

# UM NOVO OLHAR DAS TÉCNICAS SECRETARIAIS NO FORMATO DO TRABALHO REMOTO

**Aluna: Emmilly Talita Santos da Silva**  
**Aluna: Giuliana Seyls Ribeiro de Lima**  
**Orientadora: Geyza D'Ávila Arruda**

## RESUMO

Considerando que os profissionais de secretariado utilizam técnicas secretarias para atuar de forma sistematizada e organizada, nos últimos anos tem se verificado uma tendência crescente para novas formas de trabalho, como o trabalho remoto, este estudo tem como objetivo geral, identificar à luz da literatura, como o trabalho remoto é favorecido pelas técnicas secretarias. A pesquisa se caracteriza como de natureza aplicada, visando um melhor conhecimento a respeito das técnicas secretarias, com abordagem qualitativa e caráter exploratório. A pesquisa bibliográfica constituiu dos autores Nonato Jr., Durante, João Bosco Medeiros, Sonia Hernandez e demais autores que cercam o perfil do profissional de Secretariado Executivo. Pode-se concluir que o profissional de secretariado executivo, pôde abrir caminhos facilitadores na inserção do trabalho remoto às empresas, tornando mais eficiente os processos de realização das tarefas, facilitando assim, o processo para alcançar os objetivos organizacionais.

**Palavras-chave: Secretariado executivo. Técnicas secretarias. Trabalho remoto.**

## 1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos tem se verificado uma tendência crescente para novas formas de trabalho, como os autônomos, os consultores, os prestadores de serviços, o setor das tecnologias de informação e comunicação (TIC) e o trabalho remoto. Essas formas de trabalho ganharam destaque, seja pela evolução tecnológica e adaptação profissional, ou por fatores externos macroambientais, dentre eles a pandemia do COVID-19, que criou a necessidade de adaptar a forma como o trabalho é feito em diversas áreas, incluindo o secretariado (MAIA; MÜLLER; BERNARDO, 2020).

Para acompanhar essas mudanças, as organizações têm se reinventado em seus processos organizacionais, e cabe ao profissional o desenvolvimento de suas competências. A profissão de secretariado também vem passando por evoluções ao decorrer do tempo, desde então as técnicas secretariais e sua aplicabilidade auxiliam os profissionais nas suas atividades. O contínuo desenvolvimento da atuação profissional do secretariado e o acompanhamento constante das demandas do mercado de trabalho recente exigem que ele redescubra os conceitos, práticas e métodos que permeiam o campo profissional, não apenas sob uma perspectiva funcionalista e técnica, mas também para contribuir e colaborar com outras profissões e áreas do conhecimento para abrir espaços interdisciplinares e cognitivos.

Dessa forma, no mundo da globalização econômica e da informação, os avanços tecnológicos são considerados um dos fatores de grande influência no surgimento de novas formas de trabalho, bem como na aplicabilidade das técnicas secretariais. Sendo assim, a evolução tecnológica é considerada um dos fatores decisivos para as mudanças no cenário organizacional, que levaram ao teletrabalho e, conseqüentemente, à virtualidade das atividades secretariais.

No contexto abordado acima surge o problema da pesquisa: Como é aplicado o uso das técnicas secretariais no formato de trabalho remoto?

Acredita-se que, conforme a necessidade do trabalho remoto, aumentada por causa da pandemia do COVID-19, foram se desencadeando novas formas de trabalho para haver melhor adaptação aos empregados (MAIA; MÜLLER; BERNARDO, 2020). O Secretário, como agente facilitador, pôde utilizar técnicas secretariais bem como das tecnologias para o desenvolvimento de suas habilidades, fazendo uso de equipamentos físicos e virtuais, conciliando com a organização de atividades para um melhor aproveitamento pessoal e, conseqüentemente, efetivando o trabalho em ambiente remoto.

Visto que existem diversas técnicas secretariais, este artigo irá elencar as que têm um diferencial no formato de trabalho atual, dando uma visão notável das técnicas. Para tal, selecionamos as técnicas que mais se destacam na gestão secretarial: Agenda; Administração do tempo; e Atendimento ao cliente.

Nesse sentido, esta pesquisa tem como objetivo geral, identificar à luz da literatura, como o trabalho remoto é favorecido pelas técnicas secretariais.

Para o alcance do objetivo geral propõe-se os seguintes objetivos específicos:

- a) Investigar sobre a atuação secretarial no mercado de trabalho e uso das técnicas secretariais a luz da literatura sobre o tema;
- b) Conceituar a operacionalidade do trabalho remoto existente na literatura;
- c) Relacionar o uso das técnicas secretariais levantadas na literatura e sua aplicabilidade no trabalho remoto.

A profissão de secretariado é relativamente recente em termos de regulamentação, mas antiga em termos de seu surgimento e evolução ao longo do tempo, passando por diversas transformações até chegar ao perfil contemporâneo. Grandes inovações tecnológicas e o desenvolvimento humano causaram diversas mudanças nas organizações, que por sua vez levaram a grandes mudanças em como o trabalho é realizado.

