

**Capital humano,  
comunicação e digitalização**

**3 DE JUNHO  
ZOOM**

# **X JORNADAS**

**DE SECRETARIADO  
E ASSESSORIA**



**RESUMOS**

### **COMISSÃO CIENTÍFICA**

Ana Pinto, ESGIN-IPCB

Ana Balula, ESTGA-UA

Anabela Fragata, ESTGL-IPV

Anabela Mesquita, ISCAP-IPP

Anabela Simões, ESTGA-UA

Débora Zuin, Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes (Universidade Federal de Viçosa – Brasil)

Dina Baptista, ESTGA-UA

Isabel Ardions, ISCAP-IPP

João António Furtado Brito, Escola de Negócios e Governação (Universidade de Cabo Verde)

Márcia Neves, ESTGA-UA

Maria Eduarda Santos, ESE-IPCB

Maria Teresa Lameiras, IPCoimbra

Sandra Helena Rosário Lima, Escola de Negócios e Governação (Universidade de Cabo Verde)

Sandra Vasconcelos, ESTGA-UA

### **COMISSÃO ORGANIZADORA**

Ana Rita Calvão, ESTGA-UA

Maria Cristina Guardado, ESTGA-UA

Sara Carvalho, ESTGA-UA

Sílvia Ribeiro, ESTGA-UA

## ÍNDICE

COMUNICAÇÃO ORADORA CONVIDADA – Marta Custódio .....	1
Valorização das relações humanas e a digitalização empresarial.....	1
PAINEL DE COMUNICAÇÕES 1.....	1
Secretariado virtual em Portugal: que realidade(s)? .....	1
O teletrabalho no direito Português: de exceção a solução .....	3
O Secretário contemporâneo face aos novos paradigmas de gestão e liderança.....	3
PAINEL DE COMUNICAÇÕES 2.....	4
Liberdades e limites jurídico-laborais na gestão das organizações hodiernas .....	4
Impacto da vida familiar na evolução profissional das mulheres .....	4
Transformação digital: estado atual das profissões administrativas em Portugal .....	5
COMUNICAÇÃO ORADORA CONVIDADA – Ana Paula Marques .....	7
Relevância do Capital Humano nas organizações atuais e do futuro .....	7
PÓSTERES .....	8
Comunicação multilingue na área do secretariado: contributos do projeto GlossMS .....	8
Performances digitais dos pesquisadores na Iniciação Científica.....	9
PAINEL DE COMUNICAÇÕES 3.....	10
Gestão de Web eventos e as (re)configurações do neo trabalho: o caso da Plataforma9.....	10
As novas configurações do secretariado no Brasil: um olhar para o teletrabalho e o trabalho remoto.....	11
A formação académica em contexto de mudanças: perceções sobre o trabalho empreendedor e a inovação .....	12
Mesa Redonda: Profissionais de Secretariado 2020 .....	12

## COMUNICAÇÃO ORADORA CONVIDADA – Marta Custódio

MODERADORA: SÍLVIA RIBEIRO

### *Valorização das relações humanas e a digitalização empresarial*

**Marta Custódio – Head of L&D support team, BNP Paribas (oradora convidada)**



Licenciada em Engenharia Química desde 2003 pelo Instituto Superior Técnico, iniciou o seu percurso profissional no departamento de Engenharia Informática do Banco BPI. Depois de trabalhar dois anos como consultora nas áreas da banca e telecomunicações, iniciou um novo projeto no Banco BNP Paribas em Portugal também na área das tecnologias de informação, onde teve a primeira experiência na gestão de pessoas e equipas. Ao fim de 5 anos iniciou novo projeto no BNP, na área de Recursos Humanos, contribuindo para a gestão de diversas ferramentas de RH, as quais servem de suporte às Direções de Recursos Humanos de vários países do Grupo BNP. Profissional com vasta experiência no desenvolvimento e gestão de pessoas, com foco especial na motivação e bem-estar de todos os seus colaboradores, sendo esta a sua grande paixão profissional.

## PAINEL DE COMUNICAÇÕES 1

MODERADORA: ANABELA SIMÕES

### *Secretariado virtual em Portugal: que realidade(s)?*

**Sílvia Ribeiro – ESTGA-UA, CLLC-UA, Ana Rita Calvão – ESTGA-UA & Marta López Ramos – Academia de Assistentes Virtuais**

**Resumo** – O uso constante e transversal de tecnologia, nos seus mais variados formatos e aplicações, tem transformado as sociedades, redesenhando o modo como as organizações operam e se relacionam, alterando a maneira como os indivíduos interagem entre si e com as máquinas, redefinindo fronteiras entre as esferas pessoal e profissional e reorganizando formas e espaços de trabalho.

Estas alterações nas práticas laborais têm tido reflexo direto em muitas profissões, nomeadamente nas da área do secretariado/assessoria, cujas funções são atualmente indissociáveis do uso regular de diferentes soluções tecnológicas, seja quando realizadas presencialmente, no seu espaço tradicional in company, seja, de forma ainda mais acentuada, quando em teletrabalho.

Em Portugal, apesar de a opção por teletrabalho, nas suas diversas possibilidades, ainda não ser muito expressiva, tem vindo a crescer em termos de oferta e de procura, percebendo-se também essa uma tímida progressão nos serviços de secretariado/assessoria prestados nestes moldes.

Neste contexto, o presente estudo visa caracterizar o secretariado virtual em Portugal, procurando, mais especificamente, (i) caracterizar, em termos de experiência e formação, os profissionais que atuam neste domínio, (ii) identificar os serviços por eles prestados, (iii) rastrear as competências necessárias ao exercício da profissão neste contexto virtual, na perspetiva dos profissionais, (iv) tipificar os seus clientes habituais, e (v) identificar as motivações, vantagens e desvantagens associadas à prestação de serviços virtuais, do ponto de vista dos profissionais. A pesquisa, baseia-

se, por um lado, na análise e padronização das informações disponíveis online (páginas web próprias e redes sociais) a respeito destes projetos de prestação de serviços de secretariado virtual, e, por outro, na aplicação de um questionário aos profissionais que atuam a este nível.

