

TELETRABALHO: INOVAÇÃO PARA A EMPREGABILIDADE DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Jeciara Alves Machado Cruz*

Inara Erice de Souza Alves Raulino Lopes**

RESUMO

Abordar o tema do teletrabalho na área secretarial justifica-se por observar, no decorrer do curso de graduação, que se tratava de assunto pouco explorado pelos discentes, pela academia e por estudiosos da área. Ademais, busca-se, apresentar para o profissional de secretariado e para o mercado de trabalho de Teresina-Piauí, uma nova oportunidade para inserção desse profissional no mundo do trabalho, seja ele recém-formado ou aquele que busca uma recolocação no mercado. Contudo, com a premissa de que o profissional de secretariado atua, frequentemente, com o superior hierárquico, não parece inviável desenvolver suas funções à distância sem prejudicar o seu desempenho? Trata-se de estudo de caso realizado através da aplicação de questionário com profissionais que possuem experiência em secretariado. Assim, o objetivo geral foi analisar as possibilidades de trabalho para o profissional de secretariado, na modalidade teletrabalho, e, para tanto, investigou-se a compatibilidade das atribuições do profissional de secretariado com a modalidade teletrabalho; identificou-se quais os serviços demandados aos profissionais de secretariado na modalidade teletrabalho; identificou-se quais ferramentas utilizadas na prestação de serviços pelos profissionais de secretariado nessa modalidade de trabalho; e, evidenciou-se as vantagens e desvantagens do teletrabalho. As principais conclusões apontam que o teletrabalho é uma nova oportunidade de atuação para os profissionais de secretariado, pois com o auxílio das ferramentas tecnológicas, como *hardware* e *software*, são capazes de realizar as mesmas atribuições do profissional de secretariado que trabalha de forma presencial. Contudo, cabe a esse profissional avaliar se o teletrabalho é condizente com seu perfil e com sua realidade.

Palavras-chave: Teletrabalho. Secretariado. Tecnologia.

* Graduanda do curso de Tecnologia em Secretariado do Eixo Gestão e Negócios do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí, Campus Teresina Central. E-mail: jeciaraAlves@hotmail.com.

** Mestre em Tecnologia em Gestão da Educação a Distância. Especialista em Tecnologias Digitais e Novas Educações e em Gestão Pública. Bacharel em Administração de Empresas e em Direito. Professora efetiva do IFPI, Eixo Gestão e Negócios. Campus Teresina Central. E-mail: inara.raulino@ifpi.edu.br.

1 INTRODUÇÃO

O mercado de trabalho tornou-se um ambiente mais exigente e competitivo, devido às consequências da Globalização, termo que representa o processo de extrema integração econômica, social, cultural e política mundial, a partir da quebra das fronteiras entre mercados.

Observa-se então, que com o avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC, principalmente em decorrência do acesso mais amplo e da maior qualidade das conexões de *Internet*, as formas de comercializar produtos e prestar serviços foram modificados radicalmente, levando as empresas a uma busca por eficiência e redução de custos. Logo, essa globalização influenciou o progresso da profissão de secretariado e sua forma de atuação no mercado de trabalho.

Diante deste cenário, cabe ao profissional de secretariado buscar alternativas para prover a sua empregabilidade, pois na contramão dessa qualificação profissional, têm-se a baixa empregabilidade do profissional de secretariado.

Nessa perspectiva, têm-se a geração de novas formas de ocupação, como o teletrabalho, que é favorecido diretamente pelo uso das TIC, junto às telecomunicações, que por minimizar custos ao empregador, possibilita a prestação de serviços a não um só empregador, mas a vários, tornando-se uma alternativa de inserção no mercado de trabalho.

Assim, entende-se que aumenta a amplitude de possibilidades de atuação do profissional de Secretariado, onde o mesmo extrapola a relação empregador/empregado, e cria a possibilidade de empreender, através da prestação de serviços, garantindo trabalho e, conseqüentemente, renda.

Justifica-se o interesse por abordar o tema do teletrabalho na área secretarial por verificar, no decorrer do curso de graduação, que se tratava de um assunto pouco explorado pelos discentes, pela academia e por estudiosos da área. Tanto que, ao realizar-se pesquisas na Base de Dados da Biblioteca do Instituto Federal do Piauí, Campus Teresina Central, foram encontrados apenas dois estudos relacionados ao tema, intitulados: “Implantação do teletrabalho no IFPI campus Teresina Zona Sul” (SILVA, 2016) e “*Home Office*: possibilidades e desafios na atuação secretarial”. (MELO, 2019).

Contudo, o que compreende a principal justificativa desse estudo é apresentar para o profissional de secretariado e para o mercado de trabalho de Teresina-PI uma nova oportunidade para inserção desse profissional no mundo do trabalho, seja ele recém-formado ou aquele que busca uma recolocação no mercado.

