

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO**



**EMPREENDEDORISMO SECRETARIAL: NOVAS FRENTES DE TRABALHO
PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO ATRAVÉS DO
SECRETARIADO REMOTO**

**CURITIBA
2017**

Thais Helena de Souza Oliveira
Yeda Priscila dos Santos Pereira Marques de Lima

EMPREENDEDORISMO SECRETARIAL: NOVAS FRENTES DE TRABALHO
PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO ATRAVÉS DO
SECRETARIADO REMOTO

Relatório apresentado para obtenção de nota final da disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, Setor de Educação Profissional e Tecnológica da Universidade Federal do Paraná.

Orientação: Prof^a. Ma. Eliana Maria Ieger.

CURITIBA

2017

IDENTIFICAÇÃO DA EQUIPE

Thais Helena de Souza Oliveira

GRR20159272

Yeda Priscila dos Santos Pereira Marques de Lima

GRR20155132

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

Secretariat Assessoria Remota

Razão Social: Secretariat Assessoria Remota

Endereço: Rua 29 de Junho nº 267 – 805 T 05

Cidade: Curitiba

Estado: Paraná

AGRADECIMENTO

Agradeço a Deus, por me permitir chegar até esse momento, e conhecer pessoas amáveis e de bom coração.

Sou grata a minha mãe Rosângela, por cada abraço fortalecedor dessa jornada e ao meu pai Mauro pela dedicação e incentivo em minha educação.

Sou grata a Yeda por toda paciência e carinho que me dedicou.

Agradeço a nossa Prof^a Ma. Eliana Maria Ieger por todo incentivo e auxílio durante nossa graduação, e as Profs. Zélia Freiburger e Lídia Beatriz Selmo de Foti, por aceitarem enfrentar esse desafio conosco.

Thais Helena de Souza Oliveira

AGRADECIMENTO

Em primeiro lugar a Deus, que nunca me abandonou, mesmo se às vezes não entendia seus ensinamentos.

A minha mãe Yemanjá, por sempre me carregar em seus braços, em todos os momentos. Odoyá! A todos os meus Orixás e Espíritos, que me guiam, protegem e firmam cada passo do meu caminhar.

A nossa grande mestra e orientadora Professora Ma. Eliana Maria leger, meu muitíssimo obrigada, pela paciência, pelo entusiasmo, pelos ensinamentos e principalmente por ser meu referencial de profissionalismo.

A todas as professoras e professores do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da UFPR que verdadeiramente acreditaram em nós, no nosso curso e em nossa capacidade de atuar em uma área tão bonita como a nossa.

As minhas colegas de classe, as quais dividimos não só o conhecimento, mas também as risadas, lágrimas e comidas. Em especial a Katia, Maria Antonia e Fernanda, eterna equipe Five Friends, sem vocês do meu lado não teria chego tão longe. Amo Vocês!!!

A Thaís Helena, que várias vezes quase enlouqueceu comigo, amiga nem em mil anos poderia ter escolhido parceira melhor. Obrigada por essa jornada, por me ensinar a ser uma pessoa mais calma e por poder presenciar essa profissional incrível que tu te tornasse.

A todos os meus executivos dentro da BJSA, por me proporcionarem a oportunidade de por em prática todo o meu conhecimento acadêmico e me ajudar, diariamente, a ser uma profissional melhor (obrigada muito especial Elaine e Ingrid!!! Que eu consiga me tornar 10% do que vocês são).

E por fim a minha família, minha mãe, sogra e especialmente ao meu marido, sem vocês essa jornada nem haveria começado. Obrigada!

Yeda Priscila dos Santos Pereira Marques de Lima

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 01 – ORGANOGRAMA SEPT.....	16
FIGURA 02 – EXEMPLO DE MODELO CANVAS.....	31
FIGURA 03 – CANVAS – SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA.....	33
FIGURA 04 – PROPOSTA DE VALOR – SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA.....	35
FIGURA 05 – PARA QUEM?.....	36
FIGURA 06 – SEGMENTOS DE CLIENTE/ MERCADO – SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA.....	38
FIGURA 07 – CANAIS – SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA.....	40
FIGURA 08 – RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES – SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA.....	41
FIGURA 09 – QUANTO?.....	42
FIGURA 10 – FONTES DE RECEITAS – SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA.....	46
FIGURA 11 – ESTRUTURAS DE CUSTO – SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA.....	48
FIGURA 12 – COMO?.....	49
FIGURA 13 – RECURSOS PRINCIPAIS/ RECURSOS CHAVES – SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA.....	50
FIGURA 14 – ATIVIDADES PRINCIPAIS/ ATIVIDADES CHAVES – SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA.....	51
FIGURA 15 – PARCERIAS PRINCIPAIS/ PARCEIROS CHAVES – SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA.....	53
FIGURA 16 – LOGOMARCA SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA.....	54
FIGURA 17 – TRIAGEM DOCUMENTAL – SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA.....	59

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 ANÁLISE DO AMBIENTE.....	13
2.1 UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - UFPR	13
2.2 SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA.....	14
2.2.1 Organograma.....	15
2.3 CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO.....	16
2.3.1 Eliana Maria Ieger.....	18
2.3.2 Lidia Beatriz Selmo de Foti.....	18
2.3.3 Zélia Freiberger.....	18
3 METODOLOGIA.....	20
4 DESENVOLVIMENTO DAS ETAPAS DE IMPLANTAÇÃO.....	22
4.1 PRIMEIRA ETAPA - O QUE É O EMPREENDEDORISMO.....	22
4.2 SEGUNDA ETAPA - CRIAÇÃO DA EMPRESA SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA.....	25
4.2.1 Secretari@r Assessoria Remota.....	26
4.2.2 Diferenças entre Plano de Negócios e Modelo de Negócios.....	27
4.2.3 O que?.....	34
4.2.4 Para quem?.....	35
4.2.4.1 Segmentos do Cliente/ Mercado.....	36
4.2.4.2 Canais.....	39
4.2.4.3 Relacionamento com os Clientes.....	40
4.2.5 Quanto?	42
4.2.5.1 Fontes de Receita.....	42
4.2.5.2 Estrutura de Custos	47
4.2.6 Como?.....	48
4.2.6.1 Recursos Principais	49
4.2.6.2 Atividades Principais/ Atividades-Chave	51
4.2.6.3 Parcerias Principais	52
4.3 TERCEIRA ETAPA - CRIAÇÃO DA IDENTIDADE VISUAL E CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA EMPRESA SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA..	54
4.3.1 Criação do Site - Secretari@r Assessoria Remota.....	54

4.4 QUARTA ETAPA.....	55
4.5 QUINTA ETAPA – TRIAGEM DOCUMENTAL DO CLIENTE.....	56
4.5.1 Conversão Documental Física em Virtual.....	60
4.6 SEXTA ETAPA – LISTAGEM DA DOCUMENTAÇÃO PARA ALIMENTAÇÃO DO CURRÍCULO DENTRO DA PLATAFORMA LATTES.....	60
4.7 SÉTIMA ETAPA – DEVOLUÇÃO DOCUMENTAL.....	62
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	63
REFERÊNCIAS.....	65
APÊNDICE A TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO.....	69
APÊNDICE B PRÉ PROJETO.....	74
APÊNDICE C CARTAS DE ACEITE.....	86

1 INTRODUÇÃO

Em uma era em que novas tecnologias despontam a todo momento, avanços tecnológicos alteram constantemente a maneira como executamos e nos relacionamos com nossas rotinas de trabalho. A adaptação contínua do exercício das funções laborais é traço marcante do profissional de secretariado, que ao longo da sua trajetória histórica, tem seu perfil profissional resignificado em prol da obtenção da maximização de suas funções. Em princípio, a proposta inicial desta pesquisa tratava apenas da atualização curricular dentro da Plataforma Lattes e, com a mudança de orientação, novas possibilidades de interação e consolidação dos ensinamentos adquiridos ao longo do Curso Superior de Secretariado foram descobertas. No Apêndice B, apresenta-se o pré-projeto, que serviu como o passo introdutório desta pesquisa.

O conceito de trabalho remoto não é encarado como novidade em algumas frentes de trabalho, porém na área secretarial, o assessoramento remoto, seja ele virtual ou semipresencial, se apresenta como uma frente de trabalho ainda pouco explorada no meio acadêmico e dentro do mercado de trabalho.

Essa “nova” definição de trabalho vai ao encontro ao perfil do profissional de secretariado atual, intraempreendedor, participativo, agregador, facilitador e, muitas vezes, cogestor dentro das grandes empresas, que podem ter e manter em seus quadros de colaboradores profissionais que hoje vão muito além dos processos operacionais/tecnicistas.

Em resposta a essa dinamicidade mercadológica, o profissional de secretariado passa de intraempreendedor a empreendedor ampliando sua área de atuação e estendendo assim, um serviço de excelência em qualidade, para micro, pequenas e médias empresas, profissionais liberais, até mesmo dentro da área secretarial, aumentando significativamente seu raio de atuação, sem o ônus da contratação celetista a esses clientes.

A presente pesquisa teve por objetivo por em prática a viabilidade dessa nova frente de trabalho do profissional de secretariado, aliando o conhecimento teórico adquirido no decorrer do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, da UFPR e, exercitando assim, as práticas secretariais e os conceitos de empreendedorismo e trabalho remoto.

A pesquisa se subdividiu em duas macro-etapas. A primeira, com a criação e implantação de uma empresa de **Assessoria Remota**, que de acordo com as orientações do SEBRAE¹, a empresa se enquadra no formato *startup*², considerando o seu formato de criação e tem como público alvo (clientes) outras empresas legalmente constituídas, ou seja, Pessoas Jurídicas – PJ's, com diversos portes: micro, pequenas e médias empresas, bem como profissionais liberais, conhecidos no meio administrativo como Pessoas Físicas – PF'S de todos os segmentos de negócios e serviços.

A empresa **Secretari@r Assessoria Remota**, foi criada seguindo os moldes e as orientações fornecidas pelo SEBRAE, através do Plano de Negócios – Modelo de Negócio usando a Ferramenta CANVAS³ para novos empreendedores. A segunda etapa ocorreu após a prospecção e o contato com os primeiros clientes da empresa, no caso os Docentes selecionados do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da UFPR.

No primeiro capítulo, será apresentada e discutida a descrição do ambiente utilizado para a implantação e desenvolvimento na criação da empresa de Assessoramento Remoto, correspondente a primeira macro etapa deste projeto, situando o leitor em quais os pontos considerados para a escolha e prospecção dos primeiros clientes da **Secretari@r Assessoria Remota**. O Capítulo 2 apresentará as etapas de desenvolvimento e criação da empresa **Secretari@r Assessoria Remota**, o ambiente escolhido para a implantação desse projeto. No Capítulo 3, será abordado a metodologia e o escopo literário que serviram como subsídio no desenvolvimento desta pesquisa e o porque da sua escolha.

No Capítulo 4 serão explicitadas detalhadamente as etapas que estruturaram e nortearam a implantação da pesquisa, e os resultados diretos da sua implementação prática, trata-se de um capítulo um pouco mais denso, que corresponde a segunda macro etapa proposta pelo projeto.

¹ SEBRAE: Serviço Brasileiro de Apoio a Micro e Pequenas Empresas; O SEBRAE é um serviço social autônomo brasileiro, parte integrante do Sistema S que objetiva auxiliar o desenvolvimento de micro e pequenas empresas, estimulando o empreendedorismo no Brasil. (SEBRAE, 2017).

² *Startup*: Grupo de pessoas, à procura de um modelo de negócios repetível e escalável, trabalhando em condições de extrema incerteza. (REVISTA EXAME, 3 de fevereiro, 2017).

³ CANVAS – Ferramenta para o desenvolvimento do Modelo de Negócios antecede o Plano de Negócios, será explorado e detalhado no capítulo 4, p. 24 deste estudo.

Nas considerações finais serão avaliados os resultados desse exercício prático, revelando a experiência adquirida pelas pesquisadoras durante todo o desenvolvimento da pesquisa e o impacto final que o projeto deixou, abrindo novas possibilidades na continuidade e na possível consolidação real da empresa desenvolvida e suas prováveis expansões, sugerindo assim uma nova proposta de articulação na dinâmica de contratação dos serviços de assessoramento remoto.

2 ANÁLISE DO AMBIENTE

O capítulo contextualizará a Universidade Federal do Paraná, apresentando os motivos da sua escolha para esta pesquisa, sua missão, visão e valores, que vão de encontro com o que a **Secretari@r Assessoria Remota** acredita. Sequencialmente será apresentado o Setor de Educação Profissional e Tecnológica, local que abriga entre outros cursos o Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, o qual se encontram seus docentes, os primeiros clientes da **Secretari@r Assessoria Remota**,

2.1 UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ – UFPR

De acordo com as informações contidas no site da Universidade Federal do Paraná (2017), a instituição é a mais antiga das universidades brasileiras e motivo de orgulho do estado do Paraná, a UFPR é referência no ensino superior do Brasil, como podemos confirmar a seguir:

Universidade demonstra sua importância e excelência através dos cursos de graduação, especialização, mestrado e doutorado, que são norteados pelo princípio da indissociabilidade entre Ensino, Pesquisa e Extensão. A função social da universidade é valorizada justamente através desse tripé, pois todo ensino, pesquisa e atividade de extensão deve devolver a esta comunidade, em forma de conhecimento, tecnologia e cultura, os recursos públicos que a permitem existir enquanto Instituição Federal de Ensino Superior. (UFPR, 2017).

Além dos *campis* localizados nos arredores da capital, a UFPR se faz presente no interior e no litoral do estado, suas atividades impactam ativamente o desenvolvimento sócio-econômico e a qualidade de vida do paranaense, através do acesso à educação superior e das atividades desempenhadas pela comunidade acadêmica em prol da sociedade do Paraná e do Brasil.

Por se tratar de uma Universidade de referência no país, sua escolha para objeto de estudo nesse projeto não poderia ser mais propícia, como define o próprio Reitor Ricardo Marcelo Fonseca (2017), a UFPR deve ser ao mesmo tempo “o lugar da palavra, do diálogo e do conhecimento”, e por tanto, não deve nunca negligenciar a qualidade dentro da sua produção do saber e na reprodução do conhecimento, fomentando o desejo da qualidade nas

pesquisas, no ensino e na extensão. São 100 anos de história, marcada por perseverança e resistência. A UFPR é a maior criação da cultura paranaense, tendo sido eleita símbolo de Curitiba. Fruto da audácia de seus criadores, a UFPR é a mais antiga universidade do Brasil e motivo de orgulho para todos os paranaenses.

A UFPR possui missão, princípios e valores, os quais, destacamos a seguir:

Missão: Fomentar, construir e disseminar o conhecimento, contribuindo para a formação do cidadão e desenvolvimento humano sustentável.

Princípios: Universidade pública, gratuita, de qualidade e comprometida socialmente; Indissociabilidade entre Ensino, Pesquisa e Extensão; Liberdade na construção e autonomia na disseminação do conhecimento; Respeito a todas as instâncias da sociedade organizada.

Valores: Comprometimento com a construção do saber e formação de profissionais competentes e comprometidos socialmente; Ambiente pluralista, onde o debate público é instrumento da convivência democrática; Preservação e disseminação da cultura brasileira; Proposição de políticas públicas; Comprometimento da comunidade universitária com a Instituição; Gestão participativa, dinâmica e transparente comprometida com melhores condições de trabalho e qualidade de vida; Eficiência, eficácia e efetividade no desenvolvimento das atividades institucionais; Isonomia no tratamento dispensado às Unidades da Instituição; Respeito aos critérios institucionais usados na alocação interna de recursos; Cultura de planejamento e avaliação contínua da vida universitária. (UFPR, 2017).

Esses são conceitos que vão ao encontro com o que a **Secretari@r Assessoria Remota** acredita e partilha.

2.2 SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

De acordo com o site do Setor de Educação Profissional e Tecnológica, o SEPT é a unidade de ensino, pesquisa e extensão da Universidade Federal do Paraná que coordena os cursos de educação Profissional e Tecnológica, a ele vinculados, em todos os níveis. O SEPT oferece cursos de formação profissional para jovens e adultos atuarem em funções técnicas profissionais, segundo a área de identificação, atendendo as demandas regionais, a seguir apresentamos um pouco da trajetória do setor.

Em 1914, inicia-se a Escola Técnica da Universidade Federal do Paraná, com a doação do Colégio Progresso à Universidade Federal do Paraná, em 1997, o colégio passa a ter seu reconhecimento como Setor e é classificado como parte integrante da UFPR. Em Agosto de 2009, o Conselho Universitário aprova a reestruturação da Escola Técnica, passando a se chamar SEPT – Setor de Educação Profissional e Tecnológica, o que consolida o ensino profissionalizante dentro da UFPR e firma o apoio à criação do Instituto Federal no Paraná, proposto pelo MEC.

