

AS PRÁTICAS DA ASSESSORIA ATRAVÉS DO ESCRITÓRIO VIRTUAL

Jennifer Fernandes da Silva

Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Bacharel em Secretariado Executivo

E-mail: jennifer_15_fernandes@hotmail.com

Cibelle da Silva Santiago

Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Docente do Curso de Secretariado Executivo

Mestra em Desenvolvimento Local Sustentável

Santiago.cibelle@gmail.com

Raul Vitor Oliveira Paes

Universidade Federal do Pará (UFPA)

Secretário executivo

Especialista em Assessoria Executiva

rauloliverpaes@gmail.com

RESUMO

Percebe-se o crescimento da profissão secretarial em suas formas de assessoria e que tem buscado acompanhar várias exigências das empresas e, como consequência e agregar valores a partir das novas atividades secretariais que possam ser oferecidas, como, por exemplo, perspectivas no desenvolvimento do Escritório Virtual como uma alternativa plausível para prestação de serviços secretariais. Este trabalho foi fundamentado a partir da seguinte problemática: Quais as atividades que o profissional de secretariado pode desenvolver através da assessoria virtual? E, como objetivo geral, verificar as principais atividades de assessoria executiva prestadas através do assessoramento virtual. A abordagem teórica foi centrada nos tópicos sobre áreas de atuação do profissional de secretariado, assessoria e assessoramento virtual, com base nos autores Nonato Júnior (2009), Oliveira (2011), Antunes (2013) e Valério et al (2016), entre outros. A metodologia utilizada foi bibliográfica, exploratória, sob abordagem qualitativa, sendo feito com dois escritórios virtuais de uma região brasileira. Os resultados apontaram que os serviços burocráticos, bancários e de varejo são os prestados pelas assessoras virtuais, bem como vantagens e desvantagens na aplicação da assessoria virtual, consolidando assim, a assessoria virtual como mais um exercício de atuação do profissional de secretariado.

Palavras-chaves: Virtualização. Secretariado. Escritório.

1 INTRODUÇÃO

Sabe-se que a profissão de secretariado veio passando por diversas transformações no cenário organizacional. O profissional que antes só realizava funções simples como, atender telefones e redigir documentações, passa agora a desempenhar outras atividades exigidas no mercado de trabalho. Hoje, pode-se dizer que o papel do profissional de secretariado evoluiu, deixando de exercer atividades rotineiras para atender as necessidades exigidas pelas empresas.

É notório o crescimento da profissão de secretariado em suas formas de assessoria. Essa profissão tem buscado acompanhar várias exigências das empresas e, como consequência, agregar valores a partir das novas atividades secretariais que possam ser oferecidas junto às habilidades profissionais. De acordo com Sena, Castro e Lopes (2005, p. 01) o profissional de secretariado atualmente “[...] é totalmente polivalente, assessor, proativo, flexível, responsável, tem bom senso, iniciativa, competência, postura profissional, dinamismo, agente facilitador”. Ou seja, a profissão conquistou um determinado espaço no ambiente empresarial, uma vez que este profissional é polivalente, deixando de executar apenas atividades rotineiras, para assumir um papel inovador, com um perfil de liderança e com potencial para pensar estrategicamente, auxiliando assim, nas tomadas de decisões no ambiente organizacional tornando-se assim, um profissional assessor.

Dentro dos leques de possibilidades das atividades que o profissional de secretariado pode exercer, a assessoria é uma delas. Nesse aspecto, “é relevante salientar que a assessoria, sendo inserida nas organizações, oferece evidentemente práticas peculiares que distinguem de outras áreas” (OLIVEIRA, 2012, p. 51). Assim, a profissão foi aprimorando suas habilidades e como consequência ganhou mais reconhecimento e conquistou seu espaço no gerenciamento das organizações sendo manifestado como assessor. Sobre isso, apresenta-se um nicho que ainda precisa ser mais explorado pelo secretário, que é o assessoramento virtual, ou seja, as práticas de assessoria executiva executadas à distância. Para isso, a problemática dessa pesquisa permeia o seguinte questionamento: **Quais as atividades que o profissional de secretariado pode desenvolver através da assessoria virtual?**

Diante disso, este trabalho objetiva verificar as principais atividades de assessoria virtual que estão incutidas no assessoramento executivo. Os objetivos específicos são: apresentar as habilidades necessárias para o secretário assessorar outros profissionais de forma remota, identificar as dificuldades encontradas ao atuar no escritório virtual; apresentar os benefícios por trabalhar assessorando virtualmente.

Nesse sentido, o desejo por esta pesquisa surgiu, devido à evolução da atuação do profissional de secretariado na área da assessoria, pois é uma prática antiga que tem sua origem baseada no desempenho dos escribas, de maneira que o secretário foi se aperfeiçoando com a evolução dos tempos e da própria profissão de secretariado, em que teve a oportunidade de assumir diversas posições nas empresas dando a chance de exercer suas habilidades de maneira conceituada. E com o avanço tecnológico é possível que o profissional ofereça seus serviços também virtualmente. Assim como nas outras áreas, o assessor possui conhecimentos especializados no seu campo de atuação, auxiliando o assessorado nas tomadas de decisões, nesse sentido, o domínio das técnicas de assessoria um conhecimento essencial.

Justifica-se a relevância dessa pesquisa devido à proposta de estudar o secretário desempenhando o papel de assessoria e suas inovações quando se fala dos quatros eixos, com isso a área de secretariado poderá ter mais conhecimento sobre as técnicas utilizadas e desempenhadas pelo profissional na organização nos eixos da assessoria. Além desta introdução, o presente trabalho conta com o referencial teórico discutindo a profissão secretarial e suas áreas de atuação, a assessoria e o assessoramento virtual, posteriormente continuando com a descrição dos procedimentos metodológicos, análise e discussão dos resultados e finalizando com as considerações finais e apresentação das referências.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A PROFISSÃO DE SECRETARIADO E SUAS ÁREAS DE ATUAÇÃO

Com o desenvolvimento e aperfeiçoamento da profissão, hoje o secretário pode atuar em várias áreas do seu conhecimento dentro de uma mesma empresa. De acordo com Antunes (2013, p. 403) “Com a dinamicidade das organizações, o secretário já desenvolve em sua rotina, atividades de gestão de cogestão executiva”. Ou seja, já faz parte da atuação de um bom secretário desempenhar atividades que estão presente no seu cotidiano.