A análise dos dados, ainda numa fase bastante incipiente, indicia que estes serviços são maioritariamente prestados por mulheres que, atuando como trabalhadoras independentes, asseguram o fornecimento de serviços diversos (atendimento telefónico, gestão de emails/agenda, traduções, ...) a start-ups, PME, trabalhadores independentes, particulares. Para estas profissionais, autonomia, espírito empreendedor e flexibilidade/capacidade de adaptação são competências indispensáveis.

**Palavras-chave:** Secretariado virtual, perfil profissional, digitalização, novas formas de trabalho

**Referências:**

- Almeida, W. A. G., Borini, F. M., & Souza, E. C. P. (2018). Competências comportamentais dos profissionais de secretariado: o impacto da atuação internacional da empresa. *GESEC – Revista de Gestão e Secretariado*, 9(1), pp. 1-17.
- Autor, D. H. (2015). Why are there still so many jobs? The history and future of workplace automation. *Journal of Economic Perspectives*, 29(3), pp. 3-30.
- Barros, C. M. P., Vasconcelos, L. S., Silva, J. S., Brito, D. G. S., & Filho, M. C. S. (2012). A virtualidade no mundo do trabalho: um estudo sobre a atuação do secretário executivo virtual. *Revista Expectativa*, IX(11), pp. 59-81.
- Calvão, A. R., Simões, A. V., & Dimas, I. (2016). Office management professionals: essential skills in a global marketplace. In A. M. Vieira, A. Mesquita, G. Silva e P. Silva (Orgs.), *Livro de Atas do Congresso Internacional de Secretariado e Assessoria 2016*. Porto: Conselho Profissional de Secretariado, pp. 41-58.
- Erviti, M. C., Fernández-Vallejo, A., & Razkin, M. J. (2016). Competencias del Asistente de Dirección en el entorno digital. In E. Santos *et al.* (coord.), *Práxis e Inovação em Secretariado*. Castelo Branco: Instituto Politécnico de Castelo Branco, pp. 97-129.
- Eurofound (2018). *Overview of new forms of employment: 2018 update*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Eurofound (2020). *Telework and ICT-based mobile work: Flexible working in the digital age*. New forms of employment series. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Fanzeres, N., & Lima, L. C. (2018). Evidências da adaptação de profissionais de secretariado ao trabalho virtual. *GESEC – Revista de Gestão e Secretariado*, 9(1), pp. 42-64.
- Oliveira, L., Mesquita, A., & Sequeira, A. (2019). A digitalização da força de trabalho: desafios para a profissão de assistente administrativo. *Conferência - Investigação E Intervenção Em Recursos Humanos*, (9).
- Paes, R. V. O., & Santiago, C. S. (2020). Assessoramento remoto por meio de escritórios virtuais: uma categorização de serviços prestados. *GESEC – Revista de Gestão e Secretariado*, 11(1), pp. 41-62.
- Ribeiro, S., Calvão, A. R., Simões, A. V. (2018, junho). Procuram-se secretários(as) competentes: análise do perfil do secretário requerido por empregadores portugueses. Comunicação apresentada nas *VIII Jornadas de Secretariado e Assessoria*, Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda – Universidade de Aveiro.
- Santos, E., Brunheta, V., & Franco, H. (2016). O secretariado no mundo global. In E. Santos *et al.* (coord.), *Práxis e Inovação em Secretariado*. Castelo Branco: Instituto Politécnico de Castelo Branco, pp. 7-20.

## ***O teletrabalho no direito Português: de exceção a solução***

***Susana Sardinha Monteiro – ESECS, IP Leiria, IJP-IP Leiria***

**Resumo** – O desenvolvimento das novas tecnologias de informação e conhecimento (TIC) potenciou a criação de novas formas de trabalho. A realização da prestação do trabalho à distância, designada de teletrabalho, foi prevista e regulamentada no Direito laboral português, em 2003. Não obstante Portugal ter sido um dos primeiros países da Europa a estabelecer a respetiva disciplina jurídica, a sua utilização era residual. Mas tudo mudou nas últimas semanas em que, de exceção passou a regra, isto é, passou a solução! A solução encontrada pelo Estado e por muitas organizações para continuarem a operar no mercado, cumprindo as medidas de confinamento e de isolamento impostas pela pandemia do COVID 19. Destacamos, a este propósito, que na sequência do Decreto n.º 2-A/2020, de 20 de março, que procedeu à execução da declaração do Estado de Emergência efetuada pelo Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020, de 18 de março, “[é] obrigatória a adoção do regime de teletrabalho, independentemente do vínculo laboral, sempre que as funções em causa o permitam” (art. 6.o). Percebemos, hoje, ainda que pelas piores razões, as inúmeras vantagens e potencialidades desta figura jurídica: para as organizações, para os trabalhadores e, bem assim, para a sociedade em geral. De entre as vantagens ou benefícios do teletrabalho, destacamos a flexibilidade que permite, a economia de custos que potencia e a adaptabilidade que gera no mundo laboral. Pretendemos, assim, explicitar as principais vantagens e desvantagens da relação laboral de teletrabalho, assim como elencar as oportunidades e ameaças que a mesma pode representar. Antes, porém, propomo-nos analisar sinteticamente o regime jurídico português do teletrabalho, constante dos artigos 165.o e seguintes do Código do Trabalho. Este regime não se encontra, contudo, isento de críticas, a começar pela respetiva definição resultado da opção legislativa de apenas regulamentar o teletrabalho subordinado, ou seja, aquele que se realiza em regime de subordinação jurídica, sob as ordens e direção do empregador, optando por não regular outros fenómenos em que se pode manifestar o teletrabalho, nomeadamente o teletrabalho prestado em regime de prestação de serviço ou aquele que se executa em regime de dependência económica, mas sem subordinação jurídica.

