

# A PROFISSÃO DE SECRETÁRIO VIRTUAL NA VISÃO DOS ÓRGÃOS DE CLASSE

## THE VIRTUAL SECRETARY CAREER UNDER CLASS BODIES PERSPECTIVE

Natália Pereira do Vale\*  
Rosana Rodrigues de Alcantara\*\*  
Franciele Santos Borrego\*\*\*  
Anderson Smalci\*\*\*\*

### RESUMO

Apresenta-se neste artigo os avanços conquistados na profissão de secretariado, bem como o modo que os órgãos de classe - em território nacional - reconhecem o trabalho do profissional de secretariado virtual. Esta nova modalidade de trabalho oferece, como benefício às empresas, a condição de minimizar serviços administrativos e secretariais para que os empreendedores e executivos empreguem seu tempo em atividades que estejam diretamente relacionadas às metas e os objetivos da empresa. O método adotado à pesquisa tem natureza qualitativa-exploratória realizada por meio da consulta de artigos científicos, livros, dissertações e *sites* que abordam o tema, e também a aplicação da técnica de análise de conteúdo através de um questionário desenvolvido com 12 perguntas fechadas - elaboradas em escala *Likert* de cinco pontos - direcionado a 10 sindicatos que representam os profissionais de secretariado em território nacional. Entende-se que os órgãos de classe da categoria, em sua maioria, desconhecem tal tendência (profissional de secretariado virtual); dificultando a regulamentação do trabalho presencial para o virtual, por não haver amplo conhecimento da profissão. Conclui-se que, no Brasil, essa atuação é pouco explorada entre os profissionais de secretariado, e percebe-se a dificuldade de aceitação - pelos órgãos de classe - do profissional que atua a distância.

**Palavras-chave:** Legislação. Órgãos de classe. Profissional de Secretariado. Secretariado virtual.

### ABSTRACT

This article presents the advances achieved in the secretarial career as well as the way class bodies - within the national territory - recognize the work of virtual secretaries. This new way of work offers, as a benefit to companies, conditions to minimize administrative and clerical tasks in order to help entrepreneurs and executives employ their time in activities straight related to the company target and objectives. The research method used is of a qualitative-exploratory nature based on scientific articles, books, thesis and websites literature on the topic as well as the employment of the content analysis

---

\* Bacharela em Secretariado Executivo Trilígue. Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas (UniFMU). [ntl.secretariaexecutiva@gmail.com](mailto:ntl.secretariaexecutiva@gmail.com)

\*\* Bacharela em Secretariado Executivo Trilígue. Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas (UniFMU). [rosanaalcantara\\_contato@hotmail.com](mailto:rosanaalcantara_contato@hotmail.com)

\*\*\* Bacharela em Secretariado Executivo Trilígue. Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas (UniFMU). [franciele\\_stb@outlook.com](mailto:franciele_stb@outlook.com)

\*\*\*\* Mestre em Administração. Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas (UniFMU). [cia\\_smalci@yahoo.com.br](mailto:cia_smalci@yahoo.com.br)

technique by way of a questionnaire composed of 12 closed questions - developed in a 5-point Likert scale - addressed to 10 class bodies which represent professionals from the secretarial field in the country. It is understood that class bodies - in the majority - are not aware of such trend (virtual secretary); thus hampering the process of regulation from presential to the virtual way of work, as there no knowledge about the profession. We conclude that, in Brazil, this performance is not so common among secretaries; being also realized the non-acceptance - by class bodies - of such professionals.

**Keywords:** Legislation. Class Bodies. Professional Secretariat. Virtual Secretariat.

## **Introdução**

Não se pode afirmar com precisão uma data do surgimento da profissão de secretariado, mas provavelmente tenha ocorrido nos tempos dos faraós por meio das funções exercidas pelos escribas em 5.000 a.C. (NATALENSE, 1998). Por conta das grandes guerras, o que permitiu à escassez de trabalho masculino na década de 50, surge então a oportunidade das mulheres atuarem na área. Mas somente com a assinatura da lei nº 7.377 de 30/09/1985 que a profissão de secretariado passa a ter uma legislação que a regulamenta.

A partir dos anos 1990, com a globalização, as organizações passam a se comportar de maneira diferenciada para encontrar espaço em um ambiente de elevada competição. Com o acesso facilitado às informações, os clientes tornam-se cada vez mais exigentes, e isso reflete na realidade dos seus executivos, que por meio de estratégias desafiadoras, buscam profissionais que apoiem suas tarefas para proporcionar o alcance dos objetivos que são cada vez mais ousados.

É neste cenário que o profissional de secretariado executivo tem encontrado oportunidades como um facilitador de rotinas, mas ao mesmo tempo tem enfrentado diversos desafios para atender as demandas de trabalho cada vez mais exigentes. Para isso, tem demonstrado versatilidade na execução das suas atividades, e o trabalho *home office* tem sido uma nova maneira de oferecer seu trabalho à diferentes organizações que buscam atendimento diferenciado e personalizado. A esse novo profissional pode-se denominá-lo de Secretário(a) Virtual.

A atividade de secretariado virtual está inserida em uma nova forma de organização do trabalho, correspondendo maior flexibilidade e agilidade. Trata-se, portanto da desagregação do emprego clássico que está atrelado a estruturas tradicionais, podendo este novo profissional ser mais eficaz por ter informações a todo o momento de fácil acesso. Assim, o profissional de secretariado deve atentar-se ao desenvolvimento

tecnológico, sobretudo com a introdução de modernos aparelhos de comunicação e microcomputadores de alta tecnologia para permanecer no ambiente corporativo. Aprender a trabalhar o emocional é de extrema importância para a evolução do profissional atual. Sendo assim, o profissional de secretariado virtual precisa agregar conhecimentos e valor para o executivo, sair da zona de conforto e oferecer o inesperado e ir além da sua obrigação do dia a dia.

