



TELETRABALHO: Um Segmento de Atuação para o Profissional de Secretariado

TELECOMMUTING: A Possibility for the Secretariat Professional Career

Taiane de Souza ⁽¹⁾

Katia Denise Moreira ⁽²⁾

Cibele Barsalini Martins ⁽³⁾

Universidade Federal de Santa Catarina/UFSC, Florianópolis, SC

RESUMO

A tecnologia possui uma ligação direta com as mudanças ocorridas no formato do trabalho e é, também, a responsável por possibilitar que um profissional, por exemplo, exerça suas funções, a partir de sua residência. Nesse sentido, considera-se que a carreira de Secretariado Executivo sofreu alterações positivas a partir dos avanços tecnológicos e, entre elas, está a viabilidade de trabalhar à distância. Assim, esse estudo tem como objetivo verificar qual a situação contemporânea da atuação do profissional de Secretariado Executivo em relação à área de teletrabalho no Brasil. Para chegar às conclusões pretendidas, foi realizada uma pesquisa qualitativa, descritiva, por meio da compilação de dados secundários e a aplicação de um questionário eletrônico direcionado aos profissionais que trabalham à distância, sejam formados em Secretariado Executivo ou em outras áreas, desde que utilizem o termo “secretária” para divulgar o seu trabalho. Com base nos dados, foi constatado que a maioria dos secretários teletrabalhadores está satisfeito não somente com a rotina, mas também com a comunicação do trabalho à distância. Além do mais, a modalidade está em desenvolvimento e tem possibilidades de crescimento caso haja maior divulgação.

Palavras-chave: Secretariado executivo; mercado de trabalho; teletrabalho.

ABSTRACT

Technology has a straight connection with the changes occurred in the working format and it has also made it possible for professionals to work from home, for example. In this context, the Executive Secretariat career went through some positive changes enabled by technological advances, such as the viability of working at distance. The objective of this study is to verify the current situation of the Executive Secretaries performance in the telecommuting area in Brazil. To reach the intended conclusions, a qualitative, descriptive research was carried out through secondary data compiling and through the application of an online questionnaire driven to both Executive Secretaries professionals who work from distance and employees of different fields, as long as the term "secretary" appears in the publicity of their work. Based on the data, it was observed that most of the virtual secretary is satisfied not only with the routine but also with the working distance communication. Furthermore, the modality is developing and has the possibility of growth if it acquires larger publishing.

Keywords: Executive secretariat; job market; telecommuting.

INTRODUÇÃO

No mundo contemporâneo, observa-se que, com o avanço da tecnologia e o fácil acesso à Internet, as formas de comercializar produtos e a prestação de serviços estão

tomando novos rumos. Nesse sentido, a Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades (2015) explica que, a partir do desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação (TIC), surgiu a

possibilidade do trabalho à distância, conhecido na língua inglesa como *teleworking* ou *telecommuting* e traduzido para o português como teletrabalho.

Ao contexto da tecnologia da informação e comunicação, insere-se o profissional de secretariado, que, a partir da inclusão de tal elemento em suas atividades cotidianas, buscou o aprimoramento de suas competências e, assim, mudou sua imagem, funções e, principalmente, seu perfil profissional. (ADELINO; SILVA, 2012). Os autores lembram que houve um tempo em que a máquina de escrever e o telex eram as ferramentas mais utilizadas pelos secretários, porém, esses objetos se tornaram obsoletos e foram substituídos por aparelhagens e sistemas tecnológicos digitais.

Como consequência dessa evolução profissional, que, logicamente, está associada ao avanço tecnológico e, conseqüentemente, às transformações no mundo do trabalho, os secretários executivos experimentaram a ascensão da carreira, inclusive adentrando no mercado de trabalho à distância. Todavia, diante da premissa de que o secretário executivo atua, frequentemente, ao lado do superior hierárquico, parece ser inviável exercer suas funções de forma virtual sem prejudicar o seu desempenho. Dessa forma, questiona-se: qual a situação contemporânea da atuação do profissional de Secretariado Executivo com relação à área de teletrabalho no Brasil?

A fim de responder à problemática, tem-se como objetivo deste estudo verificar qual a situação contemporânea da atuação do profissional de Secretariado Executivo com relação à área de teletrabalho no Brasil. A fim de alcançar o proposto, neste trabalho, buscou-se evidenciar o nível de satisfação dos profissionais de Secretariado Executivo que já estão no mercado de trabalho virtual e

verificar se a comunicação à distância entre o empregador e o secretário executivo é tão eficiente quanto a presencial.

Justifica-se este estudo pelo fato de o trabalho à distância ser relativamente novo no âmbito de Secretariado Executivo e, nesse sentido, considera-se importante tratar de uma opção que parece ser promissora, visto que, com a globalização e a facilidade de acesso à informação, esse formato de trabalho tende a crescer. Acredita-se, também, ser oportuno estudar tal temática, a fim de conhecer casos em que tal ação acontece, na área secretarial, possibilitando, assim, o fortalecimento de uma nova oportunidade na carreira.

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

REFERENCIAL TEÓRICO

Noções sobre o teletrabalho

A globalização e as evoluções tecnológicas facilitaram o acesso à informação e, conseqüentemente, as empresas tornaram-se mais flexíveis com relação ao local e ao horário de trabalho. A afirmação é sustentada por Mello (1999), quando explica que a cada dia que passa, as empresas utilizam mais as tecnologias em sua rotina e, desse modo, não criam expectativas sobre colaboradores chegarem ao local de trabalho em um horário

determinado e ocuparem suas mesas cativas ou salas próprias. Tal entendimento, segundo o autor, tem base nos resultados provenientes dos avanços tecnológicos que possibilitam o encurtamento da distância física entre funcionários e organização e, entre organização e clientes, um movimento que cria novas expectativas sobre o que se entende sobre trabalho local (MELLO, 1999).

Nessa direção, emerge a possibilidade da inserção do trabalho à distância, que passou a ser uma modalidade possível, devido à tecnologia ter essa, já comentada tendência, de viabilizar a substituição da presença física dos empregados em locais físicos específicos, pela participação em rede de comunicação ou pelo uso de recursos e programas que fomentam a cooperação (LÉVY, 1996). De maneira similar, Chagas (2014, p. 7) defende que “a prestação de serviço não mais se restringe ao ambiente físico da empresa, em razão de ser constituída sobre a plataforma da mobilidade informacional, sequer delimitada no país de origem do empregado”.

