



**UFBA – UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA  
EA – ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO  
GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO**

**JULIANA SUZART SANTANA**

**USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
PARA A ASSESSORIA REMOTA: contribuições para atuação do  
profissional de secretariado executivo**

Salvador - BA  
2020

**JULIANA SUZART SANTANA**

**USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
PARA A ASSESSORIA REMOTA: contribuições para atuação do  
profissional de secretariado executivo**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo da Universidade Federal da Bahia como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharela em Secretariado Executivo.

Orientador: Prof. Dr. Rodrigo Müller (Doutor em Tecnologia e Sociedade pela UTFPR).

Salvador - BA  
2020

**JULIANA SUZART SANTANA**

**USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
PARA A ASSESSORIA REMOTA: contribuições para atuação do  
profissional de secretariado executivo**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo da Universidade Federal da Bahia como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharela em Secretariado Executivo.

**Banca Examinadora**

Prof. Dr. Rodrigo Muller (Orientador)  
Escola de Administração da Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Profa. Dra. Bárbara Maria Dultra Pereira  
Escola de Administração da Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Prof. Dr. Fernando Antonio de Melo Pereira Lhamas  
Escola de Administração da Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Salvador, 10 de dezembro de 2020.

Dedico este trabalho às descobertas  
que estão por vir.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Profa. Dra. Maria Carolina por me guiar nos primeiros passos.  
De igual forma sou grata aos amigos e familiares que me apoiaram durante a escrita.  
Agradeço imensamente ao meu orientador, Prof. Dr. Rodrigo Muller, por me acompanhar até o que parece o final de um capítulo, mas início de muitos outros.

“no dia que você tiver tudo  
espero que ainda tenha  
memória de quando não tinha”

- Rupi Kaur

SUZART, Juliana. **O uso das Tecnologias da Informação e Comunicação para a assessoria remota:** contribuições para o profissional de Secretariado Executivo. (Monografia) Secretariado Executivo. 68 f. Salvador, BA, 2020.

## RESUMO

Ao longo da história, as Tecnologias da Informação e Comunicação modificaram as formas de produzir e consumir, não só os bens materiais como também a informação, provocando mudanças em todos aspectos da vida humana. No campo do trabalho, permitiu o desenvolvimento de novas modalidades, como o trabalho remoto, que teve sua adoção acelerada devido a pandemia da COVID-19. A partir desse contexto, o objetivo principal desta pesquisa é investigar as contribuições das Tecnologias da Informação e Comunicação para a realização da assessoria remota pelo Secretariado Executivo. Para isso foi realizada uma pesquisa, de natureza aplicada, de cunho exploratório e abordagem mista (quantitativa e qualitativa) para a coleta e análise dos dados. Como instrumentos de pesquisa, utilizou-se a pesquisa documental em sites de empresas de assessoria remota e um questionário semiestruturado, aplicado no período de 22 de junho e 7 de julho de 2020, que contou com a participação de 89 estudantes e profissionais da categoria. Os resultados principais indicam que as TIC contribuem para agilidade de processos, para uma comunicação mais instantânea e rapidez no compartilhamento e recuperação de arquivos. Entre as TIC mais utilizadas, destacam-se as ferramentas de chamada de vídeo, o WhatsApp, o Instagram e programas de edição de fotos e vídeos. No entanto, apesar de suas contribuições, estas ferramentas também apresentam impactos negativos como o aumento da carga horária, exigindo dos profissionais maiores responsabilidades e competências, como é o caso da disciplina, da autogestão e da comunicação e do comportamento no ambiente virtual.

**Palavras-chave:** Assessoria Remota. Secretariado Executivo. Tecnologia da Informação e Comunicação.

SUZART, Juliana. **The use of Information and Communication Technologies for remote assistance:** contributions for the professional of executive secretariat. (Monografia) Secretariado Executivo. 68 f. Salvador, BA, 2020.

## ABSTRACT

Throughout history, the Informational and Communication Technologies (ICT) modified the way of producing and consuming, not only material goods as the information, causing changes in all aspects of human life. In the labor market field, the ICT supported the development of new modalities, as telework, which had its adoption accelerated due to the COVID-19 Pandemic. Given this scenario, this research's main objective is to investigate the contributions of the Informational and Communication Technologies for the accomplishment of the remote assistance by the Executive Secretariat. To this end was hold up an applied and exploratory research and a mixed approach (quantitative and qualitative) for the data collection and analysis. The research instruments used were documentary research on remote assistant companies' sites and a semi-structured survey, applied between June 22 and July 7, 2020, in which 89 students and professionals from the field participated. The main results show that ICT contributed to the agility of processes, instantaneous communication, and speedy recovery and file sharing. Among the ICT most used, stand out the video call tools, WhatsApp, Instagram, and photo-editing and video-editing tools. Despite their contributions, these tools have negative impacts, such as increasing the workload, which requires greater responsibilities and competencies from the professionals, like self-management, discipline, and communication and behavior online.

**Keywords:** Remote Assistance. Executive Secretariat. Informational and Communication Technologies.



## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 01 – Descrição dos participantes quanto à comunicação online .....	41
Figura 02 – Maiores desafios enfrentados no uso das novas ferramentas.....	46
Figura 03 – Principais contribuições das TIC para o trabalho remoto .....	48
Figura 04 – Vantagens do trabalho remoto .....	53
Figura 05 – Desvantagens do trabalho remoto .....	54

## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 01 – Técnicas metodológicas da pesquisa .....	25
Quadro 02 – Lista de empresas e sites que oferecem serviços de assessoria remota .....	26
Quadro 03 – Categorias e serviços prestados pelos EV Secretariais.....	29
Quadro 04 – Categorias e serviços prestados por empresas de assessoria remota .....	31
Quadro 05 – Quadro comparativo de categorias .....	33

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 – Gênero dos respondentes do questionário .....	36
Gráfico 02 – Formação/escolaridade dos respondentes .....	37
Gráfico 03 – Faixa etária dos respondentes .....	38
Gráfico 04 – Estado de residência dos respondentes.....	38
Gráfico 05 – Ferramentas usadas na comunicação de trabalho.....	39
Gráfico 06 – Ferramentas usadas nas reuniões online.....	40
Gráfico 07 – Ferramentas utilizadas no compartilhamento online de arquivos .....	42
Gráfico 08 – Ferramentas que teve que aprender para assessorar remotamente .....	43
Gráfico 09 – Ferramentas que passaram a utilizar no trabalho remoto .....	44
Gráfico 10 – Você já havia considerado o trabalho remoto antes da Pandemia?.....	51
Gráfico 11 – Você já teve experiências anteriores com trabalho remoto? .....	51

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>13</b>
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b>	<b>16</b>
2.1	TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	16
2.2	ASSESSORIA EXECUTIVA	19
2.3	ASSESSORIA REMOTA	23
<b>3</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b>	<b>25</b>
<b>4</b>	<b>APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS</b>	<b>29</b>
4.1	CATEGORIAS E SERVIÇOS PRESTADOS PELAS EMPRESAS DE ASSESSORIA REMOTA	29
4.2	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E O TRABALHO HOME OFFICE	35
4.2.1	<b>O perfil dos participantes</b>	<b>36</b>
4.2.2	<b>Tecnologia da Informação e Comunicação</b>	<b>39</b>
4.2.3	<b>Trabalho remoto/Home Office</b>	<b>50</b>
4.3	EMPRESAS DE ASSESSORIA REMOTA E ASSESSORES EM TRABALHO REMOTO	55
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>57</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>61</b>
	<b>APÊNDICES</b>	<b>64</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O constante crescimento e desenvolvimento tecnológico têm modificado continuamente a forma como as pessoas interagem com o ambiente e se relacionam com aqueles ao seu redor. A sociedade, que interage em uma rede global, tem sua economia e produtividade baseadas na capacidade de gerar e processar a informação e o conhecimento através das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) (CASTELLS, 2016).

Como resultado desse processo, modificam-se os meios de produção, as formas de consumo e, especialmente, o trabalho que se torna cada vez mais automatizado, devido à adoção crescente destas ferramentas nas organizações. O trabalho informacional, como caracteriza Castells (2016), é pautado na inovação de processos e produtos, na descoberta e aplicação de conhecimentos e na participação intrínseca das TIC na atividade laboral.

No entanto, se por um lado o debate acerca do emprego dos recursos tecnológicos reacende as discussões sobre as leis trabalhistas, a substituição do humano pela máquina, a alienação dos trabalhadores e a precarização do trabalho, dentre outras questões, também traz à tona as suas contribuições para o exercício das profissões, na automatização de processos, aumento da produtividade e na promoção de novas modalidades como o trabalho remoto, autônomo, etc.

Testemunha dessas transformações, o campo do Secretariado é um exemplo das influências do avanço tecnológico. Como uma profissão que faz uso constante da tecnologia, as secretárias e os secretários têm acompanhado o desenvolvimento das TIC, adaptando sua atuação e englobando as novas ferramentas tecnológicas às atividades organizacionais, como assessoria, elaboração de documentos, organização de eventos, supervisão de equipes e gestão de projetos.

Contudo, se antes era necessário que a/o secretária/o fosse inseparável da sua máquina de escrever e de seu executivo, hoje é possível que realize grande parte das suas funções remotamente, sem a necessidade da presença física no local de trabalho. Assim, passa a atuar também no meio digital exercendo as tradicionais atividades administrativas, como a assessoria, a organização de agenda e o controle financeiro, entre outros; utilizando as Tecnologias da Comunicação e Informação.

É também por meio destas ferramentas que a assessoria remota tem se desenvolvido durante os anos e, aos poucos, secretárias/os têm aderido a esse modelo trabalho, constituindo empresas e aplicando os conhecimentos adquiridos através da assessoria tradicional. Todavia, a pandemia causada pela COVID-19 acelerou esse processo de transição, levando

ao afastamento de cerca de 2,7 milhões de brasileiros do trabalho presencial devido ao distanciamento social (IBGE, 2020). Para minimizar os efeitos da quarentena e evitar que atividades fossem inteiramente interrompidas, organizações e profissionais adotaram o trabalho à distância, totalizando cerca de 7,9 milhões de trabalhadores remotos no mês de setembro (IBGE, 2020).

Seguindo esta tendência, observou-se no setor das telecomunicações o aumento das demandas e do uso das redes nesse período, além do crescimento do tráfego de dados em 33,9% (ANATEL, 2020). Por fim, 56% dos brasileiros consideram que a crise da COVID-19 contribuiu para a adoção da tecnologia na rotina diária (KANTAR IBOPE MEDIA, 2020).

Assim, considerando os impactos das tecnologias para a sociedade – transformações na economia, no trabalho, na saúde, etc., e os efeitos da pandemia – o aumento do uso das ferramentas tecnológicas, a antecipação do trabalho remoto, etc., o objetivo geral deste trabalho é investigar **as contribuições das TIC para a realização da assessoria remota pelo Secretariado Executivo**.

Acredita-se que as principais contribuições das Tecnologias da Informação e Comunicação para a assessoria remota sejam facilidade e rapidez no desenvolvimento dos processos, na instantaneidade da comunicação e na recuperação e compartilhamento de arquivos. Assim, para alcançar os objetivos desta pesquisa concentrou-se na compreensão do perfil do profissional de secretariado e da assessoria remota e sua relação com as Tecnologias de Informação e Comunicação.

Os objetivos específicos deste trabalho são: a) mapear as atividades que compõem a assessoria remota; b) identificar as Tecnologias da Informação e Comunicação mais utilizadas pelos assessores remotos; c) discutir o perfil dos profissionais de secretariado e sua relação com a assessoria remota; e d) identificar vantagens e desvantagens do trabalho remoto.

Para tanto, realizou-se um levantamento bibliográfico no Portal de Periódico Capes com as seguintes palavras-chave: 1) assessoria remota e 2) tecnologias da informação e comunicação. Como resultado para a pesquisa da primeira palavra-chave, foram encontrados 58 resultados, que foram filtrados para 5 ao buscar por assessoria remota e Secretariado. De igual forma, ao fazer uma busca avançada com as palavras-chave Tecnologia de Informação e Comunicação com Secretariado, aparecem 74 resultados. Sendo que, em ambas as pesquisas, não foi possível encontrar nenhum artigo que estude as contribuições do uso das TIC para assessoria remota de um profissional de Secretariado Executivo.

Portanto, o presente estudo se justifica pelo volume ainda em construção de produções em ambas as áreas, cenário que aos poucos começa a ser alterado com aumento do número de pesquisas científicas. No entanto, não foi possível encontrar nenhum artigo sobre as contribuições da Tecnologias da Informação e Comunicação na assessoria remota prestado por profissionais de secretariado executivo.

Por fim, o trabalho está dividido em 5 capítulos: 1) o primeiro constitui-se nesta introdução, 2) referencial teórico, em que são apresentadas as temáticas - Tecnologias da Informação e Comunicação e Assessoria Executiva, e os autores utilizados para a realização do trabalho; 3) metodologia, em que são descritas as técnicas metodológicas de pesquisa; 4) apresentação de resultados e análise de resultados; e por fim 5) as considerações finais.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo será discutido os principais conceitos em que se fundamenta a pesquisa, são eles: Tecnologias da Informação e Comunicação e assessoria executiva, tradicional e remota.

### 2.1 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Desde a “descoberta” do fogo e a passagem do nomadismo para o sedentarismo, o ser humano passou a utilizar dispositivos e instrumentos para auxiliá-lo nas atividades diárias, na tentativa de facilitar a sobrevivência. De modo que, as ferramentas empregadas para dominar, domar e adaptar o ambiente ao seu redor, foram modificadas ao longo da caminhada humana a medida em que as necessidades surgiam e as tarefas passavam a ser mais complexas.

Assim, as primeiras pedras lascadas, do Período Paleolítico, deram lugar a objetos cada vez mais sofisticados do Período Neolítico (pedra polida) e, posteriormente, da Idade dos Metais (ferro, cobre e bronze). Para a história, esse intervalo é conhecido como a Pré-história e abrange as centenas de anos antes dos primeiros registros da escrita cuneiforme pelos sumérios, já na Idade Antiga (COTRIM, 2005).

A Antiguidade, como também é conhecida, foi palco das conquistas e da queda do Império Romano, berço do pensamento filosófico e testemunha de civilizações antigas, como a mesopotâmica e a egípcia. Esta última foi a responsável pelo surgimento dos primeiros assessores, na figura dos escribas, e pela criação do papel, na forma ancestral das folhas de papiro (COTRIM, 2005). Escribas e papiro deram vazão a uma necessidade antiga de registrar os acontecimentos e as descobertas da vida humana e de facilitar o controle administrativo e comercial, informações já disseminadas pela tradição oral, manifestadas na pintura rupestre e gravadas na escrita cuneiforme, nos hieróglifos e nas tabuletas de pedra e/ou argila.

Contudo, como explica Primo (2008), a comunicação através dessas tecnologias era limitada ao espaço físico e temporal dos sujeitos, já que a propagação oral dependia da memória e da proximidade dos interlocutores para acontecer e as distâncias geográficas



maiores eram medidas em meses e/ou até mesmo anos. A transição desses recursos para ferramentas mais modernas acontece ainda na Idade Média, quando a invenção do antepassado do livro, o códex (manuscritos gravados em madeiras) e da imprensa transformam e definem as bases para a comunicação em massa (PRIMO, 2008).

Porém, é apenas a partir da Idade Moderna que a informação passa a ser mais acessível e resistente às intempéries do tempo e da mente humana. De acordo com o Primo (2008), as tecnologias de comunicação, como os correios, o telégrafo e o telefone, que sucederam o desenvolvimento tecnológico e industrial do período, burlaram as barreiras físicas e temporais anteriores, permitindo a troca de informações à distância. Já as comunicações de massa, descendentes da imprensa, se caracterizam pela democratização do conhecimento e pelo fluxo comunicativo unidirecional entre emissor e receptor.

Esse intervalo de transição das ferramentas manuais para as máquinas, serviu de alicerce para a Revolução Tecnológica que viria a seguir. Castells (2016) afirma que, apesar de inúmeras contribuições nas mais diversas áreas, o principal pilar da Revolução Industrial, foi a energia, representada pela máquina a vapor e pela eletricidade. Esta força motriz, modificou para sempre as formas de produção, transporte e comunicação ao possibilitar a expansão do fazer humano na sociedade, na indústria, na agricultura e a na medicina.

