



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

TELETRABALHO:

Um Segmento de Atuação para o Profissional de Secretariado Executivo

TAIANE DE SOUZA

Florianópolis, 2015

TAIANE DE SOUZA

TELETRABALHO:

Um Segmento de Atuação para o Profissional de Secretariado Executivo

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 Cibele Barsalini Martins

Florianópolis, 2015

TAIANE DE SOUZA

TELETRABALHO:

Um Segmento de Atuação para o Profissional de Secretariado Executivo

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, 1.º de dezembro de 2015.

Prof.^a Dr.^a Raquel Carolina Souza Ferraz D’Ely
Coordenadora do Curso de Secretariado Executivo

Banca Examinadora:

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

Me. Katia Denise Moreira
Universidade Federal de Santa Catarina

Dedico este trabalho à Família Souza, e também, a meu noivo, João Victor Bernardes.

AGRADECIMENTOS

Os nove semestres que passei na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) foram de muito aprendizado e crescimento tanto pessoal quanto profissional. Cada passo que dei a partir do momento que entrei na universidade foi acompanhado por minha família, especialmente meus pais, por isso lhes agradeço por todo apoio durante esses anos. Agradeço em especial, a minha irmã Tatiane, que sempre ouviu todas as minhas lamentações do dia a dia universitário e me aconselhou quando necessário. Claro que não podia faltar o agradecimento ao meu noivo, João Victor, que esteve ao meu lado desde o primeiro dia.

Em seguida, agradeço os colegas de turma, especialmente os meus queridos companheiros de trabalhos, Bruna Chupel, Josiane Kirchner e Marcos Schell. A eles sou grata de coração por todos os ensinamentos e companheirismo durante esses anos. Evidente que a minha dupla dinâmica, Bruna Chupel, merece um agradecimento especial, afinal, foram muitos feriados, sábados e domingos que nos encontramos para estudar.

Logo após, deixo registrada minha gratidão à Prof.^a Dr.^a Cibele Barsalini Martins, que me orientou na escrita deste trabalho e também por fazer grande diferença no curso de Secretariado Executivo da UFSC. Agradeço em seguida a Me. Katia Denise Moreira por sua colaboração e apoio.

Há outros professores e professoras que me ajudaram muito nessa caminhada e eles são: professora Raquel D'Ely, que tanto lutou pelo reconhecimento do curso. A professora Silvia, que me ensinou muito e sempre ministrou suas aulas com muita alegria e simpatia. A professora Maria Ester Moritz e Fernanda Machado que me ensinaram o básico do inglês com tanto carinho e dedicação. Agradeço também, ao professor Celso Henrique Tumolo, que me fez aprender as estruturas da escrita em língua inglesa. Assim como a professora Maria Lúcia Vasconcellos e o professor Lincoln Paulo Fernandes, que me ensinaram tudo sobre tradução.

Agradeço também aos outros professores que se destacaram: Moisés Lima Dutra, Gerson Rizzatti Júnior e a professora Márcia Mora da Silva. Por fim, agradeço a queridíssima professora Magali Sperling Beck por todos os ensinamentos durante as duas matérias que tive o prazer de tê-la como mestre.

“A tecnologia da informação e os negócios estão se tornando inextricavelmente interligados. Não acho que ninguém possa falar de maneira significativa sobre um sem mencionar o outro”.

(BILL GATES, 2010)

RESUMO

A tecnologia possui uma ligação direta com relação às mudanças ocorridas no formato do trabalho. É também a responsável por possibilitar que um profissional exerça as funções empresariais direto de sua casa. A carreira de Secretariado Executivo sofreu alterações positivas a partir dos avanços tecnológicos, entre elas, está a viabilidade de trabalhar a distância. O objetivo geral deste estudo foi verificar as possibilidades de atuação do profissional de Secretariado Executivo com relação a área de teletrabalho no Brasil. A intenção foi divulgar as oportunidades oferecidas na carreira, e com isso, encorajar os profissionais a escolher essa modalidade. Para chegar às conclusões pretendidas, foi aplicado um questionário eletrônico aos profissionais que trabalham a distância, seja formado em Secretariado Executivo ou em outras áreas, desde que utilizem o termo “secretária” para divulgar o seu trabalho. Com base na análise das respostas, foi constatado que a carreira a distância do profissional de Secretariado Executivo no Brasil está em desenvolvimento e que tem grandes chances de crescimento caso haja maior divulgação.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Teletrabalho. Secretária.

ABSTRACT

Technology has a straight connection with the changes occurred in the working format. It is also responsible for enable that a professional performs corporate tasks at home. The profession of Executive Secretariat has changed in its career starting from the advances in technology, among these changes is the viability of working at distance. The general objective of this study is to verify the working possibilities to Executive Secretaries in the telecommuting area. The purpose is to disseminate the opportunities available to secretaries related to the telecommuting in Brazil, and therefore, encourage professionals to select this sector. To reach the intended conclusions, an online questionnaire was applied to professionals who work in the telecommuting area, both to Executive Secretaries professionals and employees of different fields, as long as the term “secretary” appears in the publicity of their work. Based on analysis of the responses, it can be said that the career of the professional of virtual secretary is developing in Brazil. Furthermore, it has a greater chance of growth if it acquires larger dissemination.

Keywords: Executive Secretariat. Telecommuting. Secretary.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Resultado da Pesquisa Mundial Sobre o Teletrabalho	19
Quadro 2 – Evolução do Perfil da Profissão de Secretariado Executivo.....	25
Quadro 3 – Vantagens do Teletrabalho	26
Quadro 4 – Tempo Médio de Deslocamento.....	27

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- ANCEV – Associação Nacional de Coworking e Escritórios Virtuais
- BSP – Business School São Paulo
- CETEL – Centro de Estudos de Teletrabalho e Alternativas de Trabalho Flexível
- CFM – Conselho Federal de Medicina
- CLT – Consolidação das Leis do Trabalho
- ERP – Sistema Integrado de Gestão Empresarial
- FENASSEC – Federação Nacional de Secretários e Secretárias
- IBM – Internacional Business Machines
- MCT – Ministério da Ciência e Tecnologia
- SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
- SERPRO – Serviço Federal de Processamento de Dados
- SOBRATT – Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades
- TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação
- TJSC – Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina
- TJSP – Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
- TST – Tribunal Superior do Trabalho

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 OBJETIVOS	13
1.1.1 Objetivo geral	13
1.1.2 Objetivos específicos	13
1.2 JUSTIFICATIVA	13
2 REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1 FLEXIBILIZAÇÃO E TELETRABALHO	14
2.1.1 Teletrabalho no Brasil e no Mundo	17
2.1.2 Regulamentação Jurídica do Teletrabalho no Brasil	20
2.1.3 Apoio ao Teletrabalhador	21
2.1.4 Vantagens e Desvantagens do Teletrabalho	23
2.2 COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO.....	27
2.3 ATUAÇÃO A DISTÂNCIA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO	30
3 METODOLOGIA	33
3.1 METODOLOGIA DA PESQUISA.....	33
3.2 QUESTIONÁRIO	33
4 ANÁLISE E DISCUSSÕES DE RESULTADO	35
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	44
REFERÊNCIAS	47
APÊNDICE A	51

1 INTRODUÇÃO

Com o avanço da tecnologia e o fácil acesso à Internet as formas de comercializar produtos e a prestação de serviços estão tomando novos rumos. No Brasil, o comércio eletrônico está em constante crescimento e as pessoas, cada vez mais, utilizam a rede mundial de computadores para realizar transações comerciais. (RINALDI, 2013)

A partir do desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação (TIC) surgiu a possibilidade de trabalhar a distância, fato conhecido como teletrabalho¹. Por meio dessa modalidade de trabalho, o profissional pode ser contratado por uma empresa e prestar seus serviços fora do âmbito onde se encontra o contratante. (SOBRATT, 2015)

Em vista disso, tirando proveito do avanço tecnológico, os profissionais de Secretariado Executivo começaram a entrar no mercado de trabalho a distância, pois estes têm capacidade para trabalhar remotamente, já que a formação superior os fornece habilidades para organizar-se em diversos ambientes.

Houve um tempo em que a máquina de escrever e o telex eram as ferramentas mais utilizadas pelos secretários, porém, esses objetos se tornaram obsoletos e foram substituídos por aparelhagens e sistemas tecnológicos digitais. A inclusão da tecnologia da informação nas atividades do secretário executivo transformou suas competências, mudando assim, a imagem, as funções e o perfil desse profissional. (ADELINO; SILVA, 2012)

O cargo secretarial é antigo, entretanto, o Secretariado Executivo é uma profissão relativamente nova no Brasil, pois, segundo o *website* da Federação Nacional de Secretários e Secretárias (FENASSEC), ela foi regulamentada há 30 anos pela Lei n.º 7.377 de 30 de setembro de 1985. A carreira possui escasso material de estudo científico publicado, em especial, se comparada às outras profissões. Isso ocorre principalmente pela inexistência de cursos *stricto sensu*² na área de Secretariado, ou pela insuficiência de profissionais formados em Secretariado Executivo que possuem o título de doutor (DURANTE, 2012)

Desta forma, no contexto do teletrabalho o cenário não é muito diferente, uma vez que o tema foi pouco explorado em artigos ou em trabalhos acadêmicos. Assim, surge a seguinte questão de pesquisa: O profissional de Secretariado Executivo, o qual é conhecido por estar sempre lado a lado do superior hierárquico, pode realmente passar a exercer sua função de forma virtual sem prejudicar o seu desempenho?

¹ Tradução do termo da língua inglesa *teleworking* ou *telecommuting*.

² Nível de pós-graduação que titula o estudante como mestre ou doutor em determinado campo do conhecimento.

1.1 OBJETIVOS

Para responder a questão de pesquisa foram formulados os seguintes objetivos:

1.1.1 Objetivo geral

O objetivo geral deste estudo é verificar as possibilidades de atuação do profissional de Secretariado Executivo com relação a área de teletrabalho no Brasil.

1.1.2 Objetivos específicos

A fim de alcançar o proposto nesta pesquisa foram traçados os seguintes objetivos específicos: (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 essa modalidade é eficaz para ambos (empregado e empregador); (v) evidenciar o nível de satisfação dos profissionais de Secretariado Executivo que já estão no mercado de trabalho virtual.

1.2 JUSTIFICATIVA

Pelo fato de o trabalho a distância ser relativamente novo no âmbito de Secretariado Executivo, a carência de informações relacionadas à área de teletrabalho pode fazer com que alguns profissionais, por medo do desconhecido, deixem de seguir essa carreira. Diante da referida situação, faz-se necessário um estudo que aponte as possibilidades dessa modalidade da profissão para encorajar aqueles que desejam mudar o seu ambiente de trabalho.

Assim, identifica-se oportuno estudar tal temática, pois acredita-se que quando houver material suficiente para o conhecimento e divulgação da rotina e importância do secretário executivo que trabalha a distância, esse profissional poderá abrir um leque de oportunidades em sua carreira. Além disso, a desmistificação da modalidade acrescentará conhecimento científico à profissão.

Considera-se que o teletrabalho é uma opção promissora para os profissionais de Secretariado Executivo, pois, com a globalização e a facilidade de acesso à informação, esse formato de trabalho só tende a crescer. Para que os profissionais possam escolher essa modalidade sem receios, estes precisam de um estudo que desmistifique a carreira de um profissional que trabalha a distância.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Ao escrever uma monografia, o acadêmico “descreve um fenômeno tendo como base um modelo teórico. Para conhecer esse modelo teórico, o aluno deverá compilar diversos autores que tenham escrito sobre o assunto em questão”. (DIAS; SILVA, 2010, p. 6)

Portanto, neste capítulo, objetiva-se apresentar a base teórica que sustentou a pesquisa sobre a atuação do profissional de Secretariado Executivo como teletrabalhador, o qual abrange os seguintes temas: Flexibilização e Teletrabalho, Teletrabalho no Brasil e no Mundo, Regulamentação Jurídica do Teletrabalho no Brasil, Apoio ao Teletrabalhador, Vantagens e Desvantagens do Teletrabalho, Competências do Profissional de Secretariado e Atuação a Distância do Profissional de Secretariado.

2.1 FLEXIBILIZAÇÃO E TELETRABALHO

O cenário em que todos os empregados eram obrigados a trabalhar no mesmo ambiente, seguir horários rígidos, depender dos equipamentos e suporte geral da empresa está cada vez mais mudado. A globalização e as evoluções tecnológicas facilitaram o acesso à informação, conseqüentemente, as empresas tornaram-se mais flexíveis com relação ao local e horário de trabalho; e também mais abertas a mudanças. Segundo Carvalho (2010, p. 168), cada dia que passa, as empresas utilizam mais as tecnologias em sua rotina “e com isso estão eliminando níveis de gerência tradicionais, enxugando ou comprimindo categorias de cargos, treinando funcionários para atuarem em diversos setores da empresa e estimulando-os a desenvolverem suas várias habilidades”. Em concordância com a necessidade de desenvolvimento de habilidades, Kugelmass (1996, p. 17) defende que “nenhum empregador pode mais contar simplesmente com empregados que chegam ao local de trabalho na hora marcada e tomam seus lugares marcados”.

O uso das TICs nas transações empresariais possui grande influência nessa revolução do trabalho, pois, estas foram as responsáveis pela criação de programas de auxílio empresarial dependentes da rede, como, por exemplo, o Sistema Integrado de Gestão Empresarial (ERP)³. Conforme Tenório (2007, p. 18), os *softwares* ERP “oferecem uma grande integração das diversas funções empresariais, permitindo uma base única de informações corporativas, operação em tempo real, automação de diversas tarefas interligadas, eliminação de tarefas em duplicidade etc.”.