Neste artigo se tem como proposta responder a seguinte questão: quais os desafios e oportunidades para a carreira do profissional de secretariado virtual no mercado brasileiro? Com essa pesquisa se tem o objetivo geral de entender por quê a função do profissional de secretariado virtual não é disseminada no mercado brasileiro. Para isso são apresentados os seguintes objetivos específicos:

- 1) Apresentar como surgiram os avanços nos estudos de trajetória profissional e as conquistas do profissional de secretariado;
- 2) Verificar se há uma legislação que proporcione incentivos para o desenvolvimento da modalidade de trabalho virtual para o exercício da profissão de secretariado;
- 3) Investigar a percepção dos órgãos de classe que representam os profissionais de secretariado executivo com relação a modalidade de trabalho virtual.

O método adotado à pesquisa tem natureza qualitativa exploratória por meio da consulta de artigos científicos, livros, dissertações e *sites* que abordam os temas, e também à aplicação da técnica de análise de conteúdo em questionário desenvolvido com 12 perguntas fechadas elaboradas em escala *Likert* de cinco pontos direcionada a 10 sindicatos que representam os profissionais de secretariado executivo em território nacional.

Esta pesquisa está dividida em cinco seções, onde é apresentada inicialmente esta introdução. Na segunda parte é realizado um estudo para compor o referencial teórico acerca da trajetória da profissão de secretariado, os avanços nos estudos das transições nas trajetórias profissionais e as tendências da profissão no mercado brasileiro. Logo após, aborda-se os procedimentos metodológicos da pesquisa. Na seção seguinte são apresentados os resultados encontrados e a discussão e, por fim, as considerações finais.

## **1 Referencial Teórico**

### **1.1 Trajetórias da Profissão de Secretariado**

A profissão de secretariado surge no antigo Egito os quais eram responsáveis pela arte da escrita e o registro de todos os acontecimentos do império, além de desenvolver outras funções tais como: arquivista, copista, contador ou secretário. Segundo Sabino e Rocha (2004) e estudiosos, a palavra "secretária" tem origem no latim e deriva dos seguintes termos: *Secretarium* - lugar retirado, *Secretum* - lugar retirado, retiro, secreta - particular segredo.

A partir da Revolução Industrial, a profissão de secretariado tem seu destaque pela escassez de mão de obra masculina, e desde então, as mulheres passam a ter predominância na área exercendo suas habilidades como secretárias. Assim, na década de 1950, as empresas multinacionais chegam ao Brasil já com a presença da mulher na área de secretariado em suas estruturas organizacionais (NATALENSE, 1998).

O papel desse profissional nas empresas era limitado à execução de atividades da rotina secretarial, como: atender ao telefone, datilografar, arquivar documentos e anotar recados. Durante a década de 1960, em que as empresas iniciam treinamentos importados dos Estados Unidos de formação de gerentes, ter um profissional de secretariado passa a representar um dos fatores do *status* gerencial, ao lado de outros como ter uma sala confortável ou um motorista. Nos anos 1980, conhecida como a de princípios da mudança, no qual o treinamento aos profissionais de secretariado e a possibilidade de formação superior, bem como a propagação dos estudos das teorias da administração que as valorizavam, permite a esses profissionais entenderem seu verdadeiro papel. Também é registrado o surgimento das associações de classe que se fortaleceram na luta por regulamentação da profissão. Na década seguinte, a categoria consegue a regulamentação da profissão, com a assinatura da lei nº 7.377, de 30/09/1985, e em 1988 conquista-se uma importante vitória pelos profissionais da área com a criação da Federação Nacional de Secretárias e Secretários (FENASSEC) no Brasil, na cidade de Curitiba – PR. Somente após quatro anos, em 07 de julho de 1989 é publicado o Código de Ética Profissional, criado pela União dos Sindicatos.

Na trajetória do profissional de secretariado houve mudanças em suas competências e uma nova dinâmica nas organizações tem influenciado suas tarefas, que envolvem riscos e incertezas. Segundo Vaz (2013, p. 46) “a profissão secretariado acompanhou todas as transformações do mundo moderno e soube criar oportunidades ao longo de sua existência”.

A seguir, é apresentada a tabela 1 referente à abordagem de diversos autores nos últimos 60 anos a respeito dos estudos das transições nas trajetórias profissionais.

Tabela 1: Estudos das transições nas trajetórias profissionais

ANO	AUTOR(ES)	ABORDAGEM
1964 E 1979	WILENSKY E ROSENBAUM	Carreira tradicional era baseada em uma estrutura hierárquica, altamente estruturada e rígida no qual seu avanço era prescrito com promoções de cargo.
1978	SCHEIN	Argumentou a favor de um modelo interfuncional dentro da organização com cortes transversais e funcionais.
1980	LOUIS	Consiste no período durante o qual um indivíduo está mudando e redirecionando suas funções, papéis profissionais ou orientações.
1984	NICHOLSON	Afirma que o estudo das transições contribui para o entendimento da evolução das sociedades e de suas instituições organizacionais, o que influencia o redesenho de cargos.
1989	NICHOLSON E WEST	Definiram como qualquer importante mudança de exigência na função ou no contexto de trabalho.
1994	DEFILLIPPI E ARTHUR	As carreiras se tornam mais abertas, mais diversificadas e menos estruturadas e controladas pelos empregadores.
1997	PEIPERL E BARUCH	Indivíduos abandonam a nostalgia dos "bons velhos tempos" referentes a sistemas claros e estáveis, e se voltam para a condução das próprias carreiras.
2002	DUTRA	Afirma que é um período crítico e desconfortável quando as pessoas estão em período de transição, podendo esse ser mais difícil em períodos de crise e escassez de emprego.
2004	IBARRA	Destaca que certas mudanças internas acontecem antes que a pessoa tome decisões que resultam em transições profissionais. Transições subjetivas e objetivas.
2007	QUISHIDA	Apresenta a dificuldade em encontrar na literatura um modelo que aborde diretamente o termo e definiu como um processo.
2011	KILIMNIK	Organiza o livro <b>transformações e transições nas carreiras</b> que apresenta as transformações no mundo do trabalho que impactam as carreiras.
2012	VELOSO	Publica o livro <b>carreiras sem fronteiras e transição profissional no brasil</b> , o qual dá destaque aos desafios e oportunidades para as pessoas e organizações.