Aplicada às tecnologias e os conhecimentos já existentes, a energia funcionou como matéria prima para as inovações na microeletrônica, na computação e nas telecomunicações no início da Era da Informação. A evolução aconteceu progressivamente à medida em que as empresas do Vale do Silício inventaram e aprimoraram suas criações em busca do melhor desempenho e do menor custo/benefício. O desenvolvimento em sequência do chip (transistores), do circuito integrado (conjunto de transistores e outros componentes) e do microprocessador (circuito integrado capaz de processar dados) por fim viabilizaram o nascimento do primeiro microcomputador e definiram mais um passo em direção ao futuro (CASTELLS, 2016)

O contínuo aperfeiçoamento destes componentes, ligados a avanços em tecnologias de “nós” (roteadores e comutadores) e de transmissão (ondas de rádio, fibra óptica, laser, etc) proporcionaram a criação da internet no final do século XX. A rede mundial de computadores, inicialmente chamada de Arpanet, foi fruto da necessidade militar de manter um sistema de comunicação que fosse a prova de ataques nucleares. Castells (2016) explica que, financiados pelo Departamento de Defesa dos Estados Unidos, cientistas desenvolveram uma rede onde os dados possuíam trajetória própria, de forma que poderiam ser resgatados

de qualquer dispositivo integrante.

Apesar do objetivo inicial, a Arpanet passou a ser usada também nas comunicações científicas, o que impulsionou a criação de diversas redes, a posterior privatização da internet, seguida da criação de um protocolo comum para as redes de todo o globo, da concepção da teia mundial World Wide Web – WWW, e finalmente, popularizando-se através do e-mail e da ferramenta de navegação online, o browser Mosaic (PRIMO, 2008).

A difusão da primeira geração da internet se deu a partir da WEB 1.0 e é definida pela “agilidade na recuperação de informações, mas também pela simplicidade de publicação e disponibilização de dados na rede” (PRIMO, 2008, p. 58). No entanto, as páginas e os portais dessa época são caracterizados pelo autor como meios de interação reativa, uma vez que nesses ambientes digitais os usuários estavam limitados a “apontar e clicar” (p. 58) a fim de acessar os conteúdos disponíveis.

Esse comportamento muda com a chegada da WEB 2.0 e do estabelecimento dos conceitos de rede e da inteligência colaborativa na fase pós-moderna e da cibercultura, quando as restrições geográficas são finalmente substituídas por dispositivos portáteis (celulares, notebooks, entre outros) conectados em rede e de forma remota pela internet e pelo WI-FI. Primo (2008, p. 63) afirma que: “esta segunda geração de serviços online tem como principais objetivos potencializar as formas de publicação, compartilhamento e organização de informações, além de ampliar os espaços para interação entre os participantes do processo.”

Essa qualidade interativa que caracteriza a WEB 2.0 se dá principalmente pela concepção de que quanto mais pessoas usarem os serviços, melhores eles se tornarão (PRIMO, 2008). De igual forma, o que ocorre nessa fase da web é valorização do conhecimento produzido e/ou validado pelo coletivo, fruto dos debates e das contínuas indagações. Conectados em rede, indivíduos reúnem-se em grupos que mais tarde se articularão em coletivos cada vez maiores com objetivos e linguagens em comum. A tecnologia e seus usuários traçam um caminho rumo à interação mútua e ubíqua, que ocorre em todas as partes e em todas as horas (PRIMO, 2008).

Conforme é apresentado por Primo (2008), o ambiente *always on* da pós-modernidade é desenhado para permitir a cooperação entre pessoas, visando a produção de conhecimento e de conteúdo resultantes da interação, integração e interconexão. Para isso os sites perdem o caráter reativo e transformam-se nas comunidades online capazes de conectar àqueles que compartilham ideias similares, e as tecnologias ganham funcionalidades

que possibilitam troca de mensagens e dados.

Ao conjunto de hardwares e softwares capazes de gerar, armazenar, recuperar, processar e transmitir conhecimentos e informações em uma linguagem comum, que permite a descentralização de saberes e incentiva a inovação e a auto redefinição, dá-se o nome de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) (CASTELLS, 2016). Estas tecnologias estão inseridas em todos aspectos da experiência humana individual e coletiva e convergem em sistemas em rede altamente integrados, que agem sobre a informação reconfigurando instituições de todas as esferas.

Na atividade secretarial, as TIC serviram para aumentar a produtividade e ampliar as formas de assessoria. A carta, a máquina de datilografia e o telefone, itens essenciais para os primeiros assessores mais tarde foram substituídos pelo e-mail, computador e celular, tecnologias que uniram em um único lugar diversas ferramentas do local de trabalho. A rede e o ambiente *always on* que modificaram a sociedade também forjaram novas relações de trabalho para os assessores modernos, devendo estes adequar-se às exigências do mercado de trabalho.

## 2.2 ASSESSORIA EXECUTIVA

O avanço tecnológico provocou mudanças em todos os aspectos da vida humana, alterando também o ambiente de trabalho e as suas relações. A internet, por sua vez, permitiu que as pessoas e as empresas vivessem em um mundo globalizado e interconectado, apesar das barreiras geográficas. Esse novo cenário possibilitou que as instituições buscassem clientes para além das fronteiras das cidades, dos países e dos continentes, atingindo os públicos mais diversos.

Nessa nova fase do capitalismo, as organizações passam a produzir e a atuar em um nível global, focando na produção em massa e baseando-se na tecnologia. Executivos têm um aumento do nível de encargos à medida que as organizações crescem, tornam-se mais complexas e aumentam seu alcance geográfico. Ao dissertar sobre os encargos e responsabilidades cada vez mais crescentes dos executivos, Dale e Urwick (1971) propõe que estes considerem delegar tarefas e responsabilidades à assessores como forma de manter a eficiência e melhorar o desempenho.

Para os autores, o assessor é a “extensão da personalidade de seu chefe” e seu dever

é “preocupar-se com aquilo que preocupa seu chefe” (DALE; URWICK. 1971). Para tanto, está comprometido com as atribuições de sua chefia, desenvolvendo tarefas como a de coordenação, coleta, seleção e distribuição da informação, redação de relatórios, entre outras. A assessoria, portanto, configura-se como uma atividade de apoio gerencial que tem por finalidade permitir que executivos e gerentes tenham uma redução na carga de trabalho, principalmente o burocrático, possibilitando o foco e a realização de outras atividades administrativas.

Apesar de ser muito utilizado no âmbito empresarial, o termo assessoria foi primeiro utilizado pelos militares. Como explicam Dale e Urwick (1971), devido às condições especiais em que atuam, os soldados são treinados para obedecer imediatamente às ordens sem questionar, já que em períodos de guerra não há tempo para hesitação e não deve haver espaço para o medo. Outras características militares são a responsabilidade de cada membro perante as ações e as decisões tomadas; e a definição clara da cadeia sucessória, para que caso haja a necessidade de substituição do comandante, não haja perda da coesão.

Contudo, ao ser aplicado no mundo dos negócios, o termo perde parte de seu significado original, uma vez que ao se apropriarem dos termos e por não compreenderem a cultura militar, administradores acabaram por ressignificar a aplicação dos assessores nas organizações (DALE; URWICK. 1971). Assim, enquanto os assessores militares são preparados para obedecer sem questionar, têm menos autonomia e estão constantemente sendo treinados para substituir seus superiores, os assessores empresariais contam com maior flexibilidade, independência e sua importância se dá de acordo com o resultado apresentado e proatividade.

Em virtude dessas divergências acerca da assessoria, muitos das empresas tiveram dificuldades em implementá-la como uma ferramenta para a gestão. Por exemplo, era comum que assessores e assistentes, fossem considerados “artigos de luxo” nos escritórios ou fossem subvalorizados com tarefas repetitivas e mecânicas. Foi aos poucos e devido às mudanças trazidas pela tecnologia, como a ampliação do mercado consumidor, o aumento de concorrentes e da automação e a diminuição do quadro de funcionários, que os assessores passaram a assumir cargos de maior confiança nas empresas (DALE; URWICK. 1971. MAIA; OLIVEIRA. 2015).

No Brasil, o desenvolvimento gradual da assessoria aconteceu juntamente com o fortalecimento da carreira de Secretariado Executivo. A crescente demanda dos centros empresariais, encontrou vazão no ensino superior e técnico, que tomaram para si a

responsabilidade de investigar e construir um saber científico capaz de respaldar as ações dos modernos assessores. A regulamentação da profissão, a formação de sindicatos secretariais e a passagem destes profissionais do nível operacional para o gerencial, bem como a evolução das tecnologias fez surgir a necessidade de um conhecimento consolidado sobre o fazer da assessoria e da demarcação da sua ciência (NONATO JR, 2009).

Dessa forma, as Ciências da Assessoria preocupam-se em estudar todas questões interdisciplinares relativas à teoria e prática implicadas na atuação profissional e/ou acadêmica dos assessores. É por conta dessa heterogeneidade de disciplinas a que está condicionado o assessoramento que Nonato Jr (2009) divide o estudo da assessoria em quatro eixos básicos diferentes que são: I) Assessoramento, II) Assessoria, III) Assessorística e IV) Assessorab.

O Assessoramento, primeiro eixo proposto pelo autor, investiga o conhecimento produzido a partir das interações operacionais da rotina profissional e seu objetivo é estudar as técnicas e instrumentos de trabalho e propor para eles melhorias. O segundo eixo é o Assessoria e liga-se ao nível gerencial onde os assessores atuam como gestores do conhecimento e do fluxo de informação (NONATO JR, 2009).

A Assessorística é o estudo das atividades de apoio prestadas às tarefas de cunho intelectual, tais como a educação, a teoria científica, pesquisas e etc. Por fim, a Assessorab investiga às assessorias fora do meio organizacional que estabelecem relação com outras áreas do conhecimento. Estas podem ser interdisciplinares, multidisciplinares, pluridisciplinares e transdisciplinares, e dialogam com disciplinas para além da atividade secretarial, explorando as suas contribuições, as influências e os impactos sociais, culturais e científicos à assessoria (NONATO JR, 2009).

Conforme Nonato Jr. (2009), esses quatro eixos das ciências da assessoria refletem o exercício e o conhecimento profissional, desenvolvendo-se conforme a expansão do campo, que exige de assessores e pesquisadores novas abordagens e saberes. Por isso que, como uma ciência ainda em crescimento, o estudo da assessoria tem se debruçado sobre matérias cada vez mais inovadoras, que transformam as práticas do passado e as direcionam para o futuro da profissão.

Por sua vez, as Ciências da Assessoria também refletem as metamorfoses pelas quais a sociedade e o ambiente organizacional têm passado. Maia e Oliveira (2015, p. 43) pontuam que, em um mundo cada vez mais acelerado, assessores devem se manter atualizados e dominar ferramentas tecnológicas para um bom desempenho profissional. As autoras

defendem que a competência comportamental é imprescindível uma vez que esta diz respeito à inteligência emocional e interpessoal, à resiliência, à ética, o sigilo e à habilidade de gerir o fluxo informacional e as dificuldades da rotina laboral.

Todos esses requisitos se relacionam às quatro subáreas defendidas por elas e que sintetizam as funções dos assessores: I) Processos Administrativos, II) Atendimento, III) Comunicação e expressão verbal e IV) Apoio logístico (MAIA; OLIVEIRA. 2015. p. 45).

Os Processos Administrativos referem-se ao ambiente de trabalho e a sua organização, bem como a estruturação e sistematização das tarefas a serem realizadas. Já o Atendimento é todo contato presencial, telefônico e/ou virtual com os clientes internos e externos da empresa, feitos em português ou língua estrangeira, que demanda do profissional uma postura respeitosa e flexível para lidar com os diferentes públicos (MAIA; OLIVEIRA. 2015. p. 45).

Complementar ao Atendimento, a Comunicação e expressão verbal trata de toda comunicação escrita, oral e não verbal, como a redação e envio de documentos e e-mails. Podem-se incluir o tom de voz, o uso de determinada linguagem em detrimento de outra e a atitude no local de trabalho. Finalmente, o Apoio Logístico está vinculado às atividades de apoio gerencial, como gestão da informação e de documentos, controle de agendas, viagens e eventos dos executivos, pagamentos, contratações, entre outras (MAIA; OLIVEIRA. 2015. p. 45).

Esse conjunto de tarefas compreende a assessoria executiva, que por muito tempo desenvolveu-se em seu modelo tradicional, mas que nos últimos anos vem ganhando novos formatos. Considerada o tipo mais comum, a Assessoria Tradicional foi a primeira a ser implementada nas empresas e exige dos profissionais o deslocamento até a instituição para desempenhar as suas funções e ter acesso aos documentos, arquivos e aparatos tecnológicos.

É considerada uma atividade principalmente burocrática (PAES; SANTIAGO. 2020), em que prevalece o regime da Consolidação das Leis de Trabalho (CLT) e onde pode se observar que os profissionais são mais independentes, possuem maior confiança no time de trabalho e que o futuro da empresa como um todo tem maior influência na carreira dos indivíduos (ABREU; CASTRO, LIMA; SOUZA. 2019).

### 2.3 ASSESSORIA REMOTA

Atualmente, a Assessoria Tradicional tem sido repensada por gestores, assessores e pesquisadores em resposta às transformações e os impactos causados pelo aumento do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação nas organizações, como por exemplo a Globalização e o conseqüente crescimento da competitividade. Assim, surgem novas modalidades de trabalho inseridas no cenário contemporâneo informatizado, que se aproveitam dos recursos tecnológicos disponíveis para oferecer serviços que se adaptam às necessidades dos executivos e clientes de maneira remota.

Abreu *et al.* (2019) divide a Assessoria Remota em três tipos diferentes: o trabalho virtual/remoto, o Home Office e o Centro de Serviço Compartilhado (CSC). No trabalho virtual/remoto, o assessor presta serviço não presencial à uma ou mais empresas, sendo contratado temporariamente para realizar tarefas específicas. No Home Office, o profissional faz parte de uma empresa, porém atende os executivos de casa, uma vez que a sua presença junto a eles não é obrigatória. No Centro de Serviço Compartilhado (CSC), o profissional assessora à distância, locado em uma área da empresa que serve como “base” para os assessores. (ABREU *et al.*, 2019, p. 29).

Abreu *et al.* (2019) indicam que, ao aderir à assessoria executiva remota os principais benefícios para as instituições são: a diminuição dos custos sem a perda da eficiência profissional, a possibilidade de padronização e automação das tarefas e aumento da qualidade e velocidade nos serviços prestados. Souza *et al.* (2018) acrescentam outras vantagens como diminuição da rotatividade dentro das empresas, redução dos custos de contratação e treinamentos de novos profissionais e ou aumento da eficiência profissional e organizacional.

Em relação aos profissionais é possível perceber maior flexibilidade de horário e de serviços oferecidos, além da economia de tempo, já que não há necessidade de deslocamento, e melhoria na qualidade de vida (ABREU *et al.*, 2019). Souza *et al.* (2018) apontam como benefícios do trabalho remoto, a comodidade, o conforto, aumento da qualidade de vida e redução do estresse.

Como desvantagens do trabalho remoto são citados o distanciamento social (que pode gerar doenças psicológicas), falta de atualização em novas práticas gerenciais e enrijecimento do processo criativo, dada a automação das tarefas (ABREU *et al.*, 2019). Outras desvantagens a serem consideradas são a perda do foco e do desempenho, proveniente de uma má gestão do tempo de trabalho ou de interferências da vida pessoal. Assim como, o

“choque cultural” que pode ocorrer pelo contraste entre o modo de trabalho tradicional (com mais interação social, trabalho em equipe, comunicação ilimitada) e o trabalho remoto (com menos interação social, individualização das tarefas e comunicação virtual limitada) (SOUZA *et al.*, 2018).

O contexto da pandemia e do distanciamento social, vivenciados em 2020, apresentaram para as empresas, os profissionais e a sociedade grandes desafios à criatividade humana e à sua capacidade de adaptação em um curto espaço de tempo. Enfrentando a necessidade de garantir que as atividades presenciais pudessem ser realizadas digitalmente e as Tecnologias da Informação e Comunicação fossem compreendidas por todos e usadas ao máximo, a quarentena provocada pelo COVID-19 acelerou a transição do trabalho presencial para o remoto, afetando diversas profissões como o Secretariado (MAIA *et al.*, 2020).

Assim, apesar de já conhecerem a necessidade de dominar tecnologias como computador, internet, e-mail, editores de textos e planilhas, etc. (MARTINS, 2015), muitos destes profissionais tiveram que aprender a utilizar outras ferramentas para a prestação de serviços através do home office e, conseqüentemente, da assessoria remota. Desse modo, passam a executar as tarefas e encargos desde suas residências, tendo que se adaptar ao “novo normal” de reuniões online, comunicação através de mensagens instantâneas e assessoria à distância, além de ter de aprender a manusear rapidamente as tecnologias que possibilitam essas atividades.



### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Tendo em vista o objetivo geral deste trabalho, que é investigar as contribuições das TIC para a realização da assessoria remota pelo Secretariado Executivo, define-se esta pesquisa como sendo de natureza aplicada exploratória e mista, por apresentar ambos os métodos qualitativos e quantitativos.