Porém, diante da premissa de que o profissional de secretariado atua, frequentemente, com o superior hierárquico, não parece inviável desenvolver suas funções à distância sem prejudicar o seu desempenho?

A hipótese levantada é de que os avanços tecnológicos digitais, com suas ferramentas desde *hardware* e *software* possam atender as necessidades oriundas do desempenho das atribuições deste profissional, suprimindo a barreira da distância física.

A fim de responder à problemática, tem-se como objetivo geral analisar as possibilidades de trabalho para o profissional de secretariado, na modalidade teletrabalho. Para tanto, pretende-se:

- Investigar a compatibilidade das atribuições do profissional de secretariado com a modalidade teletrabalho;
- Identificar quais os serviços demandados aos profissionais de secretariado na modalidade teletrabalho;
- Identificar quais ferramentas utilizadas na prestação de serviços pelos profissionais de secretariado nessa modalidade de trabalho;
- Evidenciar as vantagens e desvantagens do teletrabalho.

Trata-se, pois, de pesquisa aplicada quanto à sua natureza, qualitativa quanto à abordagem do problema, exploratória e descritiva quanto aos objetivos e estudo de caso quanto aos procedimentos técnicos, tendo como técnica de coleta de dados o questionário e os resultados obtidos analisados por meio da análise de conteúdo.

Assim, este artigo divide-se em cinco seções. Na primeira, está a Introdução que apresenta o tema-problema e objetivo do trabalho; na segunda, tem-se o referencial teórico que fundamenta o problema e sustenta os dados; em seguida, estão os procedimentos metodológicos, que caracterizam este estudo e a forma como foi desenvolvido; na sequência, tem-se a apresentação dos dados, discussão e resultados; na quinta e última seção apresentam-se as considerações finais, seguidas das referências utilizadas.

2 TELETRABALHO

2.1 CONCEITO

Inicialmente se faz necessário conhecer o conceito de Teletrabalho, terminologia essa, que será utilizada no decorrer desse estudo por se tratar da nomenclatura mais utilizada no âmbito acadêmico e jurídico no Brasil para designar o trabalho à distância (Estrada, 2002). Porém, existem outras denominações corriqueiras e nem sempre adequadamente utilizadas como sinônimo de teletrabalho que merece esclarecimento, dentre as quais se destacam: trabalho em domicílio, *home office* e SOHO (sigla da língua inglesa que significa escritório pequeno e em casa), além de trabalho móvel, trabalho remoto, trabalho virtual e *anywhere office* (escritório em qualquer lugar).

Estrada (2002) explica que nas modalidades trabalho em domicílio, *home office* e SOHO, o profissional monta um escritório em casa e passa a dividir o espaço de trabalho com o espaço doméstico. Já em trabalho móvel, trabalho remoto, trabalho virtual e *anywhere office*, o trabalhador desempenha suas atividades fora da empresa, em local que tenha a disposição aparelhos tecnológicos e *softwares* necessários para desenvolver suas funções. Nesse caso, cita-se como exemplo, escritórios compartilhados, nas modalidades escritório virtual ou espaço *coworking* (co-trabalho).

Embora a utilização e estudos sobre teletrabalho sejam encontrados a partir da década de 1970, seu surgimento data de 1857 nos Estados Unidos, quando a companhia Estrada de Ferro Penn passou a utilizar seu sistema privado de telégrafos, visando gerenciar o pessoal que trabalhava distante do escritório central. Contudo, em termos de origem, destaca-se que, no ano de 1973, o estadunidense Jack Nilles, popularmente conhecido como “Pai do Teletrabalho”, lançou o termo *telecommuting* e o definiu como o responsável por “levar o trabalho aos trabalhadores, em vez de levar estes ao trabalho [...]”. (NILLES, 1997, p. 15).

Já no campo do secretariado estima-se que o trabalho virtual tenha surgido por volta de 2008, como consequência do desenvolvimento tecnológico. Esse movimento trouxe à tona novas formas de se executar o trabalho mediante a

constante busca por qualidade e eficiência, só que de forma virtual (NONATO JR., 2009).

Como visto, os conceitos que surgem para o teletrabalho são os mais variados. É um tema que vem gerando discussão e que quando citado, a maioria dos estudiosos acaba adotando o conceito da Organização Internacional do Trabalho (OIT), que define o teletrabalho como uma forma de trabalho realizada em lugar distante do escritório e/ou centro de produção, que permita a separação física e que se utilize uma nova tecnologia que facilite a comunicação, e é este conceito que norteará a discussão nesta pesquisa.