Fonte: Veloso (2012). Elaboração própria.

Para Dutra (2010), a transição de carreira ocorre quando o indivíduo concretiza um movimento em sua carreira, implicando uma nova identidade profissional, distinta da mudança de função ou de assumir um novo desafio profissional. Caracterizada como um processo de realização profissional e pessoal, mas também dolorido, a transição de carreira desperta sentimentos ambíguos.

Entende-se que as transformações na trajetória da profissão de secretariado têm acompanhado a dinâmica das empresas e nos estudos que envolvem a área. Para isso, os profissionais têm se adaptado ao novo contexto com participação efetiva nos novos modelos organizacionais frente aos desafios e oportunidades que surgem diariamente no mundo dos negócios para conquista do seu espaço.

## **1.2 O Profissional de Secretariado Virtual**

O perfil do profissional de secretariado vem passando por severas mudanças para atender as necessidades dos executivos. Sua atividade exige que tenha um conhecimento generalista da organização, para que se tenha credibilidade em seu parecer nas tomadas de decisões e planejamentos de gestão. De acordo com Bortolotto e Willers (2005, p. 45), reconhecem que “devido à flexibilidade do seu perfil, suas atribuições e competências, esse profissional torna-se “peça-chave” nas estruturas organizacionais”. Aplica-se o uso da palavra *intraempreendedorismo*, devido à importância deste profissional nas organizações contemporâneas, como elemento estratégico da gestão, o qual atua com a mesma visão do gestor, mas com a responsabilidade de desempenhar tarefas administrativas voltadas à gestão, observando as oportunidades para uma gestão diferenciada e eficiente.

Neiva e D’Elia (2009, p. 29) mencionam as tarefas do profissional nos dias atuais.

O secretário moderno faz a conexão nesse processo globalizado quando atua como elo entre clientes internos e externos, parceiros, fornecedores, gerência informação, administra processos, prepara e organiza o “meio de campo” para que soluções e decisões sejam tomadas com qualidade.

Os profissionais de assessoria ao executivo começam a ter uma visão de trajetória profissional independente, pois com característica empreendedora e a tecnologia inovadora, influenciam as atividades das organizações a serem mais eficientes, como comenta Chiavenato (2007, p. 110), “a tecnologia não funciona apenas como mera

ferramenta de produção ou de informação. Ela constitui tudo que nos permite fazer coisas com maior eficiência e eficácia. [...] a tecnologia permite reconfigurar os recursos com que a empresa trabalha”.

Por conta desta visão empreendedora na profissão, surge uma nova forma de trabalho individual, terceirizado e virtual, mas os serviços são os mesmos de um profissional presencial. Pode-se denominar essa modalidade de Secretariado Virtual ou Remoto. Surge esta modalidade de trabalho devido ao comportamento organizacional e a tecnologia que constantemente influenciam no mercado.

Segundo Anjos (2011, p. 12) apud Melo (2014) menciona que:

O secretário deixou de ser aquele que anota recados, atende telefone e agenda reuniões. No mundo tão globalizado onde a economia é a principal importância dentro da empresa, o profissional atua com pertinência, trazendo em seu contexto o crescimento produtivo em qualidade e serviços da organização.

Segundo Chiavenato (2007, p. 579), que a "tecnologia da informação invade a vida das organizações e das pessoas provocando profundas transformações trouxe o conceito de escritório virtual ou não territorial" e também pelo fato de atender a demanda de empreendedores em sua rotina administrativa como Enio Pinto, do SEBRAE Nacional, em uma entrevista ao site G1 que diz: “os serviços de secretárias virtuais surgiram para atender à demanda de empreendedores que precisam de apoio profissional para organizar sua rotina administrativa e, assim, atender melhor seus clientes”.

Esse serviço virtual é adaptado para qualquer estrutura empresarial sendo pequeno médio ou grande porte, na qual as atividades prestadas serão definidas pelas habilidades e competências que o profissional tem a oferecer. Para atuar nesta modalidade não é exigido uma graduação ou curso técnico em administração ou secretariado, mas sim sua disponibilidade, dinamismo e experiências do serviço prestado, que será correspondido em cliente. Normalmente este profissional atua em *home office* ou usa escritório compartilhado, com infraestrutura necessária para oferecer seus serviços, e com cadastro de Microempreendedor Individual (MEI) para obter confiança dos clientes de concordância contratual entre ambas as partes. Mas mesmo assim há resistência deste serviço pelos clientes por não terem referências ou informações sobre estes profissionais, causando um dos desafios particulares por não ter uma vitrine legislativa ou sindical para expandir os benefícios dessa modalidade nas organizações. Também existem outras maneiras desta atuação, como exemplo, a empresas PRESTUS, que oferece os serviços

virtualmente com uma equipe de profissionais de secretariado virtuais especializados em atendimento e tarefas administrativas.

