

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

EMILY MANTEY RAIMAN
MARIANA FERREIRA DOS SANTOS
VANESSA JOICE R. S. ALMEIDA

**RELATÓRIO TÉCNICO DE IMPLANTAÇÃO: CRIAÇÃO DA EMPRESA
VEM! ASSESSORIA REMOTA**

CURITIBA

2021

EMILY MANTEY RAIMAN
MARIANA FERREIRA DOS SANTOS
VANESSA JOICE R. S. ALMEIDA

RELATÓRIO TÉCNICO DE IMPLANTAÇÃO:
CRIAÇÃO DA EMPRESA VEM! ASSESSORIA REMOTA

Relatório Técnico de Implantação apresentado ao curso de Tecnologia em Secretariado, Setor de Educação Profissional e Tecnológica, Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção de nota na disciplina de Metodologia da Pesquisa.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Fernanda Landolfi Maia

CURITIBA
2021

Ao meu querido amigo Emerson Kuiava (*in memoriam*). Emer, você nos ensinou a amar ainda mais uns aos outros por aqui. Lembrarei sempre do teu sorriso largo e da grandeza absurda do teu coração, que dispensava qualquer comentário. Obrigada por tudo.

Saudades.

AGRADECIMENTOS

A Deus pela vida, benção e proteção.

À Prof^a. Fernanda Landolfi Maia, pela orientação, por todo apoio, empatia, paciência, incentivo e principalmente pela confiança.

Às colegas Emily, Mariana e Vanessa, pelo companheirismo e pela colaboração na realização deste trabalho.

Aos nossos amigos e parentes que de certa forma nos ajudaram na realização da nossa graduação.

E aos demais colegas de graduação pelo companheirismo durante a realização do curso de Tecnologia em Secretariado.

RESUMO

O presente relatório de pesquisa refere-se à proposta de criação da empresa VEM! Assessoria Remota, apresentado para o Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da Universidade Federal do Paraná. O objetivo principal da empresa consiste em prestar serviços de assessoria remota a todos os tipos de empreendedores, com o diferencial de oferecer pacotes de serviços especiais para microempreendedores individuais (MEI's). A metodologia da pesquisa caracteriza-se como do tipo qualitativa exploratória através de pesquisa em artigos e *sites* que relatam sobre o secretariado remoto e sobre o empreendedorismo. Para compor o trabalho foi realizada uma pesquisa de campo com MEI's, com o intuito de levantar suas principais necessidades, onde o instrumento de pesquisa utilizado foi um questionário com questões dissertativas, estruturadas e formadas por referenciais de desempenho passíveis de observação. A partir da análise dos resultados obtidos nas pesquisas e na entrevista, levantaram-se as problemáticas enfrentadas no segmento. Além da pesquisa de campo, foi feita uma entrevista não-estruturada com uma profissional que atua como secretária remota, a fim de conhecer um pouco mais sobre a área de atuação. Com base nessas informações foi elaborado o plano de negócios para a criação da empresa VEM! Assessoria Remota, com o intuito de atender as reais necessidades dos microempreendedores individuais.

Palavras-chave: Assistência Remota. Empreendedorismo. Serviços.

ABSTRACT

This research report refers to the proposal to create the company VEM! Remote Assessorship presented to the Higher Technology Course in Secretariat of the Federal University of Paraná. The company's main objective is to provide remote advisory services to all types of entrepreneurs, with the differential of offering special service packages for individual micro-entrepreneurs (MEI's). The research methodology is characterized as an exploratory qualitative type through research in articles and websites that report on the remote secretariat and entrepreneurship. To compose the work, field research was carried out with MEI's, in order to raise their main needs, where the research instrument used was a questionnaire with essay questions, structured and formed by observable performance benchmarks. From the analysis of the results obtained in the surveys and in the interview, the problems faced in the segment were raised. In addition to the field research, an unstructured interview was carried out with a professional who works as a remote secretary, in order to learn a little more about her area of expertise. Based on this information, the business plan for the creation of the company VEM! Remote Assistance, in order to meet the real needs of individual micro-entrepreneurs.

Key Words: Remote Assistance. Entrepreneurship. Service.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - ORGANOGRAMA DA VEM! ASSESSORIA REMOTA.....	21
FIGURA 2 - LOGOMARCA DA EMPRESA VEM! ASSESSORIA REMOTA.....	23
FIGURA 3 - LAYOUT ESTRUTURA HOME OFFICE.....	31

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - NÚMERO (EM MIL) DE DESEMPREGADOS NO BRASIL.....	12
GRÁFICO 2 - SEXO DOS PARTICIPANTES.....	18
GRÁFICO 3 - CIDADE DE RESIDÊNCIA DOS PARTICIPANTES.....	19
GRÁFICO 4 - TEMPO QUE OS RESPONDENTES ATUAM COMO MEI.....	19

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - EMPRESAS E SERVIÇOS PRESTADOS.....	18
QUADRO 2 - PONTOS POSITIVOS E NEGATIVOS DA ATUAÇÃO COMO MEI.....	20
QUADRO 3 – DISCIPLINAS QUE DÃO AMBASAMENTO PARA O DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES DA EMPRESA.....	22
QUADRO 4 - PERFIL DA SÓCIA 1.....	23
QUADRO 5 - PERFIL DA SÓCIA 2.....	24
QUADRO 6 - PERFIL DA SÓCIA 3.....	24
QUADRO 7 - ESTUDO DOS CONCORRENTES.....	28
QUADRO 8 - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS OFERTADOS.....	29
QUADRO 9 - ESTRATÉGIAS PROMOCIONAIS.....	30
QUADRO 10 - NECESSIDADE PESSOAL.....	31
QUADRO 11 - ANÁLISE DA MATRIZ SWOT (F.O.F.A.).....	32