³ Sigla da língua inglesa que significa *enterprise resource planning*.

A partir desses avanços tecnológicos e da possibilidade de estar integrado aos dados da empresa por intermédio da rede, independente da distância, o trabalho tem alterado a sua configuração. Para Chagas (2014, p. 7) “a prestação de serviço não mais se restringe ao ambiente físico da empresa, em razão de ser constituída sobre a plataforma da mobilidade informacional, sequer delimitada no país de origem do empregado”.

Desta forma, aos poucos as organizações começaram a mudar a maneira de trabalhar e criaram possibilidades para que seus empregados pudessem fazer o seu trabalho fora do ambiente empresarial. Assim, o trabalho a distância começou a crescer nos países mais desenvolvidos e juntamente com os avanços tecnológicos, chegou aos países em desenvolvimento. Em uma empresa comum, os colaboradores trabalham no mesmo ambiente, em seus lugares marcados. Aqueles que trabalham de forma virtual atuam de modo diferente, pois, essa modalidade “tende a substituir a presença física de seus empregados nos mesmos locais pela participação numa rede de comunicação eletrônica e pelo uso de recursos e programas que favoreçam a cooperação”. (LÉVY, 1996, p. 18)

No ano de 1973, o estadunidense Jack Nilles, popularmente conhecido como “pai do teletrabalho”, lançou o termo *telecommuting*, que em português significa teletrabalho. Nilles (1997, p. 15) definiu o teletrabalho como o responsável por “levar o trabalho aos trabalhadores, em vez de levar estes ao trabalho; atividade periódica fora do escritório central, um ou mais dias por semana, seja em casa ou em centro de telesserviço”.

O pai do teletrabalho procurou aprofundar-se no tema na tentativa de diminuir a quantidade de carros na rua, ou seja, de resolver o problema do trânsito, uma vez que, no entendimento dele, a solução para os engarrafamentos seria a criação da possibilidade de as pessoas trabalharem em casa ao menos algumas vezes na semana. (NILLES, 1997)

Teletrabalho é a nomenclatura mais utilizada no âmbito acadêmico e jurídico para designar o trabalho a distância no Brasil. De acordo com Rodrigues (2011), o próprio nome já revela o significado, pois “tele” em grego significa longe ou distância, e “trabalho” refere-se a uma atividade profissional, logo, teletrabalho significa trabalho a distância.

Todavia, existem outras denominações que são utilizadas para definir o trabalho que é realizado a distância, algumas delas são: trabalho em domicílio, *home office*⁴ e SOHO⁵, trabalho móvel, trabalho remoto, trabalho virtual ou *anywhere office*⁶ etc. Nas três primeiras modalidades destacadas, o profissional monta um escritório em casa e passa a dividir o espaço

⁴ Termo da língua inglesa que significa escritório em casa.

⁵ Sigla da língua inglesa que significa *Small Office and Home Office* ou pequeno escritório e escritório em casa.

⁶ Termo da língua inglesa que significa escritório em qualquer lugar.

de trabalho com o espaço doméstico. Já nas quatro últimas modalidades destacadas, o trabalhador desempenha suas atividades em outro lugar que não a empresa em que foi contratado, basta apenas que o local tenha disponíveis os aparelhos e *softwares* tecnológicos que este irá precisar para desenvolver suas funções. (ESTRADA, 2004)

Outra forma de trabalhar a distância é por meio da divisão de espaço com profissionais de diversas áreas, chamado de escritório compartilhado. Essa modalidade, por ser econômica, vem crescendo e ganhando destaque no Brasil. Existem duas formas de escritórios compartilhados que são similares e costumam ser confundidos: o escritório virtual e o *coworking*. (STUDIO OFFICE, 2015)

O escritório virtual, de acordo com o *website* Studio Office (2015) é um espaço onde vários profissionais alocam um mesmo endereço por meio de planos personalizados. Esse serviço é ideal para as empresas ou profissionais autônomos que desejam contratar salas de reuniões e espaços de escritório, ter um endereço comercial e fiscal, apoio de secretariado, atendimento telefônico personalizado, reendereço de correspondências, entre outros serviços administrativos conforme conveniência. De acordo com o *website*, o escritório virtual gera economia, pois não há os custos convencionais de um escritório fixo, como, por exemplo, manutenção dos equipamentos, pagamento mensal de aluguel, condomínio, eletricidade, água etc. Ao escolher contratar o espaço quando necessário, o cliente só pagará pelo tempo de utilização. Além disso, os escritórios virtuais são procurados tanto em negócios nacionais como internacionais, de acordo com o *website* My Office (2015, n.p.) “não são só os profissionais liberais que optam pelo escritório virtual. As multinacionais há muito tempo utilizam este modelo para conseguir instalação num país em menos de 24 horas garantindo um endereço de prestígio para sediar a empresa”.

Por outro lado, o *coworking* é um *open space*⁷ onde cada profissional tem seu próprio posto de trabalho, mas o espaço do escritório é inteiramente dividido com os outros ocupantes. Conforme o *website* Studio Office (2015), essa modalidade é a escolha ideal para profissionais que precisam de um ambiente para receber seus clientes e ter um endereço comercial, além de ser uma solução para aqueles que não se adaptaram ao isolamento do *home office*. O espaço é dividido com profissionais de diversas áreas, o que aumenta a rede de contatos e cria oportunidade de interação e troca de ideias. No espaço *coworking*, os equipamentos, ambientes, aluguel e contas são divididos entre os ocupantes. O que reduz os custos e faz dessa modalidade uma tendência global.

⁷ Termo da língua inglesa que significa espaço aberto.

A cada dia o teletrabalho cresce e modifica a tradicional forma de trabalhar, esse crescimento no Brasil e no mundo aconteceu graças aos avanços da tecnologia, porém, há divergências com relação ao seu surgimento. Conforme descrito na obra de Kugelmass (1996, p. 17), o teletrabalho teve início em 1857 “quando J. Edgar Thompson, proprietário da estrada de ferro Penn, descobriu que poderia usar o sistema privado de telégrafo de sua empresa para gerenciar divisões remotas, desde que delegasse a elas um controle substancial no uso de equipamentos e mão-de-obra”. Em contra partida, para Barros (2009 apud OLIVEIRA, 2013, p. 3) o surgimento aconteceu na Europa na década de 1970 e “teve sua inspiração no trabalho que era realizado no próprio domicílio familiar que servia apenas para o sustento da própria família onde os lucros eram destinados a necessidade destes”.

Independente da data de sua criação é certo que o teletrabalho não é um fato novo, apenas ficou mais difundido após a revolução tecnológica. Além disso, é importante destacar que, conforme Kugelmass (1996), o teletrabalho não é uma profissão, mas sim uma modalidade em que os profissionais de qualquer âmbito podem escolher seguir. Porém, as áreas em que o teletrabalho mais cresce são: comunicação, vendas, prestação de serviços e principalmente profissões relacionadas à tecnologia da informação.

2.1.1 Teletrabalho no Brasil e no Mundo

Cada vez mais o teletrabalho tem ganhado o seu espaço no mercado de trabalho mundial. No Brasil, de acordo com SOBRATT (2015, n.p.), existem “em torno de 12 milhões de teletrabalhadores, predominantemente nas áreas de TI, comunicações, vendas”. Sendo que estes teletrabalhadores exercem suas funções tanto em empresas privadas quanto públicas.

Uma instituição pública referência em teletrabalho é o Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO). Na empresa, as atividades podem ser feitas de maneira flexibilizada, seja pelo uso permitido de bermuda e sandália do tipo franciscana⁸, ou então, por meio do teletrabalho. No ano de 2005 foi implantado o projeto-piloto de teletrabalho, e de acordo com SOBRATT (2013, p. 77) “18 empregados participaram na abertura do primeiro edital e outros 50 no segundo, realizado em 2007. Atualmente, 31 empregados trabalham remotamente e devem ser oferecidas cerca de 110 vagas adicionais no terceiro edital interno”.

Conforme o Jornal do Comércio (2015) os servidores e magistrados brasileiros estão autorizados a trabalhar fora das dependências dos órgãos de que fazem parte, sendo que alguns tribunais já incorporaram o projeto e já têm servidores trabalhando a distância.

⁸ Possui aberturas nas laterais e na frente, tiras de couro por toda sua extensão e uma fivela como fechamento.

O Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP) é um dos órgãos que já aderiram ao projeto. No mês de maio de 2015 ocorreu a implantação do teletrabalho na instituição. Anteriormente a implantação, foi realizado um projeto-piloto no Juizado Especial Cível do Foro Regional do Jabaquara, em São Paulo. Conforme destacado no *website* do TJSP (2015, n.p.), durante esse período de teste “a produtividade dos funcionários aumentou, em média, 33% na elaboração de expedientes e 47% nas movimentações”.

Além do TJSP, o Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina (TJSC) também aderiu o projeto. O treinamento relativo ao teletrabalho iniciou em setembro de 2015 e conta com 87 servidores. Outros órgãos públicos estão aderindo ao teletrabalho, alguns deles foram destacados pela SOBRATT (2013, p. 74):

Em 2009, o TCU (Tribunal de Contas da União) também aderiu ao trabalho à distância. Em 2010, foi a Receita Federal, também com um programa piloto. Em 2012 foi a vez do Tribunal Superior do Trabalho (TST). Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal se preparam para aderir ao teletrabalho, num movimento que aparenta tomar contornos de tendência do conjunto das empresas na área federal. Os servidores são autorizados a levar documentos sigilosos para analisar em casa e fazer acesso remoto ao sistema informatizado da empresa.

É provável que esses dados mudem rapidamente, pois, a partir dos resultados das empresas públicas que já implantaram ou estão em processo de implantação do teletrabalho, outros órgãos, em breve poderão aderir à modalidade.

Um exemplo de empresa privada que já oferece esse tipo de benefício aos funcionários é a International Business Machines (IBM). Os profissionais que trabalham para a empresa, geralmente vão até o cliente, desta forma fica mais fácil não precisar ir ao escritório todos os dias. Na instituição, a adesão à modalidade é tão grande que é comum haver espaços, com baias, mesas e telefones “sem dono” para acolher esses colaboradores. Os profissionais teletrabalhadores da IBM recebem ferramentas essenciais, como, por exemplo: *laptop*, pasta com documentos referentes ao projeto que desenvolve, cartão de visita, celular e uma antena para conexão de rede por meio do telefone. (IBM, 2015)

Com relação a dados mundiais, em outubro de 2011, a empresa de pesquisa e de inteligência de mercado, IPSOS, entrevistou mais de 11.000 pessoas de 24 países. Esse levantamento objetivou destacar a situação do teletrabalho no mundo. O estudo foi baseado na opinião de proprietários de empresas, trabalhadores e teletrabalhadores a respeito de suas experiências e entendimentos do trabalho a distância. (IPSOS, 2011, tradução livre)

De acordo com os resultados da pesquisa, 20% dos teletrabalhadores do mundo fazem parte do trabalho em casa pelo menos uma vez na semana, em uma visão global, seria 1 entre

5 trabalhadores. Com relação aos que trabalham em casa todos os dias, o resultado da pesquisa indicou que somam 7% em escala mundial. (IPSOS, 2011, tradução livre)

O Quadro 1 apresenta a porcentagem da frequência do teletrabalho de cada um dos 24 países participantes da pesquisa:

Quadro 1 – Resultado da Pesquisa mundial sobre o Teletrabalho

PAÍS	VARIÁVEL	INTEGRAL
África do Sul	82%	32%
Alemanha	12%	1%
Arábia Saudita	48%	14%
Argentina	45%	9%
Austrália	33%	7%
Bélgica	24%	2%
Brasil	28%	9%
Canadá	17%	3%
China	41%	6%
Coréia do Sul	17%	5%
Espanha	24%	3%
Estados Unidos	26%	4%
França	12%	1%
Grã-Bretanha	28%	6%
Hungria	8%	1%
Índia	82%	32%
Indonésia	71%	16%
Itália	14%	4%
Japão	18%	5%
México	58%	6%
Polônia	31%	6%
Rússia	42%	9%
Turquia	56%	6%
Suécia	16%	1%

Fonte: adaptado de Ipsos (2011)

Além disso, a pesquisa também apontou que alguns trabalhadores não têm a oportunidade de trabalhar a distância, porque os seus superiores querem que eles estejam presentes na empresa. Caso os seus superiores permitissem, 6 entre 10 trabalhadores do mundo trabalhariam em casa. Outro resultado foi que 83% dos entrevistados acreditam que por meio do teletrabalho o mercado poderia deixar de perder profissionais que abandonam seus empregos para criar seus filhos. Mais 83% defendem que os teletrabalhadores são menos estressados, uma vez que passam menos tempo nos escritórios. Na opinião de 78% dos entrevistados, os teletrabalhadores têm uma vida familiar mais balanceada. Já 62% dos entrevistados pensam que não ver os colegas de trabalho face a face isola os teletrabalhadores.