Ressalta-se também a reforma trabalhista, estabelecida através da Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017, que altera a CLT e cria a possibilidade do teletrabalho. Assim, a prestação de serviços fora das dependências físicas do empregador, com a utilização de TIC que, por sua natureza, não se constituam trabalho externo. Porém, destaca que a prestação de serviços nesta modalidade de trabalho deverá constar expressamente no contrato individual de trabalho, que especificará as atividades que serão realizadas pelo empregado.

Logo, percebe-se a importância em conhecer e entender como desenvolver o teletrabalho, como mecanismo de inserção no mercado de trabalho. Neste sentido, torna-se oportuno investigar as ferramentas utilizadas pelos profissionais de secretariado no teletrabalho, das quais serão apresentadas na seção a seguir.

2.2 FERRAMENTAS UTILIZADAS PELOS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO NO TELETRABALHO

Para que o profissional de secretariado atue nessa nova forma de trabalho, Mello (2010) relata que é necessário ter equipamentos específicos para o ambiente virtual e saber antecipadamente quais materiais serão utilizados. Portanto, para se trabalhar na modalidade teletrabalho é fundamental que se tenha o auxílio das tecnologias, a fim de possibilitar assessoria virtual de qualidade, as quais se destacam: *Internet*, *PC* (Computador Pessoal), *smartphones* e programas específicos.

Sandra Tarallo (2017) destaca alguns desses programas específicos que auxiliam na realização desse tipo de serviço:

Figura 01: Softwares que auxiliam na execução de tarefas inerentes à função de secretariado

SOFTWERE	FUNCIONALIDADE	RECURSOS	USUÁRIO	VERSÃO	CUSTO
	gerenciador de projetos	checklists, upload de arquivos multimídia e etiquetas coloridas	Individual ou colaborativo (equipe)	Plataforma , Aplicativo mobile	Grátis
	gerenciador de projetos, sinalizador de tarefas, apontamento de horas, indicadores de desempenho, cronograma, entre outras atividades.	bate-papos, calendários, check-ins, editores de textos, listas de tarefas e pastas de arquivos.	Individual ou colaborativo (equipe)	Plataforma , Aplicativo mobile	Pago
	criação, coedição e assinatura digital de contratos	gestão de contratos, negociação e edição online, alertas de prazo, fluxograma de trabalho e assinatura digital com validade jurídica.	Individual ou colaborativo (equipe)	Plataforma	Pago
	gerenciador e planejador de tarefas em equipe	lista de tarefas, agenda individual, metodologia triade do tempo, gestão de entregas, cronograma de projetos de Gantt, planejamento semanal ou mensal de atividades, visualização em tempo real do status das atividades, alocação de tarefas entre colaboradores, automatização de processos recorrente , indicadores reais de produtividade e integração com outlook.	Individual ou colaborativo (equipe)	Plataforma	Pago
	organizador de informação pessoal mediante um arquivo de notas	Web Clipper, modelos, Spaces, Integrações, sincronização de notas, Pesquisa em PDF e Documentos, Pesquise na Escrita à Mão, Digitalizando Documento e Cadernos e Etiquetas	Individual	Plataforma , Aplicativo mobile	Grátis
	gerenciador e organizador de rotina e atividades diárias	configuração dos compromissos, lista de tarefas e integra o aplicativo ao e-mail, Twitter, Google Calendar e Google Maps.	Individual	Plataforma , Aplicativo mobile	Grátis
	monitora a produção diária e quantifica os resultados do trabalho.	rastreador de horas, quadros de horários e registros de trabalho.	Individual ou colaborativo (equipe)	Plataforma , Aplicativo mobile	Grátis
	gerenciador financeiro	controle do fluxo de caixa, as contas a pagar e receber, o gerenciamento de múltiplas empresas e contas bancárias, lista de clientes e fornecedores. Relatórios de performance, despesas comerciais e armazenamento de comprovantes financeiros da empresa.	Individual	Plataforma , Aplicativo mobile	Pago
	mapeamento mental	editor de mapas mentais para brainstorming, anotações, planejamentos de projetos	Individual ou colaborativo (equipe)	Plataforma , Aplicativo mobile	Grátis

Fonte: desenvolvido pela autora.

Dessa forma, com a tecnologia à disposição, é possível que o empregador e o próprio teletrabalhador tenha o controle das atividades realizadas, bem como dos resultados obtidos.

Assim sendo, as TIC se tornam uma importante ferramenta para desenvolver as atividades, sem a necessidade da presença física do colaborador na empresa e, por esse motivo, o teletrabalho torna-se uma modalidade de trabalho viável para o profissional de secretariado que busca empregabilidade, ou melhor, sua capacidade de ter uma ocupação econômica, sem deixar de lado as atribuições próprias da formação do secretariado.