Em termos de origem, destaca-se que, no ano de 1973, o estadunidense Jack Nilles, popularmente conhecido como “pai do teletrabalho”, lançou o termo *telecommuting* e o definiu como o responsável por “levar o trabalho aos trabalhadores, em vez de levar estes ao trabalho [...]” (NILLES, 1997, p. 15). A pretensão de aprofundar-se no tema foi uma busca, do autor, por alternativas de diminuir o trânsito, uma vez que uma possível solução para tal questão seria a criação da possibilidade de as pessoas trabalharem em casa ao menos algumas vezes na semana. (NILLES, 1997)

Estrada (2004) explica que, no Brasil, o teletrabalho é a nomenclatura mais utilizada no âmbito acadêmico e jurídico para designar

o trabalho à distância, todavia, existem outras denominações, dentre as quais se destacam: trabalho em domicílio, home office e SOHO (sigla da língua inglesa que significa *Small Office and Home Office*), além de trabalho móvel, trabalho remoto, trabalho virtual e *anywhere office*. O autor explica, ainda, que, nas três primeiras modalidades, o profissional monta um escritório em casa e passa a dividir o espaço de trabalho com o espaço doméstico. Já nas quatro últimas, o trabalhador desempenha suas atividades fora da empresa, em local que tenha a disposição aparelhos e softwares tecnológicos necessários para desenvolver suas funções. Nesse caso, cita-se como exemplo, escritórios compartilhados, nas modalidades escritório virtual ou espaço *coworking*. (ESTRADA, 2004)

O escritório virtual, de acordo com o website Studio Office (2015), é um espaço onde vários profissionais alocam um mesmo endereço por meio de planos personalizados, cujo serviço é ideal para as empresas ou autônomos que desejam contratar salas de reuniões, espaços de escritório, possuir um endereço comercial/fiscal, apoio de secretariado, reendereço de correspondências, entre outros serviços administrativos conforme conveniência. De acordo com o referido website, o escritório virtual gera economia, pois não há os custos convencionais de um escritório fixo, como, por exemplo, manutenção dos equipamentos, pagamento mensal de aluguel, condomínio, eletricidade, água etc.

Ainda segundo o Studio Office (2015), no *coworking*, cada profissional tem seu próprio posto de trabalho, mas o espaço do escritório é inteiramente dividido com os outros ocupantes. A modalidade é a escolha ideal para profissionais que precisam de um

ambiente para receber seus clientes e ter um endereço comercial, além de ser uma solução para aqueles que não se adaptaram ao isolamento do home office. (STUDIO OFFICE, 2015). O website aponta, também, que o espaço é dividido com profissionais de diversas áreas, fato que aumenta a rede de contatos e cria oportunidade de interação e troca de ideias, uma vez que os equipamentos, ambientes, aluguel e demais contas são divididas entre os ocupantes, fato que inclusive, reduz custos, tornando a modalidade uma tendência global.

Sobre as vantagens e as desvantagens do teletrabalho, observa-se que elas podem variar de profissão para profissão, mas, no geral, as situações são similares. De acordo com Nilles (1997), os benefícios diretos do teletrabalho, são: funcionários mais eficientes, menos licenças médicas, mais eficiência organizacional, menor rotatividade e redução adicionais de despesas como procura, contratação e treinamento de novos profissionais, menor necessidade de áreas de estacionamento, maior capacidade de atração de recursos humanos. Já os benefícios indiretos são: consumo reduzido de energia, menos poluição atmosférica, diminuição dos congestionamentos no trânsito e acesso facilitado às pessoas que apresentam dificuldades de locomoção.

Na mesma direção, Capella e Almeida (2013) apontam que o trabalho realizado em casa, além do foco na tarefa, proporciona economia de tempo e deslocamento, podendo alcançar mais de 2h/dia no trânsito. A possibilidade de má administração do horário flexível é uma desvantagem apontada pelas autoras, visto que, caso o tempo não seja utilizado de maneira eficaz, pode atrapalhar o desenvolvimento do trabalho, resultando na perda de foco.

Vale destacar que um dos maiores benefícios do teletrabalho à sociedade é a inclusão social, uma vez que, por meio da modalidade, profissionais que possuem necessidades especiais, seja visual, auditiva ou física, podem ter maior qualidade de vida. (DARCANCHY, 2006). Em outras palavras, a autora faz entender que, em suas residências, os profissionais podem exercer atividades laborais sem enfrentar os obstáculos diários de locais públicos, os quais nem sempre possuem a acessibilidade necessária.

Outros benefícios indicados pela literatura são em relação às questões familiares, visto que os pais podem escolher trabalhar em home office. Um exemplo de empresa que preza a família é a International Business Machine (IBM), organização que oferece aos seus funcionários a possibilidade de trabalhar à distância, conforme destacado em sua revista interna: “Todas as mulheres têm o desafio de conciliar vida pessoal com profissional, já que vivem a dupla jornada de trabalhar fora e criar filhos. Na IBM, esse desafio é melhor administrado já que a empresa oferece diversas opções de flexibilidade no trabalho, entre elas o home office” (IBM, 2007, p. 2).

No que se refere às desvantagens para o teletrabalhador, Trope (1999) assinala a questão das interações sociais, fato que não ocorre nessa modalidade, em virtude da dispersão geográfica dos sujeitos. Outras desvantagens apontadas pelo autor são a individualização do trabalho; a dissolução das tarefas em equipe; a redução das relações interpessoais formais e informais; e o choque cultural, quando da troca de um lugar socializado por um trabalho isolado. No mesmo sentido, Estrada (2004) aponta as seguintes situações: isolamento social, oportunidades de carreira reduzidas e maior possibilidade de ser demitido devido à forma

de contato com o nível hierárquico. Com relação às desvantagens para a empresa, o autor aponta a falta de legislação e a forte dependência da tecnologia.