Um total de 56% dos entrevistados acreditam que o teletrabalhador possui menos chances de ser promovido. Por fim, 53% dos entrevistados defendem que trabalhar em casa cria conflitos entre a vida pessoal e profissional dos teletrabalhadores (IPSOS, 2011, tradução livre)

A partir desta pesquisa foi possível perceber que o teletrabalho no Brasil está bem desenvolvido em relação aos outros países do mundo. Haja vista que 28% dos teletrabalhadores trabalham ao menos uma vez por semana a distância e outros 9% dos teletrabalhadores brasileiros trabalham a distância em tempo integral. É provável que esse número esteja ainda maior, uma vez que a pesquisa foi realizada há quase cinco anos e os números de teletrabalhadores no Brasil e no mundo crescem a cada dia.

2.1.2 Regulamentação Jurídica do Teletrabalho no Brasil

Com o intuito de tornar o teletrabalho uma atividade regulamentada, o deputado Eduardo Valverde (PT-RO) criou o Projeto de Lei n.º 3129/2004, o qual requereu a inclusão do teletrabalho no artigo 6.º da Lei n.º 5.452 de 1.º de maio de 1943⁹. O projeto foi aprovado em 2011, portanto os teletrabalhadores foram incluídos no Regime CLT por meio da Lei n.º 12.551 de 15 de dezembro de 2011. A mudança foi a alteração no artigo 6.º da CLT o qual tornou o teletrabalho legalizado, desde que haja relação de emprego:

Não se distingue entre o trabalho realizado no estabelecimento do empregador, o executado no domicílio do empregado e o realizado a distância, desde que estejam caracterizados os pressupostos da relação de emprego. Parágrafo único. Os meios telemáticos e informatizados de comando, controle e supervisão se equiparam, para fins de subordinação jurídica, aos meios pessoais e diretos de comando, controle e supervisão do trabalho alheio. (BRASIL, 2011, n.p.)

Anteriormente a alteração do artigo 6.º, o artigo 83.º da CLT já mencionava o trabalho a distância afirmando “que é devido o salário mínimo ao trabalhador em domicílio, considerado este como o executado na habitação do empregado ou em oficina de família, por conta de empregador que o remunerar”. (BRASIL, 1943, n/p)

O Deputado Luiz Paulo Vellozo Lucas (PSDB-ES) considerou insuficiente a alteração feita no artigo 6.º da CLT, pois, a redação não trata das peculiaridades do trabalho a distância, ela apenas iguala os direitos dos teletrabalhadores aos trabalhadores comuns. Na visão dele é necessário incluir os deveres e obrigações e outras questões específicas do profissional que escolher trabalhar de forma remota.

⁹ Lei referente a criação da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

Sendo assim, o deputado criou o Projeto de Lei n.º 4.505/2008, o qual visa regulamentar, conceituar e disciplinar as relações de teletrabalho no Brasil. Conforme o projeto, os deveres do teletrabalhador são:

- a) habitualidade e pessoalidade na execução de suas funções;
- b) informação periódica de acordo com as diretrizes empregatícias previamente estabelecidas, seja de forma *online* ou *offline*;
- c) manutenção adequada dos equipamentos e materiais que lhe forem disponibilizados pelo empregador, bem como conservação e asseio do seu ambiente de trabalho, observadas as normas de segurança, higiene e saúde no trabalho;
- d) prestação de contas quanto aos gastos ordinários e extraordinários decorrentes das funções inerentes à devida execução do trabalho. (BRASIL, 2008, n.p.)

O projeto foi aprovado, mas enquanto a lei não for sancionada os empregadores e empregados continuam desamparados ao precisarem resolver situações específicas do teletrabalho, pois há situações de rotina que não tem solução legal, como, por exemplo, conforme descrito por Costa (2012, p. 7) “a quem caberá a manutenção dos equipamentos utilizados, como será feita a fiscalização do empregador na residência deste empregado”. Portanto, ainda há a necessidade de alteração do artigo 6.º da CLT ou então de criação de uma lei específica que regule o teletrabalho como um todo.

2.1.3 Apoio ao Teletrabalhador

Assim como qualquer profissional de qualquer área, os que escolherem seguir a modalidade de trabalho a distância precisam de treinamento específico para aprender a lidar com as adversidades que o teletrabalho pode apresentar. De acordo com Nilles (1997), esse treinamento deve ser realizado não apenas pelo teletrabalhador, mas também por todas as partes afetadas diretamente pelo teletrabalho, como, por exemplo, superiores hierárquicos e colegas que trabalham na empresa de forma presencial. O principal motivo é evitar concepções errôneas sobre a natureza do teletrabalho, bem como identificar a diferença na rotina do trabalho de profissionais tradicionais e virtuais. Nesta mesma linha de pensamento, Lopes e Vieira (2013, p. 6) afirmam que “o teletrabalho requer estudo de processo detalhado, fluxos de informação eficazes, segurança jurídica, envolvimento da gestão de pessoas para intensificar os aspectos positivos e atenuar os aspectos negativos”.

No Brasil, os teletrabalhadores podem contar com o serviço de diferentes empresas especializadas em teletrabalho. A partir de uma pesquisa em *websites* de busca¹⁰ pode-se encontrar organizações que trazem benefícios a esses profissionais. Um exemplo de empresas

¹⁰ Páginas da Internet especializadas em buscas, como, por exemplo: Google, Bing, Yahoo etc.

que se destacam no país, são a Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades (SOBRATT) e a Associação Nacional de *Coworking* e Escritórios Virtuais (ANCEV).

Conforme o *website* da SOBRATT (2015), a empresa é uma sociedade civil, sem fins lucrativos, fundada em 1999. O presidente da sociedade tem grande destaque na mídia, pois concede com frequência entrevistas a revistas, jornais e programas televisivos para sanar dúvidas sobre o teletrabalho no Brasil. Essa organização é a responsável pela entrega do Selo de Certificação de Boas Práticas em Teletrabalho¹¹ às pessoas físicas e jurídicas brasileiras. Sendo que para receber este selo, é necessário se associar, pagar anuidade e fazer uma renovação anual. Os associados a SOBRATT têm alguns benefícios de retorno, como, por exemplo, assessoria jurídica, *clipping* com notícias, descontos em palestras - eventos - congressos - seminários, convênios com universidades, biblioteca exclusiva, gratuidade em eventos promovidos pela sociedade, entre outros. (SOBRATT, 2015)

Outra organização procurada é a ANCEV, a qual foi fundada em 1996, e presta serviços de apoio a empresas e profissionais liberais que dispõem de escritórios virtuais ou espaços *coworking* em diversas cidades brasileiras. Os interessados em negociar uma sala podem acessar o *website* da associação para conhecer os diversos escritórios que disponibilizam espaço para os profissionais. Conforme descrito no *website* da instituição, a empresa que optar por esse tipo de serviço pode ampliar o seu capital, uma vez que não será mais necessário investir em uma estrutura física de grande porte, passando a pagar somente o necessário para o desenvolvimento de sua atividade. (ANCEV, 2015)

A ANCEV também oferece vários benefícios, entre eles estão: assessoria jurídica, participação em eventos, fornecimento de material técnico, proporciona e incentiva o intercâmbio de usuários de escritórios virtuais entre seus associados e promove eventos nacionais para incentivar o contato direto entre os associados etc. (ANCEV, 2015)

Além de associações, os teletrabalhadores também podem contar com serviços avulsos de empresas como a IBM. Mediante o serviço chamado de “Solução de Teletrabalho IBM”, a empresa auxilia na montagem tecnológica de escritórios fora do ambiente empresarial, seja na casa do colaborador ou em um espaço *coworking*. A IBM oferece a implementação de soluções tecnológicas de alta qualidade, *workshop* inicial, suporte e manutenção, entre outros serviços, de acordo com as necessidades do teletrabalhador. (IBM, 2015)

Outro exemplo de suporte são os livros, cursos e palestras comercializados pela empresa Go Home. A própria história da empresa é usada como exemplo nos materiais

¹¹ Chancela de que a empresa segue as boas práticas de teletrabalho.

disponibilizados pelos proprietários, pois em 2003 eles deixaram seus empregos e montaram um negócio a distância, na própria casa. Para os teletrabalhadores iniciantes, a empresa concede, gratuitamente, um *e-book* intitulado “20 ideias de negócios para montar em casa”. Os proprietários afirmam que oferecem o primeiro material porque acreditam que esse compartilhamento fortalece a modalidade do teletrabalho. (BRIK; BRIK, 2012)

Outro serviço de apoio gratuito é oferecido pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) o qual disponibiliza uma cartilha em seu *website* intitulada “Como Montar um Home Office”. O objetivo da organização é desmistificar o teletrabalho e dar uma visão geral de como esse negócio se posiciona no mercado. (SEBRAE, 2015)

Os serviços oferecidos pelo Centro de Estudos de Teletrabalho e Alternativas de Trabalho Flexível (CETEL), ligado a Business School São Paulo (BSP), podem ajudar no desenvolvimento dos teletrabalhadores. A empresa realiza discussões em grupo, estudos de casos, palestras e seminários, para o público interno e externo e com parcerias públicas ou privadas no Brasil e no exterior. Cujo objetivo é buscar mecanismos de conscientização, mediante estudos, pesquisas e levantamentos estatísticos, que possam demonstrar a eficácia do trabalho a distância. Os resultados são publicados tanto no meio acadêmico como empresarial, portanto, por meio de uma parceria com a instituição, o profissional pode publicar material a respeito do teletrabalho, assim como ter acesso aos já publicados, mantendo-se sempre atualizado. (BSP, 2015)

Conforme visto, no Brasil há diferentes empresas que oferecem variados suportes aos teletrabalhadores. Esse apoio tem sua importância para o desenvolvimento e aperfeiçoamento da modalidade, o que traz benefícios aos profissionais e a sociedade.

2.1.4 Vantagens e Desvantagens do Teletrabalho

O teletrabalho permite maior mobilidade dos colaboradores e garantem a flexibilidade de horários e o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional. As vantagens e desvantagens podem variar de profissão para profissão, mas no geral as situações são similares.

Os benefícios diretos do teletrabalho, de acordo com Nilles (1997) são: funcionários mais eficientes, menos licenças médicas, mais eficiência organizacional, menor rotatividade e redução adicionais de despesas como procura, contratação e treinamento de novos profissionais, menor necessidade de áreas de estacionamento, maior capacidade de atração de recursos humanos. Já os benefícios indiretos são: consumo reduzido de energia, menos

poluição atmosférica, diminuição dos congestionamentos no trânsito e acesso facilitado a pessoas que apresentam dificuldades de locomoção.

Por outro lado, Capella e Almeida (2013, p. 411) apontam que uma das vantagens de trabalhar em casa é o conforto, uma vez que não é necessário vestir-se formalmente. Outra vantagem é o foco, conforme as autoras “o profissional obtém mais foco na tarefa quando produzida em casa, além da economia de tempo com o deslocamento que pode chegar a mais de 2h/dia no trânsito”. A possibilidade de má administração do horário flexível é uma das desvantagens apontadas. Caso o tempo não seja utilizado de maneira eficaz, pode atrapalhar o desenvolvimento do trabalho resultando na perda de foco, pois se o profissional pegar folga um dia inteiro, pode passar o próximo em função do trabalho pendente.

Um dos maiores benefícios do teletrabalho à sociedade é a inclusão social. Por meio da modalidade, profissionais que possuem necessidades especiais, seja visual, auditiva ou física, podem ter maior qualidade de vida. As vantagens para esses profissionais é poder exercer atividades laborais, sem precisar sair do conforto de suas casas, pois nas ruas nem sempre há a acessibilidade necessária, como, por exemplo, transporte coletivo, calçadas, sanitários e corredores devidamente adaptados. Para Darcanchy (2006, p. 72) “A deficiência deixa de ser um obstáculo a partir do momento em que o trabalhador estará trabalhando com seu conhecimento, que desconhece a limitação de espaço e locomoção”.

Outros beneficiados pelo teletrabalho são as famílias, pois as mães ou pais que preferirem acompanhar o crescimento e a educação de seus filhos de perto, podem escolher trabalhar em *home office*. A IBM oferece aos seus funcionários a possibilidade de trabalhar a distância, conforme destacado pela revista interna da empresa:

Todas as mulheres têm o desafio de conciliar vida pessoal com profissional, já que vivem a dupla jornada de trabalhar fora e criar filhos. Na IBM, esse desafio é melhor administrado já que a empresa oferece diversas opções de flexibilidade no trabalho, entre elas o *home office*. Para as profissionais que têm aprovação de suas áreas e não têm um trabalho que seja necessário ficar na empresa, a IBM fornece equipamento necessário para que executem suas funções em casa e, assim, elas têm mais tempo ao lado da família. (IBM, 2007, p. 2)

No ano de 2000, o Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT) lançou o Livro Verde, o qual contempla um conjunto de ações para impulsionarmos a Sociedade da Informação no Brasil. Nesta obra são apresentados e discutidos temas relacionados a tecnologia e informação na sociedade brasileira contemporânea. Por tratar de novos sistemas de informação, o teletrabalho é um dos temas discutidos na obra. O Quadro 2 ilustra as vantagens do teletrabalho segundo os autores do Livro Verde:

Quadro 2 – Vantagens do Teletrabalho

Trabalhador	Custos	Custos menores de alimentação, transporte e vestuário	
	Oportunidades de Negócio	Mais tempo para atender os clientes	
		Maiores oportunidades para pessoas como restrições de tempo e locomoção	
		Relacionamento mais estreito com clientes em comunidades específicas	
Gestão	Maior facilidade de atender a múltiplas empresas por parte de especialistas altamente qualificados		
Empresa	Custos	Maior facilidade de determinar estilo de vida e trabalho	
		Diminuição de estrutura física da empresa	
	Oportunidades de Negócio	Aumento de produtividade gerencial e profissional	
		Área geográfica de atuação mais ampla	
		Maior proximidade com o cliente	
		Fixação mais fácil de profissionais experientes	
		Área geográfica de recrutação mais ampla	
	Gestão	Acesso mais fácil a profissionais altamente qualificados	
Governo	Custos	Maior agilidade	
	Oportunidades de Negócio	Maior flexibilidade na composição de equipes de especialistas	
		Custos	Menor consumo de energia
		Oportunidades de Negócio	Redução de veículos em circulação
	Governo mais próximo do cidadão		
Gestão	Prestação de serviços de melhor qualidade		
	Gestão	Maior facilidade na organização e gestão de prestação de serviços	

Fonte: Adaptado de BRASIL (2000, p. 22)

O CETEL (2011 apud FENASSEC, 2012) realizou uma pesquisa com o objetivo de identificar quais os principais benefícios do teletrabalho para trabalhadores, empresas e sociedade. O resultado apontou que para o trabalhador os benefícios de exercer as suas funções a distância são: melhoria da qualidade de vida, redução de custos pessoais, maior motivação e satisfação no emprego.

