

A VIRTUALIDADE NO MUNDO DO TRABALHO: UM ESTUDO SOBRE A ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO VIRTUAL

Conceição de Maria Pinheiro Barros¹

Liliane Silva Vasconcelos²

Joelma Soares da Silva³

Daniela Graciela Silva Brito⁴

Milício Custódio da Silva Filho⁵

Resumo: O movimento geral de virtualização afeta os diversos meios sociais, porém ele não veio como forma de substituição da realidade, mas sim para facilitar e dar outra visão às atividades. O virtual está presente em diversos segmentos: comunidades, democracia, empresas virtuais, no trabalho e na assessoria virtual. Este trabalho tem como objetivo investigar a virtualização na atuação de assessores executivos, focalizando a realidade atual e as perspectivas na visão dos profissionais atuantes. Para o alcance dos objetivos foram realizadas uma pesquisa bibliográfica e uma pesquisa de campo. Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva, com conotação qualitativa. A pesquisa foi direcionada aos profissionais com formação superior em Secretariado Executivo, atuantes como assessores virtuais no Brasil. A análise dos dados revelou que o trabalho virtual em Secretariado Executivo corresponde a uma nova forma de organização do trabalho, relacionando-se com a flexibilidade das estruturas, anteriormente, tradicionais e centralizadas, estando, portanto, articulado à desagregação do emprego clássico, emergindo como uma nova oportunidade de atuação secretarial.

Palavras-Chave: Virtualidade. Assessoria Executiva Virtual. Secretariado Executivo.

¹ E-mail: conceicaoampb@yahoo.com.br

² E-mail: liliane@virtual.ufc.br

³ E-mail: joelma.soares@ufc.br

⁴ E-mail: danielabrito28@gmail.com

⁵ E-mail: miliciocustodio@yahoo.com.br

THE VIRTUALITY IN THE WORK WORLD: A STUDY ABOUT THE VIRTUAL EXECUTIVE SECRETARY'S PERFORMANCE

Conceição de Maria Pinheiro Barros¹

Liliane Silva Vasconcelos²

Joelma Soares da Silva³

Daniela Graciela Silva Brito⁴

Milício Custódio da Silva Filho⁵

Abstract: The general movement towards virtualization affects the various social media, however it did not come as a replacement of reality, but it came to facilitate and give other visions to activities. The virtual is present in several areas such as community, democracy, corporate virtual work and virtual assistance. This study aims to investigate the role of advisors in virtual executive secretaries, focusing on the current situation and prospects in the view of working professionals. To achieve the goals we performed a literature review and a field search. This has an exploratory and descriptive, qualitative connotation. The research was directed to professionals with higher education in the Executive Secretaryship acting as virtual assistants in Brazil. Data analysis revealed that the virtual work in the Executive Secretaryship represents a new form of work organization, relating to the structures' flexibility that was traditional previously centralized, being, therefore, articulated to the breakdown of classic employment, emerging as a new opportunity of secretarial performance.

Key-words: Virtuality. Virtual Assistance. Executive Secretaryship.

¹ E-mail: conceicaoampb@yahoo.com.br

² E-mail: liliane@virtual.ufc.br

³ E-mail: joelma.soares@ufc.br

⁴ E-mail: danielabrito28@gmail.com

⁵ E-mail: miliciocustodio@yahoo.com.br

1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento tecnológico tem sido o impulsionador de profundas mudanças organizacionais e profissionais. Dessa maneira, possibilitou a inserção das atividades virtuais nas diversas esferas sociais, incluindo-se nesse contexto a assessoria virtual. O movimento geral de virtualização afeta os diversos meios sociais, porém ele não veio como forma de substituição da realidade, mas sim para facilitar e dar outra visão às atividades.

O virtual está presente em diversos segmentos: comunidades, democracia, empresas virtuais, no trabalho e na assessoria virtual. Nesta perspectiva, emerge o seguinte questionamento: como ocorre a assessoria virtual do secretário executivo? Este trabalho tem como objetivo geral investigar a virtualização na atuação secretarial, focalizando a realidade atual e as perspectivas na visão dos profissionais atuantes de forma virtual.

Considera-se que a realização desta pesquisa auxiliará no desenvolvimento científico da profissão de Secretariado Executivo e servirá como base para as próximas pesquisas na área. Foi realizada uma pesquisa bibliográfica a fim de aprofundar os conhecimentos sobre o tema em questão, tendo como principais fundamentações os autores Pierre Lévy (virtualidade), Álvaro Mello (teletrabalho) e Nonato Júnior (assessoria executiva). Em seguida, desenvolveu-se um estudo sobre os serviços virtuais de Secretariado a partir da aplicação de um questionário direcionado aos profissionais que atuam ou que já atuaram como Assessores Virtuais no Brasil.

2 A ASSESSORIA EXECUTIVA VIRTUAL

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

Lévy (1996) desmistifica uma falsa oposição entre o real e o virtual e afirma que a oposição correta estaria entre o virtual e o atual, que são duas maneiras de ser diferentes. Virtual deve ser considerado como algo que existe em potência, ou seja, é um “complexo problemático, o nó de

tendências ou de forças que acompanham uma situação, um acontecimento, um objeto, ou uma entidade qualquer e que chama um processo de resolução, a atualização” (LÉVY, 1996, p. 16). As tecnologias permitem que se formem equipes virtuais com muita facilidade, confiabilidade e baixos custos. O acesso à tecnologia da informação, atualmente, encontra-se cada vez mais ao alcance de todos, não só nas grandes organizações, mas também em empresas menores e até mesmo em casa. O teletrabalho é definido como aquele que se faz ou se presta para um empregador. É um dos desenvolvimentos mais importantes deste século e pode ser realizado em casa, na rua, no carro, nos aviões ou em qualquer outro lugar onde a pessoa possa se conectar utilizando as telecomunicações. Segundo Quintal (2002, p.2):

Teletrabalho é a oportunidade de trabalhar a distância, através de equipamentos telemáticos que podem ser realizados a partir de casa ou em centros que disponibilize material, utilizando as novas tecnologias da informação como a *Internet*, o *E-mail* ou a videoconferência.