LISTA DE SIGLAS

- COVID 19 - Coronavirus Disease 19
- IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
- MEI - Microempreendedor Individual
- SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
- VEM - Vanessa, Emily e Mariana

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
2	ANÁLISE DO AMBIENTE.....	11
3	METODOLOGIA.....	13
4	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES.....	14
4.1	ETAPA 1 - ANÁLISE DA PROBLEMÁTICA: LEVANTAMENTO DO MERCADO DE ASSESSORIA REMOTA.....	14
4.2	ETAPA 2 - LEVANTAMENTO TEÓRICO SOBRE EMPREENDEDORISMO E APLICAÇÃO DE QUESTIONÁRIO PARA MEI'S.....	16
4.2.1	Pesquisa com MEI's.....	18
4.3	ETAPA 3 - ELABORAÇÃO DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA EMPRESA VEM! ASSESSORIA REMOTA.....	20
4.4	ETAPA 4 - ELABORAÇÃO DO PLANO DE NEGÓCIOS.....	22
	REFERÊNCIAS.....	35
	APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO PARA MEI'S.....	37
	APÊNDICE B - PRÉ-PROJETO DE PESQUISA.....	38

1 INTRODUÇÃO

De acordo com Barros et al. “o assessoramento virtual é o uso da tecnologia inovando um serviço de prática do secretariado, é um empreendimento distinto facilitando as rotinas administrativas. (BARROS et al., 2012, p. 63). Ainda, segundo o mesmo autor, o assessoramento virtual não extermina o modo tradicional, mas inova a maneira de assessorar. (BARROS et al, 2012, p. 64).

Segundo Maia e Muller (2020, p. 4), a partir da pandemia da COVID-19 e após as recomendações da OMS (Organização Mundial da Saúde) com relação ao distanciamento social, as instituições públicas e privadas passaram a adotar o trabalho remoto por meio de plataformas digitais. O trabalho remoto não é algo novo na área secretarial, mas acabou se intensificando devido à pandemia da COVID-19.

Em virtude do cenário atual, observa-se um crescimento na abertura de microempresas no Brasil; ou seja, a população está abrindo seus próprios empreendimentos por necessidade, não por oportunidade. Sendo assim, muitos não possuem ou nem mesmo vão atrás de conhecimento técnico para tal, e acabam enfrentando dificuldades com relação à organização de seus negócios.

Tendo isso em vista, o objetivo do presente relatório de pesquisa é apresentar a proposta de criação da empresa VEM! Assessoria Remota, que tem como alvo o segmento empresarial, com foco em microempreendedores individuais, oferecendo para seus clientes uma organização nas tarefas administrativas, financeiras e de *marketing* de seus negócios ou de suas vidas pessoais. O desenvolvimento do presente relatório teve início no pré-projeto (conforme APÊNDICE B), apresentado na disciplina de Metodologia de Pesquisa, cursada no Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da Universidade Federal do Paraná. Nessa disciplina recebemos o embasamento necessário para iniciar as pesquisas e os levantamentos das primeiras ideias a respeito da assessoria remota em meio ao tempo pandêmico. No pré-projeto constam as ideias iniciais da criação da empresa, tema do presente relatório.

Para atender ao objetivo proposto no presente relatório, foi feita uma pesquisa qualitativa exploratória, visando ao exame detalhado do ambiente do secretariado remoto e da realidade dos MEI's. Para compor o trabalho foi realizada uma pesquisa de campo com os MEI's para levantar as suas principais necessidades, onde o instrumento de pesquisa utilizado foi um questionário com

questões dissertativas, estruturadas e formadas por referenciais de desempenho passíveis de observação. Além da pesquisa de campo, foi feita uma entrevista não-estruturada com uma profissional que atua como secretária remota, a fim de conhecer um pouco mais sobre a área de atuação.

A pesquisa se inicia com a descrição do cenário do trabalho remoto e do cenário dos MEI's. No segundo capítulo é apresentada a metodologia utilizada, apresentando o caminho metodológico utilizado no presente relatório técnico. No capítulo seguinte é apresentada a descrição das atividades desenvolvidas ao longo da elaboração do presente relatório, finalizando com as considerações finais.

2 ANÁLISE DO AMBIENTE

O presente relatório técnico em questão trata da elaboração de proposta de criação de uma empresa de assessoria remota. Entretanto, em função do biênio pandêmico, o cenário para abertura de empresa tornou-se desfavorável, motivo pelo qual será apresentado neste documento não a criação em si, mas o planejamento para aplicação futura. Diante do exposto, a equipe realizou, no primeiro momento, uma análise do cenário de trabalho remoto e uma análise do cenário de microempreendedores individuais (MEI's) a partir de dados do SEBRAE.

Apesar de não ser muito comentado pelas grandes mídias, o trabalho remoto/virtual existe desde o século XIX. De acordo com Fazneres e Lima (2018, p. 46):

Nos Estados Unidos existem indicadores do surgimento do trabalho virtual, em 1857, na companhia Estrada de Ferro Penn, que utilizava seu sistema privado de telégrafo para gerenciar os funcionários que não estavam no escritório central e com isso delegavam funções a distância (Kugelmass, 1995). No Brasil, o trabalho virtual foi introduzido, oficialmente, em 1997, no Seminário *Home Office/Telecommuting* Perspectivas de Negócios e de Trabalho para o Terceiro Milênio. Em 1999, fundou-se a Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades (Sobratt) e segundo a entidade, o Brasil possuía, em 2008, aproximadamente, 10.6 milhões de teletrabalhadores. Em 2012, 23% dos trabalhadores do setor privado atuavam de forma virtual, de acordo com o Instituto Market Analysis. (FANZERES; LIMA, 2018, p. 46)

Conforme o SEBRAE, em 2020 houve registro de 2,6 milhões de novos MEI's. O número é o maior registrado nos últimos cinco anos, de acordo com

levantamento feito com dados da Receita Federal. Atualmente, o Brasil já conta com mais de 11,3 milhões de MEI's ativos. (SEBRAE, 2021)

No Brasil, o crescimento desta modalidade de trabalho ocorre tanto nas empresas privadas como nas públicas.