Essa modalidade tem como benefício para as empresas de minimizar serviços administrativos e secretariais, para que os empreendedores e executivo tenham tempo para desempenhar projetos de metas e objetivos para o crescimento da empresa, e também é vantajoso para novos empreendedores que não tem muito investimento para contratar profissionais de processo administrativo como aponta Enio Pinto do SEBRAE NACIONAL ao site G1“Esse serviço também é uma alternativa àqueles que estão começando o seu negócio e precisam de infraestrutura e atividades secretarial, mas não querem ou não podem investir nesses itens contratando um profissional para tal”.

Estes novos empreendedores que precisam de infraestrutura administrativa, comentados por Enio estão crescendo a cada ano, como revela a pesquisa do Serasa Experian em seu portal de notícias em 17 de maio de 2017.

No primeiro mês do ano foram criadas no Brasil 194.199 novas empresas, o maior número para o período desde 2010, de acordo com o Indicador Serasa Experian de Nascimento de Empresas. Trata-se de uma quantidade 16,6% superior ao anotado no mesmo mês de 2016, quando ocorreram 166.613 nascimentos. Em relação a dezembro de 2016, quando se registrou 120.633 nascimentos, o aumento foi de 61,0% (SERASA EXPERIAN, 2017).

Sendo assim, esses novos empreendedores que surgem a cada ano no Brasil, podem ser assessorados pelos profissionais virtuais, agregando na grande oportunidade de mercado que estes profissionais têm para atuar.

O profissional de secretariado virtual no Brasil está em um lento processo de aceitação no mercado pelas organizações, devido à falta de conhecimento sobre esta modalidade. Isso se deve ao fato que não há um órgão de representação de classe que dissemine estes profissionais para sua expansão. Em comparação da trajetória nos desafios dos profissionais de secretariado, é similar pela demora de órgãos representativos para um projeto de mudanças que destaque estes profissionais no mercado.

### **1.3 Legislações para Atuação da Modalidade**

A nova lei trabalhista nº 13.467 estabelece o reconhecimento do profissional que executa seu trabalho a distância, a partir do art. 75- regulamentada no dia 14 de novembro de 2017. A Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) enfatiza que não há distinção de trabalho realizado no estabelecimento do empregador e o praticado a distância. Antes a

jurisprudência entendia que os empregados em *home office* estavam sujeitos as mesmas regras de trabalhadores da empresa.

Segundo Marcelo Mascaro Nascimento, sócio do escritório Mascaro Nascimento Advocacia Trabalhista em artigo publicado no site da revista EXAME em 20 de julho de 2017, diz que “outro aspecto importante diz respeito aos gastos com equipamentos, infraestrutura e despesas em geral para poder realizar o trabalho”. Afirma ainda que “com a reforma, a CLT passa a prever que essas despesas devem ser previstas no contrato. Essa legislação aplica para profissionais liberais como *freelance* e terceirizados”. Sendo assim, a nova modalidade de secretariado virtual pode ser amparada a esta nova lei, mas ainda não é uma vitrine que promova o serviço deste profissional no mercado, pois essa modalidade pode ser exercida por qualquer pessoa que tenha um computador em casa e queira trabalhar com serviços *home office*.

## **2 Procedimentos Metodológicos**

O método adotado à pesquisa tem natureza qualitativa-exploratória realizada por meio da consulta de artigos científicos, livros, dissertações e *sites* que abordam o tema.

Creswell (2010, p. 43) define a abordagem qualitativa como “um meio para explorar e para entender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social ou humano”. Também é aplicada a técnica de análise de conteúdo em um questionário desenvolvido perguntas fechadas elaboradas em escala *Likert* de cinco pontos.

Para Bardin (2011), a análise de conteúdo, enquanto método, torna-se um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens. Afirma que a análise de conteúdo é dividida em três fases, conforme segue:

1. Pré-análise: fase da organização, que corresponde ao período de intuições, conduzida, neste estudo, através de um questionário desenvolvido com apoio do *software* Microsoft Office Excel, preparado com 12 questões, direcionado à 10 sindicatos que representam os profissionais de secretariado em território nacional. Previamente apresentou-se a uma docente formada na área que permitiu conhecer suas percepções sobre cada uma delas e saber quais estavam adequadas ou precisariam de ajustes e até mesmo sua anulação. Após conclusão desta fase, três questões foram ajustadas para melhor compreensão dos participantes da pesquisa.

Essas questões são apresentadas da seguinte forma:

a) As 11 primeiras para entender se o profissional de secretariado tradicional tem encontrado no mercado oportunidades de trabalho após a formação e saber se os sindicatos reconhecem a profissão de secretariado virtual e a suas tendências no mercado brasileiro, desenvolvidas por meio de escala *Likert* de cinco pontos com as classificações (Concorda Totalmente, Concorda Parcialmente, Indiferente, Discorda Parcialmente e Discorda Totalmente).

b) A última buscar saber quais elementos podem contribuir para a aceitação desta nova modalidade de prestação de serviços executada pelo profissional de secretariado virtual, tendo como opções: crise, comportamento, avanços tecnológicos, qualidade de vida e outros.

c) Com as alterações recomendadas pela docente, encaminhou-se a partir do dia 20 de outubro 2017 uma carta de apresentação/convite aos 15 sindicatos que representam os profissionais de secretariado no país para participarem da pesquisa. No dia seguinte, iniciou-se o recebimento das respostas e 10 deles declararam o interesse em responder o questionário. No dia 06 de novembro foram enviados e em 10 dias ocorreu o recebimento das respostas.

2. A exploração do material: após a conclusão da fase anterior, esta consiste em codificar, decompor e enumerar as operações em função das regras definidas previamente. Tem-se como procedimento a análise do conteúdo das respostas por meio dos percentuais obtidos em cada uma das questões respondidas.