Com relação aos dados obtidos referente empresa e sociedade, respectivamente, os principais benefícios são a redução de: custos fixos, falta de funcionários, acidentes de trabalho em trânsito, custos com vale transporte, custos com auxílio combustível, custos com estacionamento, taxas de custos de recrutamento e treinamento. Além do aumento da produtividade do trabalhador e a possibilidade de contratar pessoas de locais distantes, sem custos, sem transtornos e custos adicionais com transferências. E também a redução: do trânsito, do nível de poluição do ar, da possibilidade de contaminação por doenças. Assim como a colaboração: para o acesso de pessoas com deficiência física, para a melhoria da

saúde física e mental do trabalhador, para a recuperação e fortalecimento das relações familiares e sociais, para o fortalecimento do poder aquisitivo do trabalhador e revitalização dos centros comerciais dos bairros. (FENASSECC, 2012)

Conforme descrito no *website* da IBM (2015) são várias as causas que podem impedir os colaboradores de se deslocarem ao local de trabalho: apoio à família, deslocamentos que impliquem ausência do escritório, transportes e mobilidade, incluindo greves de transportes, situações de emergência em férias, temporais e outros fenômenos, como: meteorológicos e desastres de origem natural ou humana. Logo, para eles, as vantagens de trabalhar em casa são de estar próximo à família, ter flexibilidade, não ter necessidade de enfrentar o trânsito ou não precisar deslocar-se de casa quando não é possível.

A questão do trânsito é a mais apontada como motivo por aqueles que decidem trabalhar em casa. Sendo que as metrópoles são as que mais apresentam engarrafamentos e acidentes no trânsito. O tempo médio de deslocamento em regiões metropolitanas do Brasil foi revelado pelo levantamento do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) e divulgado em março de 2013. Conforme ilustrado no Quadro 3, os paulistanos levam em média 42,8 minutos no deslocamento casa/trabalho e trabalho/casa. (SOBRATT, 2013)

Quadro 3 – Tempo Médio de Deslocamento

CIDADE	MINUTOS
São Paulo	42,8
Rio de Janeiro	42,6
Recife	34,9
Distrito Federal	34,8
Belo Horizonte	34,4
Salvador	33,9
Curitiba	32,1
Fortaleza	31,7
Belém	31,5
Porto Alegre	27,7

Fonte: Adaptado de SOBRATT (2013, p. 27)

As desvantagens para o teletrabalhador, de acordo com Estrada (2004, p. 6), são: isolamento social, oportunidades de carreira reduzidas e maior possibilidade de ser demitido devido a forma de contato com o nível hierárquico. Com relação as desvantagens para a empresa, o autor apontou a falta de legislação e a forte dependência da tecnologia.

Conforme visto, o teletrabalho, assim como a modalidade presencial, possui vantagens e desvantagens. Esses exemplos podem variar de acordo com a cidade, empresa ou até mesmo

do teletrabalhador. Os profissionais que escolherem exercer as suas atividades por meio dessa modalidade precisam estar cientes dessas vantagens e desvantagens para fazer a escolha certa.

2.2 COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

A origem da profissão de Secretariado Executivo remete aos escribas, pois na Idade Antiga estes eram responsáveis por tarefas afins aos de um secretário contemporâneo, como redação de textos e assessoramento de seus superiores. No Brasil, nas décadas de 1950 e 1960, as mulheres dominaram a profissão que costumava ser exercida por profissionais do sexo masculino, porém cada vez mais, os homens estão voltando a exercer a função de secretário executivo. (CAMARGO, 2013)

O Quadro 4 apresenta a evolução do perfil da profissão de Secretariado Executivo. Nele é possível perceber que entre a década de 1950 e 1970 as funções do profissional de Secretariado eram técnicas e as atividades mecânicas. Já a partir dos anos 1980, as atividades passaram a cobrar um maior intelecto dos profissionais, uma vez que essas se tornaram estratégicas, chegando ao auge nos anos 2000.

Quadro 4 – Evolução do Perfil da Profissão de Secretariado Executivo

DÉCADA	EVOLUÇÃO DO PERFIL
1950/1960	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos de datilografia, atendimento telefônico e organização de agendas. • Cursos técnicos sobre taquigrafia, arquivos, português comercial.
1970	<ul style="list-style-type: none"> • Ênfase nas Técnicas Secretariais, maquiagem e etiqueta. • Criatividade e comunicação voltada para a recepção, o telefone, etc.
1980	<ul style="list-style-type: none"> • Treinamentos com o mesmo enfoque e técnicas dos programas gerenciais. • Treinamento conjunto de executivos e secretárias.
1990	<ul style="list-style-type: none"> • Ênfase em produtividade, qualidade total, administração participativa, trabalho em equipe, <i>marketing</i> e <i>endomarketing</i>.
A partir de 2000	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão do conhecimento, alta tecnologia, capital intelectual, inteligência emocional, hiperqualificação, empreendedorismo.

Fonte: Adaptado de Ministério da Educação (2009, p. 11)¹²

¹² ENADE 2009: Prova de Secretariado Executivo. Disponível em: <<http://enade2009.inep.gov.br/>>.

A evolução da profissão ocorrida nos anos 1980 deve-se, principalmente, pela aprovação da Lei n.º 7.377 de 30 de setembro de 1985, a qual dispõe sobre o exercício da profissão de Secretariado e dá outras providências. Segundo o artigo 4.º desta lei, são atribuições do secretário executivo:

- I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria;
- II - assistência e assessoramento direto a executivos;
- III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;
- IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;
- V - interpretação e sintetização de textos e documentos;
- VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro;
- VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;
- VIII - registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas;
- IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia;
- X - conhecimentos protocolares. (BRASIL, 1985, n.p.)

Alguns anos após a regulamentação da profissão, em 1989, foi publicado no Diário Oficial da União, o Código de Ética do Profissional de Secretariado. O documento é composto por 20 artigos distribuídos em 8 capítulos. Os títulos dos capítulos são intitulados, respectivamente, Dos Princípios Fundamentais, Dos Direitos, Do Sigilo Profissional, Das Relações entre Profissionais Secretários, Das Relações com a Empresa, Das Relações com as Entidades da Categoria e Da Obediência, Aplicação e Vigência do Código de Ética. São deveres fundamentais das Secretárias e Secretários, de acordo com o Art. 5.º:

- a) considerar a profissão como um fim para a realização profissional;
- b) direcionar seu comportamento profissional, sempre a bem da verdade, da moral e da ética;
- c) respeitar sua profissão e exercer suas atividades, sempre procurando aperfeiçoamento;
- d) operacionalizar e canalizar adequadamente o processo de comunicação com o público;
- e) ser positivo em seus pronunciamentos e tomadas de decisões, sabendo colocar e expressar suas atividades;
- f) procurar informar-se de todos os assuntos a respeito de sua profissão e dos avanços tecnológicos, que poderão facilitar o desempenho de suas atividades;
- g) lutar pelo progresso da profissão;
- h) combater o exercício ilegal da profissão;
- i) colaborar com as instituições que ministram cursos específicos, oferecendo-lhes subsídios e orientações. (FENASSEC, 2015, n.p.)

Conforme descrito no *website* da Fenassec (2015), o Código de Ética deve ser usado como parâmetro em autoavaliações e amplamente divulgado tanto aos profissionais da área quanto aos seus superiores hierárquicos, pois este é um dos instrumentos básicos para o direcionamento correto da atuação dos secretários e secretárias.

Após tantas conquistas nos anos anteriores, a partir da década de 1990, o profissional de Secretariado Executivo passou a desempenhar funções não apenas técnicas como também estratégicas. Por causa desse novo perfil, mais participativo e arrojado, os executivos passaram a enxergar esse profissional como peça fundamental para o alcance dos resultados organizacionais. (ORTEGA, 2013)

Portanto, a profissão secretarial vive em constante mudança. Hoje em dia, as suas funções vão além de atendimento telefônico e anotações de recados. Um fator que ajudou a acrescentar tarefas estratégicas ao cargo foi à oferta de cursos de nível superior, que varia de instituição para instituição, mas em geral, o currículo é multidisciplinar. O ensino superior forma profissionais mais capacitados para lidar com situações adversas. De acordo com Rizzi (2013, p. 137) “O empreendedorismo, a versatilidade, a flexibilidade para trabalhar onde há trabalho são uma das novas competências do profissional de Secretariado Executivo”.

Outro fator marcante no perfil desse profissional é capacidade e responsabilidade de entender a empresa como um todo, ou seja, estar a par das situações de cada setor para que possa captar as informações necessárias e repassá-las para o executivo. Segundo Ortega (2013, p. 112), o profissional de Secretariado Executivo deve “entender a sua importância em todo o contexto empresarial, quebrar seus próprios paradigmas e desenvolver ações que busquem não apenas a eficiência operacional, mas também a comportamental e a estratégica”.

Apesar da evolução da profissão nas últimas décadas, os profissionais de Secretariado, até então, não contam com um conselho de classe. Conforme o *website* da Fenassec (2015), a luta pela criação teve seu início no ano de 1997, pela então presidente da federação, Leida Maria M. B. de Moraes. De acordo com a atual presidente, Lieuthier (2013, p. 28) a Fenassec “entende que cumpriu todas as normas e legislações e está dependendo, nesse momento, da iniciativa do Poder Executivo, por meio do Ministério do Trabalho, para encaminhar o Processo à Casa Civil e sanção da Presidência da República”. Os conselhos de classe, como, por exemplo, o Conselho Federal de Medicina (CFM), ajudam a impedir o exercício ilegal da profissão, por pessoas não capacitadas e não formadas na área. O Conselho Profissional de Secretariado, caso seja criado, terá como compromisso “estabelecer prerrogativas profissionais, fiscalizar o exercício regular da profissão e instituir um Código de Ética com força de lei, o que representará um marco de reconhecimento real da importância do profissional [...]”. (LIEUTHIER, 2013, p. 28)

Um fator de grande importância para a carreira do profissional de Secretariado Executivo, o qual se encontra em desenvolvimento e precisa ser expandido é o campo de

pesquisa em Secretariado. Fato esse, que quase extinguiu o curso superior em Secretariado Executivo, no ano de 2009. De acordo com Martins e Zanon (2013, p. 47)

[...] o Ministério da Educação, representado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais, Anísio Teixeira-INEP, abriu chamada pública, em que consultou a sociedade sobre a continuidade da formação superior na área de secretariado, com a alegação de que, após pesquisas realizadas pelo órgão, verificou-se que o Secretariado não possuía produções, nem documento-padrão que deixasse claro para a sociedade e órgãos fiscalizadores da educação superior, qual a formação que os cursos de secretariado ofereciam aos seus discentes e quais as produções publicadas pelo corpo docente, desses cursos.

Como solução para o problema, a presidente da Fenassec se comprometeu a entregar documentos relativos a profissão de Secretariado e os professores e pesquisadores “[...] a divulgar os resultados de suas pesquisas científicas para a sociedade e, a partir daquele momento, vivenciou-se, na área de Secretariado, modificação de comportamento e postura, diante das publicações científicas, tendo surgido iniciativas de todas as regiões do País [...]”. (MARTINS; ZANON, 2013, p. 47)

2.3 ATUAÇÃO A DISTÂNCIA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

A partir de uma pesquisa simples em um *website* de buscas é possível perceber que o profissional de Secretariado Executivo teletrabalhador é conhecido no Brasil pelo gênero feminino. As principais denominações são: Secretária ou Assistente Virtual, Secretária Remota, Secretária a distância etc. Esses profissionais podem ser contratados por uma empresa, porém trabalhar em casa, ou então trabalhar em uma empresa virtual a qual presta serviços a vários clientes ao mesmo tempo. Outra maneira de prestar o assessoramento é de forma autônoma, seja em casa, em um espaço *coworking* ou escritório virtual.

Mesmo que os profissionais de Secretariado teletrabalhadores costumem utilizar termos femininos para divulgar seu trabalho, na profissão existem pessoas do sexo masculino, desse modo, é necessário ponderar a generalização de gênero. Pensando nisso, Camargo (2013, p. 68) afirma que as “empresas e profissionais às vezes não têm cuidado de usar os termos adequados para abranger a totalidade dos profissionais de secretariado, por isso, é sim muito importante que haja persistência pelo uso do termo Profissional de Secretariado, que abrange ambos os gêneros”.