No contexto brasileiro, um estudo realizado pela SAP Consultoria em Recursos Humanos, com 325 organizações, identificou que 68% das empresas são praticantes de teletrabalho e 80% destas adotaram a prática nos últimos cinco anos. A existência da prática ocorre em empresas públicas e privadas, sendo 67% multinacionais. Os participantes afirmam que os principais ganhos oriundos da implantação do *home office* são a produtividade (54%) e o aumento da satisfação e do engajamento de colaboradores (85%). (FANZERES; LIMA, 2018, p. 44)

A ideia de criação de uma empresa de assessoria virtual se deu por dois motivos:

a) Cenário pós início da pandemia da Covid-19: após o início da pandemia da Covid-19, houve um crescimento no número de desempregos no Brasil. Conforme reportagem do G1, um levantamento feito pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) e publicado em 2020 indicou que o Brasil encerrou o mês de setembro de 2020 com um contingente de 13,5 milhões de desempregados, cerca de 3,4 milhões a mais que o registrado em maio do mesmo ano (uma alta de 33,1%).¹

GRÁFICO 1 - NÚMERO (EM MIL) DE DESEMPREGADOS NO BRASIL



Fonte: Economia/G1 (2020).

¹ SILVIERA, Daniel. Desemprego diante da pandemia bate recorde no Brasil em setembro, aponta IBGE. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/10/23/no-de-desempregados-diante-da-pandemia-aumentou-em-34-milhoes-em-cinco-meses-aponta-ibge.ghtml>>. Acesso em: 06 jun. 2021.

Com esse aumento do desemprego, muitas famílias ficaram sem renda e começaram a empreender em seus negócios próprios. Daí a ideia da criação de uma empresa de assessoria remota, que, conforme o SEBRAE, é registrada como MEI.

b) Vantagens do trabalho remoto: o trabalho *home office* pode apresentar como vantagens a possibilidade de horário flexível, diminuição do estresse decorrente de congestionamento em grandes cidades e a conciliação entre vida pessoal e profissional.

Em casa o trabalhador produz mais, não sofre com os problemas de congestionamento no trânsito, economiza tempo, pode flexibilizar o horário, diminui o estresse e, portanto, ganha qualidade de vida. Contudo, há algumas desvantagens, como o isolamento social, que pode acarretar em depressão psicológica. (ABREU et al., 2019, p. 29).

Apesar de não estar fisicamente dentro da empresa para executar suas atividades, o profissional de secretariado, ao prestar serviços de assessoria de forma virtual, consegue, com o auxílio da internet e de ferramentas tecnológicas, executar todas as tarefas pertinentes à função, sem atrapalhar na qualidade dos serviços prestados.

O escopo de trabalho do profissional de secretariado continua sendo o mesmo, tanto presencialmente, quanto virtualmente, pois essa posição permite a ele continuar prestando seus serviços com qualidade e eficiência, não importando sua localização. Para os autores, atualizações de agenda, redação, digitação, delegação de tarefas, despacho com o gestor, providências para viagens e reuniões podem ser realizadas a distância sem nenhum impacto na agilidade e qualidade dessas atividades. (FANZERES; LIMA, 2018, p. 49)

3 METODOLOGIA

Com a intenção de atender ao problema e aos objetivos deste projeto de pesquisa, foi adotada uma pesquisa de abordagem qualitativa exploratória, partindo de uma pesquisa em artigos e *sites* que falem sobre o secretariado remoto, empreendedorismo e a história e situação dos MEI's. Segundo GODOY² (1995, citado por NEVES, 1996), a pesquisa qualitativa visa ao exame detalhado de um ambiente, de um sujeito ou de uma situação em particular.

² GODOY, Arilda S. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, v. 35, n. 3, p. 20-29, 1995.

A escolha das informações que serão analisadas se dá de acordo com o propósito da pesquisa a ser feita e das ideias do pesquisador. Inicialmente procuramos por artigos que falassem sobre a área secretarial em tempos de pandemia do COVID-19, e, após a análise desses documentos, entendemos que o secretariado remoto está em alta e fizemos mais pesquisas bibliográficas sobre o assunto. Optamos então pela criação de uma empresa de assessoria remota. Após algumas pesquisas em *sites* de empresas de assessoramento remoto já existentes, pensamos em apresentar algum diferencial em relação a essas empresas. Então pensamos na situação dos microempreendedores individuais e, após algumas pesquisas bibliográficas sobre a história e a atual situação dos mesmos, optamos por incluir em nosso pacote de serviços, pacotes de serviço especial a essa classe de empreendedores.

Para o levantamento da realidade dos MEI's, foi realizada uma pesquisa de campo, com a aplicação de um questionário com questões dissertativas, estruturadas e formadas por referenciais de desempenho passíveis de observação, elaborado na plataforma Formulários Google e distribuído pelas redes sociais. A pesquisa teve a participação de quatro MEI's e ficou aberta à respostas durante todo o mês de junho. Ainda, numa perspectiva de pesquisa qualitativa, foi realizada uma entrevista não-estruturada com uma profissional atuante na área de secretariado remoto, a fim de conhecer um pouco mais sobre a área de atuação.

