



Instituto Federal de Brasília
Campus São Sebastião
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO

**OS DESAFIOS E POTENCIALIDADES DO MODELO DE TRABALHO REMOTO
HÍBRIDO PARA PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

**THE CHALLENGES AND POTENTIAL OF THE HYBRID REMOTE WORK MODEL
FOR EXECUTIVE SECRETARIAL PROFESSIONALS**

Lohane de Santana Pereira¹
Ana Paula Beserra de Sousa²

RESUMO

O presente artigo analisa os desafios e as potencialidades do modelo de trabalho remoto híbrido para profissionais de secretariado, considerando as competências técnicas e socioemocionais requeridas para a atuação eficaz nesse novo cenário laboral. Desenvolvido no âmbito do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado do IFB – Campus São Sebastião, este estudo adota a abordagem qualitativa, por meio de revisão bibliográfica sistemática em artigos acadêmicos, livros e publicações especializadas sobre trabalho remoto, secretariado e competências profissionais. A análise consistiu em compreender as implicações do trabalho híbrido, incluindo a necessidade de formação continuada, domínio de ferramentas digitais e estratégias de assessoria humanizada. Os resultados indicam que o trabalho híbrido oferece flexibilidade e melhora na qualidade de vida profissional, porém exige planejamento, disciplina e competências digitais e comunicacionais.

Palavras-chave: Secretariado; Trabalho Remoto; Competências Digitais.

¹ Graduanda em Tecnologia em Secretariado pelo Instituto Federal de Brasília — Campus São Sebastião. E-mail: lohane15sp@gmail.com.

² Orientadora e docente EBTT – Área Secretariado do Instituto Federal de Brasília – Campus São Sebastião, Mestre em Educação Profissional e Tecnológica pelo Instituto Federal de Brasília. Email: ana.sousa@ifb.edu.

ABSTRACT

This article analyzes the challenges and potentialities of the hybrid remote work model for secretarial professionals, considering the technical and socio-emotional competencies required for effective performance in this new work environment. Developed within the scope of the Higher Technology Course in Secretariat at IFB – São Sebastião Campus, this study adopts a qualitative approach through a systematic literature review of academic articles, books, and specialized publications on remote work, secretarial practice, and professional competencies. The analysis sought to understand the implications of hybrid work, including the need for continuous training, mastery of digital tools, and human-centered advisory strategies. The results indicate that hybrid work offers flexibility and improved professional quality of life but requires planning, discipline, and strong digital and communication skills.

Keywords: Executive Secretariat; Remote Work; Digital Competencies.

Data de aprovação: 09/12/2025

1 INTRODUÇÃO

A profissão de Secretariado tem se expandido significativamente diante das constantes transformações do cenário globalizado e do acelerado avanço tecnológico. Nesse contexto, torna-se essencial que o profissional da área busque atualização contínua, qualificando-se constantemente e acompanhando as inovações nos métodos de trabalho. Manter-se alinhado às exigências do mercado e às novas demandas organizacionais é imprescindível para garantir uma atuação eficiente, estratégica e relevante dentro das instituições.

Segundo Ribeiro (2005), o secretário executivo utiliza, além das técnicas secretariais, ferramentas de motivação, liderança, comunicação, gestão e planejamento para o desempenho de suas funções. Por esse motivo, o domínio de habilidades técnicas e comportamentais torna-se indispensável para uma atuação eficaz e competitiva no mercado.

Com o crescimento e o reconhecimento do profissional de Secretariado Executivo dentro das organizações, iniciou-se um processo de reestruturação do corpo secretarial, que passou a exigir maior capacitação e qualificação. O secretário passou a ser visto como um gestor ativo, inserido nos novos métodos de trabalho e nas dinâmicas organizacionais.

De acordo com Lima e Cantarotti (2010, p.100), "o conhecimento refere-se às informações necessárias para a realização do trabalho, as habilidades relacionam-se ao desenvolvimento de práticas e as atitudes a um comportamento condizente ao que se espera".

Atualmente, as empresas buscam profissionais polivalentes, capazes de administrar o fluxo de informações com eficiência, atuar na assessoria executiva e desempenhar o papel de agente facilitador. Espera-se que estejam sempre na linha de frente, antecipando-se às mudanças e contribuindo de forma estratégica para o alcance dos objetivos organizacionais.

Pode-se afirmar, dessa forma, que as transformações do mercado de trabalho acarretaram mudanças também no perfil do profissional que atua dentro das organizações, que deve ser multifuncional, com iniciativa e criatividade. Ele tem atuado dentro da empresa como agente facilitador de processos junto ao executivo da organização (Santos e Moretto, 2011).

