



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

**BEATRIZ LIMA FREITAS**

**SECRETARIADO REMOTO NO BRASIL: análise empírica das  
competências requisitadas**

São Cristóvão  
2025

**BEATRIZ LIMA FREITAS**

**SECRETARIADO REMOTO NO BRASIL: análise empírica das  
competências requisitadas**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Secretariado  
Executivo da Universidade Federal de  
Sergipe, como requisito parcial para a  
obtenção do título de Bacharel em  
Secretariado Executivo.

Orientadora: Prof(a). Dr(a) Manuela Ramos da Silva

São Cristóvão  
2025

**BEATRIZ LIMA FREITAS**

**SECRETARIADO REMOTO NO BRASIL: análise empírica das  
competências requisitadas**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Secretariado  
Executivo da Universidade Federal de  
Sergipe, como requisito parcial para a  
obtenção do título de Bacharel em  
Secretariado Executivo.

São Cristóvão, 15 de dezembro de 2025

**Banca examinadora**

---

Profa. Dra. Manuela Ramos da Silva – Orientadora  
Universidade Federal de Sergipe

---

Prof. Dr. Augusto César Vieira dos Santos  
Universidade Federal de Sergipe

---

Profa. Dra. Flávia Lopes Pacheco  
Universidade Federal de Sergipe

À todos que acreditam na profissão de Secretariado e incentivam o mundo a conhecer suas variações e vertentes.

## AGRADECIMENTOS

Desde pequena, mesmo quando ainda nem entendia sobre o mundo, escutava: “Estude porque você vai fazer faculdade na Universidade Federal de Sergipe”. Cresci ciente de que esse era um dos meus maiores objetivos da adolescência – ser uma boa aluna, dedicada, para alcançar a vaga na Universidade Federal de Sergipe. Lembro que, em uma fase de incertezas, eu acreditava que esse sonho não era meu, que eu não iria conseguir alcançá-lo. Mas Deus me mostrou que independente do medo que me cercava, Ele estava preparando o meu caminho. No ano do meu ENEM, minha mãe estava internada e me recordo que, enquanto estava acompanhando ela, estava treinando redação. Fui para a prova com o coração aflito, porém determinada, e, até então, eu nem sabia que curso iria tentar. Mesmo com toda tensão, o resultado não poderia vir melhor: 940 pontos na Redação. O resultado de muito treino, dedicação e estudo.

Quando me perguntam: por quê Secretariado Executivo? Eu costumo responder que eu não escolhi Secretariado, Secretariado que me escolheu. Eu nasci para Secretariar, e, de todas as decisões que tomei na minha vida até aqui, uma das mais certas e que eu jamais me arrependerei é de ter cursado Secretariado Executivo, e, ainda por cima, na Universidade Federal de Sergipe.

Um agradecimento especial à quem sempre carregou esse sonho comigo, me incentivou, motivou e cobrou: minha mãe. Dona Maria, eu acredito que vai ser muito difícil demonstrar toda gratidão que eu tenho. À Senhora, eu devo tudo, obrigada por nunca desistir de mim e por nunca ter deixado eu desistir. Sempre foi o meu suporte, apoio, aconchego, abraço, sempre me deu limites, me mostrou como é a vida e comemorou cada vitória comigo.

Quando o assunto é família, eu não poderia deixar de citar meu pai e os meus irmãos, que sentem e comemoram genuinamente todas as minhas conquistas. Seu Aurélio não perde uma oportunidade de dizer para qualquer pessoa que a filha dele é universitária, estuda na Federal de Sergipe e passou em primeiro lugar em Secretariado Executivo. Além deles, Tio Pedro, Tia Maria e minha avó Marieta se fizeram presentes durante toda a minha graduação e me ajudaram no traslado diário até a faculdade. Sem a ajuda deles, tudo seria muito mais difícil.

Tem momentos da nossa vida que a gente precisa de apoio, suporte, carinho e de uma pessoa que te diga “calma, respire, você consegue”. E, a pessoa que fez e faz esse papel na minha vida é o meu parceiro. Thiago, você me trás paz quando minha

mente vira um caos. Você me conforta quando eu estou ansiosa e acreditando que tudo dará errado. Obrigada por ser meu porto seguro e por me incentivar em todas as vezes que eu pensei que não iria conseguir.

No caminho da graduação inevitavelmente encontramos pessoas especiais. Aos meus amigos, Vitória, Tawan e Eliene, eu agradeço por terem feito parte da minha jornada. Acredito que o vínculo criado entre nós será semeado ao longo das nossas vidas. Aprendi que se eu fosse sozinha eu chegava mais rápido mas indo com vocês eu sempre cheguei mais longe.

A faculdade me trouxe experiências profissionais, e, uma das mais marcantes, está sendo a de atuar como estagiária de Secretariado Executivo no MPF. Trabalhar em órgão público me fez perceber o quanto o serviço público é importante para a sociedade brasileira. À minha equipe do Ministério Público Federal, Gisele, Carla, Valéria, agradeço pelo acolhimento e ensinamentos que me proporcionaram e em especial, Lívia, minha amiga irmã e “orientadora externa”, que sempre me motiva a continuar porque acredita no meu potencial.

À minha orientadora, Manuela Ramos, que desde o primeiro dia de aula se tornou a minha maior referência profissional. Obrigada por alimentar os meus sonhos profissionais e por germinar frutos acadêmicos e de vida que eu jamais alcançaria sozinha.

E, um agradecimento a mim, por ter enfrentado todos os desafios, adversidades, medos e angústias e, mesmo assim, não ter desistido. O sonho cultivado durante todos os anos da minha vida está a um passo de se tornar real, tornando possível qualquer plano que eu tenha daqui para frente.

Muita gente me ajudou

chegar aqui

Foi aos trancos e

barrancos que eu

consegui

Minha família, meus

amigos, minha fé

A vocês devo tudo.

Xande de Pilares (2018, s. p.).

FREITAS, Beatriz Lima. **Secretariado Remoto no Brasil: análise empírica das competências requisitadas**. Orientadora: Manuela Ramos da Silva. 2025. 47f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Departamento de Secretariado Executivo, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2025.

## RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso buscou elaborar diretrizes que orientem aspirantes à modalidade remota do Secretariado Executivo a partir da identificação das competências e atividades requisitadas para a atuação profissional e do mapeamento os conhecimentos, habilidades e atitudes mais demandados, segundo a percepção de secretários remotos. A pesquisa, de natureza qualitativa, foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas com quatro profissionais atuantes na área, selecionadas por meio de busca nas redes sociais. Os dados foram analisados pela técnica de Análise de Conteúdo (Bardin, 2011). Os resultados evidenciam que o secretariado remoto demanda múltiplas competências, como domínio das Tecnologias de Informação e Comunicação, autonomia, comunicação eficaz, organização e flexibilidade. Além disso, a pesquisa indica a necessidade de atualização curricular dos cursos de Secretariado, de modo a alinhar a formação acadêmica às exigências do mercado de trabalho remoto consolidado no pós-pandemia.

**Palavras-chave:** Competência. Profissional. Habilidades. Currículo.

## **ABSTRACT**

The present Undergraduate Thesis aimed to develop guidelines to guide aspiring remote Executive Secretariat professionals based on the identification of the competencies and activities required for professional performance, as well as the mapping of the most in-demand knowledge, skills, and attitudes according to the perception of remote secretaries. The qualitative research was carried out through semi-structured interviews with four professionals working in the field, selected through searches on social media. The data were analyzed using the Content Analysis technique (Bardin, 2011). The results show that remote secretarial work requires multiple competencies, such as proficiency in Information and Communication Technologies, autonomy, effective communication, organization, and flexibility. Furthermore, the study indicates the need for curricular updates in Secretarial courses to align academic training with the demands of the consolidated post-pandemic remote labor market.

**Keywords:** Competence. Professional. Skills. Curriculum.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Quadro 1</b> – Conceituando o trabalho à distância.....	4
<b>Quadro 2</b> – Competências e Habilidades do profissional de Secretariado Executivo ..	9
<b>Quadro 3</b> – Competências técnicas e comportamentais .....	10
<b>Figura 1</b> - Metodologia.....	11
<b>Figura 2</b> - Conduzindo pesquisas sobre secretários remotos.....	12
<b>Quadro 4</b> – Perfil das entrevistadas .....	13
<b>Gráfico 1</b> – Análise da frequência das competências técnicas.....	17
<b>Gráfico 2</b> – Análise da frequência das competências comportamentais .....	19
<b>Quadro 5</b> – Competências mais valorizadas no Secretariado Remoto seguinte as entrevistadas .....	20
<b>Quadro 6</b> – Vantagens e desvantagens na percepção das entrevistadas.....	21
<b>Figura 3</b> – Nuvem de palavras sobre competências aprendidas na graduação .....	23
<b>Figura 4</b> – Nuvem de palavras sobre competências a serem incluídas na graduação	24

## **LISTA DE ABREVIACOES E SIGLAS**

TICs	Tecnologias de Informação e Comunicação
CLT	Consolidação das Leis Trabalhistas
LGPD	Lei Geral da Proteção de Dados

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	1
1.1	PROBLEMA DE PESQUISA E OBJETIVOS	2
1.2	OBJETIVOS	2
1.3	JUSTIFICATIVA	2
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b>	3
2.1	CONCEITUANDO O TRABALHO À DISTÂNCIA	3
2.2	SECRETARIADO REMOTO NO BRASIL	4
2.3	COMPETÊNCIAS SECRETARIAIS DO SECRETARIADO REMOTO NO BRASIL	8
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b>	10
<b>4</b>	<b>ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b>	13
4.1	ATIVIDADES MAIS FREQUENTES DO SECRETÁRIO REMOTO	14
4.2	MAPEAMENTO DOS CONHECIMENTOS, HABILIDADES E ATITUDES DO SECRETÁRIO REMOTO	17
4.3	TEORIA E PRÁTICA NA ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO REMOTO	23
<b>5</b>	<b>CONCLUSÃO</b>	28
	<b>REFERÊNCIAS</b>	31
	<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO</b>	34
	<b>APÊNDICE B – TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS</b>	36

## 1 INTRODUÇÃO

O profissional de Secretariado Executivo passou por diversas transformações ao longo do tempo, encontrando diferentes vertentes acompanhadas pela evolução da tecnologia no globo. Profissionais que, segundo a resolução nº 3, de 23 de junho de 2005, que “Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências.”, em seu Artigo 4º, item XIII, devem estar “abertos às mudanças”, tiveram que se reinventar após o surgimento da pandemia da COVID-19.

A principal medida de prevenção da pandemia da COVID-19 foi o distanciamento social, acarretando transformações na sociedade e modificando as relações sociais, econômicas e de trabalho. Para os secretários executivos, a mudança do trabalho presencial para o trabalho remoto, com a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação, foi observada como uma oportunidade de empreendimento.

Nesse contexto, os secretários presenciais começaram a atuar como secretários remotos, na prestação de um serviço de assessoria, agora não só para um único gestor. Essa mudança de cenário trouxe consigo adaptações e exigiu o aprimoramento das competências secretariais dos profissionais, que tiveram que aprender na prática o necessário para ser um bom secretário remoto.

A literatura possui trabalhos que realizam o mapeamento das competências secretariais requisitadas aos secretários remotos em sua atuação, entretanto de forma pouco detalhada. Não há um objetivo claro, fato que torna o conhecimento sobre o tema confuso para quem deseja atuar nessa modalidade do secretariado. E, nesse sentido, a busca na literatura seria útil para esclarecer o caminho que se deve seguir para adquirir e aprimorar as competências necessárias para ser um bom profissional do Secretariado Remoto.

Dessa forma, se entende que os resultados e análises dessa pesquisa auxiliam em um direcionamento claro e objetivo para aqueles que querem adentrar no mercado de trabalho remoto, em consideração a importância dessa nova forma de atuação que se consolidou após a pandemia da COVID-19.

O trabalho está organizado a partir desta introdução e pelas seguintes seções: na segunda seção é apresentado o referencial teórico, que aborda os conceitos de trabalho remoto, o secretariado remoto no Brasil e as competências secretariais da categoria; na terceira seção, são expostos os procedimentos metodológicos; na quarta seção, são encontrados a análise e a discussão dos resultados dessa pesquisa, e por

fim, a conclusão.

## 1.1 PROBLEMA DE PESQUISA E OBJETIVOS

Como pergunta norteadora desse trabalho se tem: **Quais são as competências e atividades requisitadas para a atuação profissional de secretários remotos no Brasil?**

## 1.2 OBJETIVOS

O objetivo geral do trabalho será analisar as competências e atividades requisitadas para a atuação profissional de secretários remotos no Brasil, e os objetivos específicos estão distribuídos em:

- b) Identificar as atividades desempenhadas com maior frequência por profissionais que atuam no secretariado remoto no Brasil;
- c) Mapear os conhecimentos, habilidades e atitudes demandados para a atuação no secretariado remoto, segundo a percepção de profissionais atuantes na área;
- d) Analisar a relação entre as competências desenvolvidas durante a formação em Secretariado e as práticas adotadas pelas secretárias remotas entrevistadas.

## 1.3 JUSTIFICATIVA

Embora existam estudos sobre o trabalho secretarial tradicional e sobre o trabalho remoto, ainda há uma lacuna nas pesquisas empíricas que façam o mapeamento de forma aprofundada dos conhecimentos, habilidades, atitudes e atividades específicas demandadas dos secretários remotos no contexto profissional brasileiro. Dessa maneira, esse trabalho pretende aprofundar, por meio de entrevistas com profissionais que atuam no secretariado remoto no Brasil, quais são as competências requisitadas no desenvolvimento do trabalho, vantagens e desafios encontrados para, enfim, orientar aspirantes à área sobre as competências prioritárias para seu desenvolvimento profissional e sugerir atualizações curriculares nos cursos de Secretariado, aproximando a formação acadêmica das demandas reais do mercado.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nessa seção, serão apresentados: o levantamento bibliográfico, a respeito do trabalho à distância, e seus diferentes conceitos, a ascensão do secretário remoto no Brasil e as competências secretariais voltadas ao trabalho remoto.

### 2.1 CONCEITUANDO O TRABALHO À DISTÂNCIA

A conceituação do teletrabalho se mostra ainda bastante divergente, pois existem diferentes nomenclaturas referindo-se às mesmas atribuições, bem como situações distintas que utilizam os mesmos termos (Rocha; Amador, 2018). O teletrabalho se tornou, cada vez mais, uma tendência forte no mercado de trabalho atual, já que os benefícios de flexibilidade de horário e mobilidade urbana animaram os trabalhadores remotos, que não precisam enfrentar trânsito em horários de pico e conseguem dar mais atenção às demandas pessoais.

O termo "remoto", no Brasil, foi aquele que se tornou popular para definir o trabalho à distância. Conforme definição do Dicionário On-line de Português (Ribeiro, 2025c, s. p.), o conceito de remoto seria "[...] longe no tempo ou no espaço; distanciado: território remoto" e "[...] cuja realização se dá através da conexão entre computadores e mecanismos semelhantes, ainda que estes estejam longe uns dos outros: conexão remota".

Nesse contexto, Mello (2000) apresenta um panorama de conceitos sobre o tema. O teletrabalho como *telecommuting*, adotado nos Estados Unidos da América (EUA), caracteriza-se pelo processo inverso ao tradicional, com a empresa encontrando com o funcionário de forma virtual. O teletrabalho como *telework*, adotado principalmente na Europa para definir a realização de atividades por meio das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) e, conseqüentemente, redução de deslocamento. Nesse parâmetro, o teletrabalhador desempenha suas funções em casa, fora do ambiente corporativo original, com o uso de tecnologias para se comunicar com a empresa.

O trabalho flexível abrange, dessa forma, novas práticas, como horários e contratos adaptáveis (Mello, 2000). Por fim, o "escritório em casa" ou *home office* consiste em espaços variados, desde um computador simples, até um ambiente dedicado. Essa variedade de definições reforça a ideia de Rocha e Amador (2018) sobre a multiplicidade de termos para um mesmo tema e explicita que as múltiplas definições derivam das variações regionais. Enquanto '*telecommuting*' (EUA) refere-se especificamente à substituição de deslocamentos, '*telework*' (Europa) abrange qualquer trabalho mediado por TICs.

**Quadro 1 – Conceituando o trabalho à distância**

Teletrabalho (telecommuting)	A empresa vai até os funcionários
Teletrabalho (telework)	Redução dos deslocamentos e atividades desenvolvidas pelas Tecnologias da Informação e Comunicação
Teletrabalhador	Profissional que realiza seu trabalho fora da empresa
Trabalho Flexível	Novas práticas de trabalho, horários e contratos adaptáveis
Home Office	Trabalho realizado dentro de casa
Trabalho remoto	Trabalho realizado a distância

Fonte: Elaborado pela autora baseado em Mello (2000) e Dicionário On-line de Português (Ribeiro, 2025c, s. p.), 2025.

Entre os benefícios do *home office*, foi observado que funcionários de diferentes regiões puderam ser contratados, mantendo-se produtivos à distância, já que cumpriam as suas tarefas em casa, e, conseqüentemente, os colaboradores considerados essenciais que mudaram de Estado e continuaram vinculados à empresa, sem prejuízos para nenhuma das partes. Além disso, as organizações tiveram uma redução de custos, já os colaboradores ganharam a flexibilidade de realizar o próprio trabalho. No entanto, foram levantadas dificuldades em relação a essa modalidade, pois nem todas as pessoas se adequaram à realidade do trabalho em casa. Estes, passaram por críticas dos parentes e desrespeito no momento de trabalho, além da desorganização dos horários de trabalho e tédio por não estarem socializando com colegas da organização (Mello, 2000).

No Brasil, o *home office* se consolidou como um modelo que incentivou as novas práticas e modificou o mercado (Mello, 2000), na expansão e transformação em um estilo de vida, que englobou empresas de diversos setores, com o avanço tecnológico e sua expansão. Esse fator é atribuído, especialmente, ao fato de permitir que funcionários, em um mesmo espaço, execute tarefas domésticas e profissionais.