Também são apresentadas como áreas de atuação do profissional de secretariado as seguintes:

- a) **Gestor:** tendo autonomia para designar as atividades, pois, para gerir este cargo deve possuir o conhecimento amplo das funções a ele delegadas;
- b) **Consultor:** nessa área, é fundamental que o secretário tenha uma visão ampliada da empresa, elaborando assim projetos para a melhoria dos problemas encontrados nas organizações;
- c) **Empreendedor:** são profissionais que colocam em prática ideias e sonhos (MOREIRA; SANTOS; NETO, 2015);
- d) **Assessor:** “Como assessor o secretário desenvolve atividades meio, fazendo uso das técnicas secretariais ao suporte executivo, às unidades específicas, ou a organização, para o alcance dos objetivos traçados” (ANTUNES, 2013, p. 403). O secretário-assessor ajuda uma organização nos diversos setores e departamentos fazendo ligações entre as partes distintas da empresa, além de atuar na resolução dos problemas desenvolvendo atividades-meio.

Para os objetivos deste trabalho, será focado apenas na assessoria secretarial e a forma como ela pode estar presente no universo laboral virtual.

2.2 ASSESSORIA

A assessoria é uma atividade que vem sendo utilizada desde muito tempo. Para Nonato Junior (2009, p. 80) “a origem do trabalho dos assessores, certamente data do início das preocupações do conhecimento humano, pois para organizar, selecionar, assistir e encaminhar fontes de saber é necessário estar assessorando outras pessoas”. Nessa perspectiva para assessorar é preciso entender, dominar, ter conhecimento específico sobre o assunto abordado, discernindo com eficácia no suporte dos problemas detectados.

Desde o início a prática de assessorar era levada muito a sério pelos militares e políticos, foram por eles iniciadas as primeiras práticas de assessoria. Oliveira (2011, p.46) afirma que, “quando a assessoria foi adaptada nos domínios organizacionais, obteve resultados positivos no que se refere a maior agilidade e rapidez na tomada de decisões, pois, a assessoria exercida por militares era repleta de regras e de intensa disciplina”. Isso vem para reforçar a ideia de que assessoria desde seus primórdios foi levada a sério, embora não fosse tão reconhecida, a praticava só quem tinha estudo e fosse bem capacitado para exercer as atividades.

Ainda conforme apresentado por Oliveira (2011, p.31) existia os escribas, homens sábios e estudados e em paralelo a eles surgiu o termo assessoria, “até mesmo o império faraônico possuindo um primitivo sistema de administração necessitava de uma assessoria”. Assim, constata-se que a assessoria hoje não é a mesma do início, mas sempre foi levada a sério e praticada por pessoas que entendia e conseguia aplica-la na resolução do problema, a diferença da assessoria de antes para a de hoje, era a falta de reconhecimento, mas desde o início foi tão interessante que foi estudada e aperfeiçoada, e sempre atuando nas resoluções dos problemas. Para Antunes (2013 p. 403) a assessoria já “está consolidada e reconhecida no mercado de trabalho e tem respaldo na formação específica”. Assim, se torna cada dia mais importante o seu trabalho em resolver e entender.

Seguindo essa ideia de Nonato Junior (2009), o ato de saber nas assessorias se configura, então, como uma atitude holística diante da realidade, descobrindo quais são as notas que compõe a música do conhecimento. Isto é, assessorar está associado ao ato de compreender e apoiar, usando seu conhecimento específico, como base para auxiliar no problema existente.

A assessoria evoluiu e hoje ao atuar no mercado refere-se a ajudar, apoiar e dar suporte os executivos. Essa função pode ser exercida por profissionais de secretariado, atuando como secretário assessor em vários ambientes empresariais, adaptando-se a exigência pertinente, podendo atuar no controle da empresa, no planejamento, na coordenação, e na direção, pois ao estudar a assessoria como ciência percebe-se que essa atividade tem várias áreas de atuação, se adequando ao profissional de secretariado para exercê-la. Oliveira (2011, p. 52) afirma que “a assessoria realiza estudos, desenvolve e recomenda padrões de organizações das atividades da empresa, relatando possíveis alterações, contribuindo para amenizar as divergências organizacionais e coordenar a divulgação de informação”. Dessa maneira, a partir de Oliveira (2011) a assessoria está em toda a parte da empresa e em cada área se desenvolve de maneira diferente.

- Na assessoria de controle: é feito o levantamento de dados estatísticos, relatórios gráficos, tudo o que for mais preciso e é tudo escrito;
- Na assessoria de planejamento: essa se organiza bem antes em relação a tudo que vai fazer, aos negócios que a empresa prestará de acordo com as obrigações futuras;
- Na assessoria de coordenação: ajuda na resolução dos problemas da coordenação, pelo empresário, para obter melhorias de comunicação em toda a organização, assim melhora toda a rede de informações;
- Por último está a assessoria de direção: o objetivo do assessor e de juntar todos os departamentos e que cada um não foque só na sua área, mas nas necessidades da organização em geral.

Assim, a assessoria configura-se, desse modo, como a prática de facilitar o controle de todo o ambiente de trabalho, ou seja, de toda organização. A prática da assessoria é inserida nas empresas, quando disponibiliza serviços peculiares de sua área, os quais vão se adaptando de acordo com a exigência do ambiente. Nesse aspecto, entende-se que o secretário pode atuar como assessor organizacional em vários ramos: advocacia, hospitalar, educacional, industrial, comercial, entre outros. Esta assessoria, todavia, pode ser desempenhada também de forma virtual, à distância. Sobre isto, o próximo tópico abordará o assessoramento através do escritório virtual.

2.3 ASSESSORAMENTO POR MEIO DO ESCRITÓRIO VIRTUAL

Com o avanço tecnológico e o mercado de trabalho altamente competitivo, as organizações têm buscado por profissionais qualificados e que estejam abertos à novos aprendizados e, principalmente, adaptáveis às mudanças tecnológicas. De acordo com Valério et al (2016, p. 116) “para acompanhar essas transformações, as organizações veem se reinventado em seus processos organizacionais”.

(...) novos modelos organizacionais, mais especificamente as organizações virtuais, surgem e se fortalecem à medida que se renovam a maneira de pensar, agir, se relacionar e produzir bens e serviços nos ambiente e ferramentas de trabalhos advindos da informatização (VALÉRIO et al, 2016, p. 116).

Percebe-se que toda esta evolução organizacional interfere na forma tradicional de gerir, surgindo assim a virtualidade que ganhou espaço tanto nas organizações como também na sociedade tendo como vantagem a dinamicidade e flexibilidade colocada pelo mercado de trabalho. Ainda seguindo o ponto de vista de Valério et al (2016, p. 116): “Hoje, percebem-se diversas alternativas que surgem da necessidade de satisfazer e acompanhar a evolução das relações tecnológicas e de trabalho e uma delas são os Escritórios Virtuais, pois essa atividade econômica preenche perfeitamente as características”.