4 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

4.1 ETAPA 1 - ANÁLISE DA PROBLEMÁTICA: LEVANTAMENTO DO MERCADO DE ASSESSORIA REMOTA

Nesta etapa introdutória procurou-se realizar um levantamento do campo de trabalho de secretariado remoto. Foi realizada uma entrevista com uma secretária remota, a qual relatou sua visão sobre o cenário neste segmento e sobre a assessoria remota.

Atualmente, com a evolução de novas tecnologias, há uma interferência nos tradicionais moldes do mercado de trabalho. Com essa interferência estão surgindo novas modalidades de trabalho, dentre elas, a modalidade do trabalho virtual ou remoto. Essa modalidade, com toda a flexibilidade e facilidades de rotina que

proporciona, tem se tornado tendência no mercado de trabalho.

A assessoria virtual oferece perfeitas condições para o desenvolvimento das atividades de secretariado de forma remota, proporcionando uma dinâmica maior no cotidiano organizacional. Para Barros et al. (2012, p. 64), “a assessoria virtual beneficia-se quanto à praticidade, pois as atividades são feitas diretamente via internet, sem a necessidade de um assessor presencial, com isso o executivo ganha tempo para executar outras atividades.”

Ainda, segundo Barros et al. (2012, p. 64), o fato de o profissional possuir um escritório virtual não interfere na forma tradicional do exercício das atividades de assessoria. Pelo contrário, do ponto de vista dos autores, o assessoramento virtual “inova a maneira de assessorar, pois o secretário se torna autônomo ou empresário arcando com seus próprios impostos e encargos na gestão de seus serviços”.

Com o crescimento da assessoria remota, buscamos conhecer mais sobre o mercado. Para isso, além das pesquisas em *sites* de empresas de assessoria remota, realizamos também uma entrevista com a secretária Kátia Souza, que atua no ramo de assessoria remota há 12 anos. Relataremos na sequência alguns trechos da entrevista com a profissional.

Kátia Souza, formada em Secretariado em 2005, fez intercâmbio de seis meses no Canadá e trabalhou como secretária executiva por dois anos. Foi incentivada por uma ex-professora a começar na docência. Fez mestrado em Administração com ênfase em Gestão de Organizações, e através daí começou a ter contato com empresários, administradores de empresas e MEI's. Com esse contato, começou a verificar as necessidades de administração que os empresários, administradores e MEI's tinham com seus negócios, sendo assim, começou a trabalhar como assessora remota oferecendo um serviço de auxílio na elaboração do plano de negócios das empresas. Além disso, a professora tem um projeto de mentoria com profissionais que estão começando no mercado de assistente virtual.

Na entrevista, Kátia nos contou que, em decorrência da pandemia da Covid-19, a oferta de assessoria remota teve um aumento significativo, sendo assim, muitos profissionais estão ingressando no mercado. Ela afirma que um dos erros dos profissionais que estão ingressando na área de assessoria remota é a falta de entendimento de como vender os seus serviços. Eles investem nas redes sociais para oferecer seus serviços, apresentando seu trabalho como produto; a assessoria remota não é um produto, e sim um serviço. Para que o negócio possa conseguir

novos clientes, esses profissionais devem vender seus serviços a pessoas do seu convívio.

Um dos pontos mais importantes da entrevista foi quando Katia trouxe a maior problemática do segmento de assessoria remota, que é a dificuldade que os profissionais têm em identificar o nicho dos seus serviços. Segundo ela, os profissionais que estão começando a empreender no ramo de assessoria remota têm uma ampla visão de vários conteúdos, porém, quando estamos oferecendo um serviço, precisamos especificá-lo, e assim, destacar-se no mercado.

Outro questionamento feito foi sobre como é empreender no Brasil. Kátia, que, conforme citado anteriormente, também é empresária, salientou sobre a falta da cultura de empreender no Brasil e sobre o fato de que não fomos ensinados a começar o próprio negócio. Geralmente, o que acontece é que somos forçados a começar a empreender. O negócio começa quando ficamos desempregados ou quando estamos cansados de trabalhar no regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho). Assim, a pessoa começa um negócio sem registro e sem conhecimento do próprio negócio.

4.2 ETAPA 2 - LEVANTAMENTO TEÓRICO SOBRE EMPREENDEDORISMO E APLICAÇÃO DE QUESTIONÁRIO PARA MEI'S

Nesta etapa procurou-se realizar uma aproximação com o conceito de empreendedorismo, com o intuito de compreender o cenário em que os MEI's estão inseridos.

O mundo tem vivido num cenário em que todos torcem incessantemente por mudanças o mais breve possível. A pandemia da Covid-19 trouxe consigo inúmeros desafios para todas as esferas sociais, sobretudo no campo do trabalho. Com isso, vieram também incontáveis desafios e oportunidades, tanto para trabalhadores quanto para empresários. Os empreendedores se viram na obrigação de se reinventar para que fosse possível uma adaptação ao novo cenário mundial, que acarretou uma grande crise econômica no Brasil, motivando inúmeros brasileiros a empreenderem para inovar.

Para falar de Empreendedorismo é preciso entender a origem do conceito. A palavra *entrepreneur* significa empreendedor, aquele que assume os riscos e dá início a algo novo. Dornelas (2014, p.28) define empreendedorismo como o

envolvimento de pessoas e processos que, em conjunto, levam à transformação de ideias em oportunidades e a perfeita implementação destas oportunidades leva à criação de negócios de sucesso.

