

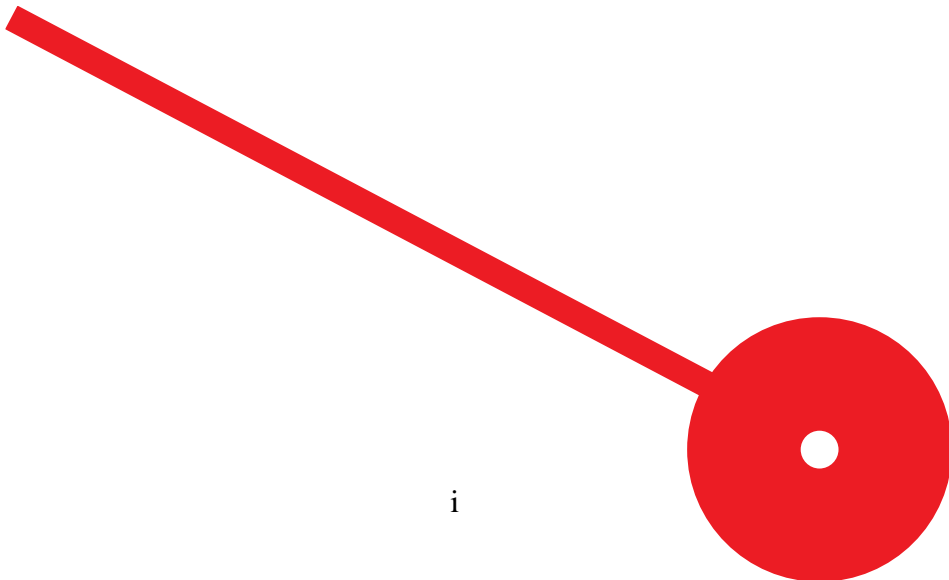


# Breve retrato do Secretariado Administrativo/Executivo virtual em Portugal

Andreia Raquel Fonseca Correia

07/2021

**“Versão final (Esta versão contém as críticas e sugestões dos elementos do júri)”.**

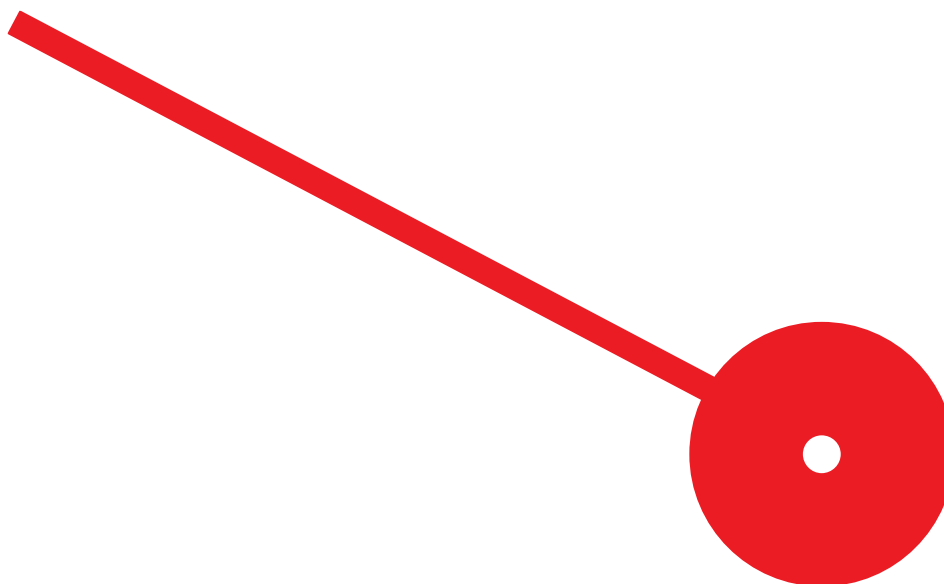




# Breve retrato do Secretariado Administrativo/Executivo virtual em Portugal

Andreia Raquel Fonseca Correia

Dissertação de Mestrado apresentada ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto para a obtenção do grau de Mestre em Assessoria de Administração, sob orientação da Prof. Doutora Anabela Mesquita.



## **Resumo:**

O surgimento de novas tecnologias de informação e comunicação (TIC) revolucionou o mundo do trabalho e a sociedade do século XXI. De entre as mudanças mais visíveis no mundo laboral destacam-se as que se referem à organização do trabalho e à emergência de novas formas de trabalhar.

O presente estudo, através de uma metodologia exploratória e qualitativa apresenta como objetivos essenciais, identificar as principais dificuldades e desafios que os profissionais de Secretariado virtual enfrentam em Portugal e mapear as principais competências primordiais exigidas a estes profissionais.

Este estudo iniciou-se com uma breve contextualização das principais mudanças e transformações digitais que originaram o trabalho virtual, seguindo-se a exploração do conceito chave de investigação – o Secretariado Administrativo/Executivo virtual e o levantamento das competências exigidas a estes profissionais.

Na etapa seguinte foram desenvolvidas entrevistas semiestruturadas a 12 profissionais de Secretariado atuantes como assistentes virtuais em Portugal. Este estudo deixa perceber que esta é uma área de atuação que já se encontra implementada em Portugal e que a pandemia apenas veio acelerar uma realidade que já existia. Para prosperarem estes profissionais devem desenvolver cada vez mais as suas competências para poderem fazer face aos desafios e dificuldades que têm de enfrentar.

Os resultados evidenciam ainda que os principais desafios enfrentados por estes profissionais prendem-se sobretudo com a transmissão de confiança aos seus clientes ou entidade empregadora; definição do próprio horário de trabalho; adaptação a novos clientes e conseguir “desligar do trabalho”. As competências técnicas mais relevantes, segundo as entrevistadas, foram os conhecimentos digitais; conhecimentos de gestão e comunicação organizacional e a língua materna. Já relativamente às competências socio comportamentais mais relevantes destacam-se as seguintes: auto-motivação e autodisciplina; adaptação à mudança e ao novo ambiente de trabalho e organização e método de trabalho.

Esta investigação contribui para o estudo da profissão, dando a conhecer a sua mais recente forma de atuação – o Secretariado virtual.

**Palavras – chave:** Secretariado virtual; teletrabalho; trabalho remoto; organização do trabalho; desafios; competências.

**Abstract:**

The emergence of new information and communication technologies (ICT) has revolutionized the world of work and society in the 21st century. Among the most visible changes in the world of work, those related to the organization of work and the emergence of new ways of working stand out.

The present study, through an exploratory and qualitative methodology, presents as essential objectives, to identify the main difficulties and challenges that virtual secretariat professionals face in Portugal and to map the main core competencies required of these professionals.

This study began with a brief contextualization of the main digital changes and transformations that gave rise to virtual work, followed by an exploration of the key research concept – the virtual Administrative/Executive Secretariat and a survey of the skills required of these professionals.

In the next step, semi-structured interviews were conducted with 12 Secretariat professionals working as virtual assistants in Portugal. This study shows that this is an area of action that is already implemented in Portugal and that the pandemic only accelerated a reality that already existed. To thrive, these professionals must increasingly develop their skills to be able to face the challenges and difficulties they have to face.

The results also show that the main challenges faced by these professionals are mainly related to the transmission of trust to their clients or employer; definition of working hours; adapting to new clients and being able to “disconnect from work”. The most relevant technical skills, according to the interviewees, were digital knowledge; knowledge of management and organizational communication and the mother tongue. Regarding the most relevant socio-behavioral skills, the following stand out: self-motivation and self-discipline; adaptation to change and the new work environment and organization and work method.

This investigation contributes to the study of the profession, making known its most recent form of action – the virtual secretariat.

**Keywords:** Virtual Secretariat; teleworking; remote work; work organization; challenges; skills.

## Índice geral

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| Índice de tabelas .....   | viii                                |
| Índice de figuras .....   | ix                                  |
| Lista de abreviaturas e siglas.....   | x                                   |
| <b>Capítulo – Introdução .....</b>  | <b>1</b>                            |
| <b>Capítulo I – Revisão de literatura .....</b>                                   | <b>5</b>                            |
| 1.1. Mudanças e transformações digitais na força do trabalho.....                 | 6                                   |
| 1.1.1    Tecnologias que impulsionaram a força de trabalho digital.....           | 13                                  |
| 1.1.2    Noções fundamentais sobre a virtualidade .....                           | 17                                  |
| 1.1.1.1. Trabalho remoto e teletrabalho: a virtualidade no mundo do trabalho..... | 19                                  |
| 1.2. O Secretariado virtual e o secretário administrativo/executivo .....         | 26                                  |
| 1.2.1.    A evolução da profissão de Secretariado.....                            | 26                                  |
| 1.2.2.    Os níveis de carreira de cargos administrativos .....                   | 28                                  |
| 1.2.3.    O Secretariado virtual <i>versus</i> Secretariado presencial .....      | 32                                  |
| 1.3. As competências no Secretariado Administrativo/ Executivo virtual .....      | 36                                  |
| <b>Capítulo II – Desenho da investigação.....</b>                                 | <b>46</b>                           |
| 2.1. Procedimentos metodológicos .....  | <b>Erro! Marcador não definido.</b> |
| 2.1.1.    Plano de investigação .....   | 48                                  |
| 2.1.2.    Recolha de dados e instrumento utilizado .....                          | 49                                  |
| 2.1.3.    Participantes .....   | 50                                  |
| 2.1.4.    Procedimentos utilizados.....   | 51                                  |
| 2.2. Análise dos dados .....  | 52                                  |
| 2.3. Procedimentos éticos .....   | 53                                  |
| <b>Capítulo III – Apresentação e discussão dos dados recolhidos .....</b>         | <b>54</b>                           |
| 3.1. Caracterização dos participantes .....                                       | 55                                  |
| 3.2. Definição de Secretariado virtual/remoto.....                                | 55                                  |
| 3.3. Diferenças entre o Secretariado virtual/remoto e o presencial .....          | 56                                  |

|   |            |
|---|------------|
| 3.4. Principais tarefas.....  | 57         |
| 3.5. Impactos .....   | 61         |
| 3.5.1. Impactos da transformação digital no Secretariado .....  | 62         |
| 3.5.2. Impacto da Covid 19 no Secretariado .....  | 64         |
| 3.6. Dificuldades/desafios .....  | 67         |
| 3.6.1. Modelo de trabalho e dificuldades .....  | 67         |
| 3.6.2. Desafios do trabalho virtual/remoto.....   | 71         |
| 3.7. Benefícios .....   | 74         |
| 3.8. Estratégias.....   | 76         |
| 3.9. Competências .....   | 78         |
| 3.9.1. Competências técnicas .....  | 80         |
| 3.9.2. Competências socio comportamentais .....   | 81         |
| 3.10. Caracterização da situação do Secretariado virtual em Portugal.....   | 86         |
| 3.11. Conselhos/sugestões .....   | 91         |
| <b>Capítulo IV – Conclusão .....</b>  | <b>95</b>  |
| 4.1. Considerações finais .....   | 96         |
| <b>Referências .....</b>  | <b>101</b> |
| <b>Apêndices.....</b>   | <b>105</b> |
| Apêndice I – Classificação dos conhecimentos, atitudes e competências, com base no WEF (2020) e no modelo de conteúdo O*NET ..... | 106        |
| Apêndice II – Guião de entrevista semiestruturada.....  | 109        |
| <b>Anexos.....</b>  | <b>115</b> |
| Anexo I – Principais palavras-chave dos níveis de proficiência no Digcomp 2.1 .....   | 116        |
| Anexo II – Principais palavras-chave dos níveis de proficiência no QDRCD.....   | 117        |
| Anexo III – Áreas de Competência e competências digitais do QDRCD.....  | 118        |

## Índice de Tabelas

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabela 1.</b> Profissões mais propensas à automatização .....   | 9  |
| <b>Tabela 2.</b> Profissões menos propensas à automatização.....   | 9  |
| <b>Tabela 3.</b> Quadro síntese das mudanças e transformações digitais na força de trabalho .....        | 12 |
| <b>Tabela 4.</b> Tabela síntese das principais tecnologias impulsionadoras do trabalho digital. ....     | 16 |
| <b>Tabela 5.</b> Tabela síntese das principais ideias sobre a virtualidade.....                          | 19 |
| <b>Tabela 6.</b> Tabela síntese das principais ideias de trabalho remoto e teletrabalho. ....            | 25 |
| <b>Tabela 7.</b> Os cinco diferentes domínios de intervenção dos profissionais de AAs e EAs .....        | 30 |
| <b>Tabela 8.</b> Tarefas desempenhadas nos dois níveis de carreira de cargos administrativos. ....       | 32 |
| <b>Tabela 9.</b> Principais variantes do Secretariado virtual.....                                       | 34 |
| <b>Tabela 10.</b> Principais tarefas desempenhadas pelo Secretariado virtual. ....                       | 34 |
| <b>Tabela 11.</b> Competências emergentes até 2025 .....   | 37 |
| <b>Tabela 12.</b> Procedimentos da identificação dos profissionais para realização das entrevistas. .... | 51 |
| <b>Tabela 13.</b> Informação resumo dos dados biográficos das entrevistadas .....                        | 55 |
| <b>Tabela 14.</b> Principais tarefas executadas remotamente na perspetiva das entrevistadas. ....        | 58 |

## Índice de figuras

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1.</b> Estrutura da dissertação. ....                        | 4  |
| <b>Figura 2.</b> Teletrabalhadores e trabalhadores móveis de TIC. .... | 21 |
| <b>Figura 3.</b> Timeline da evolução do Secretariado. ....            | 28 |
| <b>Figura 4.</b> Tecnologias emergentes até 2025. ....                 | 38 |
| <b>Figura 5.</b> Medidas implementadas no contexto pandémico. ....     | 39 |
| <b>Figura 6.</b> Competências técnicas. ....                           | 80 |
| <b>Figura 7.</b> Competências sócio comportamentais. ....              | 81 |

## Lista de abreviaturas e siglas

**AA** – Assistente Administrativo.

**ACD**- Distribuidor automático de chamadas.

**AE** – Assistente Executivo.

**ERP** – Enterprise Resource Planning.

**EUROFOUND** – Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e do Trabalho.

**FEM** – Fórum Económico Mundial.

**INCODE 2030** – Iniciativa Nacional de Competências Digitais e.2030.

**IoT** – Internet das Coisas.

**OECD** – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico.

**OIT** – Organização Internacional do Trabalho.

**P**- Profissional.

**PDA** – Assistente Pessoal Digital.

**PIAAC** – Programa Internacional para a Avaliação das Competências dos Adultos.

**QDRCD** – Quadro Dinâmico de Referência de Competências Digitais para Portugal.

**QEQ** – Quadro Europeu de Qualificações.

## **CAPÍTULO – INTRODUÇÃO**

---

Nas últimas décadas, fruto de vários fatores tais como a globalização, as mudanças na sociedade e os inúmeros desenvolvimentos tecnológicos, têm-se registado significativas transformações nos mercados laborais (Ribeiro, Calvão, & Ramos, 2020). De entre as principais mudanças e transformações laborais são de destacar a organização do trabalho e a emergência de novas formas de trabalhar. Neste sentido é pertinente referir como o trabalho se encontra atualmente organizado, na organização tradicional do trabalho os seres humanos trabalham como especialistas numa determinada matéria e estão vinculados a um conjunto comum de valores organizacionais, na nova organização fenómenos tais como: a arbitragem laboral, a profissionalização e delegação, o autoemprego flexível, os novos especialistas, a participação do utilizador e as máquinas estão em constante mudança e complementam a antiga organização do trabalho (Susskind & Susskind, 2019). No capítulo seguinte são explicados alguns destes conceitos (cf. Capítulo I – Revisão de literatura).

Nas novas formas de trabalho é obrigatório o uso das TIC, pois o teletrabalho ou trabalho virtual/remoto é muitas vezes, exclusivamente, mediado por tecnologias (Ribeiro, Calvão, & Ramos, 2020). Estas duas formas de trabalho muitas vezes são referidas como sinónimos, mas na realidade apresentam diferenças. Em Portugal o trabalho virtual pode cobrir duas modalidades - o trabalho virtual/ remoto, e o teletrabalho. Mais à frente são dadas a conhecer as diferenças entre estes modelos (cf. Capítulo I – Revisão de literatura).

A área do Secretariado não está inerte a todas estas mudanças e às novas formas de organização do trabalho. Segundo Martins (2020), de entre as profissões cujas características permitem a transição para os novos modelos de trabalho, a área do Secretariado é uma das que apresenta um potencial elevado para o trabalho à distância. Nesta nova forma de organização do trabalho, existe a flexibilidade de estruturas, que anteriormente se encontravam centralizadas, passando agora para um novo paradigma, no qual assiste-se a uma desagregação do emprego clássico/tradicional, emergindo como uma nova oportunidade de atuação do profissional de Secretariado.

Apesar de, em Portugal, isto já ser uma realidade ainda são escassos os trabalhos em português referentes a esta forma de atuação. De qualquer forma, já surgem alguns como o estudo de Ribeiro, Calvão & Ramos (2020) e algumas publicações em revistas sobre esta temática. Pode-se, ainda, afirmar que segundo o estudo de Fanzeres & Lima (2018), Costa, Chizzoni & Vaz (2019) e Paes & Santiago (2020) esta nova forma de atuação já se encontra bem consolidada no Brasil. Costa, Chizzoni & Vaz (2020), afirmam que o

Secretariado virtual/remoto é uma tendência norte-americana que aos poucos vai começando a ganhar expressão em outros países.

Esta investigação é aplicada à realidade portuguesa e apresenta as seguintes questões de investigação:

- quais os desafios enfrentados pelos profissionais de Secretariado Administrativo/Executivo virtual em Portugal?
- quais as competências exigidas aos profissionais de Secretariado Administrativo/Executivo virtual em Portugal?
- quais os impactos e alterações recentes que estão a acontecer no Secretariado.

Para dar resposta a estas questões o estudo apresenta os seguintes objetivos:

- perceber o impacto da transformação digital na profissão de Secretariado;
- compreender o impacto que a situação pandémica está a ter na profissão de Secretariado;
- identificar as principais dificuldades e desafios que os profissionais de Secretariado virtual enfrentam;
- identificar os principais benefícios do trabalho virtual/remoto na perspetiva dos profissionais;
- identificar as principais competências exigidas aos profissionais de Secretariado na perspetiva dos profissionais;
- caracterizar, de um modo geral, a realidade do Secretariado Administrativo/Executivo virtual em Portugal.

Este estudo torna-se relevante pela oportunidade de poder relacionar a teoria com a prática e poder estudar um fenómeno ainda muito recente em Portugal – o Secretariado virtual.

Os resultados obtidos neste estudo poderão contribuir para aumentar os conhecimentos nesta área de atuação ainda tão recente em Portugal.

A motivação que levou à escolha do tema foi o interesse pela área da Assessoria/Secretariado e pela oportunidade de nesta investigação poder estudar a mais recente forma de atuação desta profissão – o Secretariado virtual, entrevistando profissionais da área que já atuam como assistentes virtuais em Portugal.

A dissertação encontra-se organizada em quatro principais capítulos, como se pode observar na figura 1:

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>0</b>            | • Introdução                             |
| <b>Capítulo I</b>   | • Revisão da literatura                  |
| <b>Capítulo II</b>  | • Desenho da investigação                |
| <b>Capítulo III</b> | • Apresentação e discussão de resultados |
| <b>Capítulo IV</b>  | • Conclusões                             |

*Figura 1. Estrutura da dissertação.*

Inicialmente é feita uma introdução e contextualização do objeto de estudo. A base teórica que fundamenta todo o estudo é descrita no Capítulo I; este capítulo subdivide-se em três: o primeiro aborda as principais mudanças e transformações digitais que deram origem ao trabalho virtual, o segundo capítulo aborda o objeto de estudo – o Secretariado Administrativo/Executivo virtual, inicia-se com a evolução da profissão de Secretariado, descrevem-se os níveis de carreira de cargos administrativos, caracteriza-se o Secretariado virtual vs. presencial, o último capítulo identifica as competências exigidas a estes profissionais.

No Capítulo II é explicada a metodologia adotada para o estudo e no Capítulo III são apresentados e discutidos os resultados obtidos da investigação empírica.

No Capítulo IV são dadas a conhecer as conclusões finais deste estudo, bem como as suas limitações e linhas futuras de investigação.

Por último, são listadas as referências bibliográficas e apresentam-se, ainda, os apêndices/anexos constituintes do estudo.

## **CAPÍTULO I – REVISÃO DE LITERATURA**

---

---

Este capítulo apresenta a revisão de literatura que constitui a base para fundamentar todo o estudo pois permite conhecer o que já foi investigado na área. Esta fase teve início com

as pesquisas e recolha de material bibliográfico em bases de dados (Google Académico, B-On, repositórios de Universidades, artigos em revistas científicas e monografias).

A identificação e seleção do material usado na dissertação atendeu aos seguintes critérios: leitura do título e identificação das palavras-chave seguindo-se a leitura do resumo, metodologia e resultados do trabalho. Foram selecionados documentos a partir das referências bibliográficas dos artigos científicos, tendo estes permitido chegar a outras fontes de informação relevantes para o estudo (*snow ball*). Ao longo do trabalho teve-se sempre a preocupação de escolher material, o mais recente possível, porém alguns pontos tais como a origem e evolução da profissão de Secretariado, dada a natureza, permitiram que se considerasse a utilização de referências mais antigas.

Este capítulo inicia-se com uma breve contextualização acerca das mudanças e transformações digitais que deram origem ao trabalho virtual. De seguida, e de uma forma sucinta, faz-se uma breve descrição acerca do conceito de virtualidade, onde são apresentados e distinguidos os dois principais modelos de trabalhos virtuais: teletrabalho e trabalho remoto. Procede-se para o desenvolvimento do estudo do conceito chave de investigação: o Secretariado Administrativo/Executivo virtual. Segue-se uma descrição acerca da evolução da profissão de Secretariado e dão-se a conhecer os níveis de carreira de cargos administrativos.

Os tópicos descritos acima servem para se compreender de que forma o Secretariado tem evoluído ao longo do tempo e como ele se encontra estruturado. De seguida, foi feita uma breve descrição das diferenças e similaridades entre o Secretariado virtual e o presencial e, por fim, foi feito um levantamento das principais competências exigidas aos profissionais de Secretariado virtual, e que serviram de base à análise de resultados recolhidos através das entrevistas (cf. capítulo III – apresentação e discussão dos resultados).

## **1.1. Mudanças e transformações digitais na força do trabalho**

A quarta revolução industrial revolucionou a forma de viver e de trabalhar no século XXI, sendo responsável pelo desenvolvimento de novas tecnologias que estão a originar transformações em vários domínios, como o político, económico, social, ambiental e laboral (ILO, 2017). Esta revolução “alterará radicalmente a maneira como vivemos, trabalhamos e nos relacionamos” (Schwab, 2017, p. 5). Segundo Schwab (2017), pela sua escala, amplitude e complexidade, a quarta revolução industrial, difere de todas as transformações que a humanidade viveu anteriormente. A 4ª revolução industrial, contrariamente às outras revoluções industriais, evolui a um ritmo exponencial, sendo que esta situação ocorre devido ao facto de vivermos numa sociedade interligada, graças às tecnologias. Estas estão, continuamente, a mudar, dando origem a outras, “ainda mais atualizadas e qualificadas” (Schwab, 2017, p. 7). Esta revolução industrial também fica marcada pela sua amplitude e profundidade, pois surge da combinação entre múltiplas tecnologias, o que leva a mudanças no paradigma económico, empresarial e social. Não está apenas a mudar “o que” fazemos e “como” fazemos, mas também “quem somos” (op.cit). Todas estas mudanças são sistémicas, querendo isto dizer que, envolvem a transformação de sistemas inteiros, entre países, empresas, indústrias e a sociedade como um todo (WEF, 2020).

De acordo com o Eurofound e a International Labour Organization (2017), as novas tecnologias permitem uma maior interação e conexão, sem barreiras de tempo ou lugar, entre colaboradores e as suas chefias. No entanto, esta interação pode prejudicar a vida pessoal dos trabalhadores, uma vez que, estes podem desempenhar as suas funções em espaços e horários que eram destinados à vida pessoal e causar problemas ao trabalhador caso este não consiga estabelecer uma fronteira clara entre a vida pessoal e o trabalho (Mesquita, Oliveira, & Sequeira, 2019).

Atualmente, o trabalho de escritório é apoiado pela internet, podendo ser realizado a partir de qualquer local e hora. Assiste-se, portanto, a uma independência espaço temporal devido ao desenvolvimento de novas tecnologias no ambiente de trabalho o que, por um lado, oferece novas oportunidades, mas também apresenta novos desafios, por outro. Um dos desafios prende-se com a gestão do desempenho e talento dos trabalhadores, pois o uso, cada vez maior, das tecnologias origina uma maior necessidade de competências digitais. (Mesquita, Oliveira, & Sequeira, 2019). Existem competências que são transversais a todas as profissões, como por exemplo, o saber utilizar o computador, uma vez que o poder deste continua a crescer exponencialmente (Schwab, 2017).

Grande parte das tarefas, essencialmente as mais rotineiras, tendem a ser substituídas pela automatização o que leva à procura de profissionais com competências cognitivas, capacidade de resolução de problemas e criatividade para desempenharem com qualidade tarefas que não possam ser automatizadas (Mesquita, Oliveira, & Sequeira, 2019). Schwab (2017), no seu livro - a Quarta Revolução Industrial faz referência a um estudo realizado por dois investigadores da Oxford Martin School. Estes investigadores - o economista Carl Benedikt e o especialista em aprendizagem automática Michael Osborne, quantificaram o potencial efeito da inovação tecnológica no desemprego. No estudo que desenvolveram classificaram 702 profissões diferentes, de acordo com as probabilidades de serem automatizadas, desde as menos suscetíveis às mais suscetíveis de automatização (ver Tabelas 1 e 2), em que “0” correspondia a nenhum risco e “1” correspondia a um certo risco de o emprego ser substituído, de alguma forma pelo computador<sup>1</sup>.

Na Tabela 1 e, com base no estudo realizado pelos autores referidos anteriormente, Schwab (2017), destacou algumas das profissões que apresentam uma maior propensão à automatização, sendo elas: os operadores de telemarketing, os profissionais de contabilidade e imposto e os agentes de seguros, os secretários e assistentes administrativos também apresentam um risco significativo de propensão (0,96) à automatização, no entanto, o Secretariado executivo, jurídico e médico apresenta uma menor propensão à automatização, pois, as tarefas que exigem pensamento crítico, gestão do conhecimento, processo de tomada de decisão e trabalho em equipa são tarefas de ordem superior que, ainda, exigem a intervenção humana (Mesquita, Oliveira, & Sequeira, 2019). A Tabela 2, destacou as profissões que apresentam uma menor propensão à automatização, destacando os assistentes sociais especializados no abuso de substâncias e em saúde mental, coreógrafos e médicos e cirurgiões, pois, são profissões que ainda não podem ser automatizadas.

Esta investigação concluiu, também, que o emprego crescerá em profissões e cargos cognitivos e criativos, os quais auferirão salários mais elevados. Já nas profissões mais

---

<sup>1</sup> Carl Benedikt Frey e Michael Osborne, “The Future of Employment: How susceptible are jobs to computerisation?”, Oxford Martin School, programme on the impacts of future technology, Universidade of Oxford, 17 de setembro de 2013. Acedido em: 18 de janeiro, 2021 em [http://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/the\\_future\\_ofemployment.pdf](http://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/the_future_ofemployment.pdf)

manuais, os salários serão mais baixos, diminuindo ainda mais nas profissões baseadas em trabalhos repetitivos e rotineiros.

*Tabela 1. Profissões mais propensas à automatização*

| <b>Probabilidade</b> | <b>Profissão</b>   |
|----------------------|--|
| 0,99                 | Operadores de telemarketing  |
| 0,99                 | Profissionais de contabilidade e imposto   |
| 0,98                 | Agentes de seguros   |
| 0,98                 | Árbitros, juízes e outros profissionais desportivos                              |
| 0,98                 | Telefonista  |
| 0,97                 | Rececionistas em restaurantes e cafés  |
| 0,97                 | Consultores imobiliários   |
| 0,97                 | Trabalhadores agrícolas  |
| 0,96                 | Secretários e assistentes administrativos, exceto juristas, médicos e executivos |
| 0,94                 | Estafetas e mensageiros  |

Fonte: adaptado de (Schwab, 2017).

*Tabela 2. Profissões menos propensas à automatização*

| <b>Probabilidade</b> | <b>Profissão</b>   |
|----------------------|--|
| 0,0031               | Assistentes sociais especializados no abuso de substâncias e em saúde mental |
| 0,0040               | Coreógrafos  |
| 0,0042               | Médicos e cirurgiões   |
| 0,0043               | Psicólogos   |
| 0,0055               | Gestores de recursos humanos   |
| 0,0065               | Analistas de sistemas informáticos   |
| 0,0077               | Antropólogos e arqueólogos   |
| 0,0100               | Engenheiros e arquitetos navais  |
| 0,0130               | Gestores de vendas   |
| 0,0150               | Diretores  |

Fonte: adaptado de (Schwab, 2017).

O uso de tecnologias pode fazer com que a carreira de assistente administrativo desapareça, ou então pode facilitar e complementar as suas tarefas, pois como se pode constatar através da tabela 1, os assistentes e secretários administrativos apresentam uma elevada propensão de automatização das suas tarefas. Estes profissionais também podem evoluir para assistentes executivos e desempenharem tarefas de forma mais autónoma e independente, mas para tal é necessário o desenvolvimento de novas competências tais como: criatividade, negociação, comunicação, liderança, resolução de problemas e pensamento crítico (Mesquita, Oliveira, & Sequeira, 2019). Estes profissionais podem tornar-se assistentes virtuais/remotos e criarem as suas próprias empresas e prestarem

serviços à distância a um conjunto de pessoas/empresas de várias áreas e setores de atividade (op.cit).

Num mercado cada vez mais dinâmico, os profissionais devem ser cada vez mais ágeis e inovadores, adaptando-se com facilidade a novas tarefas e novos papéis (Susskind & Susskind, 2019). Como tal, estes profissionais devem estar dispostos a aceitar as mudanças que vão surgindo e, ao mesmo tempo, encarar estas mudanças como oportunidades. Desta forma, é-lhes possível uma maior adaptação a tarefas novas e a responsabilidades que lhes vão sendo atribuídas.

O World Economic Forum (2020), no seu relatório Future of Jobs Report, concluiu que num ambiente de trabalho em tão rápido crescimento e evolução, a capacidade de antecipar as tendências futuras bem como o reconhecimento das necessidades em termos de conhecimentos e competências são cruciais para o sucesso de todos os envolvidos no processo laboral. De entre as competências atuais e com tendência de necessidade futura e como forma de fazer face às profissões que a tabela 1 refere como as mais propensas à automatização, destacam-se as seguintes: competências cognitivas (pensamento analítico, criatividade, originalidade, capacidade de iniciativa, inteligência emocional); competências de sistemas; resolução de problemas complexos; liderança e influência social (WEF, 2020).

O crescimento acentuado da economia *on-demand*<sup>2</sup> está a transformar a maneira como as pessoas se relacionam com o trabalho e o tecido social no qual este se insere, e perante isto, cada vez mais os empregadores estão a utilizar “o capital humano” como mão-de-obra (Schwab, 2017). Quer isto dizer que cada vez mais as atividades profissionais são desfragmentadas para darem origem a tarefas precisas e específicas bem como projetos de trabalho isolados, e por vezes, também esporádicos. Em seguida, estas tarefas são lançadas numa plataforma virtual em que, qualquer pessoa, independentemente da sua localização, pode obter acesso ao pedido de trabalho e proceder à sua candidatura. Estas plataformas online fazem com que os profissionais possam trabalhar remotamente, muitas vezes a partir de casa. Através destas, os profissionais autopromovem-se e para os que procuram os seus serviços é mais fácil encontrarem e conseguirem escolher o profissional mais adequado para o desempenho de determinada tarefa (Susskind & Susskind, 2019).