O Escritório Virtual pode ser compreendido como pequenos espaços onde as empresas ou profissionais autônomos locam com a finalidade de prestarem seus serviços. De acordo com a Associação Nacional dos Centros de Negócios e Escritórios Virtuais (2012, apud Valério et al, 2016, p. 117):

Escritórios Virtuais são Estruturas físicas que disponibilizam domicílio empresarial, profissional, comercial ou fiscal, salas executivas, salas de reuniões, salas de trabalho, salas de treinamento, auditórios, salas de vídeo conferencia e áudio conferencia, *coworking*, salas de espelho e estações de trabalho, para utilização em tempo integral ou pequenos períodos, oferecendo todo o serviço de apoio operacional, como secretária, mensageiro, internet, telefonia, fax, computadores, impressoras, scanner, fotocopadora e equipamentos de audiovisuais, e outras tecnologias e equipamentos que auxiliam na prestação de serviços e atendimento aos clientes (ANCNEV, 2012 apud VALÉRIO et al, 2016, p. 117).

Entende-se que escritório virtual é o tipo de empreendimento que possui toda uma infraestrutura administrativa necessária para o profissional que deseja desenvolver seu próprio negócio a fim de dar suporte às demais empresas. De acordo com Paes et al (2015, p. 107) os “Escritórios virtuais são modalidades de trabalho que oferecem ao profissional uma nova forma de atuação e que atrai pequenos empresários, oferecendo um local para que os trabalhos sejam desenvolvidos”. Eles têm como principal característica “a terceirização dos serviços de atendimento e gerenciamento de espaços de trabalho” (FRANÇA, 2009, apud VALÉRIO et al, 2016, p. 117). Isto é, são oferecidas diversas categorias de serviços em que o profissional disponibiliza através de contratos e não diretamente com as empresas.

Para Valério et al (2016) dos serviços proporcionados pelos E.V os que se destacam são: Utilização de endereço Comercial/Fiscal da empresa, Endereço em material de divulgação, Caixa postal, Atendimento, Locação de salas e Serviços de secretaria, que podem ser explicados mais especificadamente no quadro a seguir:

Quadro 1: Composição do portfólio de um escritório virtual.

Utilização o endereço comercial e/ou fiscal da empresa	Qualquer referência a ser dada sobre a empresa/cliente, a mesma poderá utilizar o endereço do escritório para contato ou mesmo se estabelecer sua empresa ou filial no EV, por meio de contrato de endereço fiscal;
Utilização do endereço em material de divulgação	O endereço poderá ser mencionado em panfletos, mídia, cartões de visita e outros;
Caixa postal	Uso do escritório para recebimento de correspondências, também oferecido o serviço de aviso de chegadas destas por meio de e-mail ou telefone;
Atendimento	O Escritório Virtual está apto a presta o serviço de atendimento e recepção de parceiros e clientes. Habilitado a prestar informações relevantes de nossas empresas/clientes, oferecendo como diferenciais o um profissional bilíngues ou trilingues para estes atendimentos;
Locação de salas	São oferecidos espaços adequado as mais diversas ocasiões como exemplos salas de reuniões, pequenos escritórios para atendimento, mesas individuais. Estes locais podem ser alugados em valores por horas, diárias ou semanal.

Serviços de secretaria	Organização de agenda de clientes, anotação e distribuição de recados, correspondências, digitação e tradução de documentos, serviços de digitalização, xerox, organização de eventos, cotação de preço, seleção de pessoal, dentre outros.
-------------------------------	---

Fonte: Adaptado de Valério et al (2016, p. 119).

Conforme foi apresentado no quadro acima, nota-se que os Escritórios Virtuais devem possuir uma infraestrutura necessária para atender uma empresa ou um cliente individual, pois disponibiliza serviços de apoio adequados para execução das tarefas de uma forma prática. Além dos espaços, o Escritório Virtual presta o serviço de atendimento ao público, seja presencial ou virtual, fazendo uso do conhecimento das técnicas secretarias. É importante destacar que, conforme afirmam Toledo e Loures (2006, apud VALERIO et al 2016, p. 118) “as organizações virtuais são criadas para atender uma demanda específica”, ou seja, antes de começar com este tipo de empreendimento, deve-se analisar com que consumidor/cliente você irá trabalhar, buscando assim adaptar seu negócio para o mercado que tem interesse em conquistar.

Desse modo, o escritório virtual pode fornecer condições para as atividades de assessoramento virtual, podendo fazer que haja dinamismo no cotidiano organizacional. Para Barros et al (2012, p. 65) “A assessoria virtual beneficia-se quanto à praticidade, pois as atividades são feitas diretamente via internet, sem a necessidade de um assessor presencial, com isso o executivo ganha tempo para executar outras atividades”. Assim, os profissionais de secretariado que têm como finalidade buscar novas formas de atuação no exercício de sua profissão, podem enxergar o Escritório Virtual como uma alternativa plausível para se dedicarem no desenvolvimento dos serviços a serem prestados, assim como das habilidades necessárias para administrar as demandas.

No que se refere a atender as necessidades dos executivos, o profissional de secretariado precisar estar preparado e apto para atuar em diversas áreas administrativas dentro das organizações, pois é esse profissional que desempenha um papel importante no que se refere à gestão das informações, dando suporte aos executivos. Barros et al (2012, p. 66) corrobora que “o profissional de secretariado é peça fundamental para as empresas, esta é a base para o desenvolvimento das atividades, e é através dela que os setores se interligam”. Isto é, o profissional de secretariado possui condições que o permite atuar no assessoramento virtual.

Segundo Barros et al (2012), o fato do profissional possuir um escritório virtual não interfere na forma tradicional dos exercícios das atividades de assessoria. Pelo contrário, do ponto de vista dos autores, o assessoramento virtual “ inova a maneira de assessorar, pois o secretario torna antônimo ou empresário, arcando com seus próprios impostos e encargos na gestão de seus serviços” (2012, p. 64).

Outro ponto importante que deve ser apresentado é que independente de ser virtual ou não, para o profissional de secretariado os procedimentos realizados serão os mesmo que a ele foram atribuídos quando a sua formação acadêmica. Segundo a Lei de Regulamentação da Profissão de Secretariado nº 7.377/1985 e o complemento com a Lei nº 9.261/1996, no artigo 4º, as atividades são:

- I - Planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II - Assistência e assessoramento direto a executivos; III - Coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IV - Redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; V - Interpretação e sintetização de textos e documentos; VI - Taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro; VII - Versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa; VIII - Registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas; IX - Orientação da avaliação

e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia; X - Conhecimentos protocolares. (BRASIL, 1996, p. 2).