Deve-se informar que o teletrabalho é uma forma de trabalho baseada no 6º artigo da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) brasileira, definida em 1943 e alterada pela Lei nº 12.551 de 15 de dezembro de 2011, a qual versa que “não se distingue entre o trabalho feito no estabelecimento do empregador e o executado no domicílio do empregado, desde que esteja caracterizada a relação de emprego” (BRASIL, 2011, p.1) e no artigo 83º da mesma CLT que afirma “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 remunere” (BRASIL, 1943, p. 34). Os artigos 6º e 83º da CLT são bases para estabelecer os acordos para que funcionários possam praticar o trabalho a distância. Entretanto, o Brasil ainda não tem uma Lei específica que reserve todos os direitos e deveres do teletrabalhador, apenas o Projeto de Lei - PL 4505/08, aprovado em 19 de maio de 2010, que regulamenta o trabalho a distância. Para o referido projeto, teletrabalho é definido como “toda forma de trabalho que envolve um empregador ou um cliente e um empregado ou trabalhador autônomo e é realizado regularmente a distância [SIC], em mais de 40% do tempo, por meio de tecnologias de informática e de telecomunicações” (BRASIL, 2008, p.1). De acordo com o projeto de lei supramencionado, os teletrabalhadores não terão direito às horas extras por se tratar de jornada aberta, e a remuneração deverá ajustar-se às horas normais de trabalho.

São deveres do empregado teletrabalhador, a habitualidade e pessoalidade na execução de suas funções; a informação periódica de acordo com as diretrizes empregatícias previamente estabelecidas, seja de

forma *on line* ou *offline*; a 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; a prestação de contas quanto aos gastos ordinários e extraordinários decorrentes das funções inerentes à devida execução do trabalho (BRASIL, 2008).

Os trabalhadores virtuais também podem associar-se à Associação Nacional dos Centros de Negócios e Escritórios Virtuais (ANCNEV). Trata-se de uma associação oficial no Brasil que reúne os escritórios virtuais, cujo segmento tem por objetivo oferecer às empresas e aos profissionais liberais, uma solução completa e integrada para aumentar a capacidade produtiva, a agilidade e a lucratividade de seus negócios (ANCNEV, 2012). Vale salientar que o teletrabalho não é uma profissão, trata-se de uma forma de trabalho comum a várias profissões, por exemplo, secretário, psicólogo, advogado, economista. A assessoria é uma das ações intelectuais mais antigas da história da humanidade, “certamente data do início das produções do conhecimento humano, pois para organizar, selecionar, assistir e encaminhar fontes de saber é necessário estar assessorado por outras pessoas” (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 80). O ato de assessorar era visto antigamente, como a junção de atividades puramente técnicas, como atender telefones, anotar recados, fazer protocolos, organizar arquivos. Porém pesquisas feitas apresentam que a assessoria não pode mais ser vista apenas dessa forma, mas também, e principalmente, como ciência em desenvolvimento. Nonato Júnior (2009) pesquisou a respeito da assessoria e, ao final, distribuiu o esta atividade m quatro eixos básicos que norteiam o trabalho dos assessores baseado em seus focos de atenção, sendo eles: Assessoramento, assessoria operacional (técnica e tática); Assessorixe, assessoria executiva; Assessorística, assessoria intelectual; Assessorab, assessoria aberta. Apresenta-se que a pesquisa em questão, dará enfoque à Assessorixe onde verificará a assessoria executiva de forma virtual. Nesse eixo o estudo do conhecimento em Secretariado está ligado intimamente com os processos gerenciais e a assessoria executiva nas empresas, o conhecimento tem seu foco sobre o fluxo internacional gerenciado nas atividades de assessoria executiva.

Diante da necessidade da adaptação dos profissionais à modernização do mundo globalizado, do qual surgiram as atividades virtuais, percebe-se a crescente inserção da assessoria nessa forma de atuação. Profissionais das diversas áreas começaram a utilizar a *internet* como um meio produtivo, cada um conforme a sua necessidade. O profissional de Secretariado para se adequar a esse perfil inovador começou a exercer atividades como a assessoria virtual, prática que vem sendo adotada por muitas empresas e obtendo êxito. O assessoramento virtual é o uso da tecnologia inovando um serviço de prática do

secretariado, é um empreendimento distinto facilitando as rotinas administrativas. O Assessoramento virtual não extermína o modo tradicional, mas inova a maneira de assessorar, pois o secretário se torna autônomo ou empresário arcando com seus próprios impostos e encargos na gestão de seus serviços. Isso faz com que o seu cotidiano seja dinâmico, relevante para os profissionais da classe estarem no meio tecnológico, apesar de que o profissional de assessoria presencial assume cada vez mais um perfil gerencial ascendendo na organização e nas tomadas de decisões. Os secretários virtuais possuem as mesmas competências e qualidades do secretário convencional com mais praticidade e economia. Pode-se fazer um comparativo entre o secretário *in company* e o virtual e a partir disso, traçar as diferenças e semelhanças entre ambos. A assessoria presencial possui os seguintes princípios, conforme o Código de Ética do Secretário Executivo, Brasil (1989): dignidade, o secretário deve abster-se de qualquer comportamento que pressuponha infração ou descrédito e desempenhar o exercício da sua profissão com honra e dignidade; integridade, deve agir com lealdade, honradez e boa fé; sigilo profissional, deve observar rigorosamente o princípio de confidencialidade nos fatos e notícias que conhecer por razões ligadas ao exercício da sua profissão, guardando absoluto sigilo sobre as informações que lhes serão confiadas.

O profissional de assessoria a distância também precisa possuir os princípios acima, visto que as atividades a realizar são basicamente as mesmas, modificando assim a forma de atuação. Analisa-se que a principal diferença entre a assessoria presencial e a virtual está quanto à matéria, ou seja, o contato direto entre executivo e secretário. A assessoria virtual beneficia-se quanto à praticidade, pois as atividades são feitas diretamente via internet, sem a necessidade de um assessor presencial, com isso o executivo ganha tempo para executar outras atividades. As atividades exercidas por ambas são praticamente as mesmas, porém, por assessorarem geralmente muitas empresas ao mesmo tempo os secretários virtuais não têm contato direto com o executivo e nem conhecem a dinâmica da empresa a qual estão servindo. Por ser uma profissão de assessoria, ela se adéqua ao meio em que está inserida, ou seja, o assessor pode trabalhar com profissionais de diversas áreas e é importante que ele conheça e se especialize.