Visto que o teletrabalho, assim como a modalidade presencial, possui vantagens e desvantagens, faz-se necessário dizer que essas podem variar sob a influência de diversos aspectos, como, por exemplo cidade, empresa ou até mesmo atitudes e ações do teletrabalhador (ESTRADA, 2004). Desse modo, acredita-se que os profissionais que escolhem exercer as suas atividades por meio de tal modalidade precisam estar cientes daquilo que envolve o fenômeno, a fim de fazerem uma escolha consciente.

Regulamentação Jurídica do Teletrabalho no Brasil

Com o intuito de tornar o teletrabalho uma atividade regulamentada, o deputado Eduardo Valverde (PT-RO) criou o Projeto de Lei n.º 3129/2004, o qual requereu a inclusão do teletrabalho no artigo 6.º da Lei n.º 5.452, de 1.º de maio de 1943. O projeto foi aprovado em 2011, portanto os teletrabalhadores foram incluídos no Regime CLT por meio da Lei n.º 12.551, de 15 de dezembro de 2011. A mudança foi a alteração no artigo 6.º da CLT o qual tornou o teletrabalho legalizado, desde que haja relação de emprego:

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

controle e supervisão do trabalho alheio. (BRASIL, 2011, n.p.)

Anteriormente, a alteração do artigo 6.º, o artigo 83.º da CLT já mencionava o trabalho à distância afirmando “que é devido o salário mínimo ao trabalhador em domicílio, considerado este como o executado na habitação do empregado ou em oficina de família, por conta de empregador que o remunerar” (BRASIL, 1943, n/p).

O Deputado Luiz Paulo Vellozo Lucas (PSDB-ES) considerou insuficiente a alteração feita no artigo 6.º da CLT, pois a redação não trata das peculiaridades do trabalho à distância, ela apenas iguala os direitos dos teletrabalhadores aos demais trabalhadores. Na visão dele, é necessário incluir os deveres, as obrigações e outras questões específicas do profissional que escolher trabalhar de forma remota. Sendo assim, o deputado criou o Projeto de Lei n.º 4.505/2008, o qual visa regulamentar, conceituar e disciplinar as relações de teletrabalho no Brasil. Conforme o projeto, são direitos do empregado teletrabalhador: a) igualdade de tratamento no que diz respeito à filiação sindical, participação na negociação coletiva, proteção à saúde, segurança social e estabilidade no emprego, além da garantia à não discriminação e acesso à qualificação e informação profissionais; b) proteção ao salário, férias e sua respectiva remuneração, gozo de feriados, licenças previstas na CLT e faltas por doença; c) segurança, higiene e saúde no trabalho; d) ressarcimento dos gastos extraordinários decorrentes das funções inerentes ao teletrabalho e não previstos na remuneração. No que se refere aos deveres, tem-se: a) habitualidade e pessoalidade na execução de suas funções; b) informação periódica de acordo com as diretrizes empregatícias previamente estabelecidas, seja de forma online ou offline;

c) manutenção adequada dos equipamentos e materiais que lhe forem disponibilizados pelo empregador, bem como conservação e asseio do seu ambiente de trabalho, observadas as normas de segurança, higiene e saúde no trabalho; d) prestação de contas quanto aos gastos ordinários e extraordinários decorrentes das funções inerentes à devida execução do trabalho. (BRASIL, 2008).

O projeto foi aprovado, mas, enquanto a lei não for sancionada, os empregadores e empregados continuam desamparados ao precisarem resolver situações específicas do teletrabalho, pois há situações de rotina que não tem solução legal, como, por exemplo, conforme descrito por Costa (2012, p. 7) “a quem caberá a manutenção dos equipamentos utilizados, como será feita a fiscalização do empregador na residência deste empregado”. Portanto, ainda há a necessidade de alteração do artigo 6.º da CLT ou então de criação de uma lei específica que regulamente o teletrabalho como um todo.

Evolução da profissão secretarial no contexto brasileiro

A origem da profissão de secretariado remete aos escribas, pois, na Idade Antiga, estes eram responsáveis por tarefas afins ao de um secretário contemporâneo, como redação de textos e assessoramento de seus superiores. (CAMARGO, 2013). O autor expõe também que a profissão perpassou por toda a história da humanidade e que, no Brasil, nas décadas de 1950/1960, as mulheres dominaram a profissão que costumava ser exercida por homens, e, hoje, o gênero masculino vem buscando colocação de maior destaque no ramo

Sobre as funções secretariais, ressalta-se que, entre as décadas de 1950 e 1970, eram caracterizadas apenas como técnicas e

mecânicas e, a partir dos anos 1980, as atividades passaram a cobrar um maior intelecto dos profissionais, uma vez que essas se tornaram estratégicas, chegando ao auge nos anos 2000 (BRASIL, 2009). Destaca-se que o progresso da profissão ocorrido nos anos 1980 deve-se, principalmente, pela aprovação da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, a qual dispõe sobre o exercício da profissão de Secretariado. (FENASSEC, 2016)

Outra ação importante para a profissão, nos anos 1980, foi a regulamentação do Código de Ética do Profissional que ocorreu em 1989. Segundo descreve Federação Nacional das Secretárias e dos Secretários (FENASSEC), o Código de Ética deve ser usado como parâmetro em autoavaliações e amplamente divulgado tanto aos profissionais da área quanto aos seus superiores hierárquicos, pois este é um dos instrumentos básicos para o direcionamento correto da atuação dos secretários e secretárias.

A partir da década de 1990, o profissional de Secretariado Executivo passou a desempenhar funções não apenas técnicas, mas também estratégicas (ORTEGA, 2013). O autor aponta, também, que, por causa desse novo perfil, mais participativo e arrojado, os executivos passaram a enxergar esse profissional como peça fundamental para o alcance dos resultados organizacionais.

Observa-se a partir do exposto, que a profissão secretarial vive em constante mudança e, nesse sentido, evidencia-se que um dos fatores que contribuíram para com a inclusão de tarefas estratégicas ao cargo secretarial foi a oferta de cursos de nível superior, cujos projetos pedagógicos são estruturados a partir das Diretrizes Curriculares para o Curso de Graduação em Secretariado Executivo, todavia, há de se

considerar algumas variações entre as Instituições, visto a regionalidade. No entanto, de forma geral, são oferecidas matrizes curriculares multidisciplinares, que, segundo Moreira Santos e Moretto Neto (2015), trata-se de uma característica que proporciona um agir alicerçado em diferentes áreas do conhecimento, fato que oportuniza ao secretário desenvolver competências como, por exemplo, negociar, controlar e gerenciar, dentre outras.