Chiavenato (2012, p.3) classifica o empreendedor como a pessoa que inicia ou impulsiona um negócio para realizar uma ideia ou projeto pessoal assumindo riscos e responsabilidades e inovando continuamente.

Joseph Schumpeter (1949 *apud* DORNELAS, 2014 p. 28), economista e cientista político, nascido na Áustria, explica o empreendedor como aquele que destrói a ordem econômica existente pela introdução de novos produtos e serviços, pela criação de novas formas de organização ou pela exploração de novos recursos ou materiais.

De acordo com Fabrete (2019 p.18), até meados dos anos 1990, pouco se ouvia falar a respeito de empreendedorismo no Brasil. Em 1990 o país registrou o menor PIB da história. O cenário era de hiperinflação, a poupança dos brasileiros foi confiscada e o cruzado novo foi substituído pelo cruzeiro. O Brasil, então, não era um país favorável para o desenvolvimento de novos negócios.

Sem a parceria do governo, o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas desvinculou-se da administração pública e transformou-se em uma instituição privada, sem fins lucrativos, mantida por repasses das maiores empresas do país (SEBRAE, 2021). O Sebrae capacitou inúmeras pessoas e ajudou na criação e desenvolvimento de milhares de micro e pequenos negócios por todo o país.

No cenário atual, com a pandemia da Covid-19, o mundo todo tem vivido uma recessão que já é considerada pelo Fundo Monetário Internacional como a mais aguda crise global do século.

O Fórum Econômico Mundial evidenciou dez tendências globais (WEFORUM, 2020) que combinam o potencial simultâneo de redução dos níveis de contágio do Coronavírus e o aquecimento econômico. Dentre essas tendências citadas no Fórum Econômico Mundial estão o comércio *online* com distribuição automatizada, os pagamentos digitais, o trabalho remoto, o ensino à distância e a tele-saúde.

Considerando o empreendedorismo como uma possibilidade apresentada pelo campo do trabalho em tempos tão difíceis, o trabalho remoto surge como uma tendência global, motivo pelo qual o presente relatório tem por finalidade apresentar

a proposta de criação da VEM! Assessoria Remota, uma empresa de assessoria remota.

Para conhecer as reais necessidades dos microempreendedores individuais, foi aplicado um questionário que reuniu dados importantes para o desenvolvimento do presente relatório, conforme APÊNDICE A. Apresentaremos na sequência os resultados obtidos com a aplicação do questionário.

4.2.1 Pesquisa com MEI's

A primeira questão da pesquisa foi com relação aos nomes das empresas participantes e os principais serviços prestados, conforme QUADRO 1:

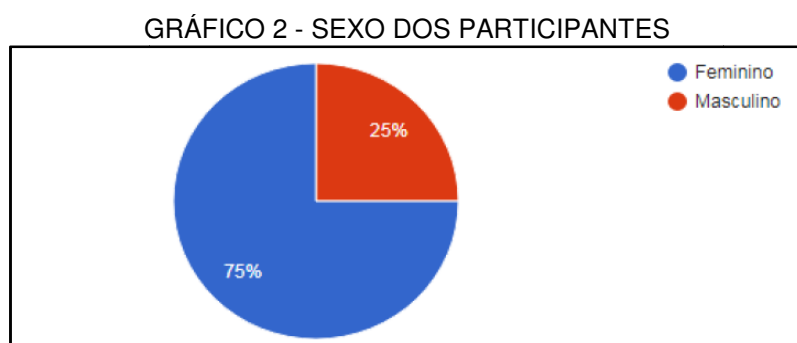
QUADRO 1 - EMPRESAS E SERVIÇOS PRESTADOS

NOME	PRINCIPAIS SERVIÇOS
Society	Soluções Empresariais
Esteticando com Gabi	Procedimentos Estéticos
Lady Lounge	Manicure, pedicure, designer de sobrancelhas e maquiagem
SR	Instalações elétricas

FONTE: As autoras, pesquisa de campo (2021).

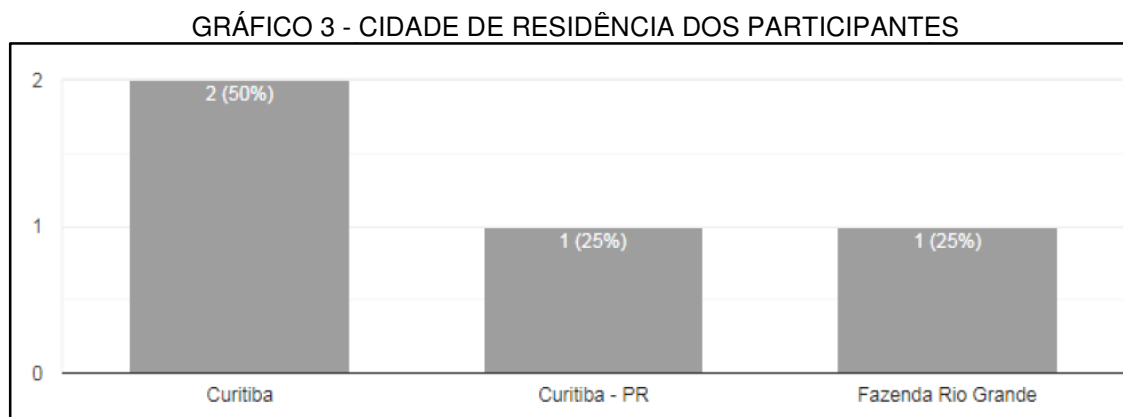
Os respondentes também foram questionados com relação à idade. Obtivemos as seguintes respostas: 1 respondente com 40 anos, 1 respondente com 26 anos, 1 respondente com 35 anos e 1 respondente com 46 anos.