A pesquisa aplicada tem por finalidade gerar novos conhecimentos para a aplicação prática visando à resolução de questões específicas, baseando-se nas descobertas de outras áreas de pesquisa, como a Básica e a Tecnológica (PRODANOV; FREITAS, 2013). Já a pesquisa exploratória se caracteriza por fornecer mais informações sobre determinado tema, para que possam ser delimitados os objetivos e estabelecidas hipóteses, além da possibilidade da descoberta de novas linhas de pesquisa. (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Por sua vez, a abordagem qualitativa visa interpretar os fenômenos do cotidiano, por meio da coleta e análise de uma série de materiais empíricos tais como: estudo de caso, coleta de dados, vivências, questionários, etc. (DENZIN; LINCOLN, 2006). Por fim, a abordagem quantitativa traduz opiniões e informações em números através do emprego de técnicas estatísticas como porcentagem, média, mediana, etc. (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Considerando a abordagem metodológica escolhida para esta pesquisa, foram utilizadas as seguintes técnicas para a coleta de dados: a pesquisa documental e o questionário.

**Quadro 01 – Abordagem metodológica da pesquisa**

<b>Objetivo específico</b>	<b>Técnica</b>	<b>Unidade de Análise</b>	<b>Componentes</b>
Mapear as atividades que compõem a assessoria remota	Pesquisa documental	Sites especializados em assessoria remota	Funções do assessor remoto
Identificar as Tecnologias da Comunicação e Informação mais usadas pelos profissionais de Secretariado Executivo na assessoria remota	Questionário	Estudantes e profissionais de Secretariado	TIC
Discutir o perfil do Profissional de Secretariado e a sua relação com assessoria remota	Pesquisa documental e questionário	Empresas de assessoria e estudantes e profissionais de Secretariado Executivo	Funções do SE

Identificar vantagens e desvantagens da assessoria remota	Pesquisa bibliográfica, questionário	Profissionais de Secretariado	Assessoria Remota
---	--------------------------------------	-------------------------------	-------------------

Fonte: Elaboração própria (2020).

No Quadro 1 são apresentadas as técnicas metodológicas que foram utilizadas para elaboração do presente trabalho. Visando alcançar os objetivos específicos acima e demonstrar os resultados encontrados, empregou-se duas técnicas de coletas de dados: a pesquisa documental e a aplicação de questionário.

Conforme Prodanov e Freitas (2013), a pesquisa documental consiste na análise de materiais (fontes primárias) que ainda não foram examinados analiticamente ou que podem ser reformulados de acordo com o objetivo da pesquisa. Neste trabalho são consideradas fontes primárias os sites de assessoria remota, cujos serviços oferecidos são listados em sua página oficial, independente de os profissionais responsáveis serem ou não da área secretarial.

A primeira técnica adotada se deu através análise das informações encontradas em sites de empresas de assessoria remota. Com objetivo de mapear os serviços oferecidos por instituições e profissionais, realizou-se uma pesquisa no mecanismo de busca Google utilizando o termo “assessoria remota”. Foram selecionados, através de amostra não-probabilística e por acessibilidade, os 16 sites listados abaixo:

**Quadro 02 – Lista de empresas e sites que oferecem serviços de assessoria remota**

<b>Empresas</b>	<b>Sites</b>
Soluções Assessoria Virtual	<a href="https://www.solucaoassessoriavirtual.com.br/servicos">https://www.solucaoassessoriavirtual.com.br/servicos</a>
Simplifica Assessoria Executiva	<a href="http://simplifica.net.br/">http://simplifica.net.br/</a>
Executiva	<a href="https://executiva.online/">https://executiva.online/</a>
Bia Assessoria Secretária Remota	<a href="https://www.biaassessoria.com.br/newpage">https://www.biaassessoria.com.br/newpage</a>
One Consultoria Secretária Remota	<a href="http://oneconsultoriasecretariaremota.com/">http://oneconsultoriasecretariaremota.com/</a>
Ally Assessoria Virtual	<a href="http://www.allyvirtual.com.br/">http://www.allyvirtual.com.br/</a>
Agend Assessoria	<a href="http://agendassessoria.com/assessoria/">http://agendassessoria.com/assessoria/</a>
Prime Assessoria Remota	<a href="https://primeassessoriaremota.com.br/">https://primeassessoriaremota.com.br/</a>
Aline Bacchi Assessoria Remota e Executiva	<a href="https://www.alinebacchisecretaria.com.br/">https://www.alinebacchisecretaria.com.br/</a>
Raquel Almeida Assessoria e Secretariado	<a href="https://www.raquelalmeida.com.br/">https://www.raquelalmeida.com.br/</a>

Viabiliza Assessoria Remota	<a href="https://viabilizevirtual.com.br/">https://viabilizevirtual.com.br/</a>
D. Zortéa Secretariado Remoto	<a href="https://www.secretariaremota.com.br/">https://www.secretariaremota.com.br/</a>
Temporis Assessoria	<a href="https://www.temporisassessoria.com.br/home">https://www.temporisassessoria.com.br/home</a>
Efetiva Assistente	<a href="https://www.efetiva-assistentevirtual.com.br/">https://www.efetiva-assistentevirtual.com.br/</a>
RD Assessoria Remota	<a href="https://rdassessoriaremota.com.br/">https://rdassessoriaremota.com.br/</a>
Secretariado Remoto	<a href="https://www.secretariadoremoto.com.br/">https://www.secretariadoremoto.com.br/</a>

Fonte: Elaboração própria (2020)

O acesso aos sites aconteceu de forma individual e concentrou-se nas categorias e serviços listados em cada site e na área de atuação dos profissionais responsáveis pelas empresas. Para delimitar as categorias apresentadas a seguir, procedeu-se da seguinte forma: I) em cada site verificou-se os títulos utilizados para descrever os grupos de serviços oferecidos; II) em seguida considerou-se o número de vezes em que estes se repetiam nas descrições dos sites pesquisados; III) por fim, os grupos de serviços com títulos semelhantes foram incluídos em uma só categoria.

Por exemplo, ao acessar a aba de serviços das empresas acima, observou-se a ocorrência dos seguintes títulos para os serviços da área da área financeira: “serviços de finanças”, “serviços na área financeira” e “serviços contábeis”, que de acordo com o processo descrito, optou-se por incluir em apenas uma categoria de “serviços de finanças/contábil”.

A compilação dos serviços aconteceu de forma semelhante, levando-se em consideração a similaridade das atividades oferecidas por cada empresa e a maior ocorrência dentre as categorias em que estes serviços estavam inseridos. Assim, apesar de o serviço de organização de eventos aparecer em alguns sites na categoria de Marketing, onde ele mais aparece é na categoria de serviços de secretária remota e por isso foi alocado nessa categoria.

Já o levantamento, ou questionário (disponível no Apêndice A), definido por Prodanov e Freitas (2013) como uma pesquisa de abordagem direta às pessoas a serem entrevistadas, visa a obtenção de informações, opiniões, crenças e experiências sobre o contexto em que estão inseridas. Para os fins desta pesquisa, o questionário foi aplicado através da plataforma *Google Forms*, entre os dias 22 de junho e 7 de julho, com o objetivo de conhecer o uso das Tecnologias de Comunicação e Informação (TIC) no trabalho home office.

O público-alvo definido foi o de estudantes e profissionais de Secretariado Executivo que passaram a trabalhar em regime Home Office por conta da pandemia causada pela

COVID-19, sendo a amostra não-probabilística e por acessibilidade, uma vez que o questionário não foi direcionado para um público específico. O link do questionário foi disponibilizado através do e-mail e de grupos do WhatsApp de universitários e profissionais da área. Foi dividido em três partes, sendo que a primeira faz um levantamento do perfil dos profissionais/estudantes, a segunda sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação e a terceira sobre o trabalho remoto/home office.

## **4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS**

Neste capítulo serão apresentados e analisados os resultados encontrados a partir da concepção do referencial teórico, da pesquisa documental e da aplicação do questionário online. Primeiro identificam-se as categorias e os serviços prestados pelos Escritórios Virtuais estabelecidos por Paes e Santiago (2020). Em seguida, dispõe-se os dados encontrados em busca online por serviços de assessoria remota, onde sistematizam-se as informações encontradas e confrontam-se com a tabela extraída de Paes e Santiago (2020).

Em seguida, discutem-se os resultados encontrados através da aplicação do questionário em três eixos: perfil dos estudantes e profissionais em trabalho remoto através do home office, as ferramentas tecnológicas usadas por eles e o trabalho remoto/home office. Por fim, serão comparados os resultados das tabelas de categorias e serviços das empresas de assessorias remota e o do questionário aplicado.

### **4.1 CATEGORIAS E SERVIÇOS PRESTADOS PELAS EMPRESAS DE ASSESSORIA REMOTA**

Inicialmente é apresentada a tabela adaptada de Paes e Santiago (2020), que categoriza o serviços remotos em cinco tipos: I) Serviços burocráticos gerais (de secretária); II) Serviços orçamentários, financeiros e bancários; III) Serviços de Marketing, Publicidade e propaganda; IV) Serviços Contábeis e cartorários e V) Serviços Administrativos diversos. Quanto aos serviços prestados encontram-se organizados segundo a categorização e são os apresentados a seguir:

#### **Quadro 03 – Categorias e serviços prestados pelos EV Secretariais**

<b>CATEGORIAS E SERVIÇOS PRESTADOS PELOS EV SECRETARIAIS</b>
--

<b>Serviços burocráticos gerais (de secretaria)</b>	Organização e manutenção de arquivos; Digitação, redação e revisão de documentos (correspondências, atas, mala direta, relatórios, propostas, apresentações, contratos, cartas, planilhas, tabelas, formulários, etiquetas etc.); <b>Gerenciamento de e-mails</b> ; Logística de envio de presentes, brindes, flores e cartões; Envio de convites e convocações, via e-mail ou correio; Cadastro e atualização de clientes; Follow up; Elaboração de apresentações em PowerPoint, Prezi ou similares; Agendamentos em geral; Cotação e reservas de passagens, hotéis e restaurantes; Lembrete de compromissos e datas especiais (aniversários, viagens, consultas médicas); Assistência no envio de convites e convocações por e-mail ou entrega pessoal.
<b>Serviços orçamentários, financeiros e bancários</b>	Organização de Contas Pessoais e Profissionais (a pagar e a receber) em aplicativos de escritório (Excel, Calc ou similares) ou com sistema online; Elaboração de Planilhas Financeiras; Conciliação bancária; Elaboração de Orçamentos Diversos; Elaboração de Orçamentos e negociação com fornecedores; <b>Gerenciamento de Compras Presenciais e Virtuais</b> ; Cotação de seguros (residencial, pessoal, veículos etc.); Propostas comerciais para captação de recursos e follow up; Seleção de fornecedores e serviços; Envio e acompanhamento de propostas comerciais.
<b>Serviços de Marketing, Publicidade e Propaganda</b>	Elaboração de briefing; Interface com fornecedores e agências de publicidade; Criação e acompanhamento do plano de Marketing por projeto; Assessoria na elaboração de campanhas promocionais e de incentivo para varejo; Acompanhamento na produção de materiais gráficos e brindes promocionais, passando pela criação, produção, logística, orçamento e aprovação junto ao contratante; <b>Gestão de redes sociais</b>
<b>Serviços contábeis e cartorários</b>	Organização de documentos para contabilidade; Serviços em cartório, fórum e órgãos públicos; Pedido, retirada e envio de certidões negativas; Reconhecimento de assinaturas
<b>Serviços administrativos diversos</b>	Contratação ou cancelamento de serviços de TV a cabo, internet etc.; Locação de carros; Eventos: Consultoria e Assessoria no planejamento e execução do seu evento interno ou externo; Eventos: RSVP – ativo e passivo; Recrutamento e seleção de profissionais; Tradução de documentos; Serviços administrativos diversos.

Fonte: adaptado de Paes e Santiago (2020).

Para chegar aos resultados exibidos acima, Paes e Santiago (2020), enviaram um formulário com uma seleção de 38 atividades possíveis do trabalho remoto e posteriormente compilaram as informações recebidas dos 9 respondentes, nos serviços referidos. Já as categorias foram fruto da literatura revisada pelos autores e das respostas de seu questionário. Paes e Santiago (2020) ainda observam que, devido ao número reduzido de respondentes, não é possível generalizar os resultados encontrados por eles.

Por conta dessa impossibilidade encontrada pelos autores e para verificar se as categorias e os serviços encontrados por Paes e Santiago (2020) são as mesmas oferecidas

por assessores remotos, fez-se uma busca online em sites de assessoria remota e listou-se as categorias e serviços disponibilizados por essas empresas. A pesquisa foi feita no mecanismo de busca Google, utilizando o termo “Assessoria Remota” e a amostra foi não-probabilística e por acessibilidade, com um número total de 16 sites.

As categorias de serviços encontradas dividem-se em 5 principais eixos: I) Serviços de Finanças/contábil, II) Serviços de Administrativo, III) Serviços de Marketing, IV) Serviços de Recursos Humanos e V) Serviços de Secretária Remota, e foram delimitadas assim considerando o número de vezes em que estas se repetiam nas descrições dos sites pesquisados. De modo que, apesar das categorias de serviços serem intituladas de formas variadas, foram agrupadas por área.

A compilação dos serviços aconteceu de forma semelhante, levando-se em conta a similaridade das atividades oferecidas por cada empresa e a maior ocorrência dentre as categorias em que estes serviços estavam inseridos. O resultado é quadro 04 abaixo.

**Quadro 04 – Categorias e serviços prestados por empresas de assessoria remota**

<b>Categorias e serviços prestados por empresas de assessoria remota</b>	
<b>Serviços de Finanças/contábil</b>	Fluxo de caixa; Contas à pagar/receber; Emissão de NF/Boletos; Cotação de preços/orçamentos; Alimentação de sistemas; Controle financeiro e orçamentário; Gestão/controle de vendas cartão crédito/débito; Emissão, conferência e acompanhamento de extratos bancários; Contato para agendar recebimento (telefone/e-mail/outros); Cobrança de recebimentos vencidos; Elaboração de relatórios financeiros; Auditorias; Abertura, Alteração e Extinção de Empresas; Escrituração Contábil e Fiscal; Declaração de Imposto de Renda; Parcelamentos; E-Social, MEI e Pró-Labore; Solicitação e acompanhamento de cotações; Elaboração de orçamentos comparativos; Serviços bancários; <b>Pagamento de contas via internet</b> ; Planejamento financeiro e de gastos; <b>Orçamentos e compras virtuais</b>
<b>Serviços de Administrativo</b>	Elaboração de planilhas; Serviços administrativos em geral; Terceirização em manutenção de computadores; Elaboração de minutas de contratos; Pesquisa, seleção e cadastro de fornecedores e serviços; Análise de propostas; Contratação de serviços; Acompanhamento da execução de serviços; Acompanhamento de entregas; Emissão de Certidões; Elaboração de Propostas

<b>Serviços de Marketing</b>	Elaboração e execução de pesquisa de satisfação de clientes; Execução de pesquisas de opinião diversas; Contratação e acompanhamento de serviços de marketing, publicidade e gráficos; Registro de Domínio; Hospedagem Profissional; <b>Criação de sites e lojas virtuais; Gestão de Mídias Sociais e criação de posts; E-mail marketing; Atendimento ao Fale Conosco/chat do site/loja virtual;</b> Serviços de pós venda; Criação de campanhas patrocinadas, após análise da sua persona e segmento; <b>Criação de logotipos;</b> Prospecção de Clientes; Follow-Up; Relacionamento com os clientes; Cadastro e atualização de mailing de clientes
<b>Serviços de Recursos Humanos</b>	<b>Agendamento, contratação, acompanhamento e execução de treinamentos introdutórios e profissionais;</b> Descrição de cargos e salários; Publicação de vagas e anúncios; Seleção de currículos; Agendamento de entrevistas; Suporte em processos de dinâmicas; Suporte na análise de candidatos; Recepção e conferência de referências; Programação e controle de férias; Controle e acompanhamento de ponto, folhas e atrasos; Controle e acompanhamento de adiantamentos; Cálculo de vale transporte e alimentação; Controle e acompanhamento de assistência médica e odontológica; Agendamento de rescisões; Folha de pagamentos e empregados doméstico
<b>Serviços de Secretária Remota</b>	Atendimento telefônico; Controle de agenda compartilhada; Correios; Solicitação a órgãos públicos; Confecção de Atas e Documentos Diversos; Confirmação de Presença/RSVP; Cerimonial e Protocolo; Organização de Reuniões e Eventos Empresariais; Traduções e revisão de textos (Inglês, espanhol, etc); Assessoria Administrativa total; Organização de viagens, nacionais e internacionais; Solicitações de vistos; <b>Atendimento inicial por e-mail, Messenger e outras ferramentas;</b> Relatório e acompanhamento de atendimento; <b>Gestão de e-mails;</b> Organização de documentos; <b>Transformação de documentos físicos em mídias digitais (digitalização);</b> Elaboração de apresentações; Revisão de textos; Tarefas burocráticas em geral

Fonte: Dados de pesquisa (2020).