Ainda de acordo com o descrito no site do SEPT, a educação tem como proposta articular o ensino regular ao mundo do trabalho, por meio das ações educativas, teórico-práticas, em constante interação com as novas tecnologias, tendo como ponto de partida as contradições sociais marcadas por demandas específicas, contribuindo na preparação dos alunos. O setor apresenta missão própria, que também destacamos aqui:

Missão: Promover a educação, o ensino, o desenvolvimento científico, profissional, tecnológico e cultural, visando, sobretudo contribuir para uma adequada qualidade devida às gerações atuais e futuras; Promover a formação e capacitação de cidadãos buscando o permanente desenvolvimento da vida produtiva, sendo responsável, no âmbito da UFPR, pelo desenvolvimento e pesquisa da Educação Profissional e Tecnológica nas dimensões definidas pelo artigo 39 da Lei nº 9394/96; Contribuir para a solução dos problemas de interesse da comunidade, sob a forma de cursos, estudos, eventos e serviços.; Construir propostas multidisciplinares, articulada com outros setores no interesse da UFPR, vinculadas ao mundo do trabalho e a prática social; Buscar a inclusão de novos modelos que agreguem os conhecimentos técnicos e as competências profissionais aos conceitos humanísticos, éticos, artísticos para a capacidade de autoaprendizagem, o autoconhecimento, o desenvolvimento pessoal e social, introduzindo na sociedade, profissionais com visão e competências diversas, capazes de executá-las com sabedoria. (SEPT, 2017)

Além de conhecer o histórico da instituição e seus valores, também é necessário entender sua estrutura hierárquica, que apresentamos sequencialmente neste relatório.

2.2.1 Organograma

De acordo com Moraes e Oliveira (2015), podemos entender o conceito de Organograma como algo que ultrapassa a “representação gráfica de como o

trabalho é organizado quanto aos departamentos em uma instituição”. O organograma representa, “a cadeia hierárquica e de comando entre os seus setores”.

Na Figura 01, a seguir, disponibilizamos o organograma desenvolvido pelo SEPT, para entendermos a estruturação organizacional do setor.

FIGURA 01 – ORGANOGRAMA SEPT



FONTE: SEPT (2017)

Dentro deste estudo, escolheu-se trabalhar diretamente com o corpo docente da UFPR que de acordo com o organograma da instituição, apesar de graficamente não estar representado neste organograma, hierarquicamente estaria subordinado à Coordenação do seu respectivo curso.

Com esse entendimento, delimita-se o campo de atuação na qual a empresa **Secretari@r Assessoria Remota** irá prospectar seus clientes, porém ainda se faz necessário entender e delimitar o universo direto em que esse cliente se insere, como apresentaremos a seguir, através de um breve histórico do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado.

2.3 CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO

De acordo com o Planejamento Estratégico do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, disponível para acesso dentro do *site* do Curso, foi realizada primeiramente uma pesquisa de mercado para dimensionar as exigências e necessidades das organizações que contratam esse profissional. Dessa pesquisa, pode-se extrair dados como o perfil exigido por essas organizações e quais as qualidades que deveriam integrar o perfil desse profissional, com base nisso, no primeiro semestre de 2009, teve início a formação acadêmica da primeira turma de alunos que se tornaram egressos

em dezembro de 2011, tornando-se assim a primeira turma formada pelo Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da UFPR, além de ser pioneiro na formação superior gratuita, nessa área de conhecimento na Capital do Estado, por serem as demais Instituições de Ensino Superior de cunho privado.

Ainda de acordo com o planejamento estratégico do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado:

As disciplinas do Curso visam não somente abranger o conhecimento técnico e científico, mas também abordar temas da realidade brasileira e mundial, sob vários aspectos: políticos, sociais, econômicos, diplomáticos, a fim de preparar o futuro profissional para atuar de forma mais crítica e participativa para a tomada de decisões no desempenho da função. Como em qualquer campo de atuação, o conhecimento profissional em Secretariado representa um conjunto de saberes que habilita para o pleno exercício profissional.

O profissional em secretariado tem uma visão de várias áreas de conhecimento podendo assessorar executivos, assumir responsabilidades e tomar decisões. As tendências de perfil indicam que um treinamento mais abrangente deve ser capaz de transformar um(a) secretário(a) em um(a) gestor(a) secretarial. Somente um(a) secretário(a) bem informado(a) e treinado(a) dará respostas coerentes e irá atuar como cogestor. O curso pretende formar pessoas qualificadas para atuar na área secretarial com visão empreendedora e ética. Sabe-se que o profissional em secretariado atua como agente facilitador das comunicações, sendo o sigilo profissional um diferencial em seu perfil. (PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO, 2017).

Justamente pelas características expostas acima que, para esse projeto escolheu-se como público alvo, os Docentes do Curso de Tecnologia em Secretariado da UFPR. Valorizando assim os ensinamentos e as práticas adquiridos durante o curso e os Docentes que gentilmente compartilharam seus conhecimentos conosco.

Para esse estudo, escolheram-se três docentes que estivessem registrados no quadro docente do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado – UFPR (PPP, p. 19, 2017), para serem os clientes iniciais da **Secretari@r Assessoria Remota**, Professoras Mestras Eliana Maria Ieger, Lidia Beatriz Selmo de Foti e Zélia Freiburger que serão apresentadas a seguir.

2.3.1 Eliana Maria Ieger⁴

Presidente da comissão de viabilização de criação do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado – UFPR é Mestre em Sociologia pelo programa de pós-graduação em Sociologia da UFPR - eixo temático - Trabalho e sociedade. Especialista em Planejamento e Gerenciamento Estratégico pela PUCPR. Graduada em Bacharelado em Secretariado Executivo pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná - PUCPR. Docente do Setor de Educação Profissional e Tecnológica na Universidade Federal do Paraná - UFPR desde 2003 atuando em colegiados como: Tecnólogos em Secretariado e Gestão da Qualidade; Membro do GETS - Trabalho e Sociedade da Universidade Federal do Paraná. Integrante do GEPS - Grupo de Estudos e Pesquisa sobre o Secretariado na contemporaneidade, atuando no eixo da Gestão de Eventos e a ação do profissional Secretário Executivo frente ao planejamento, organização e execução de diferentes tipologias de eventos.

2.3.2 Lidia Beatriz Selmo de Foti⁵

Mestre em Letras com ênfase em Linguística pela universidade Federal do Paraná (2009) possui graduação em Licenciatura em Espanhol e Português pela Universidade Federal do Paraná (2007). Tem experiência na área de Linguística, com ênfase em Linguística integrante do corpo docente do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado desde 2011.

2.3.3 Zélia Freiburger⁶

Participante da comissão elaboradora do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado – UFPR é Doutoranda no Programa de Pós Graduação em Sociologia da Universidade Federal do Paraná (2015), Mestre em Sociologia pela UFPR (2013). Pós-graduada em Administração de Pessoas pela UFPR (2004). Bacharel em Secretariado Executivo pela Pontifícia Universidade

⁴ Informações coletadas através do Currículo Lattes.

⁵ Informações coletadas através do Currículo Lattes.

⁶ Informação coletadas através do Currículo Lattes

Católica do Paraná (2000). Atua como docente no Setor de Educação Profissional e Tecnológica, nas disciplinas de Técnicas Secretariais I, II e IV, Fundamentos de Interculturalidade e Orientação de Trabalhos Acadêmicos do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado. Membro das Comissões: Núcleo Docente Estruturante (NDE); Orientação Acadêmica (NOA); Implantação de Projetos Multidisciplinares, Presidente da Comissão Orientadora de Estágios (COE). Ministra aulas de arquivologia para os cursos Superiores de Tecnologia em Gestão da Qualidade, Negócios Imobiliários, Gestão Pública, Comunicação Institucional e Secretariado. Membro do Grupo de Estudos sobre Trabalho e Sociedade (GETS-UFPR).

3 METODOLOGIA

Com os constantes avanços tecnológicos, as novas formas de comunicação e as tecnologias desenvolvidas impactam as relações de trabalho existentes. Esse novo cenário abre oportunidades pouco exploradas na maneira como entendemos os postos de trabalho secretarial convencional e a forma como, atualmente, recriamos essas relações.

Refletindo sobre essas novas relações trabalhistas, apresentamos nesta seção nosso posicionamento metodológico utilizado para o desenvolvimento desse estudo. É preciso inicialmente enfatizar o viés descritivo e bibliográfico deste capítulo, que buscou validar todo o seu conceito prático. Trujillo Ferrari (1982) explica que pesquisar é questionar, perguntar, cujos objetivos se vinculam ao enriquecimento teórico das ciências, ao mesmo tempo em que apresentam valor prático ou pragmático. Dentro do projeto, validou-se o conhecimento teórico adquirido através da pesquisa aplicada, ou pesquisa empírica. Ainda de acordo com o pensamento de Trujillo Ferrari (1982, p. 171), a pesquisa aplicada tem, como motivação básica, a solução de problemas concretos, práticos e operacionais e contribui teoricamente com novos fatos para o planejamento de novas pesquisas ou mesmo para a compreensão teórica de certos setores do conhecimento. Nesse tipo de pesquisa cabe ao pesquisador ir a campo, conversar com pessoas e presenciar a construção dessas relações sociais.

Diante disso, o primeiro passo se deu em ordem de criar o Modelo de Negócio, através da Ferramenta CANVAS, para a empresa **Secretari@ Assessoria Remota**, feito isso, fez-se o levantamento dos possíveis clientes que se encaixavam no perfil de Segmento do Mercado, estipulado pelo Modelo de Negócios e também que se enquadrassem dentro dos critérios de escolha⁷.

Após a seleção, entrou-se em contato com esses docentes, via e-mail, em ordem de apresentar a empresa e o projeto e os convidá-los a conhecer e utilizar o Serviço de Atualização do Currículo Acadêmico dentro da Plataforma Lattes.

⁷ Docentes que estivessem devidamente relacionados no Quadro Docentes e Técnico Administrativo do PPP do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado (PPP, p. 19, 2017).

Feito o aceite por parte dos docentes, optou-se por aliar o conhecimento teórico adquirido no decorrer do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da UFPR com a parte prática, nesse momento iniciou-se toda a pesquisa bibliográfica que sustenta este estudo, bem como o resgate do conteúdo dado em disciplinas como Empreendedorismo, Arquivística e Técnicas Secretariais I, II e III, esse levantamento teórico servirá de respaldo para o capítulo a seguir que tratará do desenvolvimento de cada etapa de implantação desta pesquisa.

4 DESENVOLVIMENTO DAS ETAPAS DE IMPLANTAÇÃO

Nesse capítulo serão apresentadas e tratadas, individualmente, cada etapa desenvolvida para a realização desse estudo. Será possível acompanhar a progressão deste trabalho e dimensionar como estruturou e construiu-se, na prática, a empresa **Secretari@r Assessoria Remota** apresentando também, as etapas que levaram a *práxis* do funcionamento de uma assessoria remota, através da prestação do serviço de Atualização de Currículo Lattes.

Será necessário antes contextualizarmos alguns dos conhecimentos adquiridos através da pesquisa bibliográfica, que serviram de aporte para o desenvolvimento prático desta pesquisa aplicada. Para uma melhor dinâmica de leitura e compreensão da importância desse referencial teórico na construção da pesquisa, ele será enquadrado e apresentado junto a sua etapa correspondente e não isoladamente.

Para o início dessa pesquisa, foi preciso consolidar e expandir os conceitos de empreendedorismo das pesquisadoras. A seguir apresentamos alguns dos pontos mais importantes encontrados durante a pesquisa.

4.1 PRIMEIRA ETAPA – O QUE É O EMPREENDEDORISMO

Dentro do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, o Empreendedorismo está atrelado à grade curricular do sexto período como disciplina obrigatória e carga horária de 30 horas, de acordo com o projeto pedagógico do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da UFPR, disponível no site do Curso:

As disciplinas do Curso visam não somente abranger o conhecimento técnico e científico, mas também abordar temas da realidade brasileira e mundial, sob vários aspectos: políticos, sociais, econômicos, diplomáticos, a fim de preparar o futuro profissional para atuar de forma mais crítica e participativa para a tomada de decisões no desempenho da função. Como em qualquer campo de atuação, o conhecimento profissional em Secretariado representa um conjunto de saberes que habilita para o pleno exercício profissional. Os conteúdos curriculares foram organizados levando em conta os aspectos dos conhecimentos relevantes para a formação profissional. (PPP, p. 5, 2017).

Em suma, o perfil do novo profissional de secretariado executivo se insere dentro do conceito de empreendedor e demanda uma postura de igual equivalência. Neiva e D'Elia (2009, p. 165) afirmam que é vital para os profissionais que desejam manter-se no mercado de trabalho desenvolver as características empreendedoras, para que aumentem sua capacidade profissional e se conservem competitivos.

No campo secretarial, as características empreendedoras têm-se destacado sem deixar de lado a essência da profissão: a assessoria. O empreendedorismo potencializa a atuação do secretário, seja como empregado, seja como empresário, pois no seu cotidiano, ele planeja, organiza, administra, analisa e operacionaliza gestão de risco, cria soluções; é um articulador de redes de relacionamento com os clientes internos e externos, sempre comprometido com o que faz.

Esse perfil profissional, permite que esse profissional seja capaz de desenvolver uma visão holística sobre a empresa a qual ele esteja inserido e as necessidades que essa empresa demanda para o bom desempenho das suas atividades. Essa visão holística garante ao profissional de secretariado as competências necessárias para que ele desenvolva e potencialize a sua visão empreendedora, como também colocam Barbosa e Durante (2013).

A atuação do Secretário Executivo vem evoluindo e muitas das características levantadas neste estudo são usadas diariamente por esse profissional, podendo levar ao desenvolvimento do seu potencial empreendedor, proporcionando a oportunidade de procurar novos desafios e, conseqüentemente, vislumbrar a possibilidade de se tornar empresário ao criar seu próprio negócio. Com o desenvolvimento das características empreendedoras e intraempreendedoras, esse profissional empregador ou empregado tem sua capacidade de trabalho e atuação expandida, pois é comum no seu dia a dia planejar, organizar, administrar os problemas, criar soluções, articular redes de relacionamento com os clientes internos e externos e, assim, dirigir suas empresas com sucesso e de maneira competitiva. (BARBOSA e DURANTE, 2013, p. 71-72).

É preciso lembrar que, como colocam Maia e Oliveira (2015), vivemos um momento de total aceleração dos processos, os resultados das nossas

atividades diárias devem ser apresentados em uma velocidade cada vez mais alta. Apresentar resultados precisos e em menor tempo de espera surge como sinônimo de qualidade e se, apresentar uma redução de custo ao executivo, se torna sinônimo de eficácia. Essa aceleração faz com que o profissional de secretariado busque novas formas de pensar em soluções para as demandas cotidianas e repensar essas soluções em outras escalas, impulsionando o seu lado empreendedor.

Atualmente, o termo empreendedorismo é amplamente utilizado e pode possuir diversos significados e conotações. De acordo com as informações contidas na página da *Internet* do SEBRAE (2017), tem sua origem na palavra francesa *entrepreneur* que, em livre tradução equivale a empresário.

Alguns estudiosos se destacam nesse campo, porém considerado um dos principais teóricos clássicos da área é o economista austríaco Joseph A. Schumpeter que, em 1942 associa o empreendedor ao desenvolvimento econômico e a inovação.

Segundo Schumpeter, o capitalismo possuía uma força denominada por ele como processo de destruição criativa, que servia como ponto impulsionador no desenvolvimento de novos mercados, o equivalente a destruir o velho para se criar algo novo, e isso só poderia ser feito pela figura do empreendedor, que via dentro do mercado econômico, uma nova possibilidade de remodelar o existente em algo não esperado. (SEBRAE, 2017).

Para explorar ainda mais os conhecimentos sobre empreendedorismo e na tentativa de entender melhor os conceitos de Schumpeter sobre o tema, chegou-se ao artigo de Ferreira, Gimenez e Augusto (2014), que destacam as cinco maneiras de como essa inovação tomava forma para o austríaco. Para os autores:

As inovações para Schumpeter ocorriam de cinco maneiras, todas descritas por Marioochi e Gonçalves (1994): a) pela introdução de um novo bem ou de uma nova qualidade de um bem já existente; b) pela introdução de um novo método de produção de um bem; c) pela descoberta de nova fonte de matéria-prima; d) pela abertura de novo mercado; e e) pela reorganização de um mercado, como criação ou ruptura de um monopólio). (GIMENEZ, FERREIRA e AUGUSTO, p. 72, 2014).

Tendo em mente essas cinco definições, encontrou-se a identificação inicial para a criação e idealização da **Secretari@r Assessoria Remota**, pensar uma nova forma de oferecer o serviço secretarial de maneira que possa atender não só as grandes empresas, mas também aos profissionais liberais e empresas de micro, pequeno e médio portes, que necessitam do serviço secretarial de forma pontual, mas com a mesma qualidade e um serviço presencial. Conforme apresenta Gimenez, Ferreira e Augusto (2014), esse processo de empreender abrange algumas fases: encontrar, avaliar e desenvolver oportunidades rumo à criação de um empreendimento, reorganizando uma nova forma de agregar novos produtos e serviços dentro do mercado atual fazendo com que, nessa etapa do processo, os empreendedores ajam e tomem decisões quanto a seguir ou não a oportunidade, criando ou não sua própria organização, pelas palavras de Bygrave (2011, p. 02 *apud* FERREIRA, GIMENEZ E AUGUSTO) “o empreendedor é alguém que percebe uma oportunidade e cria uma organização para persegui-la.”.

Com esse pensamento, é possível entender o que leva um empreendedor a desenvolver suas ideias e o impulsiona a criar sua própria empresa. Na próxima etapa, apresentamos a forma como esse conhecimento foi consolidado através da criação da empresa **SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA**.