3 ASSESSORIA VIRTUAL COMO FORMA DE ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

Na chamada “era da globalização” o secretário passa a ter várias atribuições no cenário competitivo das organizações, podendo atuar em diversas áreas, como profissional da organização de eventos, como

tradutor simultâneo, como representante pessoal do seu executivo e em outras funções administrativas. O profissional de secretariado é peça fundamental para as empresas, esta é a base para o desenvolvimento das atividades, e é através dela que os setores se interligam. Santos e Caimi (2009, p.25) afirmam que:

As organizações demandam profissionais que desempenhem um papel fundamental de assessoria no contexto organizacional, tendo a responsabilidade de participar de gerenciamento de informações, documentos e pessoas, contribuir para a melhoria das relações interpessoais, manifestando dinamismo e flexibilidade, capacidade de empreendimento e automotivação.

O secretário executivo é um profissional que, academicamente, está sendo preparado para assessorar e articular a área administrativa das empresas. Administração, planejamento e organização são conceitos que esse profissional deverá dominar em toda a sua extensão, além de estar preparado para ser inovador, criativo, empreendedor, comunicador e articulador. Vem sendo o elo entre a empresa e seus clientes internos e externos e administra os relacionamentos e conflitos existentes na empresa. Natalense (1998) apresenta as diferentes formas de atuação do secretário, sendo elas: time de dois, o secretário é exclusivo do executivo, porém, além de assessorá-lo, o secretário torna-se o elo entre ele e a área que gerencia; times de secretárias: ocorre quando não há a exclusividade entre o executivo e o secretário, mas sim a atuação como um time, ou seja, uma equipe de secretários assessorando uma equipe de executivos; secretários de pequenas e médias empresas, empresas de tal porte possuem apenas um secretário, que assume muitas outras responsabilidades além da assessoria aos executivos, como diversos tipos de controle nas áreas de produção, vendas, compras, faz cotações e gerencia toda a área administrativa; secretário autônomo, secretário que se desliga da empresa, atuando como autônomo, ou microempresário, terceirizando assim os seus serviços. Essa seria uma ótima opção para empresas que não podem aumentar os custos com serviços de mão-de-obra, para profissionais liberais, consultores e autônomos. Nessa forma de atuação, o secretário seria contratado apenas por um determinado período, atuando em empresas ou em escritório pessoal, os secretários virtuais estão inclusos no último caso; secretário particular, essa forma de atuação é indicada para executivos que necessitam de assessoramento para a sua vida pessoal, nesse caso o secretário será contratado pelo executivo e atuará em escritório também particular.

Afirma-se que o século XX, em conseqüência dos avanços tecnológicos, foi determinante para a evolução da profissão de Secretariado Executivo. Nonato Júnior (2009) apresenta que o desenvolvimento da

tecnologia provocou uma notável mudança no ambiente organizacional, assim como também no seguimento secretarial, gerando assim um processo de modificação na produção das empresas e nos instrumentos que englobam um escritório. Com a evolução da profissão, ampliaram-se ainda mais as formas e categorias de atuação secretarial, destacando-se o conceito de secretário virtual. Conforme Ribeiro (2002, p. 45):

O Secretário virtual trabalha para várias empresas, utilizando o que há de mais moderno em tecnologia. Alguns secretários montam o seu próprio escritório em casa (escritório virtual) ou se juntam às empresas que alugam caixas postais, prestam serviços de atendimento telefônico, fax e para executivos que querem reduzir custos com escritório, pois passam a maior parte do dia nas empresas de seus clientes.

Diante do exposto, entende-se que o Secretário Virtual é um profissional que atua de forma não presencial, desenvolvendo atividades de assessoria específica da área, podendo estar ou não vinculado a uma ou mais empresas bem como a diversos executivos. Para realização dessa nova forma de atuação secretarial, Mello (2010) afirma que é necessário ter equipamentos específicos para o ambiente virtual e saber com antecedência quais materiais serão utilizados. O telefone é instrumento fundamental para a realização do trabalho virtual, visto que as atividades são feitas de forma a distância. O profissional de Secretariado pode utilizar outras ferramentas tecnológicas a fim de possibilitar assessoria virtual de qualidade.

No contexto dos escritórios, sejam eles virtuais ou não, os procedimentos utilizados pelo secretário configuram a sua capacitação na profissão. De acordo com a Lei Nº 9.261/96, as atribuições inerentes ao cargo de secretário, conforme artigo 4º são:

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 expediente e outras tarefas correlatas; IX - Orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia; X - Conhecimentos protocolares (BRASIL, 1996, p. 2).

Das atribuições mencionadas, destacam-se “planejamento, organização e direção de serviços de secretaria” (BRASIL, 1996, 1). Para a execução dessas atividades, o profissional poderá utilizar recursos dos programas de agenda virtual, que gerenciam tarefas de cotidiano; e banco

de dados, que reúnem todos os contatos de forma simples e de rápido acesso (Gouveia, 2009). A evolução da tecnologia foi consideravelmente um dos fatores determinantes de mudança no cenário da gestão empresarial, conforme apresentado anteriormente, essas mudanças deram início ao teletrabalho, conseqüentemente a virtualidade na atividade secretarial.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