3. Tratamento dos resultados obtidos e interpretação: são apresentados gráficos e textos dos resultados que destacam as informações fornecidas pela pesquisa e avaliadas à luz das dimensões teóricas, tendo como uma das propostas identificar os fatores mais relevantes, de acordo com o modelo teórico proposto por BARDIN (2009).

Entende-se que a amostra seja suficiente para atender aos objetivos da pesquisa, porque representa 67% da população disponível e também se contempla nos participantes ao menos um sindicato de cada região, assim oferecendo um panorama em nível nacional desta nova modalidade de trabalho, conforme os dados da pesquisa apresentados no capítulo a seguir.

### 3 Resultados e Discussões

Nesta seção são analisados os dados coletados a fim de entender como os sindicatos de representação dos profissionais de secretariado no país reconhecem o profissional de secretariado virtual. A seguir é apresentada a tabela com os sindicatos que participaram da pesquisa.

Tabela 2. Sindicatos participantes da pesquisa

SIGLA	ESTADO	RESPONSÁVEL
SINPROSEAP	Amapá	Tayna Souza
SINSEAM	Amazonas	Hilma Santos
SINDSEB	Bahia	Rita Moreira
SISDF	Brasília	Normélia Alves Nogueira
SINSECAMP	Campinas	Ondina Fratini
SISERGS	Rio Grande do Sul	Núbia Balbina Martins
SINSEC	Santa Catarina	Rosely Dias da Silva
SINSESP	São Paulo	Eduardo Cesar Pereira Souza
SINSEPAR	Paraná	Diana Gurgel Pegorini
SINSEPE	Pernambuco	Juliana Saito

Fonte: elaboração própria

Entende-se que, na visão dos seus órgãos de classe, em sua maioria, concordam que os profissionais de secretariado após a conclusão do curso superior conseguem ingressar no mercado de trabalho mediante as vagas ofertas na área. Apenas o SINPROSEAP conclui que estas vagas têm sido pouco ofertadas, de modo que não gerem o desenvolvimento e a procura do curso em seu estado, discordando parcialmente dos demais.

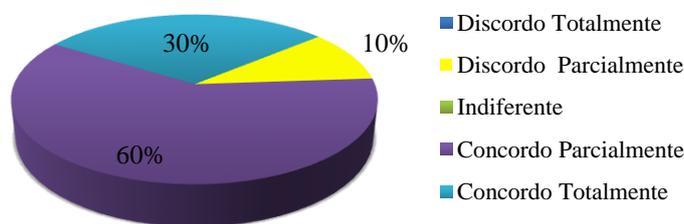


Figura 1. Mercado de trabalho para o profissional de secretariado executivo

Fonte: dados da pesquisa

Na questão da modalidade de trabalho virtual apresentada pelos profissionais de secretariado, 80% dos sindicatos reconhecem a atuação nesta nova metodologia. Entretanto o SINPROSEAP se declara indiferente e o SINSECAMP discorda totalmente do modo como é oferecida a prestação de serviços.

Por meio dos avanços das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's), 60% dos sindicatos entrevistados entendem que a modalidade de trabalho virtual exercida pelo profissional de secretariado tem sido aceita pelas empresas, o que pode proporcionar mais eficiência as suas demandas.

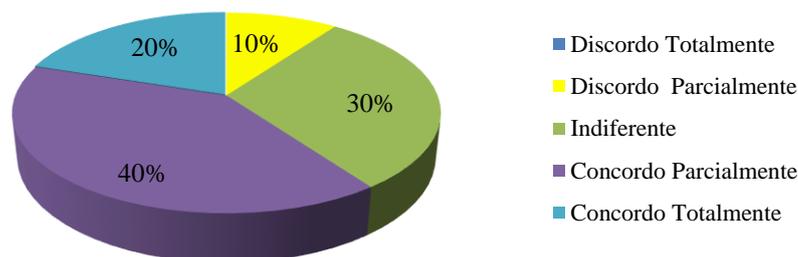


Figura 2. Inclusão da modalidade virtual nas empresas

Fonte: dados da pesquisa

Com relação a legislação que regula a profissão do secretariado executivo, entende-se que os sindicatos não pretendem dar um incentivo ao secretariado virtual, pois 40% responderam que são indiferentes ao assunto, 30% discordam totalmente, 10% discordam parcialmente e 20% concordam parcialmente.

Também é observado, na visão dos sindicatos, certo equilíbrio na questão quando o assunto é trabalho *home office* quando o profissional de secretariado não pode estar presente, de modo que o(s) executivo(s) e sua equipe não fiquem sem assistência, conforme a figura 3 a seguir.

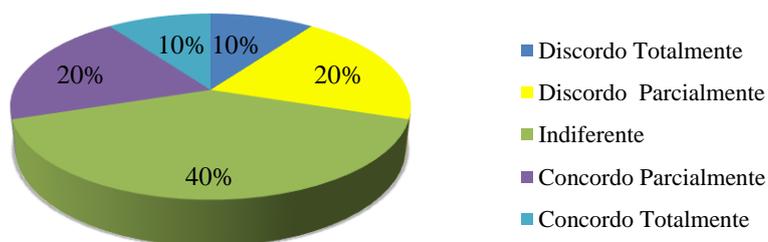


Figura 3. Trabalho *home office*

Fonte: dados da pesquisa

De acordo com sindicatos, 50% concordam totalmente que a área de secretariado poderá se expandir no mercado brasileiro na forma de consultoria, porém 20% concordam parcialmente que o secretariado virtual poderá entrar nesse novo seguimento e 30% se mostram indiferentes ao assunto. Para que isso ocorra, cursos de aperfeiçoamento e capacitação são oferecidos apenas pelo SINSEAM e o SISERGS. O SINSEPE, o SINSECAMP e o SINSEC não oferecem. Os demais não se manifestaram.