4.2 SEGUNDA ETAPA - CRIAÇÃO DA EMPRESA SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA

A segunda etapa contou com a criação da empresa **Secretari@r Assessoria Remota**. As alunas entraram em contato com o SEBRAE, para obterem orientações de como abrir uma pequena empresa e quais são os modelos de negócios disponíveis os quais poderiam encaixar no perfil da **Secretari@r**, em ordem de seguir com o projeto de pesquisa e após entender o funcionamento do mercado de trabalho de uma secretária remota, iniciou-se o processo de desenvolvimento do modelo de negócios utilizando a Ferramenta CANVAS, o qual será apresentada a seguir.

4.2.1 Secretari@r Assessoria Remota

Durante a fase inicial desse estudo, na última semana de Junho de 2017 e na semana subsequente, entrou-se em contato com os funcionários do SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio às Micros e Pequenas Empresas) para orientações de como realizar a abertura de uma pequena empresa e entender as diretrizes e os modelos de ferramentas de apoio desenvolvidos e disponibilizados pelo SEBRAE para a abertura de uma empresa.

O processo de criação de uma nova empresa é dinâmico, complexo e não linear (BRUYAT; JULIEN, 2001; DELMAR; SHANE, 2002; FAYOLLE; FILION, 2006 *apud* BORGES, FILION E SIMARD, 2008). Em seu artigo, sobre jovens empreendedores, Borges, Filion e Simard (2008), apontam que grande parte das novas empresas são criadas por jovens empreendedores com menos de 35 anos e que, nos próximos anos um número ainda maior passe a escolher, como opção de carreira, ser dono da própria empresa. Isso porque o incentivo ao empreendedorismo juvenil é uma das estratégias que os agentes públicos estão utilizando, de forma crescente, para reduzir o desemprego entre os jovens e inseri-los no mercado de trabalho (RIVERIN; JEAN, 2005; OCDE, 2005 *apud* BORGES, FILION E SIMARD, 2008). Diante disso, é fácil entender o significativo aumento na criação e desenvolvimento de *startups*, como modelos de negócios a serem desenvolvidos.

Startup é o conceito utilizado para definir o estágio inicial vivido por empresas que investem em produtos e modelos de negócios inovadores. Esse estágio consiste em um período de experimentação no qual os empreendedores testam suas ideias e fazem adaptações com o objetivo de encontrar um produto e/ou serviço que possua demanda e ao mesmo tempo tenha retorno financeiro. Essa fase de testes pode trazer resultados positivos ou negativos, no primeiro caso a *startup* passa para uma fase de expansão e estruturação, cresce, torna-se uma empresa de maior dimensão e deixa de ser *Startup* e no segundo ela deixa de existir ou passa por adaptações.

O próprio SEBRAE (2017) define *startups*, como empresas que optam por buscar novos modelos de negócios. Elas têm a importância de representar e refletir a velocidade das mudanças, bem como de influenciar na construção de novos conhecimentos e no desenvolvimento econômico. Outra definição é a

proposta por Gitahy (2016), que traduz *startups* como um grupo de pessoas à procura de um modelo de negócios repetível e escalável, trabalhando em condições de extrema incerteza.

Nas definições expostas acima as duas características básicas para a definição de uma empresa como *startup* ficam evidentes para a criação da **Secretari@r Assessoria Remota**: A inovação é representada por produtos, serviços ou técnicas totalmente novos ou novos no contexto dado (no caso a própria assessoria não presencial de uma secretária executiva), e, a incerteza existe na medida em que, *a priori*, não há nenhuma garantia que as inovações serão bem sucedidas.

As *startups* desenvolvem conhecimentos e aprendizados a partir de suas pesquisas e processos produtivos, ou seja, compilando o conhecimento acumulado com o prático. Peter Drucker (1959) denomina os criadores de *startups* de “trabalhadores do conhecimento”, mas relacionados a atividades nas quais o conhecimento é o centro e possuem, eles os seus criadores, a grande maioria, uma formação acadêmica em nível superior. (RODRIGUES, CORREIA, 2004 p.4-5).

4.2.2 Diferença entre Plano de Negócios e Modelo de Negócios

Um plano de negócio é uma ferramenta fundamental para no desenvolvimento de uma empresa. De acordo com o SEBRAE (2017), pode ser definido como um mapa de percurso, que permite observar a real situação do mercado para o produto ou serviço que se pretende negociar e engloba três grandes funções básicas: Ajudar o empreendedor a compreender as várias vertentes do seu negócio (mercado, produto, modelo de financiamento, modelo de negócios, e riscos.); Guiar o desenvolvimento da empresa a curto, médio e longo-prazo mediante um conjunto de objetivos previamente estabelecidos e acordados; e ser um apoio para apresentação da empresa a outras partes interessadas (investidores/parceiros).

Segundo Dornelas (2012) o plano de negócio é parte fundamental do processo empreendedor. Sua proposta é fornecer a descrição, em forma de documento, de todos os detalhes que mais interessam ao planejamento do

negócio, dissecando, de certo modo, a oportunidade que o empreendedor pretende aproveitar. Ele é composto por várias etapas que o candidato deve desenvolver, para que, estudando a fundo cada aspecto de interesse da “colocação em marcha” do negócio, possa diminuir os riscos do empreendimento e ter mais certeza quanto às suas possibilidades de êxito.

Esta fase da preparação do negócio exige muita pesquisa e dedicação do empreendedor, já que o Plano de Negócio deve ser muito preciso para que atenda às suas finalidades. Para Dornelas (2012), o plano de negócio descreve o empreendimento e o modelo de negócio que o sustenta. Este documento corrobora com o processo de aprendizagem do empreendedor, bem como o situa no ambiente do negócio ao qual ele se propõe a executar.

Hoje é possível desenvolver o plano de negócios da maneira que mais se adequa ao perfil do empreendedor. O próprio SEBRAE dispõe de várias ferramentas que facilitam o desenvolvimento do plano de negócios. Para a criação da **Secret@riar Assessoria Remota**, optou-se por trabalhar esse plano de negócios de maneira mais simplificada, através do modelo de negócios, o Sistema CANVAS.

A palavra CANVAS, em inglês, significa tela. A ferramenta recebe essa nomeação justamente por se apresentar todas as informações em uma única imagem, em uma única tela, como entenderemos melhor a seguir.

A ferramenta surgiu através dos resultados de estudos e experimentações realizadas por Alex Osterwalder e Yves Pigneur. Os conceitos, forma de utilização e exemplos estão reunidos no livro *Business Model Generation*. O objetivo é o empreendedor criar modelos de negócios utilizando o Quadro de Negócios (CANVAS) como um guia de hipóteses a serem validadas.

A teoria proposta por Osterwalder e Pigneur (2011) permite descrever um negócio de forma objetiva, mantendo sempre a visão totalizante da empresa e passando pelos quatro grandes blocos que compõem a criação de uma empresa:

- a) Vou fazer o que? Essa resposta será a sua Proposta de Valor;
- b) Para quem vou fazer? Aqui, estão incluídos três blocos: segmento de cliente; canais e relacionamento com clientes;

- c) Como vou fazer? Descubra quais são os recursos principais; as atividades e os parceiros principais;
- d) Quanto? Avalie quais e como serão obtidas as receitas e qual será a estrutura de custos para viabilizar o negócio. (OSTERWALDER E PIGNEUR, 2011).

Esse passo inicial em muito se parece com a ferramenta da Gestão da Qualidade 5W2H, que segundo o site *Sobre Administração* (2017), define essa ferramenta como sendo uma metodologia cuja base são as respostas para sete perguntas essenciais: 5W – O que será feito? – What?; Por que será feito? – Why?; Onde será feito? – Where?; Quando será feito? – When?; 2H – Como será feito? – How?; Quanto vai custar? – How much?. A partir das respostas dessas perguntas é possível criar um mapa de atividades que ajudará a seguir todos os passos relativos a um determinado projeto, tornando o processo claro e assertivo. Apesar das similaridades e da eficiência na aplicabilidade entre as ferramentas CANVAS e 5W2H, para esta pesquisa concentrou-se os estudos na utilização específica da ferramenta CANVAS.

Segundo Osterwalder e Pigneur (2011) o modelo de negócio CANVAS é uma ferramenta que proporciona ao empreendedor ter uma visão geral de uma empresa em nove blocos, descritos em uma só folha de papel ou cartaz, mostrando assim com facilidade e concisão a lógica de como uma organização pretende gerar valor. Esses blocos cobrem as quatro áreas principais de um negócio: clientes, oferta, infraestrutura e viabilidade financeira.

Para os autores, esse Modelo de Negócios deve ser feito em cima de um conceito que seja compreensível por todos, com uma fácil descrição e que permita a discussão entre todos, criando uma linguagem unificada. O desafio é que esse conceito deve ser “simples, relevante e intuitivamente compreensível, ao mesmo tempo em que não simplifique demais a complexidade do funcionamento de uma empresa”. (OSTERWALDER E PIGNEUR, p.15, 2011)

Este processo, denominado “pivô”, permite o acréscimo de ideias e sugestões, permite críticas e modificações dentre outras possibilidades de ação, de modo que o negócio representado pelo CANVAS aumente sua possibilidade de sucesso, e seja, assim otimizado.

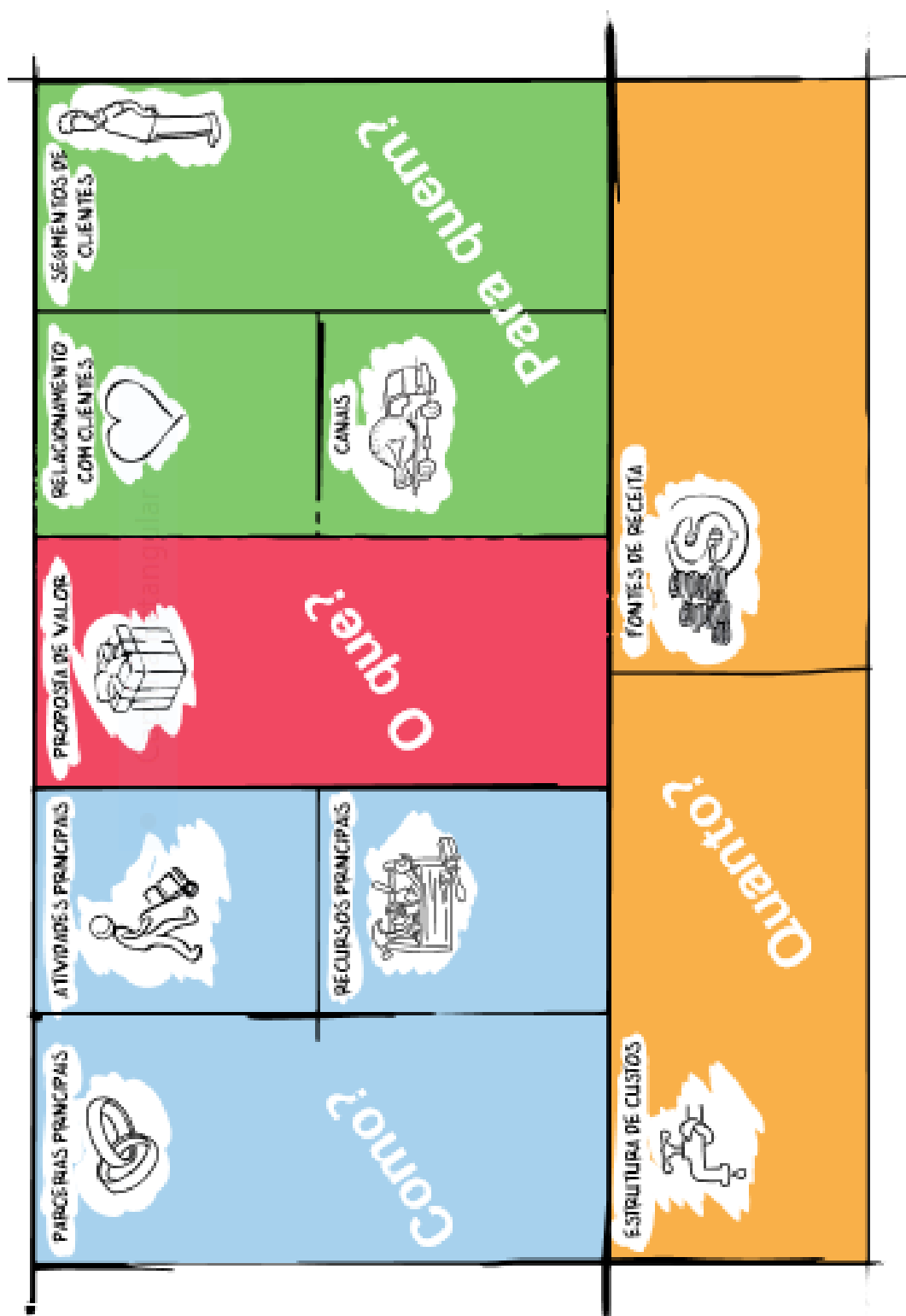
Com isto diminui-se a possibilidade da visão do empreendedor sobre ele estar muito carregada de suas opiniões, muitas vezes de certo modo “contaminada” pelo seu desejo de realizar algo que ele “acha” que deve ser de uma determinada forma. Este “achismo” é bom, mas apenas na concepção inicial do negócio, na sua “Visão Emergente”, mas pode levar ao desastre uma boa ideia que não venha atender aos os reais valores desejados pelo cliente.

Para o SEBRAE, a utilização do modelo de negócios CANVAS não substitui a criação efetiva do plano de negócios tradicional, o modelo de negócios precede o plano de negócios tendo o papel de uma ferramenta descritiva o modelo descreve a lógica de criação do negócio, mostra que o raciocínio e a interconexão das partes fazem sentido.

Entende-se então que a ferramenta CANVAS facilita a visualização holística da empresa, abrindo caminho para uma melhor compreensão do que se pretende fazer, ou mesmo do que se está fazendo. O Plano de Negócio por, outro lado, possibilita ao empreendedor uma análise mais detalhada da empresa, subsidiando o empresário com uma gama maior de informações, auxiliando-o na tomada de importantes decisões na preparação de seu caminho empreendedor, se o modelo de negócios for alterado, o plano de negócios deverá ser alterado também. As duas ferramentas devem manter-se vivas e conectadas.

Na página seguinte, na Figura 02, é possível termos a visão geral de um quadro de negócios (com as quatro bases principais) e entender a dinâmica de cada um desses blocos e o seus desdobramentos internos.

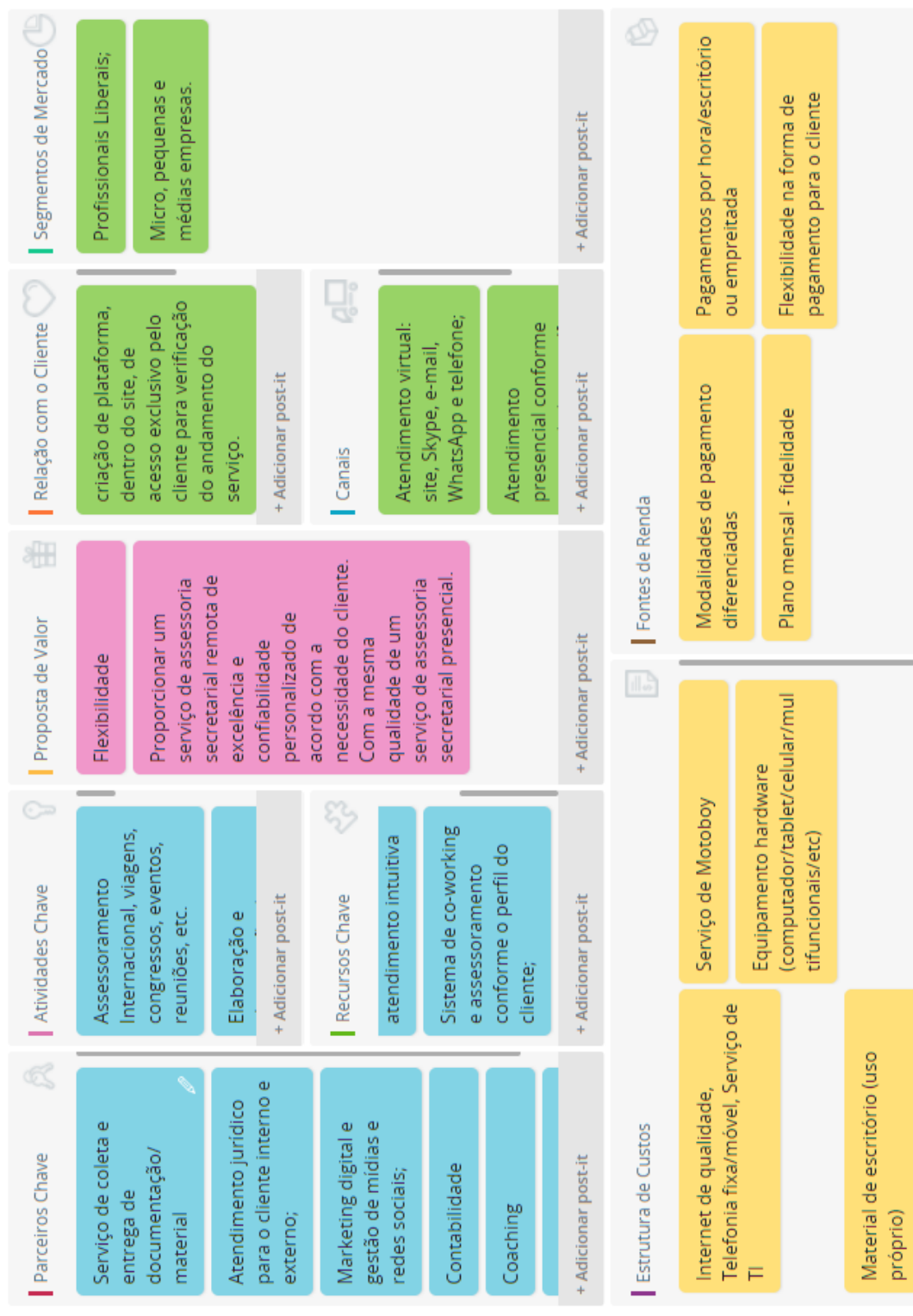
FIGURA 02 – EXEMPLO DE MODELO CANVAS



FONTE: SEBRAE (2017, P.19)

A seguir apresentaremos a aplicabilidade da ferramenta na criação do modelo de negócios da **Secretari@r Assessoria Remota**. Para o SEBRAE (2017), a ordem de preenchimento do quadro não impacta nas decisões/criação do CANVAS, o importante é que nenhum bloco seja deixado em branco e que todos de alguma forma se interliguem. Porém para o exercício didático da aplicabilidade da ferramenta CANVAS, optou-se por seguir os passos da mesma forma como são introduzidos na Cartilha disponibilizada pelo SEBRAE, porém trazendo o embasamento teórico produzido por Osterwalder e Pigneur (2011) em seu livro. Na página seguinte, na FIGURA 03, é possível visualizar e ter a visão geral do CANVAS criado do modelo de negócios da empresa **Secretari@r Assessoria Remota**. Nessa etapa, utilizou-se o aplicativo CANVAS SEBRAE. Sequencialmente detalharemos cada bloco do modelo de negócios desenvolvido.