Mesmo atuando de forma virtual, os profissionais de secretariado desempenharão as mesmas atividades apresentadas pela Lei de regulamentação para os Secretários, somadas as habilidades e competências que um secretário executivo desempenha no assessoramento físico e pessoal. A diferença entre a assessoria virtual e presencial é que, neste último, o profissional atuará diretamente e presencialmente com o executivo (VIANA, 2015), enquanto que no assessoramento virtual o profissional estará desempenhando seu papel à distância, com o suporte da *internet*, aplicativos de mensagens instantâneas e o telefone (BARROS et al, 2012).

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Uma pesquisa é quando você consegue realizar uma investigação sobre algum determinado tema. Segundo Ruiz (2008, p. 48), uma pesquisa científica é “a realização concreta de uma investigação planejada, desenvolvida e redigida de acordo com as normas da metodologia consagradas pela ciência. É o método de abordagem de um problema em estudo que caracteriza o aspecto científico de uma pesquisa”. Sendo assim, para realização deste trabalho, foi realizada uma pesquisa aplicada com abordagem qualitativa, no caso, o secretário atuando com assessor nos ambientes virtuais.

A partir da abordagem qualitativa, propôs-se então conhecer de uma forma mais detalhada, como é utilizada as técnicas de assessoria secretarial nos escritórios virtuais, não com intuito de quantificar quantas são, mas, de apresentar as práticas incutidas no cotidiano do profissional de secretariado no âmbito do assessoramento virtual. Pode-se dizer também que é uma pesquisa exploratória, pois objetivou levantar informações com base nas respostas obtidas nos questionários do tema proposto. Para Ruiz (2008, p. 48) a pesquisa exploratória “consiste numa caracterização inicial do problema, de sua classificação e de sua reta definição [...] não tem por objetivo resolver de imediato um problema, mas tão somente apanhá-lo, caracterizá-lo”. Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, também é bibliográfica que, de acordo com (GIL, 2010):

A pesquisa bibliográfica é elaborada com base em material já publicado. Tradicionalmente, esta modalidade de pesquisa inclui material impresso, como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos. Todavia, em virtude da disseminação de novos formatos de informação, estas pesquisas passaram a incluir outros tipos de fontes, como discos, fitas magnéticas, CDs, bem como o material disponibilizado pela internet. (GIL, 2010, p. 29)

O objeto de estudo desta pesquisa foi realizado com duas secretárias que atuam em empresas de Escritórios Virtuais, localizadas na região Centro Oeste do Brasil. Foram contactadas 10 empresas que atuam no ramo do Secretariado Remoto, porém, apenas essas duas responderam. Não foi autorizada a divulgação do nome das empresas e das secretárias, portanto serão denominadas como Secretária **A** e Secretária **B**.

A secretária **A**, possui experiência de 17 anos no mercado trabalhando como secretária executiva e prestando serviços administrativos e é a proprietária da empresa, com formação em Letras Português. A secretária **B**, também tem experiência na área e trabalha na empresa a qual atua no mercado brasileiro com clientes em vários estados, focada no mercado de pequenos e médios empresários, profissionais liberais e pessoas físicas que necessitam de serviços de secretária remota para resolução de tarefas burocráticas, possui formação em Administração de Empresas.

Esclarece-se que o intuito é verificar as principais atividades de assessoria virtual que estão incutidas no assessoramento executivo, motivo pelo qual os autores entendem que, não necessariamente, a pesquisa estará validada se apenas for aplicada com os profissionais que possuam formação em Secretariado.

Para o alcance dos objetivos desta pesquisa, o instrumento utilizado foi um questionário contendo questões fechadas e abertas, que abrangeu desde o perfil dos entrevistados até o conhecimento referente às habilidades desempenhadas através da assessoria no âmbito do escritório virtual. De acordo com Ruiz (2008, p. 51) “na técnica do questionário, o informante escreve ou responde por escrito a um elenco de questões cuidadosamente elaboradas”. Portanto, a construção do questionário se deu a partir de análises bibliográficas de autores como, Nonato Junior (2009) e Oliveira (2011) que já discutem com o tema estudado, no caso, a assessoria.

A aplicação do questionário se deu através de e-mail. Primeiro, foi perguntado a cada empresa também por meio de e-mail, se eles se disponibilizariam a respondê-lo, informando-os sobre a pesquisa. Para isso, foi solicitado por uma das empresas de escritórios virtuais a prévia do projeto de pesquisa para conhecer os objetivos propostos e também alegando que faz parte da norma de empresa, para o preenchimento do questionário. Após estes procedimentos, os questionários foram enviados em abril de 2017, os quais foram recebidos devidamente respondidos entre final de abril e início de maio de 2017. As informações coletadas foram avaliadas questão por questão, depois extraídos os dados necessários, organizados e divididos por blocos para melhor entendimento e expostos em quadros e em gráficos, para melhor compreensão dos resultados alcançados.

Assim, os dados obtidos foram analisados e comparados através da análise de conteúdo, Severino (2007, p. 121) afirma que a análise de conteúdo, “é uma metodologia de tratamento e análise de informações constantes de um documento, sob forma de discursos pronunciados em diferentes linguagens: escritos, orais, imagens, gestos”.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A pesquisa foi realizada através de entrevistas, com duas secretárias que atuam em escritórios virtuais. De início, será analisado o perfil das duas entrevistadas para melhor compreensão do seu ramo de trabalho e atuação como profissional de secretariado em um escritório virtual que será apresentado no Quadro 2.

Quadro 2: Perfil socioeconômico das entrevistadas.

Dados	Secretaria A	Secretaria B
Faixa etária	De 26 a 35 anos	De 35 a 45 anos
Sexo	Feminino	Feminino
Escolaridade	Graduação em Letras Português	Graduação em Administração de Empresas, Pós-graduação completa em Pedagogia empresarial e <i>practitioner</i> em programação neurolinguística
Tempo de atuação como Secretaria remota	De 1 a 2 anos	De 6 a 10 anos

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme o Quadro 2, observa-se que a faixa etária da Secretária **A** varia entre 26 a 35 anos e possui graduação concluída em Letras-Português, atuando no mercado de trabalho como secretária remota entre 1 a 2 anos. A Secretária **B** tem idade entre 35 a 45 anos, graduação em Administração de Empresas e pós-graduação em Pedagogia Empresarial e *Practitioner* em Programação Neurolinguística. Seu tempo de atuação como secretária remota é de 6 a 10 anos. Percebe-se que a Secretária **A** possui idade menor e pouco tempo atuando como profissional

virtual. Entretanto a Secretária **B** tem a idade maior e mais tempo nesse ramo. Todas as duas entrevistadas são do sexo feminino, o que não quer dizer que não haja secretários do sexo masculino, visto que Nonato (2009) ratifica que o secretário surgiu na época dos escribas que eram homens inteligentes e estudados e começaram a exercer funções de secretário, mas isso não quer dizer que não tenha mais homens atuando nessa área, ainda existe só que em menor quantidade.