Condizente com a ideia de Rocha e Amador (2018), referida anteriormente, de que existem diversos conceitos sobre um mesmo tema, para a realização dessa pesquisa foram adotados os conceitos de teletrabalho (*telework*), teletrabalhador, *home office* e trabalho remoto, por se adequarem melhor ao tipo de estudo pretendido neste trabalho. Nesse cenário de transformações, em que o teletrabalho surgiu e revolucionou o mundo do trabalho, os profissionais de secretariado executivo passaram por uma ressignificação nas suas funções, especialmente após a pandemia da COVID-19. (Rangel; Franklin; Baêta, 2023).

Por um longo período, o trabalho do Secretário Executivo se restringiu a tarefas básicas, como atendimento ao público, operação de telefonia e recepção. Contudo, ao longo dos anos, a profissão passou por transformações significativas, ampliando suas competências e atribuições. Atualmente, o profissional de secretariado executivo possui um perfil dinâmico e habilidades diversificadas, demonstrando capacidade de gestão, trabalho colaborativo e tomada de decisões (Silva; Lima, 2022).

As inovações tecnológicas impulsionaram significativamente a área Secretarial, tornando-se essenciais no dia a dia profissional, ao otimizar processos e elevar a produtividade, conforme conceitua Silva e Lima (2022). Dentro desse contexto de mudanças tecnológicas, após o início da pandemia da COVID-19, esse fator entrou fortemente em evidência, já que os trabalhos passaram a ser realizados em casa e se tornou necessário o uso das TICs, para seguir as orientações da Organização Mundial de Saúde.

A principal medida de prevenção da pandemia da COVID-19 foi o distanciamento social, acarretando transformações na sociedade, modificando as relações sociais, econômicas e de trabalho. Nessa perspectiva, os profissionais de Secretariado Executivo passaram por dificuldades inicialmente para se adaptarem, ao repentinamente ter sua rotina de trabalho transferida para casa (Rangel; Franklin; Baêta, 2023).

Além disso, ao longo dos anos, as constantes mudanças no mercado — impulsionadas pelas revoluções industriais e pelos avanços tecnológicos — promoveram transformações nas atribuições do profissional de secretariado. Em especial, as inovações tecnológicas tiveram um papel fundamental na evolução do assessoramento executivo, com impacto direto nos modelos de organização do trabalho, principalmente no que diz respeito às rotinas desses profissionais (Silva; Heleno; Gouveia, 2021).

Consoante os estudos de Maia e Muller (2020), 57% dos profissionais de Secretariado Executivo só começaram a trabalhar de forma remota após a pandemia da COVID-19, dado que demonstra que a ascensão do teletrabalho para o campo secretarial se efetivou especialmente após essa terrível calamidade mundial. Dentro dessa mesma concepção, segundo Freitas e Souza (2023), os teletrabalhadores demonstraram que o trabalho remoto surgiu como oportunidade inicialmente durante a pandemia, e, que passou a ser mais valorizado porque as empresas perceberam que o trabalho de casa era efetivo, diminuindo, então, os preconceitos existentes para essa modalidade de trabalho.

Ao se definir em oportunidade dentro do contexto do trabalho remoto, para os secretários executivos isso significa a possibilidade de atuarem como empreendedores, no desenvolver de habilidades específicas para prestar o serviço de assessoria remota

(Rangel; Franklin; Baêta, 2023). A princípio, na idealização deste trabalho, hipotetizou-se que os profissionais de Secretariado Remoto eram, em sua maioria, ligados com empresas privadas ou instituições públicas prestando prioritariamente o serviço de assessoria a executivos e chefes. Entretanto, após ter realizado a análise do levantamento bibliográfico, foi identificado que, na realidade os profissionais em questão se tornaram empreendedores, prestando o serviço de assessoria, mas, sem vínculo empregatício, então, dependendo de uma boa cartela de clientes para ter retorno financeiro.

Conforme a ideia de Natalense (1998, p. 12) em “A Secretaria do Futuro” a Assessoria não é um cargo, é uma função inerente a algumas funções, como a de ser secretária. “Assessorar não é algo a ser conquistado no futuro da secretária. É a razão de ser da profissão assessora os diversos níveis gerenciais” (Natalense, 1998, p.12). Observando tudo que foi levantado das atribuições do profissional de Secretariado Remoto, se chegou à conclusão de que a atuação remota não diverge e nem foge do núcleo do que é ser secretário, continuando, então, a prestar o serviço de assessoria, ou seja, a profissão de secretário remoto é uma vertente do secretário presencial.

Nesse cenário, já explicitado anteriormente, do Secretariado Remoto no Brasil, se entendeu que a força dessa nova área de atuação se deu após a pandemia da COVID-19, e, que assim como toda transformação social, essa mudança gerou desafios e dificuldades para o profissional de Secretariado Executivo, que atuou de forma remota. No levantamento bibliográfico encontrado, as vantagens do trabalho remoto variam entre: a flexibilidade do trabalho; poder trabalhar de casa, fazer o seu próprio horário, algo atrativo que se destacou em relação aos outros benefícios (flexibilidade de horários de trabalho, flexibilidade da rotina, conseguir atender mais clientes, possibilidade de ganhos maiores e economia de tempo) (Silva; Heleno; Gouveia, 2021).

Somada à essa perspectiva, se teve a ideia de Mello (2000, p. 10), que elenca como benefícios do teletrabalho:

[...] além de concentração de esforços (focalização): maior capacidade de adaptação às mudanças ambientais; estímulo para as organizações analisarem a sua implantação com vistas a melhorar a produtividade e reduzir os custos com espaço e o absenteísmo; alavanca a tecnologia e os investimentos em pessoal, e assim, obtendo uma força de trabalho mais eficiente e confiável.

Outras vantagens (Mello, 2000) foram pautadas, como a abrangência geográfica, em que os profissionais podem atuar em qualquer lugar do mundo e, por consequência, o ambiente de trabalho se tornou mais flexível, que fez com que os teletrabalhadores não precisassem enfrentar estresses de deslocamento e pudessem praticar mais atividades de lazer, com a família. Nesse contexto, foi possível notar que, dentre os principais benefícios de atuar no mercado remoto a flexibilidade, facilidade de trabalhar

de casa sem a necessidade do deslocamento e conflitos no trânsito, maior foco para a realização das tarefas, redução de custos com espaço, e a presença da tecnologia tornaram o teletrabalho mais produtivo e vantajoso para os teletrabalhadores.

Em contrapartida, os assistentes remotos podem encontrar algumas desvantagens, na prática do trabalho remoto, segundo Silva, Heleno e Gouveia (2021), como o ceticismo por parte dos clientes novos que custam a acreditar que o serviço é confiável, fato que revisitou que para a efetividade do trabalho se foi necessário conquistar a confiança dos clientes, algo que é desafiador, visto que a comunicação é feita totalmente através das tecnologias de comunicação, sem contato presencial humano. Essa concepção reforça a ideia de Rangel, Franklin e Baêta (2023) de que os secretários remotos entraram para a área do empreendedorismo, necessitando, assim, de clientes para manter o negócio vivo e obter retorno financeiro.

Apesar de claramente as vantagens do teletrabalho serem atrativas, nem todo profissional estava preparado e conseguiu se adaptar às mudanças, e, isso se deu porque os teletrabalhadores sofriam com o tédio em virtude do isolamento social, gerenciamento errôneo do tempo, devido à desorganização dos horários de trabalho, em que os profissionais não souberam distinguir o horário de trabalhar e o horário de descansar (Mello, 2000). Além disso, consoante o estudo de Maia, Muller e Bernardo (2020) a maioria dos profissionais indicou possuir infraestrutura necessária para o trabalho remoto, no entanto, apenas 24% dos respondentes recebeu treinamentos ou capacitações das organizações para realizar suas tarefas remotamente, mostrando que a responsabilidade de aprimorar as habilidades e competências para realização do trabalho remoto ficou na mão dos teletrabalhadores, que precisaram, então, desenvolver a autogestão e o controle do tempo.

À luz da literatura, a flexibilidade aparece como um fator positivo para os trabalhadores que atuam de forma remota no Brasil. Entretanto, de acordo com Freitas e Souza (2023), a flexibilidade se analisada criticamente pode ser vista como uma ferramenta de exploração; isso porque, no sistema capitalista o fator tempo assume uma posição nuclear e diversificada, por ser parte integrante da dinâmica social e econômica. Na ótica do capitalismo, ele se converteu em recurso valioso, cujo aproveitamento racional e produtivo é incessantemente exigido.

A respeito do mesmo assunto, o fato de poder trabalhar em qualquer lugar a qualquer hora está dentro dos benefícios citados pelos teletrabalhadores de Secretariado Executivo. Entretanto, a longo prazo, esse trabalho, em qualquer lugar, poderá prejudicar a saúde física dos teletrabalhadores porque nem todos os lugares são ergonomicamente adequados para se trabalhar, equipados com cadeiras e mesas específicas para a realização do serviço (Freitas; Souza, 2023).

Diante desse cenário, percebe-se que o trabalho remoto teve um peso

significativamente positivo e assim como as vantagens, as desvantagens trouxeram uma visão mais realista de como, na prática, o teletrabalho impacta na vida dos teletrabalhadores. É importante ressaltar que esses benefícios e desafios atingiram todo e qualquer profissional que atuou no mercado remoto, porém, se espera dos profissionais de Secretariado que desenvolvam as habilidades de adaptar-se às diferentes mudanças, e de aprimorar suas competências a cada novo desafio que apareça.

### 2.3 COMPETÊNCIAS SECRETARIAIS DO SECRETARIADO REMOTO NO BRASIL

No linguajar cotidiano, diz-se que alguém é competente quando possui as qualificações necessárias para executar certas tarefas ou funções. De acordo com Fleury e Fleury (2001) o conceito de competência é o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes. O conhecimento está relacionado ao contínuo aprendizado e qualificação, melhorando o desempenho profissional de forma constante. A habilidade é o saber fazer, obtido pelas experiências do indivíduo, e as atitudes se relacionam com o saber ser e conviver, com comportamentos éticos e colaborativos (Bomfim, 2012).

O mercado de trabalho está em busca de profissionais cada vez mais qualificados, que combinem habilidades técnicas (*hard skills*) e habilidades comportamentais (*soft skills*), essenciais para se destacar profissionalmente. Enquanto as *hard skills* representam conhecimentos técnicos específicos, as *soft skills* estão relacionadas às capacidades de interação e relacionamento interpessoal (Gomes, 2023). De acordo com Gomes (2023), as *soft skills* mais exigidas na atualidade para os profissionais de secretariado são: adaptabilidade, comunicação assertiva, criatividade, diplomacia, empatia, escuta ativa, ética, flexibilidade, inteligência emocional, liderança, pensamento crítico, inovação e trabalho em equipe. Já as *hard skills* são: curso técnico ou superior em Secretariado, pós-graduação, proficiência em língua estrangeira (inglês e espanhol), gestão de eventos, gestão de viagens, finanças, gestão de pessoas, governança corporativa, inclusão, diversidade, metodologias ágeis, normas ISO, sustentabilidade, auditoria e *Big Data*.

É válido destacar que apesar do conhecimento em outros idiomas ser citado como exigido de acordo com o parágrafo anterior, Ferreira (2010) aponta em seus estudos que o domínio de outras línguas foi apontado pelos respondentes como “nada ou pouco importante”. Esse dado revela que a proficiência em Inglês/Espanhol ou outras línguas não é tão exigido conforme apontado por Gomes (2023), e, pode-se levantar a hipótese de que esse conhecimento é delimitado a demandas específicas.

Em termos de competências secretariais, a resolução nº 3, de 23 de junho de 2005 que “Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em

Secretariado Executivo e dá outras providências.”, traz no seu Art. 4º as competências e habilidades que o curso de graduação em Secretariado Executivo deve possibilitar. Pode se observar no Quadro 2:

**Quadro 2** – Competências e Habilidades do profissional de Secretariado Executivo

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
I	Articulação conforme competências organizacionais
II	Visão geral da organização e relações hierárquicas/intersectoriais
III	Gerência: planejamento, organização, controle e direção
IV	Raciocínio lógico, crítico e analítico
V	Gestão inovadora
VI	Comunicação profissional e negociação interpessoal/intergruppal
VII	Liderança e trabalho em equipe
VIII	Melhoria da qualidade e produtividade
IX	Gerenciamento de informações
X	Assessoria administrativa baseada em metas
XI	Otimização de recursos tecnológicos
XII	Técnicas secretariais com segurança e fidelidade
XIII	Iniciativa, criatividade e ética profissional

Fonte: Elaborado pela autora com base em Brasil (2005), 2025.

A partir da análise do Quadro 2, pode-se compreender que as competências do Secretário Remoto estão alinhadas com as Diretrizes Curriculares. Esse alinhamento se tornou patente no contexto pós-pandemia, no qual foi necessário adotar modalidades alternativas de trabalho (item VIII), dominar recursos tecnológicos e técnicas da área (itens XI e XII) e demonstrar flexibilidade e criatividade para se adaptar ao novo cenário (item XIII).

No embasamento bibliográfico levantado, as competências secretariais para o secretário remoto são variadas. Segundo Rangel, Franklin e Baêta (2023), as competências adquiridas durante a graduação de Secretariado foram primordiais para o bom desenvolvimento do trabalho remoto e seriam estas o planejamento, a inteligência emocional, disciplina, organização, flexibilidade e comunicação. Quanto às competências técnicas, as mais apontadas pelos autores (Rangel; Franklin; Baêta, 2023) foram gerir processos e informações, uniformizar procedimentos, coordenar equipes, ter domínio dos recursos de expressão e comunicação compatíveis com o exercício profissional, ter domínio do Pacote Office e resiliência tecnológica.

Em adição, Santos (2020) mostrou que a resiliência se constituiu como competência fundamental, diretamente relacionada à capacidade adaptativa do profissional frente a mudanças estruturais e situações atípicas, necessitando de um contínuo aprimoramento de conhecimentos e habilidades. A respeito do mesmo assunto, Sales (2022) enfatiza que a flexibilidade do profissional e da empresa é imprescindível para a atuação no trabalho remoto. Além disso, competências como a

dedicação, organização e responsabilidade são fundamentais e mostram que o Secretário Remoto é o seu próprio gestor, quem organiza as próprias atividades e controla o tempo, demonstrando dessa maneira que o profissional necessita prioritariamente aprimorar as habilidades comportamentais para ser destaque na área.

Na mesma linha se encontrou a ideia de Silva e Lima (2022) que diz que as técnicas secretariais que possuem um diferencial no mercado de trabalho remoto, são: agenda, administração do tempo e atendimento ao cliente. A agenda e a administração do tempo são interligadas, e, com a ajuda das ferramentas digitais, os profissionais de secretariado conseguem organizar suas rotinas e compromissos, analisando quais tarefas são mais importantes dentre todas. O Quadro 3, a seguir, mostra de forma sintetizada as competências técnicas e comportamentais apontadas pelos autores:

**Quadro 3 – Competências técnicas e comportamentais**

Técnicas	Comportamentais
Atendimento ao cliente	Adaptabilidade
Controle de Agenda	Comunicação Assertiva
Fluência em inglês	Criatividade
Fluência em espanhol	Resiliência
Gestão de Viagens	Flexibilidade
Finanças	Inteligência Emocional
Planejamento	Pensamento Crítico
Disciplina	Inovação
Organização	Escuta ativa
Gestão do Tempo	Resolução de conflitos

Fonte: Elaborada pela autora com base em Gomes (2023), Brasil (2005), Rangel, Franklin e Baêta (2023) e Silva e Lima (2022), 2025.

Diante desse cenário, se notou que, dentre as competências citadas pelos autores para o bom desenvolvimento das atividades dos secretários remotos, as principais são as competências comportamentais. Se tornou imperativo aprimorar habilidades como inteligência emocional, flexibilidade, administração do tempo, resiliência e atendimento ao cliente. Entretanto, as competências técnicas e o constante aprendizado, principalmente ao que se refere a tecnologia, estiveram presentes dentro do contexto do mercado remoto para os secretários.

Este trabalho se faz necessário, dessa forma, para aprofundar o conhecimento empírico sobre as competências secretariais requisitadas no trabalho remoto e encontrar um sentido ao conhecimento já produzido, que no caso dessa pesquisa, será projetar um direcionamento para graduandos ou graduados em Secretariado que queiram adentrar no mercado de trabalho virtual, como Secretário Remoto.

A presente seção, com a finalidade de se alcançar embasamento técnico para a elaborar diretrizes para orientação de aspirantes à modalidade remota da profissão de secretário, propõe detalhar a metodologia aplicada no Trabalho de Conclusão de Curso, em que se destacam a técnica e o método de pesquisa utilizado, tal como serão analisados em seguida.

**Figura 1 – Metodologia**



Fonte: Elaborado pela autora, 2025.

De acordo com os objetivos pretendidos por este trabalho, foi implementada a pesquisa empírica e exploratória, uma vez que buscou através dos conhecimentos relatados pelos profissionais de secretariado remoto que atuam na área, esclarecer a problemática em questão e aprofundar seu entendimento, por meio da realização de entrevistas com secretários remotos. Essa escolha se justifica pelo entendimento de que os profissionais contribuiriam com o mapeamento das competências requisitadas no campo de ação do secretariado remoto, e, a partir das informações adquiridas, formular caminhos e orientações para quem deseja atuar na área, a fim de atingir, então, o objetivo geral deste trabalho.