Conforme as conquistas da profissão, para que se obtenha resultados satisfatórios e uma proteção dos serviços prestados de assessoria virtual, os sindicatos reconhecem em 60% a importância da atualização da legislação do secretariado tradicional e que haja a inclusão dos profissionais de secretariado virtual. Apenas o SINSECAMP discorda totalmente. O SINSESP, o SISDF e o SINSEPE se demonstram indiferentes nesta questão, conforme representa o gráfico a seguir:

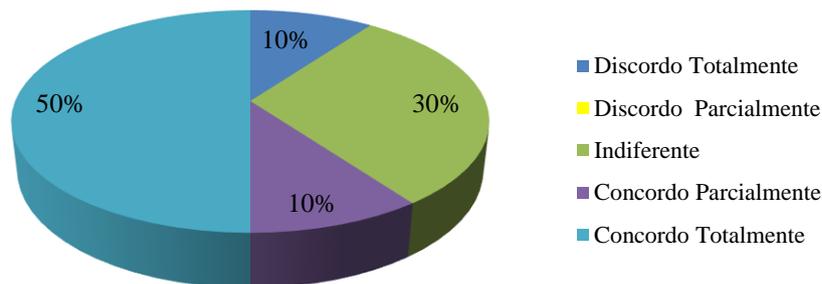


Figura 4. atualização da legislação.

**Fonte:** dados da pesquisa

Questiona-se também acerca da elaboração de uma legislação específica para os profissionais de secretariado virtual. As respostas somam 50% dos que concordam, outros 30% discordam totalmente e 20% se demonstraram indiferentes, conforme a abaixo:

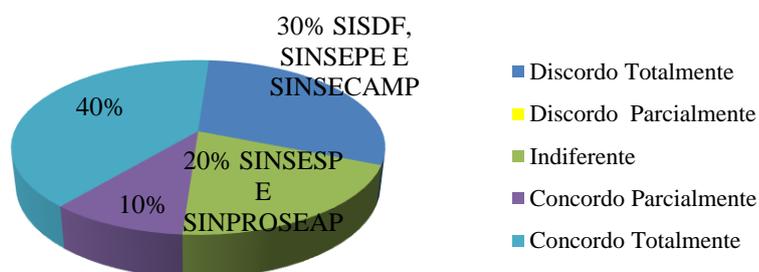


Figura 5. Inclusão de uma nova legislação

**Fonte:** dados da pesquisa

Aborda-se também a respeito da existência de um grupo de estudos sobre as tendências do profissional de secretariado virtual no mercado brasileiro. O SINSEPE e SINSECAMP não possuem. O SINSEPAR, o SINSEC, o SINPROSEAP, o SINDSEB e o SINSESP são indiferentes a esta questão. Já o SISERGS e SISDF confirmam que possuem de modo parcial, e o SINSEAM afirma ter um grupo de estudo que aborda o tema.

Percebe-se que, para empreendedores, que ainda não tem uma estrutura organizacional adequada e pouco conhecimento de gestão de negócios, ter um profissional de secretariado virtual poderá agregar valor aos produtos e serviços prestados, conforme demonstra a visão dos sindicatos no gráfico a seguir:

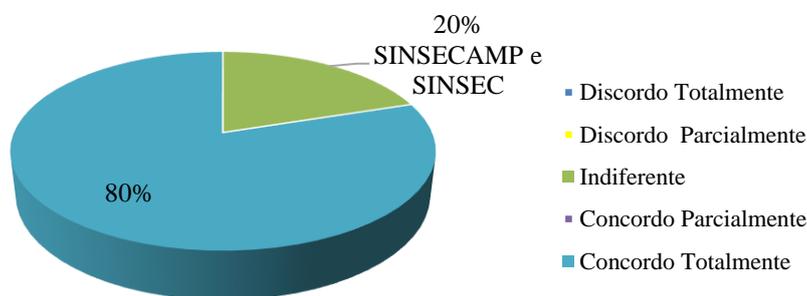


Figura 6. Agente facilitador.

**Fonte:** dados da pesquisa

Nota-se que, com as transformações que tem ocorrido no ambiente dos negócios, o profissional de secretariado tem se adaptado de modo a garantir seu espaço em diferentes modelos de negócios. Mediante ao aumento da produtividade e ganhos de competitividade das empresas, os sindicatos participantes da pesquisa afirmam que os avanços tecnológicos contribuem mais para a aceitação da modalidade de prestação de serviços executada pelo profissional de secretariado virtual comparado com as demais opções, conforme apresenta o gráfico a seguir.

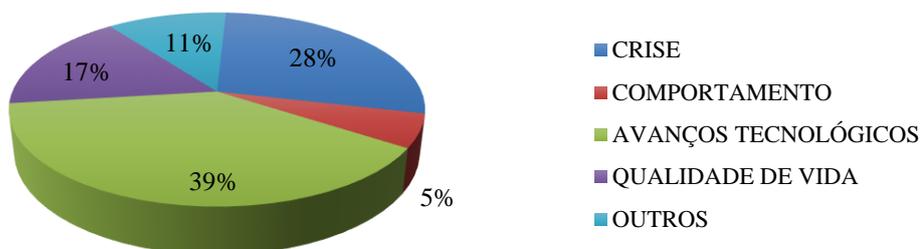


Figura 7. Avanços tecnológicos

**Fonte:** dados da pesquisa

Após a apuração dos resultados e as análises realizadas, entende-se que a crise, comportamento, qualidade de vida e demais condições são opções que influenciam a tomada de decisão dos profissionais para passarem a atuar na área de secretariado virtual. A seguir são apresentadas as considerações finais da pesquisa.