A fim de conhecer o universo do Escritório Virtual, os quais são novos espaços para que o Secretário possa explorar as atividades secretarias, desempenhando as técnicas secretarias à medida em que prestam serviços individuais às empresas ou pessoa física. A partir disso, perguntou-se sobre a forma como ocorre o primeiro contato com o cliente, se o fato de não ter contato físico, afeta em algum aspecto o serviço prestado. Sobre essa pergunta as duas secretárias responderam que não, mostrando assim que as empresas já estão se adaptando com a prática do escritório virtual demonstrando pouca resistência tanto das empresas quanto do secretário em aderir o serviço virtual, pois vê-se que é possível prestar um serviço de qualidade e confiabilidade. Valério et al (2016) afirma que o surgimento do escritório virtual foi devido as necessidades de acompanhar a evolução e assim satisfazer seus clientes da melhor maneira possível, ou seja se ainda haver resistência das empresas clientes em relação a esse serviço, é pouca, pois foi algo que surgiu por base das necessidades e veio para aprimorar esse meio de trabalho.

Na questão seguinte foi perguntado quais habilidades que o secretário tem que ter para ser um secretário virtual.

Quadro 3: Habilidades que o secretário tem que ter para ser um secretario virtual.

Secretaria A	Habilidades interpessoais, que são definidas pela “capacidade de expressar ideias em palavras, ouvir, dar suporte, argumentar, basicamente para desenvolver uma relação pessoal”
Secretária B	Habilidades interpessoais, que são definidas pela “capacidade de expressar ideias em palavras, ouvir, dar suporte, argumentar, basicamente para desenvolver uma relação pessoal e habilidades de consultoria, estas são elencadas de acordo com as fases da prestação do serviço.

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Conforme o Quadro 3 verifica-se que as duas secretárias informaram que as habilidades necessárias são: a capacidade de expressar ideia em palavras, ouvir e dar suporte são importantes para atuar como secretário virtual. A secretária **B** também colocou que em algumas fases, prestar serviços de consultoria também ajuda. Isto é, compreende-se que a secretária virtual precisa estar preparada, para ter a capacidade de percepção dos problemas, boa comunicação e ideias para resolução, de acordo com a sua formação preconizada pelas Diretrizes Curriculares Nacionais dos cursos de secretariado executivo. O artigo 3º das DCN’s preceitua:

O curso de graduação em Secretariado Executivo deve ensinar, como perfil desejado de formando, capacitação e aptidão para compreender as questões que envolvam sólidos domínios, tecnológicos e estratégicos, específicos do seu campo de atuação, assegurando eficaz desempenho de múltiplas funções de acordo com as especificidades de cada organização (BRASIL, 2005, p. 3).

Ou seja, é extremamente importante o profissional de secretariado estar bem preparado para exercer suas funções, corroborando também com Barros et al (2012) o fato do profissional atuar em um escritório virtual não interfere na forma tradicional dos exercícios das atividades de assessoria, apenas mudando sua interface de atuação.

Depois de conhecer um pouco da atuação geral das empresas entrevistadas, perguntou-se sobre os serviços que são mais prestados no seu escritório virtual, descritos no Quadro 4:

Quadro 4: Serviços mais prestados no escritório virtual.

Secretária A	TAREFAS BUROCRÁTICAS EM GERAL: Digitação, redação e revisão de documentos (correspondências, atas, mala direta, relatórios, propostas, apresentações, contratos, cartas, planilhas, tabelas, formulários, etiquetas, etc.); Gerenciamento de e-mails; Negociação com clientes e fornecedores; Seleção de fornecedores e serviços; Organização de Contas Pessoais e Profissionais (a pagar e a receber); Em Excel; Com sistema on-line; Planilhas Financeiras; Orçamentos Diversos; Orçamentos e negociação com fornecedores; Lembrete de compromissos e datas especiais (aniversários, viagens, consultas médicas). SERVIÇOS DE VAREJO: Acompanhamento na produção de materiais gráficos e brindes promocionais, passando pela criação, produção, logística, orçamento e aprovação junto ao contratante; Consultoria e Assessoria no planejamento e execução do seu evento interno ou externo. SERVIÇOS BANCÁRIOS: Organização de documentos para contabilidade;
Secretária B	TAREFAS BUROCRÁTICAS EM GERAL: Organização e manutenção de arquivos; Gerenciamento de e-mails; Envio e acompanhamento de propostas comerciais; Cadastro e atualização de clientes; <i>Follow up</i> ; Organização de Contas Pessoais e Profissionais (a pagar e a receber); Em Excel; com sistema on-line; Orçamentos Diversos; Compras Presenciais e Virtuais; Agendamentos em geral; SERVIÇOS BANCÁRIOS: Organização de documentos para contabilidade.

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

De acordo com o Quadro 4, tanto a secretária **A** quanto a **B** exercem várias funções da área secretarial e que são indispensáveis para o funcionamento de um escritório seja sua atuação virtual ou não. São serviços múltiplos que foram categorizados em três classificações: **serviços burocráticos em geral, serviços de varejo e serviços bancários**, dada a multiplicidade de atuação profissional, corroborando com a descrição de Valério et al (2016) sobre os escritórios virtuais, inclusive com ampliação de serviços, destacando-se nos serviços de varejo. Diante de tantas possibilidades na prestação de serviços remoto, o profissional de secretariado deve se especializar, se capacitar e se apropriar dos conhecimentos que são inerentes à cada atividade.

A secretária **A** é dona de seu próprio escritório virtual, então desenvolve as próprias atividades, e a secretária **B** também desenvolve atividades relacionadas só que em menor proporção, pois divide as tarefas com outras pessoas em seu ambiente de trabalho. Todavia, mesmo as atividades sendo principalmente virtuais as secretárias entrevistadas exercem funções em um ambiente presencial também, corroborando com as proposições da dualidade presencial/virtual mencionadas por Barros et al (2012) e Valério et al (2016).

Dando continuidade à entrevista, procurou-se saber quais as dificuldades encontradas pelas Secretárias ao optar pelo suporte virtual.