---

<sup>2</sup> Termo utilizado para designar a personalização de produtos e serviços, de acordo com a procura por parte do consumidor. Os consumidores têm mais escolhas, e os fatores de diferenciação são o desempenho e a experiência que têm ao utilizar um serviço ou produto.

Segundo Schwab (2017), esta é a nova economia *on-demand*, que também está a alterar a forma como os trabalhadores são contratados. Estes deixam de ser funcionários no sentido tradicional, com um contrato de trabalho, para passarem a ser trabalhadores independentes, contratados para realizarem uma tarefa específica e, muitas vezes, por um período determinado.

Esta nova forma de trabalho traz grandes vantagens para as empresas e, em particular para as start-ups que se encontram em forte crescimento na economia digital (Schwab, 2017). Estas são empresas que se encontram em início de atividade, e por isso, tentam ao máximo reduzir custos, daí que muitas vezes optem por recorrer a este tipo de trabalhadores. À medida que os empregadores recorrem a trabalhadores independentes ficam livres de pagar contribuições para a segurança social, ordenado mínimo, impostos, etc. Daniel Callaghan, diretor executivo da MBA & Company no Reino Unido, num artigo que escreveu para o *Financial Times* refere que “Agora podemos ter quem quisermos, sempre que quisermos, exatamente como desejamos. E como eles não são funcionários, não temos de lidar com aborrecimentos e regulamentos de emprego” (O'Connor, 2015).

Para as pessoas que se encontram a trabalhar de forma independente, as principais vantagens residem na liberdade (as pessoas podem escolher se querem trabalhar ou não), e na mobilidade de pertencerem a uma rede virtual global. Alguns dos trabalhadores independentes encaram esta forma de trabalho como a “combinação ideal de liberdade, menos stress e maior satisfação no trabalho” (Schwab, 2017, p. 47).

Esta flexibilidade laboral poderá desencadear problemas ao nível da exploração do trabalho virtual não regulamentado, o que, se tal acontecer, pode aumentar as condições de trabalho precárias. Esta precaridade laboral pode levar à perda de direitos de trabalho, direitos de reivindicação e segurança no emprego (Schwab, 2017). Uma forma de contrariar uma possível exploração do trabalho virtual consiste em criar novas formas de contratos sociais e de emprego que se adaptem às novas formas de trabalho, sem reduzir o crescimento do mercado de trabalho nem impor restrições à forma como as pessoas trabalham (op.cit). Caso não se consiga combater a exploração do trabalho virtual, a quarta revolução industrial, pode levar a níveis crescentes de fragmentação, isolamento e exclusão nas sociedades (Gratton, 2011). No entanto, existem formas de evitar estas situações, para tal é necessário reforçar o poder das decisões políticas e institucionais criando regulamentos para as novas formas de trabalhar Schwab (2017).

A tabela 3, sintetiza as principais ideias das mudanças e transformações digitais na força de trabalho.

**Tabela 3.** Quadro síntese das mudanças e transformações digitais na força de trabalho

| <b>Principais mudanças e transformações</b>  | <b>Autores</b>                          |
|--|---|
| ➤ A 4ª revolução industrial levou ao surgimento de novas tecnologias de informação e comunicação.  | (ILO, 2017).                            |
| ➤ As novas tecnologias permitem uma maior interação e conexão, sem barreiras de tempo ou lugar, entre colaboradores e as suas chefias, podendo o trabalho ser realizado a partir de qualquer local e em qualquer horário.  | (ILO, 2017).                            |
| ➤ Competências tais como: capacidade de resolução de problemas e criatividade devem ser cada vez mais desenvolvidas, de modo, a conseguir-se desempenhar com qualidade tarefas que não possam ser automatizadas.   | (Mesquita, Oliveira, & Sequeira, 2019). |
| ➤ Os profissionais devem ser cada vez mais flexíveis e com boa capacidade de adaptação para acompanharem todas as mudanças que vão surgindo.   | (Susskind & Susskind, 2019).            |
| ➤ A economia <i>on-demand</i> , está a alterar a forma como os trabalhadores são contratados. Assiste-se a uma desfragmentação das atividades profissionais, que dá origem a tarefas específicas e por vezes esporádicas, às quais os trabalhadores têm acesso a partir da internet podendo o trabalho ser desenvolvido remotamente. | (Schwab, 2017).                         |

Fonte: elaboração própria.

Após a descrição das principais mudanças e transformações digitais na força de trabalho, que se encontram listadas na tabela acima, procede-se, de seguida, à identificação das principais tecnologias impulsionadoras da força de trabalho digital.

### **1.1.1 Tecnologias que impulsionaram a força de trabalho digital**

No contexto acima indicado, é importante fazer uma reflexão acerca das tecnologias que impulsionaram a força de trabalho digital. De acordo com a literatura estas tecnologias estão em constante evolução e transformação, pelo que podem mudar a cada dia. Segundo Mesquita, Oliveira & Sequeira (2019), a tecnologia está na origem das mudanças e transformações nas profissões.

São várias as organizações que se têm debruçado acerca das principais tecnologias que estão no cerne da 4ª revolução industrial. Schwab (2017), no seu livro, a Quarta Revolução Industrial, faz uma seleção das tecnologias-chave que devem ser consideradas. Estas têm por base pesquisas realizadas pelo Fórum Económico Mundial e pelo trabalho de vários Conselhos da Agenda Global do Fórum. Schwab (2017), para identificar e retratar a enorme quantidade de impulsionadores tecnológicos da força de trabalho digital, organizou uma lista em três categorias: física, digital e biológica, sendo que neste trabalho irá ser dada ênfase à categoria física e digital.

Quando se fala na categoria física, obrigatoriamente, tem de se referir que o setor dos transportes tem registado uma enorme evolução devido à introdução de veículos autónomos (Mesquita, Oliveira, & Sequeira, 2019). As dimensões 3D e 4D apresentam inúmeras aplicações o que pode levar a um aumento da produtividade sem precedentes em algumas áreas, trazendo benefícios tanto para o produtor como para o consumidor (op.cit).

Ainda no que respeita à categoria física, é importante referir a robótica avançada. Esta é uma área que tendo registado inúmeros avanços ao longo do tempo, estes rapidamente tornarão a colaboração entre humanos e máquinas uma realidade diária (Schwab, 2017). Atualmente, o termo “robô” é utilizado para designar “algum tipo de máquina eletromecânica gerida por software” (Susskind & Susskind, 2019). Ainda segundo estes autores, por vezes estes robots podem ser autónomos o que significa que podem realizar as suas tarefas sem nenhuma intervenção humana. Outra tecnologia diz respeito à inteligência artificial, esta tem registado um progresso gigante e está a transformar as nossas vidas estando presente em “automóveis sem condutor, drones, assistentes virtuais e softwares de tradução ...” (Schwab, 2017, p. 13).

A inteligência artificial permitiu o desenvolvimento de aplicações preparadas para executarem e receberem determinados tipos de comandos. São exemplos destas

aplicações a Siri, Alexa, Cortana e o Google assistant. Segundo Schwab (2017), os assistentes pessoais inteligentes têm registado uma evolução enorme estando preparados para nos ajudar sempre que necessário. Nesta linha de pensamento é pertinente refletir se estas aplicações não substituirão o trabalho do assistente virtual humano, uma vez que algumas das tarefas que eles executam podem facilmente serem executadas pelo assistente pessoal inteligente.

Abordando agora a dimensão digital da força do trabalho, segundo a literatura uma das tecnologias diz respeito à internet móvel e à nuvem, pois permitem oferecer serviços mais eficientes o que por sua vez irá aumentar a produtividade. O Big Data é muito importante para as organizações pois permite “a recuperação, armazenamento e análise de grandes quantidades de dados estruturados e não estruturados” (Mesquita, Oliveira, & Sequeira, 2019, p. 3).

Segundo Schwab (2017), a Internet das Coisas (IoT) foi a principal ponte entre as aplicações físicas e digitais originadas pela quarta revolução industrial. O autor descreve a (IoT), como a “relação entre coisas (produtos, serviços, locais, etc.) e pessoas que se torna possível por meio de várias plataformas e tecnologias interligadas” (Schwab, 2017, p. 21). Já segundo, Mesquita, Oliveira e Sequeira (2019), a Internet das Coisas irá gerar grandes quantidades de informações, padrões e conhecimentos nunca vistos anteriormente.

Na área administrativa incluindo o Secretariado várias tarefas já estão a ser automatizadas por tecnologias. Tarefas executadas por Assistentes Administrativos tais como: atender e transferir chamadas estão a ser substituídas pela distribuição automática de chamadas (ACD); criar, manter e inserir informações em bases de dados serão descontinuadas, pois todas as informações passarão a ser digitais; configurar e gerir sistemas de arquivo em papel ou eletrónico será substituído por ERP, a digitalização de documentos ou papelada também será descontinuada, pois as informações digitais estão cada vez mais disponíveis (Mesquita, Oliveira, & Sequeira, 2019), estes são apenas alguns exemplos.

Ao nível das tarefas executadas pelos Assistentes Executivos/Secretários, algumas tarefas também tendem a ser automatizadas por tecnologias tais como: gerir e manter as agendas dos executivos, tende a ser substituído por PDA; preparar faturas relatórios, memorandos, cartas e demonstrações financeiras, a maioria destes documentos serão automaticamente tratados por sistemas de informação baseados em ERP e painéis suportados por Big Data;

arquivar e recuperar documentos, registos e relatórios corporativos será automatizado por meios de sistemas ERP; participar em reuniões e registar atas será substituído por sistemas e softwares de transcrição (op.cit).

Desta forma é possível constatar que a automatização de tarefas ocorre mais frequentemente ao nível das tarefas executadas por Assistentes Administrativos, podendo levar à extinção deste posto de trabalho. No entanto e como já foi referido anteriormente, tarefas que exijam pensamento crítico, gestão do conhecimento e trabalho em equipa, são consideradas de ordem superior e apesar dos avanços da inteligência artificial, ainda exigirão intervenção humana (op.cit).

Para Susskind & Susskind (2019), o impacto de qualquer tecnologia nas profissões pode ser dividido em duas categorias: a automação e a inovação. Na automação as tecnologias são utilizadas para ajudar na eficiência de atividades menos produtivas, sendo o seu principal foco o trabalho manual ou administrativo. No entanto, e ainda segundo (op.cit), as antigas formas de trabalhar não são descartadas, ao invés existe uma orientação para a eficiência e para a redução de custos o que por sua vez vai levar a uma otimização mais racional do trabalho tradicional. Um exemplo é o caso das reuniões via Skype. Neste caso, a interação é em tempo real cara-a-cara, mas realizada à distância (Mesquita, Oliveira, & Sequeira, 2019). Ao contrário da automação, em que a tecnologia é utilizada para suportar o “modelo tradicional” de trabalho, a inovação cria maneiras de disponibilizar a especialização prática, que antes não era possível, quer isto dizer que muito do trabalho executado pelos profissionais, tanto administrativo como como no terreno, é agilizado e otimizado automatizando as antigas práticas manuais tradicionais, podendo os modelos de trabalho tradicionais serem substituídos por tecnologias (Susskind & Susskind, 2019). Já segundo Mesquita, Oliveira & Sequeira (2019), a inovação consiste em tecnologias disruptivas que desafiam e mudam, essencialmente, as práticas de trabalho.

A Tabela 4, sintetiza as principais tecnologias que impulsionaram a força de trabalho digital.

**Tabela 4.** Tabela síntese das principais tecnologias impulsionadoras do trabalho digital.

| <b>Principais tecnologias</b>       | <b>Descrição</b>   | <b>Autores</b>                                |
|-------------------------------------|--|---|
| ➤ Evolução no setor dos transportes | Introdução de veículos autónomos.  | (Mesquita, Oliveira, & Sequeira, 2019).       |
| ➤ A dimensão 3D e 4D                | Oferta de inúmeras aplicações com benefícios tanto para o produtor como para o consumidor.   | (Mesquita, Oliveira, & Sequeira, 2019).       |
| ➤ Robótica avançada                 | Permite que a colaboração entre humanos e máquinas seja uma realidade diária.  | (Schwab, 2017).                               |
| ➤ Internet móvel e a nuvem          | Oferta de serviços mais eficientes o que por sua vez irá aumentar a produtividade.   | (Schwab, 2017).                               |
| ➤ Internet das Coisas (IoT)         | Ponte entre as aplicações físicas e digitais originadas pela quarta revolução industrial; caracteriza-se pela “relação entre coisas (produtos, serviços, locais”). | (Schwab, 2017).                               |
| ➤ Big Data                          | Permite “a recuperação, armazenamento e análise de grandes quantidades de dados estruturados e não estruturados”.  | (Mesquita, Oliveira, & Sequeira, 2019, p. 3). |
| ➤ Inteligência artificial           | Tem registado um enorme progresso e permite a automatização de tarefas, especialmente as mais rotineiras.  | (Schwab, 2017)                                |

Fonte: elaboração própria.

Após a identificação e descrição das principais tecnologias impulsionadoras da força de trabalho digital, que se encontram expostas na Tabela 4, procede-se à contextualização da virtualização do trabalho e à identificação e distinção dos modelos de trabalho que lhe estão inerentes: teletrabalho e trabalho remoto.

### 1.1.2 Noções fundamentais sobre a virtualidade

A palavra virtual vem do latim *virtualis* ou *virtuale* e deriva das palavras força e potência. Assim, para Levy (1996), virtual pode ser entendido como uma entidade com potencial sem ter, obrigatoriamente, forma tangível ou material.

No caso em específico das organizações e, de acordo com o autor, pode-se afirmar que a virtualidade transfere o escritório de uma empresa, a atividade de um departamento ou ainda um posto de trabalho para diferentes espaços temporais de trabalho. A facilidade na aquisição de equipamentos informáticos permitiu uma maior adesão ao trabalho virtual; este passa a ser acessível tanto para grandes como para pequenas empresas, tornando-se vantajoso quer para o empregador, quer para o empregado (Fanzeres & Lima, 2018).

Complementarmente (op.cit), citam Duarte (2008), e afirmam que o trabalho remoto diminuí os gastos em transporte, alimentação, combustíveis e infraestruturas, o que faz com que as empresas recorram a este tipo de serviço, de forma a que os seus trabalhadores também encontrem vantagens. Quer isto dizer que, a adesão ao trabalho virtual, faz com que os colaboradores economizem tempo para se dedicarem à realização de tarefas de lazer e bem-estar (Fanzeres & Lima, 2018).

Esta nova organização do trabalho não é uniforme para todas as empresas, pois existem, ainda algumas que trabalham de uma forma mais tradicional. Estas empresas procuram adaptar-se às tecnologias que introduzem o teletrabalho, o trabalho móvel, ao passo que as empresas, nas quais a tecnologia e a digitalização estão mais presentes, apresentam uma forma de organização do trabalho diferente, pois são mais ágeis e inovadoras e abertas a novos espaços colaborativos e de *crowdsourcing*<sup>3</sup> como soluções para a realização das tarefas (Mesquita, Oliveira, & Sequeira, 2019). Segundo Paes & Santiago (2020), com o desenvolvimento das novas formas de trabalho surgiu o conceito de *coworking*, este é entendido como uma nova modalidade de trabalho, na qual diferentes profissionais de diferentes áreas, podem trabalhar em conjunto compartilhando espaço e serviços de escritório sem estarem sempre presentes num espaço físico de trabalho (Paes & Santiago, 2020).

---

<sup>3</sup> Novas formas de trabalho que têm por base processos de base tecnológica que permitem às empresas acederem a talentos e possibilitar o surgimento de pequenas empresas.

O mercado de trabalho para os profissionais encontra-se em estado de transição entre as formas tradicionais de trabalho e novas formas que vão surgindo e, para prosperarem, os profissionais atuais, têm de estar dispostos a desenvolver as suas competências (Susskind & Susskind, 2019). Uma das competências que os profissionais do futuro devem desenvolver é a flexibilidade, isto porque, cada vez mais vive-se num clima de incerteza e instabilidade e “haverá muito menos empregos para toda a vida, muito menos segurança e muito pouca previsibilidade” (op.cit). No entanto, como forma de conseguir superar todas estas dificuldades, é essencial fortalecer a capacidade de aprender, de se desenvolver e de se adaptar muito rapidamente, quer ao surgimento de novos papéis, quer ao surgimento de novas tarefas (Susskind & Susskind, 2019).

A flexibilidade é uma competência que, quando bem desenvolvida, traz benefícios quer para a entidade, quer para os seus colaboradores. Ainda na organização do trabalho, esta competência é crucial, pois ela é visível no local de trabalho (o colaborador pode trabalhar a partir do local que entender e no horário que desejar). Os profissionais, sobretudo os que trabalham de forma independente, são atraídos por esta flexibilidade, autonomia e possibilidade de obter um maior equilíbrio entre a sua vida profissional e pessoal (Susskind & Susskind, 2019). Quanto ao empregador, esta flexibilidade também permite que o mesmo possa recorrer ao mercado na busca do profissional ideal para o desempenho de uma função específica (Mesquita, Oliveira, & Sequeira, 2019).

Na virtualização do trabalho assiste-se a uma “desburocratização” na forma como o trabalho está organizado pois, ao contrário de uma empresa tradicional em que a mesma se encontra sediada e a maioria do trabalho é desenvolvido localmente, na empresa virtual não existe um local centralizado para desenvolver o trabalho existindo mais flexibilidade na organização do mesmo (Lèvy, 1996).

A Tabela 5, sintetiza as principais ideias e conceitos sobre a virtualidade.

**Tabela 5.** Tabela síntese das principais ideias sobre a virtualidade

| <b>Síntese das principais ideias</b>  | <b>Autores</b>               |
|---|------------------------------|
| ➤ A virtualidade do trabalho permite que o trabalho possa ser executado em vários espaços de trabalho e não apenas no escritório. | (Fanzeres & Lima , 2018).    |
| ➤ A facilidade na aquisição de equipamentos informáticos permitiu uma maior adesão ao trabalho virtual.                           | (Fanzeres & Lima , 2018).    |
| ➤ A flexibilidade é das competências mais importantes na adaptação aos novos modelos de trabalho.                                 | (Susskind & Susskind, 2019). |
| ➤ A virtualidade do trabalho traz vantagens, quer para o empregado, quer para o empregador.                                       | (Susskind & Susskind, 2019). |

Fonte: elaboração própria.

### **1.1.1. Trabalho remoto e teletrabalho: a virtualidade no mundo do trabalho**

As últimas décadas foram marcadas por inúmeras transformações laborais que levaram ao surgimento de novos modelos de trabalho, dos quais se destacam o teletrabalho e o trabalho remoto. Ribeiro, Calvão & Ramos (2020), citam Carochinho (2009), e afirmam que estes são modelos de trabalho atípicos que se diferenciam do tradicional modelo de trabalho, sobretudo, pela sua duração, pluralidade de trabalhadores e instabilidade remuneratória.

Segundo Susskind & Susskind (2019), no modelo tradicional do trabalho, os trabalhadores trabalham como especialistas numa determinada matéria, são regulados e estão vinculados a um conjunto comum de valores organizacionais. Esta situação, atualmente, é sustentada por fenómenos tais como: a arbitragem laboral, a profissionalização e delegação, o autoemprego flexível, os novos especialistas e, por fim, a participação do utilizador e as máquinas.

A arbitragem laboral pode ser entendida como uma série de mudanças que ocorrem na distribuição do trabalho a indivíduos e organizações. O trabalho passa a ser executado “em locais onde os custos laborais, os custos de operação e os encargos imobiliários são

mais baixos” (Susskind & Susskind, 2019, p. 155). Já Vasconcelos (2012), afirma que a organização virtual pode ser caracterizada pela ausência de investimento em espaços físicos, mas, sobretudo, pela possibilidade de contratar colaboradores que utilizem os mecanismos do teletrabalho como forma de reduzir a presença física das pessoas nos edifícios da empresa. Levy (1996, p.8), afirma que “uma empresa virtual serve-se principalmente do teletrabalho, tende a substituir a presença física dos colaboradores nos mesmos locais pela participação de uma rede de comunicação informática e pelo uso de recursos e programas que favoreçam a cooperação”.

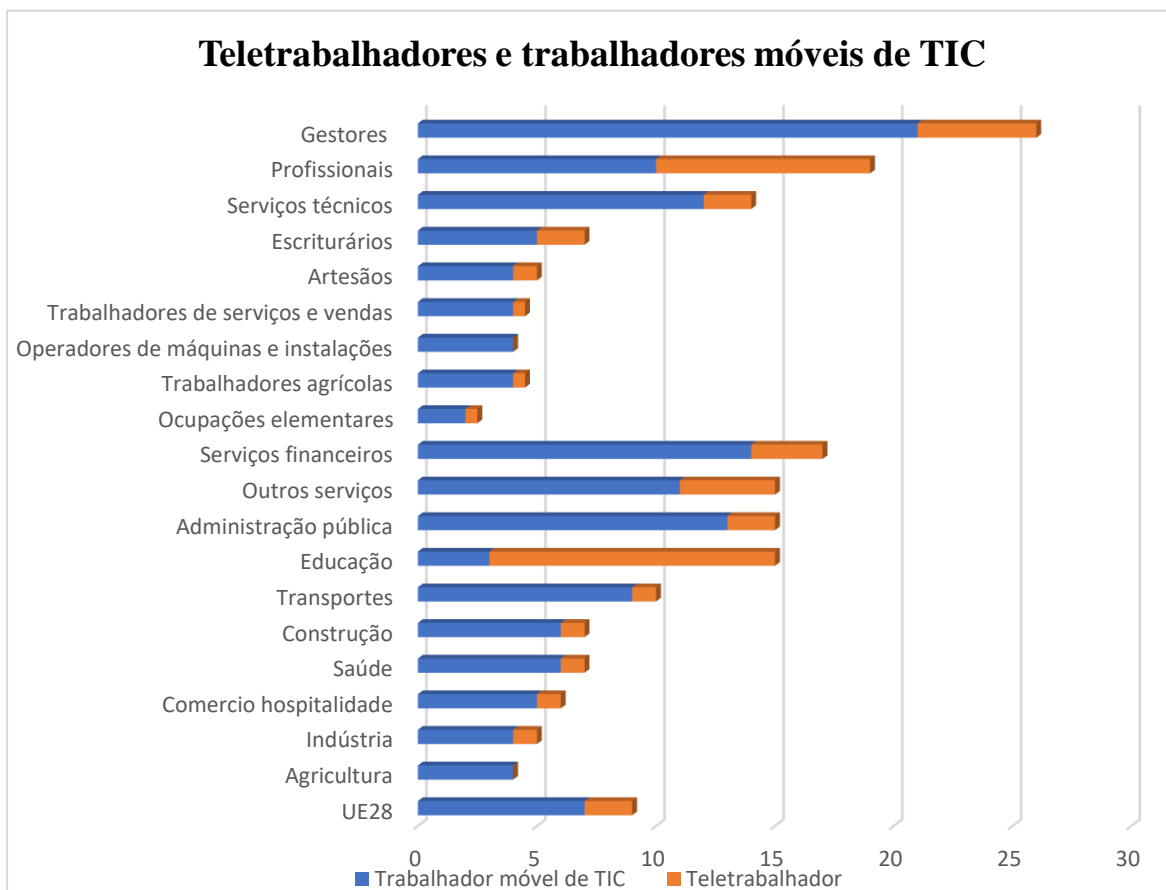
Quanto à profissionalização e delegação, segundo Susskind & Susskind (2019), no modelo de trabalho tradicional recorria-se a especialistas para a realização de uma determinada tarefa, enquanto nos novos modelos de trabalho pode-se delegar tarefas a profissionais menos experientes, mas que apresentam conhecimentos e competências suficientes para a execução da tarefa.

Ainda segundo Susskind & Susskind (2019), atualmente existem muitos profissionais a trabalhar como prestadores de serviços ao invés de como empregados, e é aqui que o trabalho virtual ganha relevância, pois os trabalhadores trabalham remotamente muitas vezes a partir de casa. Muitos dos profissionais, sobretudo os trabalhadores independentes atraídos pela flexibilidade, autonomia e equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, muitas vezes, preferem este ao emprego fixo; a isto se pode chamar autoemprego flexível. De acordo com a literatura, os profissionais que optem por este modelo de trabalho, muitas vezes, renunciam à estabilidade e a todas as regalias que o emprego fixo oferece. Ao invés disso “têm de criar os seus próprios portfólios, compostos de capacidades e competências, serem proficientes em várias tarefas e não apenas num trabalho específico” (Susskind & Susskind, 2019, p. 159).

As alterações que estão a ocorrer ao nível social e laboral ficaram mais acentuadas com a pandemia provocada pela pandemia, esta afetou a sociedade em vários domínios desde o seu início em 2020. Para além de infetar e tirar a vida a milhões de pessoas, as grandes mudanças ocorreram sobretudo ao nível da rotina das pessoas e da forma como estas passaram a trabalhar ( Yavorsky, Qian, & Sargent, 2021). Em termos laborais a pandemia causou grandes impactos nos locais onde o trabalho remunerado era executado, quer isto dizer que os profissionais deixaram de trabalhar nos edifícios das empresas e tiveram de transitar para o trabalho remoto de modo a manterem os seus empregos.

A transição para os novos modelos de trabalho, provocada pela atual situação pandémica, trouxe desafios ao nível do bem-estar, pois exigiu uma adaptação profissional num curto período (WEF, 2020). Ainda neste contexto, os trabalhadores foram segmentados em três categorias: trabalhadores essenciais, tais como entregadores; trabalhadores em lojas de alimentos, entre outros; trabalhadores remotos, (estes podem exercer as suas funções remotamente e tenderão a manter os seus empregos); e os trabalhadores deslocados que perderam o seu emprego. Ainda segundo o WEF (2020), estes três tipos de trabalhadores enfrentam uma mudança generalizada nas práticas de trabalho e cada vez mais estes têm de ser resilientes. Em específico, os trabalhadores remotos enfrentam, “desafios potenciais de bem-estar e saúde mental devido a grandes mudanças nas práticas de trabalho, bem como novas áreas de exclusão, o acesso à conectividade digital, condições de vida e responsabilidades adicionais de cuidados enfrentados pelos pais ou por aqueles que cuidam de parentes idosos” (WEF, 2020, p. 16).

Neste contexto, é pertinente referir quais os setores e ocupações mais propícias aos dois modelos de trabalho. De acordo com o WEF (2020), podem ser realizadas remotamente atividades de setores tais como: finanças, trabalho jurídico e serviços empresariais. Após a análise do inquérito europeu sobre as condições de trabalho (2016), verificou-se que os trabalhadores na UE que utilizam as TIC fora das instalações do empregador correspondem a 9%, dos quais 7% corresponde a trabalhadores móveis de TIC e 2% corresponde a teletrabalhadores a partir de casa (ver Fig.2). Pode-se, também, concluir que a percentagem de trabalhadores móveis é mais elevada no setor financeiro principalmente nos cargos superiores tais como: gestores, profissionais e técnicos (Eurofound, 2016).



**Figura 2.** Teletrabalhadores e trabalhadores móveis de TIC.

Fonte: adaptado de EWCS (2016).

A informação gráfica considerada foi de 2016, pois, este foi o último inquérito europeu sobre as condições no trabalho publicado pela Fundação Europeia para a melhoria das condições de vida e do trabalho. O 7º inquérito europeu sobre as condições no trabalho já se encontra em execução desde o dia 3 de fevereiro de 2020, no entanto, o trabalho de campo teve de ser suspenso devido à pandemia (Eurofound, 2016), pelo que, ainda não é possível aceder a dados mais atuais, no entanto, esta informação permite perspetivar a relevância do trabalho remoto e do teletrabalho na UE antes da pandemia.

Segundo Martins (2020), apenas 9% dos empregados no mercado de trabalho português podem desempenhar as suas profissões via teletrabalho e as profissões que apresentam um potencial de teletrabalho e trabalho remoto mais elevado são as seguintes: contabilista, técnico administrativo de contabilidade, secretário administrativo e executivo, operador de serviços financeiros, analista em gestão e organização). A escolaridade dos trabalhadores também influencia o potencial do teletrabalho, os que possuem formação superior são os que mais prosperam neste modelo de trabalho (Martins, 2020). Estes dados são complementados pelas informações da Figura 1, que mostra que a percentagem

de trabalhadores em trabalho remoto e teletrabalho é mais elevada em cargos como: gestores, profissionais e técnicos. Ainda segundo Martins (2020), é desconhecida a percentagem de profissionais que trabalham de forma remota, assumindo, desta forma, que seja um valor muito mais reduzido que o teletrabalho pelo menos até ao início da pandemia, admitindo-se ainda que o trabalho remoto seja executado pela grande maioria por trabalhadores por conta própria.

Segundo Bloom (2020), os setores que durante a pandemia transitaram em massa para o trabalho remoto foram as áreas da gestão, educação, suporte administrativo, informática, finanças e direito. Neste contexto verificou-se também que as mulheres são mais propensas para trabalharem à distância que os homens muitas vezes estes ocupam cargos chamados de “colarinho branco” de status mais elevado, como por exemplo cargos de gestão e finanças, enquanto que as mulheres grande parte das vezes ocupam cargos de “colarinho branco” de status inferior, dá-se o exemplo do apoio administrativo ou cargos administrativos, neste sentido aumenta o número de mulheres capazes de trabalharem à distância (Labor, 2020). Neste sentido importa refletir acerca da possibilidade de o trabalho remoto e o teletrabalho poderem agravar ou aliviar as desigualdades de gênero. Vários estudiosos já debateram estas questões, no entanto, ainda não existem grandes conclusões sobre isto. O que algumas pesquisas já realizadas dizem é que os modelos de trabalho flexíveis, como é o caso do teletrabalho e do trabalho remoto registam maiores taxas de emprego para mães, pois permite-lhes obter um maior equilíbrio entre a vida pessoal e a profissional ( Yavorsky, Qian, & Sargent, 2021). Como já foi referido anteriormente, muitas tarefas essencialmente executadas por assistentes administrativos e executivos, tendem a ser automatizadas e visto que estes são cargos essencialmente ocupados por mulheres, importa refletir se num futuro próximo não iremos estar perante uma crise laboral no setor das mulheres e se o Secretariado virtual não será a solução para esta crise.

O WEF (2020), afirma que a 4ª Revolução Industrial e a recessão provocada pela pandemia aceleraram a força de trabalho digital e abriram espaço para um novo mercado de atuação, o trabalho remoto. A situação pandémica acelerou as tendências já existentes ao nível do trabalho remoto, comércio eletrónico e a automação e mostrou que uma nova força de trabalho híbrida<sup>4</sup> é possível em maior escala face aos anos anteriores e já se

---

<sup>4</sup> Modelo de trabalho que mistura o trabalho presencial com o virtual.

encontra em andamento. No entanto, os líderes de negócios continuam incertos quanto à produtividade resultante da transição para o trabalho remoto ou híbrido. A principal preocupação dos líderes de negócios é garantir o bem-estar dos seus colaboradores e criar um senso de comunidade online (WEF, 2020).

Ainda neste contexto, estudos realizados dão conta que os trabalhadores administrativos que executam grande parte das suas tarefas através do computador apenas requerem uma proximidade física moderada com os outros. Este setor está considerado o mais propício para o trabalho remoto (Mckinsey, 2021).

Atualmente não existe uma definição internacional de teletrabalho e trabalho remoto, o que faz com que muitas vezes estes surjam como sinónimos, quando na verdade apresentam diferenças (ILO, 2017). O teletrabalho e o trabalho remoto referem-se a um acordo no qual os trabalhadores executam as suas tarefas e deveres em um local alternativo ao local de trabalho padrão<sup>5</sup> (op.cit).