Com relação ao sexo dos respondentes, entre as quatro respostas, 75% apontaram ser do sexo feminino, enquanto 25% informaram ser do sexo masculino, conforme dados do GRÁFICO 2.



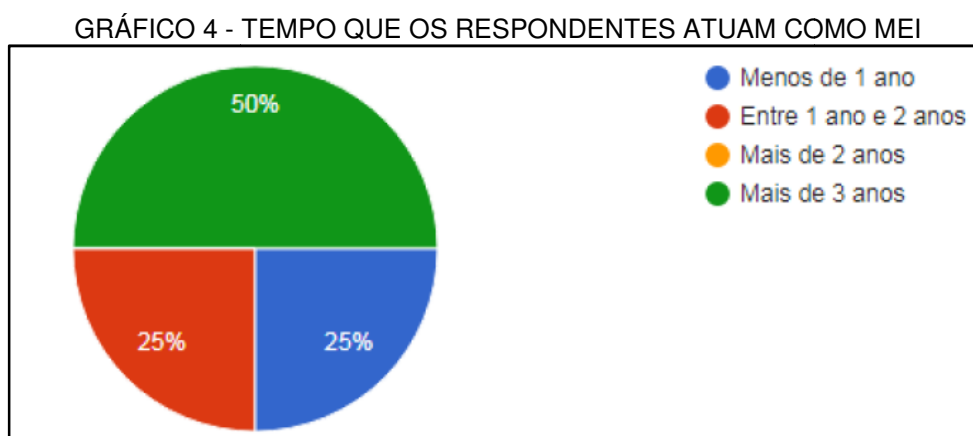
FONTE: As autoras, pesquisa de campo (2021).

Durante o levantamento dos dados socioeconômicos, foi possível verificar a cidade de residência dos participantes, conforme dados do GRÁFICO 3.



FONTE: As autoras, pesquisa de campo (2021).

Os microempreendedores individuais puderam apontar há quanto tempo atuam nesta modalidade de trabalho. Segundo os dados do GRÁFICO 4, entre as respostas, 50% dos participantes atuam nesta modalidade há mais de três anos, 25% entre 1 ano e 2 anos e 25% menos de um ano.



FONTE: As autoras, pesquisa de campo (2021).

Os respondentes também foram questionados a respeito dos pontos positivos e negativos da atuação na modalidade de microempreendedor individual. As respostas foram compiladas no QUADRO 2.

QUADRO 2 - PONTOS POSITIVOS E NEGATIVOS DA ATUAÇÃO COMO MEI

PONTOS POSITIVOS	PONTOS NEGATIVOS
Praticidade	Não ser reconhecido como empresa
Ser seu próprio chefe	Não ter cobertura do Governo
Formalização do meu negócio de uma maneira simples	Não se reconhecido como empresa
Ser meu próprio chefe	Até o momento não vi pontos negativos

FONTE: As autoras, pesquisa de campo (2021).

Com relação às problemáticas apontadas pelos MEI's em relação ao dia-a-dia da atuação, os principais apontamentos tratam da falta de credibilidade, as tensões do mercado geradas pelos períodos de *lockdown*, a prospecção de clientes e a gestão financeira do empreendimento.

No que tange às maiores necessidades como MEI, os participantes apontaram: ter reconhecimento profissional no mercado empresarial, ter clientes, auxílio com as redes sociais e gestão financeira. Um respondente apontou estar satisfeito.

4.3 ETAPA 3 - ELABORAÇÃO DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA EMPRESA VEM! ASSESSORIA REMOTA

A etapa 3, a partir dos levantamentos realizados anteriormente com relação ao perfil do secretariado remoto (etapa 1) e do mercado para microempreendedores individuais (etapa 2), foi dedicada exclusivamente para a elaboração da estrutura organizacional da empresa, conforme linhas que seguem.

A VEM! Assessoria Remota nasceu com o intuito de auxiliar pessoas físicas e jurídicas no gerenciamento de seus negócios e na sua vida pessoal, com o diferencial de oferecer pacotes de serviços especiais para os microempreendedores individuais.

Além do auxílio aos MEI's, contamos com serviços de auxílio administrativo, financeiro, de *marketing* e secretarial para todos os tipos de empreendedores e executivos, tanto para sua vida profissional como para a pessoal.

Com relação à estrutura organizacional e à disponibilidade de recursos

humanos, optou-se pelo organograma abaixo delineado.

- ORGANOGRAMA

A VEM! Assessoria Remota está organizada estruturalmente conforme o organograma abaixo:

FIGURA 1 - ORGANOGRAMA DA VEM! ASSESSORIA REMOTA



Fonte: As autoras (2021).

A divisão das atividades será tanto para o funcionamento da empresa, como para os serviços de assessoria. Ou seja, a sócia Emily Raiman irá cuidar dos serviços financeiros no assessoramento de outras empresas, bem como das questões financeiras da VEM! Assessoria Remota; a sócia Mariana Ferreira irá cuidar dos serviços administrativos no assessoramento de outras empresas, bem como das questões administrativas da VEM! Assessoria Remota; e a sócia Vanessa Almeida irá cuidar dos serviços de *marketing* no assessoramento de outras empresas, bem como no *marketing* da VEM! Assessoria Remota.

O Curso Superior de Tecnologia em Secretariado possui um currículo bem abrangente. A grande maioria das matérias estudadas dá suporte para a prestação de serviços da VEM! Assessoria Remota, capacitando as sócias para desenvolverem suas funções dentro da empresa. No quadro abaixo constam as matérias que capacitam cada um dos serviços de assessoria.