### **Considerações Finais**

Este trabalho teve como objetivo entender por que a função do profissional de secretariado virtual não é disseminada no mercado brasileiro. Com o crescimento das micro e pequenas empresas, novas oportunidades de atuação surgem para que esses profissionais ofereçam seus serviços remotamente, passando a exigir inovação e perfil empreendedor. O método adotado à pesquisa tem natureza qualitativa-exploratória realizada por meio da consulta de artigos científicos, livros, dissertações e *sites* que abordam o tema, e também a aplicação da técnica de análise de conteúdo através de um questionário desenvolvido com 12 perguntas fechadas - elaboradas em escala *Likert* de cinco pontos. O resultado da problemática apontado durante a pesquisa é que a modalidade tende a ser reconhecida no mercado brasileiro lentamente por não ser uma profissão disseminada e sem representantes, e também pelo fato de não ter uma legislação própria. Conclui-se que mesmo essa profissão tendo as mesmas características do profissional de secretariado tradicional, os sindicatos não os representam e a sua legislação não se aplica a estes profissionais liberais. A profissão de secretário virtual surge devido à procura de pessoas qualificadas e com amplos conhecimentos tecnológicos que talvez não tenham sido previstos pelos órgãos sindicais da categoria, causando a estes profissionais limitações no reconhecimento dos seus serviços no mercado brasileiro. Com relação às perspectivas para disseminação do profissional à distância na visão dos 10 sindicatos, percebe-se que a ainda não é um assunto relevante e que muitos deles pretendem implementar essa nova modalidade, mas que deve ser tratada com cautela, pois ser um profissional de secretariado virtual requer muita disciplina e, que devido à crise e os avanços tecnológicos, alguns sindicatos se adaptaram a nova modalidade.

Sendo assim, uns dos notáveis desafios destes profissionais para expandir sua prestação de serviço é a conquista da regulamentação da profissão e divulgar essa nova tendência no mercado brasileiro de profissionais que trabalham a distância e conseguem conciliar empresa e gestor em *home office*. É necessário também que haja uma relação sólida de confiança entre o profissional e seu gestor, mas que esta configure uma forma

de oferecer serviços personalizados a terceiros, caracterizando-se assim como uma nova possibilidade de fonte de renda.

Recomenda-se para futuros estudos que seja investigada a percepção dos profissionais que atuam na área de secretariado de modo virtual para que se entenda quais oportunidades e desafios são identificadas para desenvolvimento da profissão no mercado brasileiro.

## **Referências**

ABPSEC. **Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado**. 2017. Disponível em: <<http://www.abpsec.com.br>>. Acesso em: 11 nov. 2017.

ACEVEDO, C. R.; NOHARA, J. J. **Como fazer monografias: TCC, dissertações e teses**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

AZEVEDO, I.; COSTA, S. I. **Secretária: um guia prático**. 6. ed. São Paulo: Senac, 2006.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BOND, M. T.; OLIVEIRA, M. D. **Manual do Profissional de Secretariado: conhecendo as técnicas secretariais**. Curitiba: InterSaber, 2012. V. II

BORTOLOTTI, M. F. P.; WILLERS, E. M. Profissional de Secretariado Executivo: explanação das principais características que compõem o perfil. **Revista Expectativa**, Toledo, v. 4, n. 1, p. 45-56, jan./dez 2005.

CASTELO, M. J. **A formação acadêmica e a atuação profissional do secretário executivo**. Londrina: Fenassec, 2007. Disponível em: <[http://www.fenassec.com.br/site/pdf/artigos\\_trab\\_cientificos\\_consec\\_3lugar.pdf](http://www.fenassec.com.br/site/pdf/artigos_trab_cientificos_consec_3lugar.pdf)>. Acesso em: 18 out. 2017.

CHIAVENATO, I. **Administração: teoria, processo e prática**. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

DE SORDI, J. O. **Elaboração de Pesquisa Científica**. São Paulo: Saraiva, 2013.

D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. **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.

DUTRA, J. S. **Gestão de carreiras na empresa contemporânea: organizador**. São Paulo: Atlas, 2010.

- FENASSEC. **Federação Nacional das Secretarias e Secretários**. 2017. Disponível em: <<http://www.fenassec.com.br/site>>. Acesso em: 20 out. 2017.
- G1. **Como abrir um negócio como secretária virtual? Consultor responde**. PEGN, 2015. Disponível em: <<http://g1.globo.com/economia/pme/noticia/2015/07/como-abrir-um-negocio-como-secretaria-virtual-consultor-responde.html>>. Acesso em: 12 out. 2017.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- INFOESCOLA. Navegando e Aprendendo. **InfoEscola**, 2017. Disponível em: <<https://www.infoescola.com/civilizacao-egipcia/escibas>>. Acesso em: 27 set. 2017.
- LOCKS, B. B. et al. Cenário dos cursos a distância de secretariado no Brasil. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 8, n. 2, p. 59-75, maio/ago. 2017.
- MARTINS-SANTOS, E. B. Os trinta anos de regulamentação da profissão de secretário no Brasil (1985-2015): contexto e desafios. **Revista de Ciências Humanas**, Viçosa, v. 15, n. 1, p. 9-23, jan./jun., 2015
- MAZULO, R.; LIENDO, S. **Secretária: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira**. São Paulo: Senac, 2010. 221 p.
- MELLO, M. C. A.; NASCIMENTO, L. F. Produção mais limpa: um impulso para a inovação e a obtenção de vantagens competitivas. In: ENEGEP, 8., **Anais...**, Curitiba, 2002.
- MELO, E. N. M. D. O profissional de secretariado executivo como facilitador da educação ambiental informal nas organizações. In: ENCONTRO REGIONAL DOS CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO (ERECAD), III., **Anais...** Garanhuns, 2014. Disponível em: <<https://even3.azureedge.net/anais/30601.pdf>>. Acesso em: 28 out. 2017.
- MOREIRA, K. D. et al. As competências contemporâneas do Secretário Executivo e a Relação com as Competências do Middle Manager. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 45-66, jan./abr. 2016.
- NASCIMENTO, M. M. Carreira - Você S/A. **Exame**. 2017. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/carreira/reforma-trabalhista-mudou-as-regras-para-home-office-entenda/>>. Acesso em: 30 out. 2017.
- NATALENSE, M. L. C. **A secretária do futuro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.
- NEIVA, E. G.; D'ELIA, M. E. S. **As novas competências do profissional de secretariado**. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.
- PIMENTA, H. C. D.; GOUVINHAS, R. P. A produção mais limpa como ferramenta da sustentabilidade empresarial: um estudo no estado do Rio Grande do Norte. **Produção**, v. 22, n. 3, p. 462-476, maio/ago. 2012.