Além disso, devido a crescente necessidade da atividade em home office pelas situações pandêmicas atuais, faz-se necessário o estudo mais aprofundado sobre o Secretariado Executivo dentro das organizações para compreendermos como é realizada a aplicação das Técnicas Secretariais nesta modalidade que está em constante crescimento.

O profissional de secretariado causa um impacto positivo nas organizações com seus amplos conhecimentos, habilidades, técnicas, competências e organização. Nesse progresso ao decorrer dos anos também se destacou na sua atuação no formato de trabalho remoto. (COSTA; CHIZZONNI; VAZ, 2019).

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 O MERCADO DE TRABALHO E A ATUAÇÃO SECRETARIAL**

Durante muito tempo, a atuação do profissional de Secretariado Executivo dentro das organizações foi limitada, ou seja, eles desempenhavam apenas algumas funções como atendente; telefonista; recepcionista, entre outras. No entanto, o perfil do profissional de secretariado foi evoluindo gradativamente ao longo dos anos, e a reformulação da profissão trouxe a esse profissional novos atributos.

De acordo com Fontanella (2012, p. 102)

o profissional de secretariado assume maiores responsabilidades compatíveis com a sua importância, exercita a liderança, utiliza a criatividade, a

comunicação, o equilíbrio emocional e adquire capacidade de assessorar e exercer o papel de cogestor nos processos decisórios, utilizando os recursos tecnológicos a seu favor.

Atualmente, o secretário executivo é um profissional versátil com competências multifuncionais, capaz de direcionar situações e pessoas na direção certa, bem como sabe trabalhar em equipe e descentralizar funções. Ademais, as atividades secretariais englobam o empreendedorismo, a consultoria, a gestão e a assessoria.

O mercado de trabalho está em constante evolução, conseqüentemente o profissional de secretariado vem evoluindo em sua atuação ao longo dos anos. De acordo com Camargo (2015, p. 7)

o que se verifica é que a profissão está evoluindo de acordo com as novas tecnologias e a necessidade do mercado de trabalho moderno é por profissões capazes de interagir habilidosamente com essas ferramentas, pois devem buscar cada vez mais conhecimento e qualificação para atender a demanda atual.

“À medida que as novas tecnologias foram se inserindo na dinâmica organizacional, o profissional se adaptou e fez excelente uso das novidades tecnológicas, as utilizando como objetos de apoio ao crescimento desta profissão” (CAMARGO *et al.*, 2015, p. 7).

Durante (2008, p. 3) explica que

O secretário projeta ações, delinea objetivos, define prioridades e prazos e a metodologia a ser adotada na ação, por conseguinte, pratica o planejamento, o qual é essencial em sua rotina para evitar desperdícios de tempo, recursos e pessoas e reduzir imprevistos. A organização das atividades, do departamento e da empresa como um todo também é realizada [...] A direção é percebida no cotidiano do secretário na medida em que ele media os relacionamentos entre os diferentes stakeholders, orienta e motiva sua equipe de trabalho na busca de objetivos. O controle é ainda mais presente: das informações, dos documentos, dos desempenhos, dos recursos, dos processos, dos gastos, das receitas...

De acordo com Portela e Schumacher (2009) o profissional de secretariado detém uma ampla visão de gestão e assume um caráter inovador, proativo e empreendedor, cuja atuação se caracteriza por ele ser um agente de conexão entre clientes internos e externos, gestor de informações, administrador de procedimentos de trabalho e preparador e organizador de processos institucionais.

Num cenário de acentuado desenvolvimento científico e de profundas inovações nas tecnologias de produção, os profissionais de secretariado executivo são desafiados a desempenhar com maior nível de competência as tarefas relacionadas à profissão, visando contribuir para a melhoria na qualidade e a ampliação da produtividade nas organizações (DURANTE, 2009, p. 23).

Percebe-se grande evolução a respeito do reconhecimento da profissão de secretariado, visto que se trata de um profissional versátil, capaz de desenvolver diversas atividades, desde atividades simples e rotineiras à mediação de conflitos, pensamento estratégico, bem como atuar na liderança. A evolução tecnológica contribui significativamente para o apoio e crescimento da profissão, passando a fazer parte da rotina secretarial, uma vez que auxilia na eficiência e resultados organizacionais.

## **2.2 AS TÉCNICAS SECRETARIAIS E A ATUAÇÃO SECRETARIAL**

Sabino (2004, p. 50) define as técnicas secretarias como “o conjunto dos procedimentos empregados no dia-a-dia da Secretária, cuja excelência na aplicação dependerá da correta adequação ao ramo, cultura e recursos da empresa em que a profissional atua”.

O profissional de secretariado deve utilizar técnicas específicas e adequadas a cada subsistema administrativo permitindo-lhe compreender diferentes situações, analisar soluções e fornecer recursos para viabilizar decisões, visando atingir os objetivos socioeconômicos desejados e a competitividade organizacional com a máxima eficiência auxiliando no aumento da eficácia das áreas funcionais em que atua e a entregar resultados satisfatórios para a empresa. De acordo com Marcondes (2010, p. 81) a técnica “consiste não apenas em um conhecimento prático, mas já em um conhecimento das regras que permitem produzir determinados resultados”.

