

**INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR SANT'ANA**

**FERNANDA ADRIANE PEDROSO DE OLIVEIRA**  
**PAOLA APARECIDA DE SOUZA**

**SECRETÁRIAS REMOTAS A UM CLIQUE DE DISTÂNCIA:  
“A REVOLUÇÃO DIGITAL E A CARREIRA INTELIGENTE”**

**PONTA GROSSA**

**2020**

**FERNANDA ADRIANE PEDROSO DE OLIVEIRA  
PAOLA APARECIDA DE SOUZA**

**SECRETÁRIAS REMOTAS A UM CLIQUE DE DISTÂNCIA:  
“A REVOLUÇÃO DIGITAL E A CARREIRA INTELIGENTE”**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à  
Instituição de Ensino Superior Sant'Ana, como parte  
das exigências para obtenção do título de Bacharela  
em Secretariado Executivo Bilíngue.  
Orientador: Profº Esp. Lucio Mauro Braga Machado

**PONTA GROSSA  
2020**

## **FOLHA DE APROVAÇÃO**

## **DEDICATÓRIA**

Dedico este trabalho à memória da minha avó que sempre valorizou a minha educação e me impulsionou a buscar todos os meus sonhos. Minha avó que deixou um legado imenso na minha vida, foi ela a responsável por tudo o que sou hoje. Para sempre minha inspiração, te amarei para sempre.

Fernanda Adriane Pedroso de Oliveira

## **DEDICATÓRIA**

Dedico este trabalho aos meus amigos que me estenderam a mão, que sempre acreditaram no meu potencial inclusive até mesmo quando eu duvidei, sou eternamente grata.

Paola Aparecida de Souza

## **AGRADECIMENTOS**

Agradecemos a nossa família que acompanharam de perto todo o nosso esforço e dedicação, nos fortalecendo emocionalmente e a todos nossos amigos que torcem por nossa vitória. Agradecemos ao professor Lucio Mauro Braga Machado pela orientação dada nesse momento tão esperado da graduação.

## RESUMO

Esta pesquisa buscou investigar como os secretários remotos estão se desenvolvendo no Brasil e isso inclui expandir os conceitos da profissão de Secretariado Remoto e do empreendedorismo digital, bem como direcionar pessoas que desejam iniciar um novo estilo de vida, sobretudo para aquelas que buscam por qualidade de vida e maior ganho financeiro. O objetivo geral do trabalho foi demonstrar as características e virtudes do secretariado remoto que o tornam uma profissão do (e com) futuro. Os objetivos específicos dividiram-se em três pontos: a) entender a evolução da secretaria desde os primórdios até os dias de hoje, b) demonstrar as atribuições e a formação das secretárias virtuais e c) especificar as vantagens de ser uma Secretária Remota e/ou Secretária Virtual tanto para as próprias secretárias quanto para os executivos que as contratam. A metodologia utilizada é classificada como pesquisa qualitativa de caráter exploratório, por meio de estudo de caso, composto de entrevista, realizada através da aplicação de questionário que foi enviado para profissionais em atuação para proporcionar maior familiaridade com o assunto abordado. Por meio da pesquisa foi possível compreender os importantes impactos causados nas organizações e como a tecnologia tornou o secretariado remoto uma clara e rentável possibilidade de negócio. A consolidação dessa nova opção “inteligente” de negócio que engloba as principais inovações tecnológicas como a Industria 4.0, foi fundamental para o avanço da profissão e reflete hoje sobre a expansão do secretariado remoto.

**Palavras-chave:** Secretariado Remoto; Secretária; Home Office; Assessoria Virtual.

## ABSTRACT

This research sought to investigate how remote secretaries are developing in Brazil and this includes expanding the concepts of the Remote Secretarial profession and digital entrepreneurship, as well as directing people who wish to start a new lifestyle, especially for those who seek quality of life. and greater financial gain. The general objective of the study is to demonstrate the characteristics and virtues of the remote secretariat that make a profession of (and with) future. The specific objectives were divided into three points: a) understand the secretary's evolution from the beginning to the present day, b) demonstrate how assignments and the training of of virtual secretaries and c) specify the advantages of being a remote secretary, both for their own secretaries and for the executives that hire them. The methodology used is provided as a qualitative research of exploratory character, through a case study, composed of an interview, carried out through the application of a questionnaire that was sent to a professional in practice to provide greater familiarity with the subject addressed. Through the research it was possible to understand the important impacts caused on the associations and how technology made the remote secretariat a clear and profitable business possibility. The consolidation of this new "smart" business option, which includes as main technological innovations such as Industry 4.0, was fundamental for the advancement of the profession and today reflects on the expansion of the remote secretariat.

**Keywords:** Remote Secretariat; Secretary; Home Office; Virtual Assistant.

## RESUMEM

Esta investigación buscó investigar cómo se están desarrollando las secretarías a distancia en Brasil y esto incluye expandir los conceptos de la profesión de Secretaria a Distancia y el emprendimiento digital, así como dirigir a las personas que desean iniciar un nuevo estilo de vida, especialmente para aquellos que buscan calidad de vida. y mayor beneficio económico. El objetivo general del trabajo es demostrar las características y virtudes de la secretaría remota que hacen profesión de (y con) el futuro. Los objetivos específicos se dividieron en tres puntos: a) comprender la evolución del secretario desde sus inicios hasta la actualidad, b) demostrar cómo las asignaciones y la formación de secretarios virtuales c) especificar las ventajas de ser Secretario Remoto y / o Secretario Virtual tanto para sus propios secretarios como para los ejecutivos que los contratan. La metodología utilizada se brinda como una investigación cualitativa de carácter exploratorio, a través de un estudio de caso, compuesto por una entrevista, realizada mediante la aplicación de un cuestionario que fue enviado a un profesional en la práctica para brindar mayor familiaridad con el tema abordado. A través de la investigación se logró comprender los importantes impactos que causaron en las asociaciones y cómo la tecnología hizo de la secretaría remota una posibilidad de negocio clara y rentable. La consolidación de esta nueva opción de negocio “inteligente”, que incluye como principales innovaciones tecnológicas como la Industria 4.0, fue fundamental para el avance de la profesión y refleja hoy en día la expansión de la secretaría remota.

**Palabras-clave:** Secretaría Remota. Secretario. Oficina en casa. Asesoramiento virtual.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

**CNPJ:** Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica

**MEI:** Micro Empreendedor Individual

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	13
<b>1.1 Delimitação do problema.....</b>	15
<b>1.2 Objetivos .....</b>	15
<b>1.2.1 Objetivo Geral.....</b>	15
<b>1.2.2 Objetivos específicos.....</b>	15
<b>1.3 Justificativa.....</b>	16
<b>2 SECRETARIADO REMOTO .....</b>	17
<b>2.1 Da origem à evolução .....</b>	17
<b>2.2 A revolução digital e a carreira inteligente .....</b>	23
<b>2.3 Home office em tempos de pandemia do Coronavírus.....</b>	29
<b>3 METODOLOGIA .....</b>	32
<b>4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS .....</b>	33
<b>4.1 Secretária Remota: Vantagens para a empresa/negócio .....</b>	33
<b>4.2 Vantagens de ser um profissional da área.....</b>	35
<b>4.2.1 Remuneração.....</b>	38
<b>4.2.2 Ritmo de trabalho .....</b>	42
<b>4.3 Ferramentas e apps que facilitam o trabalho remoto .....</b>	44
<b>4.4 Dicas para quem está iniciando a nova opção de negócio .....</b>	46
<b>4.5 O futuro da profissão .....</b>	49
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	52
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	55

## 1. INTRODUÇÃO

Este estudo pretende provocar algumas reflexões sobre a profissão de secretariado executivo. Como objetivo geral demonstrar as características e virtudes do secretariado remoto que o tornam uma profissão do (e com) futuro, considerando as mudanças tecnológicas através da revolução digital e de uma carreira inteligente.

E através dos objetivos específicos, entender a evolução da secretaria desde os primórdios até os dias atuais, demonstrar as atribuições e a formação das secretárias virtuais, relacionando as modificações intelectuais da profissão. Especificar as vantagens que podem ser alcançadas por empresas no secretariado remoto, compreendendo o que é essa atividade e quais são os prós da profissão pelos próprios profissionais, resultando em alta produtividade e uma rotina muito mais prazerosa.

O estresse pode chegar em algum momento da profissão, muitas mulheres passam muito tempo se dedicando à carreira e só depois se dão conta que a sua vida pessoal, familiar e até profissional está totalmente voltada para a empresa e/ou escritório. Essas mulheres querem mais tempo para si mesmas, para suas famílias, filhos e para se aperfeiçoar em suas carreiras.

Os executivos vivem cada vez mais ocupados, com diversas tarefas para cumprir e os prazos sempre mais curtos. É aí que surgem as “secretárias virtuais”. Esse tipo de profissional pode ser utilizado nos mais diversos contextos, atendendo aquisições e até resolvendo os problemas dos executivos de forma autônoma.

A atividade é realizada no formato “escritório virtual” e exige do profissional a formalização, caracterizada como MEI (Micro Empreendedor Individual). O cadastro é feito diretamente pela internet no Portal do Empreendedor, um site do governo destinado ao MEI.

A carreira inteligente de secretariado remoto surgiu para atender à demanda de empreendedores que precisam de uma consultoria virtual, sem a presença física da secretária. Por se tratar de um ambiente diferente do local de trabalho convencional, o profissional de secretariado trabalha na plataforma “*home office*”, de uma maneira compartilhada, podendo atender mais de uma empresa, de diversos segmentos ao mesmo tempo. A quantidade de clientes varia de acordo com a

demanda dos executivos, com isso o profissional consegue ser multifuncional. O profissional entrega atendimento ao cliente de maneira instantânea e virtual, o trabalho é totalmente remoto.

As empresas que adotam esse sistema possuem múltiplas vantagens, principalmente no que diz respeito à satisfação dos trabalhadores. Os profissionais têm a flexibilidade de realizar seu trabalho quando adequado às suas necessidades pessoais. Uma viabilidade que garante maior ganho financeiro, melhor qualidade de vida para a secretaria remota e possibilitando principalmente economia de custos para as empresas.

Embora, atualmente estamos vivendo um contexto socioeconômico difícil, com uma taxa alta de desemprego, a carreira da secretaria virtual é uma oportunidade de negócio para muitas secretárias. Devido ao impacto da tecnologia e profissões inteligentes que estão surgindo, a adoção do Home Office no secretariado remoto surgiu para quebrar o paradigma da Revolução Industrial que todos tinham que trabalhar sob o mesmo teto. Hoje, o escritório “*Home Office*” está cada vez mais popular e em crescimento, principalmente em tempos de pandemia do Coronavírus<sup>1</sup>.

Sabe-se que todas as profissões estão evoluindo com o tempo, todos terão que se adaptarem as mudanças se quiserem se manter ao cenário tecnológico que vem se desenvolvendo, a profissão da secretaria remota só reitera o crescimento e a importância dessa profissão e área de atuação no mercado brasileiro atualmente.

Esta pesquisa está estruturada da seguinte forma: através da introdução uma sucinta contextualização do tema, em seguida apresenta-se a problemática e os objetivos geral e específicos. Posteriormente, uma breve passagem da origem à evolução da profissão, evidenciando alguns autores para um entendimento metodológico do tema. Em seguida, uma abordagem sobre a carreira inteligente e como essa nova ferramenta de negócio tem sido absorvida pelo mercado. Uma passagem rápida sobre *home office* em tempos de pandemia e após estes tópicos uma análise pertinente da coleta de informações dos participantes em exercício do secretariado remoto hoje no Brasil e a importância deste estudo. Por fim, as considerações finais abordando a proposta do estudo e as referências empregadas na construção da pesquisa.

---

<sup>1</sup> Coronavírus é uma série de vírus que causa doenças respiratórias graves e contabiliza milhares de mortos pelo planeta e vários casos confirmados em tratamento.

## **1.1 Delimitação do problema**

Considerando que o trabalho remoto surgiu para mostrar como a secretária executiva pode utilizar o universo virtual a seu favor, em razão de que a tecnologia tornou o secretariado remoto uma clara possibilidade de negócio, o qual exige dos profissionais uma nova leitura sobre o que é trabalhar hoje à distância.