ROCHA, C. M. **Secretariado executivo e administração: diálogos transversais**. In: CONCISA: CONGRESSO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS, III., **Anais...** Guarapuava, 2010. p. 1-7.

SABINO, R. F.; ROCHA, F. G. **Secretariado: do escriba ao web writer**. São Paulo: Brasport, 2004.

SCHAFFER, C. **Administradores.com**. 2017. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/empreendedorismo/sandra-tarallo-traz-informacoes-conteudo-e-novidades-a-respeito-do-secretariado-remoto/106130/>>. Acesso em: 26 out. 2017.

SECRETARIADO EXECUTIVO EM REVISTA. **Formação e perspectivas de atuação do secretário executivo no Brasil**. 2017. Disponível em: <<http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/3993>>. Acesso em: 31 out. 2017.

SECRETARIADO REMOTO. **Sua assistente no mundo virtual**. 2017. Disponível em: <<http://www.secretariadoremoto.com.br>>. Acesso em: 14 nov. 2017.

SELEME, L. D. B. **Finanças para Secretariado Executivo**. Curitiba: Ibplex, 2009.

SERASA EXPERIAN. **Janeiro bate recorde de nascimentos de empresas**. Serasa Experian, 2017. Disponível em: <<http://noticias.serasaexperian.com.br/blog/2017/05/17/janeiro-bate-recorde-de-nascimentos-de-empresas-aponta-serasa-experian/>>. Acesso em: 31 out. 2017.

SINSESP. Sindicato das secretárias e secretários do Estado de São Paulo, 2017. Disponível em: <<http://www.sinsesp.com.br>>. Acesso em: 28 set. 2017.

VAZ, C. D. F. M. Gestão contemporânea: as novas realidades e as competências do secretário executivo como agente de resultados. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo, n. 9, p. 39-50, 2013.

VEIGA, D. R. **Guia de secretariado: técnicas e comportamento**. 3. ed. São Paulo: Érica, 2011.

VELOSO, E. F. R. **Carreiras sem fronteiras e transição profissional no Brasil: desafios e oportunidades para pessoas e organizações**. São Paulo: Atlas, 2012.

## APÊNDICE Questionário

FMU-CENTRO UNIVERSITÁRIO DAS FACULDADES METROPOLITANAS UNIDAS  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO TRILÍNGUE

Sindicato:

Nome entrevistado:

As respostas das questões, consiste em marcar X nas escalas correspondente Abaixo  
Tempo da Pesquisa 10 minutos.

	Questões	Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Indiferente	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente
<b>A</b>	Após a conclusão do curso superior, o profissional de Secretariado tem encontrado oportunidades no mercado de trabalho?					
<b>B</b>	O sindicato reconhece os profissionais de secretariado que atuam na modalidade virtual?					
<b>C</b>	O sindicato entende que a modalidade de trabalho virtual exercida pelo profissional de Secretariado tem sido aceita pelas empresas?					
<b>D</b>	Há algum incentivo, por meio da legislação do secretariado que aumente a oferta de trabalho na modalidade virtual?					
<b>E</b>	Na ausência do profissional de secretariado no ambiente de trabalho, as empresas permitem que ele execute suas tarefas home office?					
<b>F</b>	A área de secretariado virtual poderá se expandir no mercado brasileiro na forma de consultoria?					
<b>G</b>	O sindicato entende da importância da atualização da legislação que protege os profissionais do Secretariado, para que incluía os profissionais de Secretariado Virtual?					
<b>H</b>	Existem cursos extracurriculares para a profissão de Secretariado Virtual no seu sindicato?					
<b>I</b>	Existe algum tipo de comunidade de estudo a respeito de Secretariado Virtual no seu sindicato?					
<b>J</b>	O seu sindicato acredita que há possibilidade de inclusão para uma nova legislação sobre o Secretário Virtual?					
<b>K</b>	Para os empreendedores que não têm conhecimento e infraestrutura adequada (ou um quadro de colaboradores bem dimensionado), um profissional Virtual pode ser um agente facilitador para a estratégia de gestão de pessoas de forma a agregar valor ao produto e aos serviços prestados?					
	<b>Questão</b>	<b>CRISE</b>	<b>COMPORTAMENTO</b>	<b>AVANÇOS TECNOLÓGICOS</b>	<b>QUALIDADE DE VIDA</b>	<b>OUTROS</b>
<b>L</b>	Quais elementos podem contribuir para a aceitação desta nova modalidade de prestação de serviços executada pelo profissional de secretariado virtual?					