Em relação às categorias destacam-se os seguintes pontos: I) em ambas as pesquisas foram encontradas 5 categorias; II) as categorias definidas por ambos os trabalhos são, em sua maioria, compatíveis; III) houve apenas uma categoria encontrada nesta pesquisa sem categoria correspondente dentre as definidas por Paes e Santiago (2020); e IV) a categorização de Paes e Santiago (2020) dividiu os serviços financeiros em dois tipos, diferente desta pesquisa em que optou-se por agrupar tais serviços em apenas uma.

Tanto na pesquisa de Paes e Santiago (2020), quanto no presente trabalho foram delimitadas 5 categorias de serviços, dentre as quais 4 correspondem entre si. Estas são as categorias de Serviços Burocráticos Gerais (de secretária remota), os Serviços Financeiros (bancários, contábeis e cartorário), Serviços de Marketing (publicidade e propaganda) e os Serviços administrativos diversos.

No que diz respeito à categoria de Serviços de Recursos Humanos definida pelo



presente trabalho, não houve categoria correspondente dentre as classificadas por Paes e Santiago (2020). Fato que se explica tanto pela participação de profissionais de outras áreas de atuação no mercado de assessoria remota, como pela busca constante de inovação das empresas.

Enquanto Paes e Santiago (2020), estabeleceram duas categorias para os serviços financeiros - divididos em serviços orçamentários, financeiros e bancários e em serviços contábeis e cartorários - nesta pesquisa optou-se por agrupar tais serviços em apenas uma única categoria de Serviços de Finanças/contábil. É importante ressaltar que nesta pesquisa não foi encontrado nenhum serviço cartorário dentre aqueles oferecidos pelas empresas de assessoria remota. A seguir disponibiliza-se o quadro comparativo das categorias encontradas em ambas as pesquisas.

**Quadro 05 – Quadro comparativo de categorias**

Quadro comparativo de categorias	
<b>Categorias definidas por Paes e Santiago (2020)</b>	<b>Categorias encontradas pela autora (2020)</b>
Serviços burocráticos gerais (de secretaria)	Serviços de Secretária Remota
Serviços orçamentários, financeiros e bancários	Serviços de finanças/contábil
Serviços contábeis e cartorários	
Serviços de Marketing, Publicidade e Propaganda	Serviços de Marketing
Serviços administrativos diversos	Serviços Administrativos
Não houve categoria correspondente	Serviços de Recursos Humanos

Fonte: Elaboração própria (2020).

Quanto aos serviços oferecidos por empresas de secretária remota, foi possível verificar que: I) grande parte dos serviços oferecidos pelas empresas são atividades já exercidas na assessoria tradicional; II) assim como as categorias, os serviços oferecidos pelas empresas investigadas em ambas as pesquisas são semelhantes, com exceção de encargos específicos de outras áreas; III) percebe-se uma ampliação dos serviços oferecidos por secretárias/os e empresas do ramo de assessoria remota.

Sendo o assessoramento virtual uma inovação do modo tradicional de assessoria e tendo em vista que “a atuação como assessor presencial serve de experiência para a inserção

na modalidade à distância” (BARROS *et al.*, 2012), confirma-se por ambas as pesquisas que grande parte dos serviços oferecidos pelas empresas de assessoria remota são atividades já desenvolvidas na assessoria tradicional. Uma vez que o que ocorre é a transposição do offline para online, através das Tecnologias da Informação e Comunicação e modernização das práticas secretariais.

Além disso, ambas as pesquisas investigaram quais os serviços são oferecidos por empresas de assessoria remota e os resultados encontrados, tanto por Paes e Santiago (2020) como por esta pesquisa, coincidem em sua maioria. Ou seja, as atividades que os assessores remotos afirmaram realizar à distância na investigação de Paes e Santiago (2020), foram também encontradas nos sites de secretária remota averiguados no presente trabalho.

Diante disso, nota-se a predominância de atividades de cunho administrativas, secretariais e burocráticas, como o atendimento ao público externo (via telefone, via e-mail e através de **novas ferramentas a exemplo do Messenger**), a redação, revisão e tradução de textos e correspondências, a organização e arquivamento de documentos, elaboração de planilhas e apresentações, cerimonial e protocolo, entre tantos outros serviços que podem ser verificados nos quadros 03 e 04.

Para além destas descobertas, em ambas as pesquisas se observou o aparecimento de serviços de outras áreas, como Marketing e Contabilidade, ainda que pouco frequentes se comparadas às categorias de serviços de secretária remota e administrativo. Essa mudança acontece pela tentativa de atender as demandas dos clientes (PAES; SANTIAGO, 2020) e por que “a diversificação dos serviços prestados se tornou essencial para a prática da profissão” (ABREU *et al.*, 2012). Assim, assessores remotos têm investido na personalização do atendimento e dos serviços para aproximar públicos diversos.

Contudo, enquanto nos trabalhos anteriores - incluindo o de Paes e Santiago (2020), os serviços oferecidos por assessores remotos relacionados à outras áreas eram principalmente o de solicitação e acompanhamento dos serviços, nesta pesquisa destaca-se a prestação de serviços específicos de outras áreas como é o caso de **gestão de mídias sociais**, criação de logotipos e campanhas patrocinadas (Marketing) ou da escrituração contábil e declaração de imposto de renda (Contabilidade).

A ocorrência desses encargos específicos de outras áreas, explica-se não só pela constante inovação do mercado na busca de parcerias profissionais entre empresas de diferentes ramos, como também pela própria constituição das organizações, já que das 16 empresas avaliadas, 10 eram comandadas por profissionais de outras áreas (Administração,

Comunicação Social e Jornalismo). Souza et al. (2018) interpretam o ingresso de profissionais de outras áreas no mercado de secretariado remoto como uma tentativa de se beneficiar da visão já consolidada acerca do perfil secretarial interdisciplinar. Por isso, apesar de não serem comandadas por secretárias/os, grande parte das empresas leva o nome de “secretária remota”.

Visto que ambas as pesquisas se propuseram a investigar os serviços oferecidos por empresas de assessoria remota, estabelecem-se ao menos 4 categorias de serviços de assessoria remota que são: Serviços Burocráticos Gerais (de secretária remota), os Serviços Financeiros (bancários, contábeis e cartorário), Serviços de Marketing (publicidade e propaganda) e os Serviços administrativos diversos. Ainda foi delimitada pelo presente trabalho uma quinta categoria, a de Serviços de Recursos Humanos, mas que não está presente dentre àquelas estabelecidas por Paes e Santiago (2020).

Além disso, verificou-se que os serviços ofertados por assessores remotos são em sua maioria baseados na experiência com a assessoria tradicional, assim havendo a predominância de encargos da área administrativa, secretarial e burocrática. Contudo, nota-se uma tendência pela ampliação dos serviços oferecidos, com a inserção de atividades específicas das áreas de Marketing e Contabilidade. Que se dá tanto pelas parcerias empresariais, como pela entrada de profissionais de outras áreas no ramo de assessoria remota.

Uma vez comparadas as categorias e os serviços encontrados por Paes e Santiago com as da presente pesquisa e considerando os pontos acima estabelecidos, segue-se para análise dos resultados encontrados a partir da aplicação do questionário.

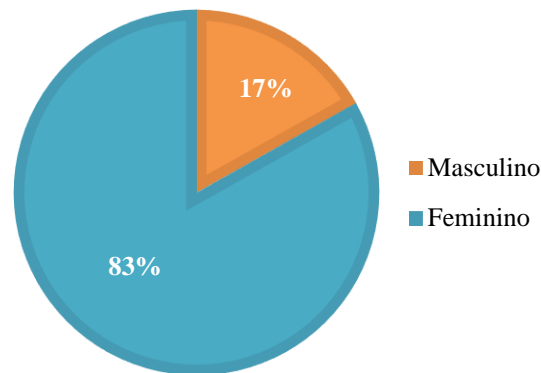
#### 4.2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E O TRABALHO HOME OFFICE

Nesta seção serão apresentados e discutidos os resultados encontrados a partir da aplicação do questionário, dividido em três partes: a primeira é o perfil dos participantes da pesquisa, a segunda as tecnologias utilizadas e a terceira o trabalho home office.

#### 4.2.1 O perfil dos participantes

A princípio analisou-se o perfil dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo que passaram a trabalhar remotamente, por meio do home office, no período da quarentena causada pela COVID-19. Ao todo foram 89 respondentes, dos quais 74 se identificaram como sendo sexo feminino (83%) e 14 como do sexo masculino (17%). O resultado pode ser verificado no gráfico 01 abaixo:

Gráfico 01 – Gênero dos respondentes do questionário

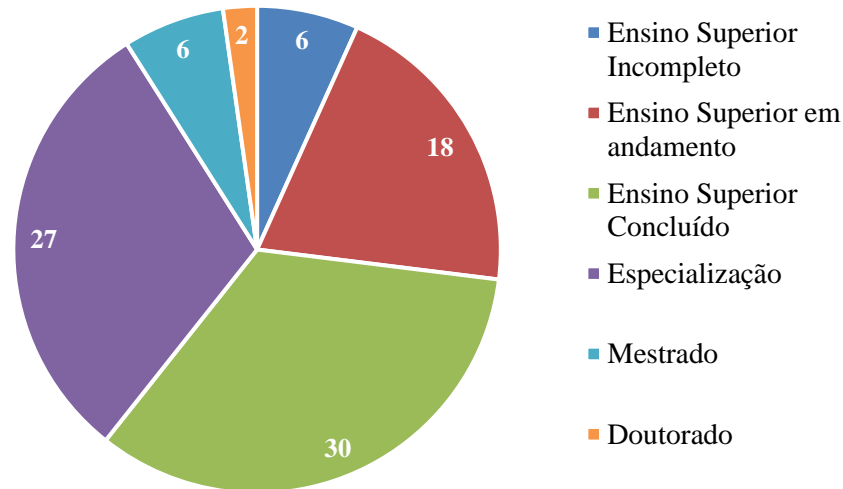


Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Observa-se a predominância de estudantes e profissionais do sexo feminino como já haviam apontado trabalhos anteriores, a exemplo de Barros *et al.* (2012), Souza *et al.* (2018) e Paes e Santiago (2020). Contudo, ressalta-se que apesar de constatar que há um retorno gradual dos homens à profissão de Secretariado e de encontrar assessores do sexo masculino que trabalham remotamente, Barros *et al.*, (2012) não obteve respostas de nenhum destes profissionais. Em contrapartida, na presente pesquisa foi possível obter a participação 14 estudantes e profissionais do sexo masculino, um número que ainda pode ser considerado baixo dado o espaço de tempo entre ambas as investigações.

Em relação à formação/escolaridade dos respondentes, 6 tinham o ensino superior incompleto (7%), 18 estavam com o ensino superior em andamento (20%), 30 já eram formados na área (34%), 27 possuíam algum tipo de especialização (30%), 6 tinham o Mestrado (7%) e apenas 2 possuíam o doutorado (2%). Portanto, a maior parte dos representantes desta pesquisa são profissionais apenas com a graduação ou técnico em Secretariado.

**Gráfico 02 – Formação/escolaridade dos respondentes**



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Apesar de ser uma profissão regulamentada pelas Lei nº 7377, de 30 de setembro de 1985, e Lei nº 9261, de 10 de janeiro de 1996 (BRASIL, 1996), que preveem o exercício apenas por técnicos ou profissionais de nível superior, ainda há a ocupação de postos secretariais por profissionais de outras áreas (como foi possível verificar na pesquisa acerca das empresas de assessoria remota) e/ou pessoas sem formação técnica ou superior.

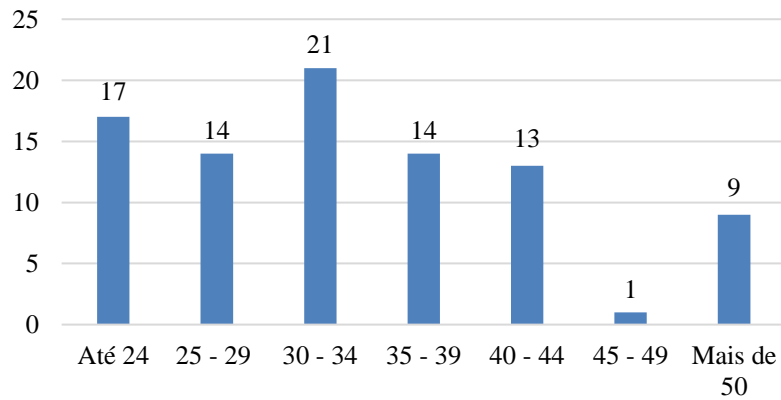
Destaca-se também a participação dos estudantes nesta pesquisa, que embora não tenham tido experiências profissionais para atuar remotamente, como sugere Barros *et al* (2012), tiveram que se adaptar rapidamente ao cenário do trabalho remoto assim como os profissionais que já atuavam como secretárias/os por meio da assessoria tradicional. Além da possibilidade contribuir com as instituições apontando o uso de novas Tecnologias da Informação e Comunicação, os discentes também serão capazes de investir na carreira de assessoria remota, ampliando o ramo e as pesquisas voltados para essa área.

Quanto aos respondentes que indicaram possuir especialização, mestrado e doutorado, estes constituem um grupo em crescimento na área secretarial voltado para a “investigação do fazer das assessorias executivas sob o viés da pesquisa acadêmica aplicada” (NONATO JR, 2009). Por meio das Ciências da Assessoria (p. 24) assessores e pesquisadores preocupam-se em estudar as questões interdisciplinares relativas à teoria e prática da profissão e temas relacionados às suas organizações.

No que se refere a faixa etária, verificou-se que o grupo com maior número de representantes é do faixa de 30 a 34 anos (21 pessoas). O segundo maior grupo é o de participantes com até 24 anos (17 pessoas), seguido pelas faixas de 25 a 29 anos e de 35 a 39

anos (ambas com 14 pessoas). As faixas de 40 a 44 (13 pessoas), de 45 a 49 (1 pessoa) e de mais de 50 (9 pessoas) são as menores, conforme exposto no gráfico 03 a seguir.

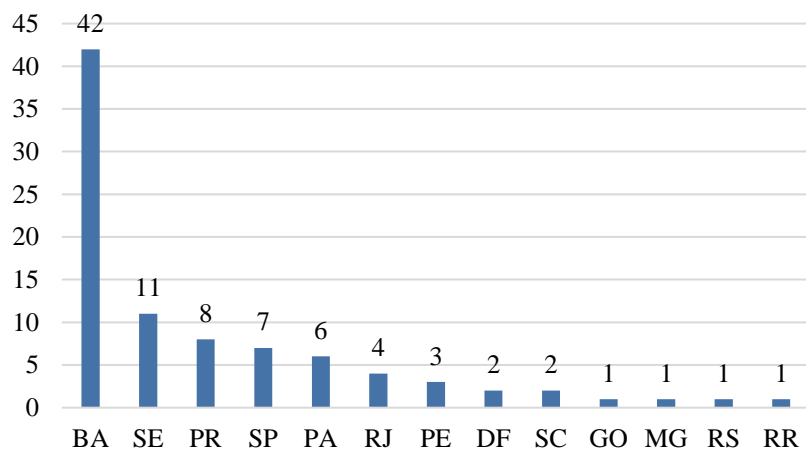
**Gráfico 03 – Faixa etária dos respondentes**



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Por fim, a pesquisa contou com a participação de respondentes de 12 estados brasileiros e o Distrito Federal: 42 da Bahia, 11 do Sergipe, 8 do Paraná, 7 de São Paulo, 6 do Pará, 4 do Rio de Janeiro, 3 de Pernambuco, 2 do Distrito Federal e Santa Catarina e, respectivamente, 1 participante de Goiás, de Minas Gerais, do Rio Grande do Sul e Roraima.