Este projeto objetiva responder a seguinte questão: Quais as características e virtudes do secretariado remoto que o tornam uma profissão do (e com) futuro?

## **1.2 Objetivos:**

### **1.2.1 Objetivo Geral**

Demonstrar as características e virtudes do secretariado remoto que o tornam uma profissão do (e com) futuro.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- a) Entender a evolução da secretária desde os primórdios até os dias de hoje;
- b) Demonstrar as atribuições e a formação das secretárias virtuais;
- c) Especificar as vantagens de ser uma Secretária Remota e/ou Secretária Virtual tanto para as próprias secretárias quanto para os executivos que as contratam.

### **1.3 Justificativa**

Sabe-se que todas as profissões estão evoluindo com o tempo, todos terão que se adaptar as mudanças se quiserem se manter ao cenário tecnológico que vem se desenvolvendo atualmente.

Acredita-se que o mercado de prestação de serviços será um extenso mercado para profissionais dispostos a reinventar suas carreiras e uma solução para empreendedores que desejam uma forma descomplicada de contratar um profissional para resolver questões pessoais, burocráticas e profissionais.

Hoje com infinitas possibilidades no mercado, mesmo com a evolução robótica e inovações, a tecnologia vem para se aliar com o profissional de secretariado remoto.

A importância desta pesquisa está justamente nos desafios e na inovação do secretariado remoto que veio para fortalecer ainda mais a profissão.

## 2 SECRETARIADO REMOTO

### 2.1 Da origem à evolução

Dizem que a primeira secretária foi Eva. Outros já afirmam que a primeira secretária assessorou Napoleão Bonaparte, sendo demitida por pressões de Josefina. Conta-se ainda que a primeira secretária assessorou a Rainha Vitória, trabalhando com luvas e chapéu. Outros relatos contam que teve origem na era egípcia, trabalho realizado somente por homens. (WAMSER, 2010).

Mas através de pesquisas histórias, para Giorni (2017) o “antepassado” da secretária foi o escriba. As atividades que os escribas desenvolviam é a que mais se aproxima do profissional de secretário. Os escribas na Idade Média foram funcionários reais que eram comandados pelo governante e registravam tudo o que o superior ordenasse. Eram eles que tinham importante função e ocupavam lugar de destaque na sociedade egípcia, pois eram conhecedores da escrita demótica e dos hieróglifos, escreviam sobre a vida dos faraós, registravam cobranças de impostos e copiavam textos sagrados.

Giorni (2017), ainda complementa que com a descrição do trabalho do escriba, observou que existe bastante semelhança com o trabalho da secretária. A secretária também domina a escrita, classifica os arquivos, redige as ordens. “O escriba era geralmente retratado carregando as ferramentas de seu ofício: uma paleta de madeira com pincéis, canetas e um rolo de papiro” (GIORNI, 2017, p. 31).

Na visão de Wamser (2010), no baixo Império Romano, muito deles eram taquígrafos. A estenografia vulgarizou-se assumindo importante papel nos escritórios da administração pública. A palavra “taquigrafia” tem origens gregas, e significa escrita rápida (*taqui*: rápido; *grafia*: escrita). É um sistema de captação de linguagem oral, por meio de símbolos gráficos chamados taquigramas.

Garcia e D’élia (2005) afirmam que, nesta época necessitava da presença de alguém para desenvolver as tarefas com as características mais peculiares de um secretário, então surge o “secretário” no baixo Império Romano, os profissionais multifuncionais da época, era o caso dos secretários particulares dos reis.

Conforme Garcia (2000) a arte de secretariar já existia na Antiguidade, no tempo das civilizações egípcias, mesopotâmica, síria, judaica e cristã. Já durante a Idade Média, a função do secretário desaparece, sendo substituída por monges nos

mosteiros. Não sendo exatamente secretários, mas sim, copistas. Os monges copistas eram cultos e faziam parte do seletº grupo que sabia ler e escrever, eram eles que copiavam à mão os livros, para que houvesse vários exemplares.

Na ausência da tecnologia, o trabalho manual de cópia dos manuscritos da Idade Média era realizado no interior dos mosteiros, em um quarto chamado scriptorium, onde vem daí a terminologia da palavra escritório. Mas foi no começo do Renascimento, com as novas descobertas e acesso ao mundo oriental e novidades vindas da China, Índia e dos árabes, que foi introduzido o papel. (WAMSER, 2010).

Complementando as ideias de Wamser (2010), conforme destacado por Gianini (2014) eram os monges que assumiam o papel de copistas, eram eles os responsáveis por copiar à mão exemplares de livros, que eram muito comparados ao escriba.

Mas para Azevedo e Costa (2006), na Idade Moderna, a partir da Revolução Industrial que teve o avanço tecnológico e empresarial, com o surgimento das duas Guerras Mundiais, a mulher entra definitivamente no cenário empresarial e a história da profissão se modifica. Com a escassez da mão de obra masculina desviada para os campos de batalha, a posição do assessor antes ocupada somente por homem, começa a ser ocupada por mulheres, proveniente da Revolução Industrial, dando início a expansão e a transformação da profissão. Para os autores, ainda hoje, é comum à mulher as funções de secretária junto ao marido, como por exemplo os casos de médicos, cuja secretárias são as próprias esposas. Foi a partir daí que se estabelece uma parceria entre homem x mulher no trabalho.

Desde a sua inserção nos escritórios dos Estados Unidos, para acompanhar as exigências do mercado, o perfil da secretária continua em um processo de mudança para acompanhar a globalização da sociedade contemporânea. Contudo, esse cenário não permanece na inércia por muito tempo, é nítido a atuação da mulher como secretária no Brasil, a partir da década de 50, com a chegada de multinacionais, cuja cultura organizacional já estava habituada com a presença da mulher. Foi a partir dessa época que a mulher começa atuar como secretária, e houve uma suposta valorização, pois ela começa a participar de forma ainda “tímida” e a presença da mulher tem sido cada vez mais solicitada nas empresas (SANTOS, 2012).

De acordo com Azevedo e Costa (2004, p.18) “a origem da palavra secretária vem do latim *secretarium/secretum*, que significa lugar retirado, conselho privado;

secreta; particular; segredo, mistério". Acredita-se que, com o passar do tempo, a grafia e o significado de tais palavras tenham sofrido algumas alterações, surgindo os dois gêneros: secretária e secretário.

Mas conforme Rosário (2019) descreve, foi a partir do surgimento da máquina de escrever, um símbolo da profissão, que a mulher passa a ser mais ativa nos escritórios, um marco da profissão registrado por Lilian Sholes.

Rosário (2019) ainda explica que durante a segunda fase da Revolução Industrial, Christopher Sholes inventou um tipo de máquina de escrever, mas foi sua filha Lilian Sholes a qual testou seu invento e se tornou a primeira mulher a escrever em uma máquina de escrever em público.

Portanto, "o Dia da Secretária é celebrado em 30 de setembro, em homenagem a Lilian Sholes, data do seu aniversário. Há também o "Dia Internacional da Secretária" comemorado na última quarta-feira de abril". (ROSARIO, 2019).

De acordo com Sabino e Rocha (2004) após esse período da segunda revolução Industrial, o número de trabalhadoras "mulheres" começava a ser significativo, a ponto de reivindicarem por melhores salários. Para os autores, foi a partir deste período que começou a existir a hierarquização de tarefas e salários.

Sendo assim, a mulher conquista seu espaço na Europa e nos Estados Unidos, o qual determinou a inserção da mulher na vida econômica. Os autores consideram que a partir da modificação econômica, política e social, a profissão começou a se desenvolver, mas foi mesmo através da era tecnológica nos anos 80, que surgiu a junção "chefes" e "secretárias" onde a mulher passa a atuar como secretária, de forma mais expressiva. A partir daí surge a necessidade da função do secretário na estrutura organizacional e permanece em evolução até os dias de hoje.

Para Wamser (2010), a evolução determinou um novo perfil para o profissional, o papel da secretária que antes era de deveres tradicionais de taquigrafia e datilografia foram substituídos por assumir novas atribuições, tornando a secretária mais participativa.

Garcia e D'elia (2005), complementam que existiu um longo caminho percorrido pelo profissional, mas foi através da (lei nº 9.261/96) que favoreceu a profissão. Além da regulamentação, através do código de ética, aprovado em 1983, que o secretariado passa a ser mais ativo na sociedade, determinando os seus direitos e deveres.

Tais mudanças foram necessárias para acompanhar a mudança da profissão, consequentemente as funções secretariais também tiveram suas mudanças. Como a chegada da internet no Brasil, os quais obtiveram melhorias na qualidade de tempo e tarefas provocada pelo “*downsizing*”, ou seja, traduzido para o português para redução de pessoal ou redução de custos. O desligamento em massa de pessoal nas empresas transferiu para a secretaria todas as funções que eram atribuídas aos demais. Esse tipo de estratégia de mudança organizacional tem sido cada vez mais frequente no universo corporativo até hoje (LOPES, 2018).

Para Tarallo (2019), após essa evolução gradativa da profissão, foi visível o quanto a biografia do secretário mudou e evoluiu, hoje o profissional é visto como um gestor de processos e atua diretamente em parceria com seu executivo e tem pleno poder de participação das tomadas de decisões. Atuam como filtro de informação e garantem que apenas assuntos mais sérios sejam levados em pauta até o gestor.

Para complementar essa ideia, Wamser (2010) afirma que a secretária foi, é e continuará uma participante ativa, hoje ela gerencia a sua própria rotina de trabalho, supervisiona equipes de apoio e assume maiores responsabilidades na empresa. Além de dominar as habilidades e assessorar o executivo, a secretária é dotada de várias outras distinções.

Para Maerker (1999), um bom secretário, não são aqueles que pretendem tomar o lugar do gestor, mas sim aqueles que têm vocação para assessorá-lo. As organizações buscam por profissionais capacitados que antecipem soluções e contribuam com subsídios para as tomadas de decisões.

Graças à tecnologia de sistemas e softwares desenvolvidos especificamente para essa finalidade, a Revolução Digital teve papel importante na carreira das secretárias remotas, ou secretárias virtuais ou, ainda, secretárias compartilhadas. Permitiu que a secretária atenda a diversas empresas a partir de qualquer espaço físico.

Barros et al (2012) explica o secretário virtual como secretárias humanas, um profissional que atua remotamente, o mundo digital permitiu a multiplicação das atividades, podendo desenvolver suas atividades simultaneamente para diferentes executivos a distância.

Este é um novo conceito de trabalho “conhecido pela sigla SOHO, do inglês Small Office and Home Office ou Single Office/Home Office que, traduzido, significa escritório em casa, que pode desenvolver operações de pequeno e médio porte”. (SHIRIGATTI; KASPRZAK, 2007, p. 31).

“Contudo, a palavra virtual tem origem do latim medieval, *virtualis* ou *virtuale*, que significa virtude, força e potência. Virtual é entendido como uma entidade com potencial sem ter, necessariamente, forma material ou tangível”. (LÉVY, 1996).

Já a palavra “remoto” é definida como algo que se encontra longe no tempo e/ou espaço; distanciado: território remoto. O serviço remoto pode ser definido por sua não efetividade presencial. (WINTER, 2005)

Winter (2005) considera que o profissional em Home-office e/ou remoto tem sido tendência e vem crescendo muito nos últimos anos. Com o surgimento de novas ferramentas tecnológicas no universo corporativo, a secretaria remota está ganhando força e conquistando cada vez mais espaço com o trabalho virtual.

É possível oferecer ótimos serviços apenas conectado por meio da internet, trabalhando em *home office* ou em *coworking* (lugares específicos para essa modalidade) assim eliminando custos com deslocamento, gastos com contratações e apostando na flexibilidade.

"As empresas não sobrevivem mais sem as redes de informação e comunicação. Portanto, a competência profissional está intimamente ligada à capacidade de atuação no novo mercado digital" (SABINO e ROCHA, 2004, p.50).

Como prova contundente disso foi à mudança da essência da profissão através da Revolução Digital, com a introdução de novas tecnologias disruptivas que evoluiu da simples execução de tarefas rotineiras de escritório presencial para assumir a realização de tarefas executivas à distância. É notável a diversidade de atividades presentes na atuação do secretário executivo, advindas com a tecnologia, verificou que o secretariado remoto é um novo nicho de mercado (TARALLO, 2019).