A formação superior para o secretariado sustenta, também, a tipificação contemporânea do profissional, que se apresenta proativo, capaz de tomar decisões de forma mais assertiva, rápida e respaldada pela capacidade de liderança, quando da ausência de um superior hierárquico (ADELINO; SILVA 2012). As autoras destacam também, que tal caracterização permite ao profissional secretário gerir de forma ativa setores e pessoas de diversos perfis, atuando no papel de facilitador entre os diferentes públicos envolvidos no processo administrativo.

Sob esse ponto de vista, considera-se, também, fator marcante, no perfil do profissional em estudo, a capacidade e a responsabilidade de entender a empresa como um todo, ou seja, estar a par das situações de cada setor para que possa captar as informações necessárias e repassá-las aos envolvidos diretamente. Segundo Ortega (2013), o profissional de Secretariado Executivo precisa ter entendimento sobre sua importância no contexto empresarial, quebrar seus próprios paradigmas e desenvolver ações concentradas não apenas a eficiência operacional, mas também alinhadas ao campo comportamental e estratégico.

O exposto demonstra o desenvolvimento de uma profissão originada

nos primórdios da história, que foi se adaptando às mudanças e evoluindo com elas, principalmente, no que se refere à questão tecnológica. Hoje, o secretário destaca-se por sua formação multidisciplinar e oportunidade de se posicionar estrategicamente nas organizações. Todavia, surge a possibilidade de atuação fora do âmbito organizacional, seja em casa ou em ambientes compartilhados, fato a ser tratado na seção que segue.

Atuação a distância do profissional de secretariado

A partir de uma pesquisa em websites de buscas, com combinações de palavras como: “secretariado, secretário executivo, profissional de secretariado e teletrabalho, trabalho à distância e trabalho remoto”, foi possível perceber que o profissional de Secretariado teletrabalhador é conhecido, no Brasil, pelo gênero feminino “secretária”, como, por exemplo, Secretária Virtual, Secretária Remota ou Secretária à distância, sendo que as atividades são realizadas tanto em home office quanto em escritórios compartilhados. Nesse sentido, Ribeiro (2002) explica que o profissional de secretariado, que atua à distância, trabalha para várias empresas e, no que se refere ao local de trabalho, alguns montam escritório na própria casa e outros preferem dividir o espaço, por meio do *coworking*.

Na mesma direção, Barros et al (2012) apontam que os profissionais podem, também, escolher por trabalhar em casa em tempo integral ou ir ao escritório, algumas vezes na semana, prestando serviços de apoio em todo o tipo de tarefa. Todavia, lembram Paes et al (2015) que essa é uma nova tendência mercadológica e que, para atuar dessa maneira, é preciso estar disponível, na

casa do profissional, uma infraestrutura que possibilite o uso da tecnologia para a comunicação, como, por exemplo, computador, internet, telefone. Ou então, conforme indicam Barros et al (2012), o profissional de secretariado remoto pode atender em escritórios virtuais que, além de oferecerem espaços de escritórios, também disponibilizam apoio técnico e de pessoal. Barros et al (2012) comentam, ainda, que as secretárias à distância possuem as mesmas competências e qualidades das presenciais, porém costumam encontrar mais dificuldades em comunicar-se com os seus superiores, visto que estão limitadas ao contato virtual. Por isso, para atuar no trabalho remoto é preciso que o profissional de secretariado tenha vasto conhecimento sobre a cultura da organização e do mercado, onde ele se insere, a fim de entender o contexto no qual se inclui seu cliente (CAPELLA; ALMEIDA, 2013). Portanto, acredita-se que a experiência profissional é um diferencial para o alcance do sucesso como teletrabalhador.

Vale retomar a consideração de que, em termos de trabalho remoto, a profissão secretarial está ainda dando os primeiros passos (MAZULO; LIENDO, 2010) e, sendo assim, os profissionais autônomos, assim como os que trabalham em escritórios compartilhados, precisam, conforme já dito, conhecer tanto as estruturas organizacionais quanto as peculiaridades de cada empresa que irão assessorar, pois uma desvantagem de assessorar várias empresas ao mesmo tempo é desconhecer a dinâmica de cada organização. Logo, para obter sucesso, é importante que o profissional virtual se dedique a conhecer as políticas de cada organização, para a qual presta serviço. (BARROS et al, 2012)

Diante do exposto, observa-se que a profissão secretarial evoluiu historicamente e experimentou uma mudança paradigmática de sua atuação a partir da era tecnológica. Dessa maneira, o profissional pode optar pelo trabalho virtual ou remoto, no entanto, conforme visto, esta é uma área ainda pouco explorada pelo profissional, tendo em vista uma formação que, geralmente, o leva para o caminho da atuação presencial.

METODOLOGIA

Este estudo se caracteriza por adotar uma abordagem qualitativa, que permite analisar mais especifica os hábitos, as atitudes e as tendências de comportamento de uma determinada população (LAKATOS; MARCONI, 2010). Nesse sentido, buscou-se compreender o fenômeno - atuação virtual do profissional de secretariado e se aqueles que o fazem estão satisfeitos com a prática.

No que se refere aos objetivos, a pesquisa se classifica como descritiva, visto que descreve as ações do secretário virtual e a visão que os sujeitos atuantes, nesse ramo, têm sobre ele, concordando com o posto por Gil (2002), quando define que tal tipo de pesquisa tem como foco descrever as características de determinada população ou fenômeno.

Quanto à natureza, trata-se de pesquisa básica, uma vez que se pretende a concentração de conhecimentos e informações para sustentar resultados acadêmicos ou aplicados importantes (SCHWARTZMAN, 1979). Assim, o que se intenciona é contribuir com informações sobre o secretário que atua de forma virtual.