Diante desse contexto, este trabalho tem como objetivo geral identificar os principais desafios e potencialidades vivenciados pelos profissionais de Secretariado Executivo no modelo de trabalho remoto híbrido. Para alcançar esse propósito, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- Apresentar a história da profissão de Secretariado Executivo, como uma atividade estratégica nas organizações;
- Compreender os impactos da pandemia de COVID-19 na estrutura de trabalho do profissional de Secretariado, especialmente com a adoção dos modelos remoto e híbrido;
- Apontar os principais desafios e benefícios relacionados ao trabalho remoto e híbrido, tanto do ponto de vista individual quanto organizacional;
- Refletir sobre o papel estratégico do profissional de Secretariado Executivo na adaptação às novas formas de trabalho e nas dinâmicas corporativas contemporâneas.

2 METODOLOGIA

Este estudo caracteriza-se como de natureza qualitativa, desenvolvido por meio de revisão bibliográfica, uma vez que se apoia na análise e interpretação de produções teóricas já publicadas sobre o tema. Para a construção do referencial teórico, foram selecionados livros, artigos científicos e publicações especializadas que tratam do trabalho remoto, do secretariado e das competências profissionais, com ênfase na interface entre a atuação do profissional de Secretariado Executivo e os modelos de trabalho remoto e híbrido no contexto pós-pandêmico.

Segundo Marconi e Lakatos (2010), a pesquisa bibliográfica abrange toda a bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, incluindo publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses e material cartográfico, o que a torna um procedimento adequado para fundamentar teoricamente investigações científicas dessa natureza.

Nesse sentido, a pesquisa bibliográfica, ao incorporar diferentes tipos de fontes e suportes como base para a construção do conhecimento científico, possibilita uma visão abrangente sobre o tema, favorecendo a análise crítica das produções

existentes e contribuindo para uma fundamentação teórica sólida e coerente com os objetivos deste estudo.

3 DESENVOLVIMENTO

3.1 O PAPEL E HISTÓRIA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

A área de Secretariado vem passando por ampla expansão, impulsionada pelas rápidas mudanças do mundo globalizado e pelo avanço contínuo das tecnologias. Diante desse cenário dinâmico, torna-se indispensável que o profissional busque formação permanente, desenvolvendo novas competências e acompanhando as transformações nos processos de trabalho. Manter-se atualizado e em sintonia com as exigências do mercado e com as demandas emergentes das organizações é essencial para garantir uma atuação estratégica, eficaz e cada vez mais relevante no contexto institucional.

Segundo Figueiredo (1987), a origem do Secretariado remonta à Antiguidade, com registros que datam da época de Alexandre Magno (cerca de 300 a.C.). Desde então, o desenvolvimento da profissão tem sido expressivo, destacando-se a atuação dos escribas, responsáveis por registrar e administrar informações em governos e instituições. Na Idade Média, funções semelhantes eram desempenhadas pelos monges, que se dedicavam ao armazenamento, à recuperação de documentos e à organização de acervos (Giorni, 2017).

De acordo com Portela e Schumacher (2006), os primeiros registros da profissão de secretário surgem nas civilizações antigas. Inicialmente, a função era desempenhada pelos escribas, profissionais que exerciam atividades de natureza bélica e tinham como principal responsabilidade registrar os acontecimentos nos campos de batalha. Esses profissionais destacavam-se por seu domínio da escrita e do conhecimento intelectual. O termo “escriba” tem origem no hebraico *sôpher*, derivado de *sâphar*, que significa “contar” ou “escrever”.

Ao longo da evolução da atividade de Secretariado Executivo, a consultoria passou a assumir papel de destaque, especialmente após a Primeira Guerra Mundial. Com o passar das décadas, as organizações foram levadas a repensar seus modelos de gestão. No período imediatamente pós-guerra, o foco concentrou-se nas operações internas das empresas. Na década de 1960, na eficiência do uso dos

recursos; nos anos 1970, na competitividade; e, na década de 1980, o foco ampliou-se para o desempenho organizacional de forma global.

Na década de 1960, surgiu o movimento conhecido como “Clube das Secretárias”. Nesse período, o profissional ainda desempenhava predominantemente funções técnicas e operacionais. Contudo, também se iniciou um movimento de classe em busca de melhores condições de trabalho. Em 1969, foi criado o primeiro curso de graduação em Secretariado na Universidade Federal da Bahia. Embora pioneiro, o reconhecimento oficial da formação ocorreu apenas em 1998, após o parecer favorável concedido à Universidade Federal de Pernambuco, em 1978, para o curso criado em 1970.