A atuação do profissional de Secretariado como teletrabalhador é reconhecida no *e-book* intitulado “20 Ideias de Negócios para Montar em Casa” escrito pelos proprietários da empresa Go Home. Neste livro digital foram enumeradas 20 atividades ou profissões que, segundo eles, poderiam dar certo em um trabalho a distância. A profissão de Secretariado está

destacada na forma feminina, como Secretária Remota. Conforme descrito pelos autores “o serviço é muito requisitado por pequenas e médias empresas e profissionais autônomos e inclui desde a prospecção de novos clientes e agendamento de reuniões até a transferência de ligações”. (BRIK; BRIK, 2012, p. 8)

Os profissionais de Secretariado Executivo que são contratados por uma única empresa e que escolhem trabalhar em casa em tempo integral ou ir ao escritório algumas vezes na semana são popularmente conhecidos pela forma feminina: Secretária em *home office* ou Secretária a distância. Estes prestam serviços de apoio em todo o tipo de tarefa, sem estar fisicamente presente em uma organização. Barros et al. (2012) também se refere a esses profissionais no gênero feminino. Para o autor, as secretárias a distância possuem as mesmas competências e qualidades das presenciais, porém costumam encontrar mais dificuldades em comunicar-se com os seus superiores, visto que estas têm acesso direto àqueles que assessoram, enquanto o profissional a distância está limitado ao contato virtual.

Os profissionais que preferem trabalhar de forma autônoma e atender diversas empresas direto de casa são conhecidos pelos termos Secretária Virtual, Secretária Remota ou Secretária a distância. Sendo que geralmente prestam serviço para empresas como consultores, desenvolvem projetos ou prestam serviços de Secretariado em geral. Considera-se que as empresas se beneficiam ao contratar esses profissionais, pois as secretárias remotas são altamente qualificadas para completar suas tarefas, seja de forma virtual ou presencial. (SPIES, 2012)

Conforme visto anteriormente, os escritórios virtuais, além de oferecerem um espaço para o profissional de qualquer área, também oferecem apoio de Secretariado. Então, os secretários executivos têm duas possibilidades, ou exercem suas atividades de forma autônoma, ou tornam-se empregados do escritório virtual.

Outra maneira de trabalhar de forma autônoma é alugar uma mesa em um espaço *coworking*. Nesta modalidade o profissional irá desempenhar as funções comuns de um secretário e atenderá vários clientes. A diferença entre este formato e o *home office* é que o espaço será dividido com profissionais de outras áreas de atuação. Conforme Barros et al. (2012) uma desvantagem de assessorar várias empresas ao mesmo tempo é desconhecer a dinâmica de cada organização, pois o assessor pode trabalhar com profissionais de diversas áreas, logo para o sucesso da assessoria é importante que o profissional virtual dedique-se a conhecer as políticas e peculiaridade de cada organização, para a qual presta serviço.

A experiência profissional é um diferencial para o alcance do sucesso como teletrabalhador, uma vez que, de acordo com Capella e Almeida (2013, p. 413) “para se

trabalhar como Secretária Remota é importante que o profissional tenha vasto conhecimento de estrutura organizacional e do mercado, para que entenda o contexto no qual seu cliente se inclui”. Portanto, apesar de existir diferentes opções para os profissionais de Secretariado Executivo que desejam trabalhar a distância é necessário ter cautela ao iniciar essa modalidade e mudar o rumo de sua carreira.

A IBM é um exemplo de empresa de porte grande que possui secretárias contratadas que trabalham a distância. De acordo com IBM (2008, p. 10) “As secretárias executivas hoje passam dias – até meses – sem ver o chefe, e a distância é driblada com muita tecnologia”. Em entrevista à revista interna da empresa, duas secretárias comentaram como é a rotina de assessoramento às superiores hierárquicas. Ambas colaboradoras se deslocam ao escritório da IBM todos os dias, porém as profissionais que elas assessoram não estão lá, pois, estas trabalham em outro estado.

A Entrevistada n.º 1 afirma que elas se vêem por “videoconferência, conversam por mensagens instantâneas, e-mails e telefone” e que ela “Cumpre as mesmas funções como se estivesse perto: arquivo de documentos, organização da agenda e de viagens e tudo o que facilite o fluxo de trabalho”. Com relação a dificuldades, ela afirma que o único problema é quando a profissional prolonga uma reunião sem avisá-la, tornando complicada a administração da agenda de compromissos.

A Entrevistada n.º 2 também afirma possuir uma rotina comum, a única diferença está na distância, pois no ano anterior ao da entrevista, elas tinham se visto pessoalmente apenas duas vezes. Mesmo que a secretária e a executiva estejam em lugares distintos, a Entrevistada n.º 2 comentou que elas estão conectadas o tempo todo por programas de mensagens instantâneas e que tudo é resolvido pelo sistema. Inclusive a profissional que ela assessora comentou que às vezes até esquece que elas estão em cidades diferentes. (IBM, 2008, p.10)

Conforme visto na fundamentação teórica deste trabalho, a profissão de Secretariado Executivo tem evoluído juntamente com a tecnologia, portanto, o teletrabalho pode ser uma opção promissora para a carreira deste profissional. Para que os secretários e secretárias obtenham sucesso na modalidade a distância, estes devem analisar qual das diferentes opções apresentadas anteriormente melhor se encaixam em seu perfil.

3 METODOLOGIA

A metodologia da pesquisa deste trabalho foi realizada por meio da compilação de dados secundários extraídos de leituras de diversos livros, artigos científicos e *websites* ligados ao Secretariado e ao Teletrabalho. Segundo Dias e Silva (2010, p. 54) “[...] dados secundários são aqueles que, já tendo sido coletados e registrados por outrem, se encontram a disposição do pesquisador em livros, revistas, relatórios, páginas da Internet, arquivos digitais etc.”. Além de dados secundários, o trabalho também apresenta dados primários por meio das informações obtidas na aplicação do questionário, uma vez que “dados primários são aqueles que coletamos diretamente na fonte em que são gerados”. (DIAS E SILVA, 2010, p. 54)

3.1 METODOLOGIA DA PESQUISA

A pesquisa deste estudo se configura numa abordagem qualitativa, a qual, conforme Lakatos e Marconi (2010, p. 269) “fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes, tendências de comportamento etc.”. Na visão de Dias e Silva (2010, p. 46) “a pesquisa qualitativa envolve o uso de dados qualitativos obtidos em entrevistas, documentos e observação para a compreensão e explicação dos fenômenos”.

De acordo com os objetivos, esta pesquisa se classifica como descritiva. Uma vez que esta tem “como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. (GIL, 2002, p. 42)

As técnicas de coletas de dados utilizadas foram pesquisa bibliográfica e levantamento de dados. Conforme Gil (2002, p. 44) a primeira técnica supracitada “é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. Já a segunda técnica referenciada, conforme Gil (2002, p. 50) envolve a “interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado [...]”. Portanto, no levantamento de dados foi utilizada a aplicação de questionário.

3.2 QUESTIONÁRIO

Para atingir os resultados pretendidos e responder as questões feitas no início desse trabalho foi aplicado aos profissionais de Secretariado que atuam no Brasil um questionário eletrônico. Conforme Gil (2002, p. 128) o questionário tem “[...] por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.”. Com a evolução da tecnologia “muitos métodos qualitativos existentes vêm sendo transferidos e

adaptados às pesquisas que utilizam a Internet como ferramenta”. (FLICK, 2009, p. 31). Portanto, a Internet pode ser uma excelente ferramenta para a aplicação do questionário, pois esta facilita o contato com os respondentes que moram em lugares distantes. Além disso, pelo motivo de as respostas não precisarem ser imediatas, de acordo com Flick (2009, p. 242) o questionário eletrônico “permite aos participantes uma maior reflexão sobre suas respostas”, o que pode enriquecer a análise de dados do estudo.

Por conta desta viabilidade foi encaminhado um questionário eletrônico¹³, através do Google Docs¹⁴, composto por 27 perguntas (10 fechadas e 17 abertas). O universo que recebeu o questionário foi profissionais que trabalham a distância e são formados em Secretariado Executivo, e também, profissionais formados em outras áreas que utilizam o termo “secretária” para divulgar seu trabalho.

Anteriormente a produção do questionário foi postado em cerca de dez grupos da rede social *Facebook*, os quais são compostos apenas por acadêmicos e profissionais de Secretariado Executivo de diferentes estados brasileiros, um questionamento da existência de profissionais que trabalham a distância e a disponibilidade para responder o questionário.

Como resultado foi obtivo o endereço eletrônico de quatro profissionais para posterior envio. No dia 21/9/2015, após a conclusão do questionário, o *link* de acesso foi enviado aos *e-mails* e também postado nos mesmos grupos supracitados, em seguida foi realizada uma pesquisa dos termos “Secretária Virtual” e “Secretária Remota” e encaminhado o *link* do formulário para cerca de 10 dos encontrados.

As respostas ao questionário tiveram um recorte temporal de um mês e sete dias, entre 22/9/2015 a 28/10/2015, e obteve o retorno de um total de 17 (dezessete) respondentes.

¹³ Apresentado no Apêndice A.

¹⁴ O Google Docs disponibiliza a ferramenta “formulários” no *website* <<https://docs.google.com/forms/>>.

4 ANÁLISE E DISCUSSÕES DE RESULTADO

O questionário eletrônico foi aplicado com a pretensão de conhecer a rotina dos profissionais de Secretariado Executivo e analisado para responder a pergunta de pesquisa, bem como alcançar o objetivo geral e objetivos específicos.

A primeira pergunta do questionário se refere ao “Sexo” dos profissionais, uma vez que todos os respondentes são do sexo feminino, pode-se entender que ainda há carência de profissionais do sexo masculino que trabalhem a distância, assim como já acontece na carreira de Secretariado Executivo. Conforme exposto na fundamentação teórica desse trabalho, de acordo com Camargo (2013) os homens estão cada vez mais inseridos na profissão, porém as mulheres ainda são maioria.

A resposta à pergunta n.º 2 foi opcional, porque as respondentes puderam escolher se queriam se identificar, ou não. Uma vez que menos de 1/3 das respondentes se identificaram, foi decidido referir-se a elas como Respondente n.º 1 a 17.

A terceira pergunta é relacionada a faixa etária das respondentes, entre as 17, mais da metade têm idade superior a 40 anos. Apenas três respondentes têm idade inferior a 30 anos e cinco têm a idade entre 35 e 39 anos. Diante a faixa etária das respondentes pode-se concluir que a grande maioria é mais experiente. Tal resultado confirma a afirmação das autoras Capella e Almeida (2013) de que aqueles que têm mais experiência como secretário (a) executivo (a) são os que mais vivenciam sucesso no trabalho a distância.

De acordo com as respostas da quarta pergunta dessa pesquisa, São Paulo é o principal acolhedor de profissionais que trabalham a distância, pois 2/3 das respondentes são moradoras do estado. O restante mora no estado do Paraná, Santa Catarina, Rio de Janeiro e Rio Grande do Sul. Conforme visto anteriormente, São Paulo é o estado que mais enfrenta problemas relacionados ao trânsito. De acordo com a SOBRATT (2013), os paulistanos levam em média 42,8 minutos para realizar o trajeto casa/trabalho e trabalho/casa, logo, este pode ser um dos motivos pelo qual os moradores de São Paulo procuraram o trabalho a distância.

Com relação as respostas à pergunta n.º 5, a qual questionou a área de formação das respondentes, foi constatado que apenas quatro delas não são formadas em Secretariado, suas áreas são Administração e Letras. O restante possui graduação em Secretariado Executivo, Curso Técnico em Secretariado e há também duas respondentes que estão em processo de graduação. Interligando a pergunta n.º 9, a qual procurou saber o porquê das profissionais que não são formadas em Secretariado escolheram usar o termo “secretária” para divulgar seus serviços, um resumo das respostas foi: a abrangência de diversos setores de uma empresa que

o profissional de Secretariado exerce. Sendo que a Respondente n.º 11 afirmou que utiliza este título porque sempre exerceu o trabalho de secretária, registrada em carteira, apesar de não ser formada na área. Essa resposta pode confirmar a necessidade da criação do conselho de classe da profissão, tema discutido na fundamentação teórica desse trabalho. Conforme Lieuthier (2013), caso seja criado, o Conselho de Secretariado poderá impedir que os profissionais de outras áreas exerçam as funções relativas aos secretários e secretárias.

Para atender o objetivo geral deste estudo foram verificadas as possibilidades de atuação do profissional de Secretariado Executivo na área de teletrabalho. Começando com os dados de relações de trabalho das profissionais, retirados das respostas à pergunta n.º 6. Das dezessete respondentes, oito trabalham com carteira assinada, mediante contrato regido pelas regras da CLT e sete trabalham de forma autônoma. Das duas restantes, uma costumava ser celetista, mas já está aposentada e a outra é servidora pública. Já a pergunta n.º 7 revelou que mais da metade delas trabalha em *home office* e o restante em escritórios virtuais ou espaço *coworking*. Grande parte das respondentes também faz o serviço de ir até o cliente para fazer o atendimento. Por fim, os lugares em que elas costumam exercer as atividades, de acordo com as respostas à questão n.º 8, são os espaços *coworking*, a casa delas e o local em que o cliente ou superior hierárquico estiver. Vale comentar que as respondentes não costumam trabalhar em locais públicos, pois nenhuma delas selecionou as opções “parque, *shopping*, *cyber café* ou *lan house*” contidas no questionário.