A metodologia utilizada para o desenvolvimento da pesquisa do trabalho em questão, se deu por meio de pesquisa bibliográfica, visto que “trata-se de levantamento de toda bibliografia já publicada em forma de livros, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita” (MARCONI & LAKATOS, 2010, p.43). A finalidade da pesquisa bibliográfica é fazer com que o pesquisador entre em contato direto com o que foi escrito sobre determinado assunto, com o objetivo de “permitir ao cientista o reforço paralelo na análise de suas pesquisas ou manipulação de suas informações” (TRUJILLO, 1974, citado por MARCONI & LAKATOS, 2010, p.44). Quanto à forma de abordagem, a pesquisa ainda traz características da pesquisa qualitativa. Esse tipo de abordagem tem “como objetivo interpretar e dar significados aos fenômenos analisados” (REIS, 2008, p. 57). Propondo, assim, a qualificação de um determinado grupo analisado, com o objetivo de verificar quais os desafios e oportunidades na nova modalidade da profissão de Secretariado Executivo; o assessoramento a distância. Este trabalho fundamentou-se em pesquisa de campo, visto que, de acordo com Ciribelli (2003), está baseado nas observações de fatos, o modo como eles realmente ocorrem e a coleta de dados obtidos de diferentes formas, como: entrevista e/ou questionário. O referido trabalho se caracteriza como pesquisa exploratória, pois busca “levantar informações sobre um determinado objeto, delimitando um campo de trabalho e mapeando as condições de manifestações desse objeto” (SEVERINO, 2007, p.123).

Para atender o alcance dos objetivos propostos, foi utilizado como instrumento de coleta de informação o questionário. A aplicação dos questionários visou averiguar os pontos positivos e os desafios enfrentados pelos profissionais de Secretariado que prestam assessoria virtual e conhecer quais são as perspectivas para a assessoria a distância, na visão dos secretários virtuais. Para Severino (2007, p. 125), o questionário pode ser definido como “o conjunto de questões, sistematicamente articuladas, que se destinam a levantar informações escritas por parte dos sujeitos pesquisados, com vistas a conhecer a opinião dos mesmos sobre os assuntos em estudo”. O questionário utilizado para a pesquisa foi elaborado pela autora do trabalho e organizado em duas partes. A primeira parte

corresponde a 04 (quatro) perguntas de múltipla escolha referentes ao perfil do entrevistado, obtendo informações quanto à sua idade, sexo e formação. A segunda parte foi constituída de 07 (sete) questões, sendo elas objetivas e subjetivas, com a finalidade de avaliar a virtualidade na profissão de Secretariado Executivo.

O universo desta pesquisa constituiu-se de profissionais com formação superior em Secretariado Executivo e que atuam como assessores virtuais no Brasil. Tendo em vista que, quase sempre, não é possível abordar tudo o que se deseja, deve-se, então, limitar a pesquisa a uma amostra, que é definida por Appolinário (2012, p. 125) como o “subconjunto de sujeitos extraídos de uma população por meio de alguma técnica de amostragem”. A amostra deve ser um subconjunto finito de uma população. Os profissionais participantes da pesquisa foram localizados por meio de pesquisas feitas em *sites* de busca na *internet* e *sites* de relacionamento. Foram identificados 11 (onze) assistentes executivos virtuais atuantes no Brasil obtendo-se retorno com respostas de 05 (cinco), compondo uma amostra equivalente a 45% da população identificada. Com o intuito de manter em sigilo a identidade dos participantes da pesquisa, os profissionais que contribuíram para a realização deste trabalho estão identificados como “Secretário Virtual” seguido de um número natural que representa a ordem dos questionários. A distribuição dos questionários foi feita por meio de correio eletrônico. Os requisitos utilizados para a seleção dos entrevistados foram: a) possuir bacharelado em Secretariado Executivo ou graduação tecnológica em Secretariado Executivo; b) atuar como assessor virtual no Brasil. Esta fase da pesquisa foi realizada no período de 18 de março a 08 de maio de 2012.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo apresenta os resultados alcançados e a análise dos dados à luz da teoria sobre o tema proposto. Inicialmente, foi abordado o perfil dos participantes e, em seguida, focalizou-se a assessoria virtual na atuação do secretário executivo.

5.1 PERFIL

No primeiro momento, a parte inicial do questionário, questões de nº 1 a nº 6 buscam identificar o perfil do profissional de secretariado. Na questão nº 1, relativa ao perfil dos profissionais de Secretariado Executivo, revela-se que 04 dos entrevistados estão na faixa etária entre 31 e 40 anos

e 01 profissional contatado possui idade acima de 40 anos. Percebe-se que não houve referência aos profissionais entre 21 e 30 anos, portanto, conclui-se que a maioria dos entrevistados são profissionais com maior experiência.

Observa-se que a questão nº 2 apresenta que todos os integrantes da amostra pertencem ao sexo feminino, leva-se em consideração que o ingresso do sexo masculino na profissão de secretariado está ocorrendo de forma lenta, porém gradual. Informa-se ainda que foram localizados profissionais do sexo masculino que atuam com assessoria a distância, porém, estes não retornaram a pesquisa, sendo assim, há uma totalidade de presença feminina nos entrevistados em questão. Na questão nº 3 do questionário, verificou-se que todos os entrevistados têm formação superior em Secretariado Executivo. Informa-se, ainda, que nenhum dos entrevistados possui vínculo ou formação pós-graduada. Conforme análise dos questionários, verificou-se que 03 pesquisados atuam no mercado de trabalho como assessores virtuais entre 01 e 03 anos. Apenas 01 entrevistado informou que atua de forma virtual a menos de um ano. O último profissional contatado está na modalidade a distância a mais de 05 anos.

5.2 A VIRTUALIDADE NA PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Esta etapa da pesquisa é composta da análise da segunda parte do questionário, questões de nº 5 a nº 11, que focalizou a assessoria executiva virtual na atuação do profissional de Secretariado Executivo, na visão dos profissionais.

5.2.1 ATUAÇÃO COMO ASSESSOR EXECUTIVO PRESENCIAL

Observa-se que referente à questão nº 5, todos os entrevistados informaram já ter atuado como secretários presenciais antes da atuação a distância, porém 01 profissional não atua mais como secretário presencial e os 04 restantes ainda conciliam as duas modalidades. Pode-se perceber que a atuação como assessor presencial serve de experiência para a inserção na modalidade a distância.