**Gráfico 04 – Estado de residência dos respondentes**



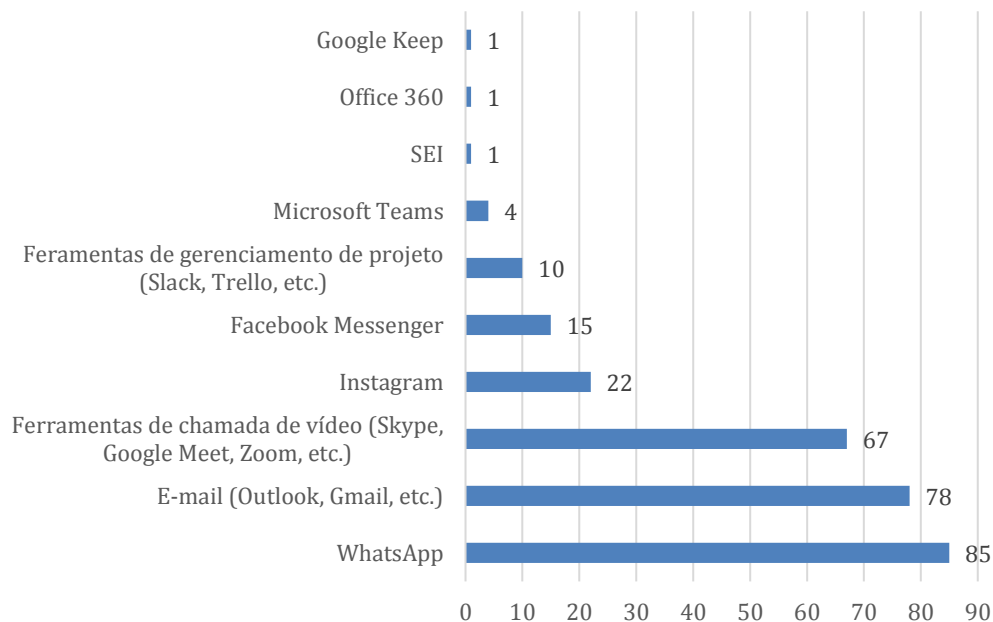
Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Observa-se que o estado com a maior participação foi a Bahia, fato que se deve à aplicação do questionário ter acontecido principalmente em grupos do WhatsApp de estudantes e profissionais baianos. Já a participação de respondentes de outras regiões se dá pela disponibilização do questionário via e-mail, o que permitiu uma abrangência maior desta pesquisa.

#### 4.2.2 Tecnologia da Informação e Comunicação

Para investigar o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no home office buscou-se identificar o emprego destas ferramentas dentro do novo contexto de trabalho remoto, identificando quais as suas possíveis vantagens e desvantagens na perspectiva dos participantes, além das dificuldades ou barreiras causadas por elas. Para tanto, primeiramente questionou-se sobre quais as ferramentas utilizadas para a comunicação com a equipe de trabalho, cujo resultado pode ser verificado no gráfico 05.

**Gráfico 05 – Ferramentas usadas na comunicação de trabalho**



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Observa-se que apesar do e-mail ainda ser uma das ferramentas mais utilizadas para a comunicação profissional, conforme resposta de 78 participantes, nota-se o uso de novas tecnologias como o WhatsApp (indicado por 85 participantes), o Instagram (22 participantes) e o Facebook Messenger (15 participantes), aplicativos que também têm sido utilizados para o atendimento do público externo, como aponta a pesquisa sobre as empresas de assessoria remota (p. 31).

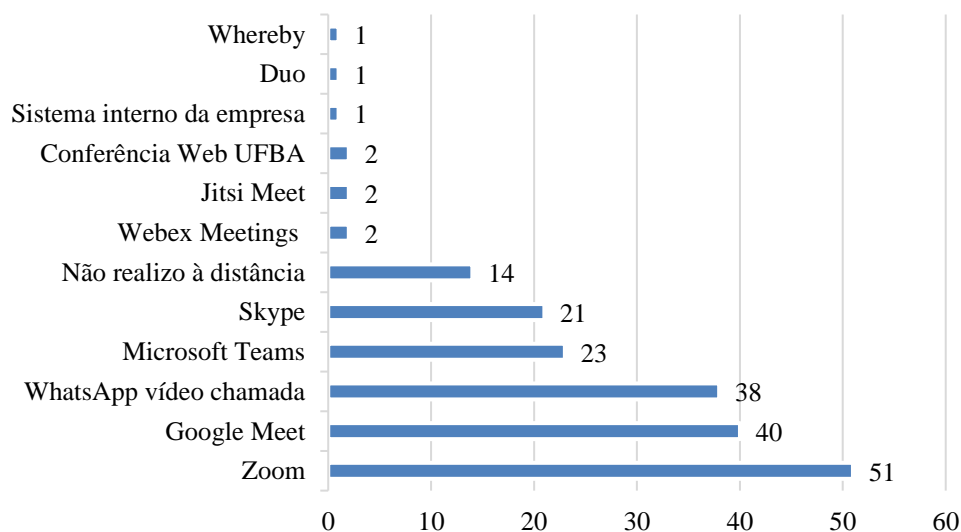
A comunicação por meio desses aplicativos de mensagem instantânea é uma resposta as necessidades do mundo globalizado, caracterizado pelo ambiente *always on* (PRIMO, 2008), que demanda de seus usuários reações cada vez mais rápidas frente às ações e interações na rede. Para tanto, estas plataformas permitem o compartilhamento de arquivos

de texto, imagem e áudio e a comunicação em tempo real e 24h por meio da internet e de dispositivos móveis pessoais ou profissionais<sup>1</sup>.

Outros destaques são as ferramentas de chamada de vídeo (67 participantes) e de gerenciamento de projetos (10 participantes), utilizadas para manter a comunicação entre equipes de trabalho no ambiente digital, possibilitando a organização de reuniões à distância e o compartilhamento de informações sobre as tarefas e os projetos ativos. Por fim, os participantes também indicaram o uso de aplicativos como Microsoft Teams (parte do pacote Office 360), o Google Keep (parte do pacote GSuite) e do Sistema Eletrônico de Informações – SEI (plataforma estadual) como meios de comunicação com os colegas.

Uma vez que a necessidade do distanciamento social impediu a realização de reuniões presenciais, os profissionais passaram a reunir-se online para dar continuidade às discussões inerentes às empresas, verificou-se quais eram as ferramentas mais utilizadas para que acontecessem esses encontros virtuais.

**Gráfico 06 – Ferramentas usadas nas reuniões online**



Fonte: dados da pesquisa (2020).

Dentre as opções listadas no questionário, os participantes indicaram que a ferramentas mais utilizadas por eles são o Zoom (51 participantes), seguidos do Google Meet (40 participantes), do WhatsApp vídeo chamada (38 participantes), Microsoft Teams (23 participantes) e o Skype (21 participantes). Com exceção do WhatsApp vídeo chamada, estes aplicativos permitem conferências online acima de 10 pessoas, a gravação da reunião para

<sup>1</sup> A partir da pesquisa foi elaborado um quadro com as principais Ferramentas e suas funcionalidades, que está disponível no Apêndice B.



posterioridade e confecção de ata e um espaço para mensagens instantâneas.

Outras ferramentas menos populares como o Webex Meetings (1), Jitsi Meetings (1) e Whereby (1) são utilizadas, assim como programas próprios de instituições tal qual a Conferência Web (2) da Universidade Federal da Bahia. Considerando o uso destes aplicativos para a comunicação e reuniões online, a pergunta a seguir buscou verificar como os participantes descreveriam a comunicação através dessas ferramentas. O resultado é registrado na nuvem de palavras<sup>2</sup> abaixo, onde as expressões mais recorrentes são evidenciadas.

**Figura 01 – Descrição dos participantes quanto à comunicação online**



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Em sua maioria os participantes consideraram a comunicação através das ferramentas acima de forma positiva, descrevendo a experiência como “prática”, “rápida”, “objetiva” e “dinâmica”. Além disso, grande parte aponta que não houve mudanças e que a comunicação segue “normal”. Outros acrescentam algumas vantagens do uso das tecnologias como a diminuição dos atrasos, o aumento da produtividade (já que há a possibilidade de realizar pequenas reuniões ao longo do dia para resolver situações diversas) e não precisar estar no mesmo local do executivo para manter contato, o que torna o acesso as informações mais rápido.

Por outro lado, os participantes citam que a comunicação é “limitada”, “incompleta”,

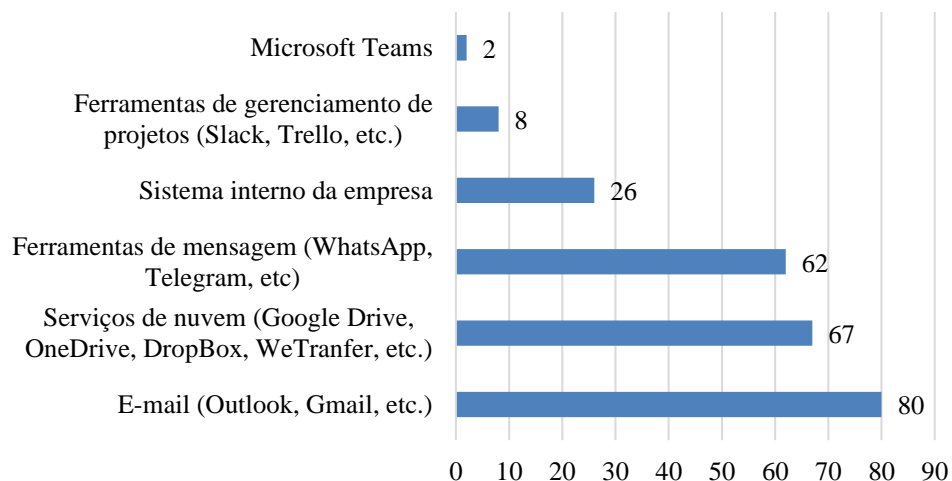
<sup>2</sup> A figura 01 foi elaborada no site wordclouds.com, a partir das expressões utilizadas pelos participantes da pesquisa para descrever a comunicação online. Uma vez registradas no site, as expressões são agrupadas e aquelas que se repetem com maior frequência, ou seja, as mais citadas, ganham maior destaque.

“cansativa” e “formal”. Este grupo apontou algumas desvantagens ou barreiras na utilização das ferramentas, tais como: problemas de conexão, dificuldades para manusear as plataformas (por serem diferentes do que se costumava fazer), o tempo de resposta de alguns dos colegas (o que acarreta em um período maior para a realização das tarefas), superiores que preferem tomar decisões pessoalmente, maior grau de formalidade do que presencialmente e os ruídos da comunicação virtual (principalmente a escrita).

Com relação as observações dos participantes quanto a comunicação empresarial à distância, Barros *et al.* (2012) afirmam que apesar de a virtualidade simplificar a comunicação, é preciso estar atento ao modo como as informações são transmitidas para não gerar desentendimentos e equívocos. Souza *et al.* (2018) acrescentam que assessores remotos estão mais propensos a ter dificuldades na comunicação, uma vez que ela está limitada ao contato virtual.

Sendo umas das funções da/o secretária/o a redação de documentos (atas, ofícios, memorandos, etc) e considerado o novo caráter digital das organizações, assim como o oferecimento do serviço de digitalização de documentos por profissionais de assessoria remota, verificou-se quais as ferramentas utilizadas para o compartilhamento online de arquivos.

**Gráfico 07 – Ferramentas utilizadas no compartilhamento online de arquivos**



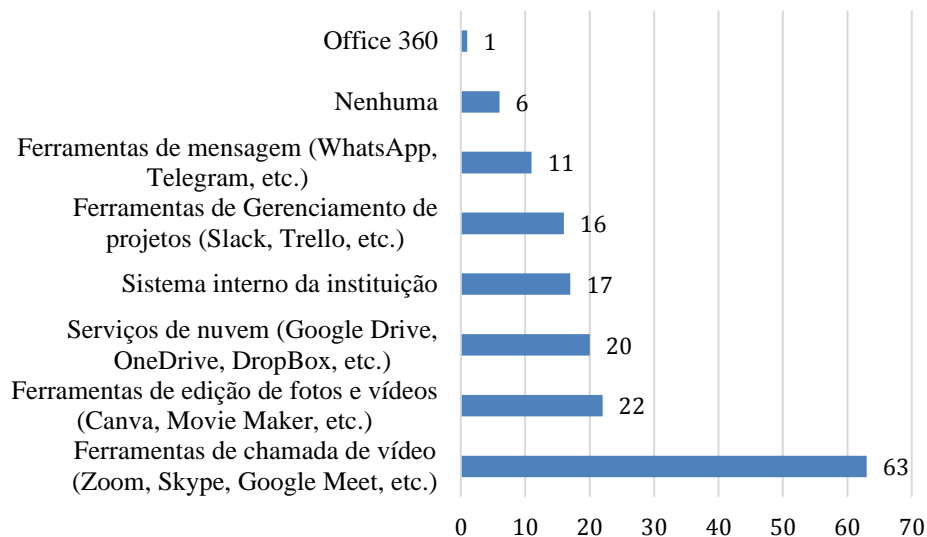
Fonte: dados da pesquisa (2020).

No que diz respeito ao compartilhamento online de arquivos, a ferramenta mais utilizada pelos participantes é o e-mail (Outlook, Gmail, etc.), indicado por 80 respondentes. Na sequência encontram-se os serviços de nuvem (Google Drive, OneDrive, DropBox, etc.) (67 participantes) e as ferramentas de mensagem (WhatsApp, Telegram, etc.) (62

respondentes), que se caracterizam pela rapidez no envio e na disponibilização de fácil acesso dos arquivos. Além disso, os serviços de nuvem permitem o armazenamento, a organização dos documentos em “arquivos” digitais, onde o acesso e o compartilhamento podem ser feitos de qualquer dispositivo com acesso à conta. Entre as opções menos populares figuram o sistema interno da empresa (utilizado por 26 participantes), ferramentas de gerenciamento de projeto (Slack, Trello, etc.) (8 participantes) e o Microsoft Teams (2 participantes).

Visto que empresas e trabalhadores tiveram que passar por uma série de adaptações para dar continuidade ao trabalho de forma remota, questionou-se sobre as ferramentas que participantes aprenderam a manusear nesse período.

**Gráfico 08 – Ferramentas que teve que aprender para assessorar remotamente**



Fonte: dados da pesquisa (2020).

Entre as tecnologias que os participantes tiveram que aprender, destacam-se as ferramentas de chamada de vídeo (Zoom, Skype, Google Meet, etc.), uma das três formas mais utilizadas na comunicação de trabalho e apontadas por 63 pessoas. Também chama atenção a necessidade de aprendizado acerca das ferramentas de edição de fotos e vídeos (Canva, Movie Maker, etc.) (22 participantes), uma vez que este tipo de serviço não é típico da área secretarial, mas aparece como uma tendência de novos serviços a serem oferecidos por assessores remotos como pode ser notado nas tabelas de serviços de assessoria remota (p. 31).

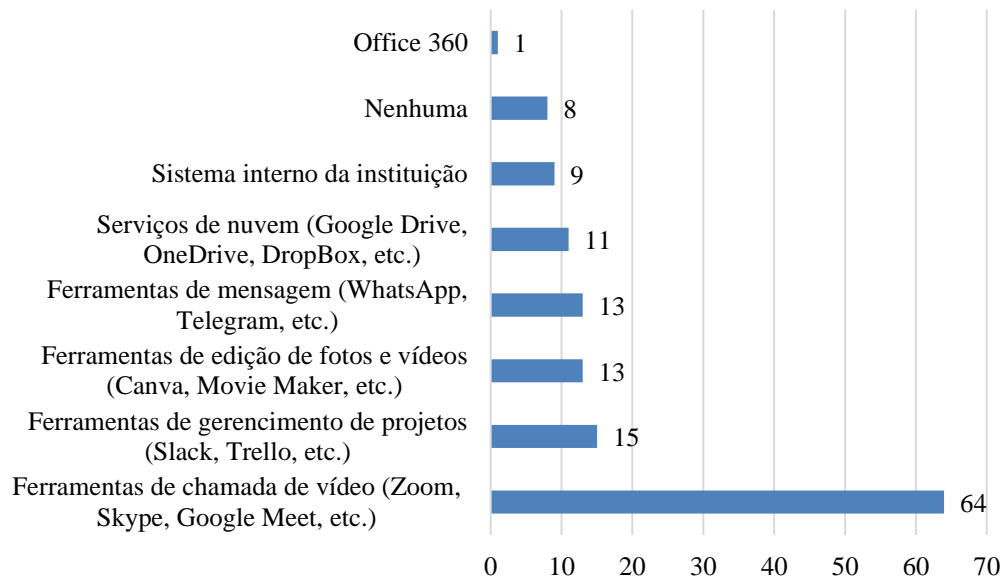
Quanto aos serviços de nuvem (Google Drive, OneDrive, DropBox, etc.), apontados por 20 participantes, também se configuram como o segundo meio mais utilizado para o compartilhamento online de arquivos. Já as 17 respostas acerca do sistema interno da

instituição denotam que, apesar de ser um sistema nativo da organização, não é o mais popular entre os respondentes. Como nota-se nos resultados das questões anteriores onde os usuários, em sua maioria, preferem utilizar ferramentas externas para o compartilhamento de arquivos e a comunicação com colegas. Outros 16 participantes indicam que tiveram que aprender as ferramentas de gerenciamento de projetos (Slack, Trello, etc.) para dar continuidade ao trabalho de forma remota.