Houve, então, uma valorização crescente do profissional de Secretariado na mentalidade empresarial, marcada pelo início dos treinamentos voltados à gestão. O secretário passou a ser reconhecido como parte da assessoria gerencial, atuando com maior autonomia e sem depender constantemente da supervisão direta de seus superiores. Assim, assumiu novos papéis dentro das organizações, como a supervisão de equipes de apoio administrativo, a gestão do tempo e o desenvolvimento de competências relacionais e comportamentais (Ribeiro, 2005).

Na década de 1970, ocorreram diversos eventos importantes para a consolidação da profissão de secretariado. Em 15 de dezembro de 1970, o “Clube das Secretárias” transformou-se na Associação das Secretárias do Rio de Janeiro, criada com o objetivo de reunir a classe e promover a conscientização e o aprimoramento profissional. Em 7 de setembro de 1976, foi fundada a Associação Brasileira de Entidades de Secretariado (ABES), contando com a filiação de outras associações estaduais. A ABES promoveu eventos de integração e mobilização política e profissional em âmbito estadual e nacional, contribuindo significativamente para o reconhecimento da profissão. Nesse contexto foi promulgada a Lei 6.556/78, o primeiro documento oficial a reconhecer o profissional de secretariado e suas atribuições. Além disso, a Lei 1.421/77 instituiu oficialmente o “Dia da Secretária”, celebrado em 30 de setembro em homenagem a Lilian Sholes – primeira mulher a utilizar uma máquina de escrever em público, nascida em 30 de setembro de 1850. Lilian testou o modelo de máquina de escrever aperfeiçoado por seu pai, Christopher Latham Sholes (Portela; Schumacher, 2006).

Na década de 1980, com o avanço da era tecnológica, a secretária passou a participar mais ativamente da organização, atuando em conjunto com seus superiores e contribuindo efetivamente para o trabalho em equipe. Em 30 de setembro de 1985, foi sancionada a Lei 7.377/85, que regulamenta oficialmente a profissão de secretariado. Em 1988, foi criada a Federação Nacional dos Secretários (FENASSEC), consolidando a representação da categoria em âmbito nacional. Posteriormente, em 7 de julho de 1989, foi publicado o Código de Ética Profissional, elaborado pela União dos Sindicatos (Portela; Schumacher, 2006).

Nos anos 1990, o profissional de Secretariado passou a apresentar um novo perfil, com a retomada da participação masculina na profissão. O secretariado deixou de se limitar à função de auxiliar e passou a atuar como assessor, gestor, consultor e empreendedor organizacional. Munido de qualificação técnica, o profissional não apenas recebe ordens, mas também orienta, opina e contribui estrategicamente para o desenvolvimento institucional. Assim, o secretário consolidou-se como uma peça-chave no crescimento e na eficiência organizacional (Nonato Júnior, 2009).

Com o avanço tecnológico e as mudanças nos modelos de gestão, a atuação do secretário deixou de ser meramente técnica, assumindo um papel estratégico nas organizações. Atualmente, o profissional de Secretariado Executivo é reconhecido como um assessor qualificado, capaz de gerenciar informações, pessoas e processos, contribuindo de forma significativa para os resultados organizacionais.

Para Giorni (2017, p.18), “o profissional de Secretariado pode atuar em qualquer segmento do mercado ou atividade econômica”, devido ao seu caráter polivalente e multifuncional. Nessa perspectiva, Bortolloto e Willers (2005) apontam que o perfil do secretário executivo moderno está voltado ao desenvolvimento organizacional, com competências voltadas à gestão, comunicação e inovação.

3.2 O TRABALHO REMOTO E HÍBRIDO NO CONTEXTO PÓS-PANDÊMICO

Com o advento da pandemia da COVID-19, desencadeada em 2020 pelo coronavírus SARS-CoV-2, a dinâmica das organizações foi profundamente alterada, demandando respostas imediatas e impulsionando a adoção do trabalho remoto em diversos segmentos profissionais (Bridi, 2020). De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), o período pandêmico causou repercussões significativas em

múltiplas esferas sociais. Diante do colapso dos sistemas de saúde, a economia enfrentou severas instabilidades, o que exigiu rápidas adaptações às medidas de isolamento social e aos protocolos de segurança recomendados pela OMS.

Nesse contexto, a implementação do *home office* tornou-se uma alternativa viável para garantir a continuidade das atividades laborais, transferindo o ambiente de trabalho para o espaço doméstico e configurando uma nova dinâmica profissional que visava manter certa normalidade diante da crise. Contudo, a rapidez da transição e a ausência de preparo prévio resultaram, em muitos casos, em processos de adaptação desafiadores.

O trabalho remoto híbrido, caracterizado pela alternância entre atividades presenciais e à distância, tornou-se uma das principais transformações organizacionais após a pandemia de COVID-19. Esse modelo exigiu novas competências em diversas áreas profissionais, incluindo o Secretariado Executivo, cuja atuação depende da flexibilidade, do domínio de tecnologias digitais e da capacidade de organização. Nesse formato, o profissional realiza suas atividades de forma virtual, a partir de casa, usufruindo de maior flexibilidade de horários.