QUADRO 3 – DISCIPLINAS QUE DÃO AMBASAMENTO PARA O DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES DA EMPRESA

ADMINISTRATIVO	FINANCEIRO	MARKETING
- Gestão de Documentos e Arquivologia - Gestão de Eventos I, II e III - Gestão Secretarial I e II - Prática da Língua Portuguesa - Prática de Textos Corporativos - Prática de Textos Persuasivos - Técnicas Secretariais I, II, III e IV	- Contabilidade Introdutória - Introdução à Economia - Matemática Financeira	- Prática da Língua Portuguesa - Novas Tecnologias da Informação e Comunicação

FONTE: As autoras (2021).

Além das disciplinas citadas no QUADRO 3, há disciplinas que dão suporte no geral, em todas as áreas, como na comunicação com os clientes. Algumas das disciplinas são: Empreendedorismo e Psicologia das Relações Humanas.

4.4 ETAPA 4 - ELABORAÇÃO DO PLANO DE NEGÓCIOS

Esta etapa tem por finalidade apresentar as principais características da VEM! Assessoria Remota por meio de um resumo do Plano de Negócios da empresa. O Plano de Negócios foi elaborado com a ajuda da Cartilha do SEBRAE “Como elaborar um Plano de Negócios”.³ A equipe optou por incluir o plano de negócios na íntegra, de maneira descritiva nesta etapa, a saber:

A) DADOS DO EMPREENDIMENTO:

Nome da empresa: VEM! Assessoria Remota.⁴

Setor de atividade: prestação de serviços.

B) LOGOMARCA:

A logomarca da empresa foi criada com o intuito de transmitir ao consumidor uma imagem de comprometimento, seriedade e simplicidade.

³ Cartilha do SEBRAE disponível em <https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/RN/Anexos/gestao-e-comercializacao-como-elaborar-um-plano-de-negocios.pdf>. Acesso em: 13 jun. 2021.

⁴ O nome da empresa se deu pela junção das iniciais dos nomes das sócias (V = Vanessa; E = Emily; M = Mariana).

- Vermelho: transmite ação e paixão.
- Azul: transmite confiança, segurança.
- Dourado: transmite elegância e qualidade.

FIGURA 2 - LOGOMARCA DA EMPRESA VEM! ASSESSORIA REMOTA



FONTE: As autoras (2021).

C) PERFIL DOS EMPREENDEDORES:

Neste item é apresentado o perfil das três sócias da empresa: suas principais características, formação acadêmica, experiências profissionais e atividades a serem desenvolvidas dentro da empresa.

QUADRO 4 - PERFIL DA SÓCIA 1

SÓCIA 1
NOME: Mariana Ferreira dos Santos
PERFIL
Formada em Tecnologia em Secretariado pela Universidade Federal do Paraná, organizada, centrada e com grande habilidade em memorizar as atividades. Suas experiências profissionais são: • Estagiária de Secretariado, Companhia de Desenvolvimento Agropecuário do Paraná - CODAPAR (Mar/2018) à (Mar/2019). Responsável por assistir a agenda dos diretores, compra de hotel de viagens aéreas e rodoviárias e reserva de hotéis, atendimento ao público e telefônico e organização do arquivo físico da empresa. • Recepcionista/Secretária, Consórcio Metropolitano de Saúde do Paraná - COMESP (Jan/2020 até o momento). Responsável pela organização de reuniões e eventos, elaboração da agenda dos diretores, atendimento ao público, recebimento de e-mails, organização e elaboração de correspondências, e responsável por organizar o arquivo físico e digital. Foi uma das organizadoras do Evento de Extensão SeretariAÇÃO - Construindo o Futuro, evento realizado pelo Setor de Educação Profissional e Tecnológica (SEPT) da Universidade Federal do Paraná. A sócia realizou os seguintes cursos profissionalizantes: - Gestão de Pessoas, SEBRAE - Oratória, Aldeia - Excel Intermediário, Fundação Bradesco - Arquivologia, Centro de Integração Empresa e Escola - Atendimento ao Cliente, SEBRAE.

ATRIBUIÇÕES

Será responsável pela parte administrativa do negócio, atuando no planejamento de viagens nacionais e internacionais (cotação e compra de passagens, reserva de hotéis, *roaming* internacional e roteiro de viagens), agendamento e confirmação de reuniões, gerenciamento de agendas e e-mails, organização de documentos e arquivos (físicos e digitais), apoio no planejamento de eventos, elaboração de documentos empresariais diversos, elaboração de recursos audiovisuais para reuniões, palestras e etc., dentre outros serviços da área administrativa.

FONTE: As autoras (2021).

QUADRO 5 - PERFIL DA SÓCIA 2

SÓCIA 2
NOME: Emily Mantey Raiman
PERFIL
Formada em Tecnologia em Secretariado pela Universidade Federal do Paraná, é organizada, detalhista, focada e possui grande facilidade de aprendizado. Suas experiências profissionais, seguidas das respectivas atividades desenvolvidas, são: • Estagiária em Secretariado - Instituto Federal do Paraná - IFPR (Abr. 2019 - Mar. 2021): elaboração de documentos institucionais e atendimento ao público interno e externo. • Estagiária em Secretariado/Recepção - Bassi Advocacia (Abr. 2021 - Mar. 2022): atendimento ao público externo e interno de forma presencial, por e-mail, telefone e WhatsApp; elaboração de documentos empresariais; preparação de cartas para envio ao Correio e controle de agenda de quatro advogados. Além da graduação, possui os seguintes cursos profissionalizantes: - Atendimento ao Público - Fundação Bradesco (Set. 2019); - Atendimento ao Cliente - SEBRAE (Jun. 2020); - Novas Tecnologias Secretariais - Secretariado do Brasil (Jul. 2020); - Gestão de Pessoas - Centro Educacional Sete de Setembro (Dez. 2020).
ATRIBUIÇÕES
Será responsável pela parte financeira do empreendimento, atuando no controle financeiro da própria empresa e das empresas assessoradas. Irá desenvolver atividades como: controle de contas a receber e contas a pagar, gestão de fluxo de caixa, apuração de resultados mensais e anuais (ou quando o cliente solicitar), cotação de produtos ou serviços e compra dos mesmos quando solicitado pelo cliente, dentre outros serviços da área financeira.