5.2.2 MUDANÇA DE MODALIDADE

Na questão nº 6, foi questionado aos profissionais os motivos pelos quais estes resolveram mudar da modalidade de assessor presencial para a virtual. Ainda analisando a questão anterior, o profissional que atualmente só realiza atividades da assessoria executiva virtual, informou motivos diversos para a mudança, tais como: aposentadoria e a necessidade de ainda permanecer no mercado de trabalho e a limitação de atuar apenas para uma empresa, pois o mesmo percebeu que outras empresas, outros profissionais e até mesmo os colaboradores da empresa onde trabalhava, necessitavam de assessoria para buscar soluções para diversas dificuldades. Desta forma, o entrevistado percebeu que a atuação a distância poderia ser a solução para as situações acima mencionadas, visto que, através da criação de *sites* e/ou *blogs* eles poderiam prestar seus serviços de forma independente, ou seja, sem vínculo empregatício com empresas. Sob esse aspecto vale salientar a percepção de Almeida (2005, p. 86) ao considerar que: a prática do trabalho em domicílio “[...] constitui fator gerador de tal mudança de mentalidade, haja vista o crescente contingente que elege e, com naturalidade, vem desempenhando tarefas inerentes ao trabalho em domicílio”.

Verifica-se, ainda, que 04 dos entrevistados conciliam as atividades das duas atuações. Os profissionais que atuam desta maneira afirmam ter adquirido o interesse pela virtualidade da profissão por meio de informações adquiridas em pesquisas em *internet* e/ou viagens internacionais, visto que a assessoria a distância já tem grande desenvolvimento e aceitação em outros países, o que no Brasil ainda está em processo de reconhecimento. A Secretária Virtual 4 informou que é necessário dedicar um tempo específico para o trabalho a distância, para que uma atuação não prejudique o andamento da outra. Conforme reposta abaixo, a mesma secretária apresenta como realiza a distribuição das suas atividades.

‘Ainda atuo como Secretária Executiva em uma renomada Multinacional da Indústria de Petróleo e Gás. Em paralelo sou Assistente Virtual. Dedico 30% do meu tempo na minha consultoria, prestando serviços, treinando futuros Assistentes Virtuais, atualizando-me sobre o assunto e tentando divulgar a idéia no país (SECRETÁRIA VIRTUAL 4).’

Percebe-se que a atuação virtual, não necessariamente, substitui a presencial, mas é necessário conciliar as duas para que as atividades sejam realizadas de forma profissional e em tempo hábil. Caso o profissional opte apenas pelo assessoramento a distância, ainda assim, é necessário especificar o tempo que será disponibilizado para a realização das

atividades, para que a atuação virtual não se confunda com o tempo destinado à vida pessoal.

5.2.3 DIFERENÇA ENTRE AS MODALIDADES

Indagados se existiam diferenças entre as assessorias executivas, presencial e virtual, 02 dos entrevistados informaram que não existem diferenças entre as modalidades, porém 03 entrevistados afirmaram que sim, existem diferenças. Solicitou-se que fossem informadas quais diferenças existiriam entre as modalidades.

Os profissionais que responderam “sim” exemplificaram que as diferenças estão quanto aos cuidados com a comunicação, pois no caso da assessoria virtual o cuidado deverá ser elevado, visto que uma informação mal passada virtualmente poderá ser entendida de forma equivocada, podendo acarretar assim possíveis problemas. Uma das maiores diferenças mencionadas está relacionada à forma de trabalho não presencial, pois, de acordo com os entrevistados, o assistente virtual pode atuar da mesma forma que trabalha em uma empresa, sendo que remotamente. Percebe-se que as assessorias executivas, presencial e virtual, estão interligadas, e que o avanço das tecnologias trouxe para a área secretarial uma nova opção de prestação de serviços. Com relação às mudanças e atuais formas de atuação, Durante e Fávero (2009) apresentam que a carreira secretarial sofreu inúmeras transformações desde sua regulamentação, em 1985, obrigando os profissionais a exercer uma nova forma de atuação em seu ambiente de trabalho.

Pode-se analisar que o assessoramento virtual não extermina o modo presencial, mas inova a maneira de assessorar, pois o profissional se torna autônomo ou empresário, arcando com suas despesas na gestão de seus serviços.

5.2.4 PONTOS POSITIVOS E DESAFIOS DA ASSESSORIA VIRTUAL

Na questão nº 8 do questionário, foi solicitado aos participantes que informassem quais seriam os desafios enfrentados pelos profissionais assessores virtuais e quais seriam os pontos positivos da profissão. Foram mencionadas inúmeras situações, porém, em relação aos pontos positivos, todos os entrevistados alegaram que a grande vantagem da profissão seria a atuação em *home office*, ou seja, a atuação em escritório situado na própria residência, visto que desta forma, o tempo destinado ao

deslocamento para a empresa seria utilizado para concluir atividades de assessoria.

Outras vantagens foram mencionadas, assim como, a não necessidade de se reportar a um superior a todo o momento para tomada de decisões; a distribuição das horas de trabalho de acordo com a necessidade e disponibilidade do profissional assessor virtual; a não interrupção no ambiente de trabalho pelos clientes, pois os contatos seriam feitos de forma virtual, e os mesmos só entrariam em contato, caso necessitassem realmente dos serviços. Os participantes da pesquisa mencionaram que por conta das inúmeras vantagens da modalidade, e principalmente da autonomia no ambiente de trabalho, a assessoria virtual proporciona uma melhor qualidade de vida.

Em relação aos desafios encontrados na profissão, a Secretária Virtual 2 informou que, a nível de Brasil, a resistência das pessoas com relação ao profissional assessor virtual ainda é muito grande, pois trata-se de uma atividade nova, e as pessoas/clientes ainda agem com muita desconfiança. Ela alegou, ainda, que o fato de o cliente não ter contato direto com o profissional ou ter o profissional apenas virtualmente, ainda gera certa insegurança, o que na visão da assessora entrevistada, é normal, visto que a atividade ainda está em desenvolvimento no Brasil.

Foi apresentado pela Secretária Virtual 3 que a gestão do escritório virtual poderia se tornar um desafio, pois a manutenção do faturamento para pagamento de despesas fixas, variáveis e pró-labore deverá ser gerenciada pelo assessor virtual. Também se torna um desafio para a profissão a manutenção e fidelidade dos clientes ideais, exemplificados pela ela como:

'Aqueles que geram grande prazer em trabalhar, que valorizam os serviços prestados, que não discutem valores de honorários e que aumentam a vontade e o desejo para atuação como assessor virtual (SECRETÁRIA VIRTUAL 3).'