As técnicas de coletas de dados utilizadas foram pesquisa bibliográfica e documental. Conforme Gil (2002), a primeira

utiliza, como base, materiais já elaborados, principalmente livros e artigos científicos. Nesse caso, foram utilizados livros e artigos que trataram da teoria base deste estudo, qual seja, teletrabalho e profissional de secretariado. Já a segunda, é similar à primeira, no entanto, difere na natureza das fontes, por se tratar de material sem tratamento analítico (GIL, 2002). Foram utilizados, neste estudo, Leis e materiais didáticos, como, por exemplo, prova aplicada.

Complementa a coleta de dados o levantamento de campo, realizado por meio de questionário, o qual envolve a indagação direta aos sujeitos, sobre aquilo se deseja conhecer (GIL, 2002). Acerca do questionário, considera-se que a Internet pode ser um excelente meio para a aplicação de uma ferramenta de pesquisa, pois esta facilita o contato com os respondentes que moram em lugares distantes (FLICK, 2009). Ademais, pelo motivo de as respostas não precisarem ser imediatas, o questionário eletrônico permite aos sujeitos refletirem melhor sobre suas respostas, fato que pode enriquecer a análise de dados do estudo. (FLICK, 2009)

Assim, ponderada tal viabilidade, foi encaminhado um questionário eletrônico, composto por perguntas semiestruturadas para 30 profissionais, no território brasileiro, por meio do Google Docs. O universo do estudo foi constituído por profissionais atuantes na modalidade teletrabalho e a amostra, não probabilística, por intencionalidade, limitou a pesquisa para área dos secretários teletrabalhadores e, também, profissionais de outras áreas que utilizam o termo “secretária” para divulgar seu trabalho.

Observa-se que os profissionais, para os quais foram enviados os questionários,

foram identificados por meio de pesquisa nas redes sociais, mais especificamente, em grupos de secretariado, local em que foram obtidos quatro endereços eletrônicos, de secretários teletrabalhadores. Na sequência, foi realizada uma pesquisa na web com os termos “Secretária Virtual” e “Secretária Remota”. O resultado apontou 26 teletrabalhadores na área secretarial, que, somados aos quatro, anteriormente encontrados, totalizam o número de questionários enviados. As respostas foram recebidas durante um mês e sete dias (de 22/9/2015 a 28/10/2015) e, dos 30 destinatários, houve 17 respondentes, todas do sexo feminino e moradoras do sul e do sudeste do Brasil.

ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS

De acordo com o exposto na metodologia, foi aplicado um instrumento de pesquisa - questionário eletrônico - com a pretensão de conhecer a posição dos profissionais de Secretariado Executivo que trabalham à distância, acerca de algumas especificidades sobre o fenômeno. Retoma-se que, dos 30 teletrabalhadores, para os quais o questionário foi encaminhado, houve 17 respondentes, que, neste estudo, são identificados como sujeitos da pesquisa e enumerados cardinalmente de 1 a 17, representados pela nomenclatura de S1, S2...S17.

No que diz respeito à área de formação, foi constatado que quatro das respondentes são formadas em Administração e Letras. Das 13 restantes, duas são graduandas em secretariado executivo (bacharelado) e as demais possuem graduação em Secretariado Executivo

(bacharelado) ou curso técnico em Secretariado. Os sujeitos não formados na área secretarial foram questionados sobre a escolha em usar o termo “secretária”. Em resumo, as respostas apontaram para a tentativa de utilizarem-se do perfil secretarial já consolidado no mercado, principalmente, no que se refere às competências secretariais e interdisciplinaridade da formação. Tal posição confirma o posto por Adelino e Silva (2012), ou seja, que multifuncionalidade promove a proatividade, a assertividade, a liderança e a atuação como facilitador entre os diversos públicos envolvidos no processo administrativo, entre outras competências.

Com referência aos dados trabalhistas, foi questionada qual a situação de trabalho. Então, foi constatado que oito das respondentes trabalham com carteira assinada e sete de forma autônoma. Das duas restantes, uma costumava ser celetista, mas já está aposentada, e a outra é servidora pública. Revelou-se, também, a partir dos dados, alcançados por meio do questionamento “Qual sua modalidade de teletrabalho?”, que 10 trabalham em home office e o restante em escritórios virtuais, espaço *coworking* ou o local em que o cliente/superior hierárquico estiver. Observa-se que tais ambientes de trabalho estão associados àqueles descritos no arcabouço teórico deste estudo.

Quanto à rotina das profissionais que trabalham à distância, identificou-se que apenas cinco delas trabalham todos os dias sob essa modalidade. Outras três vão ao escritório ao menos uma vez por semana e duas quatro vezes por semana. Somente uma das respondentes costuma ir ao escritório uma vez ao mês. Todavia, nem todas seguem um padrão, as S2, S8 e S11 possuem uma rotina que depende da frequência de trabalho que recebem. Já as profissionais que

trabalham para escritórios virtuais, vão todos os dias, porém atendem seus clientes à distância. Quando indagadas sobre “Quantas horas vocês costuma trabalhar por dia?”, foi constatado que os horários são similares aos de profissionais que trabalham presencialmente, pois oito trabalham oito horas diárias ou mais. As outras nove trabalham entre seis e sete horas diárias.

Perguntou-se, também, sobre “quais as vantagens de trabalhar a distância?”. Dentre as respostas obtidas, destacam-se, entre outras: comodidade, flexibilidade de horário, conforto, redução de custos, qualidade de vida, diminuição do estresse, pouca rotina, maiores experiências e ficar livre de engarrafamentos. Quando se tratou das desvantagens, tiveram destaque: falta de contato direto, distanciamento dos colegas e do superior hierárquico, além da dificuldade na comunicação. Para as que trabalham de forma autônoma, as desvantagens são: não ter os direitos trabalhistas, instabilidade, renda não fixa e a necessidade de buscar novos clientes. Destaca-se que as desvantagens mencionadas por Estrada (2004), como o isolamento social e maior possibilidade de perder o emprego foram apontadas pelas profissionais, salvo a questão da menor probabilidade de ascensão na carreira.