**Palavras-chave:** Teletrabalho; Pandemia; Vantagens / Desvantagens; Ameaças / Oportunidades.

## ***O Secretário contemporâneo face aos novos paradigmas de gestão e liderança***

***Paula Santos – IP Viseu, CEPESE, CI&DETS & Manuel Silvestre Conde – IP Viseu, CI&DETS***

**Resumo** – O mundo do trabalho, tal como o conhecemos hoje, exige às organizações uma constante adaptação e busca de novas formas de trabalho, por forma a responder às vicissitudes sociais e a garantir a sobrevivência e competitividade organizacional. Os próprios profissionais, em geral, e os de secretariado, de forma concreta, têm de saber responder a essas mudanças, preparando-se para assumir responsabilidades acrescidas e para se adaptar a novos modelos de trabalho.

O presente trabalho procura analisar os paradigmas contemporâneos de gestão e liderança e evidenciar a importância dos profissionais de secretariado no apoio qualificado a esses modelos e paradigmas. Assim, além de identificar e caracterizar as principais teorias de gestão e liderança, pretendemos identificar as competências críticas do secretário para colaborar de forma eficiente no apoio à gestão das organizações.

O estudo que agora apresentamos segue uma metodologia humanístico-interpretativa, fundamentando-se na pesquisa bibliográfica e reflexiva através da qual, além do suporte teórico acerca das principais teorias de gestão e liderança, pretende apresentar uma correspondência e associação das competências críticas e soft skills do secretário a esses modelos de trabalho, apresentando ainda propostas de ferramentas práticas de trabalho para apoiar a ação e o desempenho do secretário.

**Palavras-chave:** secretariado contemporâneo, competências críticas, soft skills, paradigmas de gestão e liderança.

## **PAINEL DE COMUNICAÇÕES 2**

**MODERADORA: SARA CARVALHO**

### ***Liberdades e limites jurídico-laborais na gestão das organizações hodiernas***

***Manuel Silvestre Conde – IP Viseu, CI&DETS & Paula Santos – IP Viseu, CEPESE, CI&DETS***

**Resumo** – A gestão de pessoas e bens sempre pressupôs e exigiu uma constante atuação ponderada e inovadora por parte dos elementos pertencentes aos órgãos executivos das organizações. De forma espontânea ou por necessidade urgente de adaptação devido a contingências da conjuntura social e económica, os gestores e todos os seus colaboradores sentem a permanente necessidade de reinventar novas formas de coordenação de todos os elementos constituintes do processo de produção.

Pretende-se neste trabalho, mediante uma metodologia humanístico-interpretativa, fundamentada numa pesquisa bibliográfica e descritiva e de uma forma reflexiva, abordar a gestão de recursos humanos de uma organização, a qual independentemente da validade de uma nova ideia e, em abstrato, poderá ser caracterizada como (r)evolucionária, estará sempre dependente das aptidões físicas e intelectuais dos seus destinatários e, também, dos limites que a lei, em especial, a laboral, lhe pode impor. Destarte o presente trabalho centra-se na análise de algumas figuras jurídicas laborais que podem ser um apoio ao processo criativo dos gestores, mas poderão ser também um limite à própria criação, ou pelo menos extensão, dessa nova forma de gerir.

Os empregadores, enquanto gestores dos recursos humanos, têm à disposição vários poderes conferidos pela lei laboral, nomeadamente determinativo, conformativo e regulamentar e vários expedientes jurídicos, designadamente no âmbito das funções dos trabalhadores, do tempo e do local de trabalho; contudo estas mesmas realidades normativas estão condicionadas o que pode vir a resultar na limitação da implementação de uma qualquer (r)evolução na organização.

**Palavras-chave:** gestão das organizações, liberdades jurídico-laborais, limites legais.

### ***Impacto da vida familiar na evolução profissional das mulheres***

***Ana Luísa Carvalho, Andreia Costa, M.ª Alice Moreira – ESECS – IP Leiria & Tânia Santos – ESECS – IP Leiria, CICS.NOVA.IPLeiria***

**Resumo** – A crescente participação da mulher no mercado de trabalho a que se tem assistido nas últimas décadas tem vindo a revelar transformações nas relações sociais de género e novas formas de organização da vida familiar. Ainda assim, a presença das mulheres no mercado de trabalho é não raramente acompanhada por dificuldades de conciliação entre a evolução profissional e a situação familiar.

Debruçando-nos sobre um estudo de caso de um grupo empresarial português de grande dimensão, com atividade no ramo da construção especializada em eletricidade, a investigação proposta visa compreender a perceção das trabalhadoras do género feminino sobre o impacto da situação familiar na sua evolução profissional, assim como identificar constrangimentos na progressão da sua carreira decorrentes da situação familiar.

Os resultados obtidos através da aplicação de um inquérito por questionário a 93% das trabalhadoras revela que as mulheres consideram que a sua preponderância (face ao homem) nas responsabilidades familiares limita a respetiva progressão profissional e a disponibilidade para a mobilidade geográfica. Consta-se que 90% das trabalhadoras solteiras, separadas, divorciadas ou viúvas percecionam que a evolução da sua carreira não é limitada pela situação familiar; pelo contrário, trabalhadoras casadas ou a viver em união de facto assumem alguns impedimentos na evolução profissional, tanto maiores quanto menor a idade dos filhos. Consta-se também que metade das inquiridas casadas ou a viver em união de facto manifesta indisponibilidade para mobilidade geográfica permanente; enquanto que 82% das mulheres com o perfil de solteira, separada, divorciada ou viúva tem disponibilidade para essa mobilidade. Os resultados revelam ainda que as mulheres casadas ou a viver em união de facto e com filhos reconhecem a melhoria das suas capacidades de organizativas e de gestão do tempo decorrente da exigente otimização entre a vida familiar e o contexto profissional.