A Secretária Virtual 1 informou que o brasileiro ainda não está preparado para trabalhar com a assessoria virtual e que um dos maiores desafios seria conseguir quebrar a barreira da cultura de que o profissional de Secretariado Executivo deve prestar seus serviços apenas em ambiente corporativo, e não virtualmente. A mesma entrevistada ainda menciona que na Índia, este serviço já é tão aceito e difundido, ao ponto de que países de primeiro mundo já utilizam os serviços de assistentes virtuais indianos. Após análise das respostas dos entrevistados para a questão nº 8, verifica-se que os dados corroboram com Quintal (2002) ao mencionar as mesmas vantagens referentes à atuação a distância: autonomia na organização do seu trabalho, diminuição do absentismo, alcance de objetivos pessoais, redução do tempo, diminuição do estresse.

Percebe-se que com inúmeras vantagens, o teletrabalho, se torna a grande tendência para o futuro. O mercado baseia-se em diferenciais para conquistar e satisfazer os clientes de acordo com as suas necessidades. Diversas empresas já estão virtualizando seus ambientes de trabalho. A utilização dessa virtualidade serviu para simplificar a comunicação da empresa, porém com o crescimento da competição global, toda empresa ou profissional autônomo precisa implantar diferentes formas de inovação em sua gestão para estar em conformidade com as mudanças e exigências do mercado. Pode-se afirmar que a implantação dessas novas formas de gerência se torna o grande desafio para a atividade virtual (Durante & Fávero, 2009).

5.2.5 FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS

A questão nº 9 solicitou que fossem informadas quais ferramentas tecnológicas podem ser utilizadas para a realização das atividades de assessoria virtual. A resposta dos participantes foi unânime: é necessário ter sempre ao alcance telefones, sejam eles celulares ou fixos, aparelhos que permitam o acesso à *internet* de forma rápida, como *tablets*, *smart phones* ou *notebooks*, assim como impressoras multifuncionais e programa de *softwares*. Mello (2012, citado por MORAES, 2012), confirma a afirmação dos entrevistados em relação às ferramentas tecnológicas, que em entrevista ao jornal “O Fluminense” informou que os profissionais atuantes de forma a distância, utilizam equipamentos, tais como: *smartphones*, *tablets* e outros, sem a necessidade de ser realizada em um local e horários fixos.

Além das ferramentas supramencionadas, pode-se afirmar que com a modernização a utilização das redes sociais também pode ajudar na divulgação dos serviços de assessoria virtual e, assim, aumentar o número de clientes, visto que há um acesso muito grande por toda população. Além disso, pode contribuir para a eficácia do desempenho do secretário virtual, retomando a percepção de Gouveia (2009), ao considerar que a tecnologia possibilita o rápido acesso às informações e *feedback* instantâneo.

5.2.6 PRINCIPAIS TIPOS DE SERVIÇOS

A questão nº 10 questiona sobre os tipos de serviços que os assistentes prestam em seus devidos escritórios virtuais. Na maioria das solicitações são procurados serviços do tipo administrativos/secretariais.

Abaixo apresentam-se três quadros, que informam os variados tipos de serviços fornecidos pelos assessores a distância. Os quadros estão divididos em serviços administrativos, serviços financeiros/compras e serviços de recursos humanos, baseados nas atividades dos assessores virtuais, visto que a tipologia desses serviços é praticamente a mesma para todos os entrevistados.

Quadro 1 - Lista de serviços administrativos oferecidos pelos assessores virtuais

SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS
Terceirização da prestação de serviços de Secretariado Executivo;
Terceirização de tarefas administrativas;
Substituição de profissionais da área secretarial por períodos de ausência (férias, viagens, licença médica, licença maternidade, etc.);
Assistência e organização pessoal sob medida;
Processamento de textos, correspondências, formulários, planos de aula e outros;
Gestão documental, compreendendo o diagnóstico, triagem dos documentos, informatização e arquivamento;
Cotação e reserva de passagens, hospedagens e restaurantes;
Organização de compromissos e agendamento;
Verificação de <i>e-mails</i> ;
Organização de arquivos pessoais, tanto na empresa quanto na residência do Executivo;
Organização de <i>workshops</i> , treinamentos, tanto na empresa quanto em locais para este fim;
Digitação de relatórios, manuais, atas, enfim, todo e qualquer texto, dentro das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), assim como padrões de identidade visual da empresa;
Preparação de palestras, desde apresentações em <i>power point</i> , preparação do ambiente, listas de presenças, avaliações, relatórios de aproveitamento, etc.;
Assistência na organização de eventos;

Fonte: Dados elaborados pelo autor a partir do material consultado.

Quadro 2 - Lista de serviços financeiros/compras oferecidos pelos assessores virtuais

SERVIÇOS FINANCEIROS/COMPRAS
Compras presenciais e <i>on-line</i> , cotações e orçamentos diversos;
Preparação de documentos para licitações;
Controle de contas a pagar e receber;
Pagamento de contas;

Fonte: Dados elaborados pelo autor a partir do material consultado.

Quadro 3 - Lista de serviços de Recursos Humanos oferecidos pelos assessores virtuais

SERVIÇOS DE RECURSOS HUMANOS
Criação de manual de instruções e procedimentos para equipe interna.
Auxílio na busca e contratação de profissionais e serviços diversos (Arquitetos, Decoradores, Coordenadores, estagiários e outros);
Colocação de anúncios em jornais, internet e universidades;
Coordenação, preparação e descrição de entrevistas;
Recepção e confirmação de referências;
Contratação de empresas de Recursos Humanos (RH);

Fonte: Dados elaborados pelo autor a partir do material consultado.