Após a verificação de questões básicas do perfil das respondentes, procurou-se saber se há alguma atividade rotineira de um profissional de Secretariado que não seja possível executar à distância e se há como exercer todas as funções sem prejudicar o desempenho. Seis das respondentes acreditam que não existe nenhuma tarefa que não tenha como ser realizada à distância. O restante defende que, se o profissional tiver comprometimento, dedicação e flexibilidade, além de ter acesso à todas as aparelhagens

tecnológicas, em geral, não terá dificuldades em exercer suas atividades. Porém, existem limitações, como, por exemplo, a assinatura de documentos e controle de agenda, quando o executivo utiliza agenda física, conforme citado pela S1. Ou então, a possibilidade de interface entre os demais empregados e do executivo, citado por S2.

Para a S12, as dificuldades são administrar atas de reuniões e o controle de arquivos. Já para a S16 ficam de fora o apoio a atividades de pessoal que a secretária estende ao seu superior; a coordenação de salas de reunião e o recebimento e apoio aos visitantes. Por fim, a S4 comentou que, para obter sucesso no trabalho à distância, o profissional necessita saber exercer todas as funções virtualmente, além de possuir um conhecimento amplo da empresa e de seu superior. Tal questão foi ao encontro da fala de Ortega (2013), quando afirma que o profissional deve entender a sua importância, em todo o contexto empresarial, e entender a empresa como um todo.

No que diz respeito à formação/capacitação para o trabalho, foi perguntado se há carência de estudos e materiais que tratem sobre o profissional de secretariado que trabalha à distância. Apenas a S9 não concorda, pois, segundo ela, “hoje temos a internet para nos auxiliar”. A S2, que trabalha há três anos à distância, comentou que muitos profissionais a procuraram para sanar suas dúvidas sobre a modalidade, já que não encontraram material a respeito da rotina desses profissionais. A S8 exemplifica a necessidade de divulgação, pois ela afirmou que não tinha conhecimento do trabalho virtual no ramo de Secretariado, até um dia em que leu uma matéria que falava sobre a atividade de secretária remota e, então, decidiu iniciar na modalidade. As demais

concordam que há carência, pois o tema foi pouco explorado e o maior motivo para isso é a falta de divulgação.

Interpelou-se, também, sobre o desenvolvimento do mercado de trabalho à distância para o profissional de Secretariado e as respondentes e, de forma unânime, concordam que ainda está em fase de amadurecimento, consentindo com o posto por Mazulo e Liendo (2010, p. 21), quando apontam que “na profissão de secretária, estamos dando os primeiros passos”. De acordo com S2, “O leque de profissionais remotos está crescendo, mas nem todas as empresas e/ou executivos conhecem essa modalidade. E há aqueles que conhecem, mas preferem um profissional presencial”.

Já a S4 afirma que “Rio de Janeiro e São Paulo são cidades onde esse tipo de trabalho está mais avançado, mesmo assim faltam informações e condições de trabalho para que seja realizado de forma adequada”. Para a S7, tanto a procura quanto o conhecimento dessa modalidade, ainda é escassa, sendo que aqueles que a conhecem não confiam no sistema. Por fim, a S14 apontou que não se encontra com frequência profissionais de Secretariado que trabalham à distância como os de outras áreas, logo, ainda não está desenvolvido.

Buscou-se saber, também, se as respondentes estavam satisfeitas com o trabalho realizado à distância. No caso daquelas que trabalham em escritórios virtuais, nenhuma pensa em deixar de atender diversos clientes para voltar a trabalhar em uma empresa de forma presencial. Porém, outras profissionais pensam, ou já pensaram em desistir da carreira virtual, conforme destacam os depoimentos que seguem: S1 comentou “Já pensei em voltar para o corporativo por conta

dos benefícios. Mas toda vez que coloco os prós e os contras, decido continuar remotamente. Atualmente, a qualidade de vida pesa mais que o lado financeiro”. Similar a esta, a opinião da S8: “Estou satisfeita, mas, às vezes, quando um trabalho termina, dá uma insegurança. Já pensei algumas vezes em retomar o trabalho antigo, mas a liberdade que tenho hoje compensa o sacrifício do começo”. Já a S4 afirma que está satisfeita, porém acredita que cobra muito da inteligência e do controle emocional. A S15 respondeu que, apesar de estar satisfeita com o teletrabalho, ela sente falta de compartilhar o seu dia com outras pessoas. Por fim, a S12, que está há apenas quatro meses trabalhando em home office e é contratada por uma única empresa, está totalmente insatisfeita e pensa em voltar a trabalhar presencial.

Na sequência, buscou-se identificar a efetividade da comunicação, visto o atendimento remoto, por meio da pergunta: “Em sua opinião, a comunicação à distância entre o empregador e o secretário (a) executivo (a) é tão eficiente quanto a presencial?”. De modo geral, pode-se dizer que as respondentes estão satisfeitas com a comunicação, uma vez que de sete, duas avaliaram com nota 7 e, as outras cinco, com nota 8. Por fim, das 10 restantes, cinco avaliaram com nota 9 e, as outras cinco, com nota 10. Já com relação à comparação entre as modalidades presencial e remota, apenas seis acreditam que não há diferenças no que se refere à comunicação. As demais, apesar de estarem satisfeitas, concordam que existem dificuldades. Nesse sentido, S3 destaca que um ponto negativo é a necessidade de gravar muitas informações sobre vários clientes de diferentes empresas e segmentos. Tal questão é similar ao pensamento de Barros et al. (2012), os quais apontaram como desvantagem de trabalhar remotamente a

necessidade de conhecer tanto as estruturas organizacionais quanto as peculiaridades de cada empresa que é assessorada, complementada por Capella e Almeida (2013), quando afirmam que, para se obter sucesso, é importante possuir vasto conhecimento de estrutura organizacional e do mercado, o que resulta no entendimento do contexto no qual seu cliente se inclui.

Já S5 expõe que a comunicação é excelente, porém, não há como tratar todos os assuntos quando se está fora de casa, offline. Referente às opiniões contrárias, para a S12 a comunicação não é eficiente, pois as informações chegam atrasadas ou não chegam. S15 também acredita que a comunicação não é eficaz como a presencial, porque, na comunicação face a face, é possível saber o que de fato o executivo quer, por meio da linguagem corporal e facial. Esses resultados alinham-se à afirmação de Barros et al. (2012), de que as secretárias remotas encontram maior dificuldade de comunicação com os seus superiores hierárquicos por estarem limitadas ao contato virtual.