O trabalho remoto, segundo Goulart (2009), não é uma modalidade recente de trabalho flexível, tendo os seus primeiros registos no século XIX, nos E.U.A. A primeira definição de trabalho remoto surgiu em 1970 apresentada por Jack M. Nilles, conhecido como o “pai do teletrabalho”, para descrever trabalhar à distância (Amigoni & Gurvis, 2009). Neste modelo de trabalho, um profissional pode trabalhar em qualquer ponto geográfico, edifício e horário recorrendo a equipamentos informáticos e eletrónicos. Por ser um modelo diferente que se socorre de novas tecnologias é, igualmente, uma forma que as organizações dispõem para a retenção de talentos das novas gerações (Ataíde & et.al, 2012).

Quando se fala em trabalho remoto é pertinente referir e clarificar o teletrabalho, este é uma subcategoria do conceito mais amplo de trabalho remoto; inclui trabalhadores que utilizam tecnologia de informação e comunicação (TIC), telefones fixos, telemóveis, tecnologias digitais como redes, portáteis e internet para realizarem o trabalho remotamente (ILO, 2017).

Em Portugal, o trabalho à distância, pode cobrir, pelo menos, duas modalidades de prestação de serviços diversas. Temos, por um lado, o teletrabalho, expresso no artigo 165º do código do trabalho e que diz que “considera-se teletrabalho a prestação laboral

---

<sup>5</sup> Refere-se ao local, ou locais onde normalmente se espera que o trabalho seja realizado tendo em consideração a profissão e o status no emprego.

realizada com subordinação jurídica, habitualmente fora da empresa e através do recurso a tecnologias de informação e de comunicação” (Diário da República, 2021) e, por outro, o trabalho independente que pode ser executado de forma remota. Este último pode ser definido como “os indivíduos que se obriguem a prestar a outrem sem subordinação, o resultado da sua atividade” (Decreto-lei nº 240/96).

A Tabela 6, sintetiza as principais ideias e conceitos de trabalho remoto e teletrabalho.

**Tabela 6.** Tabela síntese das principais ideias de trabalho remoto e teletrabalho.

| <b>Síntese de ideias</b>  | <b>Autores</b>                    |
|---|-----------------------------------|
| ➤ Surgimento de novos modelos de trabalho: teletrabalho e o trabalho remoto.  | (Ribeiro, Calvão, & Ramos, 2020). |
| ➤ Os novos modelos de trabalho resultam de fenómenos tais como: arbitragem laboral, a profissionalização e delegação e o autoemprego flexível.  | (Susskind & Susskind, 2019).      |
| ➤ Podem ser realizadas remotamente atividades de setores tais como: finanças, trabalho jurídico e serviços empresariais.  | (WEF, 2020).                      |
| ➤ A situação pandémica acelerou a força de trabalho digital, contribuindo para o surgimento de uma força de trabalho híbrida.   | (WEF, 2020).                      |
| ➤ O trabalho remoto e o teletrabalho referem-se a um acordo no qual os trabalhadores executam as suas tarefas e deveres em um local alternativo ao local de trabalho padrão.  | (ILO, 2017).                      |
| ➤ No trabalho remoto um profissional pode trabalhar em qualquer ponto geográfico, edifício e horário recorrendo a equipamentos informáticos e eletrónicos.  | (ILO, 2017).                      |
| ➤ O teletrabalho é uma subcategoria do conceito mais amplo de trabalho remoto, inclui trabalhadores que utilizam as tecnologias de informação e comunicação (TIC), para realizarem o trabalho remotamente, muitas vezes a partir de casa. | (ILO, 2017).                      |
| ➤ Em Portugal, o trabalho à distância, pode cobrir, pelo menos, duas modalidades de prestação de serviços diversas: o   | (Diário da República, 2021).      |

|   |  |
|---|--|
| teletrabalho e o trabalho independente que pode ser exercido de forma remota. |  |
|---|--|

Fonte: elaboração própria.

Após a contextualização das mudanças e transformações digitais que deram origem ao trabalho virtual e depois de apresentar e distinguir os dois modelos de trabalhos virtuais: teletrabalho e trabalho remoto, procede-se de seguida para o desenvolvimento do estudo do conceito alvo de investigação – o Secretariado Administrativo/ Executivo virtual.

## **1.2. O Secretariado virtual e o secretário administrativo/executivo**

### **1.2.1. A evolução da profissão de Secretariado**

As práticas de Secretariado são exercidas desde os tempos mais remotos. Segundo Borges (2015), o termo Secretário era utilizado para designar a posição de um escriba <sup>6</sup>. Esta palavra deriva do latim *secernere*,<sup>7</sup> cujo significado é separar, distinguir ou destacar, apresentando-se conotado com o conceito de privado ou confidencial (Borges, 2015).

Segundo Costa, Chizzoni & Vaz (2019), que citam Novato Júnior (2009), o Secretariado e o ato de assessorar encontram-se ligados à História e às ocupações exercidas pelos intelectuais da antiguidade, pessoas com conhecimentos de vários idiomas e regiões, com conhecimentos e aptidões em várias áreas que têm como principal objetivo profissional o ato de assessorar.

Esta área do saber, ao longo dos anos, foi-se consolidando, configurando-se como uma área essencial no contexto organizacional. Já Marques (2020), nos seus estudos faz referência ao livro Manual da Secretária (1999), de Medeiro e Hernandes, fazendo uma interpretação a partir das ideias dos autores ao afirmar que a área de Secretariado tem passado por um período de forte evolução. Ao longo dos tempos, o profissional deixou de executar somente funções de cariz operacional passando a ser considerado assessor (a) executivo (a), em face dos conhecimentos adquiridos em várias áreas e domínios, transformando-se num profissional facilitador e conhecedor de informação que interfere em toda a empresa/organização.

---

<sup>6</sup> Escrivão/copista.

<sup>7</sup> Palavra de onde derivam os termos latinos *secretum* (segredo), *secretus* (secreto) e *secretarius* (secretário).

De acordo com Borges (2015), esta profissão foi fortemente exercida por homens até ao início do século XX, paradigma que se inverteu após a 2ª Guerra Mundial, no qual, o mercado abriu-se a profissionais do sexo feminino. Ainda na exploração da evolução da profissão, nos anos 60, o profissional de Secretariado foi visto, por parte dos administradores das empresas, como um modelo de status na administração. Desde os anos 70, a profissão tem vindo a evoluir “no sentido de uma crescente especialização e exigência, quer em termos de competências, quer de responsabilidades, passando de uma dimensão executante para executiva” (Borges, 2015, p. 1).

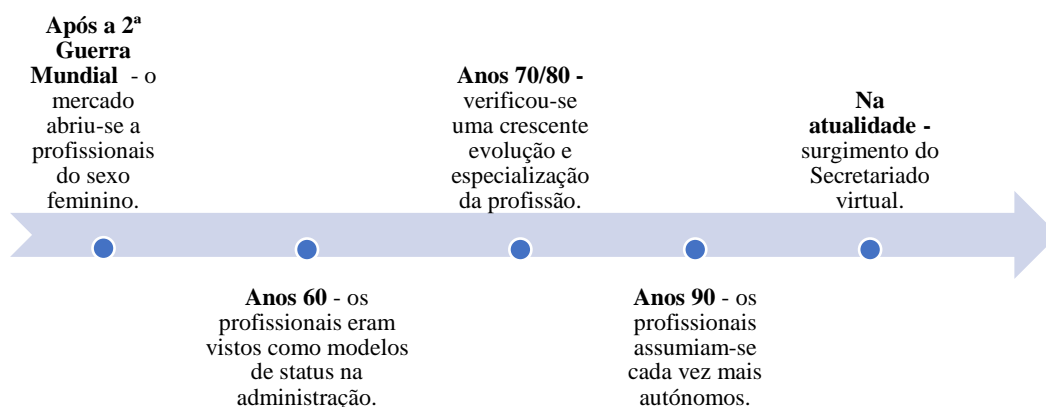
Na década de 90, o profissional de Secretariado assumiu-se como um profissional autónomo, capaz de produzir resultados e ampliando a sua área de desempenho e, foi nesta altura, que os homens começaram a ter interesse pela profissão (Marques, 2020). Em 1997 a ONU, classificou a profissão como das que mais cresce a nível mundial. Hoje em dia este profissional é visto como um colaborador essencial dentro das organizações. As funções desempenhadas por estes profissionais têm vindo a alterar-se desde o início do surgimento da profissão, em que estas consistiam, sobretudo, em “assegurar o atendimento, tomar notas, digitar e arquivar” (Borges, 2015, p. 2). Atualmente, querem-se profissionais com “capacidade de iniciativa, versáteis, assertivos, capazes de evoluir e estar à altura dos desafios de um mercado global altamente concorrencial” (op.cit).

A grande evolução da profissão, atualmente, é a sua dimensão virtual, uma vez que as tecnologias (Internet) vieram permitir o surgimento de novos modelos de trabalho tais como o trabalho remoto e o teletrabalho, como já foi abordado no ponto anterior. Segundo Costa, Chizzoni & Vaz (2019), que citam Barros et al. (2012, p.63-64), “a assessoria virtual é o uso da tecnologia inovando um serviço de prática de secretariado; é um empreendimento distinto facilitando as rotinas administrativas”.

Em suma, pode-se afirmar que, no paradigma atual é essencial que estes profissionais sejam competentes, criativos, comunicativos, conhecedores de gestão estratégica, mediadores nas negociações e facilitadores nas relações pessoais e humanas. (Marques, 2020).

Com a evolução dos tempos e devido às exigências do mercado de trabalho, falando também na sua evolução mais recente, a dimensão virtual, os profissionais devem desenvolver cada vez mais conhecimentos e aperfeiçoarem a sua performance

profissional nas organizações para as quais trabalham (Marques, 2020). A Figura 3, mostra a evolução do Secretariado até à atualidade.



*Figura 3. Timeline da evolução do Secretariado.*

Fonte: elaboração própria

De seguida, são descritos os níveis de carreira de cargos administrativos.

### **1.2.2. Os níveis de carreira de cargos administrativos**

No ponto anterior, abordou-se a evolução do Secretariado até à atualidade. Como forma de perceber como o Secretariado atualmente se encontra estruturado, é importante referir os níveis que compõem a carreira dos profissionais que desempenham cargos administrativos.

De acordo com a literatura na carreira dos profissionais que desempenham cargos administrativos é possível identificar dois tipos: o nível básico – do qual fazem parte os Assistentes Administrativos (AA) – cuja principal ênfase consiste no desempenho de tarefas operacionais. Para além deste, existe o nível superior designado por Assistente Executivo ou Secretário Executivo (EA) – estes profissionais desempenham tarefas que exigem uma comunicação eficiente, capacidade de resolução de problemas, espírito de negociação e dar suporte aos quadros executivos do nível mais elevado da empresa/organização (Mesquita, Oliveira, & Sequeira, 2019).

Os profissionais que exerçam a função de Secretária(o), assessora(o) ou assistente, podem ser executivos(as), pessoal, de direção, de administração, etc. (Borges, 2015). Ainda segundo esta mesma autora, a carreira em cargos administrativos, hoje, inicia-se através de um período de formação em contexto real de trabalho, mais tarde, prosseguindo até chegar ao nível mais alto da carreira.

Os vários níveis da carreira de Secretariado, de acordo com (Borges, 2015, pp. 3-4). são:

1. “Secretária(o) Estagiário (a) – estágio curricular ou profissional no início do percurso profissional;
2. Secretária(o) Júnior – tarefas com um grau médio/baixo de autonomia e responsabilidade;
3. Assistente Administrativo(a) - tarefas de apoio a uma equipa ou departamento apresentando um grau médio de autonomia e responsabilidade;
4. Secretária(o) Assistente /Assessor de Departamento/Direção – tarefas de apoio a um departamento ou Direção, com um grau médio/alto de autonomia e responsabilidade;
5. Secretário(a) de Gestão/Administração – tarefas de apoio ao órgão máximo de uma empresa/organização, com um grau alto de autonomia e responsabilidade;
6. Assessor(a) – tarefas de apoio a pessoa ou entidade de grande visibilidade, público ou privado, com elevado grau de autonomia e responsabilidade;
7. Coordenador(a) de Departamento – tarefas que envolvem a supervisão da equipa afeta ao departamento, com elevado grau de autonomia e responsabilidade;
8. Office Manager – tarefas que envolvem a gestão do escritório, com um grau muito elevado de autonomia e responsabilidade”.

De acordo com Mesquita, Oliveira & Sequeira (2020), que citam Lyotard (1984), os profissionais que se encontram no nível mais básico, devem possuir “um conhecimento instrumental” (Mesquita, Oliveira, & Sequeira, 2019, p. 129), quer isto dizer que, estes profissionais devem ser capazes de operar equipamentos de escritório e possuir conhecimentos de informática na ótica do utilizador. Já aos profissionais de nível superior, designados por Assistentes Executivos ou Secretários Executivos é-lhes exigido mais conhecimentos, atitudes e competências (O\*NET, 2020). Neste sentido, estes devem ter como principal foco o “atendimento ao cliente e pessoal, informação e literacia de dados; comunicação e colaboração e conteúdo digital (Mesquita, Oliveira, & Sequeira, 2019, p. 129). É essencial, também, o domínio de línguas estrangeiras bem como o

domínio das técnicas de negociação com parceiros de culturas estrangeiras e o conhecimento das regras de protocolo, quer oficial, quer institucional, assume grande importância.

A intervenção profissional dos AAs e EAs está centrada em cinco diferentes domínios: funções de organização, funções de ligação e comunicação, funções de gerir e gerar informação, funções de representação e funções de apoio logístico (Sequeira & Santana, 2016). A Tabela 7, sintetiza os cinco principais domínios.

*Tabela 7. Os cinco diferentes domínios de intervenção dos profissionais de AAs e EAs*

| <b>Os cinco diferentes domínios de intervenção dos AAs e EAs</b> |   |
|--|---|
| <b>Funções de organização</b>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dominar, promover e supervisionar as regras de protocolo organizacional e institucional;</li> <li>➤ Organizar, flexibilizar, articular e coordenar os horários, agendas e compromissos das suas chefias e assessores;</li> <li>➤ Implementação de procedimentos administrativos;</li> <li>➤ Organizar e gerir arquivos (convencionais e eletrónicos);</li> <li>➤ Implementar e supervisionar procedimentos administrativos assumir a responsabilidade pela coordenação de projetos e tarefas específicas.</li> </ul>     |
| <b>Funções de ligação e comunicação</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estabelecer contactos com parceiros de negócios, recorrendo a meios digitais e convencionais;</li> <li>➤ Manter-se atualizado e dominar as ferramentas tecnológicas;</li> <li>➤ Conhecer a estrutura organizacional, a visão e estratégia organizacionais;</li> <li>➤ Desenvolver competências de assertividade na comunicação interpessoal e organizacional;</li> <li>➤ Dominar os idiomas dos mercados nos quais a organização opera;</li> <li>➤ Traduzir documentos e comunicar em contexto multicultural.</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
| <b>Funções de gerir e gerar informação</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Preservar o acesso aos arquivos constituintes da memória histórica organizacional;</li> <li>➤ Recolher dados importantes sobre o mundo, mercados e concorrência;</li> <li>➤ Tomar decisões sobre assuntos que lhes são delegados no âmbito administrativo.</li> </ul>   |
| <b>Funções de representação</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Receber, orientar e acolher parceiros provenientes de outras culturas;</li> <li>➤ Apoiar a integração de colaboradores estrangeiros na estrutura organizacional;</li> <li>➤ Encetar negociações “em nome de” (chefia ou própria organização);</li> <li>➤ Promover a ligação entre unidades de negócio geograficamente distantes, representando as chefias a quem presta apoio, recorrendo às tecnologias de comunicação à distância, de forma virtual.</li> </ul> |
| <b>Funções de apoio logístico</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consistem no desenvolvimento de aplicações adequadas ao contexto de trabalho em específico, tendo por base, as ferramentas existentes, ao invés de as competências estarem centralizadas somente na operação, numa ótica do utilizador dos equipamentos informáticos.</li> </ul>  |

Fonte: adaptado de (Sequeira & Santana, 2016).

Depois de abordar os níveis de carreira de cargos administrativos e identificar os principais domínios de intervenção dos profissionais de AAs e EAs identificados na tabela acima, procede-se à caracterização do Secretariado virtual *versus* Secretariado presencial.

### 1.2.3. O Secretariado virtual *versus* Secretariado presencial

Nos últimos anos, devido à globalização, aos avanços das tecnologias e às muitas alterações demográficas e sociais, têm-se registado significativas mudanças no que respeita aos mercados laborais; estas mudanças também são evidentes na área do Secretariado (Ribeiro, Calvão, & Ramos, 2020).

Tendo em conta as características da profissão, a de Secretariado é uma das que apresenta um potencial elevado para ser oferecido / executado remotamente. Para esta profissão em concreto a situação pandémica apenas veio evidenciar uma realidade que já existia. Segundo Barbosa e Durante (2013), os profissionais de Secretariado apresentam um perfil empreendedor e intra empreendedor, e muitas vezes, é neste contexto que surge o desafio de se tornar empresário.

Antes de se abordar as principais tarefas desempenhadas pelos profissionais de Secretariado Executivo virtual, convém referir as principais tarefas que estes desempenham no presencial, quer os Assistentes Administrativos, quer os Secretários Executivos. A Tabela 8, sintetiza as principais tarefas desempenhadas nos dois níveis de carreira, segundo o portal (O\*NET, 2020)

*Tabela 8. Tarefas desempenhadas nos dois níveis de carreira de cargos administrativos.*

| <b>Tarefas</b>  |   |
|---|---|
| <b>Secretariado Executivo</b>   | <b>Assistentes Administrativos</b>  |
| ➤ Gestão da agenda do executivo/chefe.  | ➤ Utilizar computadores e diversas aplicações tais como gestores de bases de dados ou processadores de texto. |
| ➤ Preparar/organizar viagens.   | ➤ Atender telefonemas e fornecer informação.  |
| ➤ Preparar faturas, relatórios, demonstrações financeiras e outros documentos usando o processador de texto, folha de | ➤ Criar, manter e inserir informações em bases de dados.  |

|   |  |
|---|--|
| cálculo, base de dados e software para apresentações.   |  |
| ➤ Coordenar e dirigir os serviços de escritório, tais como: registos, finanças departamentais, preparação de orçamentos, entre outras.        | ➤ Configurar e gerir sistemas de arquivo, em papel ou eletrónicos.   |
| ➤ Atender telefonemas e reencaminhar chamadas para as pessoas adequadas ou tomar nota das mensagens.  | ➤ Operar equipamentos de escritório e providenciar reparação quando estes estiverem avariados.                 |
| ➤ Preparar respostas e correspondência com consultas de rotina.   | ➤ Cumprimentar os visitantes ou responsáveis pela chamada, de modo, a encaminhá-los para as pessoas adequadas. |
| ➤ Abrir, ordenar e distribuir correspondência.  | ➤ Manter calendários de agendas e eventos.   |
| ➤ Receber visitantes e decidir se devem ter acesso a pessoas específicas.   | ➤ Preencher formulários de acordo com os procedimentos da empresa.   |
| ➤ Preparar agendas e tomar providências tais como: coordenar o serviço de buffet para almoços, grupos de trabalho, direção e outras reuniões. | ➤ Agendar e confirmar compromissos para clientes ou supervisores.  |
| ➤ Realizar pesquisas, recolher dados e preparar documentos para consideração e apresentação pelos executivos, comités e diretores.            | ➤ Fazer cópias da correspondência ou outro material impresso.  |
| ➤ Desempenhar funções gerais de escritório, tais como: pedidos de suprimentos, manutenção de sistemas de banco de dados de                    |  |

|   |  |
|---|--|
| gestão de registo de execução de serviços básicos de contabilidade. |  |
|---|--|

Fonte: adaptado do portal, (O\*NET, 2020).

Uma vez identificadas as principais tarefas inerentes ao Secretariado presencial, que se encontram listadas na tabela acima, procede-se de seguida à identificação de algumas tarefas que podem ser executadas remotamente.

De acordo com a literatura, na área do Secretariado o trabalho virtual concretiza-se em três variantes principais que se encontram na tabela 9 e podem executar remotamente as funções que se encontram listadas na tabela 10.

*Tabela 9. Principais variantes do Secretariado virtual*

| <b>Principais variantes do Secretariado virtual</b>   |
|---|
| ➤ Surgimento de empresas de prestação de serviços administrativos e de Secretariado destinadas a empresas cuja dimensão não justifica a admissão de um profissional nesta área.   |
| ➤ Contratação de profissionais que desempenhem a sua função à distância.  |
| ➤ Disponibilização de um posto de trabalho no qual o profissional está presente virtualmente durante o horário de trabalho, mas localizado noutra cidade ou país. A comunicação é estabelecida através da telepresença <sup>8</sup> . |

Fonte: adaptado de Borges (2015).

De seguida, a Tabela 10 enumera algumas das funções que podem ser executadas virtualmente.

*Tabela 10. Principais tarefas desempenhadas por profissionais de Secretariado virtual.*

| <b>Principais tarefas desempenhadas no Secretariado virtual</b> |
|---|
| ➤ Organização da agenda;  |
| ➤ Organização de reuniões e viagens;                            |
| ➤ Elaboração de documentos;                                     |
| ➤ Traduções;  |
| ➤ Gestão de base de dados;                                      |
| ➤ Inserção de dados;  |
| ➤ Organização de arquivos digitais;                             |

<sup>8</sup> A telepresença diz respeito à transmissão de áudio e vídeo (videoconferência), utilizada para o contacto entre interlocutores geograficamente distantes.

|   |
|---|
| ➤ Gestão do correio eletrónico;                 |
| ➤ Criação de apresentações virtuais;            |
| ➤ Criação e gestão de contas em redes sociais;  |
| ➤ Elaboração de pesquisas e estudos de mercado; |
| ➤ Processamento de texto;                       |
| ➤ Criação de relatórios;                        |
| ➤ Reservas online, entre outras.                |

Fonte: adaptado de Cardoso (2017) & Borges (2015).

O profissional de Secretariado virtual, por vezes, também assume a designação de assistente virtual e, como tal, oferece serviços de suporte a uma empresa ou várias empresas a partir de um local remoto. O seu trabalho é, essencialmente, administrativo, no entanto, pode dar suporte a qualquer área do negócio: marketing, web design, contabilidade e muitos outros serviços (Duermyer, 2021). Alguns assistentes virtuais desenvolvem um conjunto de competências e desempenham funções relacionadas a essas competências, outros optam por se especializarem em determinado setor e prestarem serviços a um determinado nicho de mercado. Em Portugal, apesar de ainda não existir muita informação sobre a assistência virtual, já existem plataformas que prestam informações e dão formação a quem pretende enveredar por esta atividade profissional (Academia de assistentes virtuais, 2021).

Ainda no que concerne ao Secretariado remoto, Barros (2012) afirma que o Secretariado remoto não exclui o Secretariado presencial, no entanto, trata-se de um modelo de trabalho inovador, no qual, o secretário tem mais autonomia, podendo mesmo tornar-se empresário, o que faz com que o mesmo passe a suportar os impostos e encargos afetos à sua atividade profissional. A atividade remota deste profissional é muito similar à presencial, sendo a principal diferença a redução do contacto direto com os executivos para os quais trabalha (Costa, Chizzoni, & Vaz, 2019). Delegar funções a secretários remotos faz com que os executivos tenham mais tempo para se dedicarem a outras atividades da empresa/organização, de entre as quais as áreas geradoras de receita (op.cit).

Ainda segundo Costa, Chizzoni, & Vaz (2019) que citam Pedroso (2011), o trabalho remoto exige muita disciplina e equilíbrio emocional, pelo que é essencial que os profissionais se organizem como se fossem trabalhar presencialmente, mantenham contacto com outros profissionais, criem um ambiente de trabalho o mais adequado possível e consigam uma ótima gestão do tempo. Complementarmente, os mesmos

autores (op.cit) afirmam que estes profissionais devem estar em constante atualização, devem procurar novas ferramentas de trabalho atuais e inovadoras para que consigam garantir o seu crescimento profissional e da empresa/organização onde operam.

Como garante do bom desempenho destes profissionais, os mesmos devem estar munidos de competências, atitudes e conhecimentos afetos ao Secretariado virtual, ponto que será desenvolvido a seguir.

### **1.3. As competências no Secretariado Administrativo/ Executivo virtual**

Tal como já foi referido, nos dois níveis de carreira de cargos administrativos são exigidas competências atendendo à categoria profissional bem como à função em si.

Neste capítulo, com base na revisão de literatura, iremos apresentar um levantamento das competências necessárias ao exercício da atividade profissional relacionada com o Secretariado Administrativo/ Executivo virtual. Este levantamento terá por base, as informações do código 43-6011.00-Secretários Executivos e Assistentes Administrativos Executivos, disponíveis no portal O\*Net Online ([www.onetonline.org](http://www.onetonline.org)) e no WEF (2020). Numa segunda fase, este levantamento será complementado com os resultados da realização de entrevistas feitas junto de profissionais de Secretariado atuantes como assistentes virtuais em Portugal. O resultado final permitirá ter uma perspetiva mais clara sobre as exigências do mercado de trabalho nesta área em particular.

As competências podem ser definidas como sendo as capacidades desenvolvidas por meio de formação ou experiência e que resultam da soma de conhecimentos, atitudes e habilidades (Mesquita, Oliveira, & Sequeira, 2019). Os conhecimentos podem ser definidos como um conjunto de teorias e de ensinamentos específicos que foram adquiridos ao longo do tempo. Finalmente, as atitudes podem ser definidas como a capacidade de desenvolver uma determinada tarefa podendo ser aprendidas. Enquanto os conhecimentos e as atitudes podem ser aprendidos, as habilidades são inatas ao indivíduo (WEF, 2020).

O desenvolvimento de competências exige uma aprendizagem ao longo da vida, esta é fundamental para que os profissionais obtenham sucesso nos mercados de trabalho, de modo a fazerem face a fatores tais como: mudanças tecnológicas, globalização, migração,

alterações ambientais e digitalização, bem como as mudanças repentinas provocadas pela pandemia. Tudo isto porque num mundo em tão rápida mudança e incerteza, a aprendizagem ao longo da vida pode ajudar os profissionais a uma melhor adaptação e a tornarem-se cada vez mais resilientes para fazerem face a todas as mudanças e transformações que estão a ocorrer (OECD, 2021).

Neste sentido, são oito as competências-chave que fazem parte deste processo de aprendizagem: comunicação na língua materna; comunicação em línguas estrangeiras; competências matemáticas e competências básicas em ciência e tecnologia; competências digitais; aprender a aprender; competências sociais e de cidadania; espírito empresarial e, por fim, sensibilidade e expressão culturais (Conselho & Parlamento, 2006). Segundo o WEF (2020), competências que exijam pensamento crítico e análise, resolução de problemas continuam a ser as mais procuradas pelos empregadores, ano após ano. A Tabela 11 mostra as principais competências que segundo o WEF (2020) os empregadores evidenciam como emergentes até 2025. Através da tabela é possível constatar que tarefas e cargos que exijam pensamento analítico e inovação, aprendizagem ativa e estratégias de aprendizagem; resolução de problemas complexos e criatividade; originalidade e iniciativa são as mais procuradas pelos empregadores, o que leva a pensar que os profissionais de Secretariado virtual devem desenvolver cada vez mais estas competências.

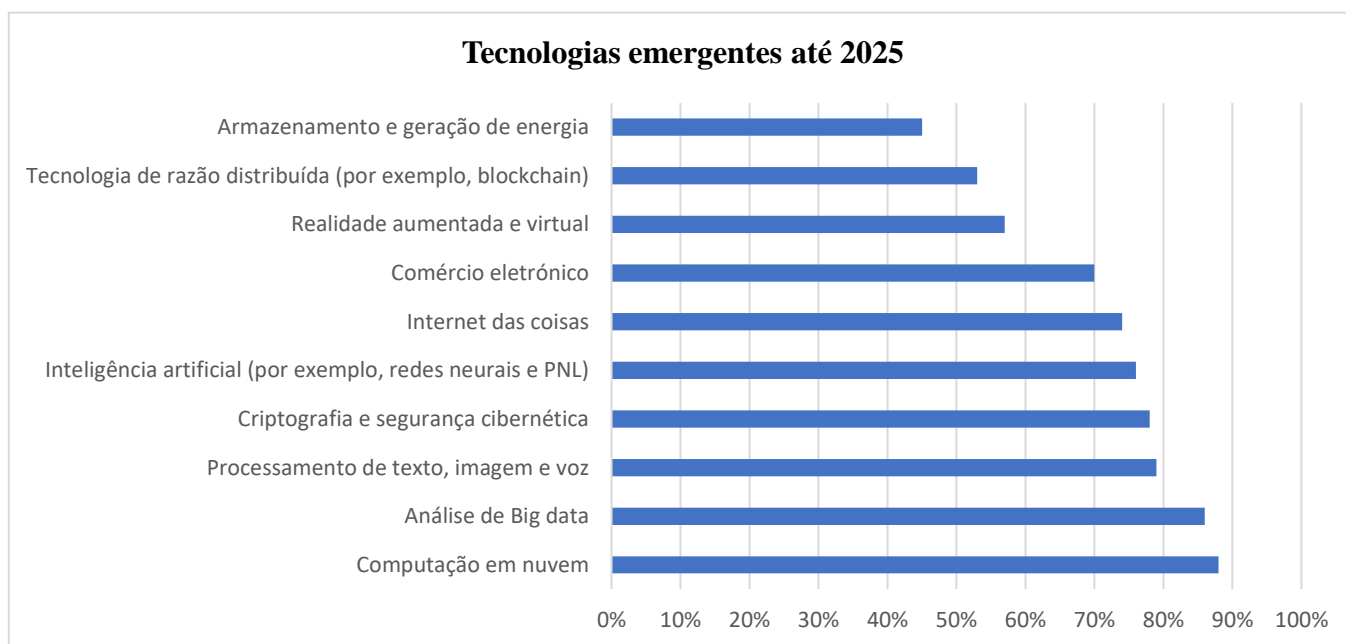
*Tabela 11. Competências emergentes até 2025*

| Competências |  |
|--------------|--|
| 1            | Pensamento analítico e inovação.                   |
| 2            | Aprendizagem ativa e estratégias de aprendizagem.  |
| 3            | Resolução de problemas complexos.                  |
| 4            | Criatividade, originalidade e iniciativa.          |
| 5            | Pensamento crítico.                                |
| 6            | Liderança e influência social.                     |
| 7            | Uso, monitoramento, controlo da tecnologia.        |
| 8            | Projeto e programação de tecnologia.               |
| 9            | Resiliência, tolerância ao stress e flexibilidade. |
| 10           | Raciocínio, resolução de problemas e ideação.      |
| 11           | Inteligência emocional.                            |

|    |   |
|----|---|
| 12 | Resolução de problemas e experiência do utilizador. |
| 13 | Orientação para o serviço.                          |
| 14 | Análise e avaliação de sistemas                     |
| 15 | Persuasão e negociação                              |

Fonte: adaptado de WEF (2020).

Segundo os resultados das entrevistas realizadas pelo WEF (2020), a empresas da indústria dos serviços profissionais, nos quais estão incluídos os serviços administrativos e de apoio à administração de empresas, relativamente às tecnologias que pretendem adotar até 2025, as tecnologias tais como a computação em nuvem e a análise do Big Data serão as mais adotadas (ver fig.4), o que leva a pensar que os profissionais de Secretariado virtual, para prosperarem no mercado, têm de desenvolver cada vez mais as suas competências digitais.