Para Nonato Júnior (2009, p. 173) as técnicas secretarias:

designa toda intervenção técnica e tecnológica que se produz ao longo das atividades operacionais realizadas nos trabalhos de assessoria. As técnicas secretarias incluem: intervenção profissional, uso de tecnologia, elaboração e gestão de documentos, utilização de equipamentos físicos e virtuais e organização de atividades de escritório.

O profissional de secretariado faz uso das técnicas secretarias para auxiliar no alcance dos objetivos organizacionais, nas quais são de extrema importância na eficiência e eficácia do desempenho das atividades.

Nesse contexto, a técnica está intimamente ligada ao procedimento, que pode ser entendido como sendo o método ou forma de executar uma determinada ação. Logo, o uso das técnicas secretarias são de suma importância para uma boa atuação do profissional de secretariado.

## **2.3 O TRABALHO REMOTO**

O cenário do trabalho remoto decorre do fenômeno da globalização, bem como do processo de reestruturação organizacional, em que as organizações modernas buscam formas flexíveis de trabalho. A relação, que antes incluía apenas um trabalhador em tempo integral com vínculo empregatício em determinado espaço físico, hoje inclui também, entre outras coisas, contratos flexíveis por determinados períodos, contratos de meio período, contratação específica para determinadas atividades, terceirização de serviços para tornar o trabalho flexível.

De acordo com Rosenfield e Alves (2011), a modalidade do trabalho remoto existe desde o final da década de 1950, no entanto somente na década de 1970 sua utilização passou a ser relevante.

Nogueira e Patini (2012) ressaltam que no Brasil houve uma intensificação da globalização e dos processos de reestruturação produtiva, a partir da década de 90, e assim, o trabalho remoto passa a ser uma realidade e, assim como o trabalho flexível, tem sido entendido duplamente, ora como oportunidade, para redução de custos e agilização dos negócios, ora como, ameaça às cláusulas essenciais da proteção do trabalho.

Sendo considerado o trabalho flexível mais utilizado desde 2010, o trabalho virtual, tratado como sinônimo de teletrabalho e *home office*, já é oferecido a alguns ou a todos os funcionários em mais de 80% das organizações, conforme identificou a pesquisa *WorldatWork* (apud FANZERES 2015, p. 44).

De acordo com Antunes (2020), nas análises de teletrabalho e *home office*, fortemente adotado na pandemia, a modalidade configura-se como uma potencialidade cada vez mais presente no contexto pós-pandemia.

## **2.4 AGENDA**

O profissional não deve confiar na sua memória. Nesse sentido, o controle da agenda é uma importante técnica secretarial que traz diversos benefícios na rotina secretarial.

O gerenciamento de agendas pode ser compreendido como uma das atividades; processos secretariais mais presentes, fazendo parte da competência secretarial da assessoria (MOREIRA *et al.*, 2020). Por meio da agenda os secretários “se organizam,

planejam e controlam compromissos, tarefas, reuniões ou pagamentos” (NEIVA; D’ELIA, 2009, p. 190). Entretanto, para que seu funcionamento seja eficaz é preciso que o executivo e o profissional de secretariado tenham reuniões periódicas com a finalidade de programar e checar os compromissos.

É por meio da agenda que se organizam, controlam e planejam as atividades, compromissos, reuniões e pagamentos. Desse modo, é evidente a importância de manter a agenda organizada, visto que contribui para o gerenciamento do tempo; no cumprimento de compromissos e acompanhamento geral das atividades diárias, evitando possíveis coincidências de tarefas.

As agendas podem ser encontradas em versões manuais e eletrônicas. Os tipos básicos são agenda diária, na qual apresenta um dia por página, e a agenda semanal, onde oferece uma visão geral da semana.

Ao decorrer dos anos, com o aumento do trabalho remoto, o uso das agendas eletrônicas se tornou mais popular. Contam com diversos recursos que auxiliam o trabalho e a rotina secretarial. Entre os inúmeros recursos, está a notificação na tela do computador e celular, juntamente a avisos sonoros, alertando sobre a proximidade de compromissos, ajudando o profissional a não esquecer e se preparar para as atividades agendadas. Além disso, há outros recursos como gerenciamento de contatos, calendário com compromissos mensal; semanal e diário, áreas para anotações e gerenciador de tarefas.

Um recurso de grande destaque da agenda eletrônica e de grande importância no formato do trabalho remoto, é a possibilidade de compartilhar a agenda com outros usuários. Esse recurso permite que os usuários marquem um compromisso, e todos tenham acesso a informação de forma simultânea, podendo visualizar os compromissos agendados, evitando agendamentos em duplicidade.