2.3 COMPATIBILIDADE DAS ATRIBUIÇÕES DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO COM A MODALIDADE TELETRABALHO

A profissão de secretariado sofreu uma evolução na sua forma de atuação, acompanhando os avanços da tecnologia e mudanças mercadológicas pós Globalização. Mas, no ambiente dos escritórios, sejam eles físicos ou virtuais, as atribuições inerentes ao secretário (a) estão descritas na Lei nº 9.261 que data do ano de 1996, conforme artigo 4º:

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 explicações, 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).

Observe-se que a Lei formaliza a atuação do profissional de secretariado, norteando suas competências e habilidades, ou seja, define as atividades as quais o profissional tem competência para desenvolver. Nessa perspectiva, investigou-se em site especializado na área secretarial, Manual da Secretária (2017), dentre as atribuições estabelecidas pela referida Lei, quais se evidenciariam na atuação

prática do profissional de secretariado remoto que atende tanto empresa quanto profissionais liberais, destacando-se serviços como:

- Coordenação de agenda;
- Controle financeiro;
- Levantamento de custos e orçamentos;
- Elaboração de contratos;
- Gerenciamento de fornecedores;
- Atendimento telefônico e prospecção;
- Planejamento de viagens nacionais e internacionais;
- Organização e conta pessoais e corporativas;
- Acompanhamento de processos burocráticos, envio e redação de documentações;
- Organização e despacho de documentos;
- Gerenciamento de e-mails;
- Organização de eventos;
- *Follow-up* (acompanhamento) de assuntos diversos;
- Entre outros.

Contudo, para se tornar um profissional remoto de sucesso, é necessário apresentar características que são comuns a ambas às modalidades, como disciplina, comprometimento e dedicação, pois, como em qualquer outro trabalho, essas são variáveis condicionantes para que ele aconteça. Além disso, manter contato com outros profissionais, estar sempre bem vestido, criar um ambiente mais adequado e ter gestão de tempo são fatores determinantes para esses trabalhadores (PEDROSO, 2011), bem como, estabelecer uma rotina com horários e tarefas a cumprir.

Deste modo, percebe-se que as atividades exercidas pelo o profissional de secretariado remoto e o presencial são praticamente as mesmas, sendo que a principal diferença entre as atuações é o contato entre o empregador e o secretário, pois na atuação presencial o contato é direto, e na remota, ocorre normalmente via *internet*, telefone, e através de outras ferramentas tecnológicas.

2.4 VANTAGENS E DESVANTAGENS DO TELETRABALHO

Assim como o trabalho presencial, o teletrabalho também possui suas vantagens e desvantagens, que vão impactar tanto o indivíduo, como a organização e até a mesma a sociedade.

Dessa forma, é importante apresentar um apanhado sobre esses pontos:

Quadro 01: Vantagens e desvantagens do Teletrabalho

	INDIVIDUAL	ORGANIZAÇÃO	SOCIEDADE
VANTAGENS	Redução dos deslocamentos entre residência e o trabalho	Ganhos de produtividade	Redução de tráfego
	Diminuição de custos	Redução de custos	Estratégias de desenvolvimento regional
	Melhora na qualidade de vida	Flexibilidade organizacional	Inclusão social
	Aumento das oportunidades de trabalho	Competitividade na atração e retenção de competências	
	Elevação da satisfação e motivação	Aumento da qualidade do trabalho e dos serviços prestados aos clientes	
	Melhoria na produtividade e criatividade	Possibilidade de surgimento de novos negócios	
DESVANTAGENS	Isolamento social e profissional	Conflitos entre colegas de trabalho	Concorrência na contratação de mão de obra de outras regiões
	Riscos ergométricos e de segurança no ambiente de trabalho	Dificuldades de supervisão	Exclusão digital (infoexclusão)
	Stress e problemas físicos	Enfraquecimento da cultura organizacional	
	Redução das oportunidades profissionais	Necessidade de investimentos específicos em infraestrutura	
	Conflitos familiares	Riscos de segurança da informação	
	Extensão da jornada de trabalho		

Fonte: Adaptado de Júnior (2013, p. 23).

No mesmo sentido, Nilles (1997), aponta os benefícios diretos do teletrabalho, que são: funcionários mais eficientes, menos licenças médicas, mais eficiência organizacional, menor rotatividade e redução adicionais de despesas como procura,

contratação e treinamento de novos profissionais, menor necessidade de áreas de estacionamento, maior capacidade de atração de recursos humanos. Já os benefícios indiretos são: consumo reduzido de energia, menos poluição atmosférica, diminuição dos congestionamentos no trânsito e acesso facilitado às pessoas que apresentam dificuldades de locomoção.

Já quando nos referimos às desvantagens, Estrada (2002) enfatiza os seguintes casos: isolamento social, oportunidades de carreira reduzidas e maior possibilidade de ser demitido devido à forma de contato com o nível hierárquico. Com relação às desvantagens para a empresa, o autor aponta a falta de legislação e a forte dependência da tecnologia. Entretanto, o autor ressaltar que essas vantagens e desvantagens podem variar sob a influência de diferentes aspectos, como, por exemplo, cidade, empresa ou até mesmo atitudes e ações do teletrabalhador.