**Figura 4.** *Tecnologias emergentes até 2025.*

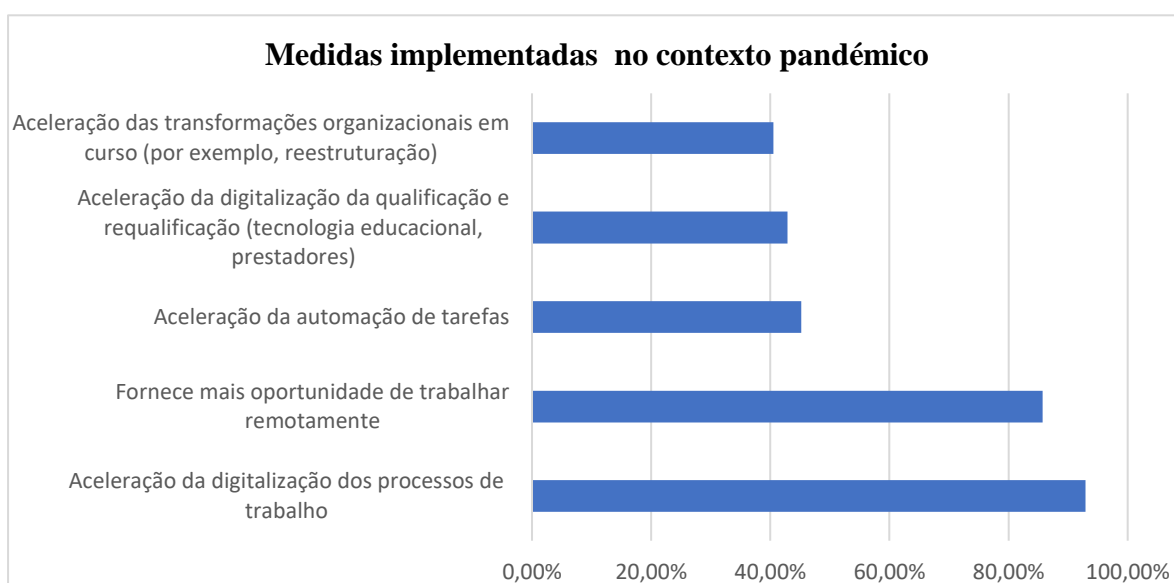
Fonte: elaboração própria, adaptado de WEF (2020).

As empresas/organizações utilizam novas tecnologias para otimizarem os seus recursos e aumentarem a produtividade. As tecnologias de informação e a internet criam, procuram e disseminam cada vez mais volumes de informação (Susskind & Susskind, 2019). Cada vez mais assiste-se a um crescimento acentuado das tecnologias de informação, o que faz com que cada vez mais passamos de uma “sociedade industrial baseada na impressão para uma sociedade de internet baseada em tecnologia” (op.cit. p.190). Estas tecnologias facilitam a análise de grandes conjuntos de dados, fornecem-nos informações úteis e

ajudam-nos a fazer previsões, daí que o Big Data continue a crescer e a ser cada vez mais adotado pelas organizações, tal como dá conta a Figura 4.

Os profissionais de Secretariado virtual devem fazer uso destas ferramentas para os ajudar a trabalhar com grandes volumes de informação, um exemplo simples é a gestão de base de dados e a criação de relatórios. Uma vez que estes profissionais trabalham maioritariamente no digital e que as tarefas que têm de executar podem chegar pela mesma via a computação em nuvem é outra tecnologia crucial, um exemplo prático da sua utilização é ao nível da realização de arquivos, neste sentido as tecnologias facilitam o trabalho dos assistentes virtuais. Deste modo torna-se essencial o desenvolvimento das competências de “uso, monitoramento e controlo da tecnologia” listadas na Figura 4.

Depois de se abordar as tecnologias que as empresas entrevistadas pretendem adotar até 2025, é pertinente referir as medidas que estas empresas pretendem adotar para fazer face à situação pandémica. Como tal através da Figura 5 é possível constatar que a situação provocada pela Covid 19 levou à aceleração da digitalização dos processos de trabalho e forneceu mais oportunidades de trabalhar remotamente. A Figura 5 mostra as cinco principais medidas estratégicas que as organizações planearam implementar no contexto pandémico. Os dados são baseados nas respostas à seguinte questão: “Em resposta ao surto atual, qual das seguintes medidas a sua empresa implementou ou planeia implementar em toda a organização?”, da pesquisa realizada pelo WEF (2020).



**Figura 5.** Medidas implementadas no contexto pandémico.

Fonte: elaboração própria

Através da Figura 5 é possível constatar que a aceleração da digitalização dos processos de trabalho e o aumento de oportunidades de trabalhar remotamente são as que registam maior percentagem para serem adotadas. Devido a estes fatores é crucial o desenvolvimento de competências digitais. Estas podem ser definidas como o conjunto de conhecimentos, atitudes, capacidades e estratégias para o uso das TIC, bem como a utilização de meios de comunicação digitais para a execução de tarefas, resolução de problemas, comunicar, gerir informações, colaborar, gerar e partilhar conteúdo, bem como, a construção de conhecimento de forma eficaz, eficiente, crítico, criativo, autónomo, flexível, ético e reflexivo, podendo ser este aplicado em vários domínios tais como: o trabalho, lazer e aprendizagem (Ferrari, 2013).

As habilidades cognitivas sólidas em conjunto com a capacidade de resolução de problemas são essenciais para a eficácia do uso das tecnologias digitais (OECD, 2020). Os profissionais alfabetizados que possuam conhecimentos numéricos, e capacidade de resolução de problemas em ambientes de trabalho ricos em tecnologia, são os que mais prosperam em ambiente digital em qualquer setor de atividade (op.cit). Segundo a pesquisa de competências de adultos da OCDE (PIAAC), a falta de capacidade de resolução de problemas, por si só, não constitui uma barreira na realização de atividades digitais, no entanto, as faltas de um conjunto de competências podem constituir barreiras.

Ainda segundo a OCDE (2020), as políticas de inclusão digital devem contemplar a aquisição de conhecimentos básicos de alfabetização e conhecimentos numéricos, pois a falta destes condiciona o uso racional da internet; outros fatores a considerar são a idade e o emprego.

Em contexto escolar e académico, muitos países, incluindo Portugal, têm adaptado os currículos escolares às mudanças de competências, incluindo as competências digitais. Tarefas que exijam pensamento crítico, resiliência e atitude de aprender ao longo da vida, uma vez que ainda não podem ser automatizadas devem ser cada vez mais desenvolvidas (OECD, 2020). Os estabelecimentos de ensino e formação profissional assumem um papel preponderante no desenvolvimento destas competências e de competências digitais pois, estes permitem que os cidadãos adquiram um conjunto de conhecimentos e atitudes que lhes permitam ser digitalmente competentes (Mutka, 2011).

A importância das competências digitais desta competência-chave, considerada transversal e essencial, levou à necessidade da criação de um quadro conceptual de

referência designado por Quadro Europeu de Referência para a Competência Digital. Este pode ser consultado na íntegra em (<https://publications.jrc.ec.europa.eu>). Este destina-se sobretudo à criação de um consenso de competências a nível europeu sobre as componentes de competências digitais, potenciando, a sua compreensão e desenvolvimento bem como a aferição de descritores transversais que permitam a avaliação de iniciativas (Ferrari, 2013).

Por outro lado, o quadro de referência, identifica cada uma das áreas de competências e fornece uma descrição geral para cada um dos níveis de proficiência, exemplos de conhecimentos, atitudes e aplicação para diferentes propósitos. Este pode ser utilizado por pessoas ligadas ao desenvolvimento curricular ou iniciativas que exijam o desenvolvimento de competências digitais. Também pode servir de comparação com outros referenciais e iniciativas existentes, de forma, a mapear as áreas e níveis tidos em conta em programas de estudos ou certificação (Ferrari, 2013).

Em Portugal, foi criado o Quadro Dinâmico de Referência de Competência Digital para Portugal (QDRCD), tendo por base o Dig.Comp 2.1 - Quadro Europeu de Competência Digital para Cidadãos o qual está alinhado com a terminologia e lógica do Quadro Europeu de Qualificações – QEQ (European Qualification Framework – EQF) adaptado ao contexto nacional. Este pode ser consultado na íntegra em ([www.incode2030.gov.pt](http://www.incode2030.gov.pt)) fazendo este parte da “Iniciativa Nacional de Competências Digitais e.2030”.

Esta iniciativa pretende ajudar grupos populacionais diversos a conseguirem avaliar os seus conhecimentos e competências, orientar o desenvolvimento, promoção e monitorização das mesmas servindo de orientação a entidades e organizações de formação e educação bem como a empresas (Diário da República, 2019).

Dadas as características da profissão de Secretariado virtual é útil que estes profissionais desenvolvam as suas competências digitais, por forma, a serem proficientes nos níveis mais elevados (6,7,8) do DigComp 2.1. Quadro Europeu para a Competência Digital para Cidadãos (ver quadro no anexo 1), pois a proficiência nestes níveis faz com que os profissionais possam desempenhar tarefas mais complexas e com um maior grau de autonomia.

Na criação do QDRCD para Portugal, optou-se por um número menor de níveis de proficiência (4 níveis), devido à difícil operacionalização dos oito níveis, sendo que a autonomia e complexidade das tarefas foram simplificadas. Neste domínio é útil que estes

profissionais sejam proficientes nos níveis 3 e 4 (ver quadro no Anexo 2). Por último devem ser proficientes nos mais elevados níveis das componentes que constituem as competências digitais: literacia de informação, comunicação e cidadania, criação de conteúdos, segurança e privacidade e desenvolvimento de soluções (ver quadro no Anexo 3).

Na atual crise pandémica uma competência que ganhou enorme relevo foi a autogestão (WEF, 2020). Em contexto organizacional, a autogestão consiste numa maior participação dos colaboradores nas decisões que envolvem a organização, no entanto, esta competência também pode ser desenvolvida noutros modelos de trabalho tais como o teletrabalho e o trabalho remoto. Para o desenvolvimento desta competência é essencial que os profissionais apresentem atitudes tais como: “a capacidade de iniciativa - para assumir responsabilidades e desafios; a aprendizagem ativa – por forma a conseguirem resolver problemas complexos e serem capazes de tomar decisões atuais e futuras; atenção aos detalhes, confiabilidade - compromisso na realização do trabalho de forma correta, sendo um profissional confiável, responsável e capaz de prestar atenção aos detalhes; resiliência, tolerância ao stress e flexibilidade – maturidade, equilíbrio, flexibilidade e contenção para ser capaz de lidar com pressões, stress e críticas, contratempos que possam surgir, problemas pessoais e relacionados com o trabalho” (WEF, 2020, p. 30).

Depois de identificadas as competências emergentes na atualidade e com tendência futura, procede-se de seguida à listagem das competências que, de acordo com a literatura, podem ser aplicadas ao Secretariado virtual. A listagem encontra-se agrupada em três grandes áreas: competências, conhecimentos e atitudes, sendo que as competências estão subdivididas em competências técnicas, das quais fazem parte os conhecimentos, e competências sócio comportamentais, das quais fazem parte as atitudes. Relativamente às competências técnicas (conhecimentos) foi elaborada uma lista de catorze competências exigidas aos profissionais de Secretariado Administrativo/Executivo (ver Apêndice 1) recuperadas do portal O\*Net.

Referenciou-se também vinte competências socio comportamentais que de acordo com a literatura portuguesa e o WEF (2020), foram consideradas as mais relevantes para os profissionais subsistirem a todas as mudanças e transformações que estão a ocorrer na sociedade e no mundo laboral. Dadas as características desta nova profissão, o perfil

destes profissionais e as tarefas que eles executam entende-se, desta forma, que estas competências possam ser exigidas a estes profissionais.

Por competências técnicas entendem-se os conhecimentos que estes profissionais devem possuir e desenvolver para poderem executar as tarefas de Secretariado virtual/remoto. Existem conhecimentos nucleares que fazem parte da formação académica dos profissionais de Secretariado tais como: “gestão e comunicação organizacional”, “contabilidade, finanças empresariais e direito”, “marketing”, “expediente geral de escritório”, “língua materna”, “línguas estrangeiras”, “comunicação multicultural”, “organização e gestão de eventos”, “gestão documental” (O\*NET, 2020). Tal como já foi anteriormente referido, estes profissionais podem desenvolver um conjunto de competências ou especializarem-se numa determinada área e prestarem serviços específicos, por exemplo podem especializar-se no setor de marketing e prestarem serviços relacionados com esta área, neste caso conhecimentos de “vendas, comunicação e marketing digital de produtos e serviços” (op.cit) são uma mais valia, uma vez que os serviços passam a ser prestados em ambientes digitais, o domínio da língua materna e de línguas estrangeiras é outra competência essencial, uma vez que muitas das suas tarefas são de cariz administrativo e consistem na criação de relatórios, documentos, apresentações, traduções, entre outras.

De acordo com a literatura estes profissionais podem prestar os serviços que entenderem e especializarem-se numa determinada área, no entanto existem conhecimentos que são transversais como os já referidos conhecimentos digitais, estes englobam a informação e literacia de dados; o saber comunicar e colaborar em ambientes digitais; a criação de conteúdo digital; a segurança – o saber proteger dados pessoais, confidenciais, passwords; e ser capaz de resolver problemas em ambientes digitais.

Ao falar em conhecimentos digitais importa também referir que os assistentes virtuais têm de dominar o uso de ferramentas tecnológicas e manterem-se sempre atualizados, pois estas estão em constante evolução. Neste sentido, dá-se alguns exemplos de tecnologias que podem ser usadas por estes profissionais:

- ferramentas de produtividade (excel, word, ppt, Outlook);
- saber introduzir e gerir informação em *cloud-computing*;
- criação de vídeos como ferramentas de marketing digital;

- dominar softwares de contabilidade e faturação, no caso dos assistentes que dão suporte ao departamento contabilístico, ou para fazerem a contabilidade do seu negócio;
- reconhecimento de voz;
- *app in the air* – forma de rastreamento de voos,
- *evernote* – ajuda na organização de documentação das reuniões,
- *slack* – permite estabelecer uma comunicação mais informal que o email,
- *zoom* – utilizado para a realização de videoconferências,
- *inkflow* – semelhante a um processador de texto sendo possível o registro de notas,
- *cittymapper* – ajuda na planificação de viagens.

Estes são apenas alguns exemplos dos muitos que podem ser usados por estes profissionais, no capítulo 3 apresentamos as tecnologias utilizadas pelas profissionais entrevistadas (cf. Capítulo III – apresentação e discussão de resultados).

Relativamente às competências socio comportamentais estas dizem respeito às atitudes e comportamentos que os profissionais devem ter no desempenho das suas funções, podendo estas serem aprendidas, permitindo, também, diferenciar determinado indivíduo dos restantes (Santos & Conde, 2020). Neste sentido, foram listadas as competências consideradas atuais e emergentes para os profissionais e dadas as características da profissão de Secretariado virtual, entende-se que estas competências devem ser desenvolvidas.

A grande maioria destas competências são exigidas aos profissionais de Secretariado independentemente da forma como trabalham tais como: “relacionamento interpessoal”, “orientação para o serviço”, “inteligência emocional”, “boa apresentação”, “organização e método”, “escuta ativa”, “pensamento crítico” (O\*NET, 2020). Estes são apenas alguns exemplos, no entanto, ao trabalharem de forma virtual/remota existem outras que fazem toda a diferença e que são igualmente exigidas pois ditam o sucesso desta forma de trabalho tais como: “inter-relacionamento e socialização à distância” (op.cit), uma vez que os profissionais deixam de estar pessoalmente com colegas de trabalho e suas chefias e têm de estabelecer a sua comunicação à distância; “adaptação à mudança e ao novo ambiente de trabalho (op.cit), pois a transição para o trabalho virtual/remoto exige adaptação ao novo ambiente de trabalho e a todas as mudanças que lhe estão inerentes ainda neste contexto de adaptação outra competência essencial é a “automotivação e a autodisciplina”(op.cit), isto porque estes profissionais devem estar motivados e devem

ser capazes de se autodisciplinarem, pois é essencial estabelecer horários de trabalho, definir prazos de entrega das tarefas, gerir o tempo para que não venham a ter problemas relacionados com o seu bem estar (WEF, 2020). Uma vez que a profissão de Secretariado virtual envolve projetos empreendedores é essencial desenvolver o “espírito empreendedor” (op.cit) esta é das competências mais importantes, pois é com o seu desenvolvimento que os profissionais conseguem ultrapassar grande parte dos desafios inerentes a esta profissão, é essencial que os profissionais se conheçam bem a si próprios de modo a perceberem se são ou não empreendedores, assumam o risco do seu negócio e não desistam à primeira dificuldade, estudem o mercado para ver se os serviços que estão a oferecer vão ao encontro das necessidades do mesmo, apostem na angariação de clientes e em estratégias de diferenciação da concorrência, estes são apenas alguns exemplos relacionados com esta competência.

Esta fase serviu de enquadramento das competências exigidas a estes profissionais, o Apêndice 1 mostra todas as competências que foram levantadas, todas estas irão ser confrontadas com as respostas das entrevistadas (cf. Capítulo III- apresentação e discussão dos resultados).

## **CAPÍTULO II – DESENHO DA INVESTIGAÇÃO**

---

---

Neste capítulo é descrito o desenho da investigação, bem como os métodos e procedimentos utilizados na recolha e análise dos dados.

## **2.1. Metodologia**

Para atingir os objetivos indicados na introdução, foi adotada uma metodologia exploratória, pois pretende explorar/compreender a natureza do objeto de estudo, apresentando uma abordagem qualitativa, através da realização de entrevistas semiestruturadas. Esta metodologia passa por realizar um levantamento bibliográfico e entrevistas exploratórias com indivíduos envolvidos em práticas relacionadas com o problema em estudo (Mesquita & Correia, 2013).

Esta investigação apresenta as seguintes questões de investigação:

- quais os principais desafios enfrentados pelos profissionais de Secretariado Administrativo/Executivo virtual em Portugal?
- quais as competências exigidas aos profissionais de Secretariado Administrativo/Executivo virtual em Portugal?
- quais os impactos e alterações recentes que estão a acontecer no Secretariado?

Para dar resposta a estas questões o estudo apresenta os seguintes objetivos:

- estudar o impacto da transformação digital na profissão de Secretariado;
- estudar o impacto que a situação pandémica está a ter na profissão de Secretariado;
- identificar as principais dificuldades e desafios que os profissionais de Secretariado virtual enfrentam;
- identificar os principais benefícios do trabalho virtual/remoto na perspetiva dos profissionais;
- identificar as principais competências exigidas aos profissionais de Secretariado na perspetiva dos profissionais;
- caracterizar, de um modo geral, a realidade do Secretariado Administrativo/Executivo em Portugal.

Tendo em consideração o tipo de questão de investigação e os objetivos do estudo, optou-se por uma abordagem qualitativa, na qual, a recolha de dados foi feita através de

entrevistas semiestruturadas a profissionais de Secretariado que atuam como assistentes virtuais, as quais permitiram uma visão profunda acerca dos desafios enfrentados por estes profissionais, bem como, as competências que lhes são exigidas.

Segundo Bryman (2015), a pesquisa qualitativa apresenta as seguintes características: uma visão indutiva da relação entre a teoria e a pesquisa, na qual, a teoria é gerada fora do campo empírico; posição interpretativista, pois, o objeto em estudo está a ser analisado e interpretado a partir das experiências, conhecimentos, comportamentos e afirmações transmitidos pelos entrevistados, as amostras são pequenas e selecionadas de forma deliberada; posição ontológica descrita como construcionista, pois, os fenómenos sociais em estudo são o resultado das interações entre indivíduos e estão em constante estado de revisão. Esta investigação possibilita uma maior aquisição de informações e conhecimentos, bem como, uma compreensão aprofundada sobre o objeto em estudo. Para além disto, esta metodologia permite obter uma melhor interpretação e descrição do conteúdo das respostas, ao passo que a metodologia quantitativa obtém respostas mais sucintas.

De seguida, é apresentado o plano escolhido para esta investigação.

### **2.1.1. Plano de investigação**

De acordo com o pressuposto da investigação considera-se que esta se enquadra num estudo de caso. Segundo Yin (2003, p. 13-14), “um estudo de caso é entendido como uma investigação empírica que investiga um fenómeno contemporâneo dentro do seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o objeto de estudo e o contexto não são claramente evidentes...”. Um “estudo” refere-se à investigação podendo ser orientado para a prática ou para a teoria, por outro lado, “um caso” é entendido como uma instância do objeto de estudo (Dul & Hak, 2008). Pode-se distinguir dois tipos principais de estudos de caso, o estudo de caso único, alcançado através de uma única instância e o estudo de caso comparativo, este, requer dados de duas ou mais instâncias para realizar a pesquisa (op.cit). O estudo desta investigação é o Secretariado Executivo virtual, e que contempla a análise de doze situações.

De seguida, é abordado o instrumento utilizado na recolha de dados.

### **2.1.2. Recolha de dados e instrumento utilizado**

O instrumento de recolha utilizado, para este estudo, foi a entrevista pois este foi considerado “uma das principais fontes de informação” (Yin, 2003, p. 89). Este é constituído por 14 questões abertas e 4 questões fechadas, construído a partir da leitura dos temas desenvolvidos na revisão de literatura.

As entrevistas permitem ir ao encontro dos temas desenvolvidos na revisão de literatura, por forma a descobrir aspetos mais práticos, bem como, ampliar e confirmar as informações anteriormente obtidas (Quivy & Campenhoudt, 1995).

Tendo em conta as questões de investigação e os objetivos do estudo, optou-se pela construção de uma entrevista semi-estruturada que combina uma estrutura de questões, na qual a ordem pode ser alterada ao longo da entrevista. Este tipo de pesquisa, assume um bom compromisso entre os objetivos da pesquisa não apresentando restrições para conversas futuras (Mesquita & Correia, 2013).

O tipo de questões utilizadas foram questões de introdução - como forma de introduzir a temática do estudo, o sujeito foi questionado com a seguinte questão: “O que entende por Secretariado Executivo virtual/remoto?”; perguntas intermediárias que questionaram o sujeito acerca dos impactos, desafios e dificuldades inerentes ao trabalho virtual/remoto, como por exemplo, as seguintes questões: “ Que impactos é que a transformação digital está a ter e terá no futuro na profissão de Secretariado?”; “Quais as principais dificuldades inerentes ao seu modelo de trabalho?”; e por fim, perguntas finais, nas quais, o sujeito expressou os seus pontos de vista sobre a caracterização da situação do Secretariado virtual em Portugal.

Foi, também, questionado relativamente ao posicionamento dos estabelecimentos de ensino e formação profissional em relação a esta forma de atuação no que respeita às competências, e por fim, a última questão consistiu em recolher sugestões/conselhos para quem pretende ingressar esta área, através da seguinte questão: “Que conselhos/sugestões dá a quem pretende seguir esta profissão”? A entrevista foi devidamente planeada através da construção de um guião. Inicialmente foi construída uma tabela, com três colunas: dimensões, questões inerentes a cada dimensão e observações, na qual, foram listadas as questões abertas e construíram-se as questões fechadas. Nestas últimas, os entrevistados tinham questões para assinalar com um (X) e outras para ordenar por ordem de

importância as devidas competências, divididas em competências técnicas e sócio-comportamentais.

Por fim, ainda tinham uma outra tabela para justificarem algumas escolhas feitas anteriormente (ver guião em Apêndice). No decorrer das entrevistas foi utilizado um guião individual para cada entrevistado, de modo a registar no campo das observações algumas ocorrências. Foram também registadas informações gerais tais como: sexo e idade e informações específicas tais como: as habilitações literárias; área de formação; tempo de atuação como Secretária (o) virtual e setor de atividade. Para tal foi criada uma tabela de dados biográficos do entrevistado que foi preenchida logo no início da entrevista.

Os entrevistados tomaram conhecimento prévio do estudo. No entanto, logo no início da entrevista, foi-lhes explicado novamente o âmbito do estudo e os seus objetivos; foi pedida autorização para gravar a entrevista e fazer anotações escritas e explicado que todos os dados e informações seriam tratados com confidencialidade, de modo, a manter a identidade do sujeito entrevistado no anonimato.

De seguida, identificam-se os participantes no estudo e descrevem-se os procedimentos utilizados até à realização das entrevistas.

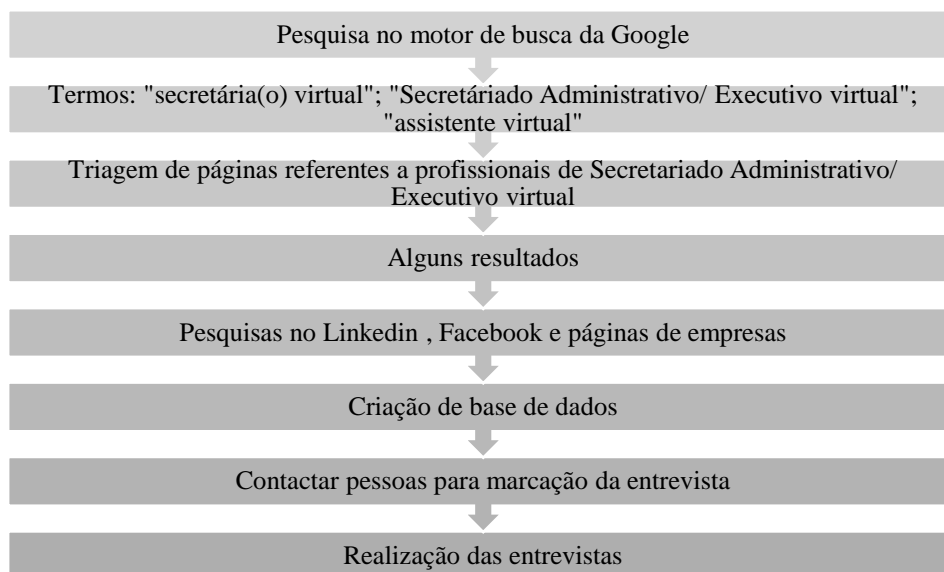
### **2.1.3. Participantes**

Os participantes no estudo são profissionais de Secretariado Administrativo/Executivo que atuam como assistentes virtuais. O critério de escolha destes profissionais foi desempenharem funções de Secretariado Administrativo /Executivo, abordadas na literatura, mas de forma virtual/remota. Devido à controvérsia dos nomes atribuídos aos profissionais de Secretariado tais como: Secretária Executiva, Secretária de Administração, Assistente de Direção, Secretária de Gestão, etc, no presente estudo optou-se por abordar os profissionais de Secretariado Administrativo/Executivo.

#### 2.1.4. Procedimentos utilizados

Em Portugal, não existe um registo oficial que permita identificar os profissionais que atuam no âmbito do Secretariado virtual. Daí ter sido necessário organizar a pesquisa em fases, com características e procedimentos diferentes, que se encontram listados na tabela 12.

*Tabela 12. Procedimentos da identificação dos profissionais para realização das entrevistas.*



Numa primeira fase, foi feita uma pesquisa através do motor de busca da Google, usando os termos “Secretariado Administrativo/Executivo virtual”, “secretária (o) virtual”, “assistente virtual”, na qual as páginas foram cingidas a Portugal. Encontraram-se alguns resultados, nomeadamente algumas empresas e profissionais liberais que atuam como assistentes virtuais. Como forma de complementar estes resultados, prosseguiu-se para a realização de pesquisas utilizando as redes sociais, tais como, o Facebook e o LinkedIn. Desta forma, constatou-se a existência de grupos de profissionais que atuam como assistentes virtuais e perfis de empresas que atuam nesta área. As páginas foram filtradas nos campos “pessoas” e “organizações”, restringindo geograficamente a Portugal. A seguir a este processo foi criada uma base de dados, por forma a registar contactos e dados importantes dos profissionais, de modo a criar um “perfil” do entrevistado. A seguir contactaram-se os profissionais, anteriormente selecionados. Num primeiro contacto os profissionais foram contactados por mensagem através do Facebook e LinkedIn, bem como, por telefone e email. Os entrevistados foram contactados com a devida antecedência para tomarem conhecimento do estudo e poderem ter uma preparação

prévia. Depois de dar a conhecer os objetivos e âmbito da entrevista e os profissionais expressarem a sua disponibilidade, procedeu-se à marcação e subsequente realização da mesma.

As entrevistas foram realizadas por videoconferência, através da plataforma zoom. No início de cada entrevista foram dados a conhecer, novamente, os objetivos e âmbito do estudo, a duração prevista da entrevista e pedido autorização para a gravação das mesmas, assegurando sempre o anonimato de cada participação. Também a cada profissional foi atribuído um número, de modo a garantir todos os dados e informações em total confidencialidade. Em média, as entrevistas tiveram a duração de 45 minutos. A gravação permitiu o registo de todas as informações, de forma a facilitar o processo de transcrição.

## **2.2. Análise dos dados**

A análise de dados foi realizada de forma qualitativa, por meio da análise de conteúdo com recurso ao software Maxqda. Este tipo de análise permite o tratamento do material empírico recolhido através de entrevistas em profundidade (Bardin,2009). A organização da análise obedeceu aos seguintes critérios: a) pré-análise, nesta fase todo o material foi organizado, considerando apenas o essencial para o estudo; b) exploração do material, procedeu-se à codificação das respostas, que deram origem às categorias de análise. Atendendo às questões de investigação e objetivos do estudo a unidade de registo escolhida foi o “tema”, quer isto dizer que a análise e interpretação dos factos foi através de trechos de falas das entrevistadas. Segundo Bardin (2009), o “tema” é utilizado para estudar motivações de opiniões, atitudes, valores, crenças e tendências e, é utilizado para dar resposta a questões abertas utilizadas em entrevistas (não estruturadas ou mais estruturadas), individuais ou em grupo; a última fase consistiu no c) tratamento e interpretação dos dados, tendo por base a revisão de literatura e utilizando o software Maxqda.

## **2. Procedimentos éticos**

A presente investigação foi realizada respeitando todos os procedimentos éticos que lhe estiveram sempre inerentes. Todas as informações e afirmações implícitas no estudo fazem-se acompanhar pelas devidas fontes. As entrevistas foram realizadas com o devido consentimento das entrevistadas, às quais lhes foi explicado os objetivos do estudo e as circunstâncias em que ocorreram as entrevistas. A identidade das entrevistadas foi sempre mantida no anonimato garantindo que nenhum dado ou informação fosse utilizado para fins alheios ao estudo. A análise dos dados foi realizada tendo por base a revisão de literatura e com recurso a um software devidamente certificado no tratamento de dados qualitativos o Maxqda.

**CAPÍTULO III – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS  
RECOLHIDOS**

---

### 3.1. Caracterização dos participantes

A Tabela 13 caracteriza, de forma sucinta, as entrevistadas, consistindo esta na primeira categoria de análise. Como se pode verificar as profissionais são todas do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 28 e os 53 anos e possuem formação superior, sendo que apenas a **P8** e a **P10** têm o 12º ano. As entrevistadas apresentam percursos académicos e profissionais distintos, sendo que 6 possuem formação em Secretariado e outras 6 vêm de áreas diferentes, por exemplo, a **P2** e a **P12** apresentam formação completamente distinta do Secretariado. Apesar destas duas últimas profissionais não apresentarem formação em Secretariado a sua participação foi de extrema importância para a investigação, pois, ambas são líderes de projetos de assistência virtual pioneiros em Portugal. Como já foi referido, o percurso profissional das entrevistadas também é distinto, sendo que os anos de atuação remota variam entre os 5 meses e os 6 anos. O setor de atividade no qual as entrevistadas atuam é maioritariamente o setor dos serviços, sendo que apenas se regista a **P10** no setor da indústria e a **P11** como docente do ensino superior.