Percebe-se que os quadros apresentam serviços variados, porém existem serviços comuns a todos os assessores, como as atividades do tipo administrativas, como organização de compromissos e agendamento; verificação de *e-mails*; assistência e organização pessoal sob medida e assistência na organização de eventos. Além dos serviços mencionados nas tabelas, há alguns secretários virtuais que atuam de forma diferenciada, como é o caso da Secretária Virtual 1, que afirma que está participando do desenvolvimento de um projeto para uma empresa, mencionada nesta pesquisa como Informática Ltda., uma das melhores empresas de Tecnologia de Informação (TI) do Estado do Rio Grande do Sul.

O projeto consiste em duas etapas: a) 1ª. Etapa: Preparar a empresa e a Alta Direção para receber um secretário, desenhando processos, perfil, forma de atuação, abrangência do cargo, culminando no recrutamento e seleção do candidato e posterior treinamento; b) 2ª. Etapa: Cadastrar a empresa nas 100 maiores empresas do Brasil no segmento financeiro, inicialmente, prospectando contatos, entendendo processos internos, consultando portais de compras. A Secretária Virtual 1 afirmou que para a conclusão do referido projeto é preciso realizar parte das atividades presencialmente:

'Por vezes, trabalho diretamente do meu home office e, pelo menos duas vezes por semana, trabalho nas dependências da empresa, participando de reuniões com a Diretoria da empresa e as áreas comerciais; pré-venda e marketing.'

Com o crescimento da atuação a distância, a diversificação nos serviços prestados se tornou algo essencial para a prática da profissão. Como apresentado acima, a Secretária Virtual 1 se destaca entre as demais entrevistadas por oferecer suporte na elaboração de projetos, recrutamento e seleção de candidatos para o cargo de secretário. Verifica-se, ainda, que existem serviços oferecidos pelos assessores executivos virtuais contatados que vão além das atribuições determinadas para os

secretários executivos, na Lei Nº. 9.261/96, como: pagamento de contas ou auxílio na busca e contratação de profissionais e serviços diversos.

5.2.7 PERSPECTIVAS SOBRE A ASSESSORIA VIRTUAL

Questionados sobre quais seriam as perspectivas futuras para a assessoria virtual, os entrevistados responderam que acreditam que a ideia do trabalho secretarial prestado de modo virtual representa uma quebra de paradigma, na medida em que determinados processos secretariais deixam de ser realizados no ambiente corporativo e ganhem o *home office* dos profissionais da área.

Os entrevistados afirmaram que já é visível uma mudança positiva no mercado, pois já existe um número considerável de empresas e profissionais liberais que trabalham em sistema de *home office* espalhados pelo Brasil, os mesmos completaram o posicionamento, afirmando que a profissão só se consolidará definitivamente no Brasil, após a análise e aceitação total dos benefícios que a assessoria virtual traz para os clientes, como a redução dos custos com impostos trabalhistas. Acerca da perspectiva para a profissão, a Secretária Virtual 3, diz que:

'Por ser uma nova tendência no mercado de trabalho, tenho grandes expectativas, inclusive, tendo em vista que minha empresa é a única que presta serviços de Secretária Remota e Assistente Virtual em Curitiba-PR e toda região. A perspectiva é atrair mais clientes ideais e contratar mais uma pessoa para trabalhar comigo. A ideia é nos próximos anos ter minha empresa reconhecida em todo estado do Paraná.'

Analisa-se que com a Revolução Tecnológica, os meios de produção foram descaracterizados a partir da inclusão, especialmente, dos computadores, que nos últimos anos, alteraram o próprio local de trabalho levando-o para a residência do empregado. Essa nova forma de trabalho, batizada como teletrabalho, tornou-se uma tendência mundial. Sobre essa tendência, Almeida (2005) considera que essa modalidade de atuação +e possibilitada pela tecnologia, propiciando uma nova mentalidade e os profissionais intercalam o trabalho em casa com aquele realizado nas dependências da organização, beneficiando-se do trabalho em sua residência, sem se sujeitarem às suas desvantagens.

Percebe-se que o avanço tecnológico trouxe grande mobilidade à atuação virtual, que em consequência vem crescendo cada vez mais e sendo adotado por muitas empresas. Mesmo com o crescimento da tecnologia, as atividades a distância ainda sofrem certo preconceito, haja vista que o

brasileiro ainda está aprendendo a conviver com os profissionais teletrabalhadores. Verifica-se que a grande perspectiva da profissão de assessor virtual faz referência à divulgação, ao desenvolvimento e à aceitação da virtualização na atuação secretarial.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização desta pesquisa possibilitou o delineamento de algumas reflexões sobre a assessoria executiva virtual e a profissão de Secretariado Executivo, relacionadas aos pontos positivos e aos desafios enfrentados pelos profissionais que prestam serviços de assessoria virtual e às perspectivas para a assessoria a distância na visão dos secretários virtuais. A pesquisa bibliográfica foi de fundamental importância, visto que possibilitou a base teórica do estudo, apresentando os conceitos referentes à assessoria virtual, bem como o seu desenvolvimento no Brasil. A pesquisa de campo, por sua vez, foi de grande importância, pois, por meio dela, foi possível averiguar a opinião dos assessores virtuais entrevistados a respeito da profissão.

Quanto aos pontos positivos, a investigação denotou que a atuação como assessor a distância, na visão dos profissionais virtuais pesquisados, proporciona maior qualidade de vida aos assessores que atuam em *home office*, já que o tempo de deslocamento à empresa seria substituído por atividades de âmbito profissional ou por dedicação de mais tempo à família. A redução do *stress* ocasionado pelo trânsito, também pode ser mencionada como vantagem das atividades em *home office*. Em meio a inúmeras vantagens, os assessores virtuais se deparam com um grande desafio: a não divulgação da modalidade no Brasil. Constatou-se que a atuação do assessor virtual já tem grande reconhecimento fora do país, como é o caso dos assessores indianos que tem seus serviços solicitados por clientes de diferentes lugares. Para que o Brasil também tenha seus assessores virtuais reconhecidos, faz-se necessária uma política de divulgação da profissão, visto que os clientes, por falta de conhecimento, ainda agem com muita desconfiança na solicitação dos serviços, já que a realização é feita de forma virtual.