O trabalho remoto (TR) foi incorporado à legislação brasileira em 2012 e oficialmente reconhecido em 2017 pela Lei nº 13.467, conhecida como Reforma Trabalhista, que incluiu na CLT os artigos 75-A e 75-B. Embora frequentemente usados como sinônimos, os termos teletrabalho e trabalho remoto apresentam distinções importantes: o primeiro refere-se a um local fixo fora da empresa, enquanto o segundo permite a execução das atividades em qualquer ambiente com acesso digital (Santos; Costa, 2022).

De acordo com Costa, Chizzoni e Vaz (2019), a atuação remota ampliou o campo de trabalho dos(as) secretários(as), abrindo novas oportunidades, como a função de assistente virtual. No entanto, para atuar nesse modelo, é essencial possuir experiência administrativa e conhecimentos técnicos específicos. Diante disso, entende-se que a execução das atividades pode ocorrer em qualquer local com acesso digital. Essa modalidade ampliou as possibilidades de atuação dos profissionais de Secretariado Executivo, permitindo o atendimento a diferentes nichos de mercado.

Finger (2000) destaca que a flexibilidade proporcionada pelo trabalho remoto permite aos profissionais conciliar de forma mais equilibrada suas responsabilidades

peçoais e profissionais, além de favorecer a comunicação e a colaboração por meio das tecnologias digitais.

3.2.1 Ferramentas Colaborativas Para o Trabalho Remoto Híbrido

Diante das demandas do trabalho remoto, foram desenvolvidas ferramentas essenciais para otimizar o desempenho das atividades e garantir maior eficiência na colaboração entre as equipes. A incorporação dessas tecnologias não apenas acelerou a transformação digital no secretariado, como também possibilitou uma atuação mais estratégica. Oliveira e Santos (2019) destacam que a adoção de ferramentas digitais avançadas, como *softwares* de gestão de projetos e plataformas de videoconferência, facilitou o trabalho remoto e, simultaneamente, aumentou a produtividade e a capacidade de resposta dos secretários executivos.

No modelo de trabalho híbrido, o profissional de secretariado passou a desenvolver competências digitais, destacando-se pelo domínio de ferramentas colaborativas, como *Google Workspace*, *Microsoft Teams*, *Trello*, *Zoom* e *Canva*.

Tabela 1 - Ferramentas colaborativas no cotidiano do Profissional de Secretariado

Ferramenta	Função
Google Workspace	Conjunto de ferramentas de produtividade do Google, incluindo Docs, Drive, Gmail, Meet, Calendar, entre outros.
Microsoft Teams	Plataforma da Microsoft para comunicação e colaboração em equipe.
Trello	Ferramenta de gerenciamento de tarefas e projetos baseada no método Kanban.
Zoom	Plataforma para videoconferências.
Canva	Plataforma online de design gráfico

Fonte: elaborado pela autora (2025)

O uso integrado dessas tecnologias tem ampliado de forma significativa a eficiência, a organização e a qualidade da comunicação no exercício profissional do Secretariado Executivo. Nesse sentido, Portela e Schumacher (2006, p. 28)

destacam que “a atuação do secretário executivo requer organização, planejamento e uma comunicação eficaz, pois é por meio dessas competências que o profissional assegura o bom andamento das atividades empresariais”.

Assim, observa-se que a incorporação de ferramentas tecnológicas não apenas otimiza processos, mas também reforça pilares essenciais da prática secretarial, contribuindo para uma atuação mais estratégica e alinhada às demandas contemporâneas.

3.2.2 Vantagens e desvantagens do Trabalho Remoto Híbrido

O modelo híbrido de trabalho apresenta múltiplos benefícios para os profissionais de Secretariado Executivo, destacando-se a ampliação da autonomia, a flexibilidade de horários, a redução de custos relacionados a deslocamentos e a expansão das oportunidades de atuação.

Além dos ganhos individuais, observam-se impactos positivos coletivos. Oliveira e Pantoja (2018) destacam que a adoção do *home office* contribui para a diminuição dos gastos com transporte e para a redução da circulação de veículos, favorecendo a mitigação de congestionamentos e a redução da emissão de poluentes, configurando um efeito benéfico para a sociedade.

No contexto do modelo híbrido de trabalho, a autonomia e a autogestão emergem como competências centrais para o profissional de Secretariado Executivo. Este cenário exige que este profissional assuma proativamente o controle de suas rotinas de trabalho, tanto no escritório quanto no ambiente remoto, defina prioridades, organize o próprio tempo e avalie a eficiência de seu fluxo de atividades.