É importante ressaltar que tanto no trabalho remoto como no presencial, é imprescindível que o profissional de secretariado desempenhe as funções administrativa de planejamento, administração do tempo e controle das atividades, obtendo a capacidade de se adaptar a possíveis imprevistos.

## 2.5 ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO

A administração do tempo requer disciplina e planejamento. Segundo Boguslawski; Oliveira e Uninter (2012, p. 91)

Tão importante quanto a qualidade das atividades desenvolvidas pelo profissional de secretariado executivo, é o grau de importância e a distribuição do tempo disponível para a execução das tarefas.

Barbosa (2012, p. 8) define a administração do tempo como uma tríade, relacionando componentes importantes, urgentes e circunstanciais, destacando o tempo como, algumas técnicas para gerenciar seus compromissos.

Para o secretário, é importante distinguir a importância das atividades a serem realizadas, a gestão correta do tempo facilita a convivência organizacional como um todo e entre seus setores. Antunes, Arruda e Sena (apud ZAMPIER, *et al.*, 2017, p. 37) constata que “administrar o tempo requer concentração naquilo que realmente devemos realizar. Isso requer direcionar ações para um desgaste mínimo e um aproveitamento máximo do tempo”. Uma atividade pode ser distribuída em quatro quadrantes: urgente e importante; não urgente e importante; urgente e não importante; não urgente e não importante (COVEY, 1989).

De acordo com Bortolotto e Willers (2007, p. 46) os profissionais de secretariado tiveram que rever e renovar seu modo de executar as atribuições inerentes à profissão, reconstruindo-se a cada nova situação e a cada nova tecnologia que lhes era apresentada. Logo, o profissional de secretariado acompanha as transformações do mundo por meio de uma visão generalista e sistêmica da organização, além de dominar as técnicas e fazer uso de novas ferramentas tecnológicas (ALMEIDA; ROGEL; SHIMOURA, 2010).

No que diz respeito ao trabalho remoto, a maior parte dos planos de adaptação tem como pontos em comum uma boa comunicação e o estabelecimento de rotinas. A manutenção de alguma rotina fixa, como horários e prazos para a entrega de tarefas, auxilia no controle da ansiedade, melhora o desempenho e ajuda no desenvolvimento da habilidade de administração do tempo (MAIA; MÜLLER; BERNARDO, 2020).

Logo, é importante planejar e organizar sua rotina diária, a fim de que as atividades sejam desenvolvidas sem afetar sua qualidade de vida, tanto pessoal, quanto profissional, além de saber organizar-se utilizando o tempo de forma adequada e eficaz.

## **2.6 ATENDIMENTO AO CLIENTE**

As organizações buscam de maneira estratégica conquistar o mercado e se diferenciar de seus concorrentes, adotando não apenas novas decisões em relação às suas estratégias externas de posicionamento e aproximação com os clientes e fornecedores, mas também, estratégias internas que envolvem mudanças nas relações de trabalho com os demais stakeholders. Dessa maneira, a satisfação dos clientes é essencial para o sucesso da organização independente do seu ramo de atuação.

O cenário atual exige que os profissionais dominem a comunicação e a interação entre profissionais e clientes que estejam em qualquer lugar do planeta. A posição em que o profissional de secretariado se encontra exige habilidade no que diz respeito aos clientes internos e externos. Segundo Hernandez e Medeiros (2010), manter-se atento ao comportamento das pessoas é exigência da função deste profissional. O secretário atua, portanto, na manutenção do bom relacionamento entre clientes e demais stakeholders. Logo, é de suma importância a comunicação durante esse processo.

A satisfação dos clientes internos e externos é o principal objetivo da secretária executiva. Ela tem consciência que muitas vezes a sua postura refletirá a realidade de toda uma organização, bem como fortalecerá ou prejudicará a imagem da mesma (RIZZI, 2013, p. 137).

No que diz respeito ao trabalho remoto, a evolução tecnológica proporcionou diversos recursos que auxiliam a atuação do profissional de secretariado. De acordo com Silva (2012, p. 6)

O Secretário Executivo, profissional que lida com informação diariamente, ganhou com este avanço tecnológico um aliado para a realização das suas atividades cotidianas [...]. Essa busca propiciou-lhe não só a capacitação necessária para atuar em inúmeras áreas, como também uma mudança significativa no seu perfil.

As formas de comunicação e prestação de atendimento aos clientes são, portanto, um exemplo desse avanço tecnológico. Ao atender um cliente cabe ao profissional identificar a sua necessidade e viabilizar a solução para sua solicitação. Dessa forma, destaca-se a importância da comunicação no processo do atendimento ao cliente.

Comunicação significa “conviver com alguém, agrupar-se, entrar em consenso, em acordo com outros indivíduos” (BOND, M. 2008, p. 16).

Etimologicamente, comunicação significa tornar comum, trocar opiniões, fazer saber; implica participação, interação, troca de mensagens. É um processo de participação de experiências que altera a disposição mental das partes envolvidas. O conhecimento desse processo proporciona ao secretário maior segurança e eficiência na elaboração de textos significativamente básicos à atividade da empresa (MEDEIROS; HERNANDES, 1999, p. 209).