Para Rosário (2019), depois de inserido no mercado remoto, conseguir atrair clientes requer muito trabalho e dedicação, basta entender da necessidade do cliente para atraí-lo. Contar com a ajuda de especialistas na divulgação do seu trabalho é o grande *insight* para desenvolver à estratégia de marketing e fidelizar seus clientes.

Rosário (2019), ainda cita algumas ferramentas de vendas para prospectar clientes, são elas:

Econodata: é uma startup, uma plataforma de dados para prospecção B2B (*business to business*), uma espécie de prospecção mais assertiva, permitindo que o usuário faça consultas online de todas as empresas do Brasil, podendo filtrar por região e segmentos.

Geofusion: é um software que trabalha com base no conceito de geomarketing. Localiza oportunidades reais para força de vendas em todo Brasil e se baseia na localização dos prospects. Basta alguns cliques para obter informações valiosas de mercado e tomar decisões de alto impacto.

Meetime: utilizado por muitas empresas, utiliza e-mail, telefone, redes sociais e vídeo conferência, tudo em tempo integral, como formas de comunicação com potenciais clientes.

Ramper: é uma plataforma de prospecção digital de ponta a ponta, que ajuda empresas B2B a gerarem os leads que precisam para bater metas e crescer, é feita uma captação de contatos profissionais por meio do LinkedIn.

Reev: O objetivo é mapear os prospects para obtenção de informações de clientes, identifica contatos próximos que se identificam com os produtos.

A utilização de ferramentas necessárias para o trabalho da secretaria remota também como tablets, smartphones, notebooks, impressoras multifuncionais e softwares específicos também são fundamentais.

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. (BARROS et al., 2012, p. 7).

Rosário (2019) complementa que com as estratégias de Marketing Digital em ascensão na *internet* é necessário ter um diferencial. Aumentar sua visibilidade na Web, comparecer em fóruns digitais, marcando presença em eventos com executivos, e estar atento as tendências do mercado, são alternativas. A média salarial pode oscilar a cada mês, devido a demanda de empresas que irão atender, já que alguns clientes são fixos outros esporádicos ou até mesmo dependendo do fechamento de contratos que podem ser longos ou curtos, como *freelancer*.

Por isso, para conseguir clientes é importante anunciar os seus serviços, como criar um site específico, criar página no facebook, instagram, além disso fazer anúncios no Google Ads também são uma alternativa. Além disso, buscar vagas em sites voltados para o trabalho online como o Trampos.co ou mesmo mecanismo de buscas do próprio google com termos como: “vagas secretária remota” etc.

Para Zortea (2019), a evolução da carreira inteligente determinou o novo perfil desse profissional. Ser secretária remota tornou-se uma profissão importante, apesar de ter surgido discretamente e conquistado seus direitos morosamente.

Mas o que vem a ser essa carreira inteligente? Este assunto será explorado no tópico a seguir.

## **2.2 A revolução digital e a carreira inteligente**

É importante mencionar a diferença entre trabalho remoto e *home office*, enquanto *home office* se refere ao local físico, onde o colaborador realiza um serviço em sua própria casa, o trabalho remoto ao como ele é feito, são ferramentas utilizadas para se comunicar com a empresa (VAIPE, 2020).

Em um mundo cada vez mais globalizado e com avanços tecnológicos crescentemente notórios, as organizações acabam se tornando mais flexíveis no que tange o seu local de atuação e os horários. Em consequência do acesso à informação proveniente da tecnologia, as mudanças no cenário profissional são recorrentes, visto que as inovações possibilitam aos profissionais exerceram suas funções em locais e horários diferentes dos formais.

O secretário virtual tem como ferramenta principal o uso da tecnologia a seu favor. Esse profissional pode estar vinculado a uma organização ou não, além de poder atuar em outras organizações e com vários executivos. (BARROS et al., 2012).

Esse mesmo autor menciona que:

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 extermina 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. (BARROS, et al., 2012, p. 63-64).

Essas mudanças impactam diretamente as atividades relacionadas ao Secretariado Executivo, já que oportuniza o profissional a atuar a distância. Frente a uma sociedade cada vez mais avançada, faz-se necessária a adaptação das profissões nos avanços, em virtude da flexibilidade que ela acarreta.

Apesar do trabalho remoto possuir grandes facilitadores, é preciso tornar a atividade algo regular através do MEI (Microempreendedor Individual) ou EIRELI (Empresa Individual de Responsabilidade Limitada) e, por não ter vínculo empregatício tornou-se tendência no mercado. A maior parte das empresas precisam de notas fiscal do serviço, por isso a importância de ter um CNPJ para a emissão.

Todo o processo é feito pelo Portal do Empreendedor e está explicado de forma simples e clara no próprio site. Depois de regular a atividade, você deverá pagar uma taxa mínima de imposto, contará com diversos direitos legais de um empregado formal como: auxílio-doença, licença maternidade e aposentadoria por idade.

As pessoas que optam por se tornar donas do próprio negócio constituem obrigações com o governo e devem cumpri-las.

Crescentemente, o assessoramento virtual vem ganhando espaços dentro do mercado de trabalho, onde exige cada vez mais a capacitação desses profissionais para atuarem na área, sendo um fator primordial para o sucesso na carreira.

Rosário (2019), ainda completa que a tecnologia surgiu para melhorar nossas vidas, basta fazer bom uso dela. O secretariado remoto permite que uma secretária remota atenda a diversas empresas a partir de um espaço físico, graças a tecnologia de sistemas e softwares.

Conforme Mendes (2019), a modernização da internet impulsiona alterações nos modelos de trabalho, quanto mais tecnologia temos, mais tempo sobra para se dedicar a família e a vida pessoal, os robôs só acabam com o trabalho repetitivo, mas não com as oportunidades de trabalho. Sendo assim, são criados postos de trabalho e novas soluções inteligentes para um mercado ampliado e cheio de possibilidades.

Segundo Rosário (2019), a secretaria remota não é uma voz robótica, muito confundido atualmente no Brasil com robôs ou sistemas automáticos. Ela é uma pessoa real, uma prestadora de serviços autônomos, que atende diversas empresas e profissionais liberais ao mesmo tempo, ficando responsável pelo controle da

agenda, contas a pagar e a receber, pelo contato com os clientes e qualquer outro serviço, como se estivesse na empresa com o gestor o tempo inteiro. A modalidade é prática, sem vínculo empregatício e apresenta custo reduzido. Apesar do título, o serviço não se restringe apenas às mulheres, mas é aberto para o público masculino também.

Antigamente a profissão de secretária sempre era vista como uma função mais técnica se limitava somente as atividades básicas. Portanto, esses conceitos mudaram e hoje as funções de uma secretária executiva vão muito além do habitual. Cuidar de gestores, executivos, CEOs não é uma tarefa fácil, a secretária é a primeira a ser chamada para participar de qualquer processo. Esses profissionais têm uma capacidade analítica muito aguçada, são capazes de resolver diversas demandas administrativas com grande facilidade e estão em contato com grandes líderes do mercado, graças a multifuncionalidades e polivalência do profissional. A demanda é constante e todo empresário, independentemente do ramo de atuação e do porte da empresa, necessita de uma secretária que cuide de todas suas questões administrativas. (ROSARIO, 2019).

Tarallo (2019) ainda acrescenta que a secretária remota, ou assistente virtual, é uma pessoa que trabalha através da internet, atendendo às demandas de empresários que precisam de apoio na organização de suas rotinas administrativas. Com isso, a secretária remota organiza as rotinas empresariais à distância, excluindo a necessidade de um funcionário contratado, e não precisa atender apenas uma empresa, tendo a liberdade de trabalhar com diversos clientes, o que tende a ser mais lucrativo.

Conforme Tarallo (2019), uma ferramenta muito utilizada é o Skype, dele pode-se fazer reuniões por vídeo conferência com pessoas em qualquer lugar do mundo. Esse contato inicial por Skype ajuda a traçar um *briefing* (ato de dar informações e instruções concisas e objetiva sobre missão ou tarefa) das tarefas com os clientes. A maioria das secretárias remotas trabalham em *home office* (da própria residência), ou de um escritório (próprio ou compartilhado), espaços de co-working estão se tornando uma opção inteligente de trabalho. Utilizam arquivos de dados em “nuvens” para compartilhar planilhas e documentos. Assim, se o gestor fizer alguma alteração, o sistema atualiza e o outro fica ciente da movimentação e funciona tudo em tempo real. Essas ferramentas de relacionamento permitem fazer ligações globalmente, videoconferências e até aplicativos multiplataformas que

possibilitam realizar chamadas de voz, gerenciamento de processos, trocarem mensagens de texto e sem qualquer custo, independente de qual versão do serviço eles e seus contatos utilizem.

Para muitas empresas a contratação de uma secretária remota é mais barata do que de uma profissional convencional. Por isso, muitas empresas têm abraçado o *home office* com mais frequência.

Os profissionais que estiverem preparados para essa nova ferramenta inteligente de negócio, vão sair na frente, conquistar seus espaços, consolidar essa carreira inteligente e tornar referência no universo secretarial.

Mas empreender dentro do segmento de secretariado remoto, uma boa estratégia para atrair os clientes certos e aumentar os lucros de forma significativa é investindo no próprio marketing.

Segundo Silva, (2016, p. 59) “a palavra empreendedorismo é derivada da palavra *imprehendere*, do latim, que significa de forma traduzida, empreender. Empreender pode significar “decidir, realizar, tentar” ou ainda, “colocar em execução uma nova ideia, enfrentando desafios e realizando”.

A expressão empreendedorismo originou-se da tradução da expressão de língua inglesa *entrepreneurship*. O sufixo *ship* neste caso, pode significar uma habilidade, perícia ou combinação desses significados como em *leadership* (liderança = perícia ou habilidade de liderar).

O Empreendedorismo pode, também, significar “fazer algo”. O empreendedorismo, por muitas das vezes, pode ser entendido como a arte do fazer acontecer por meio da motivação e da criatividade, o prazer em realizar e inovar projetos, sejam pessoais ou organizacionais, desafiando sempre as oportunidades e riscos. É buscar o autoconhecimento em prol do aprendizado permanente se abrindo para novas experiências e princípios. (SILVA, 2016, p. 60).

Percebe-se que o empreendedorismo é o ato de identificar as oportunidades de investimento, é desenvolver habilidades e competências para a criação de novos negócios impactando no dia a dia da sociedade.

O ato de empreender desempenha um papel essencial dentro de um negócio, sendo relevante no planejamento, no sistema de decisões, na visão de futuro, nos objetivos e metas esquematizadas. Conforme Custódio (2011), a implantação do empreendedorismo torna-se uma iniciativa de se pensar em novos negócios ou até

mesmo mudanças dentro da organização, resultando em inovações e assumindo riscos.

O empreendedorismo é uma opção muito interessante da profissão, já que a globalização traz as novas frentes relacionadas ao secretariado remoto, como menciona o autor abaixo:

“Existem vários fatores que promovem o empreendedorismo e, entre os motivos mais comuns que estimulam a vontade de aprender, está a vontade de ganhar dinheiro, a vontade de ser o seu próprio patrão e a necessidade de provar a si próprio e aos outros que é capaz de empreender”. (JULIANO, 2011, p. 3).

Empreendedores são aquelas pessoas que possuem ideias diferenciadas, que são movidas pela motivação e incansáveis a conquistar o que querem, querendo também ser reconhecidas pelos serviços prestados, sendo o caso do secretariado remoto que, quando capacitado e com o seu esforço, chega ao mercado de trabalho e obtém sucesso.

Faz-se necessário estabelecer diversas formas de atuação, dando opções para quem contratará os serviços de secretariado remoto. Ter um bom relacionamento com o cliente também faz toda a diferença no negócio, bem como apostar na divulgação, enfatizando as estratégias de marketing e de comunicação na hora de gerir os negócios.

Diante de um mercado cada vez mais competitivo, a criação de uma boa estratégia de marketing reflete na captação de novos clientes, além da melhoria da imagem do negócio. O profissional que atua em secretariado remoto tem que ter os seus objetivos claros no que tange a atuação, como também se comunicar de forma constante e utilizar as ferramentas corretas que os favorecem.