O método escolhido para a realização dessa pesquisa foi entrevistar remotamente profissionais de Secretariado Remoto que atuam no Brasil. A partir do qual foi aplicado um roteiro de entrevista semiestruturado (Apêndice A) com perguntas abertas e fechadas, esse elaborado com base no levantamento bibliográfico deste trabalho. Para encontrar as profissionais, foi feita uma busca na rede social Instagram, de maneira a filtrar por “Secretária Remota”, “Secretária Virtual” e “Assistente Virtual”. Além disso, um contato com uma aluna egressa foi realizado, resultando no encaminhamento dos endereços virtuais de uma colega que atua como Secretária Virtual. Dessa forma, foram feitas tentativas de contato com nove secretárias remotas, no entanto, somente quatro

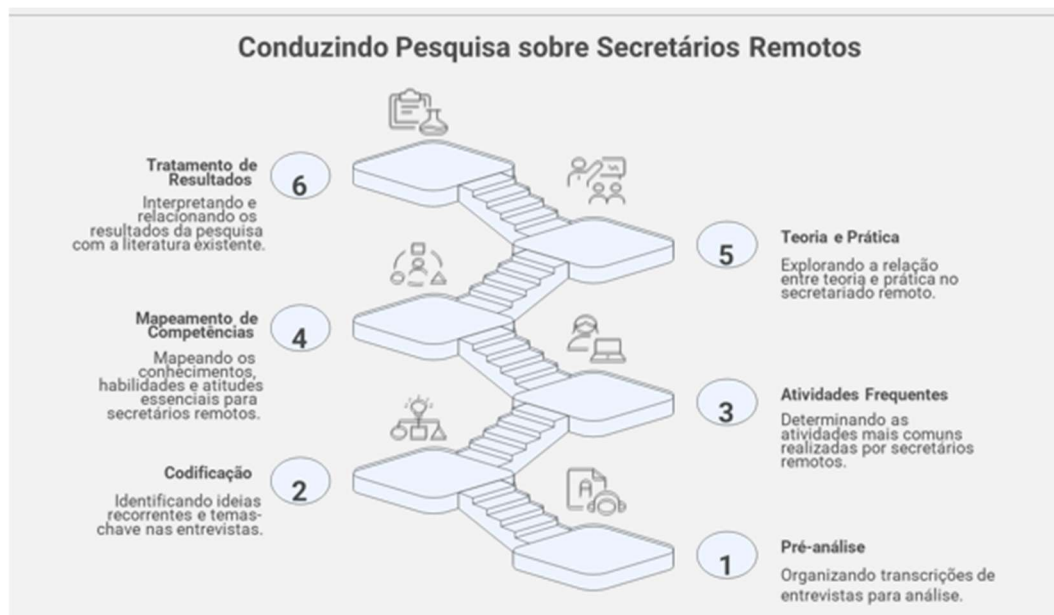
responderam e marcaram a entrevista, quantitativo suficiente já que as respostas fornecidas pelas entrevistadas eram similares.

Esse trabalho apresentou algumas limitações já que a intenção inicial era realizar uma entrevista em cada região do país, mas só foi possível contactar profissionais da região Nordeste, Sul e Sudeste. Além disso, a entrevista que ocorreu por WhatsApp notoreamente não foi tão detalhada quanto as entrevistas realizadas pelo Google Meet, porque a entrevistada optou responder por mensagens de texto ou de voz, fator que dificulta o detalhamento das respostas.

Os encontros aconteceram virtualmente conforme a preferência de cada profissional. A primeira secretária optou por realizar a entrevista por meio do WhatsApp, no qual as perguntas foram enviadas por mensagem de texto e as respostas variaram entre digitadas e por áudio. As entrevistas das demais secretárias ocorreram pela plataforma *Google Meet*, com uma média de quarenta e cinco minutos por entrevista. Para a sintetização dos dados, foi utilizada a ferramenta de gravação e transcrição completa da conversa, ofertada pela plataforma.

Nesse contexto, se tem que a natureza do presente trabalho, quanto a sua abordagem, é essencialmente qualitativa, à medida que buscou captar a essência e as inter-relações das competências secretariais exigidas na atuação do profissional em questão. A análise dos dados obtidos foi realizada pelo método de Análise de Conteúdo. Segundo Bardin (2011), a análise de conteúdo é um método de pesquisa qualitativa que visa interpretar mensagens (textuais, visuais ou audiovisuais) de forma sistemática e objetiva. Propõe a seguinte divisão: realizar a pré-análise, em seguida, a exploração do material (codificação), e por último, o tratamento dos resultados (inferência e interpretação).

**Figura 2 – Conduzindo Pesquisa sobre Secretários Remotos**



A pré-análise foi composta pela organização da transcrição das entrevistas. Isso porque, cada encontro, gerou um arquivo, logo, foi preferido unificar todas as informações obtidas para facilitar o momento de juntar os dados. Enquanto o documento de síntese era montado, foram destacadas juntas a sua elaboração, as ideias recorrentes e os temas-chave, que, posteriormente, seriam ligados com a teoria proposta no referencial teórico.

A exploração do material ocorreu pela criação de categorias, que seguiu a ordem propostas pelos objetivos específicos, logo, três categorias foram definidas:

1. Atividades mais frequentes do Secretário Remoto;
2. Mapeamento dos conhecimentos, habilidades e atitudes do Secretário Remoto;
3. Teoria e Prática na atuação do Secretário Remoto.

Por fim, o tratamento dos resultados foi realizado a partir da interpretação das categorias de maneira a relacionar as respostas das entrevistadas com o que foi apontado pela literatura no referencial teórico. Os dados dessa pesquisa foram examinados com base nas técnicas indicadas para entender quais as competências requisitadas aos secretários remotos. A apresentação e a análise desses dados serão feitas na seção seguinte.

#### 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção serão discutidos e apresentados os resultados obtidos com a realização das entrevistas, dividido em 3 tópicos: Atividades mais frequentes do Secretário Remoto, Mapeamento dos conhecimentos, habilidades e atitudes do Secretário Remoto e, Teoria X Prática na atuação do Secretário Remoto.

Foram entrevistadas quatro Secretárias Remotas que atuam no Brasil nas regiões do Nordeste, Sul e Sudeste, e, para manter o sigilo das informações pessoais das participantes, neste trabalho, será utilizado E1 para a primeira entrevistada, E2 para a segunda entrevistada, E3 para a terceira entrevistada e E4 para a quarta entrevistada.

**Quadro 4 – Perfil das entrevistadas**

<b>PERFIL DAS ENTREVISTADAS</b>			
<b>Entrevistadas</b>	<b>Região do Brasil</b>	<b>Formação</b>	<b>Tempo de Atuação</b>
E1	Nordeste	Secretariado Executivo	Dois anos e Meio
E2	Sudeste	Secretariado Executivo Trilíngue	Quatro anos
E3	Sul	Secretariado Executivo	Quatorze anos

Fonte: Elaborado pela autora, 2025.

#### 4.1 ATIVIDADES MAIS FREQUENTES DO SECRETÁRIO REMOTO

Para compreender os caminhos que levaram as profissionais entrevistadas a investir na carreira de secretária remota, elas foram questionadas sobre a motivação para o trabalho, e obteve-se como resposta que a liberdade geográfica, a vontade de empreender, flexibilidade e a maternidade foram fatores determinantes. Esse resultado condiz com a ideia de Mello (2000), que cita como vantagens do trabalho remoto a abrangência geográfica, em que os profissionais podem atuar em qualquer lugar do mundo e por consequência o ambiente de trabalho se tornou mais flexível, que fez com que os teletrabalhadores não precisassem enfrentar estresses de deslocamento e pudessem praticar mais atividades de lazer com a família.

Conforme apontado por Rangel, Franklin e Baêta (2023) em relação às possibilidades de trabalho dentro do mercado remoto para os secretários executivos, se tem a possibilidade de empreender, desenvolvendo habilidades específicas para essa atuação, E2 (Apêndice B) relatou

Antigamente se tinha o preconceito de quem trabalhava de casa, mas depois da pandemia o cenário mudou. Aí eu pensei em começar a minha empresa.. fiz vários cursos de Secretária Virtual, fui entrando no meio para entender como funciona e pegar inspiração...

Então é possível comprovar que para o profissional de secretariado, dentro da atuação remota, a área é voltada ao empreendedorismo, e é necessário buscar conhecimentos e habilidades específicas. Além disso, foi levantado pelas entrevistadas E2 (Apêndice B) e a E3 (Apêndice B), ao que se diz respeito ao preconceito e a falta de confiança do trabalho à distância:

Foi bem difícil nos primeiros anos por causa da resistência da profissão de ser executada a distância e a gente aos poucos foi conseguindo mostrar para os clientes que funcionava qualquer tipo de tarefa administrativa que possa ser feita à distância, ela é super possível de ser realizada e o resultado é muito bom, tanto pro cliente quanto para nós, é uma baita economia pro cliente e para nós é uma excelente flexibilidade que a gente pode escalar o nosso negócio. E em 2020, com a questão da pandemia, inclusive o que para muitas empresas foi ruim, para nós foi um *boom* no nosso negócio, porque o *home office* ficou evidente, então as empresas começaram a buscar por isso e como a gente já tinha uma grande experiência, né, no mercado desde 2011, já atuando nesse formato, a gente teve um crescimento, assim, foi bem interessante.

Analisando os trechos apresentados pelas entrevistadas, nota-se que conforme afirmado por Silva, Santiago, Heleno e Gouveia (2021), os profissionais enfrentam o

ceticismo por parte dos clientes novos que costumam acreditar que o serviço é confiável. Fato que revisitou que para a efetividade do trabalho se fez necessário conquistar a confiança dos clientes, algo que é desafiador, visto que a comunicação é feita totalmente por meio da tecnologia, sem contato presencial humano. Essa concepção reforça a ideia de Rangel, Franklin e Baêta (2023) de que os secretários remotos entraram para a área do empreendedorismo, necessitando assim de clientes para manter o negócio vivo e obter retorno financeiro.

Entretanto, este desafio não se tornou algo difícil de solucionar, conforme foi possível notar na pergunta sobre fidelização dos clientes em que foi respondido que a maioria dos clientes são conquistados por indicação, logo, segundo a E4 (Apêndice B):

Acho que isso não é um problema para a gente, não tem muito o que inventar. Às vezes ficar tentando inventar quando o básico está sendo bem feito, já fideliza o cliente. E o cliente quer que você entregue o combinado, cumpra o que combinou, entregue o combinado, faça o seu trabalho e seja presente. Trabalho bem feito faz milagre, viu? Parece que é simples, mas é o simples que funciona.

Quando perguntado às entrevistadas quais são os serviços que são ofertados aos clientes e as demandas frequentes, foram citadas atividades como elaboração de propostas financeiras, gerenciamento de agenda, gerenciamento de e-mail, assistência pessoal e atendimento ao cliente. A área que mais procura secretárias remotas, segundo as entrevistadas, são os profissionais da saúde, conforme relata a E2 (Apêndice B):

No atendimento ao cliente, nosso foco principalmente é a área da saúde, atendemos muito médico, dentista, psicólogo, fonoaudiólogo, temos um pouquinho de cada um deles. E aí a gente faz o serviço típico de uma secretária médica mesmo, que é ali recepcionar o paciente, explicar como é que funciona a consulta, agendar, reagendar [...].

Sobre o tema, é complementado pela E3 (Apêndice B):

Então, para esses profissionais da área da saúde, os principais serviços prestados são o atendimento de WhatsApp e ligações para agendamento de consultas. Nós fazemos daí também a confirmação de consultas, as cobranças dos honorários, apoio no controle de contas a pagar, gerenciamento de e-mail, e alguns dos nossos profissionais, a gente também faz alguma parte de secretária pessoal.

Essas atividades já são comuns no dia a dia dos profissionais de Secretariado que atuam de forma presencial, logo, a razão de ser Secretária que é “planejar, organizar e controlar a infraestrutura gerencial, através do fornecimento de serviços de assessoria” definida por Natalense (1998, p. 46) permanece imutável também no campo de secretariado remoto. Ainda sobre o mesmo assunto, quando questionados sobre as diferenças significativas entre as atividades de um secretário remoto e um secretário presencial, foi relatado pela E2 (Apêndice B):

Quando eu vou apresentar, né, o que é um serviço de secretariado virtual, que muitas pessoas ainda não conhecem, eu sempre brinco falando, é a mesma coisa que a secretária presencial, a diferença que a gente não está do seu lado.

Em continuação as diferenças apontadas, é importante destacar que a fala da E1 (Apêndice B) “[...] trabalhando virtual eu sinto que vale muito mais aquilo que se produz aquilo que se entrega aquilo que se realiza aquilo que mexe ponteiro sabe... As sensação de realização pra mim tem sido maior [...]”. E, em complemento, a E3 (Apêndice B):

[...] a questão de produtividade é algo que me chamou bastante atenção, assim, porque no presencial nós ficamos muito atreladas aquele cliente específico, nós somos exclusivas daquele atendimento, então às vezes as demandas elas são mais específicas e restritas, enquanto de forma remota tu consegue atender mais de um cliente, tu vai prestar serviços para demandas diferentes, porque tu vai atender clientes de segmentos diferentes. Essa flexibilidade e essa liberdade gerencial que eu tenho é algo que é... me chamou muito atenção e foi bem importante para mim. E tu começa a trabalhar com foco no resultado, não com foco de estar apenas ali presencial.

E, também, a E4 (Apêndice B):

Eu acho que muda um pouco, porque quando você tá no contexto da empresa, você acaba assumindo até outras áreas da empresa, porque você já tá lá mesmo e você precisa trabalhar 8 horas por dia, então precisa preencher o tempo. Já quando é secretária é remota, é mais pontual mesmo, é muito bem separado o que você faz, até qual ponto você vai e qual não vai. É porque é uma parceria, né? Então não é uma venda de horas, então eu acho que a maior diferença é essa.”

O relatoacorda com Mello (2000) que aponta no seu livro que além da concentração de esforços, ou seja, maior foco na realização das tarefas, o aumento da produtividade é presente na rotina dos profissionais que atuam de forma remota. Além disso, é citado na resolução nº 3, de 23 de junho de 2005, na “adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções;”, ou seja, o campo de atuação de secretariado remoto pode ser observado como um meio alternativo positivo para a melhoria da qualidade e da produtividade das demandas e serviços prestados.

Para organizar o gerenciamento das atividades secretariais remotas, foi questionado aos profissionais “Quais ferramentas digitais você utiliza para realizar as suas atividades como secretário remoto?”, a E1 respondeu “Trello, Drive, WhatsApp, e-mail, além dos sistemas da empresa, [...] o Canva, o Pacote Office, o Adobe, e alguns programas para uso de certificado digital.”. Enquanto as demais entrevistadas responderam que optaram por trabalhar com o simples, WhatsApp e ferramentas do Google. Silva e Lima (2022) apontam que as inovações tecnológicas impulsionam

significativamente a área secretarial, tornando-se essenciais no dia a dia profissional por otimizar processos e elevar a produtividade. Desta forma, se observa que apesar da infinidade de plataformas de gerenciamento disponíveis após as inovações, as profissionais escolhem trabalhar com o que é básico e de comum acesso a todos.

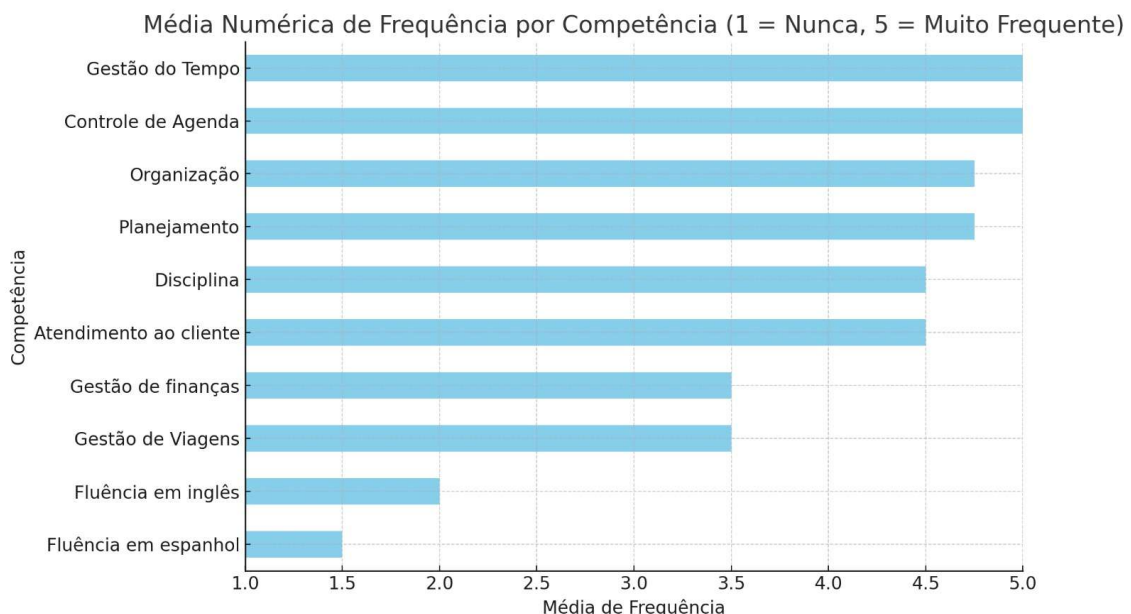
Diante do que foi apresentado e coletado nas entrevistas, se percebe que as atividades frequentemente desenvolvidas pelas profissionais de Secretariado Remoto são tarefas como elaboração de propostas financeiras, gerenciamento de agenda, gerenciamento de e-mail, assistência pessoal e atendimento ao cliente. A seguir, veremos as competências técnicas e comportamentais mais frequentes no dia a dia da profissional de Secretariado Remoto.

#### 4.2 MAPEAMENTO DOS CONHECIMENTOS, HABILIDADES E ATITUDES DO SECRETÁRIO REMOTO

No levantamento bibliográfico desta pesquisa foi apresentado o “Quadro 3: Competências técnicas e comportamentais” que elenca as competências citadas pelos autores para a atuação profissional do secretariado remoto. As competências técnicas foram: atendimento ao cliente, controle de agenda, fluência em inglês, fluência em espanhol, gestão de viagens, finanças, planejamento, disciplina, organização e gestão do tempo. Já as competências comportamentais elencadas foram: adaptabilidade, comunicação assertiva, criatividade, resiliência, flexibilidade, inteligência emocional, pensamento crítico, inovação, escuta ativa e resolução de conflitos.