De acordo com Oliveira e Wenningkamp (2021, p. 5) há uma relação direta entre o secretariado e a comunicação, visto que os profissionais de secretariado ao decorrer do tempo construíram um perfil com forte capacidade de comunicação, tornando-se capaz de atuar estrategicamente para sua organização, ajudando-a na conquista do destaque em um cenário cada vez mais competitivo.

Acompanhando a idéia de que o secretário executivo é um profissional mais atuante nas empresas, desenvolvendo atividades diretamente relacionadas à cúpula diretiva das mesmas, é possível dizer que a comunicação organizacional faz parte, do rol de temáticas a serem exploradas e dominadas por este profissional (BÍSCOLI; LOTTE, 2007, p. 11).

O profissional de secretariado, como agente facilitador e agente de mudanças, pode agir de forma que auxilie a organização nas etapas de comunicação no atendimento aos clientes.

No que diz respeito a comunicação via rede e o mundo eletrônico, tornou-se a base dos meios de comunicação, ampliando assim, os negócios organizacionais. O trabalho remoto é realizado à distância através do uso de novas tecnologias da comunicação. Logo, toda a comunicação é de extrema importância para avaliar os resultados e o cumprimento das metas (HIPÓLITO; REIS, 2002).

Gross, Muller e Stocco (2014, p. 64) dizem que, “A facilidade e a agilidade do trabalho consequente do uso de sistemas informatizados são capazes de elevar a produtividade, otimizar o tempo e aumentar a qualidade do produto ou serviço oferecido”.

No formato do trabalho remoto o atendimento ao cliente ocorre por meio de ligações e mensagens eletrônicas, estas se tornaram o principal e o mais rápido meio de comunicação entre a organização e seus stakeholders não apenas no trabalho remoto. Essas ferramentas contribuem para que o atendimento ao cliente ocorra de maneira ágil.

No entanto, é necessário que o profissional de secretariado executivo faça uso adequado das técnicas secretariais e da comunicação, visto que o atendimento adequado é um fator determinante para a satisfação do cliente. Além disso, é dever do profissional de secretariado desenvolver competências técnicas e humanas para se adequar as necessidades dos diversos públicos organizacionais no atendimento ao cliente.

### **3 METODOLOGIA**

Para fundamentar e sustentar este estudo, a pesquisa se caracteriza como de natureza aplicada, visando um melhor conhecimento em relação às técnicas secretariais. Barros e Lehfeld (2000) afirmam que a pesquisa aplicada tem como motivação a necessidade de produzir conhecimento para aplicação de seus resultados com o objetivo de contribuir para fins práticos. No que se refere a abordagem, utilizou-se a qualitativa, que pode conduzir a importantes intuições e têm a possibilidade de esclarecer a natureza das relações, além de proporcionar uma nova visão acerca do problema e, ainda, em alguns casos, conduzir a novas circunstâncias, segundo Gil (2000), buscando compreender a funcionalidade das técnicas secretariais no formato remoto através de interpretações e comparações vistas de outro ângulo por autores.

O presente estudo é de caráter exploratório, conforme Gil (2002), a pesquisa exploratória é desenvolvida no sentido de proporcionar uma visão geral acerca de determinado fato. Quanto aos procedimentos bibliográficos, constituiu-se baseado em livros, artigos científicos, citações e exemplificações que contribuíram para o desenvolvimento do artigo. A pesquisa bibliográfica de acordo com Cervo e Bervian (2002) procura explorar o problema a partir das referências teóricas publicadas, e assim busca-se conhecer e analisar as contribuições culturais ou científicas existentes sobre o tema.

Para a pesquisa bibliográfica foram utilizados os autores Nonato Jr. (2009), Durante (2008), João Bosco Medeiros (1999), Sonia Hernandes (1999) e demais autores que cercam o perfil do profissional de Secretariado Executivo.

A amostra foi realizada com o objetivo de verificar as mudanças ocorridas no decorrer dos anos tanto na área Secretarial como na mudança do trabalho presencial ao remoto.

A pesquisa desenvolvida sucedeu baseada em artigos científicos que contém informações sobre as Técnicas Secretariais e o trabalho remoto. O método utilizado para captação de informações para análises decorreu por meio de pesquisas referentes ao tema, por meio do uso de ferramentas tecnológicas que recorrem explicitamente ao saber científico (dados, leis e teorias) sendo pesquisado tanto arquivos no google como em sites de revistas ou periódicos que são direcionadas ao Secretariado Executivo (Revista de Gestão e Secretariado, Secretariado Executivo em Revista, Revista Expectativa, Revista Capital científico) e trazem informações complementares ao artigo. Sendo analisados por meio de comparação entre os referenciais teóricos e novos artigos.

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Essa pesquisa visa, conforme fundamentação teórica, constatar como é realizada a aplicação das técnicas secretarias no formato de trabalho remoto, dessa forma, elegemos a agenda, administração de tempo e o atendimento ao cliente como principais funções do profissional, fazendo assim uma análise para respondermos o questionamento supracitado.