Com relação ao tempo que estas profissionais exercem a função a distância, de acordo com o retorno da questão n.º 10, dez delas trabalham virtualmente há 1 ano ou menos. Outras cinco trabalham a distância entre 2 a 3 anos. Enquanto duas exercem essa modalidade há 5 e 7 anos. Pelo fato de mais da metade das respondentes estarem a pouco tempo no mercado de trabalho virtual, pode-se sugerir que a área de atuação para o profissional de Secretariado ainda não está totalmente desenvolvida no Brasil.

Deste parágrafo em diante foram apresentados dados referentes ao primeiro objetivo específico deste estudo, a qual procurou conhecer a rotina dos profissionais de Secretariado que trabalham a distância. A partir das respostas à questão n.º 11 pôde-se conhecer a quantidade de dias que estas profissionais exercem as suas tarefas de forma virtual. O resultado foi que apenas duas das profissionais que responderam o questionário trabalham todos os dias a distância. Já outras três respondentes afirmaram que precisam ir ao escritório ao menos 1 vez por semana, enquanto outras duas precisam ir 4 vezes por semana. Somente uma das respondentes costuma ir ao escritório 1 vez ao mês. Esta proporção de dias trabalhados lembra os dados apresentados anteriormente, a respeito da pesquisa do IPSOS

(2011), a qual revelou que no Brasil, 28% dos teletrabalhadores fazem parte do trabalho em casa pelo menos uma vez na semana e outros 9% trabalham em casa todos os dias. Nem todas as respondentes seguem um padrão, a Respondente n.º 2 participa de reuniões de acordo com a necessidade do cliente e ainda afirmou que tem meses em que ela faz apenas uma visita e outros que faz mais de quatro. Já a Respondente n.º 8 afirmou que cobra por hora trabalhada, então, para alguns são 20 horas semanais trabalhadas e para outros são 8 horas semanais etc. (variando virtual com presencial). Por fim, a Respondente n.º 11 afirmou que o fluxo de atividades realizadas depende da frequência de trabalho que recebe. Diferentemente das outras, as profissionais que trabalham em escritórios virtuais não trabalham a distância dos superiores hierárquicos ou do escritório, mas sim, dos seus clientes.

A pergunta n.º 12 procurou saber quantas horas as profissionais costumam trabalhar por dia. O resultado foi que os horários de trabalho são similares aos de profissionais que trabalham presencialmente, pois mais da metade das respondentes trabalham 8 ou mais de 8 horas diárias. Enquanto nove delas trabalham entre 6 e 7 horas diárias. Com relação as funções diárias, questionamento da pergunta n.º 13, a maior parte das respondentes reportou que realiza rotinas secretariais, administrativas e financeiras. As funções diferenciadas são exercidas pelas Respondentes n.º 8 e 16. Sendo que a primeira, que é autônoma e costuma visitar os clientes, respondeu que suas funções são: “Gestão do ambiente, organização de documentos e arquivos, criação de modelos de ofícios, cartas, e-mails, logos, padronização de atividades, planilhas de custos, organizo eventos, serviços bancários, respondo e-mails, atendo clientes”. Já a segunda, que trabalha em *home office*, mas é contratada por uma única empresa, exerce “Suporte aos clientes e interface entre esses clientes e empresas no exterior”.

A questão n.º 14 foi ao encontro da última questão deste questionário, pois nesta primeira foi perguntado se há alguma atividade rotineira de um profissional de Secretariado que não seja possível executar a distância, e na segunda, se há como exercer todas as funções rotineiras sem prejudicar o desempenho do profissional. Logo, os resultados desta pergunta responderam em parte a questão de pesquisa deste trabalho. Com resultado, um total de 1/3 das respondentes acreditam que não existe nenhuma tarefa que não tenha como ser realizada a distância. As outras respondentes defendem que se o profissional tiver comprometimento, dedicação e flexibilidade, além de ter acesso a todas as aparelhagens tecnológicas necessárias, em geral, não terá dificuldades em exercer suas tarefas. Porém, existem limitações, como, por exemplo, citado pela Respondente n.º 1 “assinatura de documentos e controle de agenda quando o executivo utiliza agenda física”. Ou então as citadas pela Respondente n.º 2. “intermediar o contato dos demais empregados e do executivo, a distância já fica mais

complicado. Também naqueles casos de ter que "dar um toque", conversar com a pessoa sobre algo que não esteja de acordo é melhor que seja presencial". Para a Respondente n.º 12, "atas de reuniões e controle de arquivos" são as funções não possíveis de serem realizadas. Já para a Respondente n.º 16 ficam de fora o "apoio a atividades de pessoal que a secretária estende ao seu superior; coordenação de salas de reunião e recebimento e apoio a visitantes". Por fim, a Respondente n.º 4 comentou que "o profissional de Secretariado necessita de conhecimento sobre como exercer todas as funções virtualmente, necessita ter um conhecimento amplo sobre a empresa e seu superior, a forma como quer que seja feito o atendimento, as respostas que podemos dar aos clientes". Essa resposta foi ao encontro da questão exposta anteriormente por Ortega (2013), que o profissional deve entender a sua importância em todo o contexto empresarial e entender a empresa como um todo. No caso dos profissionais de Secretariado que trabalham a distância, a situação é a mesma.

O terceiro objetivo específico procurou identificar quais as vantagens e desvantagens do teletrabalho para o profissional de Secretariado Executivo. Conforme a maioria das respostas à pergunta n.º 15, as vantagens de trabalhar a distância são: comodidade, flexibilidade de horário, conforto, redução de custos, qualidade de vida, menos estresse, pouca rotina, maiores experiências e não precisar "enfrentar" o trânsito. Um exemplo é a opinião da Respondente n.º 16, a qual destacou as seguintes vantagens: "não necessidade de deslocamento, menor preocupação com vestuário, proximidade com a família, ter os instrumentos de trabalho sempre próximo!".

A respeito das desvantagens, as respostas à questão n.º 16 foram: falta de contato direto e distanciamento (cumplicidade) dos os colegas e o superior hierárquico e dificuldade na comunicação. Para os que trabalham de forma autônoma, as desvantagens são: não ser celetista (não ter os direitos trabalhistas), instabilidade no trabalho, renda fixa e a necessidade de buscar novos clientes. As Respondentes n.º 5, 6, 9, 10 e 17 acreditam que não há desvantagens no trabalho a distância.

A insuficiência de treinamento específico para o teletrabalho ficou evidente na pergunta n.º 17, a qual questionou se esses profissionais que já estão no mercado de trabalho a distância realizaram curso especializado ou treinamento antes de iniciar as atividades. Apenas as Respondentes n.º 4, 7 e 17 participaram, sendo que a primeira afirmou que os cursos que participou foram realizados no escritório virtual em que ela trabalha e que desconhece locais que ofereçam esse tipo de serviço. Já a segunda, não só participou como ainda participa de cursos de atualização. O restante não participou de nenhum curso, sendo que a Respondente

n.º 1 afirmou que não realizou nenhum treinamento formal, o que ela fez foi pesquisar sobre a área e inclusive entrou em contato com secretárias teletrabalhadoras para sanar dúvidas.

A pergunta n.º 18 procurou saber se as respondentes são associadas a alguma organização de apoio, e também, se elas acham que esse tipo de suporte faz ou faria diferença no resultado de seus trabalhos. A maioria das respondentes não conhece nenhuma organização de apoio, contudo, elas acreditam que associar-se e receber suporte poderia fazer alguma diferença no resultado final de suas tarefas. A Respondente n.º 1 comentou que seria bom para tornar o trabalho mais completo. Já a Respondente n.º 3 afirmou que o escritório virtual em que ela trabalha é associado a ANCEV, mas nunca fez diferença para ela. Por fim, a Respondente n.º 4 disse não ter conhecimento das organizações citadas, mas que iria pesquisar a respeito para verificar os benefícios da associação.

A pergunta n.º 19 questionou se, de acordo com a opinião das respondentes, há carência de estudos e materiais que tratem sobre o profissional de Secretariado que trabalham a distância. Apenas a Respondente n.º 9 não concorda, pois segundo ela “hoje temos a internet para nos auxiliar”. A Respondente n.º 2, que trabalha há 3 anos a distância, comentou que muitos profissionais a procuraram para sanar suas dúvidas sobre a modalidade, já que não encontraram material a respeito da rotina desses profissionais. Nas palavras dela: “Tenho um roteiro próprio, mas percebo que não há nenhum parâmetro a seguir. Simplesmente quem trabalha remotamente, desenvolve seu método [...] acredito ser interessante e enriquecedor uma metodologia mais abrangente para esse tipo de categoria”. O restante concorda que há carência, pois o tema foi pouco explorado e o maior motivo para isso é a falta divulgação.

A análise da pergunta n.º 21 foi antecipada por esta ser similar a questão anteriormente discutida. Na questão supracitada, foi perguntado se, de acordo com a opinião das respondentes, o mercado de trabalho a distância para o profissional de Secretariado está desenvolvido, ou se ainda está em fase de amadurecimento. As respondentes, de forma unânime, concordam que o teletrabalho para os profissionais de Secretariado ainda está em fase de amadurecimento. Conforme a Respondente n.º 2 “O leque de profissionais remotos está crescendo, mas nem todas as empresas e/ou executivos conhecem essa modalidade. E há aqueles que conhecem, mas preferem um profissional de Secretariado presencial”. Já a Respondente n.º 4 afirma que “Rio de Janeiro, São Paulo são cidades onde esse tipo de trabalho está mais avançado, mesmo assim faltam informações e condições de trabalho pra que seja realizado de forma adequada”. Para a Respondente n.º 7 tanto a procura quanto o conhecimento dessa modalidade ainda é escassa, sendo que aqueles que a conhecem não confiam neste sistema. Por fim, a Respondente n.º 14 acredita que ainda está em fase de

amadurecimento, principalmente pelo fato de não se encontrar com frequência profissionais de Secretariado a distância como, por exemplo, contadores.

O quinto objetivo específico deste trabalho, o qual visou evidenciar o nível de satisfação dos profissionais de Secretariado Executivo que já estão no mercado de trabalho virtual, foi respondida, de acordo com as respostas à pergunta n.º 20. Em geral, a maioria das respondentes está satisfeita com o seu trabalho realizado a distância. No caso daquelas que trabalham em escritórios virtuais, nenhuma pensa em deixar de trabalhar atendendo diversos clientes para voltar a trabalhar em uma empresa de forma presencial. Porém, algumas das profissionais pensam ou já pensaram em desistir da carreira virtual. A Respondente n.º 1 comentou o seguinte “Já pensei em voltar para o corporativo por conta dos benefícios. Mas toda vez que coloco os prós e contras, decido continuar remotamente. Atualmente a qualidade de vida pesa mais que o lado financeiro”. Similar à opinião da Respondente n.º 8 “Eu estou satisfeita, mas às vezes quando um trabalho termina dá uma insegurança. Já pensei algumas vezes em retomar o trabalho antigo, mas a liberdade que tenho hoje compensa o sacrifício do começo”. Já a Respondente n.º 4 afirma que está satisfeita, porém acredita que “cobra muito da nossa inteligência, do controle emocional, habilidade de pensamento, pois temos que ter respostas de empresas e pessoas que você nunca teve contato, as únicas informações recebidas são as básicas que o cliente passa quando faz o contrato”. A Respondente n.º 15 respondeu que apesar de estar satisfeita, ela sente falta de compartilhar o seu dia com outras pessoas. Por fim, a Respondente n.º 12, que está a apenas quatro meses trabalhando em *home office*, e é contratada por uma única empresa, está totalmente insatisfeita e pensa seriamente em voltar a trabalhar de forma presencial.

Na pergunta n.º 22 foi questionado se as profissionais enfrentaram dificuldade em encontrar uma vaga de trabalho, no caso de autônomos, se enfrentaram dificuldade de encontrar clientes. Outro questionamento foi se elas acham que há abundância de vagas/clientes. A maioria das respondentes acredita que há carência de vagas. A Respondente n.º 2 assegurou que para ela não houve dificuldade em encontrar clientes, principalmente porque ela leva um ritmo leve. Para a Respondente n.º 3 a modalidade poderia se desenvolver e assim criar mais vagas “se o curso de Secretariado acrescentar em sua grade uma disciplina “Como Secretariar a distância”. Já a Respondente n.º 8 comentou que o primeiro cliente não foi difícil, pois ele já conhecia o trabalho dela. Para ela, a dificuldade está na falta de confiança do trabalho de pessoas desconhecidas. Por fim, a Respondente n.º 16 comentou que nunca procurou uma vaga. O que ocorreu foi que ela trabalhava em um escritório que tem

matriz em outra cidade, ao fechar o escritório ela começou a trabalhar a distância, sendo que isso ocorreu há mais de 3 anos.

A pergunta n.º 23 teve a intenção de conhecer os meios de comunicação utilizados entre os profissionais e seu superior hierárquico ou clientes, o resultado foi que elas costumam utilizar o *e-mail*, telefone, *WhatsApp* e *Skype*. As Redes sociais e mensagem de texto também são utilizadas, mas por uma pequena parcela das respondentes. Algumas profissionais se comunicam de forma presencial ou utilizam outro tipo de comunicação, como, por exemplo, aplicativos de gerenciamento, acesso remoto ou *Dropbox*. A questão do aplicativo de gerenciamento e comunicação remota pelas respondentes foi abordada na fundamentação teórica deste trabalho, onde foi apontado que, conforme Tenório (2007), o sistema ERP pode ser utilizado pelos trabalhadores que exercem suas funções a distância para acessar remotamente os dados da empresa.