Quem atua em *home office* se torna a própria chefe. É a secretária remota que ajuda empresários, executivos, empreendedores e pessoas (idosos), que necessitem dos seus conhecimentos e habilidades em uma determinada área. O pacote contempla todos os tipos de serviços.

O trabalho remoto tem se tornado uma grande tendência, embora seja uma profissão “nova” no mercado, mas cada vez mais empresas estão buscando por esse tipo de prestador de serviço e cada vez mais profissionais estão aderindo a essa nova ferramenta de negócio.

Ter seu próprio negócio, ficar mais perto da família, horário de trabalho flexível, ganhos por produção, qualidade de vida (como ter tempo para comer melhor), poder fazer atividades pessoais em horários comerciais, ter tempo para praticar atividade física, trabalhar com algo que você gosta, não ter código de vestuário, poder ver os filhos crescerem. Muitos profissionais encontram nesta profissão uma oportunidade para conquistar sua liberdade profissional e financeira, trabalhando de onde quiser.

Segundo Zortea (2019), o baixo custo é uma das vantagens de ter um *home office*, é possível economizar com aluguel, transporte, alimentação e dividir despesas com energia elétrica com as da própria casa. Para o contratante pouco importa o local que as atividades são realizadas, mas o que realmente importa é o cumprimento de prazos e entrega de resultados.

O trabalho remoto foi regulamentado pela lei nº12551 que foi aprovada em 15 de dezembro de 2011, conforme é demonstrado pelo artigo 6º abaixo:

“Art. 6º. Não se distingue entre o trabalho realizado no estabelecimento do empregador, o executado no domicílio do empregado e o realizado a distância, desde que estejam caracterizados os pressupostos da relação de emprego. Parágrafo único. Os meios telemáticos e informatizados de comando, controle e supervisão se equiparam, para fins de subordinação jurídica, aos meios pessoais e diretos de comando, controle e supervisão do trabalho alheio”. (BRASIL, 2011).

Não se sabe com precisão onde se iniciou o processo de *home office*, mas há indicadores que deu início nos Estados Unidos, pois o *home office* era uma prática comum por lá, e se expandiu pelo resto do mundo. (BLEYER, 1999).

Conforme Santana (2020) atualmente, várias mudanças na legislação foram feitas, como regimes de remuneração e de jornada de trabalho, infraestrutura e as ferramentas para que o trabalho remoto fosse viável, foram sendo desenvolvidas e aperfeiçoadas inclusive no Brasil.

Apesar do teletrabalho existir há cerca de 20 anos no Brasil, o termo “secretaria virtual” ainda é pejorativo, mas as vantagens são infinitas, devido ao crescimento por conta das facilidades tecnológicas, financeiras e pessoais.

Muitos profissionais chegaram a essa profissão, porque estão cansados de ter um emprego que não traz realização profissional, ficou desempregada e não consegue encontrar outro emprego, não aguenta mais ficar horas no trânsito, se sente frustrada por receber um salário inferior ao seu esforço, não consegue voltar

ao mercado de trabalho após a maternidade, deseja ter mais tempo com sua família e qualidade de vida, quer ter um trabalho prazeroso e ganhar dinheiro trabalhando em casa.

É aí que surgem as vantagens. Ter seu próprio negócio, ficar mais perto da família, horário de trabalho flexível, ganhos por produção, qualidade de vida (como ter tempo para comer melhor), poder fazer atividades pessoais em horários comerciais, ter tempo para praticar atividade física, trabalhar com algo que você gosta, não ter código de vestuário, poder ver os filhos crescerem.

Muitos profissionais encontram nesta profissão uma oportunidade para conquistar sua liberdade profissional e financeira, trabalhando de onde quiser. Com uma boa estratégia é possível atrair os clientes certos e aumentar os lucros de forma significativa.

Uma dessas estratégias é acerca da oportunidade de empreender dentro do segmento de secretariado remoto. Segundo Silva, (2016, p. 59) “a palavra empreendedorismo é derivada da palavra *imprehendere*, do latim, que significa de forma traduzida, empreender. Empreender pode significar “decidir, realizar, tentar” ou ainda, “colocar em execução uma nova ideia, enfrentando desafios e realizando”.

Para chegar até seus primeiros clientes, você pode encontrar alguma dificuldade portanto plataformas de freelancer são uma ótima forma de iniciar a sua carreira. Essas plataformas específicas irão te colocar em contato com várias oportunidades de negócio.

Percebe-se o quanto é promissora a profissão de secretariado remoto e quanto o mercado está carente de profissionais inteligentes, qualificados e com uma visão amplamente digital.

## **2.3 Home office em tempos de pandemia do Coronavírus**

Home-office é uma medida que tem sido adotada por muitas empresas, devido ao alto poder de propagação do Coronavírus. Obviamente que muitas empresas já utilizavam dessa tecnologia antes, mas diferente do que estamos vivenciando agora com o impacto da Pandemia. Hoje é visto como uma medida comum entre muitos profissionais.

Com a pandemia ainda acontecendo e medidas de isolamento social sendo adotadas, fez-se necessário a adaptação das relações de trabalho, onde o *home office* entrou em cena para que as funções não fossem totalmente interrompidas. Mas além do cenário atual, práticas de trabalho remoto já vinham acontecendo, como se pode observar na citação abaixo:

Nesse cenário de mercado dinâmico e flexível, potencializam o surgimento de novos modelos organizacionais, mais especificamente as organizações virtuais, surgem e se fortalecem a medida que se renovam a maneira de pensar, agir, se relacionar e produzir bens e serviços nos ambiente e ferramentas de trabalhos advindos da informatização. (VALÉRIO et al., 2016, p. 119).

O isolamento social não afetou algumas atividades até então solicitadas esporadicamente, como no caso da secretaria remota. Profissional multitarefas responsável pelas atividades burocráticas do dia a dia, envolvendo serviços de setores administrativos/secretarial, financeiro etc. A secretaria remota tem a oportunidade de resolver as demandas de vários escritórios, nesse período em que muitas empresas passaram a fazer o trabalho em *home office*.

A virtualização de algumas profissões é uma tendência mundial, não somente agora para o secretariado, mas para outras profissões. Na pandemia ou mesmo antes dela, muitos podem realizar suas tarefas de casa, e muitos outros não podem se dar ao luxo do *home-office*. Nem todas as profissões podem migrar para o formato a distância, precisam estar na empresa para garantir a continuidade e a viabilidade do trabalho.

É o caso do trabalho *in company*. Segundo Oliveira et al. (2017, p.2), é “aquele que está em tempo integral nas empresas”. Ou seja, que atua de forma presencial através do contato direto.

Dois termos muito usados na era secretarial: o secretário remoto e o secretário *in company*, conforme Barros descreve abaixo:

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. (BARROS et al., 2012, p. 64).

A Revolução Digital permitiu que o secretariado remoto ingressasse de maneira mais efetiva, configurado como um trabalho virtual. Nessa linha de raciocínio:

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 (BARROS et al., 2012, p.66).

Ainda complementando as ideias de Barros et al (2012):

A Assessoria Remota permite que o secretariado executivo esteja acessível para um segmento de cliente que antes não poderia de maneira alguma arcar com os custos fixos de se ter um profissional desse porte em seu quadro de funcionários. A flexibilidade da contratação sob demanda do serviço de assessoria secretarial propicia a esses profissionais um atendimento que antes era de acesso restrito a empresas de médio e grande porte. (LIMA; OLIVEIRA, 2017, p. 64).

Em suma, a falta de uma cultura de trabalho remoto mostrou que o home-office não é uma novidade que veio com o coronavírus, embora seja natural devido ao cenário econômico, mas sim uma nova oportunidade de atuação mais autônoma, proporcionando um panorama melhor de trabalho não só para os secretários executivos, mas também para outros profissionais de outros segmentos, desarticulada do emprego tradicional e vinculada às novas estruturas organizacionais. Pois as empresas ganham mais visibilidade, agindo com inovação, soluções criativas e resultados.

Autores complementam essa ideia do *home office* dizendo: “Há uma situação cada vez mais atual: a secretária que trabalha em sua própria casa (Home-office)”. (MAZULO; LIENDO, 2010, p.21).

Diante do cenário atual, o Home-office já se mostrou efetivo, antes era visto como uma estratégia de modernização, em uma semana, virou questão de sobrevivência.

### 3 METODOLOGIA

Para início dessa pesquisa, foi preciso consolidar e expandir os conceitos do Secretariado Remoto e descobrir como essa nova perspectiva de trabalho tem sido vista pelo mercado. O trabalho aqui desenvolvido, é classificado como pesquisa qualitativa de caráter exploratório, por meio de estudo de caso, composto de entrevista, com o objetivo de proporcionar maior familiaridade com o assunto abordado, demonstrando o comportamento e características individuais dos profissionais.

Conforme Diehl e Tatim (2004, p.71) complementam que “a observação é uma técnica de coleta de dados para conseguir informações que utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade”. Embora haja pouco conhecimento sobre o tema, a pesquisa inclui levantamento bibliográfico e pesquisa, levando informação as pesquisas posteriores que serão desenvolvidas. Buscou trazer à tona um tema novo onde foi realizado um levantamento com informações gerais do trabalho das secretárias remotas, cujo comportamento se deseja conhecer. Os instrumentos de coleta foram questionários enviados via e-mail, e entrevista via áudio, por meio do aplicativo WhatsApp. Esses questionários são compostos de um conjunto de perguntas abertas para um número de 10 Secretárias Remotas residentes em diferentes regiões do Brasil, profissionais com carreiras sólidas e com CVs invejáveis, longa experiência na área e com muito conhecimento acumulado, que exercem a função de secretário remoto em home-office e dão assistência executiva para empresas, pessoas físicas em seus compromissos e profissionais liberais através de atividades à distância. As participantes receberam o termo TCLE por e-mail, digitalizaram e devolveram o mesmo devidamente assinados.

Dessa forma, a seguir são apresentados esses resultados.

## 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Este tópico tem por objetivo apresentar os resultados obtidos por meio da pesquisa aplicada aos profissionais analisados que atuam na área de secretariado remoto.

O questionário conta com 9 questões abertas, onde optou-se por identificar as participantes pela letra SR (secretária remota), seguido do número de ordem referente a cada um dos correspondentes (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10) para preservar a identidade das participantes.

### 4.1 Secretária Remota: Vantagens para a empresa/negócio

Inicialmente, procurou-se saber quais são as vantagens para os executivos que contratam o profissional de secretariado remoto para sua empresa/negócio. A SR1 acredita que os executivos que trabalham em empresas onde tem secretárias físicas, acabam por necessitar de secretárias remotas para a resolução de questões pessoais. De acordo com ela, os profissionais que buscam por serviços de secretaria remota são aqueles que estão adentrando ao mercado, ou seja, os que estão começando.

Com relação às vantagens para os executivos:

As vantagens é ter um profissional que tem experiência com assessoria, um profissional que vai poder te ajudar nas questões tecnológicas, que vai ter um contato mesmo que a distância, mas muito próximo porque vai ajudar o executivo a organizar suas coisas. (SR1).

Conforme ela relata, por causa da alta demanda de funções e os executivos estarem totalmente focados em suas atividades, consequentemente necessitam de uma secretaria remota, prestando-os assessoria pessoal. A SR1 ainda complementa sobre a importância das ferramentas tecnológicas nesse segmento.

Já a SR2 e a SR3 possuem a mesma visão sobre as vantagens no que se refere a isenção de encargos e direitos trabalhistas (sem vínculo empregatício), já que os encargos diminuem consideravelmente, o contratante não tem a obrigatoriedade de pagar 13º, férias, vale alimentação, deslocamento entre outras provisões. De acordo com ambas, o executivo tem a opção de contratar uma

secretaria remota através de serviço por demanda ou fixo, além da despesa de espaço físico e materiais de escritório em geral, e que isso resulta em economia.

Na mesma linha de pensamento das secretárias remotas anteriores sobre as vantagens, a SR4 menciona que:

Secretárias remotas trabalham com suas habilidades, podem contribuir com atividades financeiras, administrativas ou comercial para que o empresário, executivo ou profissional liberal tenha tempo de focar no seu negócio. Não há vínculo empregatício e o contrato é feito sob demanda ou projeto. Vantagem financeira e foco em produtividade.