*Tabela 14. Informação resumo dos dados biográficos das entrevistadas.*

| <b>Dados biográficos do entrevistado</b> |             |              |                                |  |  |                           |
|--|-------------|--------------|--------------------------------|--|--|---------------------------|
| <b>P</b>                                 | <b>Sexo</b> | <b>Idade</b> | <b>Habilitações literárias</b> | <b>Área de formação</b>                    | <b>Tempo de atuação na área remota</b> | <b>Setor de atividade</b> |
| P1                                       | F           | 28           | Licenciatura                   | Economia                                   | 6 meses                                | Serviços                  |
| P2                                       | F           | 41           | Mestrado                       | Sistemas de informação geográficos         | 6 anos                                 | Serviços                  |
| P3                                       | F           | 53           | Bacharelato                    | Assistente de Direção                      | 4 anos                                 | Serviços                  |
| P4                                       | F           | 36           | Licenciatura                   | Higiene e segurança no trabalho            | 6 anos                                 | Serviços                  |
| P5                                       | F           | 51           | Licenciatura                   | Assessoria de Administração                | 1 ano                                  | Serviços                  |
| P6                                       | F           | 43           | Licenciatura                   | Secretariado de Gestão                     | 5 meses                                | Serviços                  |
| P7                                       | F           | 45           | Licenciatura                   | Ciências sociais e cursos de Secretariado  | 3 anos                                 | Serviços                  |
| P8                                       | F           | 44           | 12º ano                        | Curso Técnico-Profissional em Secretariado | 6 meses                                | Serviços                  |
| P9                                       | F           | 34           | Licenciatura                   | Assessoria e Tradução                      | 10 meses                               | Serviços                  |
| P10                                      | F           | 48           | 12º ano                        | Turismo                                    | 6 meses                                | Indústria                 |
| P11                                      | F           | 43           | Doutoramento                   | Relações Internacionais                    | N/A                                    | Ensino superior           |
| P12                                      | F           | 33           | Licenciatura                   | Enfermagem                                 | 1 ano e meio                           | Serviços                  |

### 3.2. Definição de Secretariado virtual/remoto

Esta categoria “definição”, teve como objetivo introduzir a temática em estudo de forma a compreender os conhecimentos das entrevistadas em relação a esta forma de atuação. De um modo geral, as entrevistadas apresentam uma definição consolidada de Secretariado virtual/remoto, como por exemplo evidenciado nas seguintes afirmações:

- **P3** *"Basicamente é dar o apoio na área administrativa. No meu caso, eu conheço todos os meus clientes e são essencialmente profissionais liberais. Quando necessário estou com eles presencialmente, sendo que, a maioria das vezes faço todos os trabalhos práticos à distância".*

---

- **P7** *"O meu trabalho consiste no apoio administrativo virtual, o que eu faço é tudo o que é possível fazer presencialmente, mas de forma remota. Eu não estou presente em nenhum local onde o cliente está, aliás, eu nem conheço os meus clientes, conseguimos organizar de forma que o trabalho seja executado todo à distância".*

---

- **P8** *"Para mim o Secretariado virtual consiste em prestar serviços administrativos à distância, de forma remota não estando presente no escritório do cliente".*

---

- **P9** *"No meu caso é prestar assistência a outras empresas, mas remotamente".*

É possível constatar que as entrevistadas conseguem de uma forma consistente definir o Secretariado virtual o que mostra que já possuem muito conhecimento sobre esta forma de atuação. As afirmações dadas pelas entrevistadas são corroboradas através da afirmação de Duermyer (2021), que afirma que o Secretariado virtual também assume a designação de assistente virtual e como tal, oferece serviços de suporte a uma empresa ou várias empresas a partir de um local remoto.

De seguida é apresentada a categoria que aborda as diferenças entre o Secretariado virtual e o presencial.

### **3.3. Diferenças entre o Secretariado virtual/remoto e o presencial**

Esta categoria “diferenças”, pretende dar a conhecer as principais diferenças entre as duas formas de atuação na perspetiva das entrevistadas corroborando estas mesmas perspetivas com as ideias dos autores defendidas na revisão de literatura.

De um modo geral, as entrevistadas conseguem facilmente identificar as diferenças entre as duas formas de atuação e isto deve-se ao facto de as mesmas terem experiência de trabalho em ambas as formas, uma vez que a maioria delas trabalhava presencialmente antes de começar a exercer as suas funções remotamente. Vejamos de seguida as seguintes afirmações:

- **P2** *"Para mim o Secretariado virtual é o trabalho que pode ser executado fora das instalações da empresa e isso é a diferença entre o presencial e o virtual".*

---

- **P3** *"Para mim a principal diferença é a autonomia que tenho muito mais no virtual o que me permite ter e gerir o meu próprio negócio".*

---

- **P6** *" O Secretariado presencial obriga a trabalharmos por conta de outrem e o Secretariado virtual não é um emprego é um negócio, as pessoas passam a ser empreendedoras".*

---

- **P7** *" Tem a ver com a forma como eu presto o serviço, eu quando trabalhava presencialmente tinha um horário a cumprir e tinha de cumprir com o que me era proposto, no virtual eu escolho os meus clientes e não preciso de estar onde eles estão, posso gerir melhor o meu tempo. O Secretariado virtual pode ser feito como se fosse uma freelancer, o Secretariado presencial obriga a outro tipo de responsabilidades e um vínculo diferente".*

---

- **P8** *" A principal diferença é mesmo a presença física, isto é, não estar presente no local de trabalho".*

---

- **P9** *"É mesmo a interação física com os clientes e o facto de eu agora não trabalhar para uma única empresa, eu, agora trabalho para diferentes pessoas e diferentes empresas".*

---

A partir das afirmações das entrevistadas é possível depreender que as grandes diferenças residem sobretudo na redução do contacto direto com os clientes e na autonomia na criação e gestão do seu próprio negócio. As afirmações da **P3 e P6** são corroboradas pelas ideias de Barros (2012), que afirma que o Secretariado remoto não exclui o Secretariado presencial, no entanto, trata-se de um modelo de trabalho inovador, no qual, o secretário tem mais autonomia, podendo mesmo tornar-se empresário, o que faz com que o mesmo passe a suportar os impostos e encargos afetos à sua atividade profissional. Já as afirmações da **P2, P8, P9**, são corroboradas pelas ideias de Costa, Chizzoni & Vaz (2019), que afirmam que a atividade remota destes profissionais é muito similar à presencial, sendo a principal diferença a redução do contacto direto com os executivos para os quais trabalham.

A categoria que se segue identifica as principais tarefas executadas pelas secretárias (os) remotos.

### **3.4. Principais tarefas**

Esta categoria “tarefas”, permite identificar as principais tarefas executadas pelos secretários (as) remotos. Desta forma, consegue-se perceber se as tarefas são similares às executadas presencialmente ou se existem diferenças entre elas e compreender de que forma estas tarefas vão ao encontro das referidas na revisão de literatura. A Tabela 14 lista as tarefas desempenhadas pelas entrevistadas.

*Tabela 15. Principais tarefas executadas remotamente na perspectiva das entrevistadas.*

| <b>Principais tarefas executadas remotamente</b> |  |
|--|--|
| <b>P1</b>  | “Eu estou mais ligada para a parte de atividades financeiras, nomeadamente, com a parte administrativa de processamento de faturas, recibos de pagamento, faço também vários trabalhos em excel, gestão de redes sociais, publicidade online, calendarização de posts”.  |
| <b>P2</b>  | "As minhas principais tarefas consistem em: pesquisas, gestão de email, gestão de agenda, marcações, gestão de eventos, distribuição de livros, faturação, arquivo de faturas, gestão de projetos, gestão de processos. Neste momento a assistência virtual está muito virada para as tarefas, mas vai evoluir".   |
| <b>P3</b>  | "Gestão de emails, escrita de artigos para pessoas com quem trabalho, atendimento telefónico, redigir emails, correções de cartas ou emails, traduções e presto serviços muito para o departamento comercial".   |
| <b>P4</b>  | "Gestão de email, gestão de pagamentos, gestão de calendários, responder a mensagens de facebook e instagram, criação de documentos, gestão de comunidades do facebook".   |
| <b>P5</b>  | "Basicamente desempenho as mesmas funções que desempenhava no presencial: gestão de agenda, agendamento de reuniões, os contactos telefónicos e edição e revisão de textos".   |
| <b>P6</b>  | " Nesta fase estou a fazer a dinamização de perfis no LinkedIn, elaboração de base de dados, atualização de bases de dados existentes, organização de ficheiros digitais, realização de pesquisas, material de apoio a apresentações...".  |
| <b>P7</b>  | "Neste momento faço três coisas: agendamentos (lembretes de consultas, envios de declarações de deslocação, lembretes de pagamento), revisão de texto e faço revisão e redação de texto de currículos e, por fim, atualização de dados".   |
| <b>P8</b>  | "As tarefas que desempenho no virtual são praticamente as mesmas que desempenhava no presencial. Consistem principalmente em: atendimento telefónico, trabalho administrativo de responder e enviar emails, faturação (trabalho com programas de faturação online), organização de arquivo. Faço um pouco de tudo sempre na área administrativa/executiva. |
| <b>P9</b>  | "Eu presto serviços quer administrativos, quer executivos e o meu foco está em três áreas: a assistência pessoal, tanto a empresários em nome individual como a empresas, depois, presto serviços de tradução e interpretação e presto apoio a emigrantes, pois, vivo em Inglaterra".  |
| <b>P10</b>                                       | "Gestão de base de dados, fazer pesquisas, gestão de emails, arquivo digital, preparação de conteúdos para reuniões, auxiliar na organização de eventos e elaboração de templates".  |
| <b>P11</b>                                       | "No geral as tarefas de assistência virtual são: tarefas administrativas e secretariado online, gestão de redes sociais, criação de conteúdo, e marketing digital. No meu caso em particular eu só faço gestão de redes sociais".  |

|            |   |
|------------|---|
| <b>P12</b> | <p>Independentemente da forma como a função é desempenhada (virtual ou presencial), o secretário tem de dominar todas as tarefas associadas às seguintes categorias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Representação - atendimento, imagem da organização, assertividade, etc;</li> <li>➤ Organização do trabalho – gestão do tempo e recursos disponíveis, gestão de contactos e follow up, etc;</li> <li>➤ Funções administrativas – produção de documentos, gestão documental, gestão de eventos;</li> <li>➤ Tarefas de ligação – gestão dos fluxos de comunicação na organização e com o meio envolvente;</li> <li>➤ Tarefas de polivalência – flexibilidade, proatividade, conhecimento na área de atuação da organização que assessora, atualização tecnológica, etc.</li> </ul> |
|------------|---|

Fonte: elaboração própria, com base em dados da pesquisa.

Perante as afirmações das entrevistadas é possível constatar que as tarefas executadas no remoto são similares ao presencial. Recorde-se, por exemplo, a afirmação da **P8**:

*"As tarefas que desempenho no virtual são praticamente as mesmas que desempenhava no presencial. Consistem principalmente em: atendimento telefónico, trabalho administrativo de responder e enviar emails, faturação (trabalho com programas de faturação online), organização de arquivo. Faço um pouco de tudo sempre na área administrativa/executiva".*

Uma vez que a maioria destas profissionais prestam serviços quer de âmbito administrativo, quer de âmbito executivo, as tarefas que elas executam no presencial vão ao encontro das identificadas no portal O\*NET (2020), referidas na revisão de literatura.

A **P11** afirma que:

*"Independentemente da forma como a função é desempenhada (virtual ou presencial), o secretário tem de dominar todas as tarefas associadas às seguintes categorias: representação...; organização do trabalho...; funções administrativas...; tarefas de ligação...; tarefas de polivalência...".*

As categorias de tarefas referidas pela entrevistada **P11** vão ao encontro dos 5 diferentes domínios de intervenção profissional dos AAs e EAs que consistem em funções de organização, funções de ligação e comunicação, funções de gerir e gerar informação, funções de representação e funções de apoio logístico (Sequeira & Santana, 2016).

As tarefas que as profissionais executam remotamente, tal como já foi referido, são praticamente as mesmas que executam presencialmente. O que muda é a forma como as tarefas são executadas. A entrevistada **P8** refere que existem certas tarefas, como por exemplo, a gestão de economato é mais difícil de fazer remotamente e afirma que:

*“A gestão de economato para mim é mais difícil de executar remotamente, no entanto, não é impossível. Eu posso deslocar-me uma vez por mês ao escritório do meu cliente fazer o inventário do que falta e fazer as devidas compras...”*

A **P6** afirma ainda que:

*“Mesmo no Secretariado Executivo não há problema em as tarefas serem executadas remotamente, pois, grande parte das tarefas que estas secretárias executam presencialmente podem facilmente serem executadas no remoto, tarefas que exijam serem executadas presencialmente também é fácil a pessoa deslocar-se ao escritório desde que todas estas condições sejam devidamente acordadas com o cliente”*.

Perante as afirmações das entrevistadas é possível constatar que existe uma grande flexibilidade na realização das tarefas por parte destes profissionais, podendo até ser adotado um regime misto de trabalho. Todas as entrevistadas referiram ainda que procuram utilizar ferramentas de trabalho que lhes permitam ser o mais eficientes possível, de modo, a não colocar em causa a qualidade e segurança do trabalho executado remotamente. Como tal referem-se algumas afirmações:

➤ **P3** *“Eu utilizo mais o webmail, pack office, ferramentas de gestão do tempo. Tudo depende do cliente, muitas vezes, são eles próprios que me cedem as plataformas para eu trabalhar”*.

---

➤ **P4** *“Uso o Canva, Mailchimp, Zoom, um programa de gestão de tempo o Toggl e o Airtable”*.

---

➤ **P6** *“Utilizo o Canva, Skype, Zoom, email, etc”*.

- 
- **P8** *“Eu uso a ferramenta de gestão do tempo o Toggl, utilizo muito a nuvem, ou seja, o Google drive, uma ferramenta de proteção de passwords o Last Pass, um software de faturação online e são os principais.*

---

  - **P10** *“Utilizo essencialmente o Google drive, Pack office e o contador de tempo Toggl”.*

---

  - **P12** *“Utilizo o Flowdesk, Last-pass, Zoom, Skype, Asana, Google drive, e um programa para gestão do tempo”.*
- 

As entrevistadas procuram utilizar ferramentas atuais e inovadoras que lhes permitam ser produtivas e ao mesmo tempo assegurarem a sua própria segurança e a dos seus clientes ou executivos. Uma vez que uma das grandes preocupações das assistentes virtuais é a gestão do tempo a maioria das profissionais adotam ferramentas próprias de contagem de tempo que as ajuda a otimizar da melhor forma este recurso. Ferramentas de proteção e gestão de passwords também são muito utilizadas, assegurando desta forma a segurança dos dados com os quais trabalham. As afirmações das entrevistadas vão ao encontro das ideias de Costa, Chizzoni & Vaz (2019) que afirmam que estes profissionais devem estar em constante atualização, devem procurar novas ferramentas de trabalho atuais e inovadoras para que consigam garantir o seu crescimento profissional e da empresa/organização onde operam.

A categoria seguinte identifica os principais impactos que a digitalização do trabalho e a Covid 19 tiveram no Secretariado.

### **3.5. Impactos**

Esta categoria “impactos”, permite identificar os impactos causados principalmente pela digitalização do trabalho e pela Covid 19 no Secretariado. Desta forma, consegue-se perceber qual o impacto destes fatores no Secretariado virtual e a sua situação atual. Esta categoria é subdividida em duas: os impactos da transformação digital no Secretariado e os impactos da Covid 19 no Secretariado. Começamos por abordar os impactos da transformação digital.

### 3.5.1. Impactos da transformação digital no Secretariado

Recordando a literatura, o surgimento de novas tecnologias de informação e comunicação (TIC) revolucionou o mundo do trabalho e a forma de viver no século XXI (ILO, 2017), sendo que a quarta revolução industrial está na origem do surgimento de muitas das tecnologias. O desenvolvimento da internet permitiu que o trabalho de escritório pudesse ser realizado a partir de qual lugar e horário, dando origem ao trabalho virtual. De modo a compreender de que forma a transformação digital impactou no Secretariado, transcrevem-se algumas das afirmações de entrevistadas:

- **P1** *"Eu conheço algumas pessoas que perderam as suas tarefas precisamente pela questão da digitalização. Eu conhecia uma secretária que fazia marcações de viagens, no entanto, agora existem aplicações que já fazem esse trabalho. No entanto, acho que vai haver sempre tarefas que requerem alguma sensibilidade, por exemplo, a gestão de redes sociais não é algo que a máquina, por enquanto, possa fazer. Há muitas assistentes virtuais que fazem o apoio pós compra em que é necessário ser o humano a fazer pois tem a sensibilidade para comunicar com outras pessoas".*

---

- **P2** *"A revolução digital fez nascer em Portugal uma profissão que já existia nos E.U.A, designada por Virtual Assistant, neste momento está a crescer em todo o lado, Europa, Ásia, etc. Mesmo uma secretária que trabalhe para uma grande empresa e tenha que estar a trabalhar fisicamente na empresa a digitalização simplificou todo o seu trabalho. Tudo o que for feito por máquinas é bom, desde que, se encontre formas de os humanos conseguirem expressar a sua humanidade através do trabalho, como por exemplo, nos trabalhos que exijam criatividade".*

---

- **P3** *"No arquivo houve um enorme impacto, pois, era praticamente uma pessoa só para trabalhar no arquivo e a profissão de dactilografia foi extinta. Atualmente, a forma de escrever foi simplificada, hoje, é tudo à base de emails, as cartas existem poucas, a profissão de telefonista também está a desaparecer e em muitas empresas já desapareceu. As transformações que têm surgido não são sinónimos que a profissão de Secretariado fique em desvantagem será sempre uma área necessária, pois, é uma área especializada".*

---

➤ **P5** " Eu acho que foi muito positivo porque havia a ideia de que o trabalho de Secretariado não se podia fazer remotamente. O trabalho remoto veio desmistificar muito esta realidade, ou seja, acabamos por perceber que independentemente da distância a que estejamos continuamos a ser o braço direito da chefia. A transformação digital também levou à automatização de algumas tarefas, por exemplo, a marcação de reuniões são muito automatizadas, o envio de documentação também é digital. Mas eu acho que esta automatização de tarefas pode ser vista como uma mais valia para o nosso desempenho, pois, temos mais apoio na execução das tarefas".

---

➤ **P6** A transformação digital tem sido evidente ao longo do meu percurso profissional. Quando comecei a trabalhar era tudo físico agora não, por exemplo, o arquivo agora é digital o mesmo acontece com a documentação que é toda enviada digitalmente, quando tirei o curso estudei estenografia agora isso já nem existe, portanto, a transformação digital permitiu uma facilitação nas tarefas e melhorou a comunicação entre as pessoas".

---

➤ **P7** É possível que haja uma extinção de tarefas, mas o que eu acho é que vai haver é uma mutação de tarefas, ou seja, há uma transformação em que as pessoas podem deixar de executar determinadas tarefas, mas podem executar outras, por exemplo, em contexto digital dar manutenção aos sites e ajudar na aplicação. No presencial as pessoas diziam que muitas funções iam desaparecer, mas desapareceram umas e surgiram outras, por isso, eu acho que se trata de uma transformação e não uma extinção".

---

Através das afirmações das entrevistadas é possível concluir que a transformação digital teve impactos na profissão de Secretariado, sendo que a maioria das entrevistadas afirmou que esta transformação simplificou as suas tarefas. A **P2** afirmou que " A revolução digital fez nascer em Portugal uma profissão que já existia nos E.U.A, designada por Virtual Assistant e neste momento está a crescer em todo o lado, Europa, Ásia, etc.". As entrevistadas afirmaram que com a transformação digital muitas profissões foram extintas, de salientar a afirmação da **P3** "No arquivo houve um enorme impacto, pois, era praticamente uma pessoa só para trabalhar no arquivo e a profissão de dactilografia foi extinta" a **P6** afirma ainda que "(...) o arquivo agora é digital o mesmo acontece com a documentação que é toda enviada digitalmente, quando tirei o curso estudei estenografia agora isso já nem existe".

Apesar de haver uma extinção de alguns postos de trabalho as entrevistadas afirmam que a transformação digital simplificou o seu trabalho ao passar do físico para o digital. A **P7** afirma que *“É possível que haja uma extinção de tarefas, mas o que eu acho é que vai haver é uma mutação de tarefas, ou seja, à uma transformação em que as pessoas podem deixar de executar determinadas tarefas, mas podem executar outras”*. A automatização de tarefas, segundo as entrevistadas, foi mais visível ao nível das marcações de viagens segundo a **P1** *“Eu conhecia uma secretária que fazia marcações de viagens, no entanto, agora existem aplicações que já fazem esse trabalho(...)”*, alterações ao nível do arquivo que passou a ser digital, a **P3** afirma que *“No arquivo houve um enorme impacto, pois, era praticamente uma pessoa só para trabalhar no arquivo e a profissão de dactilografia foi extinta”*, alterações na marcação de reuniões e na documentação a **P5** afirma que *“(...)a marcação de reuniões são muito automatizadas, o envio de documentação também é digital(...)”*.

Ainda segundo as entrevistadas existem tarefas que não podem ser automatizadas, a **P1** afirma que *“(..) tarefas que requerem alguma sensibilidade, por exemplo, a gestão de redes sociais não é algo que a máquina, por enquanto, possa fazer(...)”*, já a **P2** afirma que *“Tudo o que for feito por máquinas é bom, desde que, se encontre formas de os humanos conseguirem expressar a sua humanidade através do trabalho, como por exemplo, nos trabalhos que exijam criatividade”*. As tarefas secretariais mais rotineiras são as que tendem a ser mais facilmente automatizadas o que leva à procura de profissionais com competências cognitivas, capacidade de resolução de problemas e criatividade para desempenharem com qualidade tarefas que não possam ser automatizadas (Mesquita, Oliveira, & Sequeira, 2019).

### **3.5.2. Impacto da Covid 19 no Secretariado**

Esta subcategoria visa analisar os principais impactos que a pandemia teve nesta profissão, perceber se esta situação acelerou a força de trabalho digital e o trabalho remoto e quais as principais dificuldades e desafios que os profissionais tiveram de enfrentar no contexto pandémico. Expõe-se de seguida as afirmações das entrevistadas em relação aos itens referidos.

- **P1** " *Eu acho que houve um grande boom e foi assim que eu conheci a assistência virtual. Se antes da pandemia ninguém queria que se trabalhasse a partir de casa porque a pessoa não estaria a trabalhar ou não desempenharia as funções eficientemente, a pandemia provou precisamente o contrário*". A entrevistada acredita que a pandemia acelerou o trabalho virtual e defende que as pessoas até podem ser mais produtivas ao trabalharem em casa "*(...) conseguem ser produtivas e muitas vezes até mais produtivas, pois, conseguem uma melhor gestão pessoal e profissional (...)*". Defende ainda que a pandemia levou ao surgimento de um sistema misto de trabalho "*(...) no futuro, quando não existir a pandemia até pode haver um sistema em paralelo em que o presencial e o virtual podem-se complementar (...)*".

---

- **P2** afirma que "*(...) havia uma tendência e a pandemia veio revolucionar a força de trabalho digital e o trabalho remoto (...)*".

---

- **P3** "*Eu quando comecei a procurar sobre o Secretariado virtual há três anos atrás não existia informação nenhuma em Portugal. Com a pandemia cada vez encontro mais pessoas a trabalhar neste modelo, o desemprego também fez com que cada vez mais pessoas começassem a trabalhar no virtual (...)*".

---

- **P4** "*O Covid catapultou a assistência virtual*".

---

- **P5** "*Nós descobrimos com a pandemia uma realidade que já existia no Brasil (...)*".

---

- **P6** "*O Covid veio mostrar a importância da transformação digital porque as empresas com um certo grau de digitalização foram as que se conseguiram adaptar mais rapidamente*".

---

- **P7** "*Eu acho que houve um aceleração da necessidade de trabalhar à distância e as pessoas perceberam que existe muita coisa que pode ser feita de forma remota*".

- 
- **P8** *“Na minha opinião a pandemia veio introduzir um sistema de trabalho misto de presença no escritório e em casa o que propicia a assistência virtual”*.
- 
- **P9** *“A pandemia veio acrescentar algo positivo nesta área porque inicialmente as pessoas viam isto como uma coisa estranha(..)”*.
- 
- **P10** *“Na minha opinião pessoal houve um aceleração da força de trabalho digital”*.
- 
- **P11** *“Sim, a pandemia atual exigiu à maioria dos secretários a adaptação dos seus métodos de trabalho às TIC e a uma maior necessidade de autonomia na gestão do seu tempo e na adaptação do seu horário de trabalho”*.
- 
- **P12** *“ A pandemia veio acelerar o trabalho remoto em Portugal a acho que andamos para a frente uns bons dez anos em um ano”*.
- 

Todas as entrevistadas unanimemente afirmaram que a pandemia acelerou a força de trabalho digital e o trabalho remoto, sendo que a **P1** e a **P8** até afirmaram que a pandemia veio possibilitar o surgimento de um sistema misto de trabalho (presencial e virtual), as afirmações das entrevistadas vão ao encontro das ideias do WEF (2020), que dá conta de que a 4ª revolução industrial e a recessão provocada pela Covid-19, aceleraram a força de trabalho digital e abriram espaço para um novo mercado de atuação o trabalho remoto originando também um sistema híbrido de trabalho.

As principais dificuldades e desafios que as profissionais tiveram de enfrentar no contexto pandémico estão, sobretudo, relacionadas com o isolamento social, a conciliação entre a vida pessoal e profissional, o estabelecimento de rotinas e a mentalidade dos empregadores em aceitarem trabalhadores remotos. A **P2** afirma que *“O principal desafio enfrentado durante a pandemia prende-se com a questão do isolamento social e não conseguir estabelecer uma rotina”*. **P10** afirma que *“Não tive dificuldades, pois, a minha empresa já era bastante digital, a maior dificuldade foi mesmo o contacto pessoal que se perdeu tudo foi feito através do teams”*. A **P12** afirma que *“As grandes dificuldades e desafios é precisamente a mentalidade dos portugueses de não terem ainda confiança em pessoas que nunca conheceram, as assistentes virtuais não têm CV’s e em Portugal os CV’s continuam a ser muito importantes”*.

A **P6** afirma que *“Para mim, a grande mudança foi mesmo a questão da mentalidade que estava muito acomodada e agora tenho de pensar mais no digital e o isolamento social”*.

O WEF (2020), já tinha dado conta que a transição para os novos modelos de trabalho, provocada pela atual situação pandémica, trouxe desafios ao nível do bem-estar, pois exigiu uma adaptação profissional num curto período. As afirmações das entrevistadas são corroboradas pelas ideias do WEF (2020), pois sentiram alguns desafios ao nível do bem-estar, nomeadamente, o isolamento social e a adaptação à nova realidade.

A categoria que se segue apresenta as principais dificuldades e desafios inerentes ao trabalho virtual/remoto.

### **3.6. Dificuldades/desafios**

Esta categoria “dificuldades/desafios”, visa identificar as dificuldades e desafios enfrentados pelos trabalhadores virtuais/remotos, mais especificamente compreender qual o seu modelo de trabalho – teletrabalho ou trabalho remoto, cuja definição já vimos na revisão de literatura. Identificar quais as principais dificuldades inerentes ao seu modelo de trabalho; compreender se os profissionais já exerciam as suas funções remotamente antes da pandemia e como foi a transição para o trabalho remoto e identificar quais os principais desafios e dificuldades do trabalho remoto. Esta categoria visa dar resposta à seguinte questão de investigação: “Que desafios enfrentam os profissionais de Secretariado Administrativo/Executivo virtual em Portugal”?

#### **3.6.1. Modelo de trabalho e dificuldades**

Esta subcategoria visa identificar qual o modelo de trabalho das profissionais e identificar as principais dificuldades que elas sentem ao trabalhar nesse mesmo modelo.

Vejamos de seguida as seguintes afirmações:

- **P1** *"Eu estou enquadrada nos dois modelos, pois, trabalho por conta de outrem e trabalho de forma independente como assistente virtual".*

---

- **P2** *"Eu trabalho remotamente de forma independente e tenho vários clientes".*

---

- **P3** *"Eu trabalho remotamente e sou trabalhadora independente".*

---

- **P4** *" Trabalho remotamente de forma independente".*

- 
- **P5** *"Teletrabalho claramente. Já pensei em criar um negócio de Secretariado remoto, pois, no Brasil existem imensas empresas que atuam nesta área e eu achei que criar em Portugal um projeto destes é uma mais valia".*
- 
- **P6** *"A minha preferência vai recair por ser trabalhadora independente fui sempre trabalhadora por conta de outrem, mas chegou a hora de mudar".*
- 
- **P7** *"Eu trabalho remotamente de forma independente e posso trabalhar para um único cliente ou para vários, como é o meu caso atualmente".*
- 
- **P8** *"Trabalho remoto".*
- 
- **P9** *"Trabalho remoto independente".*
- 
- **P10** *"Trabalho em teletrabalho e também trabalho remotamente como assistente virtual, a minha intenção é passar a ser 100 % trabalhadora independente de forma remota, pois sinto que está na hora da mudança".*
- 
- **P11** *"A minha função (docente do ensino superior), neste momento, está abrangida parcialmente por teletrabalho".*
- 
- **P12** *"Eu trabalho remotamente de forma independente e trabalho para vários clientes".*
- 

A grande maioria das entrevistadas trabalham como trabalhadoras independentes, de forma remota, e prestam serviços para vários clientes.

As entrevistadas **P1**, **P3**, **P5**, **P6** e **P10**, ainda, trabalham por conta de outrem e, neste momento, estão em teletrabalho, no entanto, paralelamente já exercem as suas funções de forma remota e independente, sendo que, a maioria expressou a sua vontade de trabalhar exclusivamente no remoto como trabalhador independente, por exemplo, a **P10** afirma que "(...) a minha intenção é passar a ser 100 % trabalhadora independente de forma remota (...)". As únicas entrevistadas que, ainda, não expressaram a sua vontade em trabalhar remotamente são a **P11**, pois, é docente do ensino superior e a **P5** trabalha por conta de outrem, no entanto já expressou a sua vontade em criar um projeto de assistente virtual. Desta forma, pode-se constatar que a grande maioria das entrevistadas já trabalha por conta própria de forma independente prestando serviços remotos para vários clientes; nesta linha de raciocínio vai-se ao encontro das palavras de Barbosa e Durante (2013), que afirmam que os profissionais de Secretariado apresentam um perfil empreendedor e intra empreendedor, e muitas vezes, é neste contexto que surge o desafio de se tornar

empresário. Pegando nas palavras dos autores, de seguida identificam-se as principais dificuldades que as profissionais sentem relativamente ao seu modelo de trabalho, vejamos os seguintes exemplos:

- **P1** *"Eu estou a trabalhar em teletrabalho desde março de 2020 e para mim o pior é a falta de contacto com outras pessoas"*.

---

- **P2** *"Primeiro tinha dificuldades em perceber os serviços que podia oferecer, ser capaz de fazer uma proposta com valor digno, impor limites de horários de trabalho"*.

---

- **P3** *"Para mim é mais difícil gerir o meu tempo é preciso haver muita disciplina"*.

---

- **P4** *" Para além das altas contribuições que temos de pagar por sermos trabalhadores independentes a minha principal dificuldade consiste em conseguir separar o trabalho da minha vida pessoal"*.

---

- **P5** *"Eu tenho uma dificuldade gigante, que é, não fechar a porta como se estivesse no escritório"*.

---

- **P9** *"Quando comecei a trabalhar a maior dificuldade para mim era o medo do desconhecido"*.

---

- **P12** *"Em Portugal é conseguir a confiança das pessoas, o estabelecimento de preços continua a ser uma dificuldade no que respeita à aceitação dos valores, e saber separar a vida pessoal da profissional"*.