Devido as mudanças ocasionadas pelos efeitos da globalização, bem como a evolução tecnológica, o cenário organizacional exige cada vez mais mudanças e a necessidade dos profissionais se adaptarem à forma como o trabalho é realizado. Esses fatores são considerados de grande influência no surgimento de novas formas de trabalho, assim como na aplicabilidade das técnicas secretarias.

O secretário, por sua vez, é considerado um profissional atuante de suma importância nas organizações, visto que é um agente de conexão entre clientes internos e externos. Logo, é possível afirmar que o uso da agenda; administração do tempo e o atendimento ao cliente são técnicas a serem exploradas e dominadas por esse profissional. Nas atividades remotas é evidenciada a relevância e a maneira de como essas técnicas são aplicadas nessa modalidade que está em constante crescimento.

Diante da evolução tecnológica e da profissão, temos que o Secretariado é uma função volátil ao mercado de trabalho, podendo se adaptar aos meios para que possa gerir a empresa de forma responsável, aumentando a satisfação dos colaboradores e clientes e a produtividade, gerando mais eficiência nas atividades a serem

desempenhadas, o que na forma presencial com a utilização de papéis e processos seria mais burocrático e demorado.

No formato de trabalho presencial, a administração do tempo é realizada por meio de agendas físicas, controle de horários, determinação de prazos e metas a fim de se utilizar o tempo de forma eficiente, ou seja, tudo que se relacione com o planejamento organizacional. Contudo, no presencial, há várias formas do planejamento não sair como esperado, por causa de fatores desperdiçadores de tempo na empresa, como: visitas não planejadas; reuniões não produtivas; pausas para café demoradas; conversas paralelas, que com a pandemia da COVID-19 e o início do trabalho remoto, tiveram algumas mudanças.

Uma das formas dos profissionais executarem de forma eficaz a administração do tempo no trabalho remoto e obter o controle das tarefas e prazos é por meio de agendas virtuais, visto que a grande maioria das agendas virtuais têm a capacidade de adicionar inúmeros eventos e observações, permite fazer alterações com facilidade, bem como lembram os usuários de eventos recorrentes, fazendo uso de alarmes e lembretes, tudo isso de forma organizada. O google agenda como um exemplo de agenda virtual, pode ser integrado aos smartphones Android, ele pode ser acessado via PC até mesmo a partir do Gmail, tornando a tarefa dos usuários muito mais simples, a sua integração com outros serviços do Google, como o Gmail e o Google Maps, torna tudo mais acessível. Além disso, endereços ou mensagens de e-mail podem ir parar automaticamente na sua agenda, como também, é possível gravar lembretes com comandos de voz. Dessa forma, diversas ferramentas de trabalho ficam agrupadas, otimizando assim, o tempo do usuário.

Outrossim, há outras ferramentas como o Monday.com; Trello e Todoist, nas quais permitem gerenciar lista de tarefas e as sincronizar entre diversos dispositivos, bem como organizá-las pelo prazo de entrega ou projeto a qual pertencem. Por meio desses softwares é possível gerenciar projetos; processos; fluxo de trabalho; monitorar atividades; adicionar arquivos, além de integrar ferramentas externas populares, nas quais são usadas para auxiliar a administração do tempo e a comunicação, como o Jira; Slack e Gmail.

No processo de atendimento ao cliente em que o profissional está distante de seus stakeholders, a depender do meio de comunicação, há um desafio adicional se

comparado ao profissional que trabalha de forma presencial, visto que a comunicação no atendimento por meio de conversas presenciais, permite que tanto um quanto o outro possam observar a comunicação não verbal. Nesse contexto, em que o profissional não está presencialmente com os stakeholders, o processo do atendimento advém da tecnologia, e utiliza-se e-mails; chats de mensagens instantâneas, serviços de videoconferências e telefone com a finalidade de garantir maior proximidade no relacionamento.

Ademais, as ferramentas de comunicação online permitem flexibilidade no atendimento ao cliente; economia de tempo; conectividade fácil e aumento da eficiência e produtividade, visto que os meios de comunicação online permitem que haja a comunicação em qualquer lugar, a qualquer hora, permitindo se comunicar em tempo real, mesmo que os clientes não estejam no mesmo local. Por meio delas é possível fazer diversas prestações de serviços, enviar arquivos, documentos importantes e apresentações. Deste modo, a comunicação online auxilia na eficiência do atendimento ao cliente, assim como no aumento da produtividade.

Uma vez que, aplicativos de mensagens instantâneas, como o Whatsapp, são excelentes meios de comunicação, no entanto, podem produzir tanto interações ágeis a qualquer hora do dia, quanto um constante senso de urgência e interação a qualquer hora. Diante dessa circunstância, há necessidade de determinar qual será o propósito de cada meio de comunicação para que flua de maneira a colaborar com a saúde das relações e do trabalho. Dessa forma, é notável que deve haver limites sobre o uso das tecnologias para mediar o atendimento ao cliente.