A denominada SR5 opina nos fatores relacionados à economia de tempo, pois de acordo com ela, “são serviços que possibilitam aos contratantes ter mais tempo livre para seu trabalho, lazer e família, aumento de qualidade de vida, otimização de recursos e mais organização em seu dia a dia”.

A SR5 relata ainda que se trata de um atendimento personalizado e realizado por profissionais que desempenham suas funções com excelência, e menciona sobre a economia de encargos profissionais.

A SR6 sobre os benefícios para o executivo:

Isenção de encargos trabalhistas; PJ + PJ - Isenção de vale transporte, refeição e outros; Prestação de serviços com agilidade, segurança e credibilidade; Redução do tempo do cliente na execução de serviços burocráticos; Contratação pelo tempo que o cliente necessitar.

Conforme as SR7, SR8, SR9 e SR10, além de ser um serviço que trará maior produtividade, ser de caráter personalizado, visto que a secretaria remota é uma profissional qualificada e realiza multitarefas, a vantagem que mais chama atenção é a economia, já que não se faz necessário o vínculo empregatício, então o executivo é poupadão das obrigatoriedades financeiras.

A secretaria remota trabalha geralmente cobrando por hora ou por trabalho realizado então a produtividade é maior. São profissionais com grande experiência e que estão em constante aprendizado para acompanhar as tendências do mercado. O que é mais difícil para uma profissional que precisa ficar disponível em horário comercial e não tem tempo para se reciclar. (SR9).

Percebe-se diversos benefícios para quem faz a contratação de serviços de Secretariado Remoto, uma vez que, atualmente, a maioria dos processos de

trabalhos são realizados virtualmente com o auxílio das plataformas digitais e da internet, o que facilita a rotina do executivo.

Observa-se também que a prestação de serviço e a eficiência da entrega do mesmo sem vínculo empregatício, torna-se um grande diferencial no momento da procura de uma Secretária Remota, onde o executivo fica despreocupado nas questões que envolvem causas trabalhistas, sendo que também recebe a Nota Fiscal da prestação de serviço, o que ajuda a não configurar vínculo empregatício.

Outro gasto dispensado diz respeito ao espaço físico que a Secretária ocuparia, onde automaticamente são gerados gastos no que refere-se a instalação e materiais de escritório, e com a escolha por trabalhos remotos realizados pela Secretária, os gastos quanto a isso ficam encargo dela, visto que ela trabalhará em seu próprio espaço, utilizando de seus meios eletrônicos e seus materiais de escritório, tornando-se um gargalo para muitas empresas.

Empresas que aderem ao trabalho remoto geram benefícios e é uma boa solução para otimizar o funcionamento da empresa. A prática facilita a gestão de equipes, reduz os custos operacionais e potencializa a produtividade.

#### **4.2 Vantagens de ser um profissional da área**

Procurou-se saber dos participantes, quais os benefícios para o profissional da área. A SR1, SR2, SR3, SR4 e a SR5 defendem as vantagens alicerçadas no bem estar de uma maneira geral, economia, poder estar perto da família, possuindo liberdade e autonomia profissional e consequentemente uma melhor qualidade de vida. A não interferência de fatores externos faz com que o tempo direcionado ao trabalho melhore em conteúdo e qualidade em casa.

Na condição familiar, de você estar próximo da sua família, da mulher estar empreendendo, isso é muito legal as mulheres empreendedoras estão super em alta então existem vantagens no âmbito profissional, pessoal, saúde. A mulher consegue se colocar no mercado de trabalho com qualquer a idade, a mulher que consegue ter uma relação e ficar próxima aos filhos, não ter o estresse de trânsito, tudo isso é bem importante. (SR1).

Conforme a SR6, as vantagens consistem em “autonomia, empreendedorismo, liberdade no trabalho, flexibilidade de horário, aumento de foco,

produtividade e liderança". Já a SR7, além de mencionar as vantagens citadas pela secretaria remota anterior, acrescenta que a profissional possui a vantagem de atender mais de um cliente, aumentando assim a sua renda financeira.

As SR8, SR9 e SR10 relatam acerca da oportunidade de ser dona do próprio negócio, ou seja, da oportunidade em empreender, possibilitando também um ganho maior, de escolher o local e os horários que se deseja trabalhar, bem como estar próxima à família e da flexibilidade.

É notória a presença da mulher nos mais variados cenários da sociedade. A mulher é mãe, chefe de família, profissional, empresária, empreendedora, entre tantas outras funções. A sua participação consolidada no mercado de trabalho faz com que ela conviva com dois modelos de ação, assumindo seu papel em casa e no âmbito profissional. Mesmo sendo economicamente ativa e produtiva, a mulher não deixa de exercer as funções que, no passado, eram limitadas apenas a seu cargo.

Observa-se as vantagens positivas para a profissional em Secretariado optar por atuar remotamente, onde podem definir a jornada de trabalho diário, os horários flexíveis e as tarefas a cumprirem. Além de poderem atuar em qualquer espaço, não sendo precisamente em casa, visto que os aparelhos para atuar podem ser acessados de qualquer lugar. O fato de não precisar se locomover até o local de trabalho evitando além do estresse do trânsito, o risco de lidar com as adversidades, bem como acidentes, engarrafamentos e outros imprevistos relacionados ao percurso.

A possibilidade de atender mais de um cliente resulta no aumento de ganho mensal da Secretaria Remota, situação que não seria possível se estivesse trabalhando em uma empresa, por exemplo, já que precisaria cumprir jornadas de trabalhos pré-estabelecidas, que poderia a vir comprometer a maior parte do seu dia.

Partindo para a premissa do processo de abertura do MEI para se tornar uma secretaria remota, a SR1 orienta:

Entrar no site do Micro Empreendedor Empresarial e em 5 minutos você tem seu CNPJ. Depois é importante realizar o cadastro na prefeitura, onde consegue tirar o registro das notas fiscais eletrônicas. Pra fazer um MEI, terá um custo todo mês, é necessário ter a certeza do que quer fazer, tem que ter algum cliente pra poder pagar esse custo e ver que a emissão de um pagamento via recibo já não é tão eficaz, é preciso mesmo ter uma nota fiscal.

Já a SR2 orienta para se fazer um cadastro no portal de serviços do Governo Federal, possuindo dados como RG, título de eleitor, declaração de imposto de renda, dados de contrato e estar munido de um comprovante de endereço residencial. Logo após, deverá apresentar os dados do negócio, como atividade econômica realizada, a forma de atuação e o local em que o negócio é realizado.

A SR3, a SR7 e a SR9 orientaram o acesso à página do portal do empreendedor realizado através da internet, onde mostra o passo a passo para se tornar uma secretaria remota, bem como toda a documentação exigida. Já a SR4 relatou que não abriu um cadastro em MEI, pois já tinha empresa enquadrada em outro regime, assim como a SR6 que fez as devidas alterações na razão social e contratou um contador para auxiliá-la.

A SR5 orientou da seguinte forma:

Para abertura do MEI ou ainda ser CNPJ Optante pelo Simples Nacional, são questões bem individuais e que dependem do ganho financeiro. Desta forma, recomenda-se consultar um contador da sua região para entender em qual categoria e melhor forma para você.

A SR8, que relatou não haver legislação vigente para a profissão de secretaria remota e que não há um passo para a formalização do MEI, sendo possível o cadastro em uma atividade correlata.

Quando a Secretaria Remota opta por abrir um MEI, ela se formaliza e tem acesso a vários benefícios, direitos e garantias para a sua função, como descritos na citação abaixo:

O Microempreendedor Individual foi criado com um intuito de formalizar os empreendedores informais, facilitando na hora da abertura da empresa e para oferecer às pessoas condições de legalizar seu negócio e receber todos os benefícios da formalização (e.g. auxílio reclusão, salário maternidade, pensão por morte). (LIMA et al., 2014, p. 91).

Observa-se que a maioria das Secretárias Remotas acima tem ciência do processo de abertura do MEI e da importância dessa regularização e formalização para a profissão, uma vez que só apresenta benefícios para elas.

#### 4.2.1 Remuneração

No que cerne ao próximo questionamento, procurou-se saber dos participantes a questão da remuneração e como é precificado os serviços prestados por elas, se são por hora ou pacote mensal, e qual a média de empresas que a secretária remota consegue atender ao mesmo tempo, conforme a SR1:

Depende muito do cliente, da área que trabalha e do nicho de atuação. Dependendo da quantidade de trabalho, pode cobrar por hora ou por pacote, mas eu gosto da história de ter um valor mensal com uma hora fixa mais o valor de hora. O valor da hora é importante, ter algum pacote simples também é importante para mostrar como uma solução e ter um valor mensal, pois chega um momento em que um valor mensal se torna muito mais atrativo.

A SR1 trabalha para quatro clientes, visto que também atua em revista digital, marketing, com consultoria e entre outras atividades. Possui uma equipe que atua juntamente com ela e que tem a possibilidade de terceirizar as tarefas. A SR1 acredita que a secretária remota pode trabalhar para até oito clientes, mas aconselha as secretárias a trabalharem com cinco ou menos e cobrando mais.

A SR2 relata que a maioria de suas atividades são cobradas por pacote e que consegue atender quatro ou mais clientes, mas depende também se o serviço é fixo ou pontual. Já a SR3 é uma secretária remota que vem atuando recentemente e que possui dois clientes, cobrando por pacote de serviço e por diária.

Já a SR4 explica que:

A cobrança é feita por hora, quando o cliente tem demanda mensal e fazemos um pacote pode ser feita negociação dos valores cobrados. A média das empresas que dá para atender ao mesmo tempo é relativo, pois depende das horas que cada cliente contrata com você, e dos projetos pontuais também, mas como média posso apontar 6 clientes.

A SR5 e a SR7 atuam tanto por pacote quanto por hora com valores pré-estabelecidos, sendo que a primeira atende a média de 8 a 10 clientes, dependendo da demanda, e a SR7 atende de 10 a 15 clientes.

A SR6 relata que suas atividades são cobradas por mês, através de um relatório de horas produtivas trabalhadas que ela realiza, ela atua em três formas diferentes de pacotes e atende três empresas e a mesma quantidade de executivos, segundo ela, a meta é dobrar o atendimento. Já a SR8 oferece três formatos também de pacotes, realizados mediante o número de hora, plano e projeto. A

referida secretaria remota é a que mais possui clientes, com o total de vinte e quatro fixos e trinta e dois eventuais.

A SR9 relatou no questionário:

Eu atendo clientes mensalistas, por projeto ou por hora. A principal fonte de renda são os mensalistas que garantem o pagamento das despesas fixas. Hoje atendo 2 mensalistas, tenho capacidade para atender mais 2 nesses mesmos termos (no máximo 100 documentos/mês) ou projetos com data específica de início e fim - como elaboração de documentos e planilhas.

Conforme a SR10, a sua atuação é mediante pacote mensal, atuando no controle de agenda de seus dois clientes liberais, mas acredita que consegue atender mais quatro profissionais dessa forma.

É necessário que haja uma organização no que tange a disponibilidade de horários para atender aos executivos, em virtude da grande demanda que a maioria das Secretárias Remotas relatou. Observa-se que adotam praticamente o mesmo tipo de atendimento, alternando entre serviços por pacotes mensais, diários e serviços prestador por hora.

Ao serem questionadas quanto ao ganho de uma secretaria virtual, mais precisamente ao prisma financeiro, a SR1 relata que é relativo à quantidade de clientes e quanto cobra para cada um deles, onde mencionou que tem S.V que ganha mil reais por mês, e tem as que ganham quase dez vezes a mais que esse valor. Ela ainda enfatiza que “o contexto da S.R está dentro de muitas outras coisas que não é necessariamente só o valor que ganha, existem muitos contextos atrás disso”.

Já as SR2, SR6 e SR7 dão como resposta um valor específico, que varia entre R\$ 1.000,00 e R\$ 5.000,00 além de participação nos lucros da empresa e a disposição da profissional para atuar. E conforme a SR3, também menciona o que a SR1 relatou sobre a demanda e o valor do seu serviço. Segundo ela, o seu pacote menor é R\$ 650,00 e uma diária no valor de R\$ 75,00.