Logo, tendo em vista os prós e os contras que essa forma trabalho pode gerar, cabe ao profissional de secretariado averiguar se o teletrabalho é vantajoso para ele, dentro daquilo que tange a sua realidade.

3 METODOLOGIA

Tendo como objetivo geral analisar as possibilidades de trabalho para o profissional de secretariado, na modalidade teletrabalho, esta pesquisa caracteriza-se como aplicada quanto à sua natureza, qualitativa quanto à abordagem do problema, exploratória quanto aos objetivos e estudo de caso quanto aos procedimentos técnicos, tendo como técnica de coleta de dados o questionário e os resultados obtidos analisados por meio da análise de conteúdo.

Trata-se de pesquisa aplicada, pois conforme Mascarenhas (2014, p.47), “usamos a pesquisa aplicada para estudar o problema em um contexto, buscando soluções para os desafios enfrentados nesse ambiente específico.”

Caracteriza-se por uma abordagem predominantemente qualitativa, pois segundo Lakatos e Marconi (2010, p. 269) “[...] preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes, tendências de comportamento etc.”

Com relação aos objetivos, esta pesquisa se enquadra como exploratória, conforme Andrade (2008 apud MACÊDO e EVANGERLANDY, 2018, p.74) exploratória “por configura-se como fase preliminar, antes do planejamento formal do trabalho [...] proporciona informações do assunto que vai se investigar”.

Quanto aos procedimentos técnicos, trata-se de um estudo de caso, pois como explica Macedo (2018, p.78) ao referendar Ludke (1986) que “o estudo de caso é uma investigação de um ou vários casos”. Logo, ao escolher um sujeito para investigação, buscou-se, dentre profissionais formados em secretariado, aquele que atuasse através do trabalho em *home office*.

Assim, este estudo de caso, de caráter exploratório, fora desenvolvido com duas profissionais que atuam a mais de 10 anos na área do secretariado remoto.

Para seleção da amostra foi realizado uma pesquisa no *Google* mediante o tema secretariado remoto. Após isso, foram localizados três profissionais que atuam no ramo do teletrabalho, sendo que em dois casos entramos em contato através de e-mail, e o outro sujeito foi contatado por meio de sua página na *internet*, porém apenas duas deram retorno, tornando-se, assim, os sujeitos desta pesquisa, as quais serão identificadas como Participante A e Participante B.

Quanto ao perfil dos sujeitos, ambas são do sexo feminino, com idades entre 40 a 44 anos. A participante A reside em Curitiba-PR, é formada em administração de empresas, pedagogia empresarial e programação neurolinguística, bem como, possui quase 20 anos de experiência em secretariado e gestão de empresas. Além disso, é gestora de uma empresa de Secretariado Remoto, que está no mercado desde o final de 2010, porém só foi formalizada no início de 2011, contendo atualmente três franquizadas e dois prestadores de serviços.

A Participante B reside em São Paulo-SP, é formada em secretariado executivo e pós-graduada em marketing. Tem quase 11 anos de estudo na área do secretariado remoto e 06 anos trabalhando como secretária remota.

O instrumento de coleta de dados empregado foi o questionário devido as participantes não residirem no mesmo estado da autora. Desse modo, o questionário foi composto por seis perguntas abertas, construídas com base nos objetivos específicos deste estudo.

O questionário então foi encaminhado por e-mail no dia 13 de Janeiro de 2020 para a Participante A e dia 26 de fevereiro para a Participante B, obtendo-se devolutiva entre os dias 14 de janeiro de 2020 a 26 de fevereiro de 2020. Sendo que, a Participante A encaminhou as respostas por e-mail e a participantes B encaminhou via áudio pelo aplicativo *whatsapp*.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para atingir o objetivo geral desta pesquisa que é analisar as possibilidades de trabalho para o profissional de secretariado, na modalidade teletrabalho, desenvolveu-se e aplicou-se questionário com duas profissionais que atuam na modalidade teletrabalho.

Quando perguntado sobre informações pessoais, as respondentes declararam:

“40 anos, formação em Administração de Empresas, Pedagogia Empresarial e Programação Neurolinguística. Quase 20 anos de experiência em Secretariado e Gestão de Empresas.” (Participante A).