Nesse contexto, o profissional de secretariado utiliza técnicas secretariais para o desenvolvimento de suas habilidades, bem como das tecnologias, fazendo uso de equipamentos físicos e virtuais, conciliando com a organização de atividades para um melhor aproveitamento pessoal e, conseqüentemente, efetivando o trabalho em ambiente remoto.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente estudo apresenta como problema de pesquisa a forma como é aplicada o uso das técnicas secretariais no formato do trabalho remoto. Nesse sentido, a

pesquisa teve como objetivo geral, identificar à luz da literatura, como o trabalho remoto é favorecido pelas técnicas secretariais.

Diante do exposto, podemos considerar que o profissional de secretariado executivo, integrado em uma organização, pôde abrir caminhos facilitadores na inserção do trabalho remoto às empresas, tornando mais eficiente os processos de realização das tarefas, facilitando assim, o processo para alcançar os objetivos da instituição.

Tendo as técnicas secretariais como um fator que influencia diretamente nas relações organizacionais, o desenvolvimento da agenda, se tornou essencial à organização no formato de trabalho remoto, por meio dos eletrônicos, e-mails, aplicativos de utilização geral que deram uma maior eficácia à empresa, permitindo que não só o secretário, mas toda a organização tenha uma maior produtividade. No atendimento ao cliente, destaca-se a necessidade da aplicação das competências secretariais, visando a cooperação das pessoas, visto que no ambiente remoto deve haver uma melhor comunicação a fim de atingir o propósito. Na administração do tempo verifica-se o estabelecimento de rotinas, o redirecionamento de atividades para aproveitamento do tempo, a distinção da importância das atividades a serem realizadas, a utilização de aplicativos facilitadores.

Nesse processo, para os propósitos organizacionais serem atingidos é imprescindível que as técnicas secretariais sejam empregadas pelo profissional de secretariado de maneira adequada às necessidades dos processos e atividades institucionais. Dessa forma, sugere-se a realização de outro estudo para analisar se as técnicas secretariais são utilizadas de forma apropriada no dia a dia nos processos e atividades pelos profissionais de secretariado no formato de trabalho remoto.

## 6 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Walkíria Gomes de; ROGEL, Geórgia T. S; SHIMOURA, Alzira da Silva. Mudanças de paradigmas na gestão do profissional de secretariado. **Revista de gestão e secretariado**, v. 1, n. 1, p. 46-68, 2010. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/3>. Acesso em: 12 set. 2022.

ANTUNES, Ricardo. **Coronavírus: o trabalho sob fogo cruzado**. São Paulo: Boitempo Editorial, 2020.

BARBOSA, Christian. **A tríade do tempo**. Rio de Janeiro: Sextante, 2012.

BARROS, Aidil Jesus Paes; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia científica**: Um guia para a iniciação científica. 2 ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso; LOTTE, Roseli Immig. Reflexões teóricas sobre a importância da comunicação na profissão de secretariado executivo. **Revista expectativa**, v. 5, n. 1, 2007. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/91>. Acesso em: 14 set. 2022.

BOGUSLAWSKI, Ana Maria; OLIVEIRA, Vanderleia Stece; UNINTER, Secretariado-Centro Universitário. **Administração do tempo**: estudo realizado com formandos do curso de Secretariado Executivo com o objetivo de identificar causas que comprometem o gerenciamento do tempo. Universidade Federal do Amapá-UNIFAP-Macapá (AP)-26 a 28 de setembro de 2012, p. 87, 2012. Disponível em: <https://www2.unifap.br/executivo/files/2014/09/ANAIS-V-ENESEC-20121.pdf#page=91>. Acesso em: 12 set. 2022.

BORTOLOTTI, Marcia Fernanda Pasa; WILLERS, Ednilse Maria. Profissional de Secretariado Executivo: Explicação das principais características que compõem o perfil. **Revista Expectativa**, v. 4, n. 1, 2007. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/%20expectativa/article/view/410/326>. Acesso em: 10 set. 2022.

BOND, Maria Tereza. **Manual do profissional de Secretariado**: V. II - conhecendo as Técnicas Secretariais. 20 ed. 2008.

CAMARGO, Mabilia *et al.* A evolução da área secretarial às ciências da assessoria. **Revista Expectativa**, [S. l.], v. 14, n. 1, 2015. Disponível em: <https://saber.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/9355>. Acesso em: 05 mai. 2022.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 5 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

COSTA, Taís da; CHIZZONI, Caroline de Camargo; VAZ, Caroline de F. Martiello. **Secretários executivos remotos ou in company**: como se apresenta o mercado remoto para os profissionais de Secretariado. Secretariado Executivo em *Revist@*, v. 15, n. 1, p. 62-76, 2019. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/8364>. Acesso em: 29 set. 2022.

COVEY, S. **Os Sete Hábitos das Pessoas Altamente Eficazes**. São Paulo: Nova Cultural, 1989.