As SR4, SR8 e a SR9 possuem a mesma concepção das demais secretárias, visto que entendem que o valor dependerá da disponibilidade para atuação, do valor do serviço e a diversificação do serviço. As SR4 e SR8 relatam que o ganho pode variar entre R\$ 6.000,00 indo até 15.000,00 mensal. Já a SR9 relata que “no panorama atual (trabalhando sozinha com os mesmos recursos) consigo atingir R\$10.000,00/mês, mas nos últimos três meses atingi no máximo R\$5.000,00”.

De acordo com a SR5:

O valor do faturamento vai depender do quanto quer trabalhar, da sua disponibilidade de tempo e da formatação do pacote de horas com seu cliente, lembrando que faturamento é diferente do pro labore. O faturamento é da sua empresa e o pro labore é o valor que vai retirar como se fosse um salário. Então depende muito da sua disponibilidade de tempo e do pacote de horas que fechar. A nossa equipe de franqueadas tem uma atuação bem ativa no mercado e tem um faturamento entre 4 a 8 mil reais.

A SR10 não estipulou valores em sua resposta, apenas relatando que o valor dependerá da quantidade de profissionais a serem atendidos e o tipo de função oferecida.

Constata-se que a secretaria remota pode ganhar por serviços de diversos valores, de acordo com a complexidade da tarefa. É importante especificar cada atividade conforme seu grau de responsabilidade. Os próprios ganhos dependerão do mês, dos projetos entregues e dos clientes fidelizados, tudo dependerá das horas trabalhadas e do número de clientes.

Na questão sobre os conselhos que as secretárias remotas dariam para as profissionais que estão iniciando agora e como se tornar uma S.R divulgando o seu perfil profissional, todas relataram em relação da importância dos estudos na área, das pesquisas constantes e da boa formação. Conforme as secretárias, a profissional se torna secretaria remota se empenhando nos estudos sobre o assunto, além de pesquisar e desenvolver as habilidades para conseguir atender ao cliente de maneira remota.

Referente aos meios de divulgação, a SR1 relata sobre a importância de vários meios de fazê-lo:

Eu sempre falo que divulgar o trabalho, acho que os primeiros clientes são pessoas que já conhecem o seu trabalho. É importante sair divulgando, pois só na internet é besteira, visto que lá você não vai conseguir tantos clientes e nem os clientes que você realmente vai ficar com eles durante muito tempo.

Conforme a SR2, é necessário a divulgação do trabalho em redes sociais, às pessoas próximas, participar de eventos e, se possível, “treinamentos presenciais para empreendedores, enfim, o máximo de network qualificado possível”.

As SR3 e SR4 também argumentam sobre a divulgação em redes sociais e enfatizam sobre a atuação *home office*. Nessa mesma linha, a SR6 diz que:

O trabalho remoto veio para ficar, porém, nem todos possuem o perfil de serem autodidatas, disciplinados, educados financeiramente, com experiência em trabalho remoto e práticas secretariais. Portanto verifique se você é um líder nato e gosta de evoluir constantemente antes de ingressar no secretariado remoto. Para divulgar os serviços você precisará de caixa, pois deve participar ativamente de grupos, cursos e eventos para networking.

Já a SR5 relata sobre a necessidade de se ter um planejamento do negócio, analisando todos os fatores do mesmo e deve ser realizado através de um plano de negócio, pois realizar estudo antes de investir em um negócio é essencial, saber aplicar de forma correta o dinheiro, faz com que se obtenha sucesso e atinja os seus objetivos. E em seguida, o estabelecimento de um nicho de mercado, aconselhando na atuação com públicos que a secretária se identifica.

As SR7, SR8 e SR9 relatam sobre “fazer a diferença” no mercado competitivo, apostando em redes sociais, divulgação entre amigos e a divulgação boca a boca, além de ser imprescindível obter um bom networking.

A SR10 contribui dizendo é necessário investir na carreira, visto que é considerada uma carreira promissora. Segundo ela “o primeiro passo é usar as suas habilidades e começar atender seus amigos e eles a indicarão”.

Conforme as Secretárias Remotas, a divulgação torna-se primordial para viabilizar os clientes, é possível perceber como essa proximidade pode ser desenvolvida por meio da utilização dos meios certos de comunicação para auxiliar colaboradores remotos a trabalhar com mais produtividade, diante do cenário competitivo no mercado atual, já que a divulgação é uma das principais ferramentas para o alcance de clientes, tornando o trabalho a distância uma clara e promissora possibilidade de negócio.

#### 4.2.2 Ritmo de trabalho

Foi perguntado sobre como é a rotina de trabalho das secretárias remotas, bem como a carga horária, descrevendo a rotina executada por cada uma delas diariamente e se é possível conciliar a vida profissional com a pessoal. Partindo dessa premissa, todas as secretárias remotas questionadas conseguem conciliar a vida profissional com a vida pessoal, já que a modalidade *home office* oferta essa flexibilidade.

No que se refere às horas trabalhadas, das 10 entrevistadas, 6 (SR9, SR2, SR3, SR7, SR8 e SR10) responderam que trabalham entre 6 a 8 horas/ dia. A SR4 não estipulou horas trabalhadas, apenas disse que consegue alinhar a sua rotina com a expectativa e demanda dos clientes, normalmente trabalha horário comercial.

A SR6 consegue iniciar suas atividades a partir das 9h00 até as 17h00 com pausa para o almoço de 1hora e alguns intervalos para o café. Para ela, a chave do trabalho remoto é a flexibilidade, podendo aderir uma rotina de acordo com sua preferência, não precisando renunciar a hábitos em função da carga horária. E complementando as ideias da SR6, a SR4 finaliza dizendo que se tiver algum compromisso durante o dia, ela vira a noite em atividades no outro. A SR9 consegue fazer uma carga horária de 6 a 8 horas diárias, com 2 horas de almoço, para ter tempo de preparar o almoço e organizar a casa. Ela acrescenta que uma ou duas vezes por semana se dedica pelo menos 2 horas para cursos de aperfeiçoamento.

A SR5 respondeu “como sou gestora de uma equipe de franqueados, vai depender da demanda que a empresa tem tanto de franqueados quanto dos clientes que a matriz atende, bem como quanto aos clientes dos nossos franqueados”.

E para finalizar a SR1 sintetiza dizendo que depende muito, que acorda muito cedo às vezes 7h00 7h30, mas tem dias que termina o trabalho às 22h00, como tem dias que termina bem mais cedo, dependendo muito do dia, o que está fazendo e o que precisa entregar.

Percebe-se que as secretárias remotas não possuem uma rotina fixa de horas e funções realizadas por dia, onde cada uma possui um horário e quantidade de horas de atuação, o que se difere da carga horária convencional é de como organizam as cargas horárias, metas, tarefas e atividades, pois tudo depende da demanda de trabalho e dos compromissos pessoais.

Muitos aplicativos surgiram com o intuito de levar mais praticidade a vida das secretárias remotas, possibilitando mais agilidade na entrega dos trabalhos e eficiência na execução das tarefas. O resultado de todo esse impacto tecnológico é bem visível na mesma de trabalho quando se faz uma comparação de anos atrás.

Nessa questão dos apps, se percebe a maior utilização de uso para o aplicativo Google Drive. Utilizado por sete secretárias remotas em suas rotinas de trabalho, o app tem como objetivo arquivar documentos gerados para o cliente na chamada “nuvem”.

Em seguida, aparece o aplicativo Trello, utilizado por cinco secretárias remotas, que possui o intuito de gerenciar os processos, organizar os trabalhos e projetos, pois se trata de um aplicativo de gestão de tarefas.

Logo após, aparece os aplicativos de comunicação e atendimento como o WhatsApp, o Telegram e o Hangouts que também tem ligação com o Google Agenda, responsável pelo controle de compromissos e armazenamento de contatos, além da utilização do Excel para esse fim.

O aplicativo Toggl, que serve como uma base de cálculo de horas produtivas é utilizado pelas secretárias para mensurar o tempo trabalhado e gerar relatório de controle. As secretárias também utilizam o Gmail para poder gerenciar os contatos via emails, e os aplicativos Skype e Zoom para auxiliar nas reuniões através de vídeo conferência. O aplicativo Canva é mais utilizado para a realização de artes com o intuito de publicação em redes sociais como o Facebook e Instagram, bem como a realização de designs para a impressão.

O ser humano está em constante evolução, e essa evolução está presente no decorrer dos anos e mostra a importância dos aplicativos no dia a dia das secretárias, que surgiram não só para facilitar, como otimizar e automatizar a rotina e garantir melhores resultados no trabalho.

Diante de tantas demandas que exigem cada vez mais soluções práticas e ágeis, os aplicativos acabam sendo um dos recursos mais importantes na organização, quando se refere às rotinas complexas de um profissional que trabalha remotamente.

A internet surgiu para ajudar a gerenciar melhor os projetos, tarefas, compromissos, videoconferências, etc. Como se vê na afirmação abaixo:

As Redes Sociais na Internet surgiram para conectar as pessoas por meio de poderosas ferramentas que ultrapassam as distâncias físicas de localização e de classe econômica nunca vistas na história da humanidade. Esse novo meio de se comunicar e de se relacionar está mudando também o mercado empresarial quando se trata da venda de produtos e serviços. (VIANA, 2012, p.05).

A tecnologia deu vida a inúmeras possibilidades de negócios na área de secretariado remoto, mostrou o seu poder de complementar o ser humano com uma velocidade extraordinária. À medida que essas transformações e humanização da tecnologia no secretariado remoto foram surgindo, cada vez mais empresas estão percebendo que precisam de colaboradores atentos nessa nova era inteligente de negócio. Diante disso, no tópico a seguir serão abordados com mais precisão esses apps.

#### **4.3 Ferramentas e apps que facilitam o trabalho remoto**

Considerando que as reuniões remotas são atividades constantes para quem trabalha a distância, ter bons programas e aplicativos disponíveis, gera melhor entendimento entre as equipes. Com essa finalidade, a próxima pergunta foi referente aos aplicativos de trabalho que as secretárias remotas utilizam no dia a dia delas, especificando suas respectivas funcionalidades. Ferramentas como *Trello*, *Google Drive*, *Google Agenda*, *Toggl* e *WhatsApp* são as que mais aparecem nas respostas. Porém de acordo com a SR1, para quem está começando qualquer ferramenta do google é muito boa. Das 10 entrevistadas, 5 (SR1, SR5, SR9, SR2 e SR10) responderam à pergunta sem especificar as suas funcionalidades.

Primeiramente, a SR1 relata o seguinte:

[...] eu gosto do Trello para fazer relatório de produtividade, gosto do Project para fazer relatório de cobrança. Tem o Asana. Tem outras ferramentas que são ferramentas do próprio cliente que eles me apresentam. [...] Tem o Skype, zoom, hangouts para fazer reunião, Whatsapp e telegram são as principais [...]

Conforme a SR5, a utilização dos apps vai depender do profissional e do cliente, o que for bom para ambos, mas o mais comum, segundo ela, é o Google Drive para arquivar documentos gerados para o cliente na “nuvem” que o cliente utiliza, além de gestão online também pelo google como agenda, docs e forms.

Já a SR9 menciona que:

Os apps que mais utilizo são Skype – Dropbox – Google Drive – Whatsapp. Minha ferramenta diária é o pacote Office – moldo tudo que preciso em planilhas do Excel – incluindo agendas – cronogramas – planilhas. Sei que existem ferramentas prontas para tudo e procuro estar atenta a cada uma delas, caso algum cliente peça para usar, mas no meu dia a dia atual o pacote Office é o mais utilizado. Para divulgação LinkedIn – Facebook e Instagram.

Segundo a SR2, os apps mais utilizados são o Whatsapp Business, Office online, Canva para artes e anúncios. E por último, a SR10 relata que a sua principal atividade é o agendamento de horários, em que usa o Whatsapp para entrar em contato com pacientes e o Excel para fazer a agenda.

A tecnologia é uma ferramenta facilitadora, empresas de tecnologia oferecem ótimas ferramentas para as secretárias remotas que trabalham em home office. No que diz respeito às funcionalidades de cada app utilizado por elas, 5 (SR6, SR4, SR3, SR8 e SR7) além de citarem os apps utilizados, ainda especificaram as funcionalidades em suas respostas.