**Palavras-chave:** igualdade de género, progressão na carreira, mercado de trabalho.

### ***Transformação digital: estado atual das profissões administrativas em Portugal***

**Anabela Mesquita, Luciana Oliveira & Arminda Sequeira – ISCAP-IP Porto, CEOS.PP**

**Resumo** – Profissionais e organizações têm assistido a grandes mudanças na forma como o trabalho está organizado, na relação entre a vida privada e profissional, no formato de realização das tarefas, comunicação, colaboração e no desempenho e gestão de talentos. Tecnologias como a inteligência artificial (IA) estão a afastar os indivíduos da sua zona de conforto e a forçá-los a adaptar-se, a mudar, a desenvolver novas competências tecnológicas e, em alguns casos, a reinventar os seus postos de trabalho, dadas as profundas alterações que a automação têm vindo a provocar.

A profissão de assistente administrativo/assistente executivo possui elevada permeabilidade à atual transformação digital, apesar de ser baseada em conhecimento instrumental e frequentemente desempenhada como uma extensão de outros cargos organizacionais. Estes profissionais possuem, normalmente, um perfil facilitador e eclético, desempenham tarefas de organização, de ligação e comunicação, de representação, de geração e gestão de dados, através de funções de carácter interpessoal e administrativo, permanentemente suportados por tecnologias.

O perfil deste profissional colide, diretamente, com duas das funções essenciais da tecnologia no trabalho: a automação, que visa a supressão de atividades ineficientes e a racionalização, simplificação e otimização; e a inovação, orientada à minimização de custos e à maximização da qualidade, acessibilidade e conveniência.

Este trabalho apresenta evidências sobre o estado atual dos desafios que se colocam aos postos de trabalho administrativos em Portugal, recolhidas através de inquérito por questionário a profissionais da área, utilizando, como referência, as principais atribuições internacionais da profissão, sendo enquadradas num quadro de diagnóstico global de competências. Assim, é apresentada uma framework para o diagnóstico do estado atual da profissão; é avaliado o estado atual do posto de trabalho no contexto português, no que respeita às tarefas frequentemente conduzidas; e são reveladas as competências hard e soft a que os profissionais atribuem maior relevo, na atualidade, para o desempenho da profissão.

**Palavras-chave:** Transformação Digital, Inteligência Artificial, Assistentes Administrativos, Assistentes Executivos

#### **Referências:**

Anchal, C. (2018). *Dynamic Workplace Revolution: Recent Digitalization Trends in Organizations Radical Reorganization of Existing Work Structures Through Digitalization* (pp. 117-140). Hershey, PA, USA: IGI Global.

- Arntz, M., Gregory, T., & Zierahn, U. (2016). The risk of automation for jobs in OECD countries.
- Boneva, M. (2018). Challenges Related to the Digital Transformation of Business Companies *Innovation Management, Entrepreneurship and Sustainability (IMES 2018)* (pp. 101-114): Vysoká škola ekonomická v Praze.
- Braña, F.-J. (2019). A fourth industrial revolution? Digital transformation, labor and work organization: a view from Spain. *Journal of Industrial and Business Economics*, 46(3), 415-430. doi:10.1007/s40812-019-00122-0
- Brynjolfsson, E., McAfee, A., & Spence, M. (2014). New world order: labor, capital, and ideas in the power law economy. *Foreign Affairs*, 93(4), 44-53.
- Calp, M. H. (2020). The Role of Artificial Intelligence Within the Scope of Digital Transformation in Enterprises *Advanced MIS and Digital Transformation for Increased Creativity and Innovation in Business* (pp. 122-146). Hershey, PA, USA: IGI Global.
- Columbus, L. (2014). Gartner CRM market share update: 41% Of CRM systems are SaaS-based, Salesforce dominating market growth. *Julkaistu*, 6.
- Curley, M., & Salmelin, B. (2017). *Open innovation 2.0: the new mode of digital innovation for prosperity and sustainability*: Springer.
- David, H. (2015). Why are there still so many jobs? The history and future of workplace automation. *Journal of economic perspectives*, 29(3), 3-30.
- Elif, B. (2020). Digitalization of Human Resources: e-HR *Tools and Techniques for Implementing International E-Trading Tactics for Competitive Advantage* (pp. 268-286). Hershey, PA, USA: IGI Global.
- Frey, C. B., & Osborne, M. A. (2017). The future of employment: how susceptible are jobs to computerisation? *Technological forecasting and social change*, 114, 254-280.
- INTUI. (2010). *Twenty Trends that Will Shape the Next Decade*. Retrieved from [https://http-download.intuit.com/http.intuit/CMO/intuit/futureofsmallbusiness/intuit\\_2020\\_report.pdf](https://http-download.intuit.com/http.intuit/CMO/intuit/futureofsmallbusiness/intuit_2020_report.pdf)
- Kaur, R., Awasthi, A., & Grzybowska, K. (2020). Evaluation of Key Skills Supporting Industry 4.0—A Review of Literature and Practice *Sustainable Logistics and Production in Industry 4.0* (pp. 19-29): Springer.
- Lyotard, J.-F. (1984). *The postmodern condition: A report on knowledge* (Vol. 10): U of Minnesota Press.
- Manisha, M. (2018). Digitalization's Impact on Work Culture *Radical Reorganization of Existing Work Structures Through Digitalization* (pp. 97-115). Hershey, PA, USA: IGI Global.
- Martyakova, E., & Gorchakova, E. (2019). *Quality Education and Digitalization of the Economy*, Cham.
- Mesquita, A., Oliveira, L., & Sequeira, A. (2019). *The Future of the Digital Workforce: Current and Future Challenges for Executive and Administrative Assistants*, Cham.
- Miller, C. (2019). Leading Digital Transformation in Higher Education: A Toolkit for Technology Leaders *Technology Leadership for Innovation in Higher Education* (pp. 1-25). Hershey, PA, USA: IGI Global.
- Mustafa Kemal, T. (2020). Competency Framework for the Fourth Industrial Revolution *Human Capital Formation for the Fourth Industrial Revolution* (pp. 18-43). Hershey, PA, USA: IGI Global.
- Ninan, N., Roy, J. C., & Thomas, M. R. (2019). Training the workforce for industry 4.0. *International Journal of Research in Social Sciences*, 9(4), 782-790.
- O\*NET, N. C. f. O. N. D. (2018a). Executive Secretaries and Executive Administrative Assistants. 43-6011.00. Retrieved from <https://www.onetonline.org/link/details/43-6011.00>

