2. ed. Curitiba: Ibplex, 2011.

BORTOLOTTI, M. F. P.; WILLERS, E. M.. **Profissional de secretariado executivo: explanação das principais características que compõem o perfil**. Revista Expectativa, Cascavel, v. 4, n. 4, p.1-12, abr. 2011. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/410/326>>. Acesso em: 02 set. 2017.

BRASIL. Lei n. 7.377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.htm>. Acesso em: 31 ago. 2017.

BRASIL. Lei n. 13.467, de 13 de julho de 2017. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nºs 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. 2017. Disponível em> : http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/L13467.htm>. Acesso em: 31 ago. 2017

BRASIL. Resolução n.º 3, de 23 de junho de 2005. Institui as diretrizes curriculares nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. Ministério da Educação, 2005.

BERTINI, R. (2016) **Teletrabalho** – Tecnologia e Software 2016. Blog Webmasters Online. Disponível em: <http://wmonline.com.br/artigos/teletrabalho-tecnologia-e-software>. Acesso em 09 nov. 2017.

CARVALHO, A. M. de. **O Impacto da Tecnologia no Mercado de Trabalho e as Mudanças no Ambiente de Produção**. Revista Evidência: Araxá, n.º 6, p. 153-172, 2010. Disponível em: < <http://www.uniaraxa.edu.br/ojs/index.php/evidencia/article/download/215/201>>. Acesso em: 29 ago. 2017.

CASTELO, M. J.(2007). **A formação acadêmica e profissional do secretário executivo**. Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, PR, Brasil.

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. **Introdução**: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In: DENZIN, N. K. e LINCOLN, Y. S. (Orgs.). *O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006. p. 15-41.

DIAS, Sergio R. (Coord.). **Gestão de marketing**. São Paulo: Saraiva, 2004.

IBM. **Solução de Teletrabalho IBM**. 2017. Disponível em: <<http://www-05.ibm.com/pt/ibm/ideasfromibm/teletrabalho/>>. Acesso em: 09 nov. 2017.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6a ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. (2011). *Técnicas de pesquisa*. (7a ed.) São Paulo: Atlas.

MÁTTAR NETO, J. A. O trabalho científico na era da informática. In: **Metodologia científica na era da informática**. São Paulo: Saraiva, 2002. p. 140-171.

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

MEDEIROS, J.B.; HERNANDES, S. (2012).**Manual da Secretária**. (12aed.) São Paulo: Atlas.

MELLO, A.; SANTOS, S.A. (2010) **Teletrabalho e as organizações virtuais: algumas práticas**. Disponível em: <[http://www.telework2010.tic.org.ar/papers/Mello %20portugues.pdf](http://www.telework2010.tic.org.ar/papers/Mello%20portugues.pdf)>. Acesso em 15 out. 2017.

MOODLE, **About Moodle**. 2017. Disponível em: <[https://docs.moodle.org/33/en/About Moodle](https://docs.moodle.org/33/en/About_Moodle)>. Acesso em: 10 out. 2017.

NATALENSE, M. L. C. **A secretária do futuro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998. 104 p.

NOGUEIRA, A. M.; PATINI, A. C. Trabalho Remoto e os Desafios dos Gestores. **Revista de Administração e Inovação**, São Paulo, v. 9, n.4, p.121-152, out/dez. 2012. Disponível em <<http://www.revistas.usp.br/rai/article/view/79292>>. Acesso em 31 ago. 2017.

PAES, R.V.O.; ANTUNES, C. K. S.; SANTIAGO, C. da S.; ZWIERZIKOWSKI, M. R. Novas formas de atuação do Profissional de Secretariado Executivo. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, v. 6, n. 1, p 99-125, jan./abr. 2015. Disponível em <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/318/pdf_64>. Acesso em 29 ago.2017.

PATI, C.(2012). Quatro perfis de profissionais que não combinam com o *home office*. *Revista Exame*. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/carreira/4-perfis-de-profissionais-que-nao-combinam-com-home-office/>>. Acesso em 30 ago. 2017

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.

RODRIGUES, A. C. B. **Teletrabalho**: A tecnologia transformando as relações do trabalho. São Paulo: 2011. Disponível:<<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2138/tde-14062012-112439/pt-br.php>>. Acesso em: 29 ago. 2017.