---

As principais dificuldades apontadas pelas entrevistadas consistem, principalmente, na conciliação entre a vida profissional e pessoal, a gestão do tempo o estabelecimento de horário e o saber “desligar” do trabalho. Estas dificuldades já tinham sido apontadas por Mesquita, Oliveira & Sequeira (2019), que afirmaram que (...), uma vez que, estes podem desempenhar as suas funções em espaços e horários que eram destinados à vida pessoal e causar problemas ao trabalhador caso este não consiga limitar as fronteiras entre a vida pessoal e o trabalho (Mesquita, Oliveira, & Sequeira, 2019). Mais à frente dá-se a conhecer as estratégias adotadas pelas entrevistadas para fazer face a estas dificuldades. Quando questionadas se já exerciam as suas funções remotamente antes da pandemia 6 entrevistadas responderam que sim e outras 6 responderam que começaram a exercer durante a pandemia. Estas respostas levam-nos para duas situações diferentes, a primeira é que um número significativo das entrevistadas já exercia estas funções antes da

pandemia, o que nestes casos é possível afirmar que a assistência virtual já era uma realidade em Portugal, vejamos algumas afirmações:

➤ **P2** *"Já trabalhava antes da pandemia e não tive qualquer dificuldade"*.

---

➤ **P3** *"Eu comecei a trabalhar remotamente antes da pandemia"*.

---

➤ **P4** *" Já exercia desde 2019"*.

---

➤ **P12** *"Sim, eu comecei em novembro de 2019"*.

---

No caso destas entrevistadas a transição para o trabalho remoto não ocorreu da mesma forma para todas a **P2** afirmou que *"Já trabalhava antes da pandemia e não tive qualquer dificuldade"*. Já a **P3** afirmou que *"Não foi uma transição fácil. Uma coisa é nós trabalharmos a tempo inteiro para uma entidade patronal em que chegamos ao final do mês e eles nos pagam o ordenado e outra coisa é nós termos de andar à procura de clientes e não termos um vínculo laboral por essa razão a transição para mim foi difícil"*. A **P4** afirmou que *"A transição para o trabalho remoto foi fácil eu sou uma pessoa introvertida não sou uma pessoa que precisa de estar com outras pessoas. O que me custou mais na minha transição para o trabalho remoto foi ter medo de trocar o certo pelo incerto, ou seja, enquanto trabalhadora independente tenho de suportar as minhas contribuições para o Estado, não tenho uma remuneração fixa e esses foram os meus principais medos"*. A **P7** afirma ainda que *"Na transição para o trabalho remoto não senti dúvidas, receios ou medos apenas me senti triste por ter deixado a empresa, ao mesmo tempo tinha muitas certezas do que queria fazer, foi a decisão certa"*.

Depreende-se desta forma que no caso destas entrevistadas as principais dificuldades na transição para o trabalho remoto residiram principalmente em dúvidas e incertezas relativamente à instabilidade remuneratória e à ausência de vínculo laboral. Todas estas dificuldades já tinham sido evidenciadas pela literatura que afirma que os profissionais que optem por este modelo de trabalho, muitas vezes, renunciam à estabilidade e a todas as regalias que o emprego fixo oferece. Ao invés disso *"têm de criar os seus próprios portefólios, compostos de capacidades e competências, serem proficientes em várias tarefas e não apenas num trabalho específico"* (Susskind & Susskind, 2019, p. 159).

No caso das entrevistadas que não exerciam as suas funções remotamente antes da pandemia a situação é diferente, quer isto dizer que estes casos descobriram o trabalho remoto precisamente por causa da pandemia. Vejamos as seguintes afirmações:

- **P1** *“Eu descobri a assistência virtual precisamente por causa da pandemia”.*

---

  - **P9** *“Eu decidi começar a trabalhar nisto mesmo a sério no início da pandemia pois era a única solução que tive”.*
- 

Desta forma é possível afirmar que a pandemia contribuiu para dar a conhecer este modelo de trabalho a pessoas que ainda não o conheciam como foi o caso da **P1**, e por outro lado, as pessoas que perderam os seus trabalhos optaram pelo trabalho virtual para fazerem face ao desemprego, como foi o caso da **P9**. O WEF (2020) afirma que no contexto pandémico os trabalhadores remotos podem exercer as suas funções remotamente e tenderão a manter os seus empregos.

De seguida apresentam-se os desafios proporcionados pelo trabalho virtual/remoto.

### **3.6.2. Desafios do trabalho virtual/remoto**

Esta subcategoria visar dar a conhecer os desafios enfrentados pelos profissionais no trabalho remoto. De seguida apresentam-se as afirmações das entrevistadas:

- **P1** *“O grande desafio para mim consiste em transmitir confiança aos clientes ou entidade empregadora mostrando que mesmo estando longe as pessoas continuam a ter a mesma motivação e profissionalismo como se estivessem presencialmente”.*

---

- **P2** *“Para mim os principais desafios são mesmo estabelecer limites nas horas de trabalho para não prejudicar a minha saúde”.*

---

- **P3** *“Para mim desafios e eventualmente dificuldades consistem na adaptação aos novos clientes com uma nova linguagem”. “Quando trabalhamos numa empresa e temos alguma dificuldade perguntamos aos colegas, quando se trabalha no virtual não é tão fácil, isto sim é um desafio para mim”.*

---

- **P4** *“ O maior desafio para mim foi o saber desligar porque como tenho mais responsabilidades para com os meus clientes tenho sempre a preocupação de ver se tenho os trabalhos todos feitos”.*

- 
- **P5** *"Eu acho que o grande desafio é nós próprios nos organizarmos e percebermos o que temos para fazer, portanto, eu acho que a organização e a gestão do nosso tempo são os principais desafios".*
- 
- **P6** *" Isto de ter de me dar a conhecer tem sido muito desafiante. Sou uma pessoa reservada e a partir do momento em que uma pessoa quer empreender tem de sair da zona de conforto e isto para mim é o maior desafio.*
- 
- **P7** *"Para mim um desafio pode ser um cliente novo com tarefas que eu nunca tenha executado e eu depois tenho de decidir se quero ou não aceitar o serviço".*
- 
- **P8** *" O desafio é cumprir com o estabelecido como se estivesse presencialmente, para mim, isto é um desafio, ter um método de trabalho e criar uma rotina como se fossemos para a empresa".*
- 
- **P9** *"Um dos meus maiores desafios é transmitir a mensagem de que eu estou online, mas consigo fazer tudo como se estivesse no presencial, no fundo, é transmitir confiança aos meus clientes e outra questão será o facto de eu ter de me destacar das restantes assistentes virtuais porque já existem muitas".*
- 
- **P10** *"Para mim o mais desafiante é mesmo o saber desligar do trabalho e a angariação de clientes".*
- 
- **P11** *"Conseguir fazer trabalhos de cariz muito prático remotamente para mim é um grande desafio".*
- 
- **P12** *" No início o maior desafio foi mesmo a separação entre a vida pessoal e a profissional e a angariação de clientes. Em termos de funções não sinto dificuldades porque tenho muita facilidade em trabalhar com o computador".*
- 

Das afirmações transmitidas pelas entrevistadas pode-se constatar que os principais desafios que enfrentam prende-se, sobretudo, com a transmissão de confiança aos seus clientes ou entidade empregadora, recorde-se as palavras da **P1** (...) *transmitir confiança aos clientes ou entidade empregadora mostrando que mesmo estando longe as pessoas continuam a ter a mesma motivação e profissionalismo como se estivessem presencialmente*". Este desafio resulta na dificuldade que alguns líderes de negócio têm em delegar funções a profissionais que se encontram à distância não sendo possível controlar o seu trabalho. Ainda relativamente a esta questão a **P12** afirma que *"Em Portugal é conseguir a confiança das pessoas, e também a aceitação de preços"*. A **P10**

afirma ainda que *"(...) as start-ups e os gestores mais jovens têm outra filosofia e vêm o trabalho remoto de maneira diferente, ao passo que, os gestores mais antigos têm mais necessidade de controlar as horas que eu trabalho"*. Estas afirmações vão ao encontro das ideias anteriormente defendidas pelo WEF (2020), que afirma que os líderes de negócios continuam incertos quanto à produtividade resultante da transição para o trabalho remoto ou híbrido. Para enfrentar este desafio a **P10** afirma ainda que existem aplicações que fazem o controlo do trabalho exercido pelo trabalhador remoto e os clientes ou entidade empregadora podem aceder a esses dados, *"(...) eu utilizo essas Apps e depois envio o relatório das horas de trabalho aos meus clientes mesmo sem eles solicitarem a transparência é essencial para esta profissão"*.

Outro dos desafios referidos pelas entrevistadas consiste na conciliação entre a vida pessoal e profissional, esta situação já tinha sido apontada como uma das principais dificuldades e é também considerada um dos principais desafios. Mais á frente vamos dar a conhecer as estratégias adotadas pelas entrevistadas para fazer face a esta situação.

As entrevistadas afirmam, ainda, que estipular os horários de trabalho, saber “desligar” do trabalho, falta de contacto com os colegas de trabalho e ainda a organização do trabalho e a gestão do tempo são os seus principais desafios. A **P7** refere, ainda, que um desafio pode ser *"Para mim um desafio pode ser um cliente novo com tarefas que eu nunca tenha executado e eu depois tenho de decidir se quero ou não aceitar o serviço"*. Este é considerado um desafio para a entrevistada, no entanto, ela tem a possibilidade de aceitar ou recusar o trabalho devido à flexibilidade do seu modelo de trabalho. Tal vai ao encontro das palavras de Schwab (2017), que afirma que para as pessoas que se encontram a trabalhar de forma independente, as principais vantagens residem na liberdade (as pessoas podem escolher se querem trabalhar ou não).

Para além destes desafios a **P6** afirma *" Isto de ter de me dar a conhecer tem sido muito desafiante. Sou uma pessoa reservada e a partir do momento em que uma pessoa quer empreender tem de sair da zona de conforto e isto para mim é o maior desafio"*. Tal como referiu a entrevistada pode-se afirmar que é necessário que estes profissionais invistam no seu Marketing pessoal, pois têm de se autopromover de forma a tornarem os seus serviços conhecidos e aceites no mercado e tal como a entrevistada referiu, uma personalidade mais introvertida tem mais dificuldade em o fazer. Neste caso, já estamos a falar em desafios ao nível do empreendedorismo.

Ainda relacionado com estes desafios está a angariação de clientes que foi apontada pelas entrevistadas **P10** e **P12** como sendo um dos seus principais desafios. Tal como referiu

Barbosa e Durante (2013), os profissionais de Secretariado apresentam um perfil empreendedor e intra empreendedor, e muitas vezes, é neste contexto que surge o desafio de se tornar empresário. Torna-se portanto essencial que estes profissionais desenvolvam cada vez mais competências empreendedoras para fazer face a estes desafios.

A categoria que se segue apresenta os principais benefícios proporcionados pelo trabalho remoto na perspetiva das entrevistadas.

### 3.7. Benefícios

Esta categoria “benefícios”, visa dar a conhecer os principais benefícios do trabalho remoto na perspetiva das entrevistadas. Desta forma, consegue-se uma melhor compreensão em relação às principais vantagens e benefícios do trabalho remoto. Vejamos, de seguida, as seguintes afirmações:

- **P1** *"Penso que a gestão do próprio horário e conseguir ter uma melhor logística pessoal estando a trabalhar a partir de casa".*

---

- **P2** *"Eu escolhi este modelo para estar mais tempo com os meus filhos, ter mais liberdade e flexibilidade de horários e a conciliação entre a vida pessoal e profissional".*

---

- **P3** *Para mim, sem dúvida, que a autonomia, independência e flexibilidade de horário.*

---

- **P4** *" Para mim o tempo que se poupa em deslocações é um dos grandes benefícios e poder pegar no computador e ir trabalhar para onde eu quiser".*

---

- **P5** *" Para mim a flexibilidade de horários é a principal mais valia".*

---

- **P6** *"Para mim a maior vantagem é a liberdade de poder gerir o meu tempo, liberdade para poder dar um maior apoio à minha família e poder desempenhar a minha função a partir de qualquer lugar, para mim é o principal benefício e depois o poder trabalhar no que eu gosto".*

---

- **P7** *"Para mim é a liberdade, flexibilidade, a possibilidade de escolher os meus clientes e os serviços, possibilidade de ganhar mais dinheiro do que ganhava com ordenado fixo. Para o cliente é a comodidade e a redução de custos".*

---

- **P8** *"Poder gerir o nosso horário, não haver deslocações. Para os clientes existe uma redução de custos efetiva".*

- 
- **P9** "As principais vantagens e benefícios consistem na gestão do nosso próprio tempo, estabelecer as minhas próprias prioridades, conciliação entre a vida pessoal e profissional e não perder tempo em deslocações".
- 
- **P10** "Liberdade para conseguir gerir melhor a minha vida pessoal, poder oferecer os serviços que eu gosto para os clientes que eu quero".
- 
- **P11** "A nossa capacidade de gerirmos o nosso tempo da forma mais adequada às nossas características e gostos pessoais, apesar de termos de cumprir com os objetivos e horários predefinidos".
- 
- **P12** " Para mim são a flexibilidade, o poder oferecer as tarefas que eu gosto de fazer para quem eu quero e principalmente o facto de poder trabalhar a partir de qualquer sítio. Para os clientes também é muito vantajoso ter um funcionário virtual, pois, com o virtual não vai ter custos porque nós trabalhamos por tarefa, e caso não estejam contentes com o nosso serviço basta cancelar o contrato".
- 

Pode-se constatar que os principais benefícios do trabalho remoto na perspetiva destas profissionais residem, sobretudo, na gestão do próprio horário, mais tempo para dedicar à família, autonomia, independência e flexibilidade de horário, possibilidade de poder escolher os seus próprios clientes e serviços, não haver custos de deslocação e a possibilidade de poder trabalhar a partir de qualquer local. Todos estes benefícios e vantagens são sustentados pelas afirmações de Susskind & Susskind (2019) que afirmam que os profissionais, sobretudo os que trabalham de forma independente, são atraídos por esta flexibilidade, autonomia e possibilidade de obter um maior equilíbrio entre a sua vida profissional e pessoal.

Perante as afirmações das entrevistadas pode-se afirmar que o trabalho virtual/remoto também traz vantagens para o empregador que se traduzem essencialmente na redução de custos quer em edifícios físicos, quer em contribuições que passam a ser a cargo do trabalhador, e na possibilidade de poder contratar determinado trabalhador para uma tarefa específica, podendo cancelar o contrato quando o entenderem. Recorde-se a afirmação da **P12** "(...) nós trabalhamos por tarefa, e caso não estejam contentes com o nosso serviço basta cancelar o contrato (...)". Estas afirmações são corroboradas pelas ideias de Mesquita, Oliveira & Sequeira (2019), que afirmam que quanto ao empregador, esta flexibilidade também permite que o mesmo possa recorrer ao mercado na busca do profissional ideal para o desempenho de uma função específica.

Os principais clientes das entrevistadas são freelancers, trabalhadores independentes, micro e pequenas empresas e *startups*, recorde-se as palavras da **P3** “(...) *os meus principais clientes são pequenos empresários e startups (...)* a **P6** refere ainda que “(...) *não sei se determinados patamares de gestores aceitam o trabalho de uma secretária virtual, o conhecimento que eu tenho é que, neste momento, a assistência virtual está virada para profissionais liberais, freelancers, pequenas empresas e startups (...)*”. Estes são os principais clientes destas profissionais e tal como já foi referido por Schwab (2017), esta nova forma de trabalho traz grandes vantagens para as empresas e, em particular para as start-ups que se encontram em forte crescimento na economia digital (Schwab, 2017). Estas são empresas que se encontram em início de atividade, e por isso, tentam ao máximo reduzir custos, daí que muitas vezes optem por recorrer a este tipo de trabalhadores.

Como já foi referido anteriormente a conciliação entre a vida pessoal e profissional consiste numa das principais dificuldades e desafios por parte das profissionais entrevistadas, e também já foi apontada como um dos principais benefícios do trabalho virtual, de seguida apresentam-se as principais estratégias adotadas pelas profissionais para conseguir da melhor forma esta conciliação.

### **3.8. Estratégias**

Esta categoria “estratégias” visa dar a conhecer as principais estratégias adotadas pelas entrevistadas para conseguirem da melhor forma a conciliação entre a vida pessoal e profissional, pois segundo as entrevistadas e a literatura esta consiste na principal dificuldade e desafio do trabalho remoto, o que quando bem consolidada traduz-se num dos principais benefícios deste modelo de trabalho. Vejamos de seguida as estratégias adotadas:

- **P1** *"Procuro ter sempre os horários bem definidos. Tenho de ter um horário para trabalhar e outro para as minhas tarefas de vida familiar. A organização é essencial".*

---

- **P2** *"Tento fazer um horário de expediente e tirar tempo para mim senão vou ficar cansada, esgotada e não vou conseguir ser criativa".*

- 
- **P3** *"Uma boa gestão de tempo. Eu organizo a semana e sei mais ou menos o que vou fazer e sei que, por exemplo, à tarde posso ficar com a tarde livre e tento ao sábado e ao domingo ficar sempre livre".*
- 
- **P4** *"Organizar muito bem a semana de trabalho".*
- 
- **P5** *"É uma questão de organização. No fundo é manter a rotina que tem de se ter no presencial".*
- 
- **P6** *" Eu não tenho grandes dificuldades porque eu sou muito metódica e organizada e consigo uma boa autodisciplina. A estratégia para trabalhar remotamente é estabelecer uma rotina com horários de trabalho bem definidos".*
- 
- **P7** *"Estabelecer um horário de trabalho que era um hábito que eu não tinha quando trabalhava presencialmente como consultora imobiliária. Eu faço questão de ter um horário de trabalho para ter tempo para as minhas filhas e para mim".*
- 
- **P8** *"Para mim a principal estratégia consiste em definir bem os horários destinados à vida pessoal e ao trabalho".*
- 
- **P9** *"Tento sempre organizar bem o que tenho de fazer para poder ter tempo para fazer exercício físico, e tentar não estipular demasiado o horário de trabalho, pois, tenho família que também precisa de mim. Os espaços de coworking também são bons para eu sair um pouco de casa, mas tem uma questão - eu falo muito ao telefone com os meus clientes e preciso de privacidade, pois, há assuntos que eu não posso falar perto de outras pessoas e os espaços fechados são mais caros".*
- 
- **P10** *" Ao meio da semana tenho que fazer uma pausa para poder carregar energias para os dois dias seguintes e não trabalho aos fins de semana, aos sábados apenas faço a minha planificação do trabalho para a semana seguinte".*
- **P11** *"Planificar muito bem os horários a que me dedico às tarefas profissionais, garantindo que não ultrapasso a planificação diária predefinida".*
- 
- **P12** *"Estabelecer rotinas rígidas, eu tenho folga à sexta e não trabalho aos fins de semana, por isso, na quinta desligo o computador e as notificações do telemóvel e não olho mais para o trabalho e é assim que eu consigo equilibrar a minha vida pessoal com a profissional".*
- 

As estratégias adotadas pelas entrevistadas consistem, sobretudo, em estipular horários rígidos de trabalho, garantindo desta forma tempo para o trabalho e para a vida pessoal,

fazer pausas semanais e tirar dias de folga foi outra das estratégias adotadas. Para que estas estratégias produzam resultados competências como a organização e a gestão do tempo são cruciais. Estas afirmações vão ao encontro das ideias plasmadas no relatório do WEF (2020), pois neste afirma-se que na atual crise pandêmica uma competência que ganhou enorme relevo foi a autogestão (WEF, 2020). Esta competência ganhou relevo por causa da pandemia, no entanto, mesmo as entrevistadas que já trabalhavam remotamente antes da pandemia apontaram esta competência como essencial para o trabalho remoto.

A **P9** afirmou, ainda, que outra forma para sair um pouco de casa e combater o isolamento social é recorrendo a espaços de *coworking*, já a **P10** também afirma que tenciona frequentar espaços de *coworking* pois “(...) é uma das formas de fazer *networking* (...)”. Estas duas entrevistadas mostram ter conhecimento da existência de novos espaços de trabalho e dos benefícios que estes lhes podem trazer. Segundo Paes e Santiago (2020) o conceito de *coworking*, é entendido como uma nova modalidade de trabalho, na qual diferentes profissionais de diferentes áreas, podem trabalhar em conjunto compartilhando espaço e serviços de escritório sem estarem sempre presentes num espaço físico de trabalho.

Pode-se, ainda, afirmar que as entrevistadas já possuem muito conhecimento acerca deste modelo de trabalho. Tal como vimos anteriormente já conseguem identificar bem as dificuldades e desafios que precisam de enfrentar e para tal também já estão munidas de algumas estratégias para fazer face a essas condicionantes. De seguida, apresentam-se as principais competências que na perspetiva das entrevistadas são essenciais para a execução das tarefas de Secretariado virtual/remoto.

### **3.9. Competências**

Esta categoria “competências” visa dar a conhecer as principais competências que na perspetiva das entrevistadas são essenciais para o desempenho de funções de Secretariado virtual/remoto. Esta categoria visa, também, confrontar o levantamento de competências descrito na revisão de literatura com as consideradas pelas entrevistadas. Esta categoria está subdividida em duas: competências técnicas e competências socio comportamentais.

As competências técnicas visam dar a conhecer os principais conhecimentos exigidos aos profissionais de Secretariado virtual/remoto e as competências socio comportamentais visam dar a conhecer as principais atitudes exigidas a estes profissionais.

Esta categoria pretende dar resposta à questão de investigação, recordando “Que desafios enfrentam os profissionais de Secretariado Administrativo/Executivo em Portugal?”. Para fazer face a esses desafios e dificuldades os profissionais precisam de desenvolver competências, e foi neste sentido que surgiu o segundo ponto da questão de investigação: “Que competências são exigidas aos profissionais de Secretariado Administrativo/Executivo em Portugal?”

A Figura 1 identifica as competências técnicas e a Figura 2 identifica as competências socio comportamentais. Posteriormente procede-se à interpretação de cada uma delas.

### 3.9.1. Competências técnicas

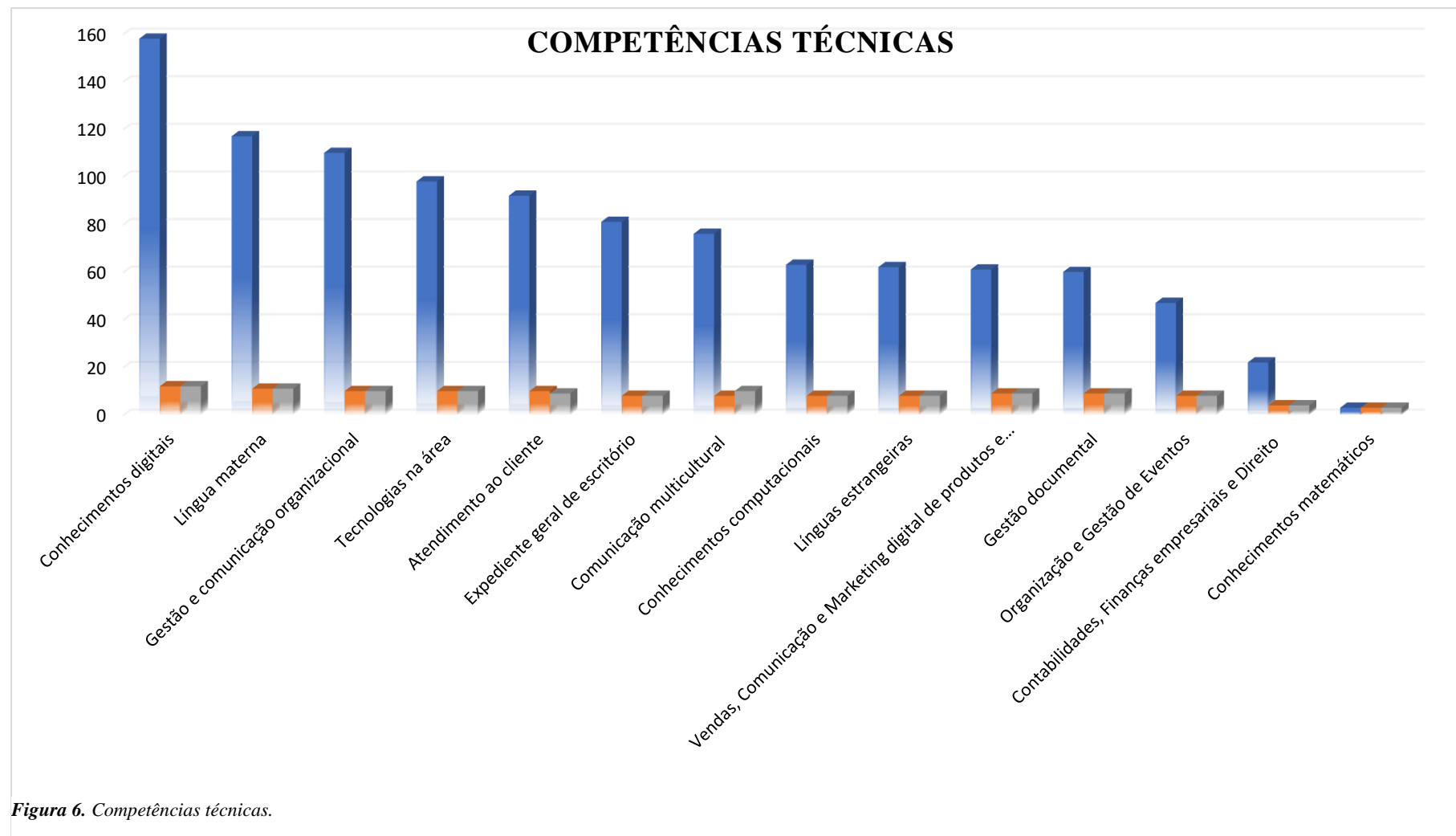


Figura 6. Competências técnicas.

### 3.9.2. Competências socio comportamentais

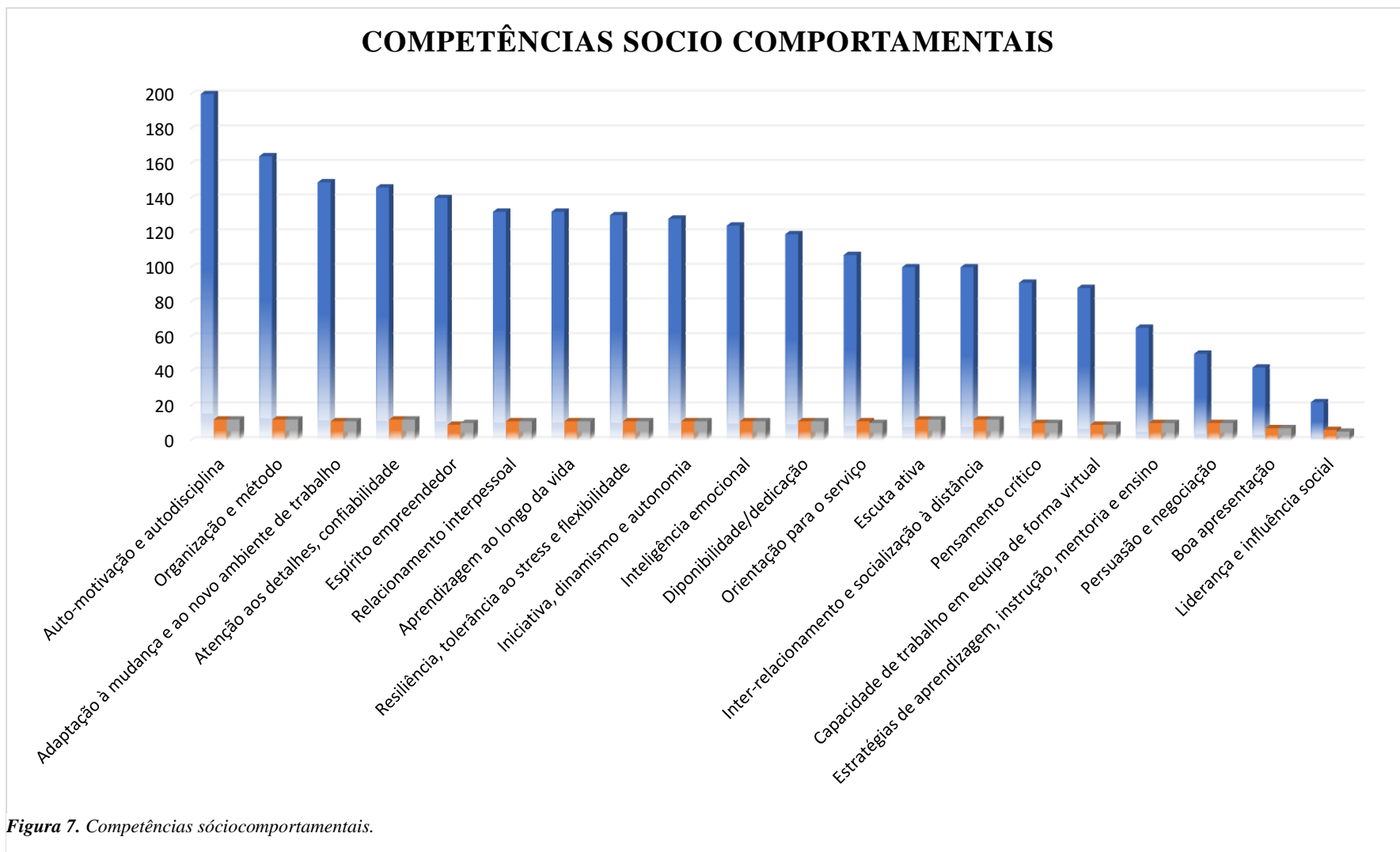


Figura 7. Competências sócio comportamentais.



As competências técnicas e socio comportamentais estão identificadas por ordem de importância de acordo com os resultados das entrevistas.

Para o desempenho de funções de Secretariado Administrativo/Executivo virtual as entrevistadas consideram que todas as competências técnicas identificadas pelo WEF (2020) e pelo portal O\*NET são essenciais. No entanto, de acordo com a ordem de importância atribuída a cada competência os “conhecimentos digitais”, a “língua materna” e a “gestão e comunicação organizacional” foram as que registaram uma maior pontuação. (cf. Figura 1). Já competências como os “conhecimentos matemáticos”, “contabilidade, finanças empresariais e direito” e “organização e gestão de eventos” foram as que registaram menor pontuação por parte das entrevistadas. Segundo as entrevistadas e tal como já referido anteriormente, os profissionais de Secretariado Administrativo/Executivo virtual podem escolher os serviços a prestar de acordo com os seus conhecimentos, experiências e gostos pessoais. Daí que os conhecimentos técnicos variem de acordo com estes fatores. Por estes motivos, não é fácil chegar a um consenso relativamente a estas competências.

Pode-se afirmar que existem competências que são transversais, tais como os “conhecimentos digitais” e a “língua materna”, pois, independentemente dos serviços prestados estes conhecimentos são necessários; conhecimentos de “gestão e comunicação organizacional” também são muito importantes, pois as assistentes virtuais têm de perceber os negócios dos seus clientes, mas também têm de saber comunicar e gerir o seu próprio negócio daí que esta competência foi a terceira com maior pontuação.

As entrevistadas consideram os “conhecimentos digitais” a competência técnica mais importante o que vai ao encontro da afirmação da OCDE (2020), que refere que a importância desta competência-chave, considerada transversal e essencial, levou à necessidade da criação de um quadro conceptual de referência designado por Quadro Europeu de Referência para a Competência Digital.