- O\*NET, N. C. f. O. N. D. (2018b). Secretaries and Administrative Assistants, Except Legal, Medical, and Executive. 43-6014.00. Retrieved from <https://www.onetonline.org/link/details/43-6014.00>
- Ras, E., Wild, F., Stahl, C., & Baudet, A. (2017). *Bridging the skills gap of workers in Industry 4.0 by human performance augmentation tools: Challenges and roadmap*. Paper presented at the Proceedings of the 10th International Conference on PErvasive Technologies Related to Assistive Environments.
- Schwab, K. (2017). *The fourth industrial revolution: Currency*.
- Schwarz Müller, T., Brosi, P., Duman, D., & Welpel, I. M. (2018). How Does the Digital Transformation Affect Organizations? Key Themes of Change in Work Design and Leadership. *management revue*, 29(2), 114-138.
- Seda, M., & Yeşim, G. (2020). The Nature of Digital Leadership in Managing Employees Through Organizational Culture *Business Management and Communication Perspectives in Industry 4.0* (pp. 152-172). Hershey, PA, USA: IGI Global.
- Sequeira, A., & Santana, C. (2016). O Trabalho Especializado do Secretariado/Assessoria: a comunicação assertiva como competência diferenciadora. Retrieved from [https://issuu.com/anaveira34/docs/anais\\_cisa2016](https://issuu.com/anaveira34/docs/anais_cisa2016)
- Susskind, R. E., & Susskind, D. (2015). *The future of the professions: How technology will transform the work of human experts*: Oxford University Press, USA.
- Teng, W., Ma, C., Pahlevansharif, S., & Turner, J. J. (2019). Graduate readiness for the employment market of the 4th industrial revolution. *Education+ Training*.
- Vivence, K., & Geoff, A. G. (2020). Human Capital Management in the Fourth Industrial Revolution *Human Capital Formation for the Fourth Industrial Revolution* (pp. 100-126). Hershey, PA, USA: IGI Global.
- Vuorikari, R., Punie, Y., Gomez, S. C., & Van Den Brande, G. (2016). *DigComp 2.0: The digital competence framework for citizens. Update phase 1: The conceptual reference model*. Retrieved from
- Wassim, A. (2019). Entrepreneurship and Innovation in the Digitalization Era: Exploring Uncharted Territories *Business Transformations in the Era of Digitalization* (pp. 179-203). Hershey, PA, USA: IGI Global.
- WEF. (2018). *The Future of Jobs Report 2018*. Retrieved from Geneva: [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_Future\\_of\\_Jobs\\_2018.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2018.pdf)
- Wike, R., & Stokes, B. (2018). Pew Research Center: In Advanced and Emerging Economies Alike, Worries About Job Automation. Retrieved from [http://www.pewglobal.org/2018/09/13/in-advanced-and-emerging-economies-alike-worries-about-job-automation/?fbclid=IwAR02CjIGbpQ1PNYepFmL6gQaK87w4IAm66EcNMsfDwnXb\\_dTLJBHRM R6uLY](http://www.pewglobal.org/2018/09/13/in-advanced-and-emerging-economies-alike-worries-about-job-automation/?fbclid=IwAR02CjIGbpQ1PNYepFmL6gQaK87w4IAm66EcNMsfDwnXb_dTLJBHRM R6uLY)

## COMUNICAÇÃO ORADORA CONVIDADA – Ana Paula Marques

MODERADORA: Maria Cristina Guardado

### *Relevância do Capital Humano nas organizações atuais e do futuro*

*Ana Paula Marques – Presidente da Associação Portuguesa de Profissionais de Secretariado e Assessoria (oradora convidada)*



Desempenha funções de Secretariado e Assessoria desde 1992, em diferentes instituições/organismos. Atualmente exerce funções de Secretária Pessoal no Gabinete do Secretário de Estado da Conservação da Natureza, Florestas e Ordenamento do Território, no Ministério do Ambiente e da Ação Climática. Licenciada em Assessoria de Administração, Mestrado em Educação Multicultural. Presidente da ASP – Associação Portuguesa de Profissionais de Secretariado e Assessoria desde março de 2019.

## PÓSTERES

**MODERADORA: SÓNIA ESTRELA**

### **Comunicação multilingue na área do secretariado: contributos do projeto GlossMS**

**Sara Carvalho – ESTGA-UA, NOVA CLUNL, CLLC-UA**

**Resumo** – Num mundo cada vez mais globalizado, caracterizado por uma mobilidade crescente de pessoas e bens e pela prevalência do uso das tecnologias, exige-se, daqueles que integram o mercado de trabalho, um perfil multifacetado, no qual se destacam, entre outras competências, as de âmbito linguístico. O mundo do trabalho assume-se, progressivamente, como multilingue, pelo que as competências linguísticas constituem uma vantagem competitiva quer para futuros profissionais, quer para os que já se encontram no ativo (Hagen, 2006; Araújo et al., 2015; Beadle et al., 2015).