A pergunta seguinte indagou se as profissionais percebem algum receio de seus superiores/clientes com relação à eficácia do trabalho virtual e, também, se elas acreditam que exista maior confiança no trabalho exercido presencialmente. O resultado, com relação à visão do empregador, foi positivo, pois somente as respondentes S7, S14 e S16 acreditam que exista receio por parte dos superiores hierárquicos ou clientes. Já as S1 e S17 acreditam que, no início, há resistência/receio, mas, com os resultados do trabalho, tal percepção muda. A S2, que é autônoma e faz visitas aos clientes quando necessário, respondeu que, em sua opinião, os executivos sentem falta de alguém ao lado “bem no estilo: eu dito e você digita”. As

profissionais que costumam ir ao escritório uma ou mais vezes ao mês não têm esse problema, pois já existe uma relação de confiança.

Com a última pergunta, pretendeu averiguar se há como trabalhar de forma integral à distância sem prejudicar o desempenho. As respostas foram positivas, sendo que 12 acreditam que é possível exercer as mesmas funções dos presenciais. As respondentes defendem que basta ter comprometimento, dedicação, empenho e acesso às ferramentas tecnológicas. No entanto, há opiniões contrárias, como a da S12, que acredita que existem questões que necessitam de amparo em gabinete e, por isso, tornam-se mais complicadas, como arquivo, atas e acompanhamento de gestão. E S15 respondeu que assessora oito executivos e seria impossível atendê-los remotamente todos os dias. No geral, as respondentes acreditam que existe uma boa comunicação entre elas e seus superiores hierárquicos ou clientes.

Em síntese, a opinião predominante das respondentes foi que a comunicação à distância é satisfatória, porém, há as que acreditam que não é tão eficiente quanto a presencial, porque certos assuntos demandam presença. Com relação ao nível de satisfação dos profissionais que já estão no mercado de trabalho virtual, pode-se dizer que, apesar da maioria estar satisfeita, ainda existem situações que precisam melhorar. Por meio desta pesquisa, também foi possível perceber que, no Brasil, o teletrabalho na área de Secretariado, carece de divulgação e que tal questão é primordial na evolução da modalidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Buscou-se, a partir desse estudo, discutir uma oportunidade de atuação na carreira secretarial. Assim, tratou-se da variante teletrabalho, inserida no contexto do Secretariado, no intuito de verificar qual a situação contemporânea da atuação do profissional de Secretariado Executivo com relação à área de teletrabalho no Brasil e, também, se esses profissionais podem exercer suas funções de forma virtual sem prejudicar o seu desempenho.

Todavia, antes das considerações sobre o objeto, propriamente dito deste estudo, acredita-se ser interessante apresentar reflexões sobre o teletrabalho, as quais surgiram no decorrer da pesquisa. Desse modo, observa-se que a modalidade é uma consequência da era tecnológica, de um paradigma em que a celeridade da informação é o elemento central. No entanto, questiona-se se as profissões estão preparadas para o teletrabalho e, nesse sentido, se tanto empregado quanto empregador têm conhecimento sobre as vantagens, as desvantagens e a legislação (ou falta dela) que envolvem tal modalidade. Observou-se, ainda, durante a pesquisa, que não há muita ocorrência de bibliografia que trate da matéria, na maioria das vezes, encontram-se artigos que dissertam brevemente sobre o assunto e, também, que a aceitação desse tipo de trabalho, apesar de todas as suas vantagens, é ainda incipiente.

Retomando o pretendido nesse estudo, ressalta-se que, para alcançar o almejado, foram traçadas duas proposições estruturantes. A primeira buscou evidenciar o nível de satisfação dos profissionais de Secretariado Executivo que já estão no mercado de trabalho virtual. Sobre ela, pode-

se dizer que a maioria das respondentes afirmou estar satisfeita, mesmo que haja empecilhos que atrapalhem a rotina de trabalho. Ou seja, os problemas são menores quando comparados aos benefícios do trabalho à distância.

Com relação à segunda proposição, verificou-se que a maioria das profissionais acredita que a comunicação à distância é boa. As que não estão totalmente satisfeitas indicam a necessidade de melhoria em alguns quesitos, mas, em geral, consideram a comunicação satisfatória. Outra maneira de mensurar a resposta ao questionamento foi por meio da nota dada pelas profissionais, sendo que mais da metade avaliou essa comunicação com notas máximas, 9 e 10.

Feita tal averiguação, acredita-se ter-se alcançado o objetivo proposto, no entanto, há de se considerar a limitação da pesquisa, ou seja, o número baixo de profissionais que foram localizados para responder o questionário. Todavia, obteve-se mais de 50% de retorno, em relação ao total de instrumento enviados, fato que permitiu conhecer o que pensa sobre a matéria

determinada parcela de profissionais e, principalmente, que os resultados se alinham à teoria existente sobre o assunto. Portanto, sugere-se para próximas pesquisas acadêmicas que o questionário seja aplicado a um número maior de profissionais de Secretariado que atuam no modelo à distância.

Ao final desta pesquisa, acredita-se que é necessário incentivar a pesquisa na área de teletrabalho, uma vez que, mediante a divulgação: a) haverá mais conhecimento sobre a modalidade; b) outros profissionais poderão inspirar-se a exercer seu trabalho à distância e c) as empresas tomarão conhecimento da modalidade, o que resulta na possibilidade de abertura de vagas de emprego. Assim, pode-se concluir, no que se refere ao exposto, que a profissão de secretariado se redesenha, evolui e busca novas possibilidades de atuação.

REFERÊNCIAS

ADELINO, F. J.; SILVA, M. A. V. A Tecnologia da Informação como Agente de Mudança no Perfil do Profissional de Secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 3, n. 2, p. 05, 2012. Disponível em: <<http://search.proquest.com/openview/180fe3145c7f7f6e4c0392641f05fc5e/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1686336>>. Acesso em: 17 jul 2015.

BARROS, C. M. P. et al. A virtualidade no mundo do trabalho: um estudo sobre a atuação do secretário executivo virtual. **Revista Expectativa**, v. 11, n. 11, p. 59-82, 2012. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/7275/5322>>. Acesso em: 17 jul 2015.

BRASIL. Decreto de Lei n.º 5.542, de 1 de maio de 1943. **Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del5452.htm>. Acesso em: 8 set 2015.