DURANTE, Daniela G. *et al.* **Práticas de Gestão em Empresa Familiar**: Desafio da Conciliação entre Competitividade e Humanização. V EnEO- Encontro de Estudos Organizacionais. Belo Horizonte: ANPAD, 2008.

DURANTE, Daniela Giareta; FÁVERO, Altair Alberto. **Gestão secretarial: formação e atuação profissional**. Santa Maria: UPF Editora, 2009.

FANZERES, N.; LIMA, L. Evidências da Adaptação de Profissionais de Secretariado ao Trabalho Virtual. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 9, n. 1, p. 42–64, 2018. DOI: 10.7769/gesec.v9i1.634. Disponível em: <https://revistagesec.org.br/secretariado/article/view/634>. Acesso em: 22 set. 2022.

FONTANELLA, Rosane. Os Tipos Comportamentais dos Executivos e a Postura do Profissional de Secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 2, n. 2, p. 79–104, 2012. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/56>. Acesso em: 15 set. 2022.

GIL, Antonio Carlos. **Técnicas de pesquisa em Economia e elaboração de monografia**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

GIL. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GROSS, Marinês Bandeira; MÜLLER, Samara; STOCCO, Josete Alzira Passamani.. Resistência e adaptação às mudanças tecnológicas: desafios ao secretário executivo gestor de pessoas. **Revista do Secretariado Executivo**, p. 59-69, 2014.

HIPÓLITO, José Antônio Monteiro; REIS, Germano Glufke. **A avaliação como instrumento de gestão**. In: FLEURY, Maria Tereza Leme (Org.). *As Pessoas nas Organizações*. São Paulo: Gente, 2002.

MAIA, F. L.; MÜLLER, R.; BERNARDO, K. A. da S. O trabalho remoto no Secretariado: panorama da realidade brasileira a partir do cenário do Covid-19. **Revista Expectativa**, [S. l.], v. 19, n. 2, p. 118–137, 2020. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/25818>. Acesso em: 24 abr. 2022.

MARCONDES, D. **Iniciação a história da filosofia: dos pré-socráticos a Wittgenstein**. 13. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2010.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária**. São Paulo: Atlas, 1999.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MONDAY.COM. **Monday.com: a nova forma de trabalhar**, 2022. Disponível em: <https://monday.com/lang/pt>. Acesso em: 15 set. 2022.

MOREIRA, Katia Denise *et al.* Metodologia para o desenvolvimento de competências secretariais no contexto da gestão universitária. **Revista de gestão e secretariado**, v. 11, n. 1, p. 151-175, 2020.

NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **As novas competências do profissional de secretariado**. 2 ed. São Paulo: IOB, 2009.

NOGUEIRA, Arnaldo Mazzei; PATINI, Aline Campos. Trabalho remoto e desafios dos gestores. **RAI Revista de Administração e Inovação**, v. 9, n. 4, p. 121-152, 2012.

NONATO JR., Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em Secretariado Executivo**: a fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

OLIVEIRA, Leonardo Bordin de; WENNINGKAMP, Keila Raquel. **Secretariado e comunicação na era da internet**: uma análise da produção científica nos anais do ENASEC. 2021. Disponível em: [https://abpsec.com.br/abpsec/wp-content/uploads/2022/02/23.REX\\_Secretariado-e-Comunicacao-na-Era-da-Internet-uma-analise-da-producao-cientifica-nos-anais-do-ENASEC.pdf](https://abpsec.com.br/abpsec/wp-content/uploads/2022/02/23.REX_Secretariado-e-Comunicacao-na-Era-da-Internet-uma-analise-da-producao-cientifica-nos-anais-do-ENASEC.pdf). Acesso em: 14 set. 2022.

PORTELA, Keyla Christina Almeida; SCHUMACHER, Alexandre José. **Gestão secretarial**: o desafio da visão holística. Cuiabá: Adeptus, v. 1, 2009.

RIZZI, M. Valiosos profissionais – Secretárias, secretários e assessores: Valorização da profissão e participação nos resultados empresariais. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Orgs.). **Excelência no secretariado**. São Paulo: Ser Mais, 2013. p. 133-138.

ROSENFELD, C. L.; ALVES, D. A. **Teletrabalho**. In: CATTANI, A. D.; HOLZMANN, L. (Orgs.). **Dicionário de trabalho e tecnologia**. Porto Alegre: Zouk, 2011. p. 414-418.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado**: do escriba ao web writer. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SILVA, Saulo César Paulino. **Redigindo textos empresariais na era digital**. Curitiba: InterSaberes, 2012.

TRELLO. **Trello**: gerencie os projetos do time em qualquer lugar, 2022. Disponível em: <https://trello.com/pt-BR>. Acesso em: 15 set. 2022.

TODOIST. **Todoist**: a lista de tarefas para organizar o trabalho e a vida, 2022. Disponível em: <https://todoist.com/pt-BR>. Acesso em: 15 set. 2022.

ZAMPIER, Maika Bueque . **Secretariado Executivo na UFPB**: 10 anos construindo a identidade intelectual. Mamanguape: Ed. CCTA, 2017.