Do ponto de vista organizacional, a inserção de profissionais de Secretariado em regime híbrido favorece o incremento da produtividade e a eficiência dos processos, considerando que esses profissionais desempenham funções estratégicas, como o gerenciamento de agendas, reuniões e eventos. Tal capacidade de adaptação evidencia a resiliência e a versatilidade inerentes à profissão, refletindo sua relevância diante das transformações do contexto laboral contemporâneo.

Embora o modelo híbrido de trabalho apresente vantagens significativas, também impõe desafios relevantes aos profissionais de Secretariado Executivo. A adaptação ao ambiente doméstico pode dificultar a separação entre espaço pessoal

e profissional, além de gerar problemas técnicos, aumento da carga de trabalho e sentimentos de isolamento.

Castro *et al.* (2020) ressalta que, no contexto do *home office*, a delimitação entre tempo de trabalho e tempo de descanso torna-se difusa, podendo comprometer a rotina diária e o equilíbrio entre vida pessoal e profissional. Nesse sentido, a qualidade de vida no trabalho (QVT) incorpora perspectivas complementares: por um lado, as reivindicações dos trabalhadores em relação ao bem-estar e à satisfação no trabalho; por outro, o interesse das organizações em potencializar a produtividade e a qualidade das atividades laborais (Chiavenato, 2004).

Freitas e Souza (2023) acrescentam que o trabalho remoto demanda disciplina, manutenção de uma rotina organizada e estabelecimento de limites claros entre vida profissional e pessoal, condições nem sempre facilmente alcançáveis.

Nesse cenário, a exposição contínua a altos níveis de pressão e demandas emocionais pode intensificar o risco de desenvolvimento da síndrome de *Burnout*, compreendida como um estado de esgotamento profundo decorrente do estresse ocupacional crônico (Maslach; Schaufeli; Leiter, 2001). Caracterizada por exaustão emocional, despersonalização e redução do senso de realização, essa condição pode acometer qualquer profissional submetido a longos períodos de sobrecarga e falta de equilíbrio entre trabalho e vida pessoal (Bianchi; Schonfeld, 2015). Assim, embora o modelo híbrido apresente benefícios significativos, seus desafios evidenciam a necessidade de estratégias institucionais e individuais que promovam bem-estar, saúde mental e condições de trabalho mais sustentáveis.

3.3 GESTÃO EMOCIONAL E HABILIDADES INTERPESSOAIS NO SECRETARIADO EXECUTIVO

Além das competências digitais, o profissional de secretariado no modelo híbrido precisa desenvolver habilidades socioemocionais essenciais, como comunicação eficaz, empatia, gestão do tempo e inteligência emocional. Essas competências são fundamentais para enfrentar os desafios da colaboração remota, fortalecer relações profissionais saudáveis e assegurar a produtividade em ambientes híbridos.

Em um ambiente profissional cada vez mais dinâmico e interconectado, as habilidades socioemocionais tornaram-se tão importantes quanto as competências técnicas. A capacidade de reconhecer, compreender e gerir emoções próprias e alheias, é hoje considerada um fator crucial para o sucesso na carreira. Essa perspectiva amplia a concepção tradicional de inteligência, estendendo seu significado para além do quociente de inteligência (QI) e das habilidades cognitivas (Miranda *et al.*, 2022).

A capacidade de gerenciar emoções exerce influência direta sobre a produtividade, a satisfação no trabalho e o clima organizacional. Profissionais com elevada inteligência emocional demonstram maior adaptabilidade às mudanças, resiliência diante de desafios e habilidade para construir relações interpessoais saudáveis e produtivas com colegas e clientes (Abrantes, 2020). No contexto do Secretariado Executivo, essa competência assume ainda maior relevância, pois não apenas contribui para o bem-estar emocional do profissional, mas também impacta diretamente a qualidade de seu desempenho e a eficiência no cumprimento de suas funções (Santos; Tavares, 2022).

Dessa forma, observa-se que a inteligência emocional desempenha um papel cada vez mais estratégico na atuação do secretário executivo, especialmente devido à sua interação direta com a alta gestão, clientes estratégicos e diferentes setores da organização. A capacidade de gerenciar as próprias emoções possibilita não apenas lidar com conflitos de maneira diplomática, mas também antecipar demandas e manter uma comunicação assertiva em diversos contextos. Assim, a inteligência emocional contribui de forma significativa para o fortalecimento das relações interpessoais, consolidando o secretário executivo como um elo fundamental para o bom funcionamento das organizações.

3.4 FORMAÇÃO CONTINUADA PARA OS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO PARA O FUTURO DO TRABALHO

A formação inicial em Secretariado Executivo fornece base técnica, tecnológica e comportamental, mas, diante das transformações aceleradas como trabalho remoto, digitalização, flexibilização de espaços e atuação global, torna-se indispensável a formação continuada.