FIGURA 03 – CANVAS – SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA



FONTE: Modelo de Negócios – Aplicativo CANVAS SEBRAE – Secretari@r Assessoria Remota, 2017

4.2.3 O que?

O primeiro bloco é composto da pergunta *O que?* E engloba dentro do CANVAS um único segmento apresentado como *Proposta de Valor*. Aqui é preciso refletir sobre o que está sendo oferecido e qual o ponto de vista das necessidades dos clientes e qual o ganho de retorno a eles.

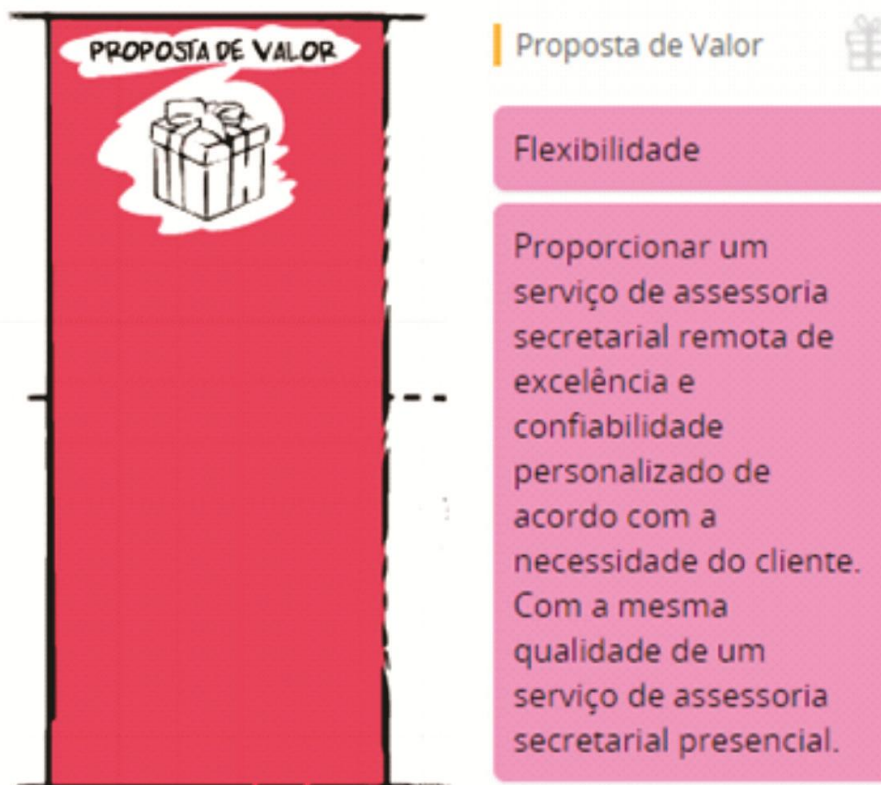
Para Osterwalder e Pigneur (2011), a Proposta de Valor é o motivo pelo qual os clientes escolhem uma empresa ou sua concorrente. Cada Proposta de Valor é um pacote específico de benefícios que supre as exigências de um determinado Segmento de Clientes. Nesse sentido, a Proposta de Valor é uma agregação ou conjunto de benefícios que uma empresa oferece aos seus clientes, pode se tratar de uma oferta inovadora, ou pontual mas com características e atributos adicionais para esses clientes.

É preciso pensar qual necessidade está sendo atendida daquele cliente ou como será resolvido determinado problema ou melhorando alguma situação existente desse cliente.

Nesse sentido, a Proposta de Valor é uma agregação ou conjunto de benefícios que uma empresa oferece aos clientes, pode se tratar de uma oferta inovadora, ou pontual com características e atributos adicionais. Segundo os autores, esses valores podem ser quantitativos (preço, velocidade de entrega do serviço/ produto, etc.) ou qualitativos (experiência do cliente, design, etc.) e em seu livro é listado alguns conceitos que podem fazer diferença para a percepção do cliente sendo eles: Novidade, Desempenho, Personalização, Fazer o que deve ser feito, Design, Marca/Status, Preço, Redução de Custo, Redução de Risco, Acessibilidade e Conveniência/Usabilidade (OSTERWALDER e PIGNEUR, 2011, p. 23-25).

Na FIGURA 04, a seguir, é possível identificar os valores utilizados no preenchimento do modelo de negócios da **Secretari@r Assessoria Remota**.

FIGURA 04 – PROPOSTA DE VALOR – SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA



FONTE: Arquivo Pessoal das Alunas, 2017.

Proposta de Valor:

- Proporcionar um serviço de assessoria secretarial remota de excelência e confiabilidade, personalizado de acordo com a necessidade do cliente. Com a mesma qualidade de um serviço de assessoria secretarial presencial;
- Flexibilidade.

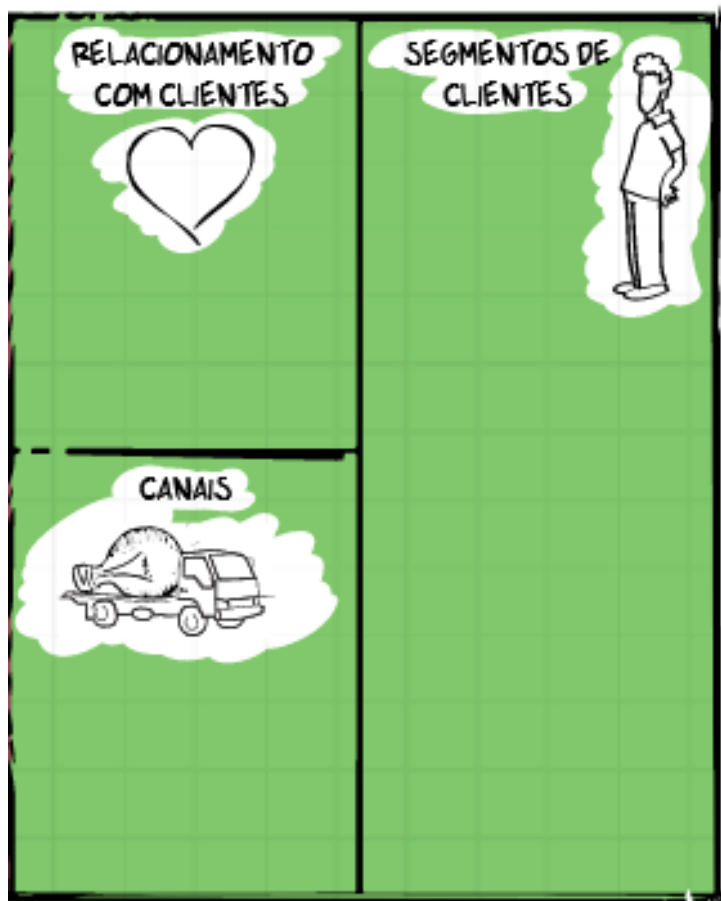
4.2.4 Para Quem?

Próximo passo indica pensar em “*Para Quem fazer?*” esse é o momento de analisar quem irá compor a cartela de clientes, para quem será dirigida a “*Proposta de Valor*”. Esse bloco ainda engloba três quadros: *Segmentos de Clientes*; *Canais e Relacionamento com o Cliente*. Através da FIGURA 05, na próxima página, é possível visualizar essa interação entre os blocos e como foi

feito a sua adaptação no modelo de negócios da **Secretari@r Assessoria Remota**.

Todos esses blocos devem se integrar, oferecendo uma visão clara sobre quem receberá seus produtos e serviços e como esses serviços chegarão aos clientes finais.

FIGURA 05 – PARA QUEM?



FONTE: SEBRAE (2017, p. 19)

4.2.4.1 Segmentos do Cliente/ Mercado

De acordo com os autores Osterwalder e Pigneur (2011), os clientes são o cerne de qualquer Modelo de Negócios. Sem clientes, nenhuma empresa sobrevive, e em ordem de conquistá-los, uma empresa precisa agrupar seus clientes em segmentos distintos, respeitando as necessidades e os seus atributos em comum. Um Modelo de Negócios não precisa necessariamente trabalhar apenas com um segmento específico, para o sucesso da empresa, os

autores colocam que é imprescindível que a organização defina de forma consciente quais segmentos servir e quais ignorar. Uma vez tomada a decisão, um Modelo de Negócios pode ser melhor projetado já com a compreensão das necessidades desse segmento de clientes específicos.

No aplicativo SEBRAE CANVAS, esse bloco recebe o nome de Segmento do Mercado, porém é apenas uma mudança da nomenclatura. Tanto no aplicativo, quanto na ferramenta desenvolvida pelos autores Osterwalder e Pigneur (2011), esse bloco exerce a mesma função dentro do Modelo de Negócios.

A FIGURA 06, na página seguinte, retrata essa etapa e apresenta a escolha adotada pela **Secretari@r Assessoria Remota**, como sendo a escolha para o perfil dos seus clientes.

FIGURA 06 – SEGMENTOS DE CLIENTE/ MERCADO – SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA



FONTE: Arquivo Pessoal das Alunas, 2017

Segmento do Cliente/ Mercado:

- Profissionais Liberais;
- Micro, Pequenas e Médias Empresas.

4.2.4.2 Canais

Para Osterwalder e Pigneur (2011, pág. 26), o segmento Canais descreve como uma empresa deve se comunicar e alcançar seus Segmentos de Clientes para entregar uma Proposta de Valor.

Os canais de comunicação, distribuição e venda compõem a interface e a relação que a empresa deve ter com os clientes, desempenhando um importante papel na experiência geral que esse cliente terá com a organização. Esse é o ponto em que é preciso pensar de que forma esses produtos ou serviços chegarão até o consumidor final. Esses canais podem ser administrados pelo próprio dono, ou por parceiros comerciais, quanto menor for essa distância, mais eficiente se torna o serviço para o cliente.

Segundo os autores, os Canais tem cinco fases distintas: Conhecimento, Avaliação, Compra, Entrega e Pós-Venda. Cada Canal pode cobrir algumas ou todas as fases, de forma direta ou indireta, através de forma particulares ou de parcerias. Os autores explicam essa diferença de canais particulares ou de parcerias da seguinte forma:

Canais particulares podem ser diretos, como uma equipe de vendas ou um site, ou indiretos, como lojas de revenda possuídas ou operadas pela organização. Canais de parceria são indiretos e abrangem toda uma opção de gama de opções, como distribuição de atacado, revenda ou sites parceiros. Os canais de parceria levam à margens de lucro menores, mas permitem que uma organização expanda seu alcance e se beneficie da força do parceiro. Canais particulares têm margens de lucro maiores, mas podem custar dinheiro para preparar e operar. O truque é encontrar o equilíbrio entre os diferentes tipos de canais, a fim de integrá-los de modo a criar uma ótima experiência para o consumidor e maximizar os lucros. (OSTERWALDER e PIGNEUR, 2011, p. 27)

Para um modelo de negócio, eficaz e eficiente, é preciso encontrar o balanço ideal entre esses canais, entender como esse cliente final está disposto a ser contatado e como ele pode ser atingido.

A FIGURA 07, na página a seguir, apresenta os canais utilizados pela **Secretari@r Assessoria Remota**, para se comunicar com o seu cliente.

FIGURA 07 – CANAIS – SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA



FONTE: Arquivo Pessoal das Alunas, 2017

CANAIS:

- Atendimento virtual através do *site*, *Skype*, *e-mail*, *whatsapp*, telefone;
- Presencial conforme necessidade específica do cliente.

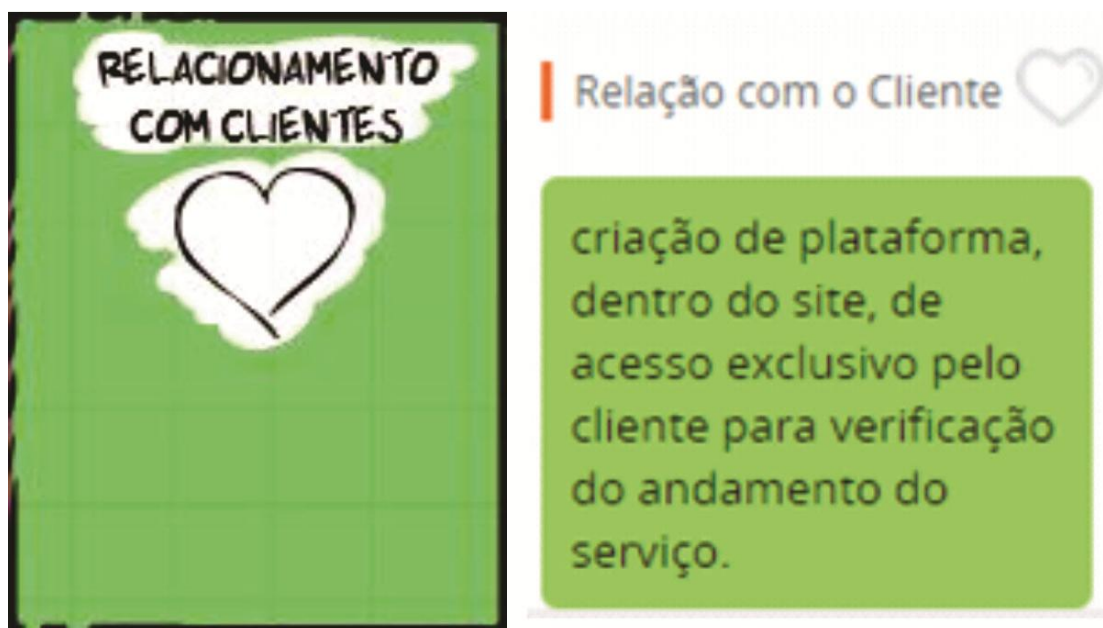
4.2.4.3 Relacionamentos com Clientes

Para Osterwalder e Pigneur (2011), uma empresa deve esclarecer o tipo de relação que pretende estabelecer com cada cliente. Essas relações podem variar desde pessoais até automatizadas, a forma como uma empresa delimita e desenvolve sua estratégia na forma de se relacionar com seus clientes, pode impactar profundamente na experiência final desse cliente.

Esse relacionamento do cliente pode, segundo os autores, ser guiado pelas seguintes motivações: Conquista do Cliente, Retenção do Cliente ou Ampliação das Vendas.

Abaixo, através da FIGURA 08 é possível visualizar o resultado aplicado para a **Secretari@r Assessoria Remota**.

FIGURA 08 – RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES – SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA



FONTE: Arquivo Pessoal das Alunas, 2017

Relacionamento com os Clientes:

- Criação de plataforma, dentro do *site*, de acesso exclusivo pelo cliente para a verificação do andamento do serviço, dúvidas, etc.;
- *Site*, *Skype*, Redes Sociais, atendimento personalizado e dedicado ao consumidor.

4.2.5 Quanto?

Para o SEBRAE (2017), todo negócio precisa gerar dinheiro, para ser considerado um negócio. Existem várias formas de cobrar pelo serviço ou produto, mas deve ser levado em consideração o quanto cobrar e como cobrar. O resultado final deve levar em consideração a relação direta feita com a Proposta de Valor inicial, e claro, se os clientes dispõem desses recursos para pagamento. Nesta terceira fase do Modelo de Negócios, é preciso considerar os blocos Fontes de Receita e Estrutura de Custos.

A FIGURA 09, exposta abaixo, é possível visualizar essa composição do bloco.