Visto as formas mais utilizadas na comunicação entre o superior hierárquico e os profissionais, as quatro últimas perguntas são relacionadas a efetividade dessa comunicação. Os resultados responderam o segundo objetivo específico, que verificou se a comunicação a distância entre o empregador e o secretário executivo é tão eficiente quanto a presencial. Primeiramente, na questão n.º 24, foi solicitado que as profissionais avaliassem comunicação entre elas e o superior hierárquico. De modo geral, pode-se dizer que as respondentes estão satisfeitas com a comunicação, uma vez que de sete respondentes duas avaliaram com nota 7 e as outras cinco com nota 8. Por fim, das dez restantes, metade avaliou com nota 9 e a outra metade com nota 10. Os resultados positivos continuam na análise da questão n.º 25, onde foi perguntado se, conforme a opinião delas, a comunicação a distância entre o empregador/cliente e o secretário (a) executivo (a) é tão eficiente quanto a presencial. As respondentes que defendem que a comunicação é tão boa quanto a presencial, somam 1/3 do total. Com relação a opinião da Respondente n.º 4, hoje em dia, com todas as redes sociais disponíveis, a comunicação tornou-se facilitada. Porém, as outras respondentes concordam que existem dificuldades, conforme apontado pela Respondente n.º 3 “[...] você precisa gravar muitas informações sobre vários clientes de várias empresas de vários segmentos [...]”. Já a Respondente n.º 5 afirma que a comunicação é excelente, porém, não há como tratar todos os assuntos quando ela está fora de casa, *offline*. Referente as opiniões contrárias, para a Respondente n.º 12 a comunicação “não é eficiente, as informações chegam atrasadas ou nem chegam, não tornando a modalidade tão eficaz”. A Respondente n.º 15 também acredita que a comunicação não é eficaz como a presencial porque “a comunicação *“face to face”* você consegue saber o que de fato o seu executivo quer, através da linguagem corporal e facial”.

Esses resultados confirmam a afirmação de Barros et al. (2012), que as secretárias remotas encontram maior dificuldade de comunicação com os seus superiores hierárquicos por estarem limitadas ao contato virtual. Por fim, a opinião das Respondentes n.º 13 e 16 foi neutra, pois elas acreditam, respectivamente, que vai depender do assunto para ser eficaz ou não, e que a comunicação virtual sempre será inferior à presencial.

Com a intenção de responder se a modalidade a distância é eficaz para ambos (empregado e empregador), referente ao quarto objetivo específico, foi questionado na pergunta n.º 26 se as profissionais percebem algum receio de seus superiores ou clientes com relação à eficácia do trabalho virtual desempenhado por elas e também se elas acreditam que exista maior confiança no trabalho exercido presencialmente. O resultado, com relação a visão do empregador, foi positivo, pois somente as Respondentes n.º 7, 14 e 16 acreditam que exista receio por parte dos superiores hierárquicos ou clientes. Já as Respondentes n.º 1 e 17 acreditam, respectivamente, que no início há resistência ou receio, mas com os resultados do trabalho isso muda e que pode haver receio em determinadas tarefas. As demais respondentes defendem que não há receio, principalmente aquelas que não trabalham a distância de forma integral. A Respondente n.º 2, que é autônoma e faz visitas a clientes quando necessário, respondeu o seguinte: “Não sinto receio. Pelo contrário, demonstram que confiam em mim. O que percebo é que há momentos em que eles gostariam de alguém ao lado, mostrando como se faz determinadas coisas, trabalhando juntos num projeto. Bem no estilo: eu dito e você digita. Ou até mesmo quando determinado arquivo possui diversas alterações, tem coisas que é melhor mostrar/apontar/rabiscar para fazer. Nesses casos é quando geralmente faço os encontros presenciais”. Já a Respondente n.º 5 comentou que os clientes confiam muito no trabalho dela porque ela o realiza com excelência, fato confirmado ao ouvir de um cliente que nunca mais contratará uma secretária presencial. As profissionais que costumam ir ao escritório uma ou mais vezes ao mês não têm esse problema, pois, já existe uma relação de confiança entre eles. Visto isso, pôde-se concluir que não apenas os superiores hierárquicos como também as secretárias virtuais acreditam que a modalidade é eficaz.

Por fim, conforme comentado anteriormente, a última pergunta foi inspirada na Questão de Pesquisa desse trabalho: “O profissional de Secretariado Executivo, o qual é conhecido por estar sempre lado a lado do superior hierárquico, pode realmente passar a exercer sua função de forma virtual sem prejudicar o seu desempenho?”. As respostas à pergunta n.º 27 também foram positivas, sendo que 2/3 acreditam que os profissionais virtuais podem exercer as mesmas funções dos presenciais. Em sua maioria, as respostas foram que basta ter comprometimento, dedicação, empenho e acesso as ferramentas tecnológicas. Um

exemplo foi à resposta da Respondente n.º 17 “Sim. Porque esse profissional é organizado para desempenhar seu papel de maneira eficaz mesmo a distância”. Apesar de ter uma opinião positiva a respeito, a Respondente n.º 5 defende que é necessário fazer visitas e reuniões “para fortalecer cada vez mais o vínculo virtual”. As principais opiniões contrárias foram expressas pelas Respondentes n.º 3, 12 e 15. Com relação a primeira indicada, a resposta foi simples: “todas as funções é realmente complicado”. Já a segunda respondeu que “muitas de nossas funções necessitam de amparo em gabinete. Arquivo, atas, acompanhamento de gestão torna-se inviável em *home office*”. A última indicada respondeu o seguinte: “no meu caso, que assessoro oito executivos, seria impossível atendê-los remotamente todos os dias. Além disso, preciso coordenar outras pessoas que trabalham dentro da empresa, o que seria mais difícil supervisionar esse trabalho em casa”. No geral, as respondentes acreditam que exista uma boa comunicação entre elas e seus superiores hierárquicos ou clientes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa procurou expor aos profissionais de Secretariado Executivo quais são as novas oportunidades para a carreira. No sentido de facilitar o entendimento da ligação entre o Secretariado e o teletrabalho, foram apresentados na fundamentação teórica temas relativos à profissão e também ao funcionamento da modalidade. Por meio da exemplificação da rotina de 17 profissionais de Secretariado que trabalham a distância foi possível retratar a situação atual desta modalidade no Brasil.

Neste trabalho foram apresentados cinco objetivos específicos os quais procuraram dar suporte à resposta do objetivo geral e da questão de pesquisa, os quais pretendiam saber, respectivamente, quais as possibilidades de atuação do profissional de Secretariado Executivo com relação a área de teletrabalho no Brasil e se esses profissionais podem realmente passar a exercer suas funções de forma virtual sem prejudicar o seu desempenho.

A intenção do primeiro objetivo específico foi (i) conhecer a rotina dos profissionais de Secretariado que trabalham a distância. Pode-se afirmar que o objetivo foi atingido, pois, a maioria das respostas ao questionário foi referente a questões de rotina, como, por exemplo, qual o local em que o trabalho é realizado, qual a carga horária, quais as atividades diárias, se o teletrabalho é realizado de forma integral etc.

Com relação ao objetivo específico (ii), o qual procurou verificar se a comunicação a distância entre o empregador e o secretário executivo é tão eficiente quanto a presencial, pode-se afirmar que também foi atingido, uma vez que ao ser questionada a opinião delas, a grande maioria ou acredita que a comunicação a distância é totalmente eficaz ou acredita que é ótima, porém, não tão eficiente quanto a presencial, porque certos assuntos demandam presença. Outra maneira de responder a questão foi por meio da nota dada pelas profissionais, sendo que mais da metade avaliou essa comunicação com notas 9 e 10.

O objetivo específico (iii) pretendeu identificar quais as vantagens e desvantagens do teletrabalho para o profissional de Secretariado Executivo. Acredita-se que a questão foi atendida, visto que as respondentes apontaram suas opiniões e experiências com relação as vantagens e desvantagens de trabalhar a distância. Sendo que essas opiniões foram separadas entre profissionais contratadas e autônomas.

A questão (iv) dos objetivos específicos teve a intenção de confirmar se a modalidade a distância é eficaz para ambos (empregado e empregador). Pode-se dizer que essa pergunta foi respondida, primeiramente, com relação ao empregador, pois, ficou claro que a maioria dos clientes ou superiores hierárquicos confiam no trabalho das secretárias virtuais. Foi

possível chegar a essa conclusão mediante as respostas à pergunta “Você percebe algum receio de seu superior hierárquico ou cliente com relação a eficácia de seu trabalho virtual? Você acredita que estes confiam mais em secretários (as) presenciais?”, foi constatado que ainda há receios, porém, no geral, as secretárias virtuais são bem aceitas. Outro motivo para confirmar a resposta à questão foi com relação a eficácia do teletrabalho para o empregado. Tal conclusão foi alcançada por meio das vantagens do teletrabalho apontadas pelas profissionais, assim como o nível de satisfação dessas. Portanto, mediante análise das respostas, apesar de não ser perfeita, a maior parte dos empregados e empregadores considera a modalidade eficaz.

O objetivo específico (v), o qual se refere à tentativa de evidenciar o nível de satisfação dos profissionais de Secretariado Executivo que já estão no mercado de trabalho virtual, possivelmente foi atendido. Com relação à pergunta “Você está satisfeito com o seu trabalho? Já pensou ou está pensando em voltar a trabalhar no escritório em tempo integral?”, a maioria afirma estar totalmente satisfeita, mesmo que algumas acreditem que há empecilhos que atrapalham a rotina de trabalho. Ou seja, apesar de haver satisfação, esta não é total, pois, ainda existem situações que precisam melhorar.

Para obter êxito na resposta à Questão de Pesquisa deste estudo, a qual objetiva saber se “O profissional de Secretariado Executivo, o qual é conhecido por estar sempre lado a lado do superior hierárquico, pode realmente passar a exercer sua função de forma virtual sem prejudicar o seu desempenho?”, foi questionado às profissionais a mesma pergunta. Pode-se afirmar que a pergunta foi respondida e, em geral, as respostas foram positivas, pois para as respondentes, os profissionais que trabalham a distância podem exercer as mesmas funções que os que trabalham de forma presencial. Sendo que houveram respostas contrárias e essas se devem ao fato de algumas profissionais não acreditarem que seja possível realizar todas as funções de forma virtual. Tais dados foram retirados em parte das respostas da pergunta n.º 14, a qual questionou se há alguma atividade rotineira de um profissional de Secretariado Executivo que não seja possível executar a distância.

Por meio desta pesquisa foi possível perceber que a divulgação da modalidade faz grande diferença, um exemplo é o ocorrido com a Respondente n.º 8, a qual afirmou que não tinha conhecimento do trabalho virtual no ramo de Secretariado até um dia que leu uma matéria que falava sobre a atividade de secretária remota, e então, decidiu iniciar a modalidade. A divulgação de assuntos relacionados ao teletrabalho também é importante não apenas para aqueles que possam vir a trabalhar remotamente como também para aqueles que já estão trabalhando, pois, a partir do conteúdo do questionário deste estudo a Respondente n.º

4 comentou que teve conhecimento das empresas que oferecem serviços para esses profissionais. Portanto, mediante a divulgação, os atuais teletrabalhadores terão mais conhecimento da modalidade que exercem e outros profissionais poderão procurar o trabalho a distância. E ainda, por meio da divulgação do teletrabalho, as empresas também passarão a ter conhecimento da modalidade e mais vagas poderão ser abertas. Ao ocorrer a geração de empregos, os profissionais não precisarão se arriscar trabalhando de forma autônoma, pois as empresas oferecem empregos com carteira assinada e benefícios.

Este estudo apresentou conteúdo para concluir se o trabalho a distância é uma modalidade ideal para os profissionais de Secretariado Executivo. Entretanto, o total de respondentes ao questionário foi inferior ao necessário para ter uma apuração mais precisa, dessa maneira, os dados não foram suficientes para afirmar, com certeza, a atual situação da modalidade de trabalho a distância para o profissional de Secretariado Executivo no Brasil. Portanto, sugere-se para próximas pesquisas acadêmicas, que o questionário seja aplicado a um número maior de profissionais de Secretariado Executivo que trabalham a distância, se possível, de todos os estados brasileiros.

De acordo com o que foi visto no decorrer deste estudo, o teletrabalho na área de Secretariado ainda não está difundido em trabalhos acadêmicos ou obras brasileiras. Logo, para que os profissionais possam escolher essa modalidade sem receios, estes precisam de mais estudos relacionados ao tema. Uma solução parcial para o problema seria, conforme sugerido pela Respondente n.º 3, as universidades se adaptarem às tendências do mercado mundial e incluir no currículo do curso de Secretariado uma disciplina que trate sobre o trabalho a distância para o profissional da área.

Ao final desta pesquisa acredita-se que encorajar os profissionais de Secretariado Executivo a exercer seu trabalho a distância pode melhorar não somente sua vida, mas também da sociedade, pois quanto mais pessoas em casa, menos trânsito nas ruas, e quanto menos trânsito, maior a qualidade de vida dessas pessoas. Diante às lutas travadas, as que estão em desenvolvimento e as que ainda estão por vir, a profissão de Secretariado se redesenha e evolui. Portanto, o incentivo a produção e divulgação de estudos relacionados ao profissional de Secretariado Executivo teletrabalhador é mais uma missão rumo à excelência.