Essas competências foram apresentadas às entrevistadas e foi solicitado que indicassem a frequência de cada uma delas.

**Gráfico 1 – Análise da frequência das competências técnicas**



Fonte: Elaborado pela autora, 2025.

Em relação às habilidades técnicas (*hard skills*) apresentadas foi possível observar que Controle de Agenda e Gestão do Tempo foram marcadas como “Muito Frequente” na atuação profissional. Esse resultado corrobora com os estudos de Silva e Lima (2022) que afirmam que as técnicas secretariais que possuem um diferencial no mercado de trabalho remoto, são: agenda, administração do tempo e atendimento ao cliente.

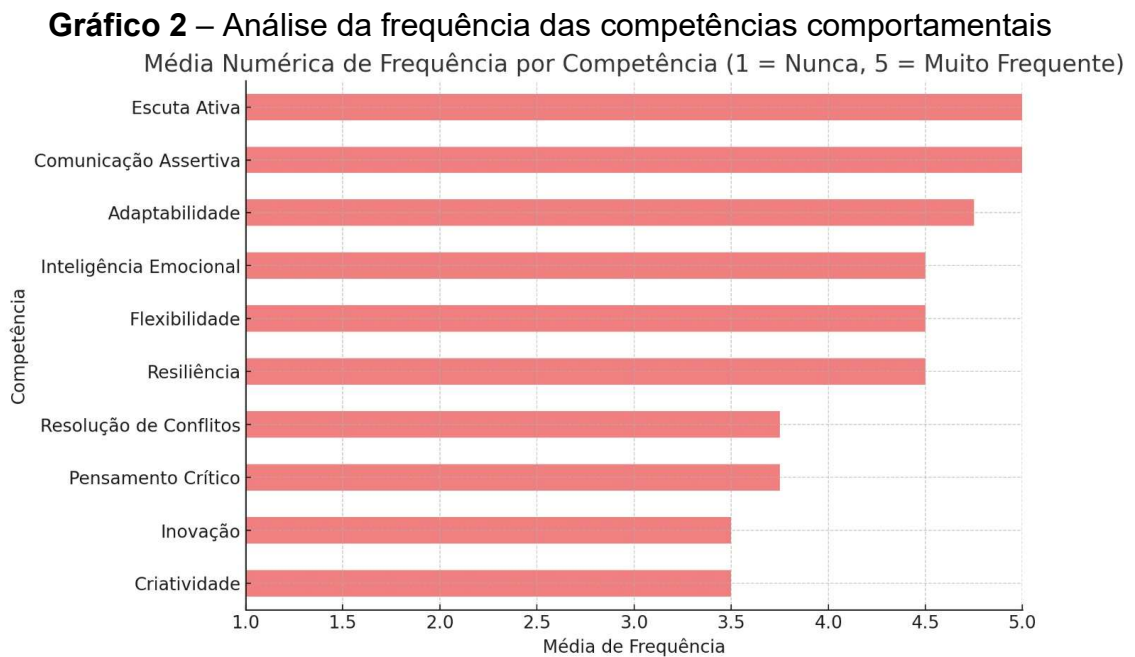
Já o atendimento ao cliente, gestão de viagens, gestão de finanças, disciplina e organização variaram entre “Muito Frequente”, “Frequentemente” e “Eventualmente” sendo as duas primeiras opções as mais citadas pelas participantes. Quanto ao conhecimento de uma língua estrangeira, fluência em inglês e espanhol foram respondidas com “Nunca” e “Eventualmente”. Dessas, a opção “Nunca” prevaleceu entre as respondentes. Gomes (2023) destaca que as *hard skills* requisitadas são: curso técnico ou superior em Secretariado; pós-graduação; proficiência em língua estrangeira (inglês e espanhol); gestão de eventos; gestão de viagens; finanças; gestão de pessoas; governança corporativa; inclusão e diversidade; metodologias ágeis; normas ISO; sustentabilidade; auditoria; Big Data.

A partir dessa perspectiva, nota-se que a proficiência em língua estrangeira, apesar de ser citada como exigida na atualidade por Gomes (2023), não se concretiza no dia a dia das secretárias remotas entrevistadas, não se tornando um fator importante e definidor para um bom desempenho profissional, assim como indicou Ferreira (2010) que teve como resposta de suas pesquisas que a língua estrangeira foi apontada como “nunca ou pouco importante”. Reforçando essa teoria, a E4 (Apêndice B) informou que “A questão dos idiomas, por mais que eu tenha feito bilíngue, foi importante, mas ele não foi definidor, digamos, pro sucesso do meu trabalho. Então eu acho que idiomas foram, foi bacana, mas não essencial para mim.”.

Adicionalmente, é relevante destacar que o uso da língua portuguesa apesar de não ser citado no levantamento bibliográfico pelos autores foi um ponto de destaque quando foi questionado às entrevistadas quais outras *hard skills* eram utilizadas com frequência e não estavam dentro das alternativas propostas. A E1 (Apêndice B) disse “Redação, mesmo com a presença de IA é preciso saber o que e como comunicar e interpretar também”, E2 (Apêndice B) respondeu “Uso do português.” e a E3 (Apêndice B) “Boa comunicação e redação.”.

No “Quadro 2 - Competências e Habilidades do profissional de Secretariado Executivo” baseado na resolução nº 3, de 23 de junho de 2005, há o item “VI- domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais”, que trata sobre o domínio dos recursos de expressão, pode-se relacionar para o uso da língua portuguesa com eficiência e por consequência um boa

comunicação, sendo a única referência que trata sobre a boa redação. Ao se tratar das competências comportamentais (*soft skills*) observa-se que:



Fonte: Elaborado pela autora, 2025.

A Comunicação Assertiva e Escuta Ativa foram apontadas como “Muito Frequente” por unanimidade; A adaptabilidade, resiliência, flexibilidade e inteligência emocional, foram citadas como “Muito Frequente” e “Frequentemente”; a criatividade e o pensamento crítico ficaram com respostas divididas entre “Frequentemente e “Eventualmente”; inovação obteve três respostas para “Eventualmente” e uma para “Muito Frequente”; e resolução de conflitos recebeu duas respostas “Muito Frequente”, uma “Eventualmente” e outra “Raramente”.

Conforme levantado no tópico 2.2 deste trabalho, a Comunicação Assertiva e Escuta Ativa foram condizentes com o apontamento de Gomes (2023), que fala que as *soft skills* mais exigidas na atualidade para os profissionais de secretariado são: adaptabilidade; comunicação assertiva; criatividade; diplomacia; empatia; escuta ativa; ética; flexibilidade; inteligência emocional; liderança; pensamento crítico; inovação; trabalho em equipe.

Dentro do mesmo assunto, segundo Rangel, Franklin e Baêta (2023), as principais competências encontradas, se tem “Planejamento, Inteligência Emocional, Disciplina, Organização, Flexibilidade e Comunicação.” que aparecem como resultado dessa pesquisa utilizadas como “Muito Frequente” e “Frequentemente”. Além disso, a resiliência que foi apontada por Santos (2020) como competência fundamental, diretamente relacionada à capacidade adaptativa do profissional frente a mudanças estruturais e situações atípicas, necessitando de um contínuo aprimoramento de conhecimentos e habilidades, também é marcada como “Muito Frequente” e “Frequentemente”. Dessa forma, é possível notar que as competências voltadas para

inovação, criatividade e resolução de conflitos, apesar de serem apontadas por Gomes (2023) e citadas na Resolução 3, de 23 de junho de 2005 como exigidas para a atuação, não são fatores tão relevantes, já que as respostas variaram entre as respondentes.

Além de questionar sobre a frequência das competências elencadas, foi requisitado às entrevistadas que respondessem “Quais competências são mais valorizadas na sua atuação profissional?”.

**Quadro 5 – Competências mais valorizadas no Secretariado Remoto seguite as entrevistadas**

<b>COMPETÊNCIAS MAIS VALORIZADAS NO SECRETARIADO REMOTO</b>	
E1	Pensamento analítico e crítico; Comunicação eficaz; Trabalho em equipe; Disciplina e responsabilidade; Habilidade em usar diversas plataformas/sistemas
E2	Confiança
E3	Comprometimento, ser resolutiva, proatividade
E4	Organização, planejamento e comunicação.

Fonte: Elaborado pela autora, 2025.

Como resposta tivemos da E1 (Apêndice B) “Pensamento analítico e crítico; Comunicação eficaz; Trabalho em equipe; Disciplina e responsabilidade; Habilidade em usar diversas plataformas/sistemas”, E2 (Apêndice B):

Eu acredito que a questão da confiança eu acho que eu passo muita confiança conversando ali com os clientes, né, aparecendo ali nas redes sociais, eles me enxergam como uma boa referência, eles vêem e acreditam no que eu falo então eu acho que esse passo é muito importante.

E E3 (Apêndice B) concluiu que: “Então eu acho que o comprometimento, ser resolutiva, a proatividade, não ficar esperando só o cliente demandar se ele já estabeleceu contigo que tu tem que fazer tais tarefas, tu executar aquelas tarefas e sempre que possível tu dá o algo mais”. É importante destacar que o trabalho em equipe também foi citado pela E2 (Apêndice B), quando questionada qual outra competência comportamental ela observava como importante.

Vale ressaltar o pensamento de Sales (2022) que mostra que o Secretário Remoto é o seu próprio gestor que organiza as próprias atividades e controla o tempo. Nesse contexto a E3 (Apêndice B), quando questionada “O que ninguém te contou sobre as competências necessárias para ser secretário remoto, mas você descobriu na prática?” respondeu: “Então, para ser um secretário remoto é justamente essa questão de se autogerenciar. Não ser uma executora, tu tem que ser uma planejadora, uma executora e uma finalizadora. Então, tu tem que ter essa noção de começo, meio e fim.” e trouxe que:

Eu acho que mais difícil de desenvolver é... foi a questão de cumprimento de prazos, porque quando tu trabalha de forma

simultânea, muitas coisas acontecem, né, durante o teu dia, por mais que tu tenha um cronograma bonitinho, engessado e a tua agenda impecável. Então, o senso de saber o que é urgente realmente foi uma habilidade que a gente nisso é um desafio, porque às vezes a gente tem uma tarefa que a gente não gosta de fazer a gente vai querer deixar para depois, só que aquilo ali vai nos atrapalhar com determinado prazo, então assim, o missão dada é missão cumprida. Independentemente da tarefa, se tu gosta ou não, tu tem que fazer ela dentro do prazo que tu estabeleceu, porque depois ela vai acumular com outras tarefas e vai te prejudicar na sua entrega.

A entrevistada aponta que ser secretária remota é se auto gerenciar, controlar o próprio tempo, utilizar senso de prioridade e cumprir com o que é proposto por mais que não goste da tarefa, então é necessário o gerenciamento do próprio trabalho ao mesmo tempo em que é uma dificuldade para ela. Dentro desse mesmo contexto, a E4 (Apêndice B) diz que:

Trabalhar remotamente precisa, oferece equilíbrio, flexibilidade, mas tem os seus desafios, né, que é, por exemplo, conseguir organizar o seu tempo. A comunicação é um desafio também que ela precisa ser mais intencional, mais estratégica, mais pensada. E, a sobrecarga de trabalho, quando você trabalha de casa, às vezes você pensa assim: "Ah, eu tô em casa mesmo, ah, vou trabalhar aqui 5 da manhã, 8 da noite, 10 da noite" E aí você não para de trabalhar nunca, que você fica com aquela sensação de que você tá sempre trabalhando. E eu acho que a solidão do trabalho remoto também, porque é diferente da empresa que você tem um monte de colega de trabalho, quando você tá remoto, você não tem.

Sobre o assunto, Mello (2000) aponta que os teletrabalhadores sofrem com o tédio em virtude do isolamento social, gerenciamento errôneo do tempo por causa da desorganização dos horários de trabalho, em que os profissionais não souberam distinguir o horário de trabalhar e o horário de descansar, conforme citado pela entrevistada quatro. Analisando o parágrafo anterior, o que foi apontado por Mello (2000) pode ser interpretado como desvantagens para os teletrabalhadores. Entretanto, quando questionadas sobre as vantagens e desvantagens do trabalho remoto,

#### **Quadro 6 – Vantagens e desvantagens na percepção das entrevistadas**

<b>VANTAGENS</b>	<b>DESVANTAGENS</b>
E1: Liberdade geográfica e a flexibilidade de horário	<b>Nenhuma desvantagem foi relatada pelas entrevistadas.</b>
E2: Distribuir melhor as funções	
E3: Liberdade, flexibilidade, rentabilidade	
E4: Liberdade	

Fonte: Elaborado pela autora, 2025.

A E2 (Apêndice B) não apresentou desvantagens, E3 (Apêndice B) informou "Desvantagens, meu Deus, eu sou tão apaixonada por esse formato de trabalho, não é que eu não tenha, mas eu nunca parei para pensar também, então tu

me pegou guria. Eu não consigo pensar e te dizer uma desvantagem bem latente assim.” e E4 (Apêndice B) “Para mim não existem desvantagens, para mim é só vantagens.” Essas respostas obtidas na entrevista demonstram que as profissionais estão bem adaptadas ao trabalho remoto e não conseguem perceber e notar algo que não seja vantajoso.

Em relação às vantagens, foi respondido pela E1 (Apêndice B) “liberdade geográfica e a flexibilidade de horário”, E2 (Apêndice B):

A vantagem que eu vejo é que a gente consegue distribuir melhor as funções, o que que pode assumir em cada hora, cada momento, quando às vezes a gente tá presencial, a gente tem, a gente atende uma pessoa ali, muitas vezes pode gerar esse tempo ocioso. Então a gente tá ali, fez o que tinha que fazer e aí fica naquela ali. E não, quando a gente tá no virtual, cada dia é único.

Já a E3 (Apêndice B) respondeu “A gente já falou sobre a questão de flexibilidade, né, de liberdade, rentabilidade facilita bastante porque, né, tu atende mais de um cliente, tu pode ter um um valor mensal maior com isso.” e a E4 (Apêndice B) “Tem vantagem é liberdade de construir sua rotina, liberdade de sair para ir ao médico no meio do dia, e liberdade de ter que dar satisfação para ninguém.” que entra em acordo com os estudos de Silva, Santiago, Heleno e Gouveia (2021) sobre as vantagens do trabalho remoto que variam entre: a flexibilidade do trabalho; poder trabalhar de casa, fazer o seu próprio horário, algo atrativo que se destacou em relação aos outros benefícios (flexibilidade de horários de trabalho, flexibilidade da rotina, conseguir atender mais clientes, possibilidade de ganhos maiores e economia de tempo).

Conforme a análise dos dados, conclui-se que as competências técnicas em destaque para a atuação do profissional de secretariado remoto são: Controle de Agenda, gestão do tempo, atendimento ao cliente, gestão de viagens, gestão de finanças, disciplina, organização e a boa comunicação escrita. As competências relativas à língua estrangeira, apesar de citadas como relevantes, não foram comprovadas pelas entrevistadas. As *soft skills* que se destacaram nos resultados dessa pesquisa são: Comunicação Assertiva, Escuta Ativa, Adaptabilidade, Resiliência, Flexibilidade, Autogerenciamento e Inteligência Emocional.

Além disso, foi possível notar que o trabalho remoto é notoriamente mais vantajoso, já que três das quatro entrevistadas responderam que não enxergam desvantagens em atuar como secretária virtual, e que os desafios que surgem são facilmente resolvidos. Ainda sobre o mesmo assunto, nota-se com o resultado dessa pesquisa que as *soft skills* são as habilidades que destacam o profissional, já que dentre as mais valorizadas dentro da atuação profissional, encontramos como resposta a Confiança e o Comprometimento.

Para chegar até o mundo do trabalho remoto, as entrevistadas passaram por

experiências acadêmicas que contribuíram para o desenvolvimento profissional, conforme veremos a seguir.

#### 4.3 TEORIA X PRÁTICA NA ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO REMOTO

No intuito de entender como a graduação influenciou no desenvolvimento profissional das secretárias entrevistadas, foi questionado a estas profissionais “Quais foram os ensinamentos da graduação que são importantes para realização do seu trabalho?”.

**Figura 3** – Nuvem de palavras sobre competências aprendidas na graduação



Fonte: Elaborada pela autora com base nas entrevistas, 2025.

A E1 (Apêndice B) destacou que:

O que mais contribuiu, na minha percepção, é o seguinte: quando você se coloca na situação e você me pode dizer a batata quente está me queimando, tu pensa assim ‘tá e agora?’ O que eu faço com isso tudo dentro dessa situação que eu posso fazer estou vendo que está acontecendo isso pode ser que essa responsabilidade seja sua ou não, mas o que você percebe e pensa como eu posso contribuir como eu posso colaborar como é que posso resolver.

Essa fala reflete o apoio da graduação na resolução de problemas e conflitos e que os profissionais utilizam dos conhecimentos obtidos na faculdade.

Já a E2 (Apêndice B):

Eu acho que principalmente a questão de gestão de tempo. Lembro que a gente sempre estudou muito isso durante o curso, né, nas aulas teóricas, nas práticas que a gente teve, de separar os eventos naquilo que é urgente, tem que ser feito, daquilo que é não urgente, daquilo que é importante e não importante.

Apontou que a gestão de tempo, que foi uma competência em destaque na seção anterior, é um aprendizado que ela carrega da época da graduação.