Conforme a SR7:

Trello: Aplicativo de gestão de tarefas. Com ele consigo organizar as tarefas em cards (a fazer, em andamento e feito). Posso incluir meus clientes nos cartões que são respectivos a cada, para que eles tenham uma noção de como está o meu trabalho e para que eles também possam incluir as atividades que precisam que eu faça. Toggl: aplicativo de controle de horas. Por esse aplicativo controlo as horas trabalhadas para cada cliente e ainda gero um relatório que envio para todos. Google Agenda: trabalho bastante com essa agenda.

Já a SR8 utiliza o Google Drive, com intuito de armazenamento em nuvem, além de utilizar o *operand* e o *Google Kepp* para lista de tarefas, bem como o Pacote Office para edição de documentos e o *Whereby* para chamada de vídeo.

Conforme a resposta da SR4, a mesma utiliza os seguintes apps na execução de suas funções:

Google Drive: armazenamento de arquivos na nuvem; Trello: quadro virtual de gerenciamento de tarefa; Zoom: para vídeo conferência. Tem uma infinidade de ferramentas e muitas vezes o cliente uma em específico (e te dará o acesso), e vamos nos adaptando ou estudando alguma que se encaixa no que o cliente deseja.

Segundo a SR6, seus aplicativos consistem no Pacote Office para criação e edição de documentos e apresentações, Dropbox e Google Drive para

armazenamento de arquivos, *Toggl* para cálculo de horas produtivas, *Skype* e *Zoom* para reuniões, *WhatsApp Business* para atendimento ao cliente, *Trello* para gerenciamento de processos, *Google Agenda*, *Gmail* para gerenciamento de e-mails etc.

E por último, a SR3 que menciona utilizar o app *Trello* para organização de trabalho e projetos, onde coloca tudo que está acontecendo naquele projeto, além de utilizar o *Gmail* e o *Google Drive* para armazenamento de documentos e informações na nuvem. Complementa dizendo que utiliza também o *WhatsApp*, o *Instagram* e o *Canva* para design de imagens para publicar impressão, bem como o *Toggl* para mensurar o tempo trabalhado e gerar relatório de quanto tempo trabalhou em cada atividade.

A partir das informações colhidas, é possível perceber como essa proximidade pode ser desenvolvida por meio da utilização dos meios certos de comunicação para auxiliar os colaboradores remotos a trabalhar com mais produtividade, tornando o trabalho a distância uma clara e promissora possibilidade de negócio.

#### **4.4 Dicas para quem está iniciando a nova opção de negócio**

Como a profissão é nova, então a pergunta mais comum é: Como se tornar uma secretária remota e como divulgar o perfil profissional? Qual o passo a passo para iniciar o processo de abertura do MEI? São perguntas legítimas, mas que fazem parte de dúvidas de um mundo offline e de um estilo inteligente diferente de negócio. Para auxiliar nesta questão, abaixo estão algumas dicas pessoais das secretárias remotas atuantes, que podem fazer toda a diferença nessa trajetória inicial da carreira.

Conforme a concepção da SR5:

Primeiro faça um planejamento do seu negócio, visualize o seu negócio curto, médio e longo prazo, isso pode ser feito por meio de um plano de negócios. Segundo, estabeleça um nicho de mercado que você quer atender, qual o tipo de público? Recomendo para prospectar o público que você tem mais facilidade e conhecimento para atuar.

Já a SR7 relata:

Diria para você ter paciência e persistência. Os clientes podem demorar a chegar, então por isso eu digo que não precisa desistir no primeiro mês. Leva tempo para estabilizar, ganhar nome e confiança das pessoas. Você se torna uma secretária remota estudando sobre o assunto, pesquisando e vendo quais habilidades consegue entregar ao cliente de maneira remota. Para se divulgar, utilize sempre as redes sociais ao seu favor! Faça publicações pertinentes a sua área, entregue conteúdo que os seus clientes gostariam de ver, fale para as pessoas ao seu redor sobre o projeto que está trabalhando. Comente que é uma secretária virtual. A divulgação boca a boca ainda é muito útil". SR7

As secretárias SR10, SR2 e SR3 orientam as pessoas que estão iniciando nesse ramo para que estudem e se especializem, e se preparem para o mercado de trabalho competitivo, evidenciando a importância de fazer a diferença. Segundo elas, é necessário entender o mercado em que se pretende atuar e isso se dá através de pesquisas e treinamentos.

A SR9 ressalta que:

Deve ter disciplina e saber separar a vida pessoal da profissional. Se for uma pessoa que tem dificuldade em manter distinção, o primeiro passo é aprender a separar. Pois hoje em dia muitos cursos e pessoas vendem a profissão como sendo muito fácil conciliar a vida pessoal (cuidar de filhos, casa) e trabalhar. E na verdade, para ter sucesso, você precisa ter o mesmo foco e atenção que qualquer outro trabalho CLT ou autônomo. Para conquistar essa facilidade conciliar o profissional e pessoal é preciso muita disciplina.

As secretárias SR1 e SR6 mencionam que é necessário ter um perfil profissional para atuar nessa área, sabendo utilizar da tecnologia que está a favor do secretariado remoto, além de ser capacitado e participante ativo de grupos, cursos e eventos para networking.

A SR6 ainda complementa:

O principal é a capacitação, para ser uma secretária executiva se faz necessário formação superior e para se tornar uma secretária executiva remota um perfil específico de profissional é recomendável para o sucesso do empreendimento. O trabalho remoto veio para ficar, porém, nem todos possuem o perfil de serem autodidatas, disciplinados, educados financeiramente, com experiência em trabalho remoto e práticas secretariais. Portanto verifique se você é um líder nato e gosta de evoluir constantemente antes de ingressar no secretariado remoto. Para divulgar os serviços você precisará de caixa, pois deve participarativamente de grupos, cursos e ventos para networking.

Trabalhar como secretária remota potencializa as vantagens de sempre buscar por capacitação e crescimento. A personificação do trabalho é uma característica dessa atividade. Assim como já mencionado, os profissionais têm a oportunidade de se tornar MEI (Microempreendedor Individual). Além de se beneficiar com a liberdade de trabalhar de forma remota, também conseguem diversos benefícios tornando-se MEI, é uma categoria com impostos mais baixos com uma segurança de trabalho formal. Trata-se de um registro oficial no governo para que profissionais autônomos possam se formalizar e garantir alguns direitos e exercer a função de forma legal. Muitos profissionais que desejam tornar-se assistente virtual ficam cheias de dúvidas e até desistem de ir atrás dessa profissão. Dessa forma, procurou-se saber das respondentes qual o passo a passo para iniciar o processo de abertura do MEI.

Para se tornar uma secretária remota, a SR1 orienta:

Entrar no site do Micro Empreendedor Empresarial e em 5 minutos você tem seu CNPJ. Depois é importante realizar o cadastro na prefeitura, onde consegue tirar o registro das notas fiscais eletrônicas. Pra fazer um MEI, terá um custo todo mês, é necessário ter a certeza do que quer fazer, tem que ter algum cliente pra poder pagar esse custo e ver que a emissão de um pagamento via recibo já não é tão eficaz, é preciso mesmo ter uma nota fiscal.

Já a SR2 orienta para se fazer um cadastro no portal de serviços do Governo Federal, possuindo dados como RG, título de eleitor, declaração de imposto de renda, dados de contrato e estar munido de um comprovante de endereço residencial. Logo após, deverá apresentar os dados do negócio, como atividade econômica realizada, a forma de atuação e o local em que o negócio é realizado.

A SR3, a SR7 e a SR9 orientaram o acesso à página do portal do empreendedor realizado através da internet, onde mostra o passo a passo para se tornar uma secretária remota, bem como toda a documentação exigida. Já a SR4 relatou que não abriu um cadastro em MEI, pois já tinha empresa enquadrada em outro regime, assim como a SR6 que fez as devidas alterações na razão social e contratou um contador para auxiliá-la.

A SR5 orientou da seguinte forma:

Para abertura do MEI ou ainda ser CNPJ Optante pelo Simples Nacional, são questões bem individuais e que dependem do ganho financeiro. Desta forma, recomenda-se consultar um contador da sua região para entender em qual categoria e melhor forma para você.

A SR8, que relatou não haver legislação vigente para a profissão de secretária remota e que não há um passo para a formalização do MEI, sendo possível o cadastro em uma atividade correlata.

Quando a Secretária Remota opta por abrir um MEI, ela se formaliza e tem acesso a vários benefícios, direitos e garantias para a sua função, como descritos na citação abaixo:

O Microempreendedor Individual foi criado com um intuito de formalizar os empreendedores informais, facilitando na hora da abertura da empresa e para oferecer às pessoas condições de legalizar seu negócio e receber todos os benefícios da formalização (e.g. auxílio reclusão, salário maternidade, pensão por morte). (LIMA et al., 2014, p. 91).

Ainda que o trabalho de secretariado remoto seja realizado em casa, a formalização é necessária. Observa-se que a maioria das Secretárias Remotas acima tem ciência do processo de cadastramento do MEI e da importância dessa regularização e formalização para a profissão. Com planejamento e organização, as chances de sucesso de um negócio aumentam substancialmente.

#### **4.5 O futuro da profissão**

Ter a opção de trabalhar em *home office*, conciliar a vida profissional com a vida pessoal, desempenhando funções que normalmente eram realizadas presencialmente em escritórios, e hoje totalmente à distância já é um indício da “profissão do futuro”. O futuro já está acontecendo e os avanços tecnológicos são os principais responsáveis por esse desenvolvimento. A secretaria remota é um trabalho que já vem sendo utilizado há muito tempo nos Estados Unidos e vem se expandindo para outros países como o Brasil. Está claro que o ritmo das mudanças provocadas por robôs e alta tecnologia irá se intensificar nas próximas décadas.

Em relação a essas mudanças provocadas na profissão, e qual impacto será na vida das secretárias remotas nas próximas décadas, foi questionado às secretárias remotas a respeito do futuro da profissão. A SR1 acredita que as coisas irão mudar muito ainda, e as profissões que usam a tecnologia ainda vão persistir durante muito tempo, principalmente as profissões que têm relação humana, como é o caso do secretariado remoto. As SR2, SR3 e SR10 enxergam a carreira de secretariado como um futuro promissor, já que a tecnologia uma aliada para

acompanhar as mudanças. A SR3 ainda enfatiza dizendo que “o mundo digital vai tomar conta, quem não acompanhar as mudanças ficará para trás.”

As SR4 e SR7 completam falando que o futuro é agora, e preferem dizer que é a profissão do presente. Para a SR7 “... muitos empresários/executivos estão percebendo que esse modelo de trabalho realmente funciona”.

Para a SR6, a profissão proporciona maior produtividade, liberdade e qualidade de vida. As capacidades humanas (soft skills) são essenciais para o pleno exercício da profissão. “A tecnologia não será capaz de roubar a alma daqueles que conversam com outras almas e não somente com máquinas”.

Segundo a SR9, que está atuante no mercado há mais de seis anos e vem acompanhando as diversas mudanças na área relata que:

Hoje, vejo muito interesse das pessoas em se tornarem “Assistentes Virtuais” ou “Secretaria Remota”, mas não tem habilidades, experiência ou mesmo conhecimento técnico sobre o assunto para isso. Por outro lado, temos uma certa desconfiança ainda por parte dos clientes em delegar as tarefas para uma pessoa que não está sob constante supervisão. Então estamos vivendo um período de transição, onde precisamos fortalecer a ideia de que o serviço remoto traz mais vantagens, e educar os profissionais que optem por esse serviço para se entregarem verdadeiramente a profissão. Mas tenho certeza de que vamos caminhar para o equilíbrio entre a oferta e procura por essa atividade.

A SR8 responde da seguinte maneira:

Para essa profissão o futuro é agora! Da noite para o dia o secretariado remoto virou de fato uma realidade para a maioria das empresas. Acredito que nos próximos anos viveremos um aprimoramento da experiência, com ferramentas voltadas para o profissional da área, com o reconhecimento do mercado e com profissionais mais qualificados. SR8

A SR5 finaliza dizendo:

Considerando que D. Zortea Secretariado Remoto é pioneira no serviço de secretariado remoto no Brasil e existe desde 2010, pode se dizer que a profissão de assistente virtual é comum nos Estados Unidos e países Europeus e no Brasil entrou em 2010 com esse pioneirismo. Não há provas de que as mudanças provocadas por robôs e computadores vai substituir um serviço de um secretariado remoto, exceto para algumas atividades bem específicas, como *chatbot*<sup>2</sup>, por exemplo, mesmo assim há necessidade de alguém para alimentar esses sistemas. Então existe uma grande perspectiva que o futuro do secretariado no Brasil vai se expandir ainda mais.