Quadro 5: Dificuldades encontradas ao optar pelo suporte virtual.

Secretária A	“A conquista de empresas tradicionais ao novo serviço, ganhar a confiança delas.”
Secretária B	“Estar sozinho o tempo todo, o que pode ser resolvido trabalhando em algum café, <i>coworking</i> ou escritório virtual.”

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Segundo mostra o quadro 5, observa-se que a Secretária **A** citou as duas dificuldades, já a Secretária **B**, citou apenas uma dificuldade. É importante ressaltar que a secretária **A** falou sobre a conquista que tem que haver para as empresas aderirem ao novo serviço, pois é um trabalho um pouco inusitado por ser recente e estar dando certo. Valério et al (2016) mencionam que as empresas, por fatores ambientais, econômicos e externos, precisam estar atentas à novas formas de trabalho e produção. Em continuidade ao questionário, a secretária **B** focou a questão de estar só, mas que pode ser resolvido, já que esse trabalho dá a liberdade de escolher o lugar para trabalhar.

Ainda complementando com a pergunta anterior, foi também requisitado que as secretárias citassem os maiores benefícios encontrados por optarem pelo suporte virtual (Quadro 6).

Quadro 6: Benefícios encontrados ao optar pelo suporte virtual.

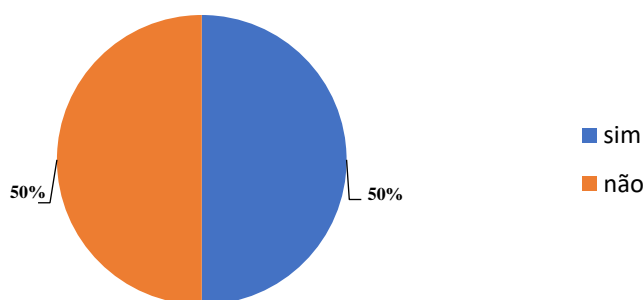
Secretária A	“Ganho de experiência Facilidade de atender diversos clientes.”
Secretária B	“ 1- Não perder tempo com locomoção: tendo em vista que trabalho home office, não preciso perder tempo com transporte/ trânsito para ir trabalhar. 2- Flexibilidade de horários: apesar de ter uma rotina de trabalho, esta não é tão rígida como se tivesse trabalhando em uma empresa. 3- Aprendizado contínuo: o trabalho remoto, me permite atender profissionais de várias áreas e com isso conhecer seus ramos de atuação. 4- Melhor qualidade de vida: primeiro, com a redução do tempo de deslocamento, segundo, sem trabalho sob pressão”

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

No que se refere aos benefícios, a Secretária **A** respondeu que os dois principais são: os ganhos de experiências e atender diversos clientes com facilidade. Já Secretária **B**, colocou vários benefícios, dentre eles a não ter perda de tempo como fazer depósito bancários ou pagar contas, indo ao banco, com a tecnologia, pode-se resolver tudo online, podendo trabalhar em vários lugares e em qualquer horário. O que corresponde com o dito por Barros et al (2012) sobre a praticidade de trabalhar em um escritório virtual, pois as atividades são desenvolvidas pela internet, sem precisar da presença física no ambiente empresarial e resolvendo as questões com a mesma qualidade, podendo assim adquirir uma nova experiência.

Posterior a isto, perguntou-se se em algum momento houve resistência por parte do cliente para receber o assessoramento virtual.

Gráfico 1: Resistência ao receber suporte virtual.



Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

O Gráfico 1 mostra que houve uma discordância entre as duas respostas. A Secretária **A** afirmou que tiveram alguns clientes que foram resistentes a esse novo formato de assessoria e justificou dizendo: “*Algumas empresas dizem não estar preparadas para a nova categoria da profissão.*” Já a secretária **B** disse que não houve resistência por parte dos clientes, não justificando sua resposta. Com base nessas duas respostas, percebe-se que nem todas as empresas estão adaptadas as novas tecnologias e que algumas ainda demonstram resistência, por não conhecerem os serviços e não estarem preparadas, e ainda não terem acompanhado as novas maneiras de as empresas prestarem serviços, mas outras já estão adaptadas e já aderiram aos serviços, não demonstrando nenhum tipo de resistência.

A próxima pergunta busca compreender sobre a experiência profissional, assim foi perguntado se: já atuou como secretária presencialmente antes do escritório virtual? A Secretária **A** disse que sim, atua como profissional por 17 anos, a Secretária **B** disse que sim, mas não justificou o tempo. Compreende-se que as duas entrevistadas possuem experiência como secretária, o que conta bastante na execução das tarefas do dia a dia de um escritório virtual. Ressalta-se que existe uma diferença em ficar na teoria e colocar em prática os conhecimentos adquiridos, pois a prática permite que o secretário tenha experiência e expertise para acesso as empresas. Neste caso, as duas entrevistadas possuem experiência, o que contribui para o melhor desenvolvimento do escritório virtual e qualidade na prestação dos serviços.

A pergunta seguinte teve como finalidade compreender os motivos que levaram o profissional de secretariado a buscar atuar em um empreendimento novo no mercado de trabalho: Escritórios Virtuais ou Remotos, de acordo com o Quadro 7:

Quadro 7: Decisão de atuar no escritório virtual.

Secretária A	“Devido minha experiência e minha insatisfação com a remuneração recebida no mercado privado, devido não concordar como os profissionais hoje realizam suas atividades e que se encostam a carteira assinada (FGTS, seguro desemprego, benefícios), pois acredito que devemos ser remunerados pelo que produzimos e por isso o valor do meu serviço é baseado nisso e a enorme vontade de ter meu negócio decidi montar minha empresa fazendo aquilo que melhor tenho para oferecer e que sempre ofereci por onde passei.”
Secretária B	“Em primeiro momento, qualidade de vida. Em segundo momento, visão da necessidade do mercado em ter alguém que resolva questões burocráticas, no meu caso, profissionais liberais, micro e pequenas empresas que não possuem secretária pelo regime CLT”

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

De acordo com as respostas, a secretária **A** já tinha experiência como secretária e não estava satisfeita com seu salário, não concordava com a forma de ganho e se achava pouco reconhecida em relação ao seu trabalho. Na opinião desta secretária subentende-se que todo o profissional deve ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve, e quando não trabalhava no escritório virtual, não era remunerada como deveria. Quando abriu seu escritório virtual, além de já ter a experiência de trabalhar em escritório, passou a ser dona do seu próprio negócio. O Escritório Virtual pode ser um ramo bom de se trabalhar e que apesar de ser novo, está dando certo. Agora, além de se identificar o que faz, ela está satisfeita em relação aos seus ganhos financeiros. Essa profissional, diante do seu trabalho insatisfatório, colocou em prática sua ideia de abrir sua própria empresa gerando a oportunidade de fazer o que ela sabia, que no caso era trabalhar como secretária, e tornar-se satisfeita profissionalmente colocando em evidência o seu perfil de secretária empreendedora. Sobre isso, Lima e Oliveira (2016) falam que é importante ter uma visão empreendedora aos que desejam abrir seu próprio negócio, a partir de uma postura mais ousada e proativa, refletindo amor pelo que faz e não ter medo de arriscar.