“Eu tenho 44 anos, sou formado em Secretariado executivo e pós-graduada em Marketing. Trabalhei em algumas empresas antes de trabalhar como secretária. Trabalhei como secretária executiva de uma ONG internacional durante 15 anos, da qual fiquei afastado por motivos de saúde durante 01 ano e 01 mês. Quando eu voltei ao trabalho não tinha mais minha posição como secretária e então fui despedida. Antes disso, em 2009 tive um problema com assédio moral, nesse momento que descobri o secretariado remoto, comecei a ler e saber mais sobre isso e em 2015 eu botei essa ideia em prática.” (Participante B)

Pode-se observar que a Participante A não tem formação em secretariado, contudo, é formada em administração de empresas, e possui vasta experiência na área secretarial. Já a Participante B, é formada em secretariado, além disso, também é pós-graduada em marketing. Visto isso, verificasse que ambas as participantes não se limitaram apenas na graduação em secretariado, mas buscaram outras formações acadêmicas que complementaram seu perfil profissional e sua atuação na modalidade teletrabalho.

Quando questionada sobre a empresa de secretariado remoto da qual é gestora e fundadora, a Participante A declara o seguinte:

“Nos últimos anos de trabalho como CLT (até 2010), percebi que micro e pequenas empresas e profissionais liberais necessitavam de ajuda para buscar auxílio e soluções para as suas dificuldades, porém não tinham a assessoria de uma secretária, pois não possuíam espaço físico ou estrutura para ter uma funcionária em período integral. Então surgiu a ideia de ajudar estes profissionais também. Minha empresa está no mercado desde o final de 2010, formalizada no início de 2011. A equipe possui 3 franqueados e 2 prestadores de serviço.” (Participante A).

Já para a Participante B perguntou-se o que a levou a ingressar na área do secretariado remoto e quantos anos está nesse tipo de mercado. A participante relatou que:

“Como eu falei em 2009 tive um problema com assédio moral, aí eu fiz uma pesquisa na internet inclusive fora do país pra saber o que os profissionais de secretariado estavam fazendo e como era, e descobri o secretariado remoto. Levei isso como uma pesquisa que eu gostava de fazer sempre, não como uma coisa que eu efetivamente fosse fazer, eu pensava fazer isso no final da minha carreira. E como eu disse eu fiquei doente em 2013 e 2014, e em 2015 quando eu voltei para o mercado de trabalho eu não conseguia uma posição, e aí eu comecei a falar sobre o secretariado remoto, a ter ideia de trabalhar nessa área eu fui a primeira pessoa no Brasil que começou a divulgar em grande escala ,então pra mim foi muito importante ver o crescimento dessa área. Tenho quase 11 anos de estudo na área e 06 anos trabalhando como secretária remota”. (Participante B).

Podemos verificar que o profissional de secretariado que deseja ingressar na modalidade teletrabalho precisa pesquisar e entender sobre o assunto, bem como, está atento as novidades que surgem para o mercado secretarial. Além disso, a Participante B evidencia também o secretariado remoto como uma forma de recolocação no mercado de trabalho.

Foi questionado também a respeito do perfil dos clientes, no que tange o ramo de atuação, se são mais empresas ou profissionais liberais, as respondentes informaram que:

“Depende do público que a secretária irá atuar. Vai desde autônomos até grandes executivos.” (Participante A).

“O perfil dos meus clientes são profissionais de empresas de pequeno e médio porte. São profissionais que tem grande responsabilidade. Eu já gerencie palestrantes, microempreendedores, profissionais de grande escalão como secretária remota. Eu também trabalho com área de marketing e isso também ajuda com a questão de pequenas e médias empresas. Mas não existi um ramo de atuação não, agente pode ser bem amplo, apesar de que no meu caso, eu falo muito de ser especialista, é assessoria executiva e marketing são duas áreas que eu trabalho bem.” (Participante B).

Além disso, procurou-se saber quais os serviços mais demandados aos profissionais de secretariado nessa modalidade de trabalho, o teletrabalho, as respondentes relataram que:

“A secretária poderá atuar no início do seu trabalho remoto, com o nicho de mercado de acordo com sua expertise. Vai desde simples atendimento telefônico, até gestão de empresas.” (Participante A).

“Acho que é assessoria, gerenciamento, controle, finanças, alguns com um pouco mais de experiência marketing, gerenciamento de equipe, áreas de tecnologia. Pequenos empreendedores gostam da área de documentação, de cuidar e gerenciar documentos, contas a pagar, contas a receber, é uma área bem procurada.” (Participante B).

A respeito de quais as ferramentas mais utilizadas na prestação de serviços pelo o profissional de secretariado, elas responderam que:

“Computador, celular, internet, mesa e cadeira ergonômica.” (Participante A).

“Aparelhos físicos: celular e notebook. Aplicativo tem milhões, aplicativos estão sempre sendo lançados, e é sempre bom ter mais de um. Pra quem quer começar aplicativos do Google, TIME Project, aplicativos para área de gerenciamento, para área de finanças.” (Participante B).