SABINO, R. F.; ROCHA, F. G.. **Secretariado**: do escriba ao web writer. Rio de Janeiro: Brasport, 2004. 166 p.

SANTOS, C. V. DOS., CAIMI, F. E.(2009). **Secretário executivo**: formação, atribuições e desafios profissionais. In: Durante, D. G., Fávero, A. A. (org.). *Gestão secretarial: formação e atuação profissional*. Passo Fundo, RS: Ed. Universidade do Passo Fundo.

SAP CONSULTORIA. **Pesquisa HomeOffice Brasil 2016**. 2016. Disponível em <<http://sapconsultoria.com.br/homeoffice/>>. Acesso em 04 set. 2017.

SOBRATT - Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades. Disponível em: <<http://www.sobratt.org.br/>>. Acesso em 04 set. 2017.

SOUZA, T. (2015). **TELETRABALHO**: Um Segmento de Atuação para o Profissional de Secretariado Executivo. Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, Brasil. Disponível em <<http://www.lle.cce.ufsc.br/docs/tccs/d5c821dfbde901e724d1fffeddb368d.pdf>> Acesso em: 05 set. 2017.

TRIVIÑOS, A. N. da S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 2008.

UFSC. **Coordenadoria de Línguas e Literatura Estrangeiras**. 2017. Disponível em <<http://coordlinguasestrangeiras.ufsc.br/secretariado-executivo/>>. Acesso em: 28 ago. 2017.

UFSC. **Vestibular 2016**. 2016. Disponível em <<http://vestibular2016.ufsc.br/secretariado-executivo/>>.

APÊNDICE A – Questionário

Teletrabalho

Os acadêmicos de Secretariado Executivo na UFSC se sentem suficientemente preparados para atuar na modalidade Teletrabalho?

*Obrigatório

1 - Sexo *

- Feminino
- Masculino

2 - Em qual fase do curso você está? *

- 7^a
- 9^a

3 - Você acredita que o curso de Secretariado Executivo da UFSC prepara os alunos de acordo com as competências secretariais requeridas pelo mercado de trabalho? *

- Sim
- Não

Se sua resposta à pergunta nº3 foi "Não", explique quais competências deveriam receber maior atenção durante a graduação. Se foi "Sim", prossiga para a pergunta nº4.

4 - Durante o curso alguma vez foi abordado o assunto Teletrabalho? *

- Sim
- Não

Se sua resposta à pergunta nº4 foi "Sim", exemplifique algum momento em que isto aconteceu. Se foi "Não", prossiga para a pergunta nº5.

5 - Qual a sua opinião sobre a carga horária da disciplina de Informática no currículo do curso? *

- Poderia ser maior.
- É suficiente.

- Poderia ser menor.

Se sua resposta à pergunta nº 5 foi "Poderia ser maior." ou "Poderia ser menor.", justifique sua resposta. Se foi "É suficiente", prossiga para a pergunta nº 6.

6 - Pensando em sua experiência com a disciplina de Informática, ela seria útil para auxiliar a trabalhar com um software de teletrabalho? *

- Sim
- Não
- Não sei dizer, pois não conheço nenhum software de teletrabalho

Se sua resposta à pergunta nº6 foi "Sim" ou "Não", justifique sua resposta. Se foi "Não sei dizer, pois não conheço nenhum software de teletrabalho", prossiga para a pergunta nº7.

7 – Você sugeriria alguma mudança na ementa da disciplina de Informática para que ela estivesse mais voltada ao mercado de trabalho e mais especificamente ao teletrabalho? *

- Sim
- Não

Justifique sua resposta. *

8 - Com base na sua experiência na vida acadêmica, você se sente preparado para operar softwares que permitam o trabalho à distância? *

- Sim
- Não
- Não sei opinar, pois não conheço softwares que permitam o trabalho à distância.

Se sua resposta à pergunta nº8 foi "Sim" ou "Não", justifique sua resposta. Se foi "Não sei opinar, pois não conheço softwares que permitam o trabalho à distância.", prossiga para a pergunta nº9.

9 - Você acredita que a plataforma Moodle é/foi bem utilizada pelos professores durante o curso? *

- Sim

- Não

Justifique sua resposta. *

10 - Você acredita que a utilização do Moodle pode ajudar na preparação para ser um teletrabalhador? *

- Sim
- Não

Justifique sua resposta. *