Em relação às perspectivas futuras, percebe-se que o perfil dinâmico e multidisciplinar desse profissional está alinhado às características voláteis da sociedade contemporânea na qual está inserido. Assim, a atuação remota do secretário executivo configura-se como uma tendência consolidada, para a qual ele se mostra plenamente apto, em razão de suas atribuições e competências específicas (Schaffer; Birello; Cantarotti, 2020).

No ambiente híbrido, o secretário executivo precisa estar apto a utilizar plataformas digitais, gerenciar agendas e eventos virtuais, articular equipes dispersas, manter comunicação eficaz e garantir a segurança da informação. Esse conjunto de competências exige formação específica e contínua. A pesquisa “Trabalho remoto durante a pandemia da Covid-19: um estudo com egressos de Secretariado Executivo” mostra que, embora muitos profissionais tenham se adaptado ao *home office*, houve lacunas de preparo e infraestrutura para essa nova modalidade (Kolling; Frohlich; Liessem Vigorena, 2022).

Portanto, investir em formação continuada, seja por meio de cursos, certificações, atualização em tecnologias, idiomas ou mesmo participação em redes profissionais, é condição para que o profissional de secretariado se torne agente estratégico, preparado para o futuro do trabalho híbrido.

3.5 ÉTICA PROFISSIONAL E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO NO TRABALHO REMOTO

A ética profissional e a segurança da informação configuram-se como fundamentos indispensáveis para a integridade dos processos organizacionais, sobretudo em contextos de trabalho remoto e híbrido. O profissional de Secretariado Executivo, por atuar diretamente com dados estratégicos e confidenciais, deve adotar conduta pautada pela responsabilidade, discrição e observância rigorosa dos princípios éticos que norteiam a profissão.

De acordo com Coro (2024), o uso de dispositivos pessoais sem proteção adequada, as limitações para monitorar atividades realizadas pelos colaboradores em ambientes remotos e a falta de conscientização sobre práticas seguras de manejo da informação podem gerar falhas que comprometem a integridade dos dados organizacionais. O autor destaca ainda que a necessidade de garantir segurança em

ambientes descentralizados tem impulsionado a adoção de tecnologias como VPNs, autenticação multifatorial e soluções de proteção baseadas em nuvem.

Conforme destacam Rezende e Abreu (2001), o tratamento ético da informação é essencial para que os objetivos organizacionais sejam alcançados de maneira eficaz, refletindo-se positivamente na imagem da empresa e de seus colaboradores. Nessa perspectiva, Nonato Júnior (2009) enfatiza que o sigilo é parte constitutiva da identidade profissional do secretário executivo, uma vez que este, frequentemente, é o único colaborador com acesso a dados estratégicos e processos administrativos confidenciais. Assim, cabe a esse profissional exercer o discernimento necessário para distinguir informações públicas daquelas que devem permanecer restritas, demonstrando zelo, prudência e compromisso ético.

O Código de Ética do Profissional de Secretariado, reforça tais princípios ao determinar que o profissional deve “guardar sigilo sobre assuntos e documentos confidenciais”, “zelar pela veracidade das informações” e “agir com lealdade e boa-fé” (FENASSEC, 2010, art. 2º). Esses preceitos, quando aplicados ao contexto do trabalho remoto, tornam-se ainda mais relevantes, pois a descentralização das atividades amplia os riscos relacionados à exposição de dados e à quebra de confidencialidade.

No que se refere à proteção legal das informações, a Lei nº 13.709/2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), estabelece parâmetros para o tratamento de dados pessoais, inclusive em meios digitais, impondo obrigações às organizações e aos profissionais que manipulam informações sensíveis. Ainda assim, observa-se a ausência de regulamentação específica para o uso ético e seguro da Inteligência Artificial (IA), especialmente no que tange aos seus aspectos técnicos, jurídicos e morais. A inexistência de consenso conceitual sobre o que constitui IA dificulta a elaboração de normas claras e aplicáveis, o que reforça a necessidade de formação ética contínua dos profissionais para atuarem com responsabilidade nesse novo cenário tecnológico.

Em síntese, a prática ética e a observância das normas de segurança da informação são elementos que reafirmam o papel estratégico do profissional de Secretariado Executivo na gestão organizacional contemporânea. Sua conduta ética, associada à competência técnica, é determinante para a preservação da imagem

institucional e para o fortalecimento da cultura de confiança e integridade nas organizações.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo analisou as vantagens, desafios e potencialidades do modelo de trabalho remoto híbrido para os profissionais de Secretariado Executivo. Constatou-se que, historicamente, a profissão tem passado por constantes transformações, acompanhando as mudanças sociais, econômicas e tecnológicas que impactam o mundo do trabalho. As tecnologias digitais, intensificadas pela crise sanitária da COVID-19, representaram um marco nesse processo de transição, redefinindo a forma de exercer as atividades secretariais. Mesmo diante dessas transformações, o profissional de Secretariado tem demonstrado capacidade de adaptação, mantendo a eficiência e a qualidade na execução de suas funções.