Por fim, ao se questionar sobre as vantagens e desvantagens do teletrabalho, a Participante A apresentou como:

“Vantagens: -Flexibilidade de horários - Autonomia/ independência - Dinamismo/ versatilidade/ aprendizado contínuo-Ampliação de relacionamentos/ networking-Baixo investimento/ baixo risco-Mais tempo para produzir (economia de tempo com deslocamentos)-Trabalho home office ou em qualquer outro local.

Desvantagens: -Remuneração inicial abaixo do mercado, até formar carteira de clientes-Trabalhar sozinho (a) – para alguns-Falta de referências no mercado-Exigência maior dos clientes-Nem todos tem o perfil de empreendedor.”(Participante A).

Já a Participante B, ao ser questionada sobre as vantagens e desvantagens do teletrabalho, apresentou como:

“Vantagens: você não perde tempo no trânsito, você está próximo da sua família, você tem uma condição de vida melhor, o seu tempo já é mas bem gasto, você tem uma relação familiar melhor, come melhor, pode fazer uma atividade física.

Desvantagens: você está desligado de uma equipe de trabalho, então é mais difícil você ter amigos do trabalho, você também não aprende tanto por que tem gente que as vezes trabalhando com algum gestor alguma pessoa você pode aprender alguma coisa. Você também tem a

desvantagem de não conhecer pessoas, lugares. Também tem a questão de você trabalhar demais, você fica muito mais tempo do que você ficaria se tivesse trabalhando em outro local.” (Participante B).

Em suma, de acordo com esses dados podemos verificar que é possível o profissional de secretariado realizar suas tarefas distante do escritório central sem afetar o seu desempenho, tendo como auxílio para suprir a distância, as ferramentas tecnológicas, como aplicativos de gerenciamento, celular e *notebook*. Logo, foi possível evidenciar com a pesquisa outras ferramentas que não são tecnológicas, mas que ajudam a manter a qualidade de vida do profissional, para que o mesmo desempenhe um trabalho de qualidade, das quais foram destacadas: mesa e cadeira ergonômica.

Além disso, detectamos com a pesquisa que há um público que necessita da prestação de serviço do profissional de secretariado, que vai desde autônomos até grandes executivos, porém não possuem estrutura física ou renda para ter esse profissional de forma integral na empresa, abrindo assim demandas para a modalidade do teletrabalho.

Logo, foi possível verificar que para exercer o teletrabalho o profissional de secretariado precisa definir suas atividades de acordo com suas competências. Tendo em vista que além das vantagens como qualidade de vida, flexibilidade de horários e autonomia, o profissional precisa avaliar se tem o perfil para essa modalidade de trabalho, levando em consideração as desvantagens como trabalhar sozinho, uma exigência maior por parte do cliente e também a questão do excesso de trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer deste estudo foi possível verificar como a profissão secretariado evoluiu durante esses anos, chegando, hoje, ao teletrabalho, uma nova forma de atuação que vem agilizando os processos de trabalho, impulsionada pela globalização e pela evolução tecnológica, abrindo espaço para o trabalho remoto, e desmitificando a premissa de que o profissional de secretariado necessariamente deve atuar frequentemente ao lado do seu superior.

Como vimos, as ferramentas tecnológicas são fundamentais para que o teletrabalho possa ser realizado com êxito, tanto os aplicativos e plataformas atuais, como as ferramentas já tradicionais do secretariado, telefone, computador, mesa e cadeira. Além disso, foi possível averiguar no que tange as atribuições demandas ao secretariado remoto, que as mesmas não se difere das atribuições já inerentes ao profissional de secretariado que atua de forma presencial. Apenas se distingue quando se trata do contato com o empregador, que na atuação remota é por meio das ferramentas tecnológicas, e na presencial, o contato direto. No entanto, vale lembrar que a definição de quais as tarefas que serão executadas no teletrabalho, vai ser de acordo com as competências e habilidades do profissional de secretariado.

Além disso, a aplicação do questionário em profissionais da área remota, por sua vez, foi de grande importância, pois, por meio dele, foi possível verificar a experiência e as percepções de secretárias remotas que atuam há mais de 10 anos na área. Pois, podemos entender que não basta apenas ter os equipamentos necessários e formação na área, vai mais além, é fundamental conhecer o mercado da qual está inserido, buscar outras formações acadêmicas que iram contribuir para o perfil do profissional de secretariado, avaliar os prós e contras do teletrabalho, e por fim verificar se o seu perfil condiz com essa modalidade de trabalho.

Vale destacar como limitação para a realização deste estudo a dificuldade de acesso aos profissionais atuantes na área remota, com formação em Secretariado, de diferentes regiões do país, inclusive em Teresina-PI, o que poderia proporcionar uma melhor avaliação do teletrabalho na área secretarial.