Quanto às perspectivas para a assessoria a distância, na visão dos secretários virtuais investigados, pode-se perceber que os secretários virtuais acreditam que, com a quebra de paradigma proposto pelo trabalho a distância, outras empresas e assessores também optem pela modalidade virtual e assim será possível a divulgação e em conseqüência o desenvolvimento e aceitação da virtualização na atuação secretarial por parte dos clientes brasileiros. Verificou-se que a perspectiva dos

profissionais entrevistados com maior experiência é tornar-se reconhecido no Brasil como secretário a distância e assim consolidar-se na profissão. Verificou-se que a assessoria virtual como forma de atuação do secretário executivo ocorre de forma paulatina, ainda timidamente, devido à existência de alguns obstáculos a serem transpostos e pela necessidade de maior divulgação da modalidade, fazendo com que o desenvolvimento da profissão secretarial como assessor virtual no Brasil seja prejudicado.

Salienta-se que a assessoria virtual, que é uma tendência norte-americana, começa a ganhar lentamente a simpatia dos brasileiros com a promessa de redução de custos da corporação e aumento da produtividade dos funcionários. Verificou-se que em casa, o trabalhador pode produzir mais do que no ambiente corporativo, caso saiba administrar o tempo para as atividades. O trabalho realizado de casa requer cuidados e preparação profissional e psicológica. Caso o assessor não saiba administrar o tempo para as atividades ou então seja dependente de relações interpessoais no ambiente de trabalho, terá grandes problemas, pois a diminuição dessas relações pode levar o assessor à depressão, por isso, a assessoria virtual, assim como qualquer trabalho a distância, não é recomendada para quem tem tendência à depressão. Portanto, reflete-se que o trabalho virtual em Secretariado Executivo corresponde a uma nova forma de organização do trabalho, relacionando-se com a flexibilidade das estruturas anteriormente, tradicionais e centralizadas, estando, portanto, articulado à desagregação do emprego clássico, emergindo como uma nova oportunidade de atuação secretarial.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Lucilde D’Ajuda Lyra de. **Trabalho em domicílio: histórico e perspectivas do teletrabalho.** Rev. TST, Brasília. v. 71, nº 2, p. 63-93, maio/ago. 2005.

ANCNEV, **Associação nacional dos centros de negócios e escritórios virtuais.** Disponível em: <<http://www.ancnev.com.br/>>. Acesso em: 27 de abril de 2012.

APPOLINÁRIO, Fábio. **Metodologia da ciência: filosofia e prática da pesquisa.** 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

BRASIL. **Decreto de Lei n. 5.542, de 1 de maio de 1943.** Relação de legislação correlata e suas alterações - Consolidação das Leis do Trabalho. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br>>. Acesso em: 13 de abril de 2012.

_____. **Lei n. 7.377, de 30 de setembro de 1985** . Dispõe sobre o Exercício da profissão de secretário, e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br>>. Acesso em: 17 maio de 2012.

_____. **Código de ética do profissional de secretário, de 07 de julho de 1989.** Disponível em: <<http://www.fenassecc.com.br>>. Acesso em: 08 março de 2012.

_____. **Lei n. 9.261, de 10 de janeiro de 1996.** Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o caput do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei n. 7.377, de 30 de setembro de 1985 (1996b). Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br>>. Acesso em: 24 maio de 2012.

_____. **Projeto de lei n. 4.505 de 2008.** Dispõe sobre a regulamentação do trabalho à distância no Brasil. Disponível em: <<http://www.tirio.org.br/>>. Acesso em: 18 abril de 2012.

_____. **Lei n. 12.551, de 15 de dezembro de 2011.** Altera o art. 6º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto de lei no 5.452, de 1º 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: 28 maio de 2012.

CIRIBELLI, Marilda Corrêa. **Como elaborar uma dissertação de mestrado através da pesquisa científica.** Rio de Janeiro: Editora 7 Letras, 2003.

DURANTE, Daniela Giaretta; FÁVERO, Altair Alberto. **A escrita e a construção do conhecimento:** enfoque na gestão secretarial. *In:*

DURANTE, Daniela Giareta; FÁVERO, Altair Alberto (Org). **Gestão secretarial: formação e atuação secretarial**. Passo Fundo: Editora UPF. 2009.

GOUVEIA, Maria Aline de Oliveira. **Um enfoque moderno na utilização de softwares nas atividades secretariais**. 2009. Monografia (Graduação em Secretariado Executivo) – Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado Executivo, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2009.

LÉVY, Pierre. **O que é virtual**. 1. ed. São Paulo: Editora 34, 1996.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas. 2010.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à administração**. Atlas. 2006.

MELLO, Alvaro Augusto Araujo. **O uso do teletrabalho nas empresas de call center e contact center multiclientes atuantes no Brasil: estudo para identificar as forças propulsoras, restritivas e contribuições reconhecidas**. 2011. Tese (Doutorado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo. 2011. Disponível em: < <http://www.abrarec.org.br/>>. Acesso em: 30 de maio de 2012.

MORAES, Henrique. Home office envolve mais de 30 milhões de brasileiros e muda CLT. **O Fluminense**, Rio de Janeiro, 13 de maio de 2012. Disponível em < <http://jornal.ofluminense.com.br>>. Acesso em: 01 de junho de 2012.

NATALENSE, Maria Liana. **A secretária do futuro**. Rio de Janeiro: Qualitymark. 1998.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo**: a fundamentação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

QUINTAL, Andreia Margarida Almeida. **O teletrabalho**: o conceito e implicações. Universidade de Coimbra. Coimbra: 2002.

REIS, Linda G. **Produção de monografia**: da teoria à prática. 2. ed. Brasília: Senac-DF, 2008.

RIBEIRO, Nilzenir de Lourdes Almeida. **Secretariado do escriba ao gestor**: um estudo sobre o novo perfil de secretariado. São Luis, s.n. 2002.

SANTOS, Cassia Viviane dos; CAIMI, Flávia Eloisa. **Secretário executivo**: formação, atribuições e desafios profissionais. *In*: DURANTE, Daniela Giaretta; FÁVERO, Altair Alberto (Org). **Gestão secretarial**: formação e atuação secretarial. Passo Fundo: Editora UPF. 2009.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.