Já as ferramentas de mensagem (WhatsApp, Telegram, etc.), que são algumas das mais utilizadas para a comunicação de trabalho, foram apontadas por 11 participantes. 6 participantes responderam que não tiveram que aprender a usar nenhuma ferramenta e apenas 1 pessoa teve que aprender a usar o pacote Office 360.

Levando em consideração que os participantes tiveram que aprender a manusear novas tecnologias para dar continuidade ao trabalho de forma remota, a pergunta a seguir identificou quais as ferramentas eles passaram utilizar e que não usavam antes no local de trabalho.

**Gráfico 09 – Ferramentas que passaram a utilizar no trabalho remoto**



Fonte: dados da pesquisa (2020).

Nota-se que as ferramentas de chamada de vídeo (Zoom, Skype, Google Meet, etc.) foram as que mais passaram a ser utilizadas no trabalho remoto (64 pessoas), devido à necessidade da manutenção da comunicação entre colegas e da realização de reuniões, transferidas do presencial para o digital. Comparadas às outras tecnologias empregadas no ambiente de trabalho (tradicional ou remoto), as ferramentas de vídeo são as que permitem

maior aproximação entre os interlocutores, garantindo maior facilidade de interação e otimizando a comunicação online.

Já o uso de ferramentas de gerenciamento de projetos (Slack, Trello, etc.) por 15 pessoas, sugerem a necessidade da organização de um ambiente online similar ao ambiente offline, onde as equipes de trabalho têm acesso uns aos outros e podem compartilhar a rotina e as tarefas do dia-a-dia da organização.

O uso das ferramentas de edição de fotos e vídeos (Canva, Movie Maker, etc.) por 13 respondentes, confirma a tendência da inserção de encargos de outras áreas na atividade secretarial, assim como o uso das ferramentas de mensagem (WhatsApp, Telegram, etc.) (13 pessoas) apontam para novos meios de comunicação entre secretárias/os e seus clientes, sejam internos ou externos. Além disso, ferramentas deste tipo permitem uma comunicação mais rápida e instantânea, com o compartilhamento de arquivos, fotos, vídeos, links e áudios em tempo real.

Pensando no armazenamento e compartilhamento de arquivos online, 11 participantes indicam que passaram a utilizar os serviços de nuvem (Google Drive, OneDrive, DropBox, etc.) no trabalho remoto. Outros 9 participantes afirmaram que iniciaram o uso do sistema interno da organização nesse período, 8 pessoas mantiveram o uso das mesmas ferramentas e apenas 1 passou a utilizar o pacote Office 360.

Considerando as mudanças impostas pela pandemia do COVID-19, que não só inseriu como também ampliou o emprego das Tecnologias da Informação e Comunicação na rotina das pessoas e das instituições, perguntou-se aos participantes quais os maiores desafios enfrentados por eles no uso das novas ferramentas.



citou a indispensabilidade da “paciência e cuidado” na hora de ensinar.

Ainda foram apontados, o curto espaço de tempo para aprender e a dificuldade para entender como lidar com as tecnologias, em se familiarizar com layout, nomenclaturas e comandos, além de ser preciso conhecer profundamente os recursos avançados das ferramentas para poder utilizá-las ao máximo e de forma correta. Ademais, comentou-se ainda sobre a dificuldade em instalar os programas, para organizar as salas de reunião online e na transmissão da tela durante os encontros.

Quanto aos **equipamentos** e as **ferramentas** utilizados nas atividades do trabalho remoto, os participantes disseram haver problemas com a capacidade de funcionamento dos dispositivos, tornando-se assim inadequados para o uso e desempenho das tarefas. Ainda foi relatado a necessidade de compartilhamento de dispositivos, devido à defeitos nos aparelhos pessoais e a impossibilidade de conserto, por conta dos efeitos da quarentena. Outros participantes acrescentam que tiveram problemas para “concentrar em uma só ferramenta todas as necessidades”, o que acarreta no uso de várias tecnologias para atender as demandas, e apontam para a questão da acessibilidade para as versões mobile, uma vez que as plataformas se apresentam de modos diferentes quando o acesso se dá através do celular e/ou do computador.

Enquanto para alguns dos respondentes os maiores desafios se concentram no uso das ferramentas ou no aprendizado, para outros a maior dificuldade está nos **usuários** e na sua resistência na utilização das tecnologias. Os participantes comentam que apesar das ferramentas serem “ótimas”, são os colegas que oferecem obstáculos à rotina de trabalho. Entre os principais problemas encontram-se, o tempo de espera para obter retorno e resultados – provocando atraso na finalização das tarefas; a dificuldade no manuseio e na aceitação – os usuários resistem, não confiam ou não sabem navegar na plataforma; ter de ensinar ou treinar os colegas de trabalho no uso das ferramentas – gerando sobrecarga de trabalho, visto que o treinamento não é uma função comum da área secretarial.

No que tange os aspectos da **rotina de trabalho**, foram apontadas dificuldades com a organização dos arquivos e da rotina laboral – participantes tiveram problemas para manter os documentos digitais em ordem e ajustar horários de acordo com a disponibilidade das agendas. Na área da **comunicação**, alguns dos desafios foram: a timidez, a falta do contato pessoal, o nível de concentração dos colegas nas reuniões e as falhas da comunicação digital – dificuldade de compreensão de textos ou mensagens.

Destaque para o relato de um dos participantes que afirmou ser mais difícil de manter





adaptando-as ao meio virtual.

Considerando as contribuições das TIC na execução das tarefas, também foi relatado pelos participantes impactos positivos na **produtividade**. Foi observado que as ferramentas auxiliaram na organização, planejamento, otimização e economia do tempo, visto que as atividades, como reuniões ou encontros, tinham horário e duração pré-estabelecidos. Além disso, com a adoção do uso dessas tecnologias, os participantes evitaram o deslocamento ao local de trabalho, já que não havia a necessidade do uso das TIC ou arquivos físicos da instituição.

Com a relação à **comunicação**, as principais contribuições foram: facilidade de interação e troca de dados. As ferramentas possibilitaram a comunicação à distância com clientes e equipes de trabalho, tornando o fluxo interno “mais orgânico e dinâmico” e proporcionando a comunicação com grupos de pessoas. Ainda promoveu a permuta de informação de forma instantânea, otimizando a execução das tarefas.

Também sobre os impactos das tecnologias, destacam-se duas respostas. Na primeira o participante comenta sobre a percepção das empresas acerca da assessoria à distância e diz: “**serviu para mostrar para a empresa que secretária pode sim e consegue ter um trabalho remoto**”, referindo-se à possibilidade de instituições considerarem ou aderirem ao home office como uma opção à assessoria tradicional, visto que agora as organizações puderam comprovar que esse modelo também é viável.

O segundo participante afirma que secretárias/os não serão substituídos pelas TIC, mas terão a sua posição fortalecida dentro das instituições e explica: “**Nosso papel representacional de assessoria e de gestão fica mais efetivo, porque com o domínio das ferramentas, tanto a chefia quanto as demais pessoas nos consultam para demandas e orientações muito específicas, principalmente nos sistemas internos da instituição e, inclusive mesmo, em ferramentas da Google. Para muitos servidores, muitas coisas são novidades (considerando que estou em um serviço público), então nossas capacidades de orientação e instrução são maiores, bem como a nossa comunicação precisa ser sempre muito ágil.**”

Como já foi discutido em questão anterior, assessores em trabalho remoto também assumiram o papel de instruir os colegas acerca das ferramentas utilizadas, conferindo a esses profissionais a necessidade de conhecer intimamente as tecnologias empregadas para orientar corretamente. Aliado ao conhecimento técnico exigido, nota-se mais uma vez a indispensabilidade da boa comunicação, escrita e oral, para os profissionais da área.

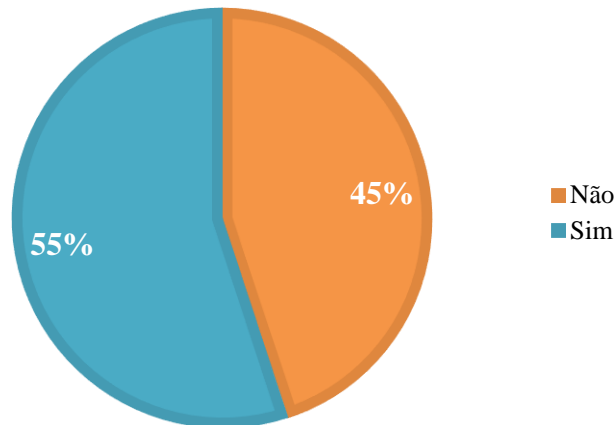
Por fim, perguntou-se aos participantes se havia alguma ferramenta que ainda não fosse utilizada, mas que atenderia às suas necessidades. A maioria dos participantes respondeu que não, explicando que as TIC utilizadas já atendiam às demandas de trabalho. Os demais participantes focaram em três pontos: o uso de recursos avançados (geralmente pagos), utilização de uma plataforma que integre diversas funcionalidades e a implementação de um sistema interno para a organização (órgão público).

Participantes comentam que gostariam de acessar a versão paga de aplicativos, já que possuem mais recursos, podendo assim melhorar o desempenho e a produtividade. Outro grupo chama a atenção para necessidade de uma plataforma que integre chamada de vídeo e de voz, o envio de mensagens, o compartilhamento de arquivos e tarefas. Um respondente relata que um aplicativo de mensagens interno seria o ideal, uma vez que colegas de trabalho acabam se comunicando fora do horário de trabalho, atrapalhando o descanso. Alguns dos participantes indicam que precisam da plataforma Trello, mas que encontram resistência por parte da instituição. Também há profissionais que acreditam que o uso de um sistema interno para a instituição diminuiria o tempo de resposta, já que os documentos seriam eletrônicos, poderiam ser enviados digitalmente por meios oficiais e não seria preciso ter acesso à cópia física para dar continuidade às diligências.

#### **4.2.3 Trabalho remoto/Home Office**

Visto que o emprego das Tecnologias de Comunicação e Informação possibilitaram a adoção do trabalho remoto como uma alternativa ao trabalho tradicional, as perguntas a seguir, visam conhecer as percepções dos participantes acerca do tema. Assim, verificou-se se estudantes e profissionais de Secretariado já haviam considerando o trabalho remoto antes da pandemia.

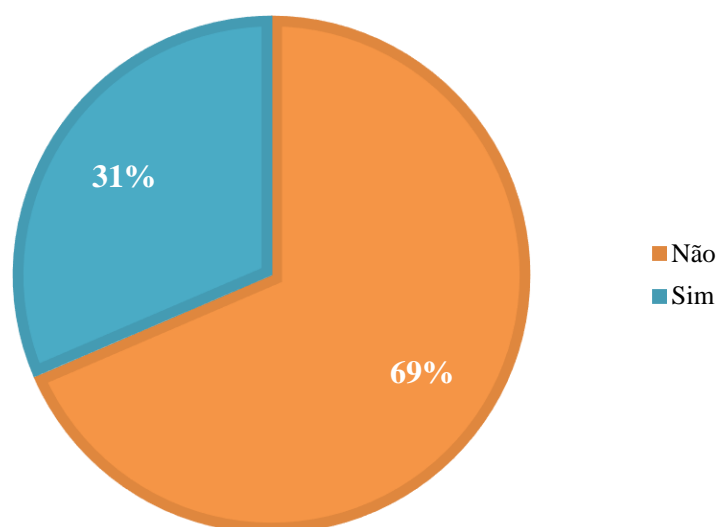
**Gráfico 10 – Você já havia considerado o trabalho remoto antes da Pandemia?**



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

De acordo com os dados apresentados no gráfico 10, observa-se que 49 participantes (55%) já haviam considerado o trabalho remoto, em contraste com as 40 pessoas (45%) que não pensaram na assessoria remota como uma alternativa ao trabalho tradicional. Contudo, apesar de a maioria já haver cogitado a possibilidade, apenas 28 participantes (31%) já tiveram experiências anteriores com o trabalho remoto/home office, enquanto 61 pessoas afirmam não possuir vivências na área. Os resultados podem ser verificados no gráfico 11 abaixo.

**Gráfico 11 – Você já teve experiências anteriores com trabalho remoto?**



Fonte: dados da pesquisa (2020).

Ao comparar os dados obtidos nos dois gráficos, percebemos que há uma grande

diferença entre as pessoas que consideraram e as que atuam remotamente. Essa diferença pode ser resultado da resistência das empresas em implementar o trabalho remoto ou das dificuldades apresentadas pelos próprios profissionais, como a insegurança ou falta de conhecimento sobre a área.

Assim, tendo em vista que a maioria dos participantes já atuava na assessoria tradicional e considerando que muitos tiveram a primeira experiência com a assessoria remota a partir da pandemia, perguntou-se quais as diferenças entre o trabalho remoto e o trabalho tradicional. A partir das respostas obtidas foi possível dividir as principais diferenças em quatro grupos: 1) ambiente e estrutura de trabalho, 2) qualidade de vida, 3) comunicação, 4) rotina de trabalho, produtividade e gestão do tempo.

No diz respeito ao **ambiente e a estrutura de trabalho** reservados para a assessoria remota, as interferências da vida pessoal (filhos e tarefas domésticas) disputaram a concentração da maioria dos participantes. Outros contrastes apontados são o custo – menor (gastos com transporte, alimentação, etc.) e/ou maior (gastos com Internet, ferramentas, eletricidade, etc.); e a falta dos recursos adequados como *softwares*, *hardwares* e dos documentos físicos – não foram digitalizados ou não estavam disponíveis na rede interna da instituição. Entre as principais diferenças registradas pelos participantes quanto à **qualidade de vida** estão: melhorias no sono e na alimentação, aumento do tempo com a família, o conforto e a segurança de estar em casa, a redução do tempo gasto com deslocamento, possibilidade da prática de atividade física e de se dedicar aos estudos.

Enquanto alguns dos participantes comentam que a **comunicação** se tornou mais ágil com o uso das TIC, outras repostas indicam que a comunicação digital é “limitada”, “fria”, “cansativa” e “não tão eficaz” como a presencial. Para além disso, uma das principais diferenças indicadas pelos participantes é a falta do contato físico com colegas e gestores, substituído inteiramente pela interação virtual, o que gerou aumento do tempo de espera e das falhas de comunicação. Um participante ainda afirmou que “tirar dúvidas se tornou constrangedor”.

Também foram estabelecidas novas formas de comunicação com o público externo: o contato virtual se tornou regra. Em alguns casos nem é feito mais através do telefone, mas sim pelas **redes sociais**. Além disso, um participante afirma que o atendimento presencial confere mais segurança ao processo, uma vez que o público tem a “sensação” de que pode sempre recorrer aos secretários (ou servidores) para resolver problemas ou tirar dúvidas.

Apesar de alguns dos participantes terem notado um aumento na **produtividade**,





não ser “tão assertiva” como a presencial, devido aos ruídos e as diferentes interpretações da escrita. Por outro lado, o isolamento e a falta do contato pessoal são vistos com preocupação, pois podem intensificar o sentimento de solidão e provocar doenças psicológicas.

Em relação a **produtividade e a gestão do tempo**, foram apontados pontos negativos acerca da flexibilização e autogestão do tempo, uma vez que sem a pressão do ambiente de trabalho e ao fazer os próprios horários, assessores remotos estão mais propensos a procrastinar ou postergar atividades. Ainda sobre a carga horária, outras desvantagens são a necessidade estar online na maior parte do dia, dificuldade em controlar as solicitações fora do horário de trabalho (devido ao uso de celular pessoal), o aumento das horas trabalhadas como consequência do volume extra de encargos e manter a vida pessoal separada da profissional.

Além disso, para alguns profissionais manter o foco e a concentração trabalhando em casa pode ser desafiador por conta das distrações e interrupções externas e internas – sons ou barulhos nas proximidades, familiares e filhos dividindo o mesmo espaço (como resultado da pandemia e do isolamento social), mensagens ou ligações pessoais durante o trabalho, etc.).

Por último, listam-se as desvantagens no que tange ao **ambiente e estrutura de trabalho** como a exigência de dispositivos e ferramentas específicas para o desenvolvimento de atividades – internet com boa conexão, equipamentos (computador, impressora, etc.), softwares, material de escritório (papel, caneta, etc.), energia, entre outros. Importante ressaltar que na maioria das vezes, estes insumos são custeados pelos próprios profissionais e dificilmente reembolsados pelas organizações.