Enquanto área de atuação profissional na confluência de muitas outras e onde a vertente de contacto com interlocutores de diferentes países e culturas está marcadamente presente, o secretariado não é exceção ao enquadramento supracitado, havendo um particular enfoque, por parte dos empregadores, na procura de candidatos que reúnam não apenas competências plurilingues (Ribeiro, Calvão & Simões, 2019), mas também, e sobretudo, pluriculturais (Piccardo & Galante, 2017).

Neste contexto de desafios complexos, a capacidade de comunicar de forma clara e eficaz dentro de e entre organizações surge como pilar fundamental, sendo importante, no âmbito do Ensino de Línguas para Fins Específicos, contribuir para a prossecução desse desiderato. Assim, o presente trabalho visa apresentar um projeto, atualmente em curso, de criação de um glossário especialmente dedicado à área do secretariado: o GlossMS (Glossário Multilingue em Secretariado). Destinado a futuros e atuais profissionais do setor, este recurso, assente numa metodologia orientada para o trabalho terminológico (ISO 704:2009), está a ser desenvolvido por estudantes da área, sob orientação docente e posterior validação dos termos por especialistas em cada dos domínios identificados, tais como Secretariado, Contabilidade, Direito, Gestão Documental, entre outros. Para além de potenciar uma comunicação mais eficaz e eficiente por parte de quem trabalha no setor, pretende-se que o GlossMS esteja disponível em linha, acessível a todos, permitindo, dessa forma, o acesso a dados linguísticos devidamente validados, a otimização de tempo, bem como a consolidação da identidade de uma área tão relevante como é o secretariado.

**Palavras-chave:** comunicação, multilinguismo, glossário temático, Secretariado, terminologia.

#### **Referências:**

- Araújo, L., Dinis da Costa, P., Flisi, S., Soto Calvo, E. (2015). *Languages and Employability*. European Commission - Joint Research Centre. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Beadle, S., Humburg, M., Smith, R., Vale, P. (2015). *Study on foreign language proficiency and employability*. Brussels: European Commission.

Hagen, S. (2006). *Effects on the European Economy of Shortages of Foreign Language Skills in Enterprise (ELAN)*. CILT & European Commission. Retrieved from: [https://ec.europa.eu/assets/eac/languages/policy/strategic-framework/documents/elan\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/assets/eac/languages/policy/strategic-framework/documents/elan_en.pdf)

ISO (2009). *ISO 704:2009 - Terminology work — Principles and methods*. Geneva: International Standardization Organization.

Piccardo, E. & Galante, A. (2017). Plurilingualism and agency in language education: The role of dramatic action-oriented tasks. In J. Choi & S. Ollerhead (eds.), *Plurilingualism in teaching and learning: Complexities across contexts*. New York: Routledge, pp. 147-164. <https://doi.org/10.4324/9781315392462>

Ribeiro, S., Calvão, A. R. P., Simões, A.V. (2019). Competências linguísticas requeridas pelos empregadores portugueses nos últimos 40 anos: o caso dos profissionais de secretariado. *Millenium - Journal of Education, Technologies and Health*, vol. 2, (ed. esp. n.º 4), 41-52.

### **Performances digitais dos pesquisadores na Iniciação Científica**

**Karine Freitas Sousa, Victor Azevedo do Amaral, Isaac de Santana do Santos, Jonatas Alfa Torquato de Souza & Kisia Souza Santos – Universidade Federal da Bahia**

**Resumo** – A COVID-19 implicou em transtornos na realização da pesquisa “As mulheres, graduandas e o mar: rede informacional e documental para aposentadoria das marisqueiras” desenvolvida por estudantes de Secretariado Executivo, pelo Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC) que é financiado pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq. Os pesquisadores passaram a trabalhar na modalidade remota a fim de concluir a investigação citada. O objetivo do estudo foi conhecer as performances dos pesquisadores na modalidade de trabalho remoto durante a Iniciação Científica. As bases teóricas da pesquisa incluem os estudos da área Secretarial realizados por Abreu (2019), Fanzeres e Lima (2018) e demais pesquisas sobre Teletrabalho no Brasil apresentadas por Mello (2000), Bucater (2016) e a organização Sobratt (2018), entre outros. A metodologia utilizada foi descritiva qualitativa com relatos de experiências da equipe. Os resultados indicaram êxito na execução dos levantamentos bibliográficos, documentais e na realização das reuniões online. Constataram-se dificuldades de alguns pesquisadores de ordem econômica, social e tecnológica, para a realização do trabalho remoto e, no acesso à comunidade marisqueira da Ilha de Maré. O estudo apontou a necessidade de investimentos públicos dos organismos de fomento para a Iniciação Científica de modo a melhorar as atividades de investigação durante a pandemia. Conclui-se, portanto a necessidade de tecnologia (hardwares e softwares), internet de alta velocidade e maior capacitação digital para os pesquisadores da Iniciação Científica.

**Palavras-chave:** Iniciação científica. Pesquisa. Performance de trabalho virtual. Secretariado Executivo.

#### **Referências:**

Farias, L. A., & Gancho, C. (2014). Eventos e sua importância para a gestão da comunicação organizacional na pós-modernidade. *Organicom*, 11(20), pp. 24-38.

Moraes, E. C. G. (2017, abril). Do presencial ao virtual: a influência da mediatização na realização de eventos. *Anais da Jornada Científica de Comunicação Social*, Bauru, SP, 290.

Nakane, A. (2012). Eventos virtuais: fato ou tendência no cenário brasileiro? *Anais do VI Fórum Internacional de Turismo do Iguassu*, Foz do Iguaçu, PR, 1.

Plataforma9 (n.d.). *Saber mais*. Recuperado em 18 abril, 2020, de <https://plataforma9.com/estaticas/saber-mais.htm>.