FIGURA 09 – QUANTO?



FONTE: SEBRAE (2017, p.19)

4.2.5.1 Fontes de Receita

De acordo com Osterwalder e Pigneur (2011), esse segmento representa o dinheiro que uma empresa gera a partir de cada cliente (os custos devem ser subtraídos da renda para gerar o lucro). Os autores inclusive levantam alguns questionamentos que fazem analisar não só o preço que se espera que determinado produto ou serviço precisam ter para gerar lucro da empresa, mas o quanto o cliente final está disposto a pagar por esse produto ou serviço.

Entender essa importância e responder corretamente esta pergunta, permite que a empresa desenvolva várias formas de mecanismos para precificar seus produtos e serviços (promoções, listas fixas, gerenciamento de produção, parcerias, etc.). Um Modelo de Negócios pode envolver dois tipos diferentes de Fontes de Receita:

- a) Transações de renda resultantes de pagamento único;
- b) Renda recorrente, resultante do pagamento constante, advindo da entrega de uma Proposta de Valor aos clientes ou do suporte pós-compra. (OSTERWALDER e PIGNEUR, 2011, p.30)

Dentro desse bloco, pesquisou-se as diversas formas como as empresas já existentes no mercado trabalham. Para Sandra Tarallo, em seu livro sobre Secretariado Remoto, a forma mais aceita pelo mercado é através das horas trabalhadas. A autora expõe que:

[...] Você tem que avaliar qual o valor do seu trabalho e reverter isso em horas trabalhadas? Dias de trabalho? Ou mensalmente? Você já percebeu que cada pessoa nesta modalidade avalia e cobra de uma forma diferente? Tenho comigo que não é certo cobrar valores elevados. Porque? Porque não é vantajoso para o cliente, mesmo que ele não esteja arcando com os encargos de um funcionário CLT. E ainda há alguns chefes que não entendem essa coisa de um funcionário longe dele. Então, pense em ter vários clientes com valores menores - essa é a minha dica. Hoje vejo cobranças entre R\$ 20,00 e R\$ 100,00 por hora. Depende muito da tarefa a ser realizada: se é preciso haver algum trabalho presencial ou não, disponibilidade diária... Estes fatores também contam para o acréscimo ou não no valor da cobrança. (TARALLO, p.40, 2016).

Tarallo (2016) também indica que a maneira mais simples de chegar a um balanço do quanto cobrar por hora/escritório é considerar o salário médio de uma Secretária Executiva na região de atuação e calcular o quanto sairia o valor da hora trabalhada por ele(a), e cobrar a partir desse valor. Esse cálculo seria feito dividindo esse salário médio pelo número de horas trabalhadas por ela na semana, conforme exemplificado pela fórmula abaixo:

**Hora escritório = Salário Médio de um Profissional de Secretariado
Executivo na Região / Número de Horas Trabalhadas Mês**

Porém, esse método de cálculo não leva em consideração os gastos reais e específicos de uma empresa. Ele baseia seu cálculo através de um salário base estipulado por uma classe em determinada região, ou seja, levaria em consideração um piso base de uma classe CLT, mas não a real necessidade de cobrança de uma empresa.

Outra maneira, talvez um pouco mais precisa para se calcular o valor de um projeto a ser cobrado, é o método de cálculo aplicado pelos *designers* e *free-lancers*, apesar de profissões distintas. Nesse âmbito, os conceitos utilizados para o cálculo de um determinado projeto gráfico, podem facilmente ser aplicados para as empresas de secretariado remoto.

Para entender o processo de cálculo, utilizaremos os conceitos apresentados pelo site *DesignBrasil* (2017). O site explica que, para calcular-se o valor do projeto, é preciso primeiro ter o conhecimento do quanto custa a hora escritório para a empresa. Feito isso, estima-se o tempo que será necessário para a realização desse projeto e o multiplicamos pelo valor da hora escritório, a esse valor soma-se os gastos específicos com o projeto (material, fotografias, etc.) e por fim aplicamos os impostos. O resultado obtido é o preço mínimo que deve ser repassado ao cliente.

O site *DesignBrasil* (2017) indica que próxima etapa é a inclusão de percentual para o lucro desejado, para a margem de negociação ou para parcelamento e percentuais específicos como, por exemplo, para cobrir o tempo ocioso, reserva de tempo (caso leve mais tempo que o previsto), pela *expertise* (pois aumenta o valor agregado) e outros gastos que se apliquem.

Além de contabilizarmos os custos fixos e variáveis (que veremos melhor a seguir), é preciso levar em consideração, e adicionar a equação, o valor percebido do produto.

Segundo o site *Design Brasil* (2017), o conceito de valor percebido vem do *marketing*, e explora um dos principais pilares para a formação do valor final de um produto/serviço. É preciso saber, o quanto os consumidores estariam dispostos a pagar por esse serviço antes mesmo de saberem seu preço real. Se o valor percebido é superior ao preço do produto, o consumidor tem a sensação de ter feito um bom negócio, por outro lado, se é inferior ao preço, há a percepção de que o produto é caro.

Esse fator é subjetivo e está relacionado não somente à percepção da qualidade do serviço, mas também a diversos fatores como a demanda, a urgência, a aplicabilidade, a comparação entre concorrentes, etc..

De acordo com o que vimos, o primeiro passo é levantar quais os custos fixos da empresa (aluguel, condomínio, água, luz, internet, telefone, pró-labore, salário de funcionários, hospedagem, domínio e manutenção de site, controle de TI, etc.). Feito isso, é preciso fazer o levantamento dos custos variáveis. São as despesas eventuais da empresa e podem ser estipuladas de acordo com a frequência de gasto ou estipulando-se um valor médio anual que cubra com essas despesas gerais (material de expediente, *motoboy*, gráfica, material de limpeza e higiene, etc.), os custos variáveis também englobam os gastos eventuais com equipamentos e *softwares* que serão utilizados pela empresa, bem como a depreciação desses bens. A fórmula para o cálculo hora escritório ficaria assim:

$$\text{Hora Escritório} = \frac{\text{Custos Fixos} + \text{Custos Variáveis}}{\text{Nº de Horas Mensais Trabalhadas}}$$

Encontrado o valor da Hora Escritório, será necessário calcular o valor do projeto, lembrando que devemos levar em consideração o valor percebido do cliente. Nessa etapa é preciso ter em mente quantas horas serão gastas para realizar o projeto, lembrando que pode haver atrasos durante a execução de determinada demanda, o que faz com que alguns profissionais acrescentem duas ou quatro horas a mais ao cálculo, dependendo do projeto solicitado pelo cliente.

Sequencialmente, será preciso considerar se, para a execução do projeto solicitado pelo cliente, foi necessário algum tipo de material específico (impressões, compra de pastas, plásticos, arquivos, *pendrives*, etc.) e adicionar esses gastos à fórmula de cálculo.

A terceira etapa é a soma das tributações aplicadas pelo Governo (impostos e afins) correspondentes ao projeto em questão, que também devem ser adicionados ao custo do projeto.

Por fim, adiciona-se a margem de lucro que se quer obter com o projeto. Muitas vezes essa margem serve inclusive para facilitar as possíveis

negociações e tratativas com o cliente (pedidos de desconto, parcelamento, etc.), sem que gere um impacto oneroso pra a empresa. A fórmula final ficaria assim:

$$\text{Valor do Projeto} = (\text{Hora Escritório} \times \text{Número de Horas Gastas na Execução do Projeto}) + \text{Material Específico} + \text{Impostos} + \% \text{ de Margem de Lucro}$$

É preciso considerar que cada projeto é único e cada cliente traz consigo suas particularidades e necessidades específicas para estipular a forma de pagamento. De acordo com o SEBRAE (2017) para manter um fluxo saudável de caixa em uma *startup*, é preciso considerar o perfil do cliente, e o quanto aquele projeto pode impactar no crescimento da sua empresa. A flexibilidade em adequar-se as necessidades do cliente, pode ser fator decisivo em uma concorrência.

Na FIGURA 10, a seguir, é possível avaliar como esse bloco tomou forma dentro da **Secreari@r Assessoria Remota**.

FIGURA 10 – FONTES DE RECEITAS – SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA
 FONTE: Arquivo Pessoal das Alunas, 2017



FONTE: Arquivo Pessoal das Alunas, 2017

Fontes de Receitas

- Modalidades de pagamento diferenciadas;
- Plano mensal - fidelidade;
- Pagamentos por hora/escritório ou empreitada;
- Flexibilidade na forma do pagamento para o cliente.

4.2.5.2 Estrutura de Custos

Segundo Osterwalder e Pigneur (2011), neste segmento é necessário incluir os custos mais importantes envolvidos na criação de um Modelo de Negócios. Tais custos podem ser calculados com relativa facilidade depois de definidos os recursos principais, atividades-chave e parcerias principais.

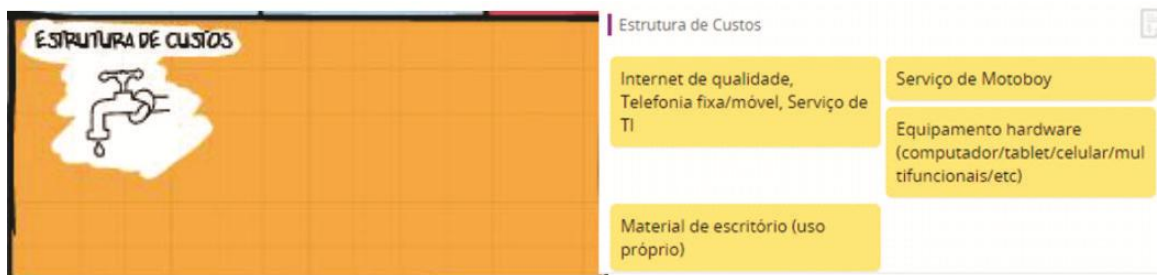
Sabe-se que, em qualquer Modelo de Negócios, os custos devem ser minimizados, mas os autores destacam que para alguns Modelos de Negócios podem ser mais importante um modelo que destaque uma estrutura de baixo custo que uma estrutura de valor. Os autores definem essas estruturas da seguinte maneira:

- a) **Estruturas de Custo:** São modelos de negócios que se concentram em minimizar o custo final sempre que possível ao utilizar propostas de valor de baixo preço, automação máxima e terceirização extensiva;
- b) **Estruturas de Valor:** São modelos de negócios que voltam seus esforços na criação de valor percebido do cliente. São empresas que valorizam personalização no serviço ou produto oferecido de forma exclusiva.

Nesse bloco é preciso descrever todos os gastos que efetivamente podem impactar o funcionamento da empresa. O SEBRAE (2017) indica que, nesse bloco, devem ser descritos todos os custos mais relevantes para um funcionamento eficiente, ou seja, que crie e entregue o valor percebido pelo cliente sobre o produto e ainda assim, gerando renda e potencializando o crescimento da empresa a longo prazo “ a diferenciação de valor associada à redução de custos ajuda a abrir espaços de mercado” (SEBRAE, p. 38, 2017).

A FIGURA 11, na página seguinte, é possível visualizarmos as escolhas feitas dentro deste bloco para a **Secretari@r Assessoria Remota**.

FIGURA 11 – ESTRUTURAS DE CUSTO – SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA



FONTE: Arquivo Pessoal das Alunas, 2017

Estrutura de Custos:

- Internet de qualidade; Telefonia fixa/móvel; Serviço de TI;
- Equipamento hardware (computador/ tablet/ smatphones/ multifuncionais/etc.);
- Serviços de *Motoboy*
- Material de Expediente e gráfico (personalizado para atingir a necessidade do cliente).

4.2.6 Como?

Pela Ferramenta CANVAS SEBRAE, esse bloco apesar de ser preenchido por último, é diretamente impactado pelo bloco anterior, e deve ser levado em consideração durante o preenchimento do conjunto *COMO?*

De acordo com o SEBRAE (2017), todo negócio precisa de uma estrutura para funcionar, simples ou complexa, é essa estrutura que fará funcionar a *Proposta de Valor?* É preciso atentar para o que é fundamental e indispensável para viabilizar a empresa, tanto nos recursos como nas atividades e nas possíveis parcerias. Esse bloco compõe os três quadros finais. *Recursos Principais, Atividades Principais e Parcerias Principais*, como podemos visualizar na FIGURA 12 localizada na página seguir.

FIGURA 12 – COMO?



FONTE: SEBRAE (2017, p.19)

4.2.6.1 Recursos Principais

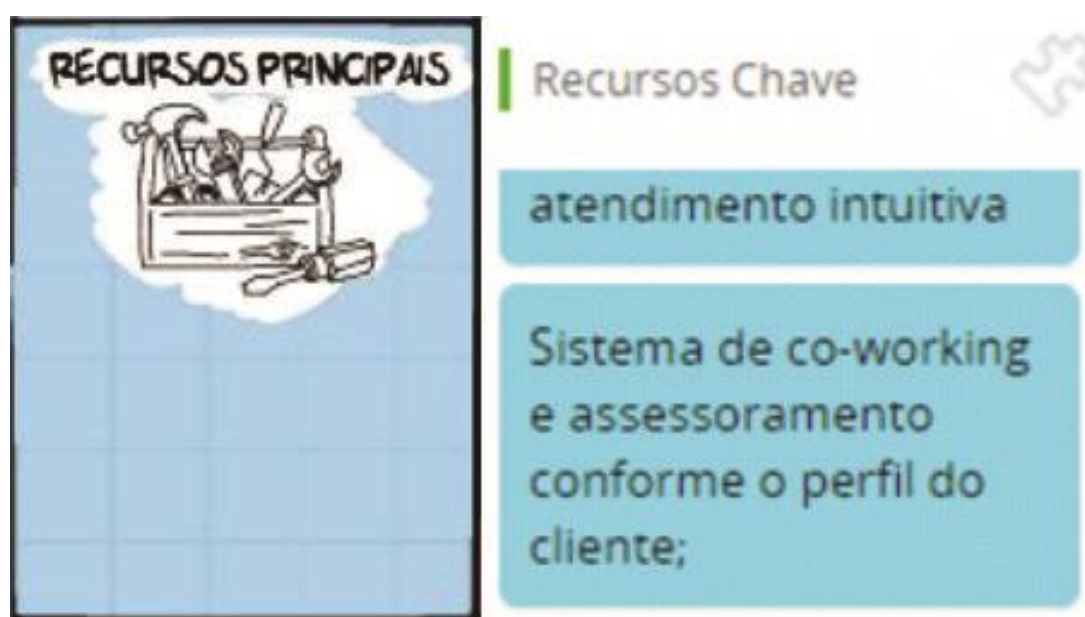
De acordo com Osterwalder e Pigneur (2011), cada Modelo de Negócios requer Recursos Principais específicos. Esses recursos permitem que uma empresa crie e ofereça sua Proposta de Valor, alcance mercados, mantenha relacionamentos com seus clientes e obtenha receita.

Os Recursos Principais podem ser físicos, financeiros, intelectuais ou humanos. Podem ser próprios, alugados ou adquiridos de parceiros-chave.

Neste bloco é preciso listar os itens necessários para oferecer e entregar os elementos sugeridos dentro da *Proposta de Valor*, inserindo as peças importantes para o suporte e encaminhamento do modelo de negócios,

podendo eles ser físicos (imóveis, mobiliário, maquinários) financeiros (capital de investimento, financiamentos), intelectuais (*designers*, jornalistas, profissionais especializados, programadores) ou humanos (profissionais não especializados, mas que agregam e impulsionam a empresa). A FIGURA 13, abaixo, apresenta os Recursos Principais da **Secretari@r Assessoria Remota**.

FIGURA 13 – RECURSOS PRINCIPAIS/ RECURSOSCHAVES – SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA



FONTE: Arquivo Pessoal das Alunas, 2017

Recursos Principais:

- Equipe qualificada na área Secretarial Trilíngue;
- Plataforma de atendimento intuitiva para o cliente;
- Sistema de *Co-Working* e assessoramento conforme o perfil do cliente.

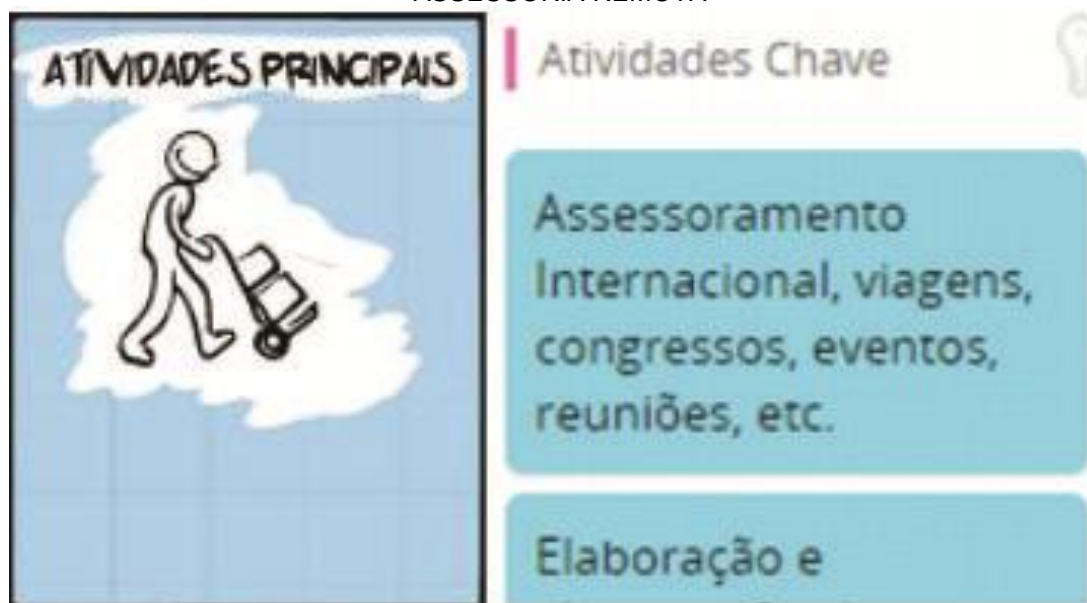
4.2.6.2 Atividades Principais/ Atividades-Chave

O SEBRAE (2017) define este item como as atividades mais importantes que uma empresa deve desenvolver para alcançar os objetivos listados na *Proposta de Valor*. As atividades precisam manter o relacionamento com o consumidor e rever os serviços gerando receita para a empresa. Neste bloco, assim como no bloco relacionado ao Segmento do Cliente/Segmento do Mercado, recebe nomenclatura distinta da apresentada por Osterwalder e Pigneur (2011, p. 36) em seu livro, porém essa diferenciação de nomenclatura não impacta no desenvolvimento do bloco.