A E3 (Apêndice B) retoma a fala sobre a competência técnica em comunicação escrita, além de outros aprendizados:

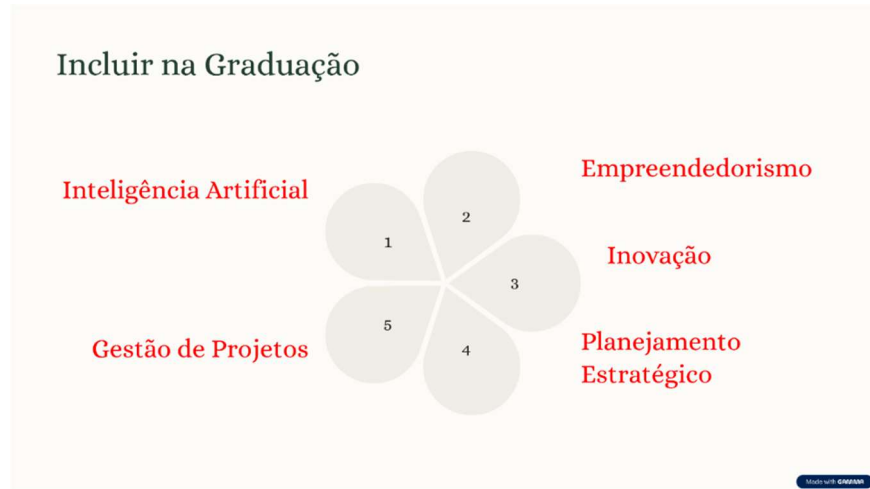
Então, na minha época, assim, o curso da PUC, a questão da comunicação da escrita do português é algo que me marcou muito. Eu sempre gostei bastante, mas isso era muito reforçado na graduação. Eu tive do início ao fim, né, disciplina que envolvia, que tinha português. Então, eu acho que foi fundamental, a questão dos conhecimentos de finanças, de matemática financeira dentro da graduação e a parte que teve de administração, assim, que eu tive algumas cadeiras que eram de administração e gestão, e eu acho que isso acrescentou muito para minha qualificação.

Com essa fala se observa que as disciplinas voltadas ao português, matemática financeira e introdução à administração refletem até hoje no dia a dia da entrevistada número três. A E4 (Apêndice B) destacou “Técnicas de organização” como ensinamentos relevantes.

Sobre o tema, Rangel, Franklin e Baêta (2023) apontam que as competências adquiridas durante a graduação de Secretariado são primordiais para o bom desenvolvimento do trabalho remoto. Entretanto, foi questionado às participantes “O que você aprendeu na graduação dito como ‘essencial’, mas que na prática, não se concretizou e você não utiliza na sua rotina profissional?” e se obteve como resposta E2 (Apêndice B) “A gente teve muitas aulas de arquivística, de, não sei se vocês têm aí, a gente teve e foi algo que eu lembro que nossa, na época foi bem cansativo estudar sobre e foi uma coisa que... uma coisa que eu nunca nunca utilizei no meu dia a dia.” e E4 (Apêndice B) “A questão dos idiomas, por mais que eu tenha feito bilíngue, foi importante, mas ele não foi definidor, digamos, pro sucesso do meu trabalho. Então eu acho que idiomas foram, foi bacana, mas não essencial para mim.”. As entrevistadas 1 e 4 não souberam responder, pois não vinha nada à mente.

Conforme apontado no parágrafo anterior, existem algumas áreas que existem na graduação de Secretariado Executivo, mas que no dia a dia não são utilizadas pelas secretárias remotas. Visando sugerir atualizações para a grade curricular do curso, foi questionado “Quais competências você aprendeu na prática e acredita que deveria ser acrescentado na graduação?” Pode-se observar conforme Figura 2, apresentada a seguir:

**Figura 2** – Nuvem de palavras sobre competências a serem inclusas na graduação



Fonte: Elaborada pela autora com base nas entrevistas, 2025.

As entrevistas obtiveram respostas que guiam a nuvem de palavras apresentada anteriormente. Dessa forma, E1 (Apêndice B):

Algo que vale a pena repensar na graduação que tem mudado bastante é o uso da IA, o uso de diferentes tipos de tecnologia e como lidar com isso nosso trabalho acredito que não vai deixar de existir, mas vai mudar bastante e acredito que muito importante acrescentar isso na graduação de alguma forma, e talvez seja interessante tratar um pouco sobre empreendedorismo também formas de empreender a partir do secretariado.

Já para a E2 (Apêndice B):

Pelo menos na minha época não se falava muito sobre empreendedorismo, eu acho importante falar mais. Não se falava muito na minha época essa questão de inovação, de inteligências artificiais, aí eu acho que hoje é um ponto essencial. A gente tem que saber conviver, trabalhar com elas, cooperar, né, que eu acho que é uma função, acho que a IA não veio para substituir ela veio para servir como uma forma ali da gente melhorar os nossos serviços, cooperar, trabalhar juntos. Então, na minha época, a gente não falava disso, de futuro, de inteligência artificial. E acho que hoje é uma coisa muito, muito importante ser debatido.

E E3 (Apêndice B):

[...] algo de planejamento estratégico, que sejam noções básicas, eu acho que as graduações hoje em dia têm que estar preparadas para formar não só secretárias executivas ou né, secretários executivos, mas empreendedores em secretariado. Então eu acho que essas noções de planejamento estratégico e gestão de projeto, se elas forem já abordadas na graduação, tu já consegue ter uma porta aberta para que aquele profissional de secretariado pense em empreender.

Sobre esse assunto, vale destacar que apesar da profissão de secretária remota ser destacada como voltada ao empreendedorismo conforme exposto durante esta seção, foi apontado pelas participantes que o conhecimento sobre empreender não estava presente na graduação e acreditam que é uma falta, que fez diferença na vida profissional delas, já que tiveram que buscar outras formações e aprendizados. Essa

conclusão é reforçada pela fala da E4 (Apêndice B):

Eu acho que na graduação falta muita coisa. Falta o mundo real. Tem muito tempo que eu fiz a faculdade, mas quando fiz achava muito desatualizada, muito básica, faltava muito assim do que que eu faço no dia a dia, como é o dia a dia, como eu vou lidar com os problemas. Tanto é que eu criei a minha formação, que lá sim eu acredito que você encontra o dia a dia.

Em relação a formações adicionais, foi questionado quais conhecimentos além da formação acadêmica são importantes na rotina de trabalho, e as respostas variaram entre **Lei Geral da Proteção de Dados (LGPD)**, **marketing digital** (que foi destaque entre todas as respondentes) e **vendas**. Apesar desses conhecimentos serem citados como extras, ou seja, que não aparecem na graduação, eles estão presentes na Resolução 3, de 23 de junho de 2005 como competências que os profissionais de Secretariado Executivo devem ter, conforme o texto do item XII - eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações; e XIII - iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.

Diante do exposto, pode se concluir que a graduação foi e é essencial para a formação de bons profissionais voltados a profissão de secretariado remoto, mas que conforme a evolução temporal, as novas tecnologias e a necessidade real do mercado, seria promissor introduzir no mundo acadêmico ensinamentos reais e dedicados ao empreendedorismo, as Inteligências Artificiais, LGPD, marketing digital e vendas.

Como o objetivo geral deste trabalho foi definido por “elaborar diretrizes para orientação de aspirantes à profissão de secretário remoto”, a pergunta final para as entrevistadas foi “Para finalizar, qual conselho você daria para um aluno de Secretariado Executivo que quer ser um secretário remoto?” com a intenção de motivar os futuros profissionais da área a atuarem no Secretariado Remoto. As respostas serão apresentadas na íntegra, para melhor aproveitamento do que foi dito:

Contando assim a partir da minha experiência que eu poderia orientar e aproveitar o máximo as experiências extras no sentido dos estágios as extensões o máximo de pessoas com o que ele puder fazer contatos conexões cada atividade, além do seu aprendizado técnico, mas o interpessoal, as conexões e isso influencia bastante, porque pra você chegar até o trabalho remoto pode não ser tão fácil pelo menos na realidade Sergipe. A mentalidade de alguns empregadores ou até se a pessoa resolver empreender a mentalidade pode ser um empecilho, no sentido da pessoa sentir confiante e a contratar esse tipo de prestação de serviço a distância, então começar a criar vínculos começar a criar conexões com outras pessoas, de repente em outros lugares, outras empresas que estão em outros estados, pode ajudar bastante (E1, Apêndice B).

Relato da primeira entrevistada, que incentivou os alunos a aproveitarem as

experiências que a Universidade proporciona, e criar vínculos e conexões com pessoas e lugares, para auxiliar na busca por emprego.

O principal conselho seria é... se diferencie do mercado, não seja mais um do mesmo, porque se você jogar, né, secretário executivo, secretário virtual, alguma coisa assim no Instagram, aparece um monte, um monte Mas aí você vai entrar, as páginas são sempre genéricas, tão sempre ali com uma, duas, três postagens explicando não tá ali a pessoa por trás, não tem mais informações, não têm humanização. E o nosso serviço é um serviço, né, que igual a gente tá falando, a questão do sigilo precisa de ter essa confiança, precisa de ter é... esse olho no olho, entre aspas, né, esse tato, esse contato. Então, acredito que é isso, não ser mais um no meio de tantos demais, pensar um jeito de se destacar, de se diferenciar (E2, Apêndice B).

Conselho da segunda entrevistada que diz para se diferenciar do mercado, buscar sempre inovações para transmitir confiança aos clientes.

O conselho que eu daria era que ele tem que investir nisso, porque tem mercado. Eu encorajaria esse aluno, tem que mostrar às vezes como começou, fornecer uma amostra do seu trabalho quando ver que o cliente está interessado, mas tem muita resistência, se você está começando, negocia com ele algumas tarefas que você pode fazer por um período de teste, por exemplo para o cliente ver como funciona a distância. E focar nas necessidades do cliente então, a gente precisa mostrar a importância que a gente tem dentro do dia a dia daquele cliente, fazer com que ele entenda, né, com através do que tu vai apresentar, do que tu pode resolver, que delegando essas questões administrativas para uma secretária remota, ele vai ter tempo sobrando para fazer coisas que só dependem dele mesmo, que tu não pode executar (E3, Apêndice B).

A terceira entrevistada aconselha a investir no mercado de Secretariado Remoto porque é um área que tem demanda. Além disso, sugere que sempre que puderem, forneçam uma amostra grátis do serviço, para conquistar o cliente.

Eu acho que se organizar para começar, que é possível trabalhar, fazer a mesma coisa que você gosta, que você sabe fazer, mas fazer com mais liberdade. é possível, mas que você precisa se organizar, e estudar em primeiro lugar, montar um plano de ação de como que você vai fazer o seu trabalho remoto e então estudar, e ir para a prática mesmo, não ficar muito parada também estudo e para a prática conseguir seus primeiros clientes. Mas o primeiro, o ponto número um, com certeza é estudar, uma especialização voltada ao secretariado remoto, nas tarefas do dia a dia vai ser basicamente as mesmas, a faculdade foca em forma o profissional do CLT, ela não foca em formar um empreendedor, uma empreendedora, uma prestadora de serviços, não. Já os cursos remotos, elas focam em te ensinar técnicas de vendas, técnicas de organização, que são as coisas que você precisa para trabalhar como empreendedora. Então, eu acho que tem bastante essa diferença, assim, as faculdades no geral elas formam profissionais CLT, elas não, elas não têm interesse em formar mentes abertas para empreenderem (E4, Apêndice B).

Por último, a quarta entrevistada incentiva a começar a trabalhar no remoto e que o primeiro passo fundamental é estudar, mas sem fugir da prática. O estudar,

segundo ela, se torna necessário porque as faculdades formam profissionais CLT, logo, quem optar por investir na carreira remota precisará de uma especialização focada para esse tipo de trabalho.

## 5 CONCLUSÃO

Diante dos resultados obtidos ao longo deste trabalho, se concluiu que foi possível responder à questão de pesquisa: “Quais são as competências e atividades requisitadas para a atuação profissional de secretários remotos no Brasil?”. Isso porque, se verificou que as principais atividades desempenhadas por esses profissionais envolvem a elaboração de propostas financeiras, o gerenciamento de agenda e e-mails, a assistência pessoal e o atendimento ao cliente. Quanto às competências, se destacam o controle de agenda, a gestão do tempo, o atendimento ao cliente, a gestão de viagens e de finanças, além da disciplina, organização e boa comunicação escrita.

O perfil das entrevistadas apontou que todas são formadas em Secretariado Executivo, o que demonstra a fidelidade das respostas já que todas as perguntas foram voltadas à atuação do profissional de Secretariado Executivo na variação de Secretário Virtual e as respondentes possuem formação na área. A pesquisa pretendia realizar uma entrevista em cada região do país para obter um parâmetro geral do Brasil, entretanto, não foi possível contactar profissionais da região Norte e Centro-Oeste.

As **atividades mais frequentes** do Secretário Remoto foram apontadas como elaboração de propostas financeiras, gerenciamento de agenda, gerenciamento de e-mail, assistência pessoal e atendimento ao cliente. Além disso, os serviços ofertados e as demandas frequentes variam entre elaboração de propostas financeiras, gerenciamento de agenda, gerenciamento de e-mail, assistência pessoal e atendimento ao cliente. Um ponto de destaque é que apesar de existir inúmeros tipos de profissionais interessados no serviço de secretária remota, a área que mais busca são os profissionais da área da saúde. Além disso, vale destacar as diferenças significativas que foram apontadas pelas entrevistadas, em que a questão da produtividade é maior no trabalho remoto quando comparada ao presencial, e a sensação de realização pessoal aumenta.

Um ponto relevante é que apesar do trabalho remoto remeter diretamente a tecnologia da informação, as secretárias remotas não costumam utilizar ferramentas diferentes ou mais elaboradas no seu dia a dia. As opções como o Trello, Drive, WhatsApp, e-mail, canva, o pacote office, o adobe, são as escolhidas para realização do trabalho, e são aplicativos de uso gratuito por qualquer pessoa que tenha acesso a Internet. Essa escolha facilita a rotina com os clientes e não gera gastos extras com tecnologia.

Em relação as **principais competências técnicas** necessárias para o desempenho do profissional de secretariado remoto incluem o controle de agenda, a gestão do tempo, o atendimento ao cliente, a gestão de viagens e de finanças, além de disciplina, organização e uma boa comunicação escrita. Embora as habilidades em língua estrangeira tenham sido mencionadas como relevantes, elas não se mostraram efetivamente presentes nas práticas das entrevistadas.

Entre as **competências comportamentais** (*soft skills*), destacaram-se a comunicação assertiva, a escuta ativa, a adaptabilidade, a resiliência, a flexibilidade, o autogerenciamento e a inteligência emocional. Os resultados também indicam que o trabalho remoto é amplamente vantajoso, visto que três das quatro entrevistadas afirmaram não identificar desvantagens na atuação como secretária virtual, relatando que os desafios encontrados são facilmente solucionados.

Além disso, os dados evidenciam que as *soft skills* exercem papel decisivo na diferenciação profissional, uma vez que a confiança e o comprometimento foram apontados como as competências mais valorizadas na área.

Como em toda pesquisa científica, este estudo apresenta algumas limitações que devem ser consideradas na interpretação dos resultados. O contato com as entrevistadas se deu principalmente por Instagram, entretanto, não obteve retorno de algumas secretárias. Além disso, não foi possível entrevistar profissionais que atuam na região Norte e Centro-Oeste do Brasil, fato que não permitiu que a pesquisa abrangesse todas as regiões do país conforme pretendido inicialmente. Das quatro entrevistas realizadas, uma delas ocorreu pelo aplicativo WhatsApp Messenger a pedido da entrevistada, e se acredita que isso dificultou que as respostas tivessem um amplo detalhamento, como ocorreu nas entrevistas realizadas por Google Meet.

Embora os resultados alcançados tenham sido significativos, se acredita que futuras pesquisas poderão aprofundar temas apontados na análise de dados. Se sugere que as faculdades de Secretariado Executivo incrementem em sua grade curricular cursos voltados ao Secretariado Remoto que já é uma profissão do futuro, para que assim os estudantes possam sair da graduação com o conhecimento da atuação de Secretário Remoto.

Para isso, sugere-se que sejam desenvolvidas disciplinas e atividades voltadas principalmente ao empreendedorismo. Isso porque, a profissão de Secretária Remota é ligada diretamente ao saber empreender, mas, as entrevistadas apontaram que foi necessário procurar especializações extras para atuar na profissão, e se acredita que é um tema pertinente a graduação e que tornaria os anos de estudos ainda mais proveitosos.

Além das sugestões para graduação, se recomenda que sejam realizados outros estudos que avaliem a produtividade do secretário na atuação remota em comparação

com a atuação presencial, que foi um ponto levantado nesta pesquisa, mas que, como não era o foco, não foi trabalhado detalhadamente. Por fim, se acredita que pesquisas mais amplas que consiga atingir todas as regiões do país ou até mesmo de fora do Brasil, possam trazer novos resultados e perspectivas do que foi encontrado neste trabalho.

## REFERÊNCIAS

- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BOMFIM, Rosa Amorim. Competência profissional: uma revisão bibliográfica. **Revista Organização Sistêmica**, [S. l.], v. 1, n. 1, p. 46–63, 2012. Disponível em: <https://www.revistasuninter.com/revistaorganizacaoSistemica/index.php/organizacaoSistemica/article/view/62>. Acesso em: 14 nov. 2025.
- BRASIL. Resolução 3, de 23 de junho de 2005. **Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências**. Ministério da Educação: Brasília, DF, 01 fev. 2005. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003\\_05.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf). Acesso em: 10 nov. 2025.
- FERREIRA, Maria Rosana Melo. **A importância do estágio supervisionado para a formação profissional do secretário executivo**. 2010. 97 f. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2010.
- FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Construindo o conceito de competência. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 5, n. esp. p. 183-196, 2001. DOI: 10.1590/s1415-65552001000500010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rac/a/C5TyphygpYbyWmdqKJCTMkN/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 10 nov. 2025.
- FREITAS, Marina Lima Cunha de; SOUZA, Rosália Beber de. Percepções dos profissionais de secretariado executivo sobre o trabalho remoto. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 14, n. 11, p. 19789–19809, 2023. DOI: 10.7769/gesec.v14i11.2793. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/2793>. Acesso em: 10 nov. 2025.
- GOMES, Rachel. *Hard & Soft Skills*. IN: AVELINO, Cláudia; RIBEIRO, Elídia; ALMEIDA, Walkiria (Eds). **Um novo olhar para o Secretariado: mudanças e transformações**. São Paulo, SP: Literare Books International, p. 147 - 156, 2023.
- MAIA, Fernanda Landolfi; MÜLLER, Rodrigo; BERNARDO, Kelen Aparecida da Silva. O trabalho remoto no secretariado: panorama da realidade brasileira a partir do cenário do COVID-19. **Revista Expectativa**, Toledo, v. 19, n. 2, p. 118-137, jul./dez. 2020. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/download/25818/16340/96512>. Acesso em: 10 nov. 2025.
- MAIA, Fernanda Landolfi.; MULLER, Rodrigo. **Relatório Técnico de Pesquisa: trabalho remoto no secretariado no cenário da pandemia COVID-19**. 26 p. Curitiba: GEPSEC, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/32177>. Acesso em: 10 nov. 2025.
- MELLO, Alvaro. **Teletrabalho (Telework): O Trabalho em Qualquer Lugar e a Qualquer Hora...** Rio de Janeiro : Qualitymark, ABRH-Nacional, 1999.. Disponível em: <https://www.sobratt.org.br/o-trabalho-em-qualquer-lugar-e-a-qualquer-hora/>. Acesso em: 10 nov. 2025.