## PAINEL DE COMUNICAÇÕES 3

MODERADORA: ANA RITA CALVÃO

### *Gestão de Web eventos e as (re)configurações do neo trabalho: o caso da Plataforma9*

**Karine Freitas de Sousa – Universidade Federal da Bahia & Eduardo César Pereira Souza – Universidade Federal do Amapá**

**Resumo** – Diante da COVID-19, o setor de eventos viu-se fortemente afetado em todo o globo, já que a Organização Mundial de Saúde (OMS) não recomenda aglomerações de pessoas devido à alta contaminação. A pandemia abalou a economia e milhares de eventos anuais desde que se acentuou no ocidente, em meados de fevereiro de 2020. Como resultado, várias organizações cancelaram, outras adiaram as datas de realização de seus eventos. Outras, ainda, migraram para a modalidade virtual. A verdade é que não se sabe quando os eventos presenciais voltarão a acontecer. Desse modo, o nicho dos eventos virtuais ganhou força e está com forte tendência para ser cada vez mais explorado. Este estudo visa realizar levantamento da migração da modalidade presencial para a virtual e indicar os principais recursos digitais utilizados pelos seus propositores. Trata-se de um estudo exploratório, descrito e qualitativo, cujo foco estará nos eventos disponibilizados pela Plataforma9, para o ano de 2020, já que contém os nove países das Lusofonias: Angola, Brasil, Cabo Verde, Galiza, Guiné Bissau, Moçambique, Portugal, São Tomé e Príncipe e Timor. A plataforma é resultado da parceria entre a Fundação Calouste Gulbenkian, através do Programa Gulbenkian de Língua e Cultura Portuguesas, e da Associação Internacional de Lusitanistas, tendo como principal objetivo: “a articulação em rede, pelo recurso às tecnologias digitais, de outras webs e fontes de informação em linha de organismos, universidades, instituições e programas nacionais e internacionais, com incidência nos domínios da Língua e as Culturas em Português. Agrupa informação útil sobre: notícias, financiamento, bolsas, emprego, formação, congressos, investigação, projetos e publicações.” (Plataforma9). Com esta pesquisa, acredita-se que será possível identificar como tem acontecido a migração dos eventos da modalidade presencial para a virtual e obter mais detalhes sobre os recursos digitais que estão sendo manobrados pelos organizadores de tais acontecimentos.

**Palavras-chave:** Gestão de eventos, Web eventos, Covid-19, Neo trabalho.

#### **Referências:**

- Farias, L. A., & Gancho, C. (2014). Eventos e sua importância para a gestão da comunicação organizacional na pós-modernidade. *Organicom*, 11(20), pp. 24-38.
- Moraes, E. C. G. (2017, abril). Do presencial ao virtual: a influência da mediatização na realização de eventos. *Anais da Jornada Científica de Comunicação Social*, Bauru, SP, 290.
- Nakane, A. (2012). Eventos virtuais: fato ou tendência no cenário brasileiro? *Anais do VI Fórum Internacional de Turismo do Iguassu*, Foz do Iguazu, PR, 1.
- Plataforma9 (n.d.). *Saber mais*. Recuperado em 18 abril, 2020, de <https://plataforma9.com/estaticas/saber-mais.htm>.

## **As novas configurações do secretariado no Brasil: um olhar para o teletrabalho e o trabalho remoto**

**Fernanda Landolfi Maia – Universidade Federal do Paraná & Rodrigo Müller – Universidade Federal da Bahia**

**Resumo** – As transformações do mundo do trabalho promovidas por avanços tecnológicos implicaram, nos últimos anos, em mudanças significativas na execução da base técnica de diversas áreas, entre elas o secretariado. As possibilidades de atuação profissional no secretariado foram ampliadas contemplando a modalidade de trabalho remoto, seja como *home office* (pessoa jurídica) ou teletrabalho (pessoa física em regime CLT/estatutário). Esta pesquisa analisa essas duas frentes de trabalho com o intuito de compreender as dinâmicas que as envolvem. Partimos da hipótese de que muitos profissionais ao se formar abdicam da modalidade de contratação em carteira de trabalho para atuação como pessoa jurídica. De outro lado, encontra-se o teletrabalhador, registrado ou concursado, que por meio de softwares informacionais, trabalha de forma remota para uma única empresa. Neste sentido, este artigo investiga se em ambas atuações os profissionais são submetidos aos processos de intensificação e flexibilização do trabalho. As questões norteadoras da pesquisa são: Houve um processo de intensificação ou as atividades deste trabalhador são predominantemente intensas na sua essência? Para tanto, foi realizada uma pesquisa de campo dividida em dois momentos: primeiro para identificar questões gerais sobre as configurações do trabalho na área de secretariado no Brasil, realizada com 444 (quatrocentos e quarenta e quatro) profissionais; no segundo momento abordou especificamente o trabalho remoto, realizada com 149 (cento e quarenta e nove) profissionais que estão atuando em *home office* após o cenário da pandemia de Covid-19, complementada pela aplicação de entrevistas com alguns destes trabalhadores. A pesquisa é de natureza aplicada, de cunho exploratório e com abordagem quantitativa e qualitativa para análise dos dados. Como resultados principais, percebe-se um aumento da exigência por mais trabalho, além da necessidade de polivalência e versatilidade destes profissionais. Ainda, observa-se um cenário de fronteiras borradas entre tempo de trabalho e de não-trabalho e espaços de trabalho e de não-trabalho.