Entre as principais potencialidades do modelo híbrido destacam-se a flexibilidade de horários, a autonomia na execução das tarefas, a redução de custos com deslocamentos e a possibilidade de expansão da atuação em diferentes segmentos e contextos organizacionais. Ao incorporar ferramentas tecnológicas e novos meios de comunicação, o secretário executivo reafirma seu papel estratégico e multifuncional, atuando de forma integrada e colaborativa em ambientes cada vez mais complexos e dinâmicos.

Entretanto, o estudo também evidencia desafios que permeiam essa nova configuração laboral. A dificuldade em estabelecer limites entre as rotinas profissionais e pessoais, a sobrecarga decorrente da hiperconectividade, os entraves técnicos de infraestrutura, o isolamento social e as questões ergonômicas figuram entre os principais fatores que comprometem o bem-estar e o desempenho desses profissionais. Tais desafios exigem políticas institucionais e práticas de gestão que promovam o equilíbrio entre produtividade e qualidade de vida.

Compreende-se, portanto, que o trabalho remoto híbrido constitui, simultaneamente, uma oportunidade e um desafio. Para o profissional de Secretariado Executivo, evidencia-se a necessidade de investir continuamente em formação, atualização tecnológica e desenvolvimento de competências socioemocionais que favoreçam a autogestão, a comunicação assertiva e a inteligência relacional. Para as

organizações, ressalta-se a importância de reconhecer e valorizar o papel estratégico do secretário como elo essencial entre pessoas, processos e tecnologias, criando condições que favoreçam o desempenho individual e coletivo.

Em um ambiente de trabalho cada vez mais digitalizado, o Secretariado Executivo reafirma sua relevância ao atuar como mediador humano, promovendo conexões, garantindo fluidez na comunicação, apoiando a tomada de decisões e fortalecendo as relações interpessoais. Assim, o profissional consolida-se como um agente indispensável à gestão contemporânea, unindo eficiência tecnológica e sensibilidade humana na construção de organizações mais adaptáveis, éticas e sustentáveis.

REFERÊNCIAS

- ABRANTES, Diego Saimon de Souza. A inteligência emocional: prevenção de psicopatologias do trabalho. *Revista Acadêmica*, v. 3, n. 1, p. 189-197, 2020.
- BIANCHI, R.; SCHONFELD, I. S.; LAURENT, E. Is it time to consider the “burnout syndrome” a distinct illness? *Frontiers in Public Health*, v. 3, p. 158, 2015.
- BORTOLOTTI, Márcia Fernanda Passa; WILLERS, Ednilse Maria. Profissional de Secretariado Executivo Bilíngue: explanação das principais características que compõem o perfil. *Revista Expectativa*, v. 4, n. 4, p. 45-56, 2005.
- BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 15 ago. 2018.
- BRIDI, Maria Aparecida et al. *O trabalho remoto/home-office no contexto da pandemia COVID-19*. Curitiba: UFPR; GETS; REMIR, 2020.
- CASTRO, T. C. M.; BOTTEGA, C. G.; DETONI, P. P.; TITTONI, J. Em tempos de Coronavírus: home office e o trabalho feminino. *Novos Rumos Sociológicos*, v. 8, n. 14, p. 40-64, 2020.
- CHIAVENATO, Idalberto. *Introdução à teoria geral da administração*. Edição compactada. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- CORO, Marcello Bortolin. Segurança da informação no trabalho remoto: estratégias e desafios em um mundo pós-pandemia. *Revista Sistemática*, v. 14, n. 4, 2024. DOI: 10.56238/rcsv14n4-020.
- COSTA, T.; CHIZZONI, C.; VAZ, C. Secretários executivos remotos ou in company: como se apresenta o mercado remoto para os profissionais de Secretariado?

Secretariado Executivo em Revista, v. 15, p. 62-76, 2019. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/332313689>. Acesso em: 18 set. 2025.

FENASSEC – Federação Nacional das Secretárias e Secretários. *Código de Ética do Profissional de Secretariado*. São Paulo: Fenasec, 2010.

FIGUEIREDO, Vânia. *Secretariado: dicas & dogmas*. Brasília: Thesaurus, 1987.

FINGER, Almeri Paulo. Apresentação. In: BROTTI, Maria Gorete et al. *A gestão universitária em debate*. Florianópolis: Insular, 2000.