Para os autores, as Atividades-Chave devem descrever as ações mais importantes que uma empresa precisa realizar para fazer com que seu Modelo de Negócios funcione. Assim como o bloco referente aos Recursos Principais, as Atividades-Chave são necessárias para criar e oferecer a Proposta de Valor de maneira precisa. De acordo com Osterwalder e Pigneur (2011, p.37) as Atividades-Chaves são categorizadas em: Atividades de Produção, Atividades de Resolução de Problemas e Atividades de Plataforma/Rede.

A FIGURA 14, a seguir, apresenta algumas das *Atividades Principais* listadas que compõem o quadro do Modelo de Negócios da **Secretari@r Assessoria Remota**.

FIGURA 14 – ATIVIDADES PRINCIPAIS/ ATIVIDADES CHAVES – SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA



FONTE: Arquivo Pessoal das Alunas, 2017

Atividades Principais:

- Assessoramento Nacional e Internacional em viagens, congressos, eventos, reuniões etc.;
- Elaboração e alimentação de currículos profissionais e acadêmicos;
- Gerenciamento de *e-mails*, cadastros de fornecedores, elaboração de orçamentos, controle de agendas e reuniões, compras de materiais de expediente e demais rotinas administrativas;
- Organização de arquivos, físicos e digitais;
- Cancelamento e atualização de serviços;
- Transcrição de atas, elaborações de comunicação interna e externa;
- Planejamento, organização e execução de eventos;
- Atendimento Bilíngue (Inglês e Espanhol).

4.2.6.3 Parcerias Principais

Por fim, o último bloco trata da construção da rede de fornecedores e parceiros que servirão de apoio na realização da *Proposta de Valor*.

De acordo com as orientações do SEBRAE (2017), as parcerias tem papel fundamental dentro da saúde da empresa, boas parcerias podem inclusive, potencializar os ganhos e maximizar os lucros da empresa nos seus primeiros anos.

De acordo com Osterwalder e Pigneur (2011, p.38) As empresas formam parcerias por diversas razões, e essas parcerias se tornam fundamentais em muitos Modelos de Negócios, essas alianças otimizam seus modelos, reduzindo riscos e facilitando no momento de compra dos seus recursos, os autores ainda categorizam essas parcerias de quatro formas distintas:

- a) Alianças estratégicas entre não competidores;
- b) Competição: parcerias estratégicas entre concorrentes;
- c) Joint ventures para desenvolver novos negócios;
- d) Relação comprador-fornecedor para garantir suprimentos confiáveis.

A associação com os parceiros certos pode refletir na maneira como a empresa é vista pelo cliente, integrando soluções para diminuir o risco de erros e garantindo a eficácia nos resultados esperados pelo cliente ou até mesmo permitindo a terceirização de alguma parte da cadeia produtiva ou os serviços de infraestrutura e consultoria.

A FIGURA 15, abaixo, apresenta a lista de *Parcerias Principais* que fazem parte do modelo de negócios da **Secretari@r Assessoria Remota**.

FIGURA 15 – PARCERIAS PRINCIPAIS/ PARCEIROS CHAVES – SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA



FONTE: Arquivo Pessoal das Alunas, 2017

Parcerias Principais:

- Serviço de coleta e entrega de documentação/ material;
- Atendimento jurídico para o cliente interno e externo;
- *Marketing* Digital e Gestão de Mídias e Redes Sociais;
- Contabilidade;
- *Coaching*;
- Serviços de TI.

4.3 TERCEIRA ETAPA – CRIAÇÃO DA IDENTIDADE VISUAL E CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA EMPRESA SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA

Com o Modelo de Negócios definido, o próximo passo foi desenvolver toda a estrutura de comunicação com o cliente e a identidade visual da empresa. Na FIGURA 16, na página a seguir, apresentamos a criação da logomarca desenvolvida para a **Secretari@r Assessoria Remota**.

FIGURA 16 – LOGOMARCA SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA



FONTE: Arquivo Pessoal das Alunas, 2017

4.3.1 Criação do Site – Secretari@r Assessoria Remota

De acordo com a sanção, feita pela presidente da República, Sra. Dilma Rousseff, a Lei Complementar 154/2016, permite ser possível para um Microempreendedor Individual (MEI) que tenha em seu faturamento anual o equivalente ao teto de R\$60.000,00, utilizar a sua residência como endereço comercial, desde que essa atividade não exija um local específico (como uma farmácia, laboratório, etc.).

Para o exercício dessa empresa e pelo caráter da sua natureza ser de assessoria virtual, optou-se por escolher um endereço residencial para fins tributários e para fins comerciais um endereço virtual.

Verificou-se, junto ao Registro.br⁸, a disponibilidade para o registro de um domínio virtual que identificasse a empresa e que fosse de fácil assimilação e associação da empresa para o cliente final.

De acordo com o site Registro.br (2017), O registro de domínios, esta disponível para pessoas físicas (CPF) e jurídicas (CNPJ) legalmente representadas ou estabelecidas no Brasil com cadastro regular junto ao Ministério da Fazenda. Dentre as categorias disponíveis para o registro de endereço, escolheu-se a terminação *NET.BR*, ao invés do tradicional *COM.BR*, por conta desta categoria estar diretamente ligada com as atividades comerciais desenvolvidas no âmbito virtual. Feito o registro do domínio escolhido, ***secretariar.net.br***, fez-se o desenvolvimento do site da empresa, através do sistema de hospedagem gratuito do *WIX.COM*, bem como a criação dos canais de comunicação da empresa como o endereço de *e-mail* e o *WhatsApp*.

Por questões financeiras, esse primeiro momento a empresa ainda opera pelo endereço virtual *wix.com* e em breve, migrará para o seu domínio próprio www.secretariar.net. O site estará no ar até a segunda quinzena de Janeiro de 2018.

Um dos serviços disponibilizados pela ***Secretari@r Assessoria Remota***, é o de assessoria jurídica. Para esse serviço, a empresa conta com a parceria de um consultor jurídico, sócio fundador da Marques de Lima Advogados Associados, que também presta assessoria jurídica para a própria ***Secretari@r***, parceria essa que propiciou o desenvolvimento do contrato de Prestação de Serviço, Confidencialidade e Sigilo a ser assinado entre os clientes e a ***Secretari@r Assessoria Remota***, o contrato modelo esta disponível para visualização no Apêndice A, deste projeto.

4.4 QUARTA ETAPA – CONTATO COM O CLIENTE

Com a empresa já estruturada com a definição do segmento de atuação e quais seriam os clientes a serem atendidos para esse projeto, como

⁸ O Registro.br é o departamento do NIC.br responsável pelas atividades de registro e manutenção dos nomes de domínios que usam o .br. Também executamos o serviço de distribuição de endereços IPv4 e IPv6 e de números de Sistemas Autônomos (ASN) no país.

vimos detalhadamente no capítulo anterior, o primeiro contato para apresentação da empresa e para o convite dos Docentes foi feito através de *e-mail*.

Como esperávamos, cada docente teve sua particularidade para este atendimento, o que fez o caráter de flexibilidade e personalização do atendimento ao cliente, proposto no modelo de negócios inicial, se confirmar.

Após o primeiro contato, agendou-se uma reunião para o recolhimento da documentação, em local definido pelo cliente; e para explicar melhor o funcionamento do serviço a ser prestado. Durante esse contato, foi feito um *briefing*⁹ para entender as necessidades de organização de cada cliente e qual a melhor forma de atendê-lo de acordo com essas necessidades. Nesse contato, também foi celebrado a assinatura do contato de Prestação de Serviço, Confidencialidade e Sigilo.

4.5 QUINTA ETAPA – TRIAGEM DOCUMENTAL DO CLIENTE

Para a Freiburger (2005), essa é uma das etapas fundamentais e de extrema importância no processo de classificação documental. Consiste na análise e identificação dos valores dos documentos para, em sequência, fazer a definição de seus prazos de guarda e destinação.

A forma de desenvolvimento da análise documental funcionou igual para todos os clientes. Primeiro separou-se toda a documentação utilizando os primeiros conhecimentos de Arquivística e Técnicas Secretariais adquiridos no Curso Superior de Tecnologia em Secretariado.

De acordo com os ensinamentos de Freiburger (2015):

A classificação é um processo natural que tem por finalidade reunir coisas semelhantes. Classificar e arquivar de maneira adequada tornaram-se pontos primordiais nos cuidados da documentação. A classificação se materializa com um Plano de Classificação, que deve ter como características a simplicidade, a flexibilidade e fácil assimilação. (FREIBERGER, p. 5, 2015)

⁹ Processo utilizado nas áreas administrativa, publicitária e correlatas, consiste em reuniões/encontros que servem para fornecer informações e dar instruções concisas e objetivas sobre missão ou tarefa a ser executada.

Essa primeira parte do processo, dividiu-se em duas categorias de ordens documentais. O que era considerado documentação de ordem pessoal (certidão de nascimento, casamento, cópias de documentação pessoal etc.) e documentos de ordem acadêmica (portarias, certificados, registros etc.). Após essa primeira triagem, em posse da documentação acadêmica, objeto de estudo deste projeto, optou-se por prosseguir o sistema de arquivamento da seguinte maneira: Método Alfabético Específico - Enciclopédico e dentro de cada pasta o sistema de Método Numérico Cronológico. Ambos são métodos de arquivamento relativamente simples e eficazes para este processo.

Paes (2007) define o Método Alfabético como um dos métodos mais simples, desde que seja considerado como elemento principal o nome. É um método de pesquisa considerado direto, uma vez que a pesquisa é feita diretamente no documento final, dispensando a utilização de um índice auxiliar para fazer a localização do documento. Esse método se subdivide em outros quatro métodos: Específico, Geográfico, Mnemônico e o Variadex. Paes (2007), ainda define o método específico como sendo:

O método específico é representado por palavras dispostas alfabeticamente, e é um dos mais difíceis processos de arquivamento, pois, consiste em agrupar as pastas por assunto, apresentando a dificuldade de escolher o melhor termo ou expressão que defina o assunto a ser arquivado (PAES *apud* FREIBERGER, p. 15, 2015).

Freiberger (2015), ainda coloca que essas nomenclaturas podem ser organizadas obedecendo a ordem Dicionária (onde os assuntos isolados são ordenados obedecendo as sequencias das letras) ou a ordem Enciclopédica. (os assuntos são agrupados sob títulos gerais e dispostos alfabeticamente).

Feita a primeira triagem dos documentos, fez-se a separação de cada assunto/pasta internamente através do Método Numérico Cronológico.

Paes (2007) e Freiberger (2015) definem que neste método, além da ordem numérica, deve-se observar a data de produção do documento. É uma das formas mais utilizada dentro dos métodos de arquivamento, e permite que seja atribuído valor diretamente ao documento, sem fazer com que haja a necessidade de um segundo índice de indexação para a localização desse documento. Este é o único método de arquivamento que dispensa o uso de

pastas miscelânea, pois cada documento recebe seu próprio número de registro, constituindo-se num processo único, ordenado em rigorosa ordem numérica.

A ordenação dessa ordem cronológica respeitou as características do perfil de cada cliente. Tanto para a professora Lidia Foti quanto para a professora Eliana leger, esse sistema cronológico era feito através da ordem decrescente, ou seja, toda a documentação delas iniciava da última documentação recebida para a primeira documentação recebida, isso se diferenciava para o arquivamento da professora Zélia Freiburger, que iniciava com a primeira documentação recebida para a última documentação recebida.

Na FIGURA 17, a seguir, é possível ver esse primeiro estágio da triagem documental, o qual separou a documentação existente entre documentação pessoal e documentação acadêmica e cada documentação acadêmica de acordo com o assunto a ser tratado.

FIGURA 17 – TRIAGEM DOCUMENTAL – SECRETARI@R ASSESSORIA REMOTA



FONTE: Arquivo Pessoal das Alunas, 2017.

4.5.1 Conversão Documental Física em Virtual

Após toda a triagem documental e a separação da documentação física, foi feita a conversão de toda a documentação física para a digital. Dessa maneira, evita-se o constante manuseio da documentação original, preservando ainda mais a vida útil dessa documentação. Essa foi uma sugestão adotada antevendo a utilização dessa documentação em caso de envio de comprovação de certificados para plataformas específicas ou pedidos de fomento a pesquisa junto a entidades como o CNPq. A catalogação do arquivamento digital obedeceu a mesma catalogação desenvolvida para a documentação física.

Essa medida foi adotada, principalmente pelo perfil de um dos clientes. Para a professora Lidia Selmo Foti, a versão digital da sua documentação, teria um impacto de acessibilidade muito maior no seu cotidiano do que se fosse simplesmente através do acesso documental físico, a **Secretari@r Assessoria Remota** propôs a docente que a documentação fosse transformada em digital e seu banco de dados se tornasse de fácil acesso, acondicionamento e transporte, essa medida foi recebida com grande entusiasmo por parte da docente e estendida aos demais clientes.

4.6 SEXTA ETAPA – LISTAGEM DA DOCUMENTAÇÃO PARA ALIMENTAÇÃO DO CURRÍCULO DENTRO DA PLATAFORMA LATTES

De acordo com o site do CNPq¹⁰, a Plataforma Lattes é uma plataforma virtual, criada e mantida pela instituição e que, serve como forma de integração de dados dos currículos¹¹ de todos os pesquisadores e instituições/grupos de pesquisa atuantes no Brasil.

Sua dimensão atual se estende não só às ações de planejamento, gestão e operacionalização do fomento do CNPq, mas também de outras agências de fomento federais e estaduais seu intuito de criação foi o de se tornar uma plataforma facilitadora nas ações de

¹⁰ CNPq – Conselho Nacional de Pesquisa que atualmente é chamado de Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (www.significados.com.br/CNPq)

¹¹ Para fins deste trabalho, será utilizada a palavra currículo ao invés de *curriculum* para uma melhor identificação semântica dentro da Plataforma Lattes.

planejamento, gestão e operacionalização do fomento à pesquisa. (CNPq, 2017).

Para se entender melhor o funcionamento e a importância dessa ferramenta, será usado para fins deste trabalho, o entendimento dos autores BRITTO *et al* (2016), como norteador.

Os autores, em seu artigo sobre a exploração da Plataforma Lattes, definem a plataforma, no Brasil, como um “relevante sistema de informação curricular que permite o registro da produção científica e tecnológica de cada pesquisador” (BRITTO *et al*, pg. 3, 2016) isso dimensiona a importância que essa plataforma tem dentro da esfera acadêmica.

Diante da importância dessa plataforma, que vem se aperfeiçoando desde sua criação, em 1980, é possível afirmar que se torna primordial que cada base de dados ali cadastrada esteja atualizada. A trajetória acadêmica dos cadastrados encontra-se apresentada de tal forma que se torna simples, numa rápida consulta compreender suas trajetórias, interesses e o percurso de suas pesquisas.

Inicialmente, conforme site CNPq (2017), os objetivos da criação dessa plataforma eram apenas para que fosse uma ferramenta capaz de servir de apoio para as avaliações de currículos de alunos e professores que apresentassem solicitações de bolsas de estudo, projetos ou auxílios para desenvolvimento de atividades acadêmicas junto às instituições de educação ou de fomento à pesquisa.

Hoje, como exposto por BRITTO *et al* (2017), a Plataforma Lattes tornou-se agregadora, uma ferramenta social que impulsiona o conhecimento e amplia as possibilidades dos pesquisadores, portanto, suas atualizações devem ser encaradas como uma atividade de primeira importância.

Nessa etapa, em posse de toda a produção acadêmica desenvolvida pelos docentes, triada e catalogada, criou-se um índice a ser apresentado aos docentes para que os mesmos indicassem quais dessas produções deveriam estar cadastradas dentro dos seus Currículos Lattes.

Após a devolutiva desse índice, fez-se a inserção das produções a fim de atualizar o Currículo Lattes de cada cliente. Alguns casos particulares de cada docente foram levados em consideração para o sucesso da atividade.