---

<sup>2</sup> Chatbot é um programa de computador que tenta simular um ser humano na conversação com as pessoas. O objetivo é responder as perguntas de tal forma que as pessoas tenham a impressão de estar conversando com outra pessoa e não com um programa de computador.

Dessa forma, o profissional de secretariado remoto que possui interesse em tecnologia, inovação e principalmente tenha curiosidade para aprender e acompanhar uma profissão que tende a se reinventar serão valorizados num futuro próximo digital, com uma carreira altamente inteligente.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Trabalho de Conclusão De Curso foi submetido à apreciação do Comitê de Ética e aprovado pela plataforma Brasil, a fim de proteger o participante de pesquisa, através do parecer de número 4.010.172.

O primeiro passo do estudo foi demonstrar por meio de entrevistas as características e virtudes do secretariado remoto que o tornam uma profissão do (e com) futuro. Após a análise de dados, foi possível concluir que hoje com infinitas possibilidades no mercado, a evolução digital e inovações tecnológicas vieram para se aliar com o profissional de secretariado remoto impulsionado por uma visão digital.

Diante do que foi possível observar, popular no exterior, a atividade de secretaria remota começou a ter destaque no Brasil. Conforme apurado na entrevista, secretárias remotas estão crescendo em popularidade, são especialmente procurados por executivos que precisam de ajuda, sem a necessidade de ter alguém presencialmente no formato de trabalho tradicional. O trabalho pode ser feito de qualquer lugar, os espaços de *coworking* e o *home office* se tornaram uma tendência mundial. Cada vez é mais comum empresas de todos os portes utilizarem o suporte de assistentes virtuais, principalmente para tarefas específicas ou pontuais.

Os resultados obtidos com esse estudo mostraram que empresários estão reconhecendo que esta contratação oferece uma significativa melhora na gestão. As soluções remotas ganharam mais agilidade, sendo a internet a principal ferramenta de comunicação.

Foi possível analisar que a redução de custos operacionais é um ponto que atrai muito gestores, os encargos como vale-transporte, alimentação e despesas com aluguel, luz, água e outras obrigações diminuem consideravelmente.

Contudo, de acordo com esses dados, acredita-se que o mercado de prestação de serviços será um extenso mercado para profissionais dispostos a reinventar suas carreiras e uma solução para empreendedores que desejam uma forma descomplicada de contratar um profissional para resolver questões pessoais, burocráticas e profissionais.

A proposta de trabalhar de qualquer lugar, em formato escritório virtual é hoje uma alternativa muito atraente para o profissional de secretariado remoto. O

profissional pode elaborar o seu próprio cronograma dentro do plano de atividades, conseguindo ajustar com mais propriedade seu período de férias, os compromissos familiares, de saúde e planos de carreira, que envolvem cursos e treinamentos. Os ganhos são revertidos em qualidade de vida, o fato de não precisar se locomover até o trabalho, diminui o nível de estresse e a produtividade aumenta. A pessoa que realiza esse tipo de trabalho, adquire hábitos muito mais saudáveis.

Outra característica do profissional do futuro é a comunicação múltipla. Na era da robótica avançada e da inteligência artificial, dominar novas tecnologias fará toda a diferença. Os profissionais de secretariado devem compreender quais são os impactos dos avanços da tecnologia em sua área de atuação. Entender o mercado e manter-se atualizado sobre as tendências do setor o tornará mais criativo, o que é fundamental nesta nova era de inovação. Os profissionais deverão aprender a utilizar essas ferramentas para extrair insights e outras informações que ajudem na criação de estratégias mais efetivas. Recorrer a cursos específicos e materiais didáticos, investir em língua estrangeira são recursos para construir uma carreira promissora.

Foi possível entender que um bom networking possibilita encontrar potenciais parceiros que poderão impulsionar sua ideia. Este tipo de incentivo permitirá aos profissionais construir uma carreira de sucesso principalmente neste momento de transição.

Desta forma, fica claro que o mundo está mudando radicalmente, a carreira inteligente sedimentou o caminho do sucesso. Os softwares estão destroçando a maioria das atividades tradicionais, computadores estão se tornando exponencialmente melhores no entendimento do mundo e a indústria 4.0 englobando as principais tecnologias.

Será mais uma questão de adaptação as novas profissões inteligentes de mercado, baseada na qualificação e experiência individual. Ter uma secretaria compartilhada é uma tendência e alternativa inteligente para empreendedores de vários segmentos, não somente da área de secretariado executivo. Mais do que uma era virtual, vivemos uma era colaborativa, onde quem compartilha recursos, faz mais com menos.

Diante do exposto, é possível afirmar que o secretariado remoto tem sido bem aceito pelos contratantes e isso, certamente, abre precedentes para que mais

empresas se interessem em aderir essa nova modalidade de negócio. O que gera ótimo custo x benefício e bons resultados para a empresa.

Foi possível observar que o secretariado remoto só será uma questão de mudança de olhar e de comportamento.

Por fim, esse estudo possibilitou um melhor entendimento do tema e espera-se que assim como esse, novos “nomes” para a profissão de secretária possam surgir ao longo dos anos, como meio de dar sequência à pesquisa, estudos que analisem a opinião de novos profissionais, na tentativa de buscar a visão deles em relação a importância em contribuir para o desenvolvimento da profissão e de mais estudos científicos.

## REFERÊNCIAS

- AZEVEDO, I.; COSTA, S. I. **Secretaria: Um Guia Prático**. 6.ed. São Paulo: Senac, 2006.
- BARROS, C. M. P.; VASCONCELOS, L. S.; SILVA, J. S.; BRITO, D. G. S.; SILVA FILHO, M. C. **A virtualidade no mundo do trabalho: um estudo sobre a atuação do secretário executivo virtual**. Revista Expectativa, v. XI, n. 11, jan./dez./2012.
- Disponível em  
<http://erevista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/7275/5322>. Acesso em: 10 mar. 2020.
- BLEYER, L. K. **Home-office: uma nova tendência na Administração**. Revista de Ciências da Administração, v. 1, n. 2, p. 97-98, 1999. Disponível em: Acesso em: 8 julho. 2020.
- BRASIL. **Lei Federal nº 7.377, de 30 de setembro de 1985**. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 01 out. 1985. Disponível em:  
<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1980-1987/lei-7377-30-setembro-1985-356167-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em 02 abr. 2020.
- CUSTÓDIO, T. P. **A importância do empreendedorismo como estratégia de negócio**. (Trabalho de Conclusão de Curso). Lins: Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium, 2011. 62 p. Disponível em:  
<http://www.unisalesiano.edu.br/biblioteca/monografias/53972.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2020.
- DIEHL, Astor Antonio; TATIM, Denise Carvalho. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: Métodos e técnicas**. São Paulo: Pearson, 2014.
- GARCIA, E; D'ELIA, M. E. S. **Secretaria Executiva**. 1.ed. São Paulo: IOB-Thomson, 2005. (Coleção Cursos IOB).
- GARCIA, E. V. Noções fundamentais para a secretaria. São Paulo: Summus, 2000.
- GIORNI, Solange. **Secretariado, uma profissão**. 1.ed. Belo Horizonte: Editora Quantum Ltda, 2017.

- JULIANO, M. C. **Relato de uma experiência metodológica para a disciplina “Empreendedorismo” em um curso de Administração.** Revista de Administração Pública. Gestão Estratégica, v. 4, n.1, 2011. 14 p. Disponível em: <<http://admpg.com.br/revista2011/artigos/2.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2020.
- LÉVY, P. **O que é o virtual?** 1. Ed. São Paulo: Editora, v. 34, 1996.
- LOPES; LUANA. **Executiva News Revista Digital.** 2018. Acesso em: 5 ago 2020. Disponível em: [http://executivanewsrevistadigital.com/revista-digital-antes-e-depois-da-crise-economica-luana-lopes/](http://executivaneewsrevistadigital.com/revista-digital-antes-e-depois-da-crise-economica-luana-lopes/)
- MAERKER, S. **Secretária: a parceria de sucesso.** São Paulo: Gente, 1999.
- MAZULO, Roseli; LIENDO, Sandra S. **Secretária: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira.** São Paulo: Senac, 2010.
- MENDES, T. **O que é a uberização do trabalho e qual o impacto dela?** Artigo para o blog Na Prática.org, 2019. Disponível em: <https://www.napratica.org.br/o-que-e-a-uberizacao-do-trabalho/>. Acesso em: 18 abr. 2020.
- NEVES, M. C. O. **A mudança do perfil das secretárias:** Introdução ao secretariado executivo. Rio de Janeiro: T+8 Ltda, 2007.
- OLIVEIRA, Rebeca Bueno; GIANINI, Viviana Cristina. **O profissional secretário como agente facilitador na comunicação organizacional.** Revista Ensaios & Diálogos – Nº7 – janeiro/dezembro de 2014.
- OLIVEIRA, A. M. de et al. **Secretariado remoto: é possível conciliar a vida profissional com a vida pessoal?** Revista Expectativa, Toledo, PR, v. 16, n. 16, p. 1-19, jan./jun. 2017.
- ROSARIO; BIANCA. **E-BOOK Secretariado Remoto:** Ferramentas de Gestão de Projetos e Produtividade.
- SABINO, R. F.; ROCHA, F. G. **Secretariado: do escriba ao webwriter.** Rio de Janeiro: Brasport, 2004.
- SANTANA, V. **O que o Brasil deve aprender sobre home office com as startups.** Artigo para o blog R7, 2020. Disponível em: <https://www.jornalcontabil.com.br/o-que-o-brasil-deve-aprender-sobre-home-office-com-as-startups/> Acesso em: 29 mai. 2020.

SANTOS, Marcos Pereira. **Importância do domínio de línguas estrangeiras pelos profissionais de secretariado executivo para atuação no mercado de trabalho em tempos de globalização: uma abordagem crítico-reflexiva.** Revista de Gestão e Secretariado - GeSec, São Paulo, v. 3, n. 1, p 94-108, jan./jun. 2012.

SILVA, A. M. M. **Inovação tecnológica e empreendedorismo.** Rio de Janeiro: SESES, 2016.

SCHIRIGATTI, E. L.; KASPRZAK, L. F. F. **Home Office: origem, conceito e inferências sobre o significado social do novo modelo de trabalho flexível.** Revista Científica de administração, Paraná, v. 8, n. 8. jan./jun. 2007. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/151288012/Home-Office-Artigo>. Acesso em: 10 mar. 2020.

SLEE, Tom. **Uberização: a nova onda do trabalho precarizado.** São Paulo: Editora Elefante, 2017

TARALLO, SANDRA. Front Page: Secretariado Remoto, aprenda com a especialista. Disponível em:<http://secretariadoremotaaprendacomaespecialista.com>  
Acesso em: 10 mar. 2020

TARALLO, S. Blog One **Consultoria Secretaria Remota.** 2017. Disponível em: <http://oneconsultoriasecretariaremota.com> Acesso em: 25 jun 2020.

VAIPE. **Insights de Home Office nas Organizações: análise dos resultados da Pesquisa Pulse Home Office.** Artigo para o blog Vaipe, 2020. Disponível em: [WAMSER, Eliane. \*\*A secretária que faz.\*\* Blumenau: Editora Nova Letra, 2010.](https://vaipe.com.br/blog/insights-de-home-office/#:~:text=Trabalho%20Remoto%20VS%20Home%20Office&text=Enquanto%20home%20office%20%C3%A9%20a,ele%20%C3%A9%20feito%20(como) Acesso em: 15 abr. 2020.</a></p></div><div data-bbox=)

WINTER, V.R.L. **Uma forma alternativa de emprego.** São Paulo: Ltr. (2005).

PORTAL DO EMPREENDEDOR

Disponível em: <http://www.portaldoempreendedor.gov.br/> Acesso em: 25 jun 2020.

ZORTEA, DEISIANE. Front Page: **D. Zortea Secretariado Remoto.** Disponível em: <https://secretariaremota.com.br/> Acesso em: 14 jun 2020.