**Palavras-chave:** Secretariado. Trabalho remoto e teletrabalho. Intensificação do Trabalho.

### **Referências:**

- Antunes, R. (2009). *Os sentidos do trabalho: Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. 2ª. ed. São Paulo: Boitempo.
- Antunes, R. & Alves, G. (2004). As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital. *Educação e Sociedade*, 25(87), 335-351. Recuperado em 11 de abril de 2020, de <https://www.scielo.br/pdf/es/v25n87/21460.pdf>.
- Cardoso, A. C. M. (2009). *Tempos de Trabalho, tempos de não trabalho: Disputas em torno da jornada do trabalhador*. São Paulo, Annablume.
- Castells, M. (1999). *A sociedade em rede: a era da informação: Economia, sociedade e cultura*. Volume I. 6ª. ed. São Paulo: Paz e Terra.
- Harvey, D. (1993). *A condição pós-moderna: Uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural*. São Paulo: Loyola.
- Leite, M. P. & Araújo, A. M. C. Org. (2009). *O trabalho Reconfigurado: Ensaio sobre o Brasil e México*. São Paulo: Annablume, Fapesp.
- Maia, F. L. (2014). *O Paradoxo da Intensificação: Uma análise do trabalho dos professores de ensino superior público federal*. Tese de doutorado, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, PR, Brasil.

- Maia, F. L. & Oliveira, V. S. (2015). *Secretariado em pauta: Técnicas de assessoria e métodos de organização*. Curitiba: Intersaberes.
- Oliveira, A. M., Silva, J. E. F, Santos, T. J., & Souza, E. C. P. (2017). Secretariado Remoto: é possível conciliar a vida profissional com a vida pessoal? *Revista Expectativa*, 16(16), 1-19. Recuperado em 15 de abril de 2020, de <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/15864/11734>.
- Rosso, S. D. (2008). *Mais trabalho! A intensificação do labor na sociedade contemporânea*. São Paulo: Boitempo.
- Rosso, S. D. (2017). *O Ardil da flexibilidade: os trabalhadores e a teoria do valor*. 1a. ed. - São Paulo: Boitempo.
- Souza, T., Moreira, K. D., & Martins, C. B. (2018) Teletrabalho: um segmento de atuação para o profissional de secretariado executivo. *Perspectivas Contemporâneas*, 13(1), 1-17. Recuperado em 15 de abril de 2020, de <http://revista2.grupointegrado.br/revista/index.php/perspectivascontemporaneas/article/view/2450/984>.

### **A formação acadêmica em contexto de mudanças: percepções sobre o trabalho empreendedor e a inovação**

**Bruna dos Santos Lopes & Débora Carneiro Zuin – Universidade Federal de Viçosa**

**Resumo** – Este estudo teve como objetivo geral fazer um levantamento a respeito das atitudes empreendedoras de pós-graduandas da Universidade Federal de Viçosa, Brasil. A pesquisa apresenta enfoque qualitativo utilizando-se da realização de entrevistas semiestruturadas com dezanove estudantes de pós-graduação dos anos de 2016, 2017 e 2018, para, primeiramente, levantar o conhecimento das estudantes de pós-graduação sobre a temática do empreendedorismo e depois analisar se as estudantes estão envolvidas ou já se envolveram com ações ou programas de inovação. Buscou-se também com este estudo dados relacionados à pesquisa no que tange a geração de ações empreendedoras (Baggio e Baggio, 2014), e o protagonismo feminino (Moskovic e Almeida, 2015) no contexto de mudanças no mundo corporativo e no mundo do trabalho. Como resultado, o estudo mostrou que as estudantes de mestrado e doutorado têm, em sua formação acadêmica, uma carência de maior conhecimento sobre a temática da inovação e empreendedorismo, assim percebe-se a necessidade da academia fomentar mais atitudes empreendedoras das pesquisadoras com vistas à transformação do resultado da pesquisa em um possível negócio, especialmente em tempos de grandes mudanças no mercado de trabalho e na forma com que as pessoas trabalham.

**Palavras-chave:** Empreendedorismo, trabalho, pós-graduação, protagonismo feminino.

## **Mesa Redonda: Profissionais de Secretariado 2020**

**MODERADORA: ANA BALULA**

**Irene Marques – Chefe do Setor de Secretaria Geral | Águas de Coimbra, EM**



Irene Alexandra Cardoso Marques concluiu o bacharelato em Secretariado de Direção, pela Universidade de Aveiro – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, em 2005, e concluiu a licenciatura no curso de Técnico Superior de Secretariado, na mesma Universidade, em 2009.

Iniciou a sua atividade profissional em 2007, como Secretária do Conselho de Administração da Empresa Municipal Águas de Coimbra. Atualmente continua a trabalhar na mesma empresa como Coordenadora do Setor de Secretaria Geral, sendo responsável pela aplicação de gestão documental e pela otimização e sistematização de todos os processos de negócio que integram a aplicação.

***Mafalda Pinho – Secretária de Direção | Weber Saint Gobain Portugal***



Após um período de 12 anos de emigração no Luxemburgo, regressei a Portugal no verão 2019. Sou mãe orgulhosa de 2 meninas. Assim que terminei o curso, a minha experiência profissional passou sempre pela área de secretariado, no entanto, em setores diferentes.

***Sandra Maia – Secretária de Administração | Bresimar Automação, SA***



Sandra Maia (1973), natural de Aveiro. É licenciada em Assessoria de Direção pela ESTGA-UA e iniciou o seu percurso académico superior no ISLA no mesmo âmbito.

Com uma experiência de mais de 25 anos de experiência na área de Secretariado, tem acompanhado a evolução digital e mudança de paradigma da profissão. É secretária de Administração numa empresa prestigiada no mercado – Bresimar Automação, S.A. e assume ainda o cargo de responsável de compras no mercado externo. Atualmente é também docente das UC Técnicas de Secretariado I e II na ESTGA.

***Teresa Santos Silva – Secretária Clínica | Centro Hospitalar entre Douro e Vouga***



Teresa Santos Silva é secretária clínica, acumulando cerca de 20 anos de experiência nestas funções, no Centro Hospitalar de entre Douro e Vouga – Santa Maria da Feira. Licenciada em Estudos Europeus e Relações Internacionais (2015). Vice-presidente da Associação Sindical do Pessoal Administrativo da Saúde e membro do Conselho Consultivo do Centro Hospitalar de Entre Douro e Vouga.