_____. Lei n.º 7.377, de 30 de setembro de 1985. **Dispõe sobre o Exercício da profissão de secretário, e dá outras providências**. Disponível em:

Revista Perspectivas Contemporâneas, v. 13, n. 1, p. 1-17, jan./abr. 2018.
<http://revista.grupointegrado.br/revista/index.php/perspectivascontemporaneas>

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.htm>. Acesso em: 15 jul 2015.

_____. Projeto de Lei n.º 4.505 de 16 de dezembro de 2008. **Dispõe sobre a regulamentação do trabalho a distância no Brasil**. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br>>. Acesso em: 14 jul 2015.

_____. Ministério da Educação. Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE): **Prova de Secretariado Executivo** (2009, p. 11). Disponível em: <<http://enade2009.inep.gov.br/>> Acesso em: 3 set. 2015.

_____. Lei n.º 12.551 de 15 de dezembro de 2011. **Altera o art. 6.º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)**, aprovada pelo Decreto de lei no 5.452, de 1.º de maio de 1943, para equiparar os efeitos jurídicos da subordinação exercida por meios telemáticos e informatizados à exercida por meios pessoais e diretos. Disponível em:

< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12551.htm>. Acesso em: 15 jul 2015.

CAMARGO, F. O homem e o Secretariado. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Org.). **Excelência no Secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios. Como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade**. São Paulo: Ser Mais, 2013. p. 62-68.

CAPELLA, F.; ALMEIDA, M. Secretária Remota: A profissão que se recria. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Org.). **Excelência no Secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios. Como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade**. São Paulo: Ser Mais, 2013. p. 411-415.

CHAGAS, D. de F. B. **A Subordinação Jurídica no Trabalho a Distância**. Pará de Minas, 2014. Disponível em: <<http://www.fapam.edu.br>>. Acesso em: 2 set 2015.

DARCANCHY, M. V. **Teletrabalho para Pessoas Portadoras de Necessidades Especiais**. São Paulo: LTr, 2006.

ESTRADA, M. M. P. O Teletrabalho Transfronteiriço no Direito Brasileiro. **UNIFACS**, v. 52, p. 20-30, 2004. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br>>. Acesso em: 3 set 2015.

FENASSEC. **O Secretariado**. Disponível em: <<http://www.fenassec.com.br>>. Acesso em: 15 jul 2015.

FLICK, U. **Introdução à Pesquisa Qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

IBM. Mais Tempo para a Família. **Revista O IBMista**: São Paulo, ed. 6, p. 2-3, maio-junho, 2007.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LÉVY, P. **O que é o Virtual?** São Paulo: Editora 34, 1996.

MAZULO, R.; LIENDO, S. **Secretária: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira**. São Paulo: Senac. 2010.

MELLO, A. **Teletrabalho (telework): o trabalho em qualquer lugar e a qualquer hora**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999. Disponível em: <<http://www.crasp.gov.br/crasp/conteudo/LivroQUALITYMARK.pdf>>. Acesso em: 3 set 2015.

MOREIRA, K. D.; DOS SANTOS, A. K.; NETO, L. M. Profissional de Secretariado Empreendedor: Um Agente de Mudança. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 6, n. 1, p. 168, 2015. Disponível em: <<http://search.proquest.com/openview/dbd33ea1a7cb7c27e69e8b28521229cb/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1686336>>. Acesso em: 15 jul 2015.

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

ORTEGA, C. Indicadores de Resultado – Como identificar, mensurar e dar visibilidade aos níveis decisórios quanto aos resultados. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Org.). **Excelência no Secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios. Como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade**. São Paulo: Ser Mais, 2013.

PAES, R. V. O. et al. Novas formas de atuação do profissional de secretariado executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 6, n. 1, p. 99, 2015. Disponível em: <<http://search.proquest.com/openview/57a580022b0f369f33a37af58baf449c/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1686336>>. Acesso em: 15 jul 2015.

RIBEIRO, N. de L. A. **Secretariado do escriba ao gestor: um estudo sobre o novo perfil de secretariado**. São Luis, s.n. 2002.

SCHWARTZMAN, S. **Pesquisa acadêmica, pesquisa básica e pesquisa aplicada em duas comunidades científicas**. 1979. Disponível em: <http://www.schwartzman.org.br/simon/acad_ap.htm>. Acesso em: 3 novembro 2015.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE TELETRABALHO E TELEATIVIDADES. 2015. **Home**. Disponível em: <<http://www.sobratt.org.br>>. Acesso em: 20 jul 2015.

STUDIO OFFICE. **Você sabe o que é Coworking?**

Disponível em: <<http://escritoriocompartilhadosp.com.br/coworking/>>. Acesso em: 12 set 2015.

TROPE, A. **Organização Virtual: impacto do teletrabalho nas organizações**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

NOTA

(1) Especialista em Planejamento e Gestão de Eventos pela Faculdade Municipal de Palhoça. Graduada em Secretariado Executivo pela Universidade Federal de Santa Catarina/UFSC. Secretária Executiva no Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de Santa Catarina. Vinculada à Universidade Federal de Santa Catarina/UFSC Florianópolis/SC.

(2) Doutoranda em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina/UFSC. Mestre em Administração Universitária pela Universidade Federal de Santa Catarina/UFSC, Florianópolis/SC. Especialista em Gestão de Pessoas e Processos pela Faculdade de Ciências Sociais de Florianópolis/CESUSC. Graduada em Secretariado Executivo em Inglês pela Universidade Federal de Santa Catarina/UFSC, Florianópolis/SC. Secretária Executiva do Gabinete da Reitoria da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis/SC.

(3) Doutora em Administração pela Universidade Nove de Julho/UNINOVE. Mestre em Administração pela Universidade Nove de Julho/UNINOVE. Graduada em Qualidade nas Organizações pela Universidade Nove de Julho/UNINOVE. Graduada em Administração pela Universidade Nove de Julho/UNINOVE e em Secretariado Executivo pela Universidade São Judas Tadeu. Professora da Universidade Federal de Santa Catarina/UFSC, Florianópolis/SC.

Enviado: 16/01/2017

Aceito: 16/05/2017