As entrevistadas consideram ainda que todas as competências técnicas que identificaram são essenciais quer na atualidade quer no futuro. A “comunicação multicultural” não foi considerada essencial atualmente por uma entrevistada que apenas a considerou no futuro e o atendimento ao cliente não foi considerado no futuro por uma entrevistada que apenas o considera essencial na atualidade.

Para além das competências que as entrevistadas tinham de assinalar e ordenar, as entrevistadas podiam adicionar outras que considerassem necessárias. Neste caso, era-lhes, igualmente, pedido, que justificassem a inserção de novas competências. As competências técnicas adicionadas pelas entrevistadas foram as seguintes: “conhecimentos informáticos” (pack-office), adicionados pela **P1** e **P8** a **P1**. Estas afirmam que (...) *“são conhecimentos essenciais para a função (...)”*; “gestão de projetos” e “gestão de processos”. Segundo a **P2** *“(...) estes são conhecimentos muito importantes para mim porque faço a gestão de projetos dos meus clientes, daí que eu acho essencial para qualquer assistente virtual dominar nem que seja na teoria estes conhecimentos (...)”*; a **P9** também adicionou esta competência. A **P6** afirmou que *“(...) conhecimentos de gestão do tempo são essenciais para esta profissão (...)”*.

Quando confrontadas com a necessidade de identificarem as competências socio comportamentais essenciais para o desempenho das suas funções no domínio do Secretariado Administrativo/Executivo virtual, todas as competências identificadas pelo WEF (2020) e pelo portal O\*NET, foram consideradas importantes pelas entrevistadas. As competências que ocupam os primeiros lugares na ordem de importância são a “auto motivação e autodisciplina”, “organização e método”, “adaptação à mudança e ao novo ambiente de trabalho”, “atenção aos detalhes e confiabilidade”, e “espírito empreendedor” (cf. Figura 2). Pode-se afirmar que, segundo a literatura e as respostas das entrevistadas, estas são competências transversais a estes profissionais sendo também as mais consensuais para as entrevistadas.

A “boa apresentação”, “liderança e influência social”, “negociação e persuasão” e “capacidade de trabalhar em equipa de forma virtual” são as que registam menos pontuação. Segundo a maioria das entrevistadas a “boa apresentação” é essencial no trabalho presencial, mas perde importância no virtual, pois as pessoas não estão presentes fisicamente. Recorde-se as palavras da **P12** *“(...) para mim a “boa apresentação” não é essencial uma vez que eu estou distante das pessoas com quem estou a trabalhar e não tenho de me vestir como se fosse para o escritório (...)”* Esta afirmação é oposta às ideias de Costa, Chizzoni, & Vaz (2019) que citam Pedroso (2011), e afirmando é que é essencial que os profissionais estejam bem vestidos. A “liderança e influência social” e “negociação e persuasão” são competências apontadas pelo WEF (2020) como emergentes até 2025 (cf. tabela 11 da revisão de literatura), no entanto, para as

entrevistadas estas não são essenciais uma vez que depende muito dos serviços a prestar e do eventual nicho de mercado.

A “capacidade de trabalhar em equipa de forma virtual”, segundo a grande maioria das entrevistadas também não é das mais essenciais uma vez que o seu trabalho é individual e não têm colegas de trabalho. Recorde-se as palavras da **P9** “(...) *eu trabalho sozinha e não vejo a necessidade de desenvolver essa competência (...)*”, já a **P2** tem uma opinião diferente e afirma que “(...) *acho essencial esta competência porque eu mesmo a trabalhar sozinha de forma independente eu trabalho com clientes e mesmo que seja só eu e o meu cliente já somos uma equipa, neste sentido eu acho essencial esta competência (...)*”.

As entrevistadas consideram ainda que todas as competências socio comportamentais que identificaram são essenciais quer na atualidade quer no futuro. Quanto ao “espírito empreendedor” uma entrevistada não considera que seja importante na atualidade, mas considera futuramente, a “liderança e influência social” uma entrevistada não considera importante no futuro, mas considera atualmente e “orientação para o serviço” uma entrevistada considera importante atualmente, mas não considera no futuro.

Para além das competências que as entrevistadas tinham de assinalar e ordenar, existiu outra tabela para adicionarem outras competências que consideravam necessárias, e uma outra para justificar as competências que adicionaram anteriormente. As competências socio comportamentais adicionadas pelas entrevistadas foram as seguintes: “empatia”, segundo a **P1** “(...) *é fundamental para qualquer relação pessoal e profissional (...)*”. “Autoconhecimento” e “marketing pessoal”, pois, segundo a **P2** “(...) *é essencial que estes profissionais se conheçam bem a si próprios para perceberem se são ou não empreendedores, em primeiro lugar, e depois conhecer bem as suas competências para poderem escolher os serviços que querem prestar, serem capazes de se autopromoverem e dar-se a conhecer a si próprio e aos seus serviços é muito importante (...)*”. A **P12** afirmou ainda que os profissionais devem ser “autodidatas” “(...) *devem pesquisar muito e ter sempre espírito de aprender (...)*”; “(...) *devem ser capazes de gerir muito bem o seu próprio tempo (...)*”. A “capacidade de resolução de problemas” foi outra competência adicionada por esta entrevistada, o que vai ao encontro das competências emergentes até 2025 segundo o WEF (2020) (cf. Tabela 11 revisão de literatura). Outra competência adicionada pelas entrevistadas foi a “criatividade”. Estas competências foram apontadas pelas entrevistadas como essenciais quer atualmente, quer no futuro.

Em suma, existem competências técnicas que são transversais tais como: “conhecimentos digitais”, “língua materna” e “gestão e comunicação organizacional” e competências socio comportamentais que também são transversais tais como: “auto motivação e autodisciplina”, “organização e método” “adaptação à mudança e ao novo ambiente de trabalho” e “espírito empreendedor”. Todas estas competências são essenciais para enfrentar as dificuldades e os desafios proporcionados pelo trabalho virtual/remoto.

### **3.10. Caracterização da situação do Secretariado virtual em Portugal**

Esta categoria visa caracterizar a situação atual do Secretariado virtual em Portugal, mais concretamente a aceitação destes profissionais no mercado de trabalho e o papel dos estabelecimentos de ensino e formação profissional no que respeita ao desenvolvimento de competências. A resposta a estas questões teve em consideração as opiniões, reflexões, conhecimentos e experiências vivenciadas pelas entrevistadas. Vejamos de seguida algumas afirmações:

- **P1** *"Penso que ainda há um longo caminho a percorrer no que toca à profissionalização da assistência virtual (...)"*.

---

- **P2** *"O Secretariado virtual está a deslocar com muita força, mas, para tal, é necessário o espírito empreendedor, não chega ser um simples tarefeiro é preciso ir mais além"*.

---

- **P5** *"Eu acho que o Secretariado virtual em Portugal está em crescimento"*.

---

- **P7** *"Eu acho que existem duas tendências, por um lado, os profissionais de Secretariado que já trabalham remotamente e vão continuar a trabalhar, e por outro, as pessoas céticas que ainda nem sabem o que é a assistência virtual"*.

---

- **P11** *"O Secretariado virtual é ainda uma novidade para a maioria das organizações, as quais preferem um apoio presencial. Há ainda muita coisa a fazer para consolidar no mercado de trabalho o Secretariado virtual"*.

---

- **P12** *"Em Portugal está em crescimento, mas ainda há muito trabalho a ser feito e muitos mitos por desmistificar e muita coisa a ensinar ao povo português em relação à assistência virtual e falar de dinheiro continua a ser um tabu em Portugal, e por isso, as coisas não avançam, mas está no bom caminho, pois, já*

*existem imensos cursos, comunidades, memberships. Em Inglaterra que é onde vivo, já quase não existem secretários presenciais trabalham todos remotamente de forma independente, existe uma aceitação por parte das pessoas e estão dispostas a pagar o preço justo".*

Pode-se constatar através das afirmações das entrevistadas que o Secretariado virtual e a assistência virtual em Portugal estão em crescimento, no entanto, ainda existem barreiras que é preciso ultrapassar. Tal como já foi referido pelas entrevistadas e pela literatura a situação pandémica acelerou uma realidade que já existia em Portugal - o Secretariado virtual, pois, muitas das entrevistadas já exerciam as suas funções remotamente antes da pandemia.

O Secretariado virtual não foi algo descoberto durante a pandemia, no entanto, este fenómeno fez com que os profissionais adotassem os modelos de trabalho virtuais, o teletrabalho e trabalho remoto e percebessem que muitas das suas tarefas podem ser realizadas remotamente traduzindo-se em benefícios quer para o trabalhador quer para o empregador. As entrevistadas afirmam ainda que o trabalho não vai voltar a ser como antes, ou seja, cada vez mais vão existir pessoas a trabalhar remotamente e as organizações até podem adotar um sistema de trabalho misto, recorde-se as palavras da **P8** “(...) a pandemia veio introduzir um sistema de trabalho misto de presença no escritório e em casa o que propicia a assistência virtual (...)”.

Uma das principais barreiras ao Secretariado virtual e à assistência virtual em Portugal, tal como refere a **P1** prende-se com a questão da profissionalização desta profissão, ou seja, ainda existem dificuldades por parte dos empregadores e clientes em reconhecerem que a assistência virtual é uma profissão o que não facilita a aceitação destes profissionais no mercado de trabalho, a questão da confiança é outra barreira. Em complemento a esta afirmação a **P12** afirma que (...) “ainda há muito trabalho a ser feito e muitos mitos por desmistificar e muita coisa a ensinar ao povo português em relação à assistência virtual e falar de dinheiro continua a ser um tabu em Portugal, e por isso, as coisas não avançam, mas está no bom caminho, pois, já existem imensos cursos, comunidades, memberships (...)”. Através desta afirmação pode-se constatar que a aceitação destes profissionais no mercado de trabalho prende-se com a mentalidade dos empregadores em reconhecerem esta profissão.

A questão da precificação do trabalho destes profissionais é um grande desafio tal como refere a **P12** falar de dinheiro em Portugal ainda é um assunto tabu, o que faz com que muitas assistentes virtuais tenham dificuldade em estabelecer o preço dos seus serviços e apresentá-los aos seus clientes. Recorde-se as palavras da **P2** “(...) perceber os serviços que podia oferecer, ser capaz de fazer uma proposta com valor digno (...)”. Ainda em relação a esta questão pode-se afirmar que apesar de existirem barreiras e desafios que precisam de ser enfrentados, Portugal está no bom caminho, pois, cada vez mais existe mais informação em relação a esta forma de atuação, a pandemia também fez com que a informação se espalhasse por mais públicos e os profissionais tomaram conhecimento que é possível trabalhar neste modelo. Recorde-se que algumas entrevistadas começaram a trabalhar remotamente em 2019 e na altura um dos seus principais desafios e dificuldades consistia precisamente na falta de informação, o que hoje já não acontece, voltando às palavras da **P12** , “(...) já existem imensos cursos, comunidades, memberships (...). A afirmação desta entrevistada vai ao encontro da Academia de Assistentes Virtuais (2021), que afirma que em Portugal, (...), já existem plataformas que prestam informações e dão formação a quem pretende enveredar por esta atividade profissional.

No que concerne ao papel dos estabelecimentos de ensino e formação profissional no que respeita ao desenvolvimento de competências, vejamos algumas afirmações:

- **P1** “*Não sinto que em algum momento eu tenha sido incentivada a criar o meu negócio. Somos formatados para quando sairmos da universidade irmos arranjar um emprego numa empresa e seguir uma carreira. Penso que aí o nosso sistema de ensino deve estar mais flexível e mostrar que existem várias oportunidades e não só oportunidades para trabalhar para o outro, nós próprios podemos ter o nosso negócio*”.

---

- **P2** “*Acho que os estabelecimentos de ensino deviam começar a pensar em dar formação de Secretariado virtual. Os cursos ainda estão a ser dados como se estivéssemos no século passado tem de haver evolução e começar a dar a conhecer as novas profissões que estão a surgir. As pessoas saem das universidades e têm de ir fazer formações para trabalharem no digital devia, pelo menos, uma disciplina abordar o trabalho virtual/remoto*”.

---

- **P9** “*Eu quando me formei havia muito aquela ideia que ia trabalhar no presencial e nunca me passou pela cabeça que podia fazer isso online. Eu saí da universidade e tinha que encontrar um trabalho, hoje em dia, é necessário as*

*mudanças de mentalidades, pois, existem mais saídas e as pessoas não precisam estar sempre à espera de que uma empresa ofereça um trabalho”.*

- 
- **P6** *"Quem dá formação para assistentes virtuais diz que não é necessária uma formação específica, no fundo, uma assistente virtual vai pegar na sua própria experiência e naquilo que sabe fazer de melhor e oferecer ao mercado. Ter conhecimentos de empreendedorismo, marketing digital acho que pode ajudar muito, pois, acabam por ter conhecimento de como se ligar com as pessoas, como angariar clientes, como divulgar o seu trabalho, depois, os serviços cada uma vai oferecer os serviços em que se sente mais habilitado".*
- 
- **P10** *"A formação profissional através da informação que já existe na internet pode começar a investir nesta área oferecendo formações nesta área, os estabelecimentos de ensino sobretudo os privados podem começar já a capacitar os estudantes com estas competências”.*
- 
- **P12** *"É necessário olhar para a assistência virtual como uma profissão para haver uma melhor aceitação por parte das pessoas, criar cursos creditados que entreguem diploma e em Portugal é muito importante. É necessário ensinar aos profissionais que nós existimos e como podemos ser uma mais valia para eles. Os cursos superiores já devem incluir informação em relação à assistência virtual. Em Inglaterra já existem associações de assistentes virtuais que dão certificados e diplomas e também já existe nos E.U.A, e acho que falta isto em Portugal”.*

Através das afirmações das entrevistadas é possível constatar que por se tratar de uma nova forma de atuação, em Portugal, existe um longo caminho a percorrer, quer na aceitação destes profissionais no mercado de trabalho, quer no desenvolvimento e capacitação de competências dos profissionais para poderem exercer as suas funções de forma virtual/remota. Em relação à aceitação destes profissionais no mercado de trabalho é necessária uma mudança de mentalidades por parte dos empregadores, é necessário que estes confiem nestes profissionais e reconheçam esta atividade profissional como uma profissão. Os profissionais virtuais têm um papel preponderante na mudança de mentalidades dos empregadores, pois, estes têm de fazer com que o seu trabalho seja reconhecido dando provas que realmente podem trabalhar neste modelo e ter o mesmo desempenho e produtividade como se estivessem no presencial, sendo estes os maiores receios dos empregadores.

Com a pandemia tal como foi referido pelas entrevistadas já se registou uma melhoria neste sentido, pois, muitos empregadores já tomaram contato com esta realidade e viram que é possível.

Os estabelecimentos de ensino e formação profissional também assumem um papel preponderante quer na formação destes profissionais, quer na aceitação destes no mercado de trabalho. Tal como referiu a **P1** *“Não sinto que em algum momento eu tenha sido incentivada a criar o meu negócio. Somos formatados para quando sairmos da universidade irmos arranjar um emprego numa empresa e seguir uma carreira (...)”*. Através desta afirmação pode-se constatar que os estabelecimentos de ensino devem ser mais flexíveis e dar a conhecer aos seus alunos os novos modelos de trabalho capacitando-os de competências que vão ao encontro destes modelos, a formação em empreendedorismo é muito importante para estes profissionais.

A **P2** afirma ainda que *“Acho que os estabelecimentos de ensino deviam começar a pensar em dar formação de Secretariado virtual (...)”*. Na perspetiva desta entrevistada os estabelecimentos de ensino devem começar a rever os seus cursos e incluir já formação em Secretariado virtual e começar a capacitar os seus alunos de competências digitais e ainda segundo a **P2** *“As pessoas saem das universidades e têm de ir fazer formações para trabalharem no digital devia, pelo menos, uma disciplina abordar o trabalho virtual/remoto”*.

A **P6** refere ainda que os conhecimentos de empreendedorismo e marketing digital são essenciais e devem ser cada vez desenvolvidos, pois, fornecem as ferramentas para começarem o negócio de assistente virtual.

Segundo a entrevistada **P12** *“É necessário olhar para a assistência virtual como uma profissão para haver uma melhor aceitação por parte das pessoas, criar cursos creditados que entreguem diploma e em Portugal é muito importante”*. Nota-se mais uma vez a importância da profissionalização da assistência virtual para que estes profissionais sejam aceites no mercado de trabalho, e outro aspeto muito importante é a falta de cursos creditados em Portugal para estes profissionais.

É neste sentido que entra o papel dos estabelecimentos de ensino e formação profissional, se estes apostarem em cursos creditados que entreguem diploma aos seus estudantes vai originar uma melhor aceitação perante os empregadores, pois em Portugal o CV continua a ser muito importante. A entrevistada **P12** refere ainda que *“Em Inglaterra já existem associações de assistentes virtuais que dão certificados e diplomas e também já existe nos E.U.A, e acho que falta isto em Portugal”*.

Em suma, em Portugal é necessário apostar na profissionalização da assistência virtual, os estabelecimentos de ensino e formação profissional têm um papel preponderante neste processo oferecendo cursos específicos de Secretariado virtual que atribuam diploma a quem pretende trabalhar neste modelo. Todos estes fatores fazem com que os empregadores comecem a encarar esta atividade profissional de outra forma o que faz com que estes profissionais sejam mais bem aceites no mercado de trabalho.

Para além destes aspetos existem outros que preocupam as entrevistadas tais como: a inexistência de vínculo laboral e o facto de o contrato celebrado com a entidade empregadora ser um contrato de prestação de serviços no qual o mesmo pode ser cessado quando o empregador o entender. Outro aspeto a considerar é a questão da precificação dos trabalhos realizados por estes profissionais, quer isto dizer que uma vez que não existe um regulamento aplicado a esta profissão, e tal como refere a **P3** “(...) *cada pessoa vai ajustando à sua maneira o que pode fazer com que exista uma discrepância de preços o que prejudica esta profissão (...)*”. É essencial ter em atenção todos estes fatores pois segundo Schwab (2017), a flexibilidade laboral poderá desencadear problemas ao nível da exploração do trabalho virtual não regulamentado, o que, se tal acontecer, pode aumentar as condições de trabalho precárias. Esta precaridade laboral pode levar à perda de direitos de trabalho, direitos de reivindicação e segurança no emprego. Uma forma de contrariar uma possível exploração do trabalho virtual consiste em criar novas formas de contratos sociais e de emprego que se adaptem às novas formas de trabalho (op.cit).

### **3.11. Conselhos/sugestões**

Esta categoria visa recolher conselhos e sugestões por parte das entrevistadas destinados a quem pretende enveredar por esta atividade profissional. A resposta a esta categoria teve em consideração as opiniões, reflexões, conhecimentos e experiências vivenciadas pelas entrevistadas. Vejamos as seguintes afirmações:

- **P1** *"Primeiro é necessário achar o que realmente gostamos e somos bons a fazer (...) é necessário encontrar um nicho de mercado. Em Portugal ainda não existe muita informação acerca da assistência virtual daí que é necessário que nos juntemos a grupos e comunidades de assistentes virtuais para conhecermos pessoas ligadas à área.*
- 
- **P2** *"Estudar empreendedorismo. Na academia ensinamos as pessoas a gerirem o seu próprio negócio".*
- 
- **P3** *"Primeiro tem que gostar desta área e tem que preservar, aprender, ter os horizontes bem vastos e estar sempre com o espírito de aprendizagem e humildade". No caso do Secretariado a pessoa tem de ter uma postura de muita seriedade, pois, a pessoa tem de inspirar muita confiança. Aqui existe uma dupla confiança, primeiro a pessoa tem de inspirar confiança para ser contratado e depois tem de passar confiança na execução do trabalho para voltar a ser contratado".*
- 
- **P4** *"Deve pesquisar muito porque na internet já existe muito conteúdo em português, se sentir a necessidade pode tirar um curso, mas não é obrigatório e deve integrar comunidades de assistentes virtuais de forma a conhecer outros profissionais com quem possam partilhar ideias e até mesmo fazer parcerias".*
- 
- **P5:** *"É necessária uma boa gestão de tempo, gestão dos horários, gestão das tarefas, portanto, eu diria que é uma forma diferente de fazer o mesmo, a pessoa tem de reaprender e ajustar-se à nova realidade. Nunca pode entender o trabalho remoto como algo mais fácil, pois, as tarefas têm de aparecer feitas e tem de haver uma capacidade de bom senso muito grande para saber gerir e perceber as diferenças entre as duas realidades".*
- 
- **P6** *"As pessoas em primeiro lugar devem pensar o que é que querem fazer e que serviços querem apresentar, a forma de publicar, definir o seu público-alvo e divulgar o seu trabalho da melhor maneira possível, quer em redes sociais, quer em site próprio. Ser paciente, resiliente, fazer networking e integrar comunidades de assistentes virtuais e empreendedores é essencial".*
- 
- **P7** *"Eu só dou um conselho que é a pessoa ser o mais profissional possível".*
- 
- **P8** *"(...) tem de haver uma definição dos serviços a prestar, de modo a encontrar o seu nicho de mercado que acordo com as suas competências".*

- 
- **P9** "(...) as pessoas devem avaliar a sua personalidade para avaliar se são capazes de trabalhar sozinhas de forma independente, pois, existem pessoas que não conseguem. E a sugestão é ir em frente e depois logo se descobre se vale a pena ou não".
- 
- **P10** "Aconselho a pessoa a integrar comunidades de assistentes virtuais, a ver a informação que existe na internet, fazer uma formação de assistente virtual, encontrar o seu nicho de mercado e oferecer os serviços que mais gosta de fazer e para os quais está mais bem preparada".
- 
- **P11** "Qualquer profissional desta área deve apostar na sua qualificação, ao nível de licenciatura/mestrado, e evidenciar no seu dia-a-dia que consegue apresentar um conjunto de competências imprescindíveis ao bom desempenho da função. Ou seja, diariamente, temos de comprovar a nossa proatividade e assertividade, em todas as situações e em todos os contextos profissionais".
- 
- **P12** "Primeiro deve-se olhar para nós para percebermos se temos as soft skills essenciais, depois, devemos juntar-nos a grupos e comunidades de assistentes virtuais para ver o que se anda a falar e quais os melhores cursos que existem, também já existe imensa informação na internet é só juntar a informação toda e lançarem-se. O meu maior conselho é mesmo perceber se somos empreendedores".
- 

Segundo as entrevistadas quem pretende seguir esta profissão deve conhecer muito bem as suas competências, de forma a perceber se é ou não empreendedor e poder oferecer os serviços para os quais tem mais aptidão, e especializar-se num determinado nicho de mercado, neste sentido o "autoconhecimento" indicado anteriormente pela **P2** é uma competência que deve ser muito bem desenvolvida.

Uma vez que esta atividade profissional é maioritariamente realizada à distância é essencial que os profissionais transmitam confiança aos seus clientes ou entidade empregadora recorde-se as palavras da **P3** "(...) No caso do Secretariado a pessoa tem de ter uma postura de muita seriedade, pois, a pessoa tem de inspirar muita confiança. Aqui existe uma dupla confiança, primeiro a pessoa tem de inspirar confiança para ser contratado e depois tem de passar confiança na execução do trabalho para voltar a ser contratado".

Em Portugal ainda não existe muita informação relativamente à assistência virtual, é, portanto, essencial integrar comunidades de assistentes virtuais para poderem, segundo a **P1** “(...) *conhecer pessoas ligadas à área*”, já a **P4** afirma que “*deve integrar comunidades de assistentes virtuais de forma a conhecer outros profissionais com quem possam partilhar ideias e até mesmo fazer parcerias*”. É essencial também que estes profissionais sejam “autodidatas”, de modo, a estarem em constante aprendizagem, devem pesquisar e ler muito sobre a assistência virtual e fazerem *networking*. As entrevistadas afirmaram, ainda, que as competências socio comportamentais são essenciais para o bom desempenho desta profissão.

## **CAPÍTULO IV – CONCLUSÃO**

---

---

Neste capítulo serão apresentadas as principais conclusões do estudo, assim como algumas limitações da presente investigação e sugestões para futuros trabalhos.

#### **4.1. Considerações finais**

Como vimos o desenvolvimento tecnológico tem sido o principal impulsionador de grandes mudanças e transformações tanto ao nível organizacional como profissional. Este desenvolvimento levou ao surgimento de atividades virtuais em várias áreas incluindo a do Secretariado/Assessoria. (Vasconcelos, 2012) No entanto, ao trabalhar de forma virtual/remota, estes profissionais precisam de ultrapassar barreiras e obstáculos pré-concebidos e preconceitos quer por parte das organizações, quer pela própria sociedade que ainda não consegue encarar esta forma de atuação como uma profissão (Costa, Chizzoni, & Vaz, 2019).

Investigar quais os principais desafios que estes profissionais enfrentam; quais as principais competências que lhes são exigidas e investigar quais os impactos e alterações recentes que estão a acontecer no Secretariado foram as grandes questões de investigação deste estudo.

A realização deste estudo permitiu delinear algumas reflexões acerca do trabalho virtual/remoto e a profissão do Secretário Administrativo/Executivo. Foi também possível identificar as principais tarefas desempenhadas, as principais dificuldades que têm de ultrapassar, os principais benefícios deste modelo de trabalho, apontar algumas estratégias na conciliação entre a vida pessoal e profissional, pois, este é um dos principais desafios enfrentados por estes profissionais, e por fim, perspetivar a situação do Secretariado administrativo/executivo em Portugal na perspetiva dos profissionais e aconselhar/sugerir quem pretende enveredar por esta atividade tendo em conta os conhecimentos, experiências e perceções das entrevistadas.

Existem muitos desafios que estes profissionais precisam de enfrentar para que consigam prosperar sendo eles os seguintes: a transmissão de confiança aos clientes ou entidade empregadora; definição do próprio horário de trabalho; adaptação a novos clientes; e conseguir “desligar do trabalho”. As estratégias apontadas pelas entrevistadas para conseguirem conciliar a vida pessoal com a profissional, de forma sucinta destacam-se as seguintes: definição dos horários de trabalho; organização e método de trabalho;

conseguir uma boa gestão do tempo; fazer pausas e folgas semanais. As entrevistadas também apontaram inúmeros benefícios proporcionados pelo trabalho remoto sendo os principais os seguintes: gestão do próprio horário; flexibilidade de horários e melhor conciliação entre a vida pessoal e profissional; autonomia e independência; ausência de custos de deslocação; possibilidade de poder trabalhar a partir de qualquer local e em qualquer horário.

Os dados das entrevistas permitiram constatar que a pandemia veio acelerar uma realidade que já existia em Portugal, pois, muitas das entrevistadas começaram a desenvolver os seus projetos de assistência virtual em 2019. A pandemia deu a conhecer esta nova forma de trabalho a quem ainda não a conhecia e fez com que as pessoas percebessem que é possível trabalhar neste modelo trazendo benefícios tanto para o profissional como para o empregador.

Para combater a “suspeição” que existe em Portugal relativamente a esta profissão é essencial que os profissionais desenvolvam cada vez mais as suas competências técnicas tais como os “conhecimentos digitais” e o “domínio da língua materna”, conhecimentos de “comunicação e gestão organizacional” e as competências socio comportamentais tais como a auto “automotivação e autodisciplina”, “organização e método”, “adaptação à mudança e ao novo ambiente de trabalho”, “atenção aos detalhes, confiabilidade” e “espírito empreendedor”. É necessário também consolidar a imagem do Secretariado virtual, os profissionais devem consolidar cada vez mais as suas competências e apostar em formação específica para esta atividade profissional.

Este estudo permitiu conhecer de uma forma geral a realidade do Secretariado virtual em Portugal, escutar as experiências, perceções e conhecimentos das entrevistadas e analisar diversas perspetivas. Desta forma este estudo pretende dar o seu contributo para o estudo desta profissão, dando a conhecer a sua mais recente forma de atuação – o Secretariado virtual, quer aos estudantes de Secretariado/Assessoria pois têm mais conhecimento acerca desta nova forma de atuação, quer para profissionais que pretendam enveredar por esta atividade profissional. O estudo é, igualmente, importante para as organizações e empresas que pretendam contratar estes profissionais, pois, conseguem aceder a informação científica relativamente a esta temática.

O presente estudo também apresenta algumas limitações tais como: devido ao contexto pandémico as entrevistas tiveram de ser realizadas online, o que não permitiu uma

interação pessoal com os sujeitos entrevistados. Outra limitação prende-se com o facto de existirem profissionais a atuarem como assistentes virtuais e a realizarem funções de Secretariado virtual sem terem formação e experiência nesta área, pelo que não foi fácil conseguir chegar aos profissionais de Secretariado Administrativo/Executivo que atuam como assistentes virtuais. O facto de em Portugal ainda existir pouca informação relativamente a esta forma de atuação também limitou um pouco a exploração de algumas questões, nomeadamente questões legais, formas de recrutamento e a precificação dos serviços prestados por estes profissionais.

Traçado este primeiro retrato geral, é importante acompanharmos a evolução do Secretariado virtual em Portugal, voltando a realizar esta pesquisa, por exemplo, no prazo de um ano já na realidade pós pandemia, de forma a poder perceber se já se registam melhorias nas dificuldades e desafios que estes profissionais enfrentam e outros que eventualmente tenham surgido e analisar também se houve alterações ao nível das competências.

Uma vez que a pandemia acelerou o trabalho virtual/remoto é pertinente realizar uma futura investigação que permita identificar os projetos dos profissionais de Secretariado Administrativo/Executivo virtual que trabalham de forma independente em Portugal, por exemplo, daqui a um ano. Desta forma, complementado com um estudo quantitativo consegue-se um melhor panorama do Secretariado virtual/remoto nas diferentes regiões do nosso país. É igualmente útil realizar um estudo comparativo da realidade portuguesa, por exemplo, com a realidade brasileira uma vez que no Brasil esta realidade já se encontra bem consolidada.

A realização desta investigação permitiu-me explorar uma realidade ainda recente em Portugal e contactar com profissionais que já trabalham nesta forma de atuação foi muito enriquecedor. As entrevistadas mostraram-se muito disponíveis para partilhar ideias, opiniões, experiências e conhecimentos acerca desta área de atuação daí que o seu contributo foi crucial para esta investigação.

Ao longo do estudo deparei-me com alguns desafios e dificuldades que me levaram a encontrar estratégias para os superar, sendo que todos foram solucionados nos *timings* certos.

A realização desta investigação permitiu-me um enorme enriquecimento tanto ao nível pessoal como profissional.



## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

---

## Referências

- A., B. (2015). *Social research methods*. Oxford: Oxford university press.
- Academia de assistentes virtuais. (2021). Obtido em 08 de março de 2021, de <https://academiadeassistentesvirtuais.com/sobre/>
- Amigoni, M., & Gurvis. (2009). *S.Managing the Telecommuting Employee: Set Goals, Monitor Progress and Maximize Profit and Productivity*. Kindle ebook. Avon, Massachusetts: Adams Business .
- Ataíde, J., & et.al. (2012). *Trabalho remoto: uma alternativa para profissionais e empresas*. Obtido em 02 de Fevereiro de 2021, de <http://www.dicasprofissionais.com.br/trabalho-remoto-uma-alternativa-para-profissionais-e-empresas/>
- Barbosa, S., & Durante, D. (2013). Secretariado Executivo e empreendedorismo: realidade ou utopia? pp. 56-74. doi:<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/7275>
- Bardin , L. (2009). *Análise de Conteúdo*. Edições 70.
- Borges, M. J. (2015). *Secretariado - Uma visão prática* (3ª ed.). (ETEP, Ed.) Lisboa.
- Cardoso, M. (29 de 03 de 2017). *Nonadismo digital*. Obtido em 10 de fevereiro de 2021, de Assistente virtual: quem é esta pessoa que te pode ajudar a ser mais produtivo?: <https://nomadismodigital.pt/assistente-virtual/>
- Conselho, & Parlamento, E. (2006). Recomendação do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de dezembro de 2006 sobre as competências essenciais para a aprendizagem ao longo da vida. *Jornal Oficial da União Europeia*, L394/310.
- Costa, T. P., Chizzoni, C. C., & Vaz, F. C. (jan/jun de 2019). *Secretários executivos remotos ou in company. Como se apresenta o mercado remoto para os profissionais de Secretariado?*, 15, n.1, pp. 62-76. doi:<https://doi.org/10.5335/ser.v15i1.8364>

- Diário da República. (31 de janeiro de 2019). Quadro Dinâmico de Referência de Competência Digital (QDRCD). *Despacho n.º 1088/2019*. Lisboa. Obtido em 05 de março de 2021, de <https://dre.pt/application/conteudo/118877300>
- Diário da República, E. (2021). Código do Trabalho - Lei n.º 7/2009. Obtido em 03 de fevereiro de 2021, de <https://dre.pt/legislacao-consolidada/-/lc/75194475/201707240900/73439934/diploma/indice>
- Diário da República, E. (s.d.). Decreto- Lei n.º 240/96. *Diário da República n.º 289/1996, Série I-A de 1996-12-14*. Obtido em 09 de fevereiro de 2021, de <https://data.dre.pt/eli/dec-lei/240/1996/12/14/p/dre/pt/html>
- Duermyer, R. (22 de janeiro de 2021). O que é um assistente virtual? Obtido em 08 de março de 2021, de <https://www.thebalancesmb.com/virtual-assistant-1794441>
- Dul, J., & Hak, T. (2008). *Case Study Methodology in Business Research*. Oxford: Elsevier's Science & Technology Rights.
- Eurofound. (17 de novembro de 2016). Sixth European Working Conditions Survey. Brussels, Belgium. Obtido em 16 de fevereiro de 2021, de <https://www.eurofound.europa.eu/pt/publications/report/2016/working-conditions/sixth-european-working-conditions-survey-overview-report>
- Fanzeres, N., & Lima, L. (janeiro de 2018). *Evidências da adaptação de profissionais de secretariado ao trabalho virtual*. doi:<https://doi.org/10.7769/gesec.v9i1.634>
- Ferrari, A. (2013). *DIGCOMP: A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe*. Luxembourg: Yves Punie and Barbara N. Brečko. doi:10.2788/52966
- Gratton, L. (2011). *The shift: The future of work is already here*. Collins.
- ILO. (2017). Working anytime, anywhere: the effects on the work.
- Lèvy, P. (1996). *O que é o virtual*. São Paulo: Editora 34.
- Marques, A. P. (28 de outubro de 2020). Secretariado- história e evolução da profissão. Obtido em 04 de fevereiro de 2021, de <https://www.asp-secretarias.pt/2020/10/28/secretariado-historia-e-evolucao-da-profissao/>

- Martins, P. (2020). O potencial do teletrabalho em Portugal. doi:<https://observador.pt/especiais/o-potencial-do-teletrabalho-em-portugal/>
- Mckinsey. (18 de 02 de 2021). The future of work after Covid 19. Mckinsey Global Institute.
- Mesquita, A., & Correia, A. M. (2013). Mestrados e Doutoramentos. *Estratégias para a elaboração de trabalhos científicos: o desafio da excelência (2ª Edição)*.
- Mesquita, A., Oliveira, L., & Sequeira, A. (2019). Impactos da Quarta Revolução Industrial nos Cargos Administrativos em Portugal. doi:10.4018/978-1-7998-3756-5.ch008
- Mesquita, A., Oliveira, L., & Sequeira, A. (2019). Impactos da Quarta Revolução Industrial nos Cargos Administrativos em Portugal.
- Mesquita, A., Oliveira, L., & Sequeira, A. (2019). O Futuro da Força de Trabalho Digital: desafios atuais e futuros para Assistentes Executivos e Administrativos.
- Mutka, A. K. (2011). *Mapping Digital Competence: Towards a Conceptual Understanding*. Sevilha: JRC-IPTS.
- N.Bloom. (2020). *How working from home works out*. doi:<https://siepr.stanford.edu/research/publications/how-working-home-works-out>
- O\*NET. (08 de fevereiro de 2020). 43-6011.00 - *Secretários Executivos a Assistentes Administrativos Executivos*. Obtido de O\*NET Online: <https://www.onetonline.org/link/summary/43-6011.00>
- O'Connor, S. (8 de Outubro de 2015). The human cloud: a new work of world. *The Financial Times*.
- OECD. (2020). *OECD Digital Economy Outlook 2020*. Paris. doi:, <https://doi.org/10.1787/bb167041-en>
- OECD. (2021). *OECD Skills Outlook 2021: Learning for Life*. Paris: OECD Publishing. doi:<https://doi.org/10.1787/0ae365b4-en>.
- Organization, I. L. (5 de Junho de 2020). Covid-19: Orientação para recolha de dados de estatísticas de trabalho. Obtido de <https://www.ilo.org/global/lang--en/index.htm>

- Paes, R., & Santiago, C. (Abril de 2020). *Assessoramento remoto por meio de escritórios virtuais: uma categorização de serviços prestados*, pp. 41-62. doi:<http://dx.doi.org/10.7769/gesec.v11i1.1055>
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. (1995). *Manual de investigação em ciências sociais*. Portugal: Gradiva.
- Ribeiro, S., Calvão, A. R., & Ramos, M. L. (2020). Secretariado - transições e conexões. *Secretariado virtual em Portugal: que realidade(s)*. doi:<https://doi.org/10.34624/pxey-b077>
- Santos, P., & Conde, M. (3 de junho de 2020). *O secretário contemporâneo face aos novos paradigmas de gestão e liderança*.
- Schwab, K. (2017). *A Quarta Revolução Industrial*. Levoir.
- Sequeira, A., & Santana, C. (2016). O Trabalho Especializado do Secretariado/Assessoria: a comunicação assertiva como competência diferenciadora. Obtido de [https://issuu.com/anavieira34/docs/anais\\_cisa2016](https://issuu.com/anavieira34/docs/anais_cisa2016)
- Statistics, U. B. (2020). *Employed persons by detailed occupation, sex, race, and Hispanic or Latino ethnicity*. doi:<https://www.bls.gov/cps/cpsaat11.htm>
- Susskind, D., & Susskind, R. (2019). *O futuro das profissões*. Lisboa: Gradiva.
- Vasconcelos, L. S. (2012). A virtualidade no mundo do trabalho : um estudo sobre a assessoria executiva virtual. Obtido de <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/33854>
- WEF. (2020). *The future of reports*. Geneva. Obtido de [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_Future\\_of\\_Jobs\\_2020.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2020.pdf)
- Yavorsky, J., Qian, Y., & Sargent, A. (19 de março de 2021). *The gendered pandemic: The implications of Covid-19 for work and family*. doi:10.1111/soc4.12881
- Yin. (2003). *Applications of case study research (2nd ed.)*. London: Sage.

## APÊNDICES

---

## Apêndice I – Classificação dos conhecimentos, atitudes e competências, com base no WEF (2020) e no modelo de conteúdo O\*NET

| Competência  |                                       | Descrição da competência  |
|--|---------------------------------------|---|
| Tipo de competência<br>Competências técnicas - conhecimentos | ➤ <b>Conhecimentos digitais</b>       |   |
|  | ➤ Informação e literacia de dados     | Ser capaz de articular necessidades de informação, para localizar e aceder a dados digitais, informação e conteúdos, avaliar, armazenar, gerir e organizar dados digitais, bem como, informação e conteúdo.   |
|  | ➤ Comunicação e colaboração           | Ser capaz de interagir, comunicar e colaborar através de tecnologias digitais atendendo à diversidade cultural e geracional, contribuir através das tecnologias digitais para uma cidadania ativa e participação social, não descurando a gestão da sua própria identidade digital.   |
|  | ➤ Criação de conteúdos digitais       | Ser capaz de editar e criar conteúdo digital; contribuir para o melhoramento e integração de informação e conteúdo acerca de um determinado conhecimento e dar a conhecer ao utilizador de que forma os direitos de autor e as licenças devem ser aplicadas; ser capaz de dar instruções de forma perceptível ao computador.  |
|  | ➤ Segurança                           | Ser capaz de proteger dispositivos, dados pessoais e privacidade em ambientes digitais.   |
|  | ➤ Resolução de problemas              | Ser capaz de identificar e resolver problemas em ambiente digital; ser capaz de utilizar ferramentas digitais com vista à inovação de processos e produtos; por fim, manter-se sempre atualizado relativamente à evolução digital.  |
|  | ➤ Domínio de ferramentas tecnológicas | Ser capaz de utilizar ferramentas tecnológicas tendo em conta a profissão e função, tais como:<br>- <u>Ferramentas de produtividade</u> – (processamento de texto, folha de cálculo, bases de dados, apresentações, etc);<br>- <u>Documentação em Cloud Computing</u> ;<br>- <u>Vídeo e edição em Marketing, vendas e conteúdo digital</u> ;<br>- <u>Software de contabilidade e finanças</u> ;<br>- <u>Reconhecimento de voz</u> ;<br>- <u>App in the air</u> - forma de rastreio de voos;<br>- <u>Evernote</u> – software que ajuda na organização das documentações das reuniões;<br>- <u>Slack</u> – forma de comunicação mais informal que o email;<br>- <u>Zoom</u> – útil para reuniões por videoconferência;<br>- <u>Inkflow</u> – semelhante a um processador de texto no qual é possível registar notas no aplicativo podendo estas serem organizadas da forma como o utilizador entender.<br>- <u>Cittymapper</u> – é um planeador de viagens em tempo real, disponível em vários países e cidades. Pode ser utilizado quando se pretende encontrar a melhor rota, pois, este combina vários modos de transporte, barco, autocarro, táxi, etc. |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | ➤ <b>Gestão e Comunicação Organizacional</b>                            | Ser capaz de conhecer os princípios de negócios e gestão que estão envolvidos no planeamento estratégico das organizações tais como: técnicas de gestão de recursos humanos, técnicas de liderança, alocação de recursos e técnicas de comunicação organizacional.  |
|  | ➤ <b>Contabilidade, Finanças Empresariais e Direito.</b>                | Ser capaz de reunir recursos para realizar tarefas tais como: o dinheiro que será gasto para realizar o trabalho, obtenção de equipamentos, instalações e materiais bem como a contabilidade de custos. Ser capaz de interpretar um mapa de vendas, um balanço, orçamento e demonstração de resultados. Estar atualizado sobre a legislação fiscal, laboral e comercial, e também conhecer as leis aplicadas ao trabalho virtual. |
|  | ➤ <b>Vendas, Comunicação e Marketing digital de produtos e serviços</b> | Ser capaz de identificar e moldar propostas de valor eficazes para produtos e serviços, bem como vender produtos com base nisso.  |
|  | ➤ <b>Expediente geral de escritório</b>                                 | Ser capaz de conhecer os procedimentos e sistemas administrativos tais como: processamento de texto, criação de formulários, atendendo à terminologia de escritório.  |
|  | ➤ <b>Língua materna</b>   | Ser capaz de conhecer a estrutura e conteúdo da língua materna, incluindo o significado e ortografia das palavras, composição e regras gramaticais.   |
|  | ➤ <b>Línguas estrangeiras</b>   | Ser capaz de conhecer a estrutura e conteúdo de línguas estrangeiras, incluindo o significado das palavras, composição e regras gramaticais.  |
|  | ➤ <b>Conhecimentos de comunicação multicultural</b>                     | Ser capaz de comunicar em vários idiomas e possuir conhecimento de várias culturas.   |
|  | ➤ <b>Organização e Gestão de Eventos</b>                                | Ser capaz de planear e organizar um evento bem como conhecer as regras de protocolo que regem determinados eventos.   |
|  | ➤ <b>Gestão documental</b>  | Ser capaz de organizar informação e gerir arquivos e registos de forma digital.   |
|  | ➤ <b>Atendimento ao cliente</b>   | Ser capaz de conhecer os princípios e processos, de modo a fornecer serviços de apoio ao cliente. Estão incluídos aspetos tais como: avaliação das necessidades do cliente e avaliação da satisfação do cliente.  |
|  | ➤ <b>Conhecimentos computacionais</b>                                   | Possuir conhecimentos de estatística e programação necessários para o desenvolvimento de tecnologias analíticas e de visualização para uma ampla quantidade de dados, quer estruturados, quer não estruturados.   |
|  | ➤ <b>Conhecimentos matemáticos</b>                                      | Ser capaz de conhecer as regras de álgebra, geometria, cálculo, estatística e suas aplicações.  |

| Tipo de competência<br>Competências                         | Competência  | Descrição da competência  |
|---|--|---|
|   | ➤ <b>Relacionamento interpessoal</b>                               | Ser capaz de motivar, desenvolver e direcionar as pessoas para a devida função.   |
|   | ➤ <b>Inter-relacionamento e socialização à distância</b>           | Ser capaz de se relacionar, estabelecer contactos e socializar com pessoas de forma virtual, de modo, a evitar o isolamento social. |
| ➤ <b>Adaptação à mudança e ao novo ambiente de trabalho</b> | Ser capaz de se adaptar às mudanças inerentes ao trabalho virtual. |   |

|  |   |
|--|---|
| ➤ <b>Automotivação e autodisciplina</b>                            | Ser capaz de se motivar a si próprio, por forma, a alcançar os objetivos do trabalho; ser capaz de estabelecer uma ordem de prioridades para a realização das tarefas, de modo, a alcançar os objetivos, no tempo e no momento certo. |
| ➤ <b>Persuasão e negociação</b>                                    | Ser capaz de convencer o outro a mudar de ideia ou comportamento, bem como ser capaz de os aproximar para tentar reconciliar as diferenças.   |
| ➤ <b>Espírito empreendedor</b>                                     | Ser capaz de criar e gerir o seu próprio negócio.   |
| ➤ <b>Orientação para o serviço</b>                                 | Ser capaz de encontrar formas ativas de ajudar as pessoas.  |
| ➤ <b>Inteligência emocional</b>                                    | Ser capaz de trabalhar com pessoas com vista ao alcance de objetivos e, em particular, ser agradável, cooperativo e sensível aos outros.  |
| ➤ <b>Liderança e influência social</b>                             | Ser capaz de provocar impacto nas outras pessoas da organização e exibir energia e liderança.   |
| ➤ <b>Estratégias de aprendizagem, instrução, mentoria e ensino</b> | Ser capaz de selecionar e usar métodos de formação e procedimentos apropriados, quer no processo de aprendizagem, quer no ensino aos outros.  |
| ➤ <b>Iniciativa, dinamismo e autonomia</b>                         | Ser capaz de assumir responsabilidades e desafios bem como ser capaz de realizar uma gestão eficaz do trabalho.   |
| ➤ <b>Aprendizagem ativa</b>  | Ser capaz de desenvolver a aprendizagem ao longo da vida, bem como, compreender as implicações de novas informações para a resolução de problemas atuais e futuros.   |
| ➤ <b>Atenção aos detalhes, confiabilidade</b>                      | Ser capaz de concluir as tarefas de forma minuciosa, prestando sempre atenção aos detalhes, e demonstrar ser confiável, responsável e cumprir com as obrigações, sendo ao mesmo tempo honesto e ético.                                |
| ➤ <b>Resiliência, tolerância ao stress e flexibilidade</b>         | Ser capaz de mostrar maturidade, equilíbrio, flexibilidade e contenção para lidar com pressões, stress, críticas, problemas afetos à vida profissional e à vida pessoal.  |
| ➤ <b>Organização e método</b>                                      | Ser capaz de manter o ambiente de trabalho num local próprio e devidamente organizado.  |
| ➤ <b>Disponibilidade/dedicação</b>                                 | Ser capaz de se dedicar ao trabalho mostrando-se disponível para questões afetas à sua prestação profissional.  |
| ➤ <b>Boa apresentação</b>  | Ser capaz de manter uma apresentação cuidada e profissional mesmo em ambientes digitais.  |
| ➤ <b>Capacidade de trabalho em equipa de forma virtual</b>         | Ser capaz de trabalhar em equipa de forma virtual, nomeadamente, através de equipas virtuais e plataformas colaborativas de trabalho.   |
| ➤ <b>Pensamento crítico</b>  | Ser capaz de usar a lógica e o raciocínio na identificação de pontos fortes e fracos de soluções alternativas, conclusões ou abordagens para resolução de problemas.  |
| ➤ <b>Escuta ativa</b>  | Ser capaz de prestar atenção ao que as pessoas estão a dizer e intervir somente quando apropriado e não interromper inoportunamente.  |

## Apêndice II – Guião de entrevista semiestruturada

### Secretárias (os) Executivos virtuais

| Dados biográficos do entrevistado |       |                         |  |                    |
|-----------------------------------|-------|-------------------------|--|--------------------|
| Sexo                              | Idade | Habilitações literárias | Tempo de atuação como Secretário (a) virtual | Setor de atividade |

| Categorias                            | Questões  | Observações   |
|---------------------------------------|---|---|
| Legitimação e motivação da entrevista | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informar dos objetivos do estudo</li> <li>➤ Solicitar a colaboração</li> <li>➤ Garantir a confidencialidade</li> <li>➤ Disponibilizar para feedback</li> </ul> | <p>Legitimar a entrevista</p> <p>Motivar o entrevistado</p>   |
| Definição                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ O que entende por Secretariado virtual/remoto?</li> </ul>  | <p>Esta dimensão refere-se a uma definição geral do conceito de Secretariado virtual servindo como uma pergunta de introdução ao objeto em estudo, por forma a avaliar os conhecimentos em relação à temática.</p> <p>A questão foi formulada com base na revisão de literatura, referente a esta temática, e tem como principal referência os estudos de Maria João Borges autora do livro “Secretariado – uma visão prática”.</p> |
| Diferenças                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Para si quais são as principais diferenças entre o Secretariado virtual e o presencial?</li> </ul>   | <p>Esta dimensão, tem por finalidade avaliar o conhecimento do entrevistado em relação às duas formas de atuação de Secretariado, de forma a evidenciar as principais diferenças e similaridades.</p> <p>A formulação da questão teve por base a revisão de literatura, referente a esta temática, tendo como principal referência os estudos de Maria João Borges, autora do livro “Secretariado – uma visão prática”.</p>         |
| Tarefas                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Quais as principais tarefas desempenhadas?</li> </ul>  | <p>Esta dimensão permite perceber quais as tarefas desempenhadas, por forma a perceber se são as mesmas ou se divergem das desempenhadas no presencial.</p> <p>A formulação da questão teve por base a revisão de literatura, referente a esta temática, tendo como principal referência os estudos de Maria João Borges autora do livro “Secretariado – uma visão prática”.</p>  |

|                              |  |   |
|------------------------------|--|---|
| <b>Impactos</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Que impactos é que a transformação digital está a ter a terá no futuro na profissão de Secretariado?</li> </ul>   | <p>Esta dimensão é constituída por questões que têm como principal finalidade avaliar os impactos associados ao Secretariado virtual, quer através da digitalização, quer devido à atual situação pandémica.</p> <p>As questões foram formuladas tendo por base os tópicos desenvolvidos na revisão de literatura, referentes a esta temática, tendo como principal referência os estudos de Klaus Schwab, Presidente Executivo do Fórum Económico Mundial e Richard Susskind &amp; Daniel Susskind, autores do livro “O Futuro das Profissões”.</p>        |
|                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Qual o impacto que a situação pandémica provocada pela Covid 19, no seu ponto de vista, teve na profissão de Secretariado? Acha que esta situação acelerou a força de trabalho digital? Quais as suas principais dificuldades e desafios que teve de enfrentar no contexto pandémico?</li> </ul>                        |   |
| <b>Dificuldades/desafios</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tendo em conta que o trabalho virtual em Portugal pode abranger dois modelos de trabalho: teletrabalho e trabalho remoto prestado por trabalhadores independentes, por qual dos dois modelos o seu trabalho está abrangido?</li> <li>➤ Quais as principais dificuldades inerentes ao seu modelo de trabalho?</li> </ul> | <p>Esta dimensão é constituída por questões que têm como objetivo perceber o modelo de trabalho associado a estes profissionais e as principais dificuldades e desafios inerentes ao mesmo.</p> <p>A formulação das questões teve por base a revisão de literatura, referente a esta temática, tendo como principal referência os estudos de Richard Susskind &amp; Daniel Susskind, autores do livro “O Futuro das Profissões” e estudos emanados pelo Fórum Económico Mundial.</p>  |
|                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Já exercia as suas funções remotamente antes da pandemia? Se não exercia como foi para si a transição para o trabalho remoto ou teletrabalho?</li> </ul>  |   |
|                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Para si, quais são os principais desafios e dificuldades que sente ao exercer as suas funções remotamente?</li> </ul>   |   |
| <b>Benefícios</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Quais os principais benefícios que encontra em trabalhar remotamente?</li> </ul>  | <p>Esta dimensão consiste em entender os principais benefícios que estes profissionais apontam para o trabalho remoto.</p> <p>Desta forma consegue-se perceber quais as suas principais motivações e vantagens que estes consideram inerentes ao trabalho remoto.</p> <p>A formulação das questões teve por base a revisão de literatura, referente a esta temática, tendo como principal referência os estudos de Richard Susskind &amp; Daniel Susskind, autores do livro “O Futuro das Profissões” e Pierre Levy autor do livro “O que é o virtual”?</p> |
| <b>Estratégias</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Qual a sua estratégia para conseguir conciliar a vida pessoal com a profissional?</li> </ul>  | <p>Esta dimensão consiste em apontar estratégias adotadas por estes profissionais para a conciliação pessoal e profissão e também foi desenvolvida segundo a revisão de literatura.</p>   |

|                     |   |   |
|---------------------|---|---|
| Competências        | ➤ Técnicas  | Esta tem como principal objetivo identificar as principais competências técnicas e sócio comportamentais consideradas cruciais para o exercício desta profissão, sendo que as respostas vão permitir recolher dados, de forma a, responder a uma das principais questões de investigação.   |
|                     | ➤ Sócio comportamentais   | A formulação das questões teve por base a revisão de literatura, tendo como principais referências os estudos emanados pelo Fórum Económico Mundial e pelo portal o*NET.  |
| Caracterização      | ➤ Com base nos seus conhecimentos e na sua experiência profissional como caracteriza a situação de Secretariado virtual em Portugal?  | Esta dimensão tem como principal objetivo caracterizar a situação do Secretariado Executivo virtual na realidade portuguesa atendendo aos conhecimentos e experiência profissional dos entrevistados. Desta forma, consegue-se uma melhor perspetiva em relação à aceitação destes profissionais no mercado de trabalho e ao papel dos estabelecimentos de ensino e formação profissional na formação destes profissionais. |
|                     | ➤ Acha que o mercado está preparado para a atuação destes profissionais? E os estabelecimentos de ensino e formação profissional qual acha que deve ser o seu posicionamento nesta nova forma de atuação no que respeita às competências? |   |
| Conselhos/sugestões | ➤ Que conselhos/sugestões dá a quem pretende seguir esta profissão?   | Esta dimensão é constituída por uma questão de encerramento tem como principal objetivo recolher conselhos e sugestões que possam ser dados a futuros profissionais contribuindo desta forma para informar possíveis interessados nesta via profissional.   |

1. Na tabela seguinte estão listadas **competências técnicas** reconhecidas como necessárias para desempenhar funções de Secretariado Executivo virtual:

- Na primeira coluna indique com um (X) a sua concordância com cada uma;
- Na segunda coluna, classifique por ordem de importância cada competência;
- Na terceira coluna, das que concordou quais as que são úteis atualmente;
- Na quarta coluna, quais serão úteis no futuro;

| Competência                                      | OK | Ordem | Atual | Futuro |
|--|----|-------|-------|--------|
| ➤ Conhecimentos digitais                         |    |       |       |        |
| ➤ Tecnologias na área                            |    |       |       |        |
| ➤ Gestão e Comunicação organizacional            |    |       |       |        |
| ➤ Contabilidade, Finanças empresariais e Direito |    |       |       |        |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| ➤ Vendas, Comunicação e Marketing digital de produtos e serviços |  |  |  |  |
| ➤ Expediente geral de escritório                                 |  |  |  |  |
| ➤ Língua materna   |  |  |  |  |
| ➤ Línguas estrangeiras   |  |  |  |  |
| ➤ Comunicação multicultural                                      |  |  |  |  |
| ➤ Organização e Gestão de Eventos                                |  |  |  |  |
| ➤ Gestão documental  |  |  |  |  |
| ➤ Atendimento ao cliente   |  |  |  |  |
| ➤ Conhecimentos computacionais                                   |  |  |  |  |
| ➤ Conhecimentos matemáticos                                      |  |  |  |  |

**1.1.** Na tabela seguinte liste **competências técnicas** que adicionalmente às listadas anteriormente considera necessárias para desempenhar funções em Secretariado Executivo virtual.

- a) Na primeira coluna, indique por ordem de importância cada competência;  
b) Na segunda coluna, indique quais as que considera úteis futuramente.

| Competência | Ordem | Futuro |
|-------------|-------|--------|
| 1.          |       |        |
| 2.          |       |        |
| 3.          |       |        |

|   |
|---|
| Justifique nesta tabela as competências que adicionou anteriormente |
| 1.  |
| 2.  |
| 3.  |

**2.** Na tabela seguinte estão listadas **competências sócio - comportamentais** reconhecidas como necessárias para desempenhar funções de Secretariado Executivo virtual:

Na primeira coluna indique com um **(X)** a sua concordância com cada uma; na segunda coluna, classifique por ordem de importância cada competência;

- a) Na terceira coluna, das que concordou quais são úteis atualmente;

b) Na quarta coluna, quais serão úteis no futuro (2030);

| Competência   | OK | Ordem | Atual | Futuro |
|---|----|-------|-------|--------|
| ➤ Relacionamento interpessoal                               |    |       |       |        |
| ➤ Inter-relacionamento e socialização à distância           |    |       |       |        |
| ➤ Adaptação à mudança e ao novo ambiente de trabalho        |    |       |       |        |
| ➤ Auto - motivação e autodisciplina                         |    |       |       |        |
| ➤ Persuasão e negociação                                    |    |       |       |        |
| ➤ Espírito empreendedor                                     |    |       |       |        |
| ➤ Orientação para o serviço                                 |    |       |       |        |
| ➤ Inteligência emocional                                    |    |       |       |        |
| ➤ Liderança e influência social                             |    |       |       |        |
| ➤ Estratégias de aprendizagem, instrução, mentoria e ensino |    |       |       |        |
| ➤ Iniciativa, dinamismo e autonomia                         |    |       |       |        |
| ➤ Aprendizagem ao longo da vida                             |    |       |       |        |
| ➤ Atenção aos detalhes, confiabilidade                      |    |       |       |        |
| ➤ Resiliência, tolerância ao stress e flexibilidade         |    |       |       |        |
| ➤ Organização e método                                      |    |       |       |        |
| ➤ Disponibilidade/dedicação                                 |    |       |       |        |
| ➤ Boa apresentação  |    |       |       |        |
| ➤ Capacidade de trabalho em equipa de forma virtual         |    |       |       |        |
| ➤ Pensamento crítico  |    |       |       |        |
| ➤ Escuta ativa  |    |       |       |        |

**2.1.** Na tabela seguinte liste **competências sócio comportamentais** que adicionalmente às listadas anteriormente considera necessárias para desempenhar funções em Secretariado Executivo virtual.

- a) Na primeira coluna, indique por ordem de importância cada competência;  
 b) Na segunda coluna, indique quais as que considera úteis futuramente;

| <b>Competência</b> | <b>Ordem</b> | <b>Futuro</b> |
|--------------------|--------------|---------------|
| 1.                 |              |               |
| 2.                 |              |               |
| 3.                 |              |               |

|   |
|---|
| Justifique nesta tabela as competências que adicionou anteriormente |
| 1.  |
| 2.  |
| 3.  |

## ANEXOS

---

## Anexo I – Principais palavras-chave dos níveis de proficiência no Digcomp 2.1

| Níveis no DigComp 2.1 | Complexidade das tarefas   | Autonomia  | Domínio Cognitivo |
|-----------------------|--|--|-------------------|
| 1                     | Tarefas Simples  | Com orientação   | Lembrar           |
| 2                     |  | Com autonomia e orientação onde necessário                               |                   |
| 3                     | Tarefas bem definidas e rotineiras, e problemas simples              | Sozinho(a)   | Compreender       |
| 4                     | Tarefas e problemas bem definidos não rotineiros e problemas simples | De modo independente e de acordo com as próprias necessidades            |                   |
| 5                     | Tarefas e problemas diferentes                                       | Orientando os outros   | Aplicar           |
| 6                     | Tarefas mais apropriadas   | Adaptando-se a outros num contexto complexo                              | Avaliar           |
| 7                     | Problemas complexos com definição limitada                           | Integrando para contribuir para a prática profissional e orientar outros | Criar             |
| 8                     | Problemas complexos, com muitos fatores que interagem entre si       | Propondo novas ideias e processos para a área                            |                   |

Fonte: Lucas, M. & Moreira, A. (2017). DigComp 2.1: Quadro Europeu para a Competência Digital para Cidadãos: com oito níveis de proficiência e exemplos de uso. Aveiro: UA

## Anexo II – Principais palavras-chave dos níveis de proficiência no QDRCD

| Níveis no QDRCD | Complexidade das tarefas   | Autonomia                     | Domínio Cognitivo     |
|-----------------|--|-------------------------------|-----------------------|
| 1               | Tarefas Simples  | Com alguma autonomia ou apoio | Lembrar / compreender |
| 2               | Tarefas e rotinas associadas com problemas concretos   | Autonomia                     | Aplicar               |
| 3               | Diferentes tarefas e rotinas associadas a problemas concretos com a utilização de diferentes estratégias | Autonomia                     | Avaliar               |
| 4               | Resolver problemas complexos   | Autonomia                     | Criar                 |

Fonte: Lucas, M. & Moreira, A. (2017). DigComp 2.1: Quadro Europeu para a Competência Digital para Cidadãos: com oito níveis de proficiência e exemplos de uso. Aveiro: UA

## Anexo III – Áreas de Competência e competências digitais do QDRCD

| ÁREAS<br>(Dimensão 1)  | COMPETÊNCIAS <sup>1</sup><br>(Dimensão 2)   |
|--|---|
| <b>LITERACIA DA INFORMAÇÃO</b>        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pesquisa e filtragem da informação</li> <li>2. Avaliação da informação</li> <li>3. Armazenamento e recuperação da informação</li> </ol>   |
| <b>COMUNICAÇÃO E CIDADANIA</b>        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interação através de tecnologias digitais</li> <li>2. Partilha de informação e conteúdo</li> <li>3. Cidadania através de tecnologias digitais</li> <li>4. Colaboração através de tecnologias digitais</li> <li>5. Código de conduta em ambiente digital</li> <li>6. Gestão da identidade digital</li> </ol> |
| <b>criação DE CONTEÚDOS</b>          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produção de conteúdos digitais</li> <li>2. Integração e reelaboração</li> <li>3. Direitos de autor e licenças</li> </ol>  |
| <b>SEGURANÇA E PRIVACIDADE</b>      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proteção de dispositivos</li> <li>2. Proteção de dados pessoais</li> <li>3. Proteção da saúde</li> <li>4. Proteção do meio ambiente</li> </ol>  |
| <b>DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES</b>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resolução de problemas técnicos</li> <li>2. Identificação de necessidades e respostas tecnológicas</li> <li>3. Inovação e utilização da tecnologia de forma criativa</li> <li>4. Identificação de lacunas na competência digital</li> </ol>   |

Fonte: Lucas, M. & Moreira, A. (2017). DigComp 2.1: Quadro Europeu para a Competência Digital para Cidadãos: com oito níveis de proficiência e exemplos de uso. Aveiro: UA