Portanto, a atuação remota é uma nova oportunidade de atuação para os profissionais de secretariado, desarticulada do emprego tradicional e vinculada às novas estruturas organizacionais. Porém, o teletrabalho não elimina a atuação presencial do profissional de secretariado, apenas evidencia uma nova forma de atuação, para que assim, possam agir de forma mais autônoma e comprometida, abrindo espaço para que novos caminhos sejam explorados e consolidados na profissão secretarial.

ABSTRACT

Addressing the topic of teleworking in the secretarial area is justified by verifying, during the undergraduate course, that it was a subject little explored by students, the academy and scholars in the area. In addition, we seek to present to the secretarial professional and the labor market in Teresina-Piauí, a new opportunity for insertion of this professional in the world of work, whether he is a recent graduate or one who is looking for a replacement in the market. However, with the premise that the secretary often acts with the superior, does it not seem unfeasible to develop his functions at a distance without impairing his performance? This is a case study carried out through the application of a questionnaire with professionals who have experience in secretarial work. Thus, the general objective is to analyze the job possibilities for the secretarial professional, in the teleworking modality, and, for this purpose, it is intended to investigate the compatibility of the secretarial professional's duties with the telework modality; identify which services are required from secretaries in teleworking; identify which tools are used in the provision of services by secretarial professionals in this type of work; and, to highlight the advantages and disadvantages of teleworking. The main conclusions point out that teleworking is a new opportunity for the secretaries to act, because with the help of technological tools, such as hardware and software, they are able to perform the same duties as the secretary who works in person. However, it is up to the secretariat professional to assess whether teleworking is consistent with their profile and reality.

Keywords: Telecommuting. Secretariat. Technology.

REFERÊNCIAS

BRASIL. 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. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 11 out. 1996. Disponível em: <<http://legis.senado.leg.br/norma/551137>>. Acesso em: 07 jan. 2020.

_____. Lei no 9.887, de 7 de dezembro de 1999. Altera a legislação tributária federal. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 8 dez. 1999. Disponível em: <<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1999/lei-9887-7-dezembro-1999-369906-publicacaooriginal-1-pl.html>>. Acesso em: 07 jan. 2020.

_____. Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017. Altera a CLT e cria a possibilidade do teletrabalho. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 14 jul. 2017. Disponível em: <http://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/19173773/do1-2017-07-14-lei-no-13-467-de-13-de-julho-de-2017-19173618>. Acesso em: 07 jan. 2020.

ESTRADA, Manuel Martins Pino. O Teletrabalho Transfronteiriço no Direito Brasileiro. **Revista Consultor Jurídico**, [S.l.], 2002. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2002-dez->

30/teletrabalho_transfronteirico_direito_brasileiro?pagina=4 >. Acesso em: 07 jan. 2020.

JÚNIOR, Jessé de Souza Oliveira . **Teletrabalho**: Vantagens e desvantagens para indivíduos, organizações e sociedade. Originalmente apresentado como Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade São Paulo - SP, 2013. Disponível em: <https://social.stoa.usp.br/articles/0028/9731/Oliveira_Jr_-_Teletrabalho_-_TCC_-_MBA_USP_GE_T1-2011.pdf>. Acesso em: 09 jan. 2020.

LAKATOS, Eva Maria. MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia Científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MACEDO, F.C.S. EVANGERLANDY, G.M. **Pesquisa**: passo a passo para elaboração de trabalhos científicos. Teresina: F.C.S.M, 2018.

MANUAL DA SECRETÁRIA. **Secretariado Remoto**: O guia definitivo da profissão! [S.l.: s.n.], [2017 ?]. Disponível em: <<https://manualdasecretaria.com.br/secretariado-remoto/>>. Acesso em: 09 jan. 2020.

MASCARENHAS, Sidnei A. (Org.). **Metodologia Científica**. São Paulo: Pearson Editora do Brasil, 2014.

MELLO, Álvaro Augusto Araújo. **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. São Paulo-SP: 2011. Originalmente apresentado como tese de Doutorado em Administração - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, 2011. Disponível em: < <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-16082011-154156/publico/AlvaroAugustoAraujoMello.pdf>>. Acesso em: 07 jan. 2020.

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

NONATO, R Júnior. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo**: a função das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

PEDROSO, Michele. **Secretária freelancer... será?**. [S.l.: s.n.], 2011. Disponível em: < <http://www.supersecretariaexecutiva.com.br/carreira/super-secretaria-executiva/secretaria-freelancer> >. Acesso em: 13 jan. 2020.

TARALLO, Sandra. **Ferramentas para o trabalho home office**: Secretariado remoto. [S.l.: s.n.], 2017. Disponível em: <<http://oneconsultoriasecretariaremota.com/ferramentas-para-o-trabalho-home-office-secretariado-remoto/>>. Acesso em: 07 jan. 2020.