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: <www.revistagesec.org.br>. Acesso em: 17 jul 2015.
- ANCEV. 2015. Disponível em: <<http://www.ancev.com.br/escritorio-virtual/>>. Acesso em: 10 set 2015.
- BARROS, C. de M. P. et al. **A Virtualidade no Mundo do Trabalho: Um Estudo Sobre a Atuação do Secretário Executivo Virtual**. Revista Expectativa: Toledo, jan./dez. 2012, p. 60-81. Disponível em: <e-revista.unioeste.br>. Acesso em: 17 jul 2015.
- BRASIL. Decreto de Lei n.º 5.542, de 1 de maio de 1943. Dispõe sobre a relação de legislação correlata e suas alterações - Consolidação das Leis do Trabalho. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br>>. Acesso em: 8 set 2015.
- _____. Projeto de Lei n.º 4.505 de 16 de dezembro de 2008. Dispõe sobre a regulamentação do trabalho a distância no Brasil. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br>>. Acesso em: 14 jul 2015.
- _____. Lei n.º 7.377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o Exercício da profissão de secretário, e dá outras providências. Disponível em: <<http://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/128213/lei-7377-85#>>. Acesso em: 15 jul 2015.
- _____. Lei n.º 12.551 de 15 de dezembro de 2011. Altera o art. 6.º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto de lei no 5.452, de 1.º de maio de 1943, para equiparar os efeitos jurídicos da subordinação exercida por meios telemáticos e informatizados à exercida por meios pessoais e diretos. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br>>. Acesso em: 15 jul 2015.
- _____. **Sociedade da informação no Brasil**: Livro Verde. In: TAKAHASHI, T. (Org.). Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.
- BRIK, M.; BRIK, A. **20 ideias de Negócios para Montar em Casa**. 2012. Disponível em: <<http://www.gohome.com.br/comecar-home-office/>>. Acesso em: 10 set 2015.
- BSP. Centro de Estudos de Teletrabalho e Alternativas de Trabalho Flexível – CETEC. 2015. Disponível em: <<http://bsp.edu.br/pesquisas-e-publicacoes/>>. Acesso em: 14 set 2015.
- CAMARGO, F. **O homem e o Secretariado**. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Org.). Excelência no Secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios. Como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade. São Paulo: Ser Mais, 2013. p. 62-68.

- CAPELLA, F.; ALMEIDA, M. **Secretária Remota: A profissão que se recria.** In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Org.). *Excelência no Secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios. Como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade.* São Paulo: Ser Mais, 2013. p. 411-415.
- 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/view/215>>. Acesso em: 31 ago 2015.
- CHAGAS, D. de F. B. **A Subordinação Jurídica no Trabalho a Distância.** Pará de Minas, 2014. Disponível em: <<http://www.fapam.edu.br>>. Acesso em: 2 set 2015.
- COSTA, G. S. V. da. **Teletrabalho: Análise do Projeto de Lei 4.505/2008, Lei 12.551/2011 e o Código de Trabalho português/2003.** In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, n.º 103, ago 2012. Disponível em: <<http://www.ambitojuridico.com.br>>. Acesso em set 2015.
- DARCANCHY, M. V. **Teletrabalho para Pessoas Portadoras de Necessidades Especiais.** São Paulo: LTr, 2006.
- DIAS, D. de S.; SILVA, M. F. da. **Como Escrever uma Monografia: Manual de elaboração com exemplos e exercícios.** São Paulo: Atlas, 2010.
- DURANTE, D. G. **Pesquisa em Secretariado: Cenários, Perspectivas e Desafios.** Passo Fundo: Editora UPF, 2012.
- ESTRADA, M. M. P. **O Teletrabalho Transfronteiriço no Direito Brasileiro.** UNIFACS, v. 52, p. 20-30, 2004. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br>>. Acesso em: 3 set 2015.
- FENASSEC. 2015. Disponível em: <<http://www.fenassec.com.br>>. Acesso em: 15 jul 2015.
- _____. **Trabalhar em Casa: Um novo formato de atuação do Secretariado Executivo.** *Excelência: A Revista da Fenassec: Recife*, ed. 34, p. 5-9, abril-junho, 2012.
- FLICK, U. **Introdução à Pesquisa Qualitativa.** 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.
- GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- IBM. **Solução de Teletrabalho IBM.** 2015. Disponível em: <<http://www-05.ibm.com/pt/ibm/ideasfromibm/teletrabalho/index.html>>. Acesso em: 12 set 2015.
- _____. **Mais Tempo para a Família.** *Revista O IBMista: São Paulo*, ed. 6, p. 2-3, maio-junho, 2007.
- _____. **Secretária à Distância, Eficiência de Perto.** *Revista O IBMista: São Paulo*, ed. 12, p. 10, maio-junho, 2008.
- IPSOS. **Telecommuting Citizens in 24 Countries Assess Working Remotely for a Total Global Perspective.** 2011. Disponível em: <<http://www.ipsos-na.com>>. Acesso em: 30 ago 2015.

KUGELMASS, J. **Teletrabalho**: Novas oportunidades para trabalho flexível. São Paulo: Atlas, 1996.

JORNAL DO COMÉRCIO. **Teletrabalho Consta em Texto da Nova Loman**. 2015. Disponível em: <jcrs.uol.com.br>. Acesso em: 26 out 2015.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LÉVY, P. **O que é o Virtual?** São Paulo: Editora 34, 1996.

LIEUTHIER, B. **FENASSECC – O Grande Despertar**: De sua criação ao conselho profissional. *In*: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Org.). *Excelência no Secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios. Como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade*. São Paulo: Ser Mais, 2013. p. 23-28.

LOPES, F. G.; VIEIRA, C. M. T. de A. **Teletrabalho**: Norma de Boas Práticas. 2013. Disponível em: <http://www.sobratt.org.br/site2015/wp-content/uploads/2015/02/Boas_Praticas.pdf>. Acesso em: 23 jul 2015.

MARTINS, C.; ZANON, M. **A Pesquisa na Área do Secretariado**. *In*: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Org.). *Excelência no Secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios. Como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade*. São Paulo: Ser Mais, 2013. p. 47-51.

MY OFFICE. **Qual a Diferença entre um Escritório Virtual e um Coworking?** 2015. Disponível em: <<http://www.myoffice.com.br>>. Acesso em: 8 set 2015.

NILLES, J. M. **Fazendo do Teletrabalho uma Realidade**: Um guia para telegerentes e teletrabalhadores. Tradução de Eduardo Pereira e Ferreira. São Paulo: Futura, 1997.

OLIVEIRA, J. F. N. de. **As Novas Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Relações do Trabalho**: O Teletrabalho. Santa Maria: 2013. Anais do 2.º Congresso Internacional de Direito e Contemporaneidade: Mídias e direitos sociedade em rede Disponível em: <<http://www.ufsm.br/congressodireito/anais>>. Acesso em: 5 set 2015.

ORTEGA, C. **Indicadores de Resultado** – Como identificar, mensurar e dar visibilidade aos níveis decisórios quanto aos resultados. *In*: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Org.). *Excelência no Secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios. Como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade*. São Paulo: Ser Mais, 2013. p. 111-116.

RINALDI, I. M. **E-Commerce - Perspectivas e o Cenário Brasileiro**. 6. ed. Goiás: Revista IPOG, 2013. Disponível em: <<http://www.ipog.edu.br>>. Acesso em: 20 jul 2015.

RIZZI, M. **Valiosos profissionais – Secretárias, Secretários e Assessores**. *In*: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Org.). *Excelência no Secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios. Como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade*. São Paulo: Ser Mais, 2013. p. 135-138.

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: 6 set 2015.

SEBRAE. **Empreendedorismo: Como Montar um Home Office.** 2015. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ideias/Como-montar-um-home-office>>. Acesso em: 13 set 2015.

SERPRO. 2015. Disponível em: <<http://www.serpro.gov.br>>. Acesso em: 31 out 2015.

SOBRATT. 2015. Disponível em: <<http://www.sobratt.org.br>>. Acesso em: 20 jul 2015.

SOBRATT. **Estudo de Estratégias de Gestão de Mobilidade Via Teletrabalho e Teleatividades no Estado de São Paulo.** 2013. Disponível em: <<http://www.sobratt.org.br/index.php/estudo-de-estrategias-de-gestao-de-mobilidade-via-teletrabalho-e-teleatividades-no-estado-de-sao-paulo/>>. Acesso em: 31 out 2015.

SPIES, J. L. **Secretário Executivo Home Office ou Assistente Virtual.** Revista Terceiriza - Secretária Executiva: 2012. Disponível em: <<http://www.terceirizasecretaria.com.br>>. Acesso em: 11 set 2015.

STUDIO OFFICE. 2015. Disponível em: <<http://escritoriocompartilhadosp.com.br/>>. Acesso em: 12 set 2015.

TENÓRIO, F. G. **Tecnologia da Informação Transformando as Organizações e o Trabalho.** Rio de Janeiro: FGV, 2007.

TJSC. 2015. Disponível em: <<http://www.tjsc.jus.br/>>. Acesso em: 26 out 2015.

TJSP. 2015. Disponível em: <<http://www.tjsp.jus.br/>>. Acesso em: 26 out 2015.

APÊNDICE A – Questionário Eletrônico

1- Sexo

- Feminino
- Masculino

2- Qual o seu nome completo?

Essa pergunta não exige resposta. Ao se identificar, você estará permitindo que o seu nome seja exposto.

3- Qual a sua faixa etária?

- Entre 17 e 22 anos
- Entre 23 e 28 anos
- Entre 29 e 34 anos
- Entre 35 e 40 anos
- Entre 41 e 49 anos
- 50 anos ou mais

4- Em que estado você mora?

- Paraná
- Rio de Janeiro
- Rio Grande do Sul
- São Paulo
- Santa Catarina
- Outro

5- Qual a sua formação? Você se formou em que ano e em qual instituição?

6- Qual a sua relação de trabalho?

- Autônomo
- Contrato CLT
- Servidor público
- Outro

7- Qual a sua modalidade de trabalho?

- *Home Office*
- Escritório virtual
- Outro

8- Em quais lugares você costuma trabalhar?

- Em casa

- Parque
- *Shopping*
- *Cyber café*
- *Lan House*
- Espaço *Coworking*
- Outro

9- Caso não seja formado (a) em secretariado executivo, por que optou por utilizar o termo "secretária (o)"?

Caso seja um profissional de secretariado basta escrever "não se aplica".

10- Há quanto tempo você trabalha a distância? Por que você escolheu essa modalidade?

11- Você trabalha todos os dias a distância?

- Sim. Trabalho a distância todos os dias.
- Não! Vou ao escritório 1 vez por semana.
- Não! Vou ao escritório 2 vezes por semana.
- Não! Vou ao escritório 3 vezes por semana.
- Não! Vou ao escritório 1 vez ao mês

12- Quantas horas vocês costuma trabalhar por dia?

- Menos de 5 horas
- 5 horas
- 6 horas
- 7 horas
- 8 horas
- Acima de 8 horas

13- Quais as suas funções diárias?

Caso seja autônomo (a) ou trabalhe em um escritório virtual, quais os serviços que você oferece aos clientes?

14- De acordo com a sua experiência há alguma atividade rotineira de um profissional de secretariado executivo que não seja possível executar a distância? Qual (is)?

15- Em sua opinião, quais as vantagens de trabalhar a distância?

16- E quais as desvantagens?

17- Você fez algum curso especializado ou treinamento em teletrabalho antes de começar a trabalhar a distância?

18- Você é associado a alguma organização de apoio? Caso seja, qual o nome da instituição e que tipo de apoio ela oferece a você? Fez alguma diferença na sua carreira?

Caso não seja associada a nenhuma organização de apoio, você acha que este tipo de suporte faria alguma diferença no resultado do seu trabalho?

Exemplo de instituições: Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades - SOBRATT, Associação Nacional de Coworking e Escritórios Virtuais - ANCEV etc.

19- Você acha que há uma carência de estudos e materiais que tratem sobre o profissional de secretariado que trabalham a distância?

20- Você está satisfeito com o seu trabalho? Já pensou ou está pensando em voltar a trabalhar no escritório em tempo integral?

21- Você acredita que o mercado de trabalho a distância para o profissional de secretariado está desenvolvido, ou ainda está em fase de amadurecimento? Por quê?

22- Foi difícil encontrar a vaga para trabalhar a distância? Você acha que há vagas em abundância para essa modalidade?

Caso seja autônomo (a) ou trabalhe em um escritório virtual, há muitos clientes buscando esse tipo de serviço?

23- Qual o meio de comunicação entre você e seu superior hierárquico?

- E-mail
- Telefone
- Redes Sociais
- *Whatsapp*
- Mensagem de texto
- *Skype*
- MSN
- Outro

24- Qual a nota você daria para a sua comunicação com o seu superior hierárquico?

Caso seja autônomo (a), considere a relação entre você e seus clientes.

- Abaixo de 6
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

25- Em sua opinião, a comunicação a distância entre o empregador e o secretário (a) executivo (a) é tão eficiente quanto a presencial? Por quê? Você acredita que essa modalidade é eficaz para ambos (empregado e empregador)?

26- Você percebe algum receio de seu superior hierárquico ou cliente com relação a eficácia de seu trabalho virtual? Você acredita que estes confiam mais em secretários (as) presenciais?

27- Em sua opinião, o profissional de secretariado executivo, conhecido por ser o “braço direito do chefe”, pode realmente passar a exercer TODAS as funções rotineiras de forma virtual sem prejudicar o seu desempenho? Por quê?