FREITAS, M. L. C.; SOUZA, R. B. Percepções dos profissionais de secretariado executivo sobre o trabalho remoto. *Revista de Gestão e Secretariado*, v. 14, n. 11, p. 19789–19809, 2023. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/2793>. Acesso em: 18 set. 2025.

GIORNI, Solange. *Secretariado: uma profissão*. Belo Horizonte: Quantum Projetos, 2017.

KOLLING, S.; FROHLICH, S.; LIESSEM VIGORENA, D. Trabalho remoto durante a pandemia da Covid-19: um estudo com egressos de Secretariado Executivo. *SCRIBES – Brazilian Journal of Management and Secretarial Studies*, v. 3, n. 1, 2022. DOI: 10.33228/scribes.2022.v1.13607. Disponível em: <https://periodicos.ufv.br/SCRIBES/article/view/13607>. Acesso em: 31 out. 2025.

LIMA, T. F.; CANTAROTTI, A. A formação e a construção de competências para a atuação do profissional de secretariado executivo: um estudo de caso em uma empresa júnior. *Revista de Gestão e Secretariado*, v. 1, n. 2, p. 94-122, 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Fundamentos de metodologia científica*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. Job burnout. *Annual Review of Psychology*, v. 52, p. 397-422, 2001.

MIRANDA, Nieves Mora et al. Inteligencia emocional en la formación del profesorado de educación infantil y primaria. *Revista de Ciencias Sociales*, v. 61, n. 1, 2022.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. *Epistemologia e teoria em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria*. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

OLIVEIRA, M. A.; PANTOJA, M. J. Perspectivas e desafios do teletrabalho no setor público. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE DESEMPENHO DO SETOR PÚBLICO, 2., 2018, Florianópolis. *Anais...* Florianópolis: CIDESP, 2018.

OLIVEIRA, R.; SANTOS, M. *Transformação digital no secretariado: tendências e desafios*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2019.

PORTELA, Keila Christina Almeida; SCHUMACHER, Alexandre José. *Ferramentas do Secretário Executivo*. 1. ed. Santa Cruz do Rio Pardo, SP: Viena, 2006.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. *Tecnologia da informação: aplicada a sistemas de informação empresariais*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

RIBEIRO, Nilzenir de Lourdes Almeida. *Secretariado: do escriba ao gestor – um estudo sobre o novo perfil do profissional de secretariado*. 2. ed. São Luís: [s. n.], 2005.

SANTOS, L.; COSTA, D. O novo normal: a evolução do trabalho home-office e híbrido após o pico da crise pandêmica SARS-CoV-2. *E-Acadêmica*, v. 3, 2022. DOI: 10.52076/eacad-v3i2.151. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/361059096>. Acesso em: 18 set. 2025.

SANTOS, M. E.; MORETTO, C. F. O mercado de trabalho do secretário executivo no contexto da dinâmica produtiva e do emprego recentes no Brasil. *Revista do Secretariado Executivo*, v. 7, p. 21-35, 2011.

SANTOS, Natália Silva dos; TAVARES, Maria Eduarda Barreto. A percepção sobre a atuação do secretário executivo na gestão de projetos em uma fundação de apoio a instituições públicas. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Secretariado Executivo) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2022.

AGRADECIMENTOS

A trajetória até a conclusão deste trabalho foi repleta de desafios, obstáculos e momentos de incerteza. Em diversos momentos, foi necessário exercer grande força interior, resiliência e capacidade de reconstrução pessoal e emocional. No entanto, foi com fé e, sobretudo, com o apoio generoso de muitas pessoas que consegui chegar até aqui. A todas elas, deixo minha mais sincera gratidão.

De forma especial, agradeço:

- A Deus, por ser o sopro de fé e inspiração;
- Aos meus pais e às pessoas próximas, por uma vida repleta de ensinamentos, apoio e exemplos que moldaram meu caminho;
- Aos professores do Instituto Federal de Brasília - Campus São Sebastião, que com dedicação, paciência e compromisso foram fundamentais na minha formação. Cada ensinamento transmitido, cada orientação e incentivo deixaram marcas importantes na minha trajetória acadêmica e pessoal. Sou grata por todo o conhecimento compartilhado e pelo exemplo de profissionalismo e ética.

Documento Digitalizado Público

Artigo - Lohane de Santana Pereira

Assunto: Artigo - Lohane de Santana Pereira
Assinado por: Ana Sousa
Tipo do Documento: Trabalho de Conclusão de Curso - TCC
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Público
Tipo do Conferência: Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:
■ Ana Paula Beserra de Sousa, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 22/12/2025 15:24:03.

Este documento foi armazenado no SUAP em 22/12/2025. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifb.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 785412
Código de Autenticação: 74ea2640b4