Como no caso da professora Zélia Freiberger, doutoranda no Programa de Pós Graduação em Sociologia da Universidade Federal do Paraná, em ordem de atualizar o seu *status* acadêmico, foi necessário a **Secretari@r Assessoria Remota** entrar em contato com a Professora Orientadora da cliente, para que fosse habilitada a inclusão da professora Zélia Freiberger como sua orientanda e assim por fim conseguir correlacionar ambos os currículos.

Já para a professora Lidia Beatriz Selmo Foti, foram inclusos os *links* dos seus artigos publicados, assim que quiser ter um acesso direto a obra o conseguirá fazer sem maiores dificuldades e sem ter que recorrer a alguma ferramenta de pesquisa fora da plataforma Lattes.

E por fim, no caso da professora Eliana leger, a inclusão da produção do seu capítulo literário que está na fase final de publicação.

4.7 SÉTIMA ETAPA – DEVOLUÇÃO DOCUMENTAL

A última etapa desta pesquisa se deu com a entrega da documentação final de cada cliente, assim como o contato inicial, agendou-se, respeitando as preferências de comunicação de cada cliente, o encontro para a entrega e finalização do serviço contratado. Nesse momento a documentação foi entregue devidamente acondicionada e arquivada em uma pasta personalizada para o cliente, permitindo que posteriormente, sejam adicionados novos certificados e demais documentações que julguem serem necessárias. Também foram entregues a cópia digital deste arquivo, devidamente acondicionado em um *pen-drive*, e um *kit cliente* da **Secretari@r Assessoria Remota** que inclui: Pasta Arquivo personalizada com o nome do cliente e a agenda personalizada 2018, também com o nome do cliente.

Devido ao tempo de produção gráfica do material junto ao fornecedor, não foi possível registrar as imagens do material antes da entrega sem que houvesse prejuízo ao cliente final.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização deste estudo proporcionou um exercício de validação dos conhecimentos científicos adquiridos ao longo do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado através da aplicação prática desses conhecimentos, possibilitando algumas reflexões e questionamentos sobre as novas frentes de trabalho para o profissional de secretariado.

A Assessoria Remota é uma realidade para o profissional de secretariado mesmo o profissional de secretariado presencial, em algum nível desempenha parte das suas funções remotamente. O que faz com que esse profissional esteja preparado para atuar no desempenho das suas demandas com flexibilidade e alta capacidade de adaptação ao ambiente que o cerca, expandindo seu campo de atuação para qualquer área que necessite de profissionais de assessoria, desde que para isso esse profissional tenha domínio das tecnologias disponíveis, conhecimento sólido daquilo que ele se propõe a fazer e disponibilidade para atualização constante.

Um(a) secretário(a) remoto(a), precisa se fazer disponível tanto quanto um profissional presencial, o cliente precisa dessa segurança, precisa sentir que a demanda pedida está sendo atendida com a mesma excelência e eficácia de uma profissional de secretariado presencial, a construção da relação de confiança, em ambos os casos, tem o mesmo peso para o executivo; para um assessor remoto o estar disponível para o cliente e flexibilizar esse atendimento pode ser o diferencial do seu negócio. Entender o perfil desse cliente (se é necessário a comunicação diária, um *e-mail* com os andamentos e progressões da demanda solicitada ou até mesmo para esclarecimento de eventuais dúvidas que o cliente venha ter), todas essas medidas se fazem de primeira necessidade dentro da assessoria secretarial remota, é o que cristaliza essa relação de confiança entre um secretário e seu executivo, no caso o cliente.

Ao escolher proporcionar essa modalidade de assessoria e serviço como uma prática teste aos docentes do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da UFPR através da **Secretari@r Assessoria Remota**, organizando os arquivos acadêmicos e realizando a atualização dos seus

Currículos dentro da Plataforma Lattes, comprovou-se ser possível, eficaz e financeiramente viável essa nova frente de trabalho.

A Assessoria Remota permite que o secretariado executivo esteja acessível para um segmento de cliente que antes não poderia de maneira alguma arcar com os custos fixos de se ter um profissional desse porte em seu quadro de funcionários. A flexibilidade da contratação sob demanda do serviço de assessoria secretarial propícia a esses profissionais um atendimento que antes era de acesso restrito a empresas de médio e grande porte.

A pesquisa empírica desse projeto, nos fez chegar a reflexões decisivas no modo de como enxergamos a posição do profissional de secretariado dentro das empresas. As características empreendedoras e intraempreendedoras são potencializadas pela formação acadêmica do profissional de secretariado que, por ser ampla e intercultural, dá embasamento e motivação para o profissional firmar-se como um co-gestor dentro das grandes organizações ou como um empresário de sucesso. Dessa forma, esse estudo permitiu depreender, através do exercício prático, que o empreendedorismo é uma realidade palpável profissão secretarial e que a assessoria remota se torna mais uma opção concreta de atuação para o profissional de secretariado.

A experiência tornou-se tão produtiva que a empresa deixa o cunho experimental e passa a operar socialmente. Na prática, a **Secretari@r Assessoria Remota** encontrou junto aos seus primeiros clientes o seu eixo mercadológico e passa a traçar a sua própria trajetória, descobrindo a cada dia novas áreas possíveis de atuação.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, S. M. C.; DURANTE, D. G. – **Secretariado Executivo e Empreendedorismo: Realidade ou Utopia?** Disponível em: <<http://www.redalyc.org/pdf/4356/435641692003.pdf>> Acesso em: 07 de agosto de 2017.

BARROS, C. M. P.; VASCONCELOS, L. S.; SILVA, J. S. S.; BRITO, D. G. S.; CUSTODIO FILHO, M. – **A Virtualidade No Mundo do Trabalho: Um Estudo Sobre a Atuação do Secretário Executivo Virtual.** Disponível em: <<http://go.galegroup.com/ps/anonymous?id=GALE%7CA382430936&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=fulltext&issn=1676045X&p=AONE&sw=w&authCount=1&isAnonymousEntry=true>> Acesso em 07 agosto 2017.

BORGES, C.; FILION, L. J. SIMARD, G. **Jovens Empreendedores e o Processo de Criação de Empresas.** REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO MACKENZIE, V. 9, N. 8, Edição Especial, NOV./DEZ. 2008 Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ram/v9n8/a04v9n8.pdf>> Acesso em: 18 de agosto de 2017.

BRITO, A. G. C. de; QUONIAM, L.; MENA-CHALCO, J. P. - **Exploração da Plataforma Lattes por Assunto:** proposta de metodologia. Disponível em: <<http://periodicos.puccampinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/2519/2229>> Acesso em: 18 de maio 2017.

CAMARGO, M.; NASCIMENTO, L.; BÜHRER, V.; MARTINELLI, G. – **A Evolução da Área Secretarial Às Ciências da Assessoria** Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/viewFile/9355/8153>> Acesso em: 06 agosto 2017

CANVAS, S. **SEBRAE CANVAS.** Disponível em: <<https://www.sebraecanvas.com>> Acesso em: 10 de agosto 2017

(CNPq) - CONSELHO NACIONAL DE PESQUISA. Disponível em: <<http://cnpq.br>> Acesso em 06 de maio 2017.

DESIGNBRASIL. **Quanto Custa o Meu Design?** Disponível em: <<http://www.designbrasil.org.br/entre-aspas/quanto-custa-meu-design/>> Acesso em: 06 de outubro 2017.

DORNELAS, J. C. A. **Empreendedorismo. Transformando ideias em Negócios**. 4 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

FERREIRA, F., GIMENEZ, F. e AUGUSTO, P. **Empreendedorismo e o Processo de Criação de Uma Nova Organização**. Revista de Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas, v. 3, n 2, p. 70-93, 2014. Disponível em:
<<http://www.regepe.org.br/index.php/regepe/article/view/128/87>> Acesso em: 15 de agosto 2017.

FREIBERG, Z. **Método Alfabético**, slides da aula 04, ministrada no dia 21/09/2015.

FREIBERG, Z. **Método Alfanumérico - Microfilmagem**, slides da aula 08, ministrada no dia 26/10/2015.

GITAHY, Y. **O Que É uma Startup?**. Revista Exame, 3 de fevereiro de 2016. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/pme/o-que-e-uma-startup/>> Acesso em: 18 de agosto de 2017.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos Metodologia Científica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MAIA, F. L.; OLIVEIRA, V. S. **Secretariado em Pauta: técnicas de assessoria e métodos de organização**. Curitiba, InterSaberes, 2015.
MORAES, P. E.S.; OLIVEIRA, V.E. de - **Gestão da Informação e Arquivística no Contexto Secretarial**. 1. ed. Curitiba: Intersaberes, 2015.

MORAES, P. O.; OLIVEIRA V. S. **Gestão da Informação e Arquivística no Contexto Secretarial**. Curitiba: InterSaberes , 2015.

NEIVA, E. G.; D'ELIA, M. E. S.; **As Novas Competências do Profissional de Secretariado**. 2.ed. edição. São Paulo: IOB, 2009

OSTERWALDER, A. PIGNEUR, Y. **Business Model Generation – Inovação em Modelos de Negócios: um manual para revolucionários**. Rio de Janeiro, RJ. Alta Books, 2001,

PAES, R. V. O.; ANTUNES, C. K. S.; SANTIAGO, C. S.; ZWIERZIKOWSKI, M. R. – **Novas Formas de Atuação do Profissional de Secretariado Executivo** Disponível em:
<<http://www.redalyc.org/pdf/4356/435641698005.pdf>> Acesso em: 06 agosto 2017.

PLATAFORMA LATTES. Disponível em: <<http://lattes.cnpq.br/>> Acesso em: 06 maio 2017.

PAES, M. L. **Arquivo: teoria e prática**. 3 ed. Ver. E ampli. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

Planejamento Estratégico do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado. UFPR, 2017 Disponível em:
<http://200.17.200.17/wa_files/TSE_20-_20Planejamento_20Estrat_C3_A9gico.pdf> Acesso em 30 de setembro 2017.

PPP, **Projeto Pedagógico do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado**. UFPR, 2017 Disponível em:
<http://200.17.200.17/wa_files/TSE_20-_20PPP_20-_202015.pdf> Acesso em 30 de setembro 2017

REGISTRO.BR, **Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR**. Disponível em: <<https://registro.br/>> Acesso em 08 de setembro de 2017.

RODRIGUES, J. N.; CORREIA, G. **Mestres da geração startups**. Portugal: Centro Atlântico. 2004 p. 4-5.

SEBRAE, **Cartilha – O quadro do Modelo de Negócios**. Disponível em:
<<http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Cartilha%20o%20Quadro%20do%20Modelo%20de%20Negocios.pdf>> Acesso em: 26 de agosto 2017.

SEBRAE, **Portal SEBRAE**. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br>> Acesso em: 08 de junho 2017.

SOBRE ADMINISTRAÇÃO. O Que é 5W2H e como ele é utilizado?. Disponível em: <<http://www.sobreadministracao.com/o-que-e-o-5w2h-e-como-ele-e-utilizado/>> Acesso em: 03 de dezembro de 2017.

TARALLO, S. **Secretariado Remoto: A secretária do futuro**. *E-book*, 2016 Disponível em: <<https://pages.hotmart.com/c5306684b/secretaria-remota-a-secretaria-do-futuro/>> Acesso em 10 de junho de 2017.

(UFPR) UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - **Manual de Normalização de Documentos Científicos**, 1. reimp. Curitiba: UFPR, 2017.

VARELA, K. e NEUMANN, S. E. **A Importância da Arquivologia na Profissão de Secretário Executivo**. 2011. Disponível em: <<http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/2325/1479>> Acesso em 03/11/2015.

VERGARA, S. C. - **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 3. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2000.

APÊNDICE A



TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Comparecem neste *Instrumento de Confidencialidade*, de um lado como:

Contratante:

Contratada:

Considerando que a **Contratada** é empresa especializada em Assessoria Secretarial Remota, disponibilizando a seus clientes, entre outros, os serviços de gestão documental, arquivística, assistência secretarial, gestão de viagens, gestão e produção de eventos, gestão de pessoas e de *Atualização de Currículo - Plataforma Lattes*;

Considerando que, nesta condição, há o interesse da **Contratante** em contratar junto a **Contratada** a prestação de serviços de *Atualização de Currículo - Plataforma Lattes*, cujos termos e condições serão objeto de instrumento específico, a ser firmado entre as **Partes**;

Considerando que, para fins de negociação preliminar e desenvolvimento dos serviços a serem prestados, faz-se necessária a disponibilização, pela **Contratante**, de informações técnicas e/ou de caráter confidencial, impondo-se a observância do sigilo durante as atividades a serem desempenhadas em função e em decorrência da prestação de serviços pela **Contratada**.

As **Partes** resolvem celebrar o presente *Termo de Confidencialidade*, que entre si fazem conforme cláusulas e condições a seguir estipuladas, a que se obrigam por si, seus sucessores e herdeiros a qualquer título.

I – DAS INFORMAÇÕES E DEFINIÇÕES

- 1.1. Todas as informações técnicas obtidas em decorrência da prestação de serviços pela **Contratada** à **Contratante**, relacionadas ao serviço contratado, serão tidas como CONFIDENCIAIS E SIGILOSAS.
- 1.2. Serão consideradas para efeito deste termo toda e qualquer informação, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, *Know-how*, invenções, processos, fórmulas e designs, patenteáveis ou não, sistemas de produção, logística e layouts, planos de negócios (*business plans*), métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, documentos, contratos, papéis, estudos, pareceres e pesquisas a que as partes tenham acesso.

II – DO DEVER DE CONFIDENCIALIDADE

- 2.1. A **Contratada** obriga-se a manter e fazer com que os seus empregados, subcontratados e/ou terceirizados envolvidos na prestação de serviços, direta ou indiretamente, mantenham o mais completo e absoluto sigilo acerca das informações disponibilizadas



pela **Contratante**, bem como sobre quaisquer dados, materiais, pormenores, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais e inovações de que venham a ter conhecimento ou acesso, ou que venham lhe ser confiados em razão do Contrato firmado e do presente Termo de Confidencialidade, não podendo a **Contratada**, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos a contratação, sob as penas da lei.

- 2.2. A obrigação de confidencialidade subsistirá por 2 (dois) anos após o término ou extinção deste *Termo* e da prestação dos serviços, independentemente do motivo.
- 2.3. Para fins deste contrato, a **Contratada** responde solidariamente pelos atos praticados por seus sócios, agentes, funcionários, prepostos, prestadores de serviços ou subcontratados, no caso de violação do compromisso de confidência ora assumido, sujeitando-se a indenizar os danos materiais e morais decorrentes da quebra do sigilo comprovadamente verificada.
- 2.4. As informações confidenciais confiadas nesta relação comercial somente poderão ser disponibilizadas a terceiro mediante consentimento prévio e por escrito da **Contratante**, ou em caso de determinação judicial, hipótese em que a **Contratada** deverá informar de imediato à **Contratante**, via *e-mail*, para que esta tome as providências que entender cabíveis.

III - DAS INFORMAÇÕES NÃO CONFIDENCIAIS

- 3.1. Não configuram informações confidenciais aquelas:
 - a) disponíveis ao público em geral, por quaisquer meios e/ou em qualquer tipo de mídia;
 - b) que já eram do conhecimento da **Contratada**, previamente a assinatura do presente *Termo de Confidencialidade*;
 - c) as quais a **Contratante** dispense tratamento não condizente com a natureza de confidencial, informando a **Contratada** da desnecessidade do sigilo ou dando conhecimento a terceiros.

IV – CONDIÇÕES GERAIS

- 4.1. Este *Termo* não constitui qualquer vínculo entre as **Partes**, que permanecem independentes uma em relação à outra, não podendo uma parte ser responsabilizada por atos ou omissões da outra parte.
- 4.2. Ajustam as **Partes** que o dever de confidencialidade e demais obrigações ora instituídos abrangem todo e qualquer documento trocado entre as **Partes**, a partir da assinatura do presente instrumento.



- 4.3. A tolerância e/ou qualquer concessão feita por qualquer das **Partes**, de qualquer outra forma que não por Termo Aditivo, não implica em novação ou alteração, constituindo mera liberalidade entre as **Partes**.
- 4.4. A nulidade ou invalidade de qualquer das cláusulas deste instrumento não prejudicará a validade e a eficácia das demais cláusulas.
- 4.5. Todos os avisos, notificações e outras comunicações por este instrumento deverão ser enviados por e-mail, para os seguintes endereços eletrônicos: para a **Contratante**: xxx@xxx.xx- para a **Contratada** secretariar@outlook.com.

E por estares ajustados e contratados quanto ao teor do presente, as partes elegem o Foro da Comarca de Curitiba, Estado do Paraná, como sendo o competente para dirimir qualquer questão oriunda deste contrato, por mais privilegiado que outro o seja.

As Partes se obrigam, por si, seus herdeiros e sucessores, pelo que firmam o presente instrumento em (2) duas vias de igual teor, na presença de (2) duas testemunhas, para a produção dos efeitos legais a que se destina.

Curitiba, 02 de outubro de 2017.