NATALENSE, Maria Liana C. **A Secretaria do futuro**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1998.

NECO, Mayara de Oliveira; VIGORENA, Debora Andrea Liessem; GABRIEL, Flávio Braga de Almeida; TARALLO, Sandra. Secretariado remoto no Brasil: Mercado de trabalho e perspectivas. **SCRIBES - Brazilian Journal of Management and Secretarial Studies**, [S. l.], v. 4, n. 1, 2023. DOI: 10.33228/scribes.2023.v4.15500. Disponível em: <https://periodicos.ufv.br/SCRIBES/article/view/15500>. Acesso em: 10 nov. 2025.

PÁ, Rebeca Rangel; FRANKLIN, Luiza Amália Soares; BAËTA, Odemir Vieira. Atuação profissional durante a pandemia da COVID-19: perspectivas de secretários executivos. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 14, n. 3, p. 2728–2745, 2023. DOI: 10.7769/gesec.v14i3.1744. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/1744>. Acesso em: 12 nov. 2025.

RIBEIRO, Débora. Dicionário Online de Português. Significado de remoto. **7Graus**, 2025c. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/remoto/>. Acesso em: 10 nov. 2025.

ROCHA, Cháris Telles Martins da; AMADOR, Fernanda Spanier. O teletrabalho: conceituação e questões para análise. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, RJ, v. 16, n. 1, p. 152–162, 2018. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/cadernosebape/article/view/54516>. Acesso em: 12 nov. 2025.

SALES, Viviane Marques. **Assessoria remota**: um segmento de atuação para secretário executivo. 2022. 34 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Secretariado Executivo) - Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/65077>. Acesso em: 12 nov. 2025.

SANTOS, Vanessa Martins dos; SARAIVA, Guilherme Marzol Montandon; SILVA, Fernando Ferreira da; MAROLLA, Glauco Hélio Cleto. Os desafios da gestão remota em tempo de pandemia. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 13, n. 3, p. 1647–1671, 2022. DOI: 10.7769/gesec.v13i3.1437. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/1437>. Acesso em: 14 nov. 2025.

SILVA, Emmilly Talita Santos da; LIMA, Giuliana Seyls Ribeiro de. **Um novo olhar das técnicas secretarias no formato do trabalho remoto**. 2022. 18f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Secretariado Executivo) - Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/49419>. Acesso em: 12 nov. 2025.

SILVA, Tatiani Lima da; SANTIAGO, Cibelle da Silva; HELENO, Edilane do Amaral; GOUVEIA, Joseilme Fernandes. Panorama do secretariado remoto no contexto brasileiro. **Anais eletrônicos do IX ENASEC, XVI ENESEC e XVIII SEMASET**, out. 2021. Disponível em: <https://enasec.abpsec.org.br/edicoes-anteriores/enasec-2021/anais-eletronicos/>. Acesso em: 12 nov. 2025.

XANDE DE PILARES. **Gratidão**. São Paulo: Universal Music Ltda., 2018. Disponível em: <https://open.spotify.com/intl-pt/album/2dO3FHnCYczt1qhoSKMe1E?si=ivpP2kQESJ-FI1hhZwjew>. Acesso em: 14 nov. 2025.



**APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO**

1. Para contextualizar sua trajetória, pode me contar sua idade e formação acadêmica? Se não tiver formação, sinta-se à vontade para mencionar outros cursos ou capacitações relevantes.
2. A quanto tempo você atua como secretária remota e o que te motivou a escolher esse modelo de trabalho?
3. Como é a sua rotina de trabalho? Pode descrever um dia ou semana típica?
4. Quais são os serviços que você oferta aos seus clientes? Pode citar exemplos de demandas mais frequentes?
5. Quais ferramentas digitais você utiliza para o realizar as suas atividades como secretário remoto?
6. Na sua opinião, quais são as diferenças significativas entre as atividades de um secretário remoto e um secretário presencial?
7. Quais são os maiores desafios nas atividades que você executa?
8. Dentro dos conhecimentos técnicos citadas a seguir, marque a alternativa que mais se adequa a sua realidade profissional (Frequentemente, Muito Frequente, Eventualmente, Raramente e Nunca):
  - a) Atendimento ao Cliente
  - b) Controle de Agenda
  - c) Fluência em inglês
  - d) Fluência em espanhol
  - e) Gestão de Viagens
  - f) Gestão de finanças
  - g) Planejamento
  - h) Disciplina
  - i) Organização
  - j) Gestão do Tempo
  - k) Outros – quais?
9. Dentro das habilidades e atitudes citadas a seguir, marque a alternativa que mais se adequa a sua realidade profissional (Frequentemente, Muito Frequente,

Eventualmente, Raramente e Nunca):

- a) Adaptabilidade
- b) Comunicação Assertiva
- c) Criatividade
- d) Resiliência
- e) Flexibilidade
- f) Inteligência Emocional
- g) Pensamento crítico
- h) Inovação
- i) Escuta Ativa
- j) Resolução de Conflitos
- k) Outras – Quais?

10. Como você monta a sua cartela de clientes e quais técnicas você utiliza para fidelização deles?

11. Quais competências são mais valorizadas na sua atuação profissional?

12. Qual foi a competência mais difícil de desenvolver para atuar remotamente? Como você superou isso?

13. Quais conhecimentos além da formação acadêmica foram importantes na sua rotina de trabalho (Ex.: noções de marketing digital, contabilidade básica, LGPD)?

14. O que ninguém te contou sobre as competências necessárias para ser secretário remoto, mas você descobriu na prática?

15. Na sua rotina de secretária remota o que você avalia como vantagens e desvantagens?

16. Quais foram os ensinamentos da graduação que são importantes para realização do seu trabalho?

17. O que você aprendeu na graduação dito como "essencial", mas que na prática, não se concretizou e você não utiliza na sua rotina profissional?

18. Quais competências você aprendeu na prática e acredita que deveria ser acrescentado na graduação?

## APÊNDICE B – TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS

**1- Para contextualizar sua trajetória, pode me contar sua idade, região do Brasil que mora e formação acadêmica? Se não tiver formação, sinta-se à vontade para mencionar outros cursos ou capacitações relevantes.**

E1: Estou com 31 anos. Sou de Sergipe e continuo morando em Sergipe. Me formei em Secretariado Executivo.

E2: Tenho 28 anos, sou casada, tenho um bebe de 1 ano e estou grávida da segunda. Sou formada em secretariado executivo trilingue pela Universidade Federal de Viçosa, UFV, me formei em 2020. Moro em Ponte Nova, Minas Gerais. Além disso, como sempre gostei de estudar e me interessei na pesquisa depois do TCC, resolvi fazer o mestrado e logo depois veio a pandemia, e acabei não me identificando tanto com o mestrado, acho que eu não tive muito muito envolvimento às vezes até por conta da pandemia com os professores, com os colegas e me deu muita saudades de secretariar. E foi ai que eu comecei a pensar que eu poderia fazer algo diferente, e eu já tinha sido “picada” pelo mosquito do empreendedorismo desde a graduação. **Antigamente se tinha o preconceito de quem trabalhava de casa, mas depois da pandemia o cenário mudou. Ai eu pensei em começar a minha empresa**, mas eu precisava acabar o mestrado, então eu fui organizando a empresa no tempo que eu terminava o mestrado. Fiz vários cursos de Secretária Virtual, fui entrando no meio para entender como funciona e pegar inspiração, e aí faltando 4 meses para finalizar o mestrado eu lancei a empresa.

E3: moro em Porto Alegre, no Rio Grande do Sul, sou formada em secretariado executivo pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, AUC. Eu me formei em 2006, e antes eu já atuava como Secretária em uma multinacional Então isso me motivou inclusive a fazer a faculdade, né, a graduação, porque o curso de secretariado ele abrange muitas áreas, né, ele é muito amplo, a gente tem noções de idiomas, a parte de gestão financeira, recursos humanos, direito, enfim, eu achei ele multi, digamos, multipotencial. E desde 2011 eu ainda atuava na multinacional que eu estava, mas eu senti uma necessidade de fazer uma transição de carreira, Eu já estava um pouco cansada do CLT e sempre com aquela ideia de ter uma empresa. Nesse meio tempo, a minha sócia atual passou um tempo nos Estados Unidos e viu que lá eles já terceirizam esse tipo de serviço há muito tempo. Então, a gente abriu em 2011 a Organiza, né, que é uma empresa que presta serviço de secretaria de forma remota, e eventualmente híbrida, né, porque eventualmente a gente faz algum serviço presencial, mas o nosso foco é trabalhar em *home office*, cork, enfim, Não importa onde nossas nossas parceiras estão trabalhando, o que importa é a entrega do resultado. Foi bem difícil nos primeiros anos por causa da resistência da profissão de ser executada a distância e a gente aos poucos foi conseguindo mostrar para os clientes que funcionava Qualquer tipo de tarefa administrativa que possa ser feita à distância, ela é super possível de ser realizada e o resultado é muito bom, tanto pro cliente quanto para nós, é uma baita economia pro cliente e para nós é uma excelente flexibilidade que a gente pode escalar o nosso negócio. E em 2020, com a questão da pandemia, inclusive o que para muitas empresas foi ruim, para nós foi um boom no nosso negócio, porque o *home office* ficou evidente, então as empresas começaram a buscar por isso e como a gente já tinha uma

grande experiência, né, no mercado desde 2011, já atuando nesse formato, a gente teve um crescimento, assim, foi bem interessante. Eu sou casada, tive no meio desse caminho uma bebê, eu tô aqui, tá com 4 anos e meio. **E esse fato das mulheres poderem estar trabalhando em *home office* com a questão da maternidade facilita muito.** Então, se comprovou que foi a melhor escolha que eu fiz de fato de fazer essa

transição de carreira, de trocar a CLT pelo secretariado, né?

E4: Eu fiz faculdade de Secretariado em 2008. Antes da formação já trabalhava como Secretária, e trabalhei 10 anos como CLT, depois fiz a transição para o remoto, tem 6 anos. Sou de São Paulo me formei na na Unicid, Universidade Cidade de São Paulo. Tenho a minha empresa.

## **2- A quanto tempo você atua como secretária remota e o que te motivou a escolher esse modelo de trabalho?**

E1: Desde de 07/2023; Possibilidade de desenvolver outras habilidades e viver outras experiências profissionais, **Além da liberdade geográfica**

E2: Tem 4 anos a minha empresa, e o que me motivou foi essa vontade de secretariar, de ter algo único, né, algo diferente, que sempre foi a minha vontade também, né, de conseguir algo, ter o meu espaço, ter o o ter uma voz, sabe, dentro ali de onde quer.

E3: Atua desde 2011, 14 anos de mercado. Motivação respondida na pergunta 1.

E4: Trabalho a 6 anos porque minha filha nasceu e eu queria um trabalho que me desse mais **flexibilidade**.

## **3- Como é a sua rotina de trabalho? Pode descrever um dia ou semana típica?**

E1: A empresa em que trabalho presta serviço para médicos peritos e assistentes técnicos judiciais. Em resumo, para os médicos, cuido das propostas financeiras (antes de realizar o serviço) das agendas (por meio de sistemas, e-mails e telefone), e também dos recebimentos (mapear os recebidos e cobrar quando necessário), Outras tarefas podem surgir, mas depende de cada médico. Há outras demandas da empresa, como treinamentos, reuniões, ligações... Consigo dividir os horários para as responsabilidades profissionais e pessoais, Caso haja necessidade de alteração de horários, posso combinar com o chefe e alinhar com a equipe, sem problema, Há uma certa flexibilização de horários também.

E2: A minha empresa atualmente conta com 15 funcionárias, então sou eu e mais 15, todas remotas. Aí eu tenho eh alguns, um, eu não sei te falar o número certo, mas deve ser umas seis que são secretárias executivas de formação e as outras não. E aí, até o momento que eu casei, assim, Beatriz, a empresa ainda era muito vinculada a mim, então a gente já devia estar com uma média de na época, né, não tinha essa equipe toda, claro, mas assim, a gente devia estar com uma média de 20 20 e poucos clientes, e era muito assim, Carol, o cliente sabia, né, porque sabia que tinha outra pessoa atendendo comigo, sabia já que era uma equipe, porque a minha empresa cresceu muito rápido e só que aí era o tempo inteiro, qualquer coisinha, era muito vinculada a mim. E aí, aos poucos, eu fui mostrando, eu fui implementando várias ações mais estratégicas dentro pra pessoa entender que eu tô, eu sou ali a figura, mas eu não sou, né? Eu tô ali, mas existem, eu não sou, não é só eu, tem toda uma equipe, né, que tem a bagagem, que tem o conhecimento, que tem a competência e as coisas não precisam chegar a mim se não for algo realmente de fato urgente. As meninas conseguem resolver, elas têm a competência e a habilidade para isso. Então, foi um trabalho bem legal também que eu desenvolvi, principalmente depois que eu casei e tudo mais. E depois que eu engravidei, precisaram realmente desvincular um pouco de mim. E hoje o atendimento, essa parte mais, entre aspas, braçal, não, já tem um tempo que não que eu não é feita por mim, eu tenho essa liberdade. Então, um dia típico, né, do meu trabalho, meu bebê atualmente faz duas sonecas e eu uso essa soneca dele para poder de fato trabalhar. Então é quando eu consigo agendar as reuniões, é quando eu consigo é dar atenção ali para as meninas, resolver pepinos que todo dia tem para resolver. E no fim do dia também, se tem alguma pendência eu volto e resolvo. Mas assim, a

empresa está estruturada de um jeito que, né, como eu te disse, ela funciona sem mim.

E3: É, na verdade assim, o perfil para atuar, né, no secretariado remoto, ele tem a pessoa tem que ser auto gerenciável, né, tem que ser organizada, precisa ter, de certa forma essa questão de gerenciar sua rotina porque hoje a gente sabe que a gente programa muita coisa, mas nem sempre as coisas saem conforme o planejado. Então, a gente precisa ter essa certa flexibilidade e ao mesmo tempo, um controle de como ter essa noção do que realmente é urgente e prioritário, do que pode ser executado depois quando acontece esse tipo de situação. Hoje eu particularmente dentro da empresa, eu atendo cinco clientes de forma simultânea. Então eu procuro dentro do meu dia já me organizar de formas que eu consiga dedicar tantas horas para cada cliente e isso a gente vai conseguir definir de acordo com as demandas do contrato com cada cliente. Então assim, eu eu sempre gerencio o meu dia de uma forma onde eu não deixe de fazer nenhuma tarefa para para os clientes que eu atendo para não acumular as demandas e claro que às vezes eu acabo trabalhando um pouco mais além do horário comercial, mas isso vai muito da organização do profissional também. Então eu sempre procuro me organizar que eu tenha essa disponibilidade durante o horário comercial, né, para o atendimento, porque a gente não pode demorar para estar executando esse tipo de tarefa e assim tarefas que não precisam ser feitas durante o horário comercial, eu consigo organizar para fazer bem cedo ou à noite.

E4: Eu começo a trabalhar 9h da manhã e atualmente eu só tenho 1 cliente então eu não uso todas as horas do dia pra esse cliente, porque eu trabalho com outras coisas também, Todos os dias, no mesmo horário, eu envio a agenda do dia para ele, que eu reviso eh se tem algum algum compromisso estranho, eu atualizo a agenda, eu vejo detalhes onde que vai, eh, qual endereço, por que vai, se tá tudo confirmado, se tiver uma viagem, eu organizo a viagem toda. Ah, no dia a dia, assim, eu lido mais com a agenda, com pessoas querendo eh marcar alguma coisa, marca o cabeleireiro, médico, dentista, coisas assim básicas, bem pessoais. Ah, aí eu lido com os e-mails dele também, verificar os e-mails, vejo que alguma coisa é muito importante, respondo, respondo pessoas da rede dele também. A gente que é secretária remota somos donas do nosso negócio então a gente que se organiza. Então eu organizo do meu jeito, uma é um tipo de trabalho que cabe na minha na minha vida, que eu consigo organizar a minha rotina. Hoje em dia eu trabalho mais pela parte da manhã, porque é a hora que meus filhos estão na escola. À tarde eu trabalho bem pouco só se ele precisar de mim, caso contrário, não, não, não trabalho, fico mais com as crianças mesmo.

Mas eu também consigo fazer isso porque só tenho um cliente que eu estou trabalhando há muitos anos também e já estou acostumada com ele e ele comigo.

#### **4- Quais são os serviços que você oferece aos seus clientes? Pode citar exemplos de demandas mais frequentes?**

E1: Serviço para médicos peritos e assistentes técnicos judiciais. Em resumo, para os médicos, cuida das propostas financeiras (antes de realizar o serviço) das agendas (por meio de sistemas, e-mails e telefone), e também dos recebimentos (mapear os recebimentos e cobrar quando necessário), Outras tarefas podem surgir, mas depende de cada médico.