Já a secretária **B** ressaltou que a qualidade de vida melhorou, por ser um escritório virtual dar a oportunidade de trabalhar em vários os lugares, um melhor bem-estar físico, sem ter que se preocupar com o tumulto de transito, e poder trabalhar em ambientes distintos e agradáveis e também falou sobre a questão de mercado de trabalho que agora pode resolver as questões burocráticas e aceitou a trabalhar ganhando apenas pelo que produz sem regime celetista.

Depois de realizadas perguntas referentes à atuação nos Escritórios virtuais, esta pesquisa buscou compreender sobre a Assessoria Secretarial Virtual. Portanto, a pergunta a seguir instiga as entrevistadas a responderem qual a importância da assessoria secretarial no escritório virtual (Quadro 8).

Quadro 8: Importância da assessoria no escritório virtual.

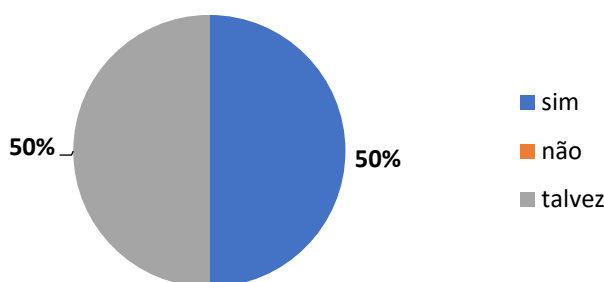
Secretária A	“Hoje vejo como algo de completa necessidade, enxergo como um serviço de qualidade, com a remuneração justa e com um trabalho muito dinâmico.”
Secretária B	Não respondeu

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

A secretária **A** afirma que é muito importante e de grande necessidade o uso da assessoria no escritório virtual, correspondendo com o que foi dito por Barros et al (2012), pois os autores mencionam que os benefícios da assessoria virtual estão ligados quanto à praticidade adquirida, pois as atividades são desenvolvidas via internet o que dá liberdade aos profissionais desenvolverem suas tarefas sem a necessidades de um assessor presencial, e com isso “o executivo ganha tempo para executar outras atividades” (BARROS et al, 2012, p. 65). Entretanto, sempre vai haver profissional em seu ambiente físico. Já a secretária **B** não respondeu à pergunta.

A pergunta seguinte, tem a finalidade de saber sobre a real rentabilidade nestes tipos de empreendimentos, visando verificar se ele é bem rentável (Gráfico 2).

Gráfico 2: A rentabilidade no Escritório Virtual.



Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

A Secretária **A** respondeu que o escritório virtual e os serviços secretariais prestados através dele são rentáveis. Já a Secretária **B** respondeu que talvez esse tipo de negócio seja rentável. Talvez a cobrança pelos serviços prestados seja ideal, constatando assim um pouco de insatisfação em relação ao salário ou lucro. Conforme apresenta o gráfico acima, percebe-se assim uma discordância ente uma e outra, no que se refere a remuneração. Mas, como a secretária **A** é dona de seu próprio estabelecimento está satisfeita com sua renda obtida, já a secretária **B** trabalha para uma empresa e não está totalmente satisfeita no quesito remuneração.

Para a finalização da entrevista questionou-se o ponto de vista das entrevistadas sobre a principal diferença entre a assessoria presencial e virtual? As respostas estão registradas no Quadro 9:

Quadro 9: Diferença entre assessoria presencial e virtual.

Secretária A	“Hoje para mim a única diferença é estar presente e não estar presente. Eu não encontro barreiras e tenho conseguido convencer meus clientes disso. A qualidade tem superado o tradicionalismo.”
Secretária B	“Praticamente não se diferencia, exceto para o atendimento presencial de clientes, pois com as facilidades do teletrabalho e novas tecnologias é possível fazer praticamente todas as atividades remotamente.”

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

A Secretária **A** ressaltou não ver diferença em o escritório ser virtual ou não, que dar para exercer as mesmas atividades com a mesma qualidade, e ainda afirma que a qualidade é tão boa que está superando o tradicional que é o escritório físico com a secretaria para atender e anotar recados sempre no seu mesmo ambiente. Enquanto que a secretária **B** afirma que não existe muita diferença, falou apenas do atendimento presencial com o cliente, ou seja, não ter contato físico, resolve os mesmos problemas e exerce as mesmas atividades só que virtualmente, pois com o a facilidade que a virtualidade oferece dar para fazer todas as tarefas em menos tempo e com a mesma qualidade que um profissional de secretariado executivo atuando em uma organização presencialmente, corroborando com Barros et al (2012), sobre as semelhanças entre os atendimentos presencial e virtual exercidos pela assessoria secretarial.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As pessoas e organizações precisam estar atentas aos novos modelos e padrões de trabalho criadas pelos profissionais e pela própria sociedade, para atendimento às diversas demandas profissionais e sociais de forma qualificada. Diante disso, essa pesquisa procurou pautar na relação assessoria/escritório virtual, por entender que tal modalidade de escritório é uma atividade recente que chegou no Brasil, e que já está inserida no ambiente de trabalho de um secretário, e que o secretário assessor pode atuar no escritório virtual, usufruindo de todas as tecnologias e usando ao seu favor.

No que se refere ao objetivo geral, buscou-se verificar as atividades de assessoria que estão incutidas no assessoramento executivo. A partir da pesquisa bibliográfica, observou-se que as atividades da assessoria virtual são as mesmas desempenhadas por um profissional de um ambiente presencial e isso se justifica pelo fato de que atuando no escritório virtual não interfere em nada do seu potencial, pois o mesmo continuará sendo profissional e desempenhará suas tarefas da mesma maneira, independente se é virtualmente ou não, o diferencial está nas suas habilidades e na capacitação profissional.

Como objetivo específico identificaram-se os serviços de assessoria que podem ser prestados através do escritório virtual. Conforme no que foi dito pelas duas secretárias as atividades desempenhadas por elas são tarefas que foram classificadas em três categorias: serviços burocráticos em geral, serviços de varejo e serviços bancários, indicando assim, a gama de atividades atribuídas ao assessoramento executivo virtual.