Contratante

Thais Helena de Souza Oliveira

Yeda Priscila S P M de Lima

Testemunha:
RG:
CPF:

Testemunha:
RG:
CPF:

APÊNDICE B

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
TECNÓLOGO EM SECRETARIADO

SECRETARIAR PROFESSORES COM A PLATAFORMA LATTES

CURITIBA

2017

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	76
2. ANÁLISE DO AMBIENTE.....	78
2.1 AMBIENTE FÍSICO.....	78
2.2 AMBIENTE VIRTUAL.....	78
2.3 ORGANOGRAMA.....	79
2.4 MISSÃO.....	79
2.5 VALORES.....	80
2.5.1 Valores da UFPR.....	80
2.5.2 Valores da Plataforma Lattes.....	80
3. QUESTÃO NORTEADORA.....	81
4. OBJETIVO GERAL.....	81
4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	81
5. DIAGNOSE.....	81
6. PROGNÓSE.....	81
7. METODOLOGIA.....	72
8. CRONOGRAMA.....	83
9. REFERÊNCIAS.....	84
10. CARTA DE ACEITE.....	85

1. INTRODUÇÃO

De acordo com o site do CNPq¹², a Plataforma Lattes é uma plataforma virtual, criada e mantida pela instituição e que, serve como forma de integração de dados dos currículos¹³ de todos os pesquisadores e instituições/grupos de pesquisa atuantes no Brasil.

Sua dimensão atual se estende não só às ações de planejamento, gestão e operacionalização do fomento do CNPq, mas também de outras agências de fomento federais e estaduais seu intuito de criação foi o de se tornar uma plataforma facilitadora nas ações de planejamento, gestão e operacionalização do fomento à pesquisa. (CNPq, 2017).

Para se entender melhor o funcionamento e a importância dessa ferramenta, será usado para fins deste trabalho, o entendimento dos autores BRITTO *et al* (2016), como norteador.

Os autores, em seu artigo sobre a exploração da Plataforma Lattes, definem a plataforma, no Brasil, como um “relevante sistema de informação curricular que permite o registro da produção científica e tecnológica de cada pesquisador”, isso dimensiona a importância que essa plataforma tem dentro da esfera acadêmica. Hoje, os grandes investimentos realizados na área da Ciência, Tecnologia e Inovação (CT&I) contribuem para o fomento e compartilhamento dos resultados de seus trabalhos entre os pesquisadores, transformando a atividade científica em uma rede social e integrada, uma vez que, o pesquisador isolado dá lugar ao pesquisador inserido em grupos e, conseqüentemente, na comunidade científica, entrando em contato permanente com seus pares. (BRITTO *et al*, 2016).

Diante da importância dessa plataforma, que vem se aperfeiçoando desde sua criação, em 1980, é possível afirmar que se torna primordial que cada base de dados ali cadastrada esteja atualizada. A trajetória acadêmica dos cadastrados encontra-se apresentada de tal forma que se torna simples,

¹² CNPq – Conselho Nacional de Pesquisa que atualmente é chamado de Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (www.significados.com.br/CNPq)

¹³ Para fins deste trabalho, será utilizado a palavra currículo ao invés de curriculum para uma melhor identificação semântica dentro da Plataforma Lattes.

numa rápida consulta compreender suas trajetórias, interesses e o percurso de suas pesquisas.

Inicialmente, conforme o CNPq (2017), os objetivos da criação dessa plataforma eram apenas para que fosse uma ferramenta capaz de servir de apoio para as avaliações de currículos de alunos e professores que apresentassem solicitações de bolsas de estudo, projetos ou auxílios para desenvolvimento de atividades acadêmicas junto às instituições de educação ou de fomento à pesquisa. (CNPq, 2017), hoje, como exposto por BRITTO *et al* (2016), a Plataforma Lattes tornou-se agregadora, uma ferramenta social que impulsiona o conhecimento e amplia as possibilidades dos pesquisadores, portanto, suas atualização deve ser encarada como uma atividade de primeira importância.

Ao levantar as informações acadêmicas dos docentes da UFPR, dentro da Plataforma Lattes, se nota uma defasagem em relação a atualização dessas informações. A utilização dessa plataforma é uma opção única e exclusiva do próprio pesquisador. No entanto, uma vez que seu uso tornou-se o método padrão de avaliação de currículos e méritos pelas agências de fomento, o não cadastramento, afeta diretamente os próprios pesquisadores que, muitas vezes, acabam sendo impedidos de participar de algum processo de seleção, edital, concurso ou solicitar fomentos de apoio às suas pesquisas.

Diante deste cenário, se opta desenvolver um projeto que permitisse, em princípio, aos professores do curso de Secretariado, da Universidade Federal do Paraná, essa atualização curricular dentro da Plataforma Lattes, criando um sistema de assessoramento a esses profissionais coletando, organizando, arquivando e por fim transcrevendo suas contribuições acadêmicas para dentro da Plataforma Lattes.

2. ANÁLISE DO AMBIENTE

Para esse estudo, o trabalho se dará no contexto do espaço virtual; através da utilização da Plataforma Lattes, que servirá como ferramenta de desenvolvimento do projeto.

2.1 AMBIENTE FÍSICO

Por se tratar de um estudo com base em uma plataforma digital, será levado em consideração, para fins acadêmicos, apenas o ambiente virtual em que será desenvolvido o projeto, no caso a Plataforma Lattes.

2.2 AMBIENTE VIRTUAL

Para compreender o funcionamento da Plataforma Lattes, precisamos entender alguns outros conceitos acerca do seu funcionamento, para isso, reforçamos aqui os conceitos de BRITTO *et al* (2016), da Plataforma Lattes como uma iniciativa com o propósito de realizar a integração de bases de currículos acadêmicos de instituições públicas e privadas em uma única ferramenta, caracterizada como uma plataforma de livre inserção de dados, que para alguns estudiosos se traduz como Web 2.0.

Primo (2007), apresenta Tim O’Reilly como criador do conceito Web 2.0, e também diz que, para Tim, a Web 2.0 não possui delimitações pré-estabelecidas, “mas sim, um núcleo gravitacional vivo”, pois cada usuário pode intervir alimentando e desenvolvendo um processo próprio de organização dos dados, sem utilização de ferramentas *offlines* (editores de texto, imagens, aplicativos, etc), mas de aplicativos executados unicamente *online* (via navegador da Internet.)

Para Britto *et al* (2016) e Primo (2017), a Plataforma Lattes é uma base de dados pensada dentro dos moldes da Web 2.0, a qual, estimula a chamada “arquitetura de participação”. Algo que não fazia parte da primeira fase dos serviços online (BRITTO *et al*, 2016). Considerada como a segunda geração da

Internet, a Web 2.0 aparece como potencializadora das formas de publicação, compartilhamento e organização das informações online.

Em seu artigo, Britto *et al* (2016), expõem que:

A Lei de Acesso à Informação nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, criou mecanismos para tornar efetivo o direito previsto na Constituição de que “órgãos e entidades públicas devem divulgar informações de interesse coletivo, sobretudo por meio da Internet, salvo aquelas cuja confidencialidade esteja prevista no texto legal.

Portanto, todos os currículos constantes dentro da Plataforma Lattes, encontram-se disponíveis e de fácil acesso, o que resulta na potencialização da distribuição e acesso da informação e uma vantajosa oportunidade de análise do quadro atual da CT&I do país.

2.3 ORGANOGRAMA

De acordo com Moraes e Oliveira (2015), podemos entender o conceito de Organograma como algo que ultrapassa a “representação gráfica de como o trabalho é organizado quanto aos departamentos em uma instituição”. O organograma representa, “a cadeia hierárquica e de comando entre os seus setores”.

Dentro deste estudo, escolheu-se trabalhar diretamente com o corpo docente da UFPR, o que leva o projeto a não se utilizar desta forma de entender as organizações; por opção e proposta, se escolhe atender diretamente aos professores da instituição.

2.4 MISSÃO

De acordo com Silva (2015), o conceito de missão pode ser traduzido como a essência daquilo que a organização pretende oferecer aos clientes decorrente da prestação de serviço ou produto que irá oferecer a eles, para ele, serão descritas as características de seu negócio, os pontos principais a serem abordados e quais as expectativas a serem sanadas pela empresa.

2.5 VALORES

Ainda para Silva (2017), os valores trazem expostos todas as crenças das quais a sua empresa irá se basear para dar andamento a suas atividades. Pode-se destacar os valores pessoais dos dirigentes, que permeiam suas ações perante a vida e que devem ser seguidos também no andamento dos seus negócios.

2.5.1 Valores da UFPR

Comprometimento com a construção do saber e formação de profissionais competentes e compromissados socialmente.

Ambiente pluralista, onde o debate público é instrumento da convivência democrática.

Preservação e disseminação da cultura brasileira.

Proposição de políticas públicas.

Comprometimento da comunidade universitária com a Instituição.

Gestão participativa, dinâmica e transparente comprometida com melhores condições de trabalho e qualidade de vida.

Eficiência, eficácia e efetividade no desenvolvimento das atividades institucionais.

Isonomia no tratamento dispensado às Unidades da Instituição.

Respeito aos critérios institucionais usados na alocação interna de recursos.

Cultura de planejamento e avaliação contínua da vida universitária. (UFPR, 2017).

2.5.2 Valores da Plataforma Lattes

A Plataforma Lattes não coloca oficialmente sua visão de valores.

3. QUESTÃO NORTEADORA

Como operacionalizar o suporte a pessoas físicas (docentes do Curso de Tecnólogo em Secretariado e da UFPR) na atualização dos seus currículos dentro da Plataforma Lattes?

4. OBJETIVO GERAL

Assessorar aos docentes da UFPR, que necessitem da atualização dos seus dados cadastrais dentro da Plataforma Lattes.

4.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Classificar e organizar o material acadêmico fornecido pelo docente;
- Triar as informações necessárias para a atualização cadastral;
- Transcrever as informações levantadas dentro da Plataforma Lattes disponibilizando o acesso dessas informações e atualizando por fim os currículos;

5. DIAGNOSE

Durante o decorrer do curso de Secretariado, notou-se em alguns momentos que, para alguns professores, esse cadastro encontrava-se desatualizado, principalmente pela rotina exacerbada do profissional em fazer o levantamento da documentação necessária, organizar e transcrever esses dados levantados para a Plataforma Lattes.

6. PROGNOSE

Oferecer assessoria aos docentes do Curso de Tecnologia em Secretariado, fazendo o levantamento da produção acadêmica desenvolvida pelo docente, triando o material necessário, arquivando e transcrevendo os

dados dentro da Plataforma Lattes, para que no fim, seus currículos se tornem atualizados dentro da ferramenta.

7. METODOLOGIA

O presente projeto parte de um referencial teórico, buscando através deste validar todo o seu conceito prático, figurando sob a forma de Pesquisa Documental este estudo permeará também outras formas de pesquisa, como a Bibliográfica e a Pesquisa Ação.

Lakatos e Marconi (2001) definem a pesquisa documental como uma coleta de dados em fontes primárias (como documentos escritos ou não, pertencentes a arquivos públicos; arquivos particulares de instituições e domicílios, e fontes estatísticas).

Lakatos e Marconi (2001), ainda apontam que a essa forma de pesquisa é largamente utilizada em pesquisas de cunho puramente teórico, ou de estudos de caso, o que nesse projeto se dará sob a forma de coleta das informações junto aos docentes selecionados, a serem acrescentadas dentro da Plataforma Lattes. Ainda para Lakatos e Marconi (2001), nenhuma pesquisa pode ser considerada se não tiver o seu embasamento na pesquisa bibliográfica. Uma das razões apontadas pelos autores é que sem a pesquisa bibliográfica, haveria um desperdício de tempo com problemas já previamente solucionados e sem nenhum atrativo para conclusões inovadoras.

Em conformidade ao pensamento de Lakatos e Marconi (2001), Vergara (2000), determina que a pesquisa bibliográfica seja desenvolvida a partir de materiais previamente elaborados, principalmente, de livros e artigos científicos que sejam relevantes para a temática abordada dentro do objeto de estudo.

Vergara (2000), aponta que a principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de fornecer ao investigador um instrumento analítico para qualquer tipo de pesquisa, devendo apenas se considerar que a pesquisa em questão não deve esgotar-se em si mesma.

A Pesquisa Ação, para Vergara (2000), se traduz em uma pesquisa de cunho social, desenvolvida visando a resolução de um problema onde o pesquisador está inserido e trabalha em busca da solução de modo cooperativo/participativo, em conjunto a todos os atores envolvidos naquela questão.

Além das formas de pesquisa a metodologia para o desenvolvimento do presente projeto, de modo prático e sucinto, identificará, através do levantamento dentro dos docentes ativos da UFPR quais profissionais apresentam os seus currículos desatualizados. Através de uma análise, serão selecionados 5 a 10 docentes, que participarão de forma voluntária do projeto de assessoramento. Dentro disso, será angariado, organizado e triado todo o material necessário para atualização desses currículos e por fim serão transcritos os dados levantados necessários para a atualização dentro da Plataforma Lattes.

8. CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE PLANEJAMENTO	
MÊS	ATIVIDADE
Maio á Junho	Orientação para elaboração do projeto
Junho	Elaboração da Carta de aceite
Junho	Apresentação do projeto
Julho	Identificar docentes com currículos desatualizados
Agosto	Compilar cartas de aceite/ Identificar e levantar as informações e referências teóricas
Agosto	Classificar as informações necessárias para a atualização cadastral
Setembro	Triar as informações necessárias para a atualização cadastral
Setembro á Outubro	Transcrever as informações levantadas dentro da Plataforma Lattes
Novembro	Avaliação da implantação do projeto e redação do relatório final
Dezembro	Apresentação do projeto

REFERÊNCIAS

- BRITO, A. G. C.; QUONIAM, L.; MENA-CHALCO, J. P. **Exploração da Plataforma Lattes por Assunto: Proposta de Metodologia**. Disponível em: <http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/2519/2229>, acessado em 04/05/2017
- CNPq. Disponível em: <http://cnpq.br>, acessado em 04/05/2017
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos Metodologia Científica**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2001
- MORAES, P. E.S.; OLIVEIRA, V.E; **Gestao Da Informacao E Arquivistica No Contexto Secretarial**. 1 ed. Curitiba: Intersaberes, 2015
- PLATAFORMA LATTES, Disponível em: <http://lattes.cnpq.br/>, acessado em 04/05/2017
- PRIMO, A.; **O Aspecto Relacional das Interações na WEB 2.0**. disponível em: <http://www.ufrgs.br/limc/PDFs/web2.pdf>, acessado em 28/05/2017.
- SILVA, R.D. **Planejamento Estratégico de Missão, Visão, Valores, Sua Importância para a Estrutura do Seu Negócio**. Disponível em: <https://www.linkedin.com/pulse/planejamento-estrat%C3%A9gico-miss%C3%A3o-vis%C3%A3o-valores-sua-do-dimas-da-silva>, acessado em 07/05/2017
- TRUJILLO FERRARI, A.; **Metodologia e Técnicas de Pesquisa Social**. Ed. Macgraw-Hill do Brasil, 1982.
- UFPR, Disponível em: <http://www.ufpr.br/>, acessado em 04/05/2017
- UFPR, **Manual de Normalização de Documentos Científicos**, 1reimp. Curitiba: UFPR, 2017
- VERGARA, Sylvia C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 3.ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2000

10. CARTA DE ACEITE



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO

CARTA DE ACEITE

Professor (a): _____ **Matricula:** _____

Declaro, para os devidos fins, que concordo em disponibilizar os materiais, para o desenvolvimento de atividades referentes ao Projeto de Pesquisa, intitulado: **ASSESSORIA SECRETARIAL DIRETA EM ALIMENTAÇÃO DOCUMENTAL NA PLATAFORMA LATTES**, sob orientação do Prof.^o Dr. Paulo Eduardo Sobreira Moraes do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, da Universidade Federal do Paraná, pelo período de execução previsto no cronograma do Projeto.

Curitiba, ____ de junho de 2017.

PROFESSOR(A) ORIENTADOR(A)

PROFESSOR(A) CONVIDADO(A)

APÊNDICE C



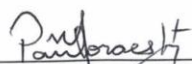
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO

CARTA DE ACEITE

Professor (a): Lidia B. Lebrão de Fat Matrícula: 202334

Declaro, para os devidos fins, que concordo em disponibilizar os materiais, para o desenvolvimento de atividades referentes ao Projeto de Pesquisa, intitulado: **ASSESSORIA SECRETARIAL DIRETA EM ALIMENTAÇÃO DOCUMENTAL NA PLATAFORMA LATTES**, sob orientação do Prof. Dr. Paulo Eduardo Sobreira Moraes do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, da Universidade Federal do Paraná, pelo período de execução previsto no cronograma do Projeto.

Curitiba, 16 de setembro de 2017.



PROFESSOR(A) ORIENTADOR(A)



PROFESSOR(A) CONVIDADO(A)



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO

CARTA DE ACEITE

Professor (a): ECIANA MARIA JEGER Matrícula: 171999

Declaro, para os devidos fins, que concordo em disponibilizar os materiais, para o desenvolvimento de atividades referentes ao Projeto de Pesquisa, intitulado: **ASSESSORIA SECRETARIAL DIRETA EM ALIMENTAÇÃO DOCUMENTAL NA PLATAFORMA LATTES**, sob orientação do Prof. Dr. Paulo Eduardo Sobreira Moraes do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, da Universidade Federal do Paraná, pelo período de execução previsto no cronograma do Projeto.

Curitiba, 30 de setembro de 2017.

PROFESSOR(A) ORIENTADOR(A)

PROFESSOR(A) CONVIDADO(A)