#### 4.3 EMPRESAS DE ASSESSORIA REMOTA E ASSESSORES EM TRABALHO REMOTO

Nessa seção serão comparados os resultados das tabelas sobre as empresas de assessoria remota e do questionário aplicado. Ao confrontar as informações reunidas em ambas as pesquisas, pode-se dividi-las em 4 principais áreas de análise: 1) experiência na assessoria tradicional, 2) novas atividades na área secretarial, 3) emprego de novas ferramentas para a comunicação e atendimento e 4) gestão do tempo.

Como explicaram Barros et al (2019), assessores remotos frequentemente utilizam a

experiência obtida com a assessoria tradicional para oferecer seus serviços, o que no caso dos estudantes e profissionais que participaram da pesquisa se torna evidente quando afirmaram que apesar das muitas mudanças, as atividades permaneceram as mesmas. A vivência prévia com a assessoria tradicional também indica que há semelhanças entre os serviços prestados pelas empresas de assessoria remota e pelos participantes da pesquisa: há predominância de atividades de cunho administrativo, secretariais e burocráticas. Alguns exemplos citados pelos participantes e que podem ser encontrados nas tabelas foram; atendimento ao público externo e interno, a organização da documentação, entre outros.

Contudo, para além dessas atividades típicas da área secretarial, em ambas as pesquisas destacam-se a ocorrência de encargos específicos de outras áreas como a gestão de mídias sociais e edição de fotos e vídeos. Como pode ser observado nas tabelas das empresas de assessorias remota, assessores passaram a desenvolver eles mesmos essas atividades, enquanto antes apenas participavam do processo de solicitação junto à outras empresas.

Esse fenômeno ocorre, não só pela constante inovação que buscam secretárias/os, mas também por conta do emprego de novas ferramentas para a realização do trabalho. Tanto assessores atuando remotamente quanto as empresas de assessoria, adotaram novas tecnologias para a comunicação com o público interno e externo. Assim, as ferramentas de vídeo (Zoom, Skype, Google Meet, etc.), de mensagem (WhatsApp, Telegram, Messenger, etc.), o e-mail (Outlook, Gmail, etc.) e as redes sociais (Instagram, Facebook, etc.) protagonizaram a comunicação e o atendimento. Barros *et al* (2012), afirmam que a utilização de redes sociais pode contribuir para a divulgação dos serviços remotos junto ao público.

Além disso, estudantes e profissionais que passaram a assessorar remotamente, tiveram como um dos maiores desafios criar uma estrutura de trabalho com ferramentas adequadas para o desenvolvimento de suas tarefas e aprender a manusear as novas tecnologias exigidas, em contraste as empresas de assessoria que já eram nativas do meio digital.

Por fim, uma característica inerente dos profissionais remotos é a necessidade da autogestão e da disciplina para manter sob controle horários, atividades e prazos. Como frequentemente trabalham sem supervisão, são também encarregados da gestão do próprio trabalho, o que exige desses profissionais novas competências como conhecer intimamente a função exercida, saber estabelecer prioridades e sobretudo ser capaz de gerencia-las mesmo na ausência do chefe (MAIA *et al.*, 2020; ABREU *et al.*, 2019).



## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo da sua história a humanidade desenvolveu ferramentas que auxiliaram na realização de tarefas e na produção, controle e armazenamento da informação. Por anos essas tecnologias têm sido aprimoradas para dar suporte na resolução de atividades cada vez mais complexas. Atualmente conhecidas como Tecnologias da Informação e Comunicação, essas ferramentas foram e são capazes de modificar diversos aspectos da vida humana, sobretudo o trabalho e em especial o secretariado executivo.

É considerando os impactos causados pelas TIC que o presente trabalho se propôs a investigar as suas contribuições para a realização da assessoria remota pelo Secretariado Executivo. Como premissa inicial, acreditava-se que as Tecnologias da Informação e Comunicação contribuem para a facilidade e rapidez no desenvolvimento dos processos, na instantaneidade da comunicação e na recuperação e compartilhamento de arquivos. Tal premissa foi confirmada na pesquisa, trazendo ainda outras contribuições das TICs para a área da assessoria remota, conforme apresentado neste trabalho e discutido a seguir.

Assim, para alcançar o objetivo geral foram mapeadas as atividades que compõem a assessoria remota, discutido o perfil destes profissionais e sua relação com a assessoria remota, identificadas as Tecnologias da Informação e Comunicação mais utilizadas pelos assessores remotos e as vantagens e desvantagens do trabalho remoto.

Em relação as atividades que compõe a assessoria remota, foi possível delimitar 5 categorias de serviços que são: 1) Serviços Burocráticos Gerais (de secretária remota), 2) Serviços Financeiros (bancários, contábeis e cartorário), 3) Serviços de Marketing (publicidade e propaganda), 4) Serviços Administrativos diversos e 5) Serviços de Recursos Humanos. Entre os serviços ofertados há a predominância de encargos da área administrativa, secretarial e burocrática, com destaque para a adoção de atividades específicas de outras áreas, tais como Marketing e Contabilidade.

No que diz respeito ao perfil dos assessores remotos, há duas principais constatações: 1) grande parte dos profissionais responsáveis pelas empresas de assessoria não são formados em secretariado, mas utilizam do termo “secretária remota” para se valer do prestígio da profissão; 2) quanto aos estudantes e profissionais que passaram a atuar remotamente, percebe-se que a maioria se identifica como sendo do gênero feminino, com apenas a formação superior em Secretariado Executivo e dentro da faixa do 30 aos 34 anos.

Em ambos os casos, estes profissionais têm utilizado as experiências prévias com as suas respectivas áreas de atuação (Administração, Comunicação Social e Jornalismo, no primeiro caso e Secretariado Executivo, no segundo caso) para dar contribuições à assessoria remota tais como: a adoção de encargos específicos e melhoria contínua das típicas atividades secretariais através das TIC.

No que se refere às Tecnologias da Informação e Comunicação mais utilizadas pelos assessores remotos, destacam-se as **ferramentas de chamada de vídeo**, entre as mais populares estão o Zoom, o Google Meet e o WhatsApp vídeo chamada; as **ferramentas de mensagem**, o WhatsApp foi escolhido como principal meio de comunicação; o tradicional **e-mail** (Outlook, Gmail, etc.); os **serviços de nuvem** (Google Drive, Onedrive, DropBox, etc.) e as **redes sociais** como Instagram e Facebook. Nota-se também o uso das **ferramentas de edição de fotos e vídeos** (Canva, Movie Maker, etc.) que passaram a ser utilizadas por esses profissionais e comprovam a inserção de encargos de outras áreas na assessoria.

Entre os maiores desafios que os participantes tiveram no uso destas ferramentas estão: a qualidade da conexão de internet e dos equipamentos disponíveis; a necessidade de aprender em curto espaço de tempo e de modo autônomo; a resistência dos usuários devido à dificuldade de manuseio e a demora no tempo de resposta; problemas em manter a organização da rotina de trabalho e dos arquivos digitais; e os problemas ou ruídos da comunicação provocados pela falta de contato, timidez e dificuldade de compreensão de mensagens.

Foi possível estabelecer contribuições das TIC em três principais áreas: na realização de tarefas, na produtividade e na comunicação. As tecnologias auxiliaram agilizando o andamento de processos, viabilizando o compartilhamento rápido de arquivos e mantendo o fluxo de trabalho. Na produtividade, possibilitaram a organização e economia do tempo, uma vez que evitaram atrasos nas reuniões ou o deslocamento até o local de trabalho. No campo da comunicação foram responsáveis por facilitar as interações e trocas de dados: o diálogo com clientes internos e externos passou a ser digital e o fluxo de informação se tornou instantâneo.

Além dos impactos positivos causados pelo uso destas ferramentas, também é possível reconhecer pontos negativos na sua utilização. Percebe-se uma junção entre a vida pessoal e a profissional das pessoas em trabalho remoto, já que essas pessoas passaram a utilizar dispositivos e contas privadas para o atendimento, o que acarreta em mensagens fora do horário de trabalho e a necessidade estar constantemente online, aumentando as horas

trabalhadas, o volume de tarefas e o cansaço físico/mental. Por outro lado, a comunicação se tornou mais limitada e formal e o tempo de resposta aumentou, pois os usuários passaram a ficar sobrecarregados com o crescimento do fluxo de informações.

Em relação às diferenças percebidas entre assessoria tradicional e a assessoria remota estão maior interferência da vida pessoal no trabalho; diminuição de custos com transporte ou alimentação, mas aumento dos gastos com energia e internet; melhora na qualidade de vida, do sono e da alimentação; limitação da comunicação à interação virtual o que gerou aumento do tempo de espera e falhas na comunicação; o uso das redes sociais substituindo o telefone para atendimento ao cliente; e aumento da autonomia e da carga horária de trabalho.

Ainda sobre o trabalho remoto, foi possível estabelecer como as vantagens desta modalidade a facilidade na obtenção e compartilhamento de arquivos e informações, redução dos custos para as empresas, aumento da qualidade de vida devido diminuição do estresse, do tempo gasto com o deslocamento e possibilidade da prática de exercícios físicos. Além disso, a flexibilidade de horários foi apontada como umas das principais vantagens, o que sugere que estudantes ou profissionais preferem um trabalho com maior autonomia para organizar as tarefas, gerir o próprio tempo e conciliar as demandas pessoais e profissionais.

Contudo, apesar de serem capazes de autogerir o seu tempo, assessores remotos devem ter mais disciplina para evitar a procrastinação e atrasos nas tarefas. Portanto, entre as principais desvantagens desta modalidade estão a dificuldade em manter o foco, em separar a vida pessoal da profissional e em controlar as solicitações fora da hora de trabalho; ênfase para o isolamento e a falta de contato pessoal, resultantes de uma interação exclusivamente virtual; e gastos com TIC e materiais de escritório sem reembolso das instituições.

Assim, de acordo com os resultados obtidos é possível concluir que as Tecnologias da Informação e Comunicação são fundamentais para a atuação do assessor remoto, confirmando a premissa de que contribuem para agilidade dos processos, promovem uma comunicação mais instantânea e maior rapidez no compartilhamento e na recuperação de arquivos. No entanto, estas ferramentas exigem dos profissionais maiores responsabilidades, mais habilidades e competências, como é o caso da disciplina, da autogestão e da comunicação e do comportamento no ambiente virtual.

Apesar de não ser possível generalizar os resultados desta pesquisa, espera-se que o presente trabalho contribua para que instituições e profissionais de secretariado reconheçam a importância do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação, não só para o trabalho

remoto, como também para a assessoria tradicional, empregando-as de forma inovadora e de modo que possam tornar os processos cada vez mais ágeis e modernos.

Considerando que as TIC estão em constante evolução, recomenda-se que sejam realizados mais estudos sobre as vantagens e desvantagens da sua aplicação na assessoria, tradicional e remota. Além disso, propõem-se estudos futuros acerca do impacto das tecnologias na saúde mental e física dos profissionais de Secretariado, das características da comunicação através do meio virtual e quais são as consequências do uso de dispositivos e contas pessoais/privadas no trabalho remoto.

No que tange a assessoria remota, sugere-se a investigação do atendimento por meio das redes sociais, com ênfase nas diferenças entre o atendimento presencial e virtual e nas competências a serem adquiridas para manusear estas ferramentas. Acerca da adoção de encargos de outras áreas de atuação na assessoria, levanta-se o questionamento sobre essas mudanças afetaram a atuação e a formação dos profissionais de secretariado.

## REFERÊNCIAS

ABREU, B. M. de et al. As diferentes modalidades de trabalho no cotidiano secretarial: trabalho virtual versus modelo tradicional de assessoria. **Revista Fatec Zona Sul**, [S.l.], v. 5, n. 3, p. 25-41, fev. 2019. ISSN 2359-182X. Disponível em <http://www.revistarefas.com.br/index.php/RevFATECZS/article/view/260/203>. Acesso em 23 de nov. 2020.

AGEND ASSESSORIA. **Serviços Remotos**. Disponível em: <http://agendassessoria.com/assessoria/>. Acesso em: 13 ago. 2019.

ALLY ASSESSORIA VIRTUAL. **Serviços**. Disponível em: <http://www.allyvirtual.com.br/>. Acesso em: 13 ago. 2019.

ALMEIDA, Raquel. **Secretariado Remoto**. Disponível em: <https://www.raquelalmeida.com.br/>. Acesso em: 13 ago. 2019.

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. **Relatório analítico do impacto da pandemia de covid-19 no setor de telecomunicações do brasil**. 2020. Disponível em: [https://sei.anatel.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md\\_pesq\\_documento\\_consulta\\_externa.php?NMLZh5iV6nbOCmPPhjssYO7ecW3Ia5ZtxFzuL\\_reIqZ8L3mCXpDwpWj43Y64iTm1DEA9jNIPIyHBKZq354jBPzLGM6wb7jnpEdmrzswgSJid7tbXf\\_U4US2A3o1eLzeU5](https://sei.anatel.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?NMLZh5iV6nbOCmPPhjssYO7ecW3Ia5ZtxFzuL_reIqZ8L3mCXpDwpWj43Y64iTm1DEA9jNIPIyHBKZq354jBPzLGM6wb7jnpEdmrzswgSJid7tbXf_U4US2A3o1eLzeU5). Acesso em: 16 dez. 2020.

BACCHI, Aline. **Serviços**. Disponível em: <https://www.alinebacchisecretaria.com.br/>. Acesso em: 13 ago. 2019.

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. 1, p. 59 - 82, nov. 2012. ISSN 1982-3029. Disponível em: <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/7275>. Acesso em: 24 nov. 2020.

BIA ASSESSORIA. **Nossos serviços**. Disponível em: <https://www.biaassessoria.com.br/newpage>. Acesso em: 13 ago. 2019.

BRASIL. **Lei nº 7377, de 30 de setembro de 1985**. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L7377.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L7377.htm). Acesso em: 24 nov. 2020.

BRASIL. **Lei nº 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 nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/19261.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19261.htm). Acesso em 24 nov. 2020.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura**. 17. ed. São Paulo Paz e Terra; 2016. v. 1.

COTRIM, Gilberto. **História Global: brasil e geral**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

D. ZORTÉA SECRETARIADO REMOTO. **Serviços**. Disponível em:

<https://www.secretariaremota.com.br/>. Acesso em: 13 ago. 2019.

DALE, Ernest; URWICK, Lyndall F. **Organização e assessoria**. São Paulo: Atlas, 1971.

DENZIN, Norman K., LINCOLN, Yvonna S. O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens. Porto Alegre: Bookman, Artmed, 2006.

EFETIVA ASSISTENTE VIRTUAL. **Com o que a Efetiva Assistente Virtual pode me ajudar?** Disponível em: <https://www.efetiva-assistentevirtual.com.br/>. Acesso em: 13 ago. 2019.

EXECUTIVA ONLINE. **Serviços**. Disponível em: <https://executiva.online/>. Acesso em: 13 ago. 2019.

INSTITUO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **PNAD COVID19**. 2020. Disponível em: <https://covid19.ibge.gov.br/pnad-covid/trabalho.php>. Acesso em: 15 dez. 2020.

KANTAR IBOPE MEDIA. **Data Stories: a tecnologia e o indivíduo on demand**. 2020. Disponível em: <https://my.visme.co/view/vdjpqo3w-data-stories-ed-1-tecnologia>. Acesso em: 16 dez. 2020.

MAIA, F. L.; OLIVEIRA, V. S. de. **Secretariado em pauta: técnicas de assessoria e métodos de organização**. Curitiba: Intersaberes, 2015. 220 p.

MARTINS, M. M. de M. T. S. et al. Ferramentas de tecnologia da informação e comunicação como suporte às atividades do secretário executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S.l.], v. 6, n. 2, p. 65-87, ago. 2015. ISSN 2178-9010. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/328>. Acesso em: 12 maio 2019.

ONE CONSULTORIA SECRETÁRIA REMOTA. **Serviços**. Disponível em: <http://oneconsultoriasecretariaremota.com/>. Acesso em: 13 ago. 2019.

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: 23 nov. 2020.

PAES, R. V. O.; SANTIAGO, C. da S. Assessoramento remoto por meio de escritórios virtuais: uma categorização de serviços prestados. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S.l.], v. 11, n. 1, p. 41-62, abr. 2020. ISSN 2178-9010. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/1055>. Acesso em: 24 nov. 2020.

PRIME ASSESSORIA REMOTA. **Serviços**. Disponível em: <https://primeassessoriaremota.com.br/>. Acesso em: 13 ago. 2019.