E2: A minha empresa tem a parte de Assistência Pessoal e o Atendimento ao Cliente. A assistência pessoal são serviços que a gente faz para pessoa física, então a gente faz o serviço do dia a dia. Viagens, transporte, motorista, agendar banho de pet, compras de casa, coordenação de funcionários, facilita a vida do cliente, problema com cartão de crédito, banco, operadora, isso é a assistência pessoal. No atendimento ao cliente, nosso foco principalmente é a área da saúde, atendemos muito médico, dentista, psicólogo, fonoaudiólogo, temos um pouquinho de cada um deles. E aí a gente faz o serviço típico de uma secretária médica mesmo, que é ali recepcionar o paciente,

explicar como é que funciona a consulta, agendar, reagendar. A procura maior é na área da saúde, mas a gente também atende arquiteto, a gente tem advogado, a gente tem outros palestrantes, né, que a gente dá também esses serviços de atendimento.

E3: Hoje a empresa não é ninxada, nós atendemos todos os segmentos, digamos que somos multipotenciais, mesmo assim, a gente resolveu não nichar justamente porque as nossas profissionais, cada uma tem especificidades e habilidades em determinadas áreas, assim, então a gente consegue de fato abranger um leque grande, né, de departamentos, de áreas de atuação, mas o nosso carro chefe hoje são profissionais da área da saúde, são os que mais procuram pelo serviço de secretária remota, porque é muito é muito assim bom, proveitoso e de qualidade, né, pros profissionais da área da saúde hoje ter uma secretária atuando a distância, porque eles não precisam ter custo com sala, às vezes são salas compartilhadas ou até mesmo eles têm um consultório fixo, mas eles não atendem o dia todo, então não tem necessidade de ter uma secretária lá o dia inteiro. Então, para esses profissionais da área da saúde, os principais serviços prestados são o atendimento de WhatsApp e ligações para agendamento de consultas. Nós fazemos daí também confirmação de consultas, às cobranças dos honorários, apoio no controle de contas a pagar, gerenciamento de e-mail, e alguns dos nossos profissionais, a gente também faz alguma parte de secretária pessoal, né, que Às vezes para eles mesmos a gente atua em marcação de consultas, pagamento de contas, orçamentos, eh, esses essas são as principais tarefas pros profissionais da área da saúde. Hoje a empresa também presta serviço de secretaria editorial para um periódico que é o jornal vascular brasileiro, mais um serviço possível de ser feito a distância porque nós atuamos na comunicação com os autores que têm interesse em publicar no jornal e, de fato publicam, com o editor. Nós fazemos a checklist dos artigos quando eles chegam para ver se estão de acordo com as normas. Atuamos também com advogados, redação de relatórios, petições, todas essas questões administrativas que dá para ser realizada a distância. Também prestamos serviços de apoio e organização de eventos, tanto cursos online quanto eventos presenciais. A gente também atua nesse segmento e ainda dentro da área de saúde a gente trabalha com atualização de currículo lattes, submissão de projetos na plataforma Brasil, que são serviços assim que podem tranquilamente ser prestados a distância.

E4: Serviço de agenda e atendimentos pessoais.

## **5- Quais ferramentas digitais você utiliza para realizar as suas atividades como secretário remoto?**

E1: Os que uso para as minhas tarefas são Trello, Drive, WhatsApp, e-mail, além dos sistemas da empresa, Também o canva, o pacote office, o adobe, e alguns programas para uso de certificado digital.

E2: por uma opção minha, desde o início, eu não quis eh investir muito em ferramentas, eh, porque eu sabia que esse isso seria um custo da ponta e vírgula e não do cliente, e eu fiquei com muito medo de isso atrapalhar o nosso financeiro, porque aí eu teria que agregar esse custo no meu valor. Então, desde o início, eu quis trabalhar com o simples, com o básico que funciona. O que a gente usa ali mesmo são as ferramentas do Google, que eu acho ótimo, acho que funciona e todo mundo tem ali esse acesso. Caso o cliente use uma agenda diferente a gente se adapta mas o custo é do cliente e quando o cliente não tem a gente indica o do Google por já termos uma afinidade.

E3: O WhatsApp está em alta, a agenda do Google também é muito comum entre os nossos clientes e o gerenciador de tarefas usamos o que o cliente está acostumado para facilitar a vida dele. As meninas são treinadas para um gerenciador específico mas se adaptam caso o cliente utilize outro. O Zoom, Google Meet, e-mail, Dropbox e Google Drive também a gente utiliza bastante.

E4: Eu não utilizo muitas ferramentas não. WhatsApp Business eu uso muito, e-mail, Drive, as ferramentas do Google eu gosto muito e acho que para o trabalho de secretária é isso.

**6- Na sua opinião, quais são as diferenças significativas entre as atividades de um secretário remoto e um secretário presencial?**

E1: Eu vou ter um pouco de dificuldade pra responder essa pergunta porque eu mudei de um trabalho presencial pra trabalho remoto porém fui a mudança de empresa local para uma empresa de outra região então é uma outra mentalidade outra realidade então passei por várias mudanças que não é só por ser de essa mudança de presencial pra remoto mas várias outras circunstâncias também. Uma mudança que eu senti acredito que esteja atrelado essa questão do trabalho presencial virtual quando eu trabalhava presencial a cultura das empresas onde eu trabalhei a sensação é que eu devia cumprir aquela carga horária X não importa se no final do dia tivesse feito muito tempo e se o dia tivesse sido bem produtivo ou fosse um dia que a empresa tivesse parado não importa tinha que cumprir aquela carga horária e pronto. Já **trabalhando virtual eu sinto que vale muito mais aquilo que se produz aquilo que se entrega aquilo que se realiza aquilo que mexe ponteiro sabe As sensação de realização pra mim tem sido maior.** Uma outra mudança também na questão de responsabilidade no sentido de quando você está presencial você tem vários mecanismos que a empresa coloca presencial para Conferir o que a pessoa está fazendo virtual também existe alguns mecanismos porém já não funciona do mesmo jeito então exige do profissional que haja de si mesmo a responsabilidade a disciplina e a ética de realmente cumprir as tarefas da melhor forma ainda que a distância.

E2: Quando eu vou apresentar, né, o que é um serviço de secretariado virtual, que muitas pessoas ainda não conhecem, eu sempre brinco falando, é a mesma coisa que a secretária presencial, a diferença que a gente não está do seu lado. Então eu acho que hoje em dia as coisas são resolvidas, né? 99% das coisas vidas virtualmente. Então essa facilidade, esse mundo virtual foi muito positivo, é muito positivo pra gente. Então eu não percebo grandes mudanças. Para mim, a principal é que a gente não tá ali do lado do nosso cliente, sabe? Mas isso não afeta tanto. E eu não percebi tanta diferença assim, porque a maioria das coisas a gente consegue fazer. O que não consegue às vezes é ali uma recepção de um paciente, que aí vai depender ali de esta presencial. Mas fora isso, acho que não perde em nada não.

E3: E eu acho que, na verdade, assim, a questão de **produtividade** é algo que me chamou bastante atenção, assim, **porque no presencial nós ficamos muito atreladas aquele cliente específico, nós somos exclusivas daquele atendimento, então às vezes as demandas elas são mais específicas e restritas, enquanto de forma remota tu consegue atender mais de um cliente, tu vai prestar serviços para demandas diferentes, porque tu vai atender clientes de segmentos diferentes. Essa flexibilidade e essa liberdade gerencial que eu tenho é algo que eh me chamou muito atenção e foi bem importante para mim. E tu começa a trabalhar com foco no resultado, não com foco de estar apenas ali presencial.** Porque às vezes a secretária presencial está ali, mas ela não está executando. Então isso não garante qualidade no serviço, né? A gente consegue entregar resultados de alta performance de forma online. Que não seja possível de forma presencial é possível, mas eu acho que de forma online fica um pouco mais forte essa necessidade, até porque tu precisa mostrar resultado pro teu cliente para que ele tenha confiança e segurança de que funciona a distância. Então eu acredito que a questão da produtividade, da liberdade pro secretariado remoto são pontos assim de destaque em relação ao presencial.

E4: **Eu acho que muda um pouco, porque quando você tá no contexto da empresa, você acaba assumindo até outras áreas da empresa, porque você já tá lá mesmo**

**e você precisa trabalhar 8 horas por dia, então precisa preencher o tempo. Já quando é secretária é remota, é mais pontual mesmo, é muito bem separado o que você faz, até até qual ponto você vai e qual não vai. É porque é uma parceria, né? Então não é uma venda de horas, então eu acho que a maior diferença é essa.** Eu acho que até a parte do desgaste também de trabalhar com executivo, às vezes presencial é um pouco mais desgastante e quando você tá remoto não porque tem a distância, Não fica uma relação tão próxima com o pessoal.

## **7- Quais são os maiores desafios nas atividades que você executa?**

E1: Eu sempre tive a rotina de disciplina então consegui manter a minha produção consegui entregar as minhas atividades direitinho, a distância pra mim foi tranquila não tive dificuldade com isso algo que eu percebi que foi difícil em relação à **comunicação** quando você está trabalhando presencial a comunicação você consegue perceber certas características na comunicação que estando a distância perde um pouco e aí foi um desafio uma parte da equipe conhecia outra ainda não então foi um desafio pra mim poder ir percebendo algumas coisas nesse sentido de comunicação não só pra mim percebi que a equipe inteira a gente conseguir ao máximo alcançar a transparência na nossa comunicação e conseguir ser entendido ainda que a gente nunca tivesse visto a pessoa antes. E um outro desafio essa questão de você conseguir buscar meios de mostrar o que que você está fazendo mostrar o que está sendo feito e o que está sendo produzido na empresa que eu trabalho alguns mecanismos de conseguir ver que cada um está fazendo mas ainda assim algumas coisas Podem ficar não tão claras então é importante cada um pensar em formas de se deixar ser percebido que está produzindo o que está trabalhando o que está entregando.

E2: Hoje eu diria que é conseguir controlar e o time inteiro e manter a mesma qualidade porque a gente divulga no Instagram, eu apareço, eu falo sempre, existe um padrão que é o da empresa, então, por exemplo, o tempo de resposta, eu eu bato na tecla, nosso tempo de resposta tem que ser menor que 15 minutos. Acho que hoje **minha maior dificuldade é essa, é conseguir garantir a qualidade, né, que é a propaganda e garantir ela ali nos mínimos detalhes.**

E3: **É, na verdade, eu acho que a questão desafiadora mesmo do secretariado remoto quando tu opta por trabalhar em *home office*, por exemplo, é justamente a separação do que é o teu horário de trabalho das tarefas de casa, Às vezes tu tá executando uma tarefa e daqui a pouco tu vê uma necessidade em casa, mas tu tem que estabelecer que tu está trabalhando e para as pessoas que convivem contigo é um desafio com que elas entendam que tu está trabalhando naquele momento** ainda mais quando tu tem tu mora, né, numa residência onde tem muitas pessoas, as pessoas têm horários diferentes, então às vezes elas te veem ali e tu tá disponível para casa, mas não, tu está no teu horário de trabalho. Então, eu acho que isso é um pouco desafiador assim, tu ter essa conscientização e conseguir conscientizar as pessoas ao teu redor de que tu estás trabalhando, mesmo estando fora de uma instituição ou de uma empresa. Eu não consigo pensar em desafios nas minhas atividades.

E4: Nossa, executa tanto tempo que eu não consigo ver desafio mais não. Assim nas atividades não, eu não consigo ver desafios

**8- A partir desse momento as perguntas serão sobre a frequência que você utiliza os conhecimentos técnicos. Então, dentro dos conhecimentos técnicos citados a seguir, indique a alternativa que mais se adequa a sua realidade profissional.**

### **Atendimento ao cliente**

E1: Frequentemente

E2: Muito Frequente

E3: Muito Frequente

E4: Frequentemente

### **Controle de Agenda**

E1: Muito Frequente

E2: Muito Frequente

E3: Muito Frequente

E4: Muito Frequente

### **Fluência em inglês**

E1: Nunca. Questionei se era solicitado a ela o conhecimento em inglês e ela informou que não.

E2: Eventualmente

E3: Eventualmente

E4: Nunca

### **Fluência em espanhol**

E1: Nunca

E2: Nunca

E3: Eventualmente

E4: Nunca

### **Gestão de Viagens**

E1: Raramente

E2: Frequentemente

E3: Frequentemente

E4: Frequentemente

### **Gestão de finanças**

E1: Frequentemente

E2: Raramente

E3: Frequentemente

E4: Frequentemente

### **Planejamento**

E1: Muito Frequente

E2: Frequentemente

E3: Muito Frequente

E4: Muito Frequente

### **Disciplina**

E1: Muito Frequente

E2: Frequentemente

E3: Muito Frequente

E4: Frequentemente

### **Organização**

E1: Muito Frequente

E2: Frequentemente

E3: Muito Frequente

E4: Muito Frequente

### **Gestão do Tempo**

E1: Muito Frequente

E2: Muito Frequente

E3: Muito Frequente

E4: Muito Frequente

### **Outros – quais?**

E1: -Redação, Mesmo com a presença de IA É preciso saber o que e como comunicar e Interpretar também; Gestão de dados Um fluxo grande de informações passa por mim todos os dias. Dar o devido andamento, do jeito certo e no momento certo é muito importante.

E2: Uso do português.

E3: Boa comunicação e redação. Gestão de documentos eletrônicos.

E4: Não teve.

**9 - Agora, dentro das habilidades e atitudes citadas a seguir, marque a alternativa que mais se adequa a sua realidade profissional.**

### **Adaptabilidade**

E1: Frequentemente

E2: Muito Frequente

E3: Muito Frequente

E4: Muito Frequente

### **Comunicação Assertiva**

E1: Muito Frequente

E2: Muito Frequente

E3: Muito Frequente

E4: Muito Frequente

### **Criatividade**

E1: Frequentemente

E2: Eventualmente

E3: Frequentemente

E4: Eventualmente

### **Resiliência**

E1: Frequentemente

E2: Frequentemente

E3: Muito Frequente

E4: Muito Frequente

### **Flexibilidade**

E1: Frequentemente

E2: Frequentemente

E3: Muito Frequente

E4: Muito Frequente

### **Inteligência Emocional**

E1: Eventualmente

E2: Muito Frequente

E3: Muito Frequente

E4: Muito Frequente

### **Pensamento crítico**

E1: Muito Frequente

E2: Eventualmente

E3: Frequentemente

E4: Eventualmente

### **Inovação**

E1: Eventualmente

E2: Eventualmente

E3: Muito Frequente

E4: Eventualmente

### **Escuta Ativa**

E1: Muito Frequente

E2: Muito Frequente

E3: Muito Frequente

E4: Muito Frequente

### **Resolução de Conflitos**

E1: Eventualmente

E2: Muito Frequente

E3: Muito Frequente

E4: Raramente

### **Outras – Quais?**

E1: Não teve

E2: Trabalho em equipe

E3: Gestão de Projetos

E4: Não teve

### **10- Como você monta a sua cartela de clientes e quais técnicas você utiliza para fidelização deles?**

E1: Não se aplica ao caso dela que é funcionária de uma empresa MEI

E2: É mais fácil vender atendimento ao cliente do que a assistência pessoal, a assistência pessoal a pessoa tem que confiar. Então os meus clientes de assistência, são 4, são clientes antigos e são de clientes que indicam um pro outro e eles estão em um meio social que é difícil de entrar, então a primeira cliente que a gente teve veio por indicação de uma amiga em comum, e outra cliente veio por indicação da primeira cliente, então funciona muito mais por indicação, o que torna a assistência pessoal mais difícil de vender. E o atendimento ao cliente é algo que como por dia a gente passa por muitos atendimentos, todo mundo tem péssimas experiências com atendimento, então é mais fácil de chegar na dor da pessoa.

E3: Nossos clientes são muitos e de anos, de 14 anos de empresa temos clientes de 10, 11 anos e a maioria dos nossos clientes são por indicação Então, o que a gente

prioriza muito é sempre manter uma boa reputação, porque o relacionamento com o cliente, quando tu executa um trabalho bem executado, né, tu consegue transmitir para ele que tu entrega o que é necessário, ele não tem problemas com a prestação do teu serviço, ele vai sempre te indicar para alguém. Então, a questão da reputação é uma coisa essencial para nós. E quando nós fechamos um contrato com um cliente nós temos diversas formas de passar segurança para ele. Nós demonstramos nossa segurança, nós explicamos como que a gente atua, que são com documentos compartilhados em nuvem com ele, que em caso de rescisão esse acesso vai ser completamente interrompido. Nós temos um termo de confidencialidade que é assinado com o cliente e nós dentro da empresa temos esse termo também com as profissionais que trabalham com a gente. Então, quando você presta esse serviço de excelência, de confiança, e acaba que eu fidelizo o cliente, porque a profissão de secretária, ela não é fácil de ser trocada.

E4: Acho que isso não é um problema para a gente, não tem muito o que inventar. As vezes ficar tentando inventar quando o básico sendo bem feito, já fideliza o cliente. E o cliente quer que você entregue o combinado, cumpra o que combinou, entregue o combinado, faça o seu trabalho e seja presente. Trabalho bem feito faz milagre viu? Parece que é simples mas é o simples que funciona.

### **11- Quais competências são mais valorizadas na sua atuação profissional?**

E1: Pensamento analítico e crítico ; Comunicação eficaz; Trabalho em equipe ; Disciplina e responsabilidade ; Habilidade em usar diversas plataformas/sistemas

E2: Eu acredito que a questão da confiança eu acho que eu passo muita confiança conversando ali com os clientes, né, aparecendo ali nas redes sociais, eles me enxergam como uma boa referência, eles vêem e acreditam no que eu falo então eu acho que esse passo é muito importante, já tive empresas que falaram que me contrataram porque viu no Instagram e me disseram que gostaram da forma que eu falo e abordo. Tentamos sempre ter uma conversa mista, não é algo informal mas também não é aquela coisa formal demais. Mas entregar ali um trabalho sempre bem feito, então eu acho que é essa questão né, entregar sempre a qualidade da empresa que a gente traz é um grande diferencial.