Ainda como parte dos objetivos, as habilidades necessárias para o secretário assessorar outros profissionais de forma remota são as habilidades interpessoais, que são definidas pela capacidade de expressar ideias em palavras, ouvir, dar suporte, argumentar, basicamente para desenvolver uma relação pessoal, bem como habilidades de consultoria, estas são elencadas de acordo com as fases da prestação do serviço. Isto é, o profissional tem que saber lidar com o público que está trabalhando, ter a boa percepção de identificar o perfil do cliente para assim ser convincente com suas palavras e dar o suporte necessário a cada tipo de cliente. Faz parte da competência do profissional de secretariado ter postura e ética profissional e também levar em consideração que é um empreendimento novo e, por ainda haver resistências por parte de algumas empresas clientes, o profissional tem que dispor de suas melhores habilidades e experiência enquanto atuar como secretário executivo.

Por fim, através da pesquisa de campo, pode-se constatar algumas dificuldades ao optar pelo trabalho de assessoramento virtual. Primeiro, a resistência dos clientes por ser um ramo de trabalho novo, conquistando as empresas tradicionais e ganhando a confiança delas. Segundo, o fato de trabalhar na maioria do tempo sozinho, já que o atendimento, suporte e assessoria ocorrem de forma virtual e, na maioria das vezes, o escritório virtual não dispõe de

outros profissionais. O secretário-empresário é o mesmo que realiza e executa os serviços prestados.

Além das dificuldades, identificou-se também os benefícios encontrados ao trabalhar num escritório virtual. Primeiramente, tem-se a qualidade de vida, onde as pessoas programam e organizam suas rotinas, assim como o fato de trabalhar em vários lugares sem ter que se atrasar por conta do trânsito. Segundo, é a questão do rendimento financeiro, o qual é citado por uma das entrevistas que declara estar muito satisfeita, mostrando também que é possível atuar como empreendedor, na abertura do próprio negócio.

Portanto, espera-se que esse estudo contribua para os profissionais de secretariado que tenham como pretensão abrir seu próprio negócio ou trabalhar virtualmente. Esta temática ainda precisa ser desbravada pelos profissionais de Secretariado, visando suprir uma necessidade mercadológica de acessibilidade aos serviços secretariais. Devido a gama de atividades que podem ser realizadas pelo assessoramento executivo virtual em uma região brasileira específica, sugere-se pesquisas sobre a existência da assessoria executiva virtual em outras regiões, bem como a descrição dos serviços prestados. O estudo foi feito com profissionais que não têm a formação em Secretariado, sendo este um desafio desta profissão, pois alguns nichos mercadológicos não são ocupados por Secretários. Cabe a reflexão, em pesquisas futuras, sobre a quantidade de Secretários que atuam em escritórios virtuais ou secretariado remoto. Tais dados poderão dialogar com este trabalho para fundamentar, ou não, a presença dos profissionais de outras áreas do conhecimento atuando como Secretários virtuais.

REFERÊNCIAS

- ANTUNES, C. K. Consultoria secretarial: Uma nova visão de realidade. In: D'ELIA, B; AMORIM, M; SITA, M. **Excelência no secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios. Como assessorar e atingir resultados e pessoais com competência e qualidade.** São Paulo: Ser Mais, 2013.
- BARROS, C. M. P; et al. **A virtualidade no mundo do trabalho: um estudo sobre a atuação do secretário executivo virtual.** Revista Expectativa, [S.l.], v. 11, n. 11, p. 59 - 82, nov. 2012. ISSN 1982-3029. Disponível em: <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/7275>. Acesso em: 28 jul. 2017.
- BRASIL. MEC, CNE. **Resolução nº. 3, de 23 de junho de 2005.** Institui as diretrizes curriculares nacionais para os cursos de graduação em secretariado executivo e dá outras providências. Diário Oficial, Brasília, DF, p. 79, 27 jun. 2005. Disponível em: http://www.fenassec.com.br/pdf/educacao_escola_rces003_05.pdf. Acesso em: 06 nov. 2016.
- _____. **Decreto de Lei n. 9.261, de 10 de janeiro de 1996.** Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o caput do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei n. 7.377, de 30 de setembro de 1985. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/>. Acesso em: 11 abr. 2017.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- LIMA, F. R; OLIVEIRA, L. N. M. As habilidades empreendedoras do secretário executivo como fator de crescimento profissional. In: XII CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO / III INOVARSE – Responsabilidade Social Aplicada. 12., 2016, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos.** Disponível em: http://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_032.pdf. Acesso em: 28 jul. 2017.
- NONATO JÚNIOR, R. **Epistemologia e Teoria do conhecimento em Secretariado Executivo: a Fundação das Ciências da Assessoria.** Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.
- OLIVEIRA, S. A. **Brevíssimo Tratado Conceitual da Assessoria: para entender o secretariado.** Guarapuava: Editora Gráfica Ideal, 2011.

- PAES, R. V. O. Et. al. **Novas formas de atuação do profissional de secretariado executivo.** Revista de Gestão e Secretariado, [S.l.], v. 6, n. 1, p. 99-125, abr. 2015. ISSN 2178-9010. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/318>. Acesso em: 28 jul. 2017. doi: <http://dx.doi.org/10.7769/gesec.v6i1.318>.
- RUIZ, J. A. **Metodologia do trabalho científico:** Guia para eficiência nos estudos. 6. ed. 2 reimp. São Paulo: Atlas, 2008.
- SENA, A; CASTRO, M. G. S; LOPES, R. R. S. **Ascensão da carreira de profissionais de secretariado executivo a cargos de gestão em Salvador.** 2005. Disponível em: <http://www.dasecretariado.ufba.br/art%20rosa.pdf>. Acesso em: 06 nov. 2016.
- SEVERINO, A; J. **Metodologia do trabalho Científico.** 23. Ed. São Paulo: Cortez, 2007.
- VALERIO, A. B; et al. Escritório Virtual: análise de viabilidade econômica e financeira de implantação em Macapá-PA, sob a atuação do secretário executivo. p. 114-130. In: VIII ENCONTRO NACIONAL DOS ESTUDANTES DE SECRETARIADO, VIII MOSTRA CIENTÍFICA DE SECRETARIADO, I FEIRA DE LIVROS DE SECRETARIADO, II JORNADA CATARINENSE EM SECRETARIADO. 8., 2016, Florianópolis. **Anais eletrônicos.** Disponível em: <http://enasec2016.ufsc.br/2016/07/20/anais-do-viii-enasec/>. Acesso em: 06 nov. 2016.