PRIMO, Alex. Fases do desenvolvimento tecnológico e suas implicações nas formas de ser, conhecer, comunicar e produzir em sociedade. In: PRETTO, Nelson de Luca; SILVEIRA, Sérgio Amadeu da (org.). **Além das redes de colaboração: internet, diversidade cultural e tecnologias do poder**. Salvador: Edufba, 2008. Cap. 3. p. 51-68. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/22qtc>. Acesso em: 24 nov. 2020.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em:

<http://www.feevale.br/Comum/midias/8807f05a-14d0-4d5b-b1ad-1538f3aef538/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>. Acesso em: 1 jun. 2020.

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

RD ASSESSORIA REMOTA. **Serviços**. Disponível em:

<https://rdassessoriaremota.com.br/>. Acesso em: 13 ago. 2019.

SECRETARIADO REMOTO. **Serviços**. Disponível em:

<https://www.secretariadoremoto.com.br/>. Acesso em: 13 ago. 2019.

SIMPLIFICA ASSESSORIA EXECUTIVA. **Serviços**. Disponível em:

<http://simplifica.net.br/>. Acesso em: 13 ago. 2019.

SOLUÇÃO ASSESSORIA VIRTUAL. **Serviços**. Disponível em:

<https://www.solucaoassessoriavirtual.com.br/servicos>. Acesso em: 19 ago. 2019.

SOUZA, T. de et al. Teletrabalho: Um Segmento de Atuação para o Profissional de Secretariado. **Revista Perspectivas Contemporâneas**, [s.l], v. 13, n. 1, p. 1-17, jan/abr. 2018. ISSN: 1980-0193. Disponível em:

<http://revista2.grupointegrado.br/revista/index.php/perspectivascontemporaneas/article/view/2450>. Acesso em 24 de nov. 2020.

TEMPORIS ASSESSORIA. **Planos e preços**. Disponível em:

<https://www.temporisassessoria.com.br/home>. Acesso em: 13 ago. 2019.

VIBIALIZA ASSESSORIA REMOTA. **Serviços**. Disponível em:

<https://viabilizevirtual.com.br/>. Acesso em: 13 ago. 2019.

## APÊNDICES

### APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

Objetivos específicos	Perguntas	Respostas
Conhecer o perfil dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo	1. Gênero	Feminino Masculino Outro
	2. Idade	Até 24 25 - 29 30 - 34 35 - 39 40 - 44 45 - 49 Mais de 50
	3. Formação/escolaridade	– Ensino Fundamental Completo – Ensino Médio Completo – Ensino Superior Incompleto – Ensino Superior em Andamento – Ensino Superior Concluído – Especialização – Mestrado – Doutorado
	4. Estado de residência	<b>Acre (AC), Alagoas (AL), Amapá (AP), Amazonas (AM), Bahia (BA), Ceará (CE), Espírito Santo (ES), Goiás (GO), Maranhão (MA), Mato Grosso (MT), Mato Grosso do Sul (MS), Minas Gerais (MG), Pará (PA), Paraíba (PB), Paraná (PR), Pernambuco (PE), Piauí (PI), Rio de Janeiro (RJ), Rio Grande do Norte (RN), Rio Grande do Sul (RS), Rondônia (RO), Roraima (RR), Santa Catarina (SC), São Paulo (SP), Sergipe (SE), Tocantins (TO), Distrito Federal (DF)</b>
Identificar as TIC mais utilizadas e as suas contribuições para a assessoria remota	5. Quais ferramentas/tecnologias você está utilizando para se comunicar com seus colegas trabalho?	– WhatsApp – E-mail (Outlook, Gmail, etc.) Ferramentas de chamada de vídeo (Skype, Google Meet, Zoom, etc.) – Instagram – Facebook Messenger – Ferramentas de gerenciamento de projeto (Slack, Trello, etc.), – Outro (resposta aberta)
	6. Quais as ferramentas você utiliza para reuniões online à distância?	– Zoom – Google Meet – WhatsApp vídeo chamada – Skype – Não realizo à distância, – Sistema interno da empresa – Whereby – BlueJeans – Outro (resposta aberta)
	7. Como você descreveria a comunicação com seu executivo e colegas de	Resposta aberta



	trabalho através destas ferramentas?	
	8. Quais as ferramentas você está utilizando para o compartilhamento online de arquivos?	<ul style="list-style-type: none"> <li>– E-mail (Outlook, Gmail, etc.)</li> <li>– Serviços de nuvem (Google Drive, OneDrive, DropBox, WeTransfer, etc.)</li> <li>– Ferramentas de mensagem (WhatsApp, Telegram, etc), Sistema interno da empresa</li> <li>– Ferramentas de gerenciamento de projetos (Slack, Trello, etc.)</li> <li>– Outro (resposta aberta)</li> </ul>
	9. Quais ferramentas/tecnologias você teve que aprender a usar para desempenhar as funções remotamente?	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ferramentas de chamada de vídeo (Zoom, Skype, Google Meet, etc.)</li> <li>– Ferramentas de edição de fotos e vídeos (Canva, Movie Maker, etc.)</li> <li>– Serviços de nuvem (Google Drive, OneDrive, DropBox, etc.)</li> <li>– Sistema interno da instituição</li> <li>– Ferramentas de Gerenciamento de projetos (Slack, Trello, etc.)</li> <li>– Ferramentas de mensagem (WhatsApp, Telegram, etc.)</li> <li>– Nenhuma</li> </ul>
	10. Quais ferramentas você passou a utilizar que não utilizava antes no seu local de trabalho?	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ferramentas de chamada de vídeo (Zoom, Skype, Google Meet, etc.)</li> <li>– Ferramentas de gerenciamento de projetos (Slack, Trello, etc.)</li> <li>– Ferramentas de edição de fotos e vídeos (Canva, Movie Maker, etc.)</li> <li>– Ferramentas de mensagem (WhatsApp, Telegram, etc.)</li> <li>– Serviços de nuvem (Google Drive, OneDrive, DropBox, etc.)</li> <li>– Sistema interno da instituição</li> <li>– Nenhuma</li> </ul>
	11. Quais os maiores desafios enfrentados por você no uso dessas novas ferramentas?	Resposta aberta
	12. Como as ferramentas que você utiliza têm ajudado você na realização das suas tarefas empresariais?	Resposta aberta
	13. Existe uma ferramenta que realmente te ajudaria e você ainda não utiliza? Se sim, por que? Se não, como seria a ferramenta ideal para você.	Resposta aberta
Identificar vantagens e desvantagens do trabalho remoto	14. Você já teve experiências anteriores com o trabalho remoto/home office?	Sim Não

	15. Se sim, como descreveria a experiência?	Resposta aberta
	16. Você já havia considerado o trabalho remoto/home office antes da pandemia? (pergunta fechada)	Sim Não
	17. Quais as vantagens do trabalho remoto?	Resposta aberta
	18. Quais as desvantagens do trabalho remoto?	Resposta aberta

Fonte: Elaboração própria (2020).

## APÊNDICE B – FERRAMENTAS PARA ASSESSORIA REMOTA

NOME	FUNCIONALIDADES	ENDEREÇO
<b>Trello</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão e organização de projetos e tarefas;</li> <li>• Integração com outras plataformas;</li> <li>• Trabalho em equipe em “tempo real”;</li> <li>• Sincronização com outros dispositivos (PC, celular);</li> <li>• Disponível nas versões gratuita e paga.</li> </ul>	<a href="https://trello.com/home">https://trello.com/home</a>
<b>Slack</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabalho em equipe em tempo real;</li> <li>• Integração com outras plataformas (Dropbox, Google Drive);</li> <li>• Gerenciador de projetos;</li> <li>• Busca rápida;</li> <li>• Chamada de vídeo;</li> <li>• Sincronização em PC e celular.</li> </ul>	<a href="https://slack.com/intl/pt-br/">https://slack.com/intl/pt-br/</a>
<b>Basecamp</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciador de Projetos;</li> <li>• Inclui todos envolvidos no projeto (clientes e funcionários);</li> <li>• Permite correspondência interna;</li> <li>• Lembrete de datas importantes.</li> </ul>	<a href="https://basecamp.com/">https://basecamp.com/</a>
<b>WhatsApp</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respostas rápidas, instantâneas e prontas;</li> <li>• Permite envio de arquivos, fotos, vídeos, áudios;</li> <li>• Conta pessoal ou comercial;</li> <li>• Vinculado à número de celular;</li> <li>• Disponível em aplicativo ou acesso web;</li> <li>• Gratuito;</li> <li>• Grupos até 250 membros.</li> </ul>	<a href="https://www.whatsapp.com/?lang=pt_br">https://www.whatsapp.com/?lang=pt_br</a>
<b>Messenger</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicativo de mensagens instantâneas;</li> <li>• Permite chamada de voz e vídeo;</li> <li>• Permite envio de arquivos, fotos, vídeos e áudios;</li> <li>• Vinculado à conta do Facebook;</li> <li>• Conecta-se com a conta do Instagram;</li> <li>• Disponível em aplicativo ou acesso web;</li> <li>• Gratuito.</li> </ul>	<a href="https://www.messenger.com/">https://www.messenger.com/</a>
<b>Telegram</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicativo de mensagens instantâneas;</li> <li>• Permite chamada de vídeo e áudio;</li> <li>• Permite envio de arquivos, fotos, vídeos e áudios;</li> <li>• Disponível em aplicativo ou acesso web;</li> <li>• Gratuito e com código aberto;</li> <li>• Vinculado à número de celular;</li> <li>• Permite grupos com até 200.000 membros.</li> </ul>	<a href="https://telegram.org/">https://telegram.org/</a>
<b>Skype</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chamadas de vídeo, áudio e chat;</li> <li>• Permite o envio de arquivos, fotos, vídeos e áudio;</li> <li>• Permite criar votações;</li> <li>• Agendar uma chamada;</li> <li>• Interação com o OneDrive;</li> </ul>	<a href="https://www.skype.com/pt-br/">https://www.skype.com/pt-br/</a>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vinculado à conta Outlook;</li> <li>• Legenda ao vivo;</li> <li>• Gravação de chamadas;</li> <li>• Disponível por aplicativo, desktop e web;</li> <li>• Versões pagas e gratuita.</li> </ul>	
<b>Google Meet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chamadas de vídeo, com chat para mensagens;</li> <li>• Gravar tela durante reunião;</li> <li>• Compartilhar a tela;</li> <li>• Legendas automáticas;</li> <li>• Agendar uma reunião por meio do Google Agenda;</li> <li>• Abrir quadro de comunicação com Jam;</li> <li>• Disponível por aplicativo, desktop e web;</li> <li>• Planos: Google Workspace Enterprise, G Suite Business e G Suite Basic;</li> <li>• Até 250 participantes por chamada;</li> <li>• Acesso vinculado ao Gmail;</li> <li>• Versões pagas e gratuitas.</li> </ul>	<a href="https://meet.google.com/">https://meet.google.com/</a>
<b>Zoom</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chamadas de vídeo e chat para mensagens;</li> <li>• Até 1000 participantes por chamada;</li> <li>• Compartilhamento e gravação de tela;</li> <li>• Sistema próprio de calendário;</li> <li>• Vinculado à conta do Google, Facebook ou conta do Zoom;</li> <li>• Permite agendar de reuniões;</li> <li>• Reuniões limitadas à 40min (versão gratuita);</li> <li>• Versões gratuita e paga.</li> </ul>	<a href="https://zoom.us/">https://zoom.us/</a>
<b>Microsoft Teams</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chamadas de vídeo e chat ilimitado;</li> <li>• Compartilhamento e armazenamento de arquivos de 10GB;</li> <li>• Compartilhamento de tela durante reuniões;</li> <li>• Até 500 mil usuários internos e externos;</li> <li>• Até 100 participantes por reunião;</li> <li>• Disponibiliza tela digital para escrever durante reunião;</li> <li>• Integração com o Pacote Microsoft 365;</li> <li>• Disponível nas versões gratuita e paga;</li> <li>• Possível agendar reuniões;</li> <li>• Acesso por aplicativo ou web.</li> </ul>	<a href="https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/microsoft-teams/free#office-CustomSpacingTemplate-nifj37h">https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/microsoft-teams/free#office-CustomSpacingTemplate-nifj37h</a>
<b>Google Drive</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Armazenamento e compartilhamento de documentos, fotos, vídeos e outros arquivos;</li> <li>• 15GB de armazenamento gratuitos (versão gratuita);</li> <li>• Acesso por meio de aplicativo e web, de qualquer dispositivo;</li> <li>• Vinculado à conta Google;</li> <li>• Permite criar documentos, planilhas e apresentações;</li> <li>• Edição simultânea de arquivos em tempo real;</li> <li>• Integração com aplicativos do Google;</li> <li>• Versões gratuita e paga.</li> </ul>	<a href="https://www.google.com/intl/pt-br/drive/about.html">https://www.google.com/intl/pt-br/drive/about.html</a>
<b>OneDrive</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Armazenamento e compartilhamento de documentos, fotos, vídeos e outros arquivos;</li> <li>• Edição simultânea de arquivos em tempo real;</li> <li>• Integração com aplicativos do Office;</li> </ul>	<a href="https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/onedrive/online-">https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/onedrive/online-</a>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vinculado à conta Outlook;</li> <li>• 5GB de armazenamento gratuitos (versão gratuita);</li> <li>• Versões paga e gratuita;</li> <li>• Acesso por aplicativo e web.</li> </ul>	<a href="https://cloud-storage">cloud-storage</a>
<b>Wetransfer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envia arquivos, fotos, vídeos, etc. sem precisar de conta (conta gratuita);</li> <li>• Armazenamento de arquivos (versão paga);</li> <li>• Envia 2GB (versão gratuita) ou 20GB versão paga;</li> <li>• Reenvia, reencaminha e elimina transferências.</li> </ul>	<a href="https://wetransfer.com/">https://wetransfer.com/</a>
<b>DropBox</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Armazenamento e compartilhamento de arquivos, fotos, vídeos, etc.;</li> <li>• Armazenamento de 2GB (versão gratuita);</li> <li>• Acessível por aplicativo, desktop e web;</li> <li>• Versões pagas e gratuitas;</li> <li>• Integração com DropBox Paper que permite a edição e compartilhamento de documentos;</li> </ul>	<a href="https://www.dropbox.com/business/tour">https://www.dropbox.com/business/tour</a>
<b>G Suite</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pacote de aplicativos integrados (Gmail, Agenda, Documentos, Apresentações, Planilhas, Keep, Drive, Meet, etc.);</li> <li>• Sincronização com diversos dispositivos (PC, celular, etc.);</li> <li>• Acesso remoto através da conta Google;</li> <li>• Os produtos estão disponíveis para celular, computador e web.</li> </ul>	<a href="https://gsuite.google.com/intl/pt-BR/">https://gsuite.google.com/intl/pt-BR/</a>
<b>Microsoft (Office) 365</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pacote de aplicativos integrados (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote, OneDrive, Skype, Microsoft Teams);</li> <li>• Sincronização com diversos dispositivos (PC, celular, etc.);</li> <li>• Acesso remoto através da conta Outlook;</li> <li>• Os produtos estão disponíveis para celular, computador e web.</li> </ul>	<a href="https://www.office.com/">https://www.office.com/</a>
<b>Canva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criação de logotipos;</li> <li>• Modelos de designs;</li> <li>• Editor de fotos gratuito;</li> <li>• Versões gratuita e paga.</li> </ul>	<a href="https://www.canva.com/pt_br/">https://www.canva.com/pt_br/</a>
<b>Evernote</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Busca rápida em PDF;</li> <li>• Criar anotações, Check list;</li> <li>• Compartilhar com pessoas e equipes (link público para pessoas que não tem o app);</li> <li>• Editor de textos e pdfs;</li> <li>• Sincronização com diversos dispositivos (Web, PC, celular, etc).</li> </ul>	<a href="https://evernote.com/intl/pt-br">https://evernote.com/intl/pt-br</a>

<b>Google Keep</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite adicionar notas, listas, fotos e áudio</li> <li>• Lembrete com base no local ou horário</li> <li>• Compartilhamento e edição simultânea</li> <li>• Acesso disponível de diferentes dispositivos</li> <li>• Disponível por aplicativo e web</li> <li>• Gratuito</li> <li>• Integração com Gsuite</li> </ul>	<a href="https://www.google.com.br/keep/">https://www.google.com.br/keep/</a>
<b>OneNote</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite adicionar notas, listas, fotos, vídeos e áudio</li> <li>• Compartilhamento e edite colaborativamente</li> <li>• Permite desenhos com caneta ou dedo</li> <li>• Organizar o conteúdo em blocos e seções</li> <li>• Gratuito</li> <li>• Integração com Microsoft 365</li> <li>• Disponível por aplicativo, desktop e web</li> </ul>	<a href="https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/onenote/digital-note-taking-app">https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/onenote/digital-note-taking-app</a>

Fonte: dados de pesquisa (2020).