E3: A questão do comprometimento, eu sei que eles valorizam muito em mim, porque se eu me comprometo a fazer e a entregar, eu vou lá, faço e eu entrego a questão de não ficar arranjando desculpas para eventuais falhas, porque ninguém é perfeito. Então eu acho que o comprometimento, ser resolutiva, a proatividade, não ficar esperando só o cliente demandar se ele já estabeleceu contigo que tu tem que fazer tais tarefas, tu executar aquelas tarefas e sempre que possível tu dá o algo mais .o comprometimento, que eu já falei, mas o compromisso de cumprir prazos é algo muito importante e que eu preciso ter muita atenção, porque como trabalho com secretaria editorial, né, nós temos os artigos com prazos de submissão, então vencimentos de contas, né, confirmação de agenda, então essa atenção ao cumprimento de prazos é bem importante. E a confiança, né, eu vejo que meus clientes confiam muito no meu trabalho, assim, na na minha ética.

E4: Organização, planejamento e comunicação.

### **12- Qual foi a competência mais difícil de desenvolver para atuar remotamente?**

#### **Como você superou isso?**

E1: A comunicação à distância entre a equipe (comunicação interna), que eu havia mencionado antes, Já superamos Encontramos nossa maneira de funcionar bem.

E2: Eu acho que essa parte da de liderança, de empreendedorismo, né, eu até eu faço reuniões periódicas com a equipe e uma das últimas a gente falou, né, a empresa ela foi crescendo muito rápido e eu não tinha experiência em ser uma líder, em ter, né, várias e várias pessoas abaixo de mim, comandar um time muito grande. E acho que também o planejamento estratégico, a gente não aprende do dia para a noite, aprende na prática mesmo, vivência e cursos.

E3: Eu acho que mais difícil de desenvolver eh foi a questão de cumprimento de prazos, porque quando tu trabalha de forma simultânea, muitas coisas acontecem, né, durante o teu dia, por mais que tu tenha um cronograma bonitinho, engessado e a tua agenda impecável. Então, o senso de saber o que é urgente realmente foi uma habilidade que a gente isso é um desafio, porque às vezes a gente tem uma tarefa que a gente não gosta de fazer a gente vai querer deixar para depois, só que aquilo ali vai nos atrapalhar com determinado prazo, então assim, o missão dada é missão cumprida. Independentemente da tarefa se tu gosta ou não, tu tem que fazer ela dentro do prazo que tu estabeleceu, porque depois ela vai acumular com outras tarefas e vai te prejudicar na sua entrega. Então eu acho que para mim eu tive esse um pouco dessa dificuldade na questão do gerenciar prazos. Mas daí depois que eu comecei a utilizar esse senso de prioridade, né, de saber o que que é urgente realmente, então facilitou bastante para mim. ente tem que ir desenvolvendo, saber priorizar de fato tarefas urgentes e não procrastinar.

E4: Comunicação, porque quando o trabalho se torna na distância, ele é diferente do presencial, que você tá ali vendo a pessoa, tem um contato físico, tem um contato vê a pessoa e no remoto não é assim. Então você precisa ser mais detalhista quando você vai

explicar, você precisa ter mais calma, tentar meio que adivinhar o que a pessoa tá entendendo também lá do outro lado. Então para dar certo para comunicação ser assertiva, você precisa ser bem detalhista, Clara.

### **13- Quais conhecimentos além da formação acadêmica foram importantes na sua rotina de trabalho (Ex.: noções de marketing digital, contabilidade básica, LGPD)?**

E1: LGPD, finanças, noções de marketing digital também

E2: Acho que marketing é algo muito muito importante hoje em dia, a gente saber o modo certo de falar, o que falar na hora de falar, né, o que mostrar, o que não mostrar. E então acho que marketing é bem forte assim e a gente vai estudando, vai aprendendo, né, às vezes com os erros também.

E3: Conhecimentos gerais, assim como gestão e finanças foram importantes. A questão da tecnologia, inovação, eu acho que a gente tem que tá sempre buscando saber o que que o mercado tá apresentando, estar por dentro sempre buscar o que que tá acontecendo no mercado, quais são as ferramentas, quais os tipos de plataformas que podem te auxiliar em determinadas demandas, como agora, né, a inteligência artificial, ela tá muito latente, assim, então tem pessoas que têm certa resistência quanto a inteligência artificial, mas ao mesmo tempo, se tu souber usar ela com inteligência, tu consegue que ela seja uma funcionária tua. Ela não vai te substituir, mas ela será uma auxiliar na ajuda de melhorias de processos, por exemplo. E sobre marketing digital é inevitável a gente ter que realmente aprender, inclusive é uma um serviço que a gente já está estudando de oferecer dentro da empresa, porque a procura é grande por esse tipo de serviço.

E4: Vendas.

### **14- - O que ninguém te contou sobre as competências necessárias para ser**

### **secretário remoto, mas você descobriu na prática?**

E1: Tudo muda muito mais rápido (a forma de trabalhar, a maneira de resolver as situações), Bem diferente do presencial, que é mais "engessado".

E2: O que aprendi na prática foi em relação ao valor de nunca a gente colocar ali o valor da hora. Até hoje muitas empresas cobram por hora, né, o valor da hora, mas isso desvaloriza muito o trabalho. Então, né, eu aprendi isso e levei pro coração e a gente tem um valor fixo mensal que a gente trabalha. Mas uma coisa que ninguém me ensinou e que eu aprendi na prática, eu diria que é relacionado a principalmente o sigilo em relação aos nossos dados, aos dados que a gente tem acessos, igual aqui na empresa, temos acesso a tudo dos nossos clientes, cartão, informações de filhos, a hora que sai e entra na escola, quando tem gente em casa ou não Então são dados muito sensíveis e as pessoas, né, têm esse medo, tem essa angústia. Então eu acho que essa parte do sigilo não é falada e ela tem que ser falada, hoje em dia tem muita gente também que fecha contrato comigo, porque eu faço questão de falar que no meu contrato a gente tem LGPD, a gente tá indo pro quarto ano de empresa e nunca tivemos nenhum dado de nenhum cliente vazado, nem cliente, nem ex cliente. Então eu acho que essa questão da da ética, do sigilo, ela é pouco falada.

E3: **Então, para ser um secretário remoto é justamente essa questão de se autogerenciar. Não ser uma executora, tu tem que ser uma planejadora, uma executora e uma finalizadora. Então, tu tem que ter essa noção de começo, meio e fim.** Porque quando fazia secretariado pelo menos na minha época era uma coisa meio previsível. Vai fazer o secretariado, trabalhar numa empresa e estar ali a disposição resolvendo questões administrativas, só que quando vai para o remoto, fica imprevisível. Então eu acho que a gente não sai da faculdade sabendo trabalhar em secretária remota. Eu não sei como que hoje tá nas graduações, mas eu acho que o que a prática realmente vai nos ensinar é essa questão de autogerenciamento, fazer a gestão do seu tempo e organizar a tua rotina. Isso foi a prática que me trouxe, assim, passando o trabalho em alguns momentos que daí eu aprendi que eu precisava organizar de um jeito diferente.

E4: Trabalhar remotamente precisa, oferece equilíbrio, flexibilidade, mas tem os seus desafios, né, que é, por exemplo, conseguir organizar o seu tempo. A comunicação é um desafio também que ela precisa ser mais intencional, mais estratégica, mais pensada. E, a sobrecarga de trabalho, quando você trabalha de casa, às vezes você pensa assim: "Ah, eu tô em casa mesmo, ah, vou trabalhar aqui 5 da manhã, 8 da noite, 10 da noite" E aí você não para de trabalhar nunca, que você fica com aquela sensação de que você tá sempre trabalhando. E eu acho que a solidão o trabalho remoto também, porque é diferente da empresa que você tem um monte de colega de trabalho, quando você tá remoto, você não tem.

### **15- Na sua rotina de secretária remota o que você avalia como vantagens e desvantagens?**

E1: Uma das maiores vantagens é a **liberdade geográfica e a flexibilidade de horário**, desde que combinado deixa tudo bem alinhado direitinho. Agora como desvantagem o que eu sinto é o seguinte quando a gente está presencial a gente percebe as coisas acontecendo à nossa volta então a gente capta, as muitas coisas do que acontece é que vai influenciar na forma como trabalhamos o que estamos fazendo o que estamos resolvendo já quando a gente está a distância a gente não vê o que se passa menos que a equipe esteja bem sintonizada a equipe esteja bem como é que posso dizer aquilo que esteja acontecendo as pessoas estejam bem informadas do que esteja se passando então se alguém falha pra passar a informação falha para passar um dado isso pode desencadear algumas consequências digamos assim

E2: A vantagem que eu vejo é que a gente consegue distribuir melhor as funções, o que que pode assumir em cada hora, cada momento, quando às vezes a gente tá presencial, a gente tem, a gente atende uma pessoa ali, muitas vezes pode gerar esse tempo ocioso. Então a gente tá ali, fez o que tinha que fazer e aí fica naquela ali. E não, quando a gente tá no virtual, cada dia é único.

E3: A gente já falou sobre a questão de flexibilidade, né, de liberdade, rentabilidade facilita bastante porque, né, tu atende mais de um cliente, tu pode ter um um valor mensal maior com isso. Desvantagens, meu Deus, eu sou tão apaixonada por esse formato de trabalho, não é que eu não tenha, mas eu nunca parei para pensar também, então tu me pegou gurria. Eu não consigo pensar e te dizer uma desvantagem bem latente assim.

E4: Para mim não existem desvantagens, para mim é só vantagens. Tem vantagem é liberdade de construir sua rotina, liberdade de sair para ir ao médico no meio do dia, e liberdade de ter que dar satisfação para ninguém.

**16- Quais foram os ensinamentos da graduação que são importantes para realização do seu trabalho?**

E1: O difícil de responder essa pergunta é porque assim se considerar toda a experiência que universo traz tantos os componentes curriculares obrigatórios os registros os estágios e tudo assim é um caminhar de coisa que contribui mas eu o que mais contribuiu na minha percepção é o seguinte quando você se coloca na situação e você me pode dizer a batata quente está me tomando tu pensa assim tá e agora o que eu faço com isso tudo dentro dessa situação que que eu possa fazer estou vendo que está acontecendo isso pode ser que essa responsabilidade seja sua ou não mas o que você percebe e pensa como eu posso contribuir como eu posso colaborar como é que posso resolver Né que a gente pode lidar com isso de uma outra forma sabe, se estou conseguindo me fazer entender pra conseguir ter uma percepção das coisas e que acontece a sua volta e você está se iniciativa de pensar o que que eu faço e não só ficar esperando ou não ficar só apenas fazendo aquilo que está no script sabe.

E2: Eu acho que principalmente a questão de gestão de tempo. Lembro que a gente sempre estudou muito isso durante o curso, né, nas aulas teóricas, nas práticas que a gente teve, de separar os eventos naquilo que é urgente, tem que ser feito, daquilo que é não urgente, daquilo que é importante e não importante.

E3: Então, na minha época, assim, o curso da PUC, a questão da comunicação da escrita do português é algo que me marcou muito. Eu sempre gostei bastante, mas isso era muito reforçado na graduação. Eu tive do início ao fim, né, disciplina que envolvia, que tinha português. Então, eu acho que foi fundamental, a questão dos conhecimentos de finanças, de matemática financeira dentro da graduação e a parte que teve de administração, assim, que eu tive algumas cadeiras que eram de administração e gestão, e eu acho que isso acrescentou muito para minha qualificação.

E4:

**17- O que você aprendeu na graduação dito como "essencial", mas que na prática, não se concretizou e você não utiliza na sua rotina profissional?**

E1: Eu estou tentando recordar que no momento não me vem nada a mente pelo menos a minha experiência as professoras que eu tive até aulas de filosofia por exemplo o professor ele teve o cuidado de trazer temáticas que de alguma forma tivesse a ver com o nosso curso por exemplo pra gente trabalha muito sobre argumentação e a gente aplica então se houve algo que a gente eu particularmente não uso e passou batido mesmo deve ter sido algo assim que se houve não uso de forma que nem sequer me

lembro que vi na graduação.

E2: A gente teve muitas aulas de arquivística, de, não sei se vocês têm aí, a gente teve e foi algo que eu lembro que nossa, na época foi bem cansativo estudar sobre e foi uma coisa que uma coisa que eu nunca nunca utilizei no meu dia a dia.

E3: A questão dos idiomas, por mais que eu tenha feito bilíngue, foi importante, mas ele não foi definidor, digamos, pro sucesso do meu trabalho. Então eu acho que idiomas foram, foi bacana, mas não essencial para mim.

E4: Não veio nada à mente.

**18- Quais competências você aprendeu na prática e acredita que deveria ser acrescentado na graduação?**

E1: Algo que vale a pena repensar na graduação que tem mudado bastante é o uso da IA, o uso de diferentes tipos de tecnologia e como lidar com isso nosso trabalho acredito que não vai deixar de existir mas vai mudar bastante e Acredito que muito importante acrescentar isso na graduação de alguma forma, e talvez seja interessante tratar um pouco sobre empreendedorismo também formas de empreender a partir do secretariado.

E2: Pelo menos na minha época não se falava muito sobre empreendedorismo, eu acho importante falar mais. Não se falava muito na minha época essa questão de inovação, de inteligências artificiais, aí eu acho que hoje é um ponto essencial. A gente tem que saber conviver, trabalhar com elas, cooperar, né, que eu acho que é uma função, acho que a IA não veio para substituir ela veio para servir como uma forma ali da gente melhorar os nossos serviços, cooperar, trabalhar juntos. Então, na minha época, a gente não falava disso, de futuro, de inteligência artificial. E acho que hoje é uma coisa muito, muito importante ser debatido.

E3: Eu acho que gestão de projetos é uma coisa que poderia ter na graduação alguma coisa. Eu até busquei um MBA em gestão de projetos depois, mas eu eu acho que isso é bem importante, inclusive porque o trabalho remoto está em alta, então as pessoas estão empreendendo, trabalhando por conta e considerar cada cliente um projeto e saber, né, eh fazer a gestão desse cliente, desse projeto, eu acho que é bem fundamental. E talvez algo de planejamento estratégico, que sejam noções básicas, eu acho que as graduações hoje em dia tem que estar preparadas para formar não só secretárias executivas ou né, secretários executivos, mas empreendedores em secretariado. Então eu acho que essas noções de planejamento estratégico e gestão de projeto, se elas forem já abordadas na graduação, tu já consegue ter uma uma porta aberta para que aquele profissional de secretariado pense em empreender.

E4: Eu acho que na graduação falta muita coisa. Falta o mundo real. Tem muito tempo que eu fiz a faculdade, mas quando fiz achava muito desatualizada, muito básica, faltava muito assim do que que eu faço no dia a dia, como é o dia a dia, como eu vou lidar com os problemas. Tanto é que eu criei a minha formação, que lá sim eu acredito que você encontra o dia a dia.

**19- Para finalizar, qual conselho você daria para um aluno de Secretariado Executivo que quer ser um secretário remoto?**

E1: Contando assim a partir da minha experiência que eu poderia orientar e aproveitar o máximo as experiências extras no sentido dos estágios as extensões o máximo de pessoas com o que ele puder fazer contato conexões cada atividade além do seu aprendizado técnico mas o interpessoal, as conexões e isso influencia bastante porque Pra você chegar até o trabalho remoto pode não ser tão fácil pelo menos na realidade

Sergipe a mentalidade de alguns empregadores ou até se a pessoa resolver empreender a mentalidade pode ser um empecilho no sentido da pessoa sentir confiante e a contratar esse tipo de prestação de serviço a distância Então começar a criar vínculos começar a criar conexões com outras pessoas de repente em outros lugares outras empresas que estão em outros estados pode ajudar bastante.

E2: O principal conselho seria é se diferencie do mercado, não seja mais um do mesmo, porque se você jogar, né, secretário executivo, secretário virtual, alguma coisa assim no Instagram, aparece um monte, um monte Mas aí você vai entrar, as páginas são sempre genéricas, tão sempre ali com uma, duas, três postagens explicando não tá ali a pessoa por trás, não tem mais informações, não têm humanização. E o nosso serviço é um serviço, né, que igual a gente tá falando, a questão do sigilo precisa de ter essa confiança, precisa de ter eh esse olho no olho, entre aspas, né, esse tato, esse contato .Então, acredito que é isso, não ser mais um no meio de tantos demais, pensar um jeito de se destacar, de se diferenciar.

E3: O conselho que eu daria era que ele tem que investir nisso, porque tem mercado. Eu encorajaria esse aluno, tem que mostrar às vezes como começou, fornecer uma amostra do seu trabalho quando ver que o cliente está interessado, mas tem muita resistência, se você está começando, negocia com ele algumas tarefas que você pode fazer por um período de teste, por exemplo para o cliente ver como funciona a distância. E focar nas necessidades do cliente então, a gente precisa mostrar a importância que a gente tem dentro do dia a dia daquele cliente, fazer com que ele entenda, né, com através do que tu vai apresentar, do que tu pode resolver, que delegando essas questões administrativas para uma secretária remota, ele vai ter tempo sobrando para fazer coisas que só dependem dele mesmo, que tu não pode executar.

E4: Eu acho que se organizar para começar, que é possível trabalhar, fazer a mesma coisa que você gosta, que você sabe fazer, mas fazer com mais liberdade. é possível, mas que você precisa se organizar, e estudar em primeiro lugar, montar um plano de ação de como que você vai fazer o seu trabalho remoto e então estudar, e ir para a prática mesmo, não ficar muito parada também estudo e para a prática conseguir seus primeiros clientes. Mas o primeiro, o ponto número um, com certeza é estudar, uma especialização voltada ao secretariado remoto, nas tarefas do dia a dia vai ser basicamente as mesmas, a faculdade foca em forma o profissional do CLT, ela não foca em formar um empreendedor, uma empreendedora, uma prestadora de serviços, não. Já os cursos remotos, elas focam em te ensinar técnicas de vendas, técnicas de organização, que são as coisas que você precisa para trabalhar como empreendedora. Então, eu acho que tem bastante essa diferença, assim, as faculdades no geral elas formam profissionais CLT, elas não não, elas não têm interesse em formar mentes abertas para empreenderem.