FONTE: As autoras (2021).

QUADRO 6 - PERFIL DA SÓCIA 3

SÓCIA 3
NOME: Vanessa Joice R. S. Almeida
PERFIL
Formada em Tecnologia em Secretariado pela Universidade Federal do Paraná, é articuladora com capacidade de encorajar relacionamentos e se predispõe a estabelecer conexões entre as pessoas. É confiante, entusiasmada e transmite isso às pessoas. A seguir, seguem as experiências profissionais da sócia e suas respectivas atribuições. • Estagiária - Prefeitura de Roseira – SP (2013 – 2014): auxílio no gerenciamento do Sistema FROTAS do município. Controle do consumo de combustível da frota do município. Lançamento de

NFs de abastecimento. Elaboração de relatórios com resultados individuais dos veículos. Rotina administrativa. Participação de processos de licitação e pregões. Atividades de Controle de Execução Orçamentária e de Contabilidade no Sistema Integrado para Administração Pública.

- Auxiliar Administrativo - BBM Logística S/A (2014 – 2016): compra de EPIs (equipamentos de proteção individual utilizados pela Matriz e pelas dezenove filiais da empresa, ao menor preço e dentro do padrão estabelecido. Pesquisa de fornecedor de produtos e serviços, através de cotações, visando identificar as melhores oportunidades de compras. Negociação com os fornecedores, visando o fechamento de compras dentro das melhores condições de preço, qualidade e prazo de entrega. Cadastro de itens no sistema. Emissão de pedidos de compra, acompanhamento do processo de entrega e cumprimento final de todas as condições negociadas. Pesquisa de novos fornecedores de produtos e prestação de serviços, visando desenvolver fontes alternativas de suprimentos. Pesquisa de produtos alternativos, reduzindo custos. Acompanhar o processo de devolução de mercadorias entregues em desacordo com o pedido. Recebimento de Nota Fiscal para cadastro no sistema corporativo.
- Assistente Financeiro Jr. - Aciap - Associação Comercial, Industrial, Agrícola e de Prestação de Serviços (2016 – 2018): execução de processo de recebimento de aproximadamente 2500 associados. Verificação de casos de inadimplência, identificando formas de negociação para diminuir o passivo. Emissão de boletos para negociação. Geração de arquivos de remessas. Envio de arquivo de remessa para o sistema bancário. Geração de arquivo de retorno. Controle dos recebimentos. Envio de Ofícios.
- Assistente Administrativo I - DMA Sistemas (2018 – 2019): pagamento a fornecedores. Controle de pagamentos. Devolução de despesas. Conciliação bancária. Fechamento de folha de pagamento dos 3 CNPJs do grupo através do sistema Asseponto 4. Aquisição de benefícios. Pagamento dos colaboradores. Entrega de holerites. Agendamento de exames. Controle dos ASOs (Atestados de Saúde Ocupacional) dos colaboradores, acompanhando o PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional) e o PPRA (Programa de Prevenção de Riscos Ambientais) da empresa em cumprimento às NR-7 e NR-9.

ATRIBUIÇÕES

Será responsável por desenvolver, programar e coordenar todas as estratégias de *marketing* e publicidade da empresa e das empresas assessoradas; monitorar as estratégias de *marketing* dos concorrentes para medir seu impacto; analisar as principais necessidades do público alvo para criar estratégias que sejam capazes de aumentar as vendas dos serviços oferecidos; além da gestão das redes sociais das empresas.

FONTE: As autoras (2021).

D) MISSÃO, VISÃO E VALORES DA EMPRESA

A missão, visão e valores da empresa foram pensados de acordo com o papel que a empresa desempenha, de acordo com o que queremos oferecer aos nossos clientes, com a imagem que queremos passar do empreendimento, e de acordo com o que queremos para a empresa, a curto e a longo prazo.

- Missão: prestar suporte aos nossos clientes, auxiliando-os na gestão, melhoria e crescimento de suas empresas, oferecendo um serviço prático, de qualidade e a preço justo. Facilitar o dia a dia de nossos clientes para que se dediquem à produtividade de suas empresas. Fonte: elaborado pelas autoras, 2021.

- Visão: ter um constante crescimento no mercado, tornando-se uma referência no ramo de assistência virtual. Investir em conhecimento e tecnologias para oferecer um atendimento e serviço cada vez mais prático, qualificado e tecnológico. Fonte: elaborado pelas autoras, 2021.

- Valores: atuar de forma ética e transparente, com comprometimento, responsabilidade, organização e disciplina, criando uma relação e um ambiente de trabalho saudável para com nossos clientes e colaboradores. Fonte: elaborado pelas autoras, 2021.

E) CAPITAL SOCIAL

No Capital Social é apresentada a porcentagem de capital que cada sócio irá investir para a montagem da empresa. Na TABELA 1 é apresentado um resumo da porcentagem de participação de cada sócio.

A fonte de recursos inicial virá do capital próprio das três sócias, o qual foi adquirido de acordo com as economias de cada uma.

TABELA 1 - DESCRIÇÃO DO CAPITAL SOCIAL

	Nome do sócio	Valor (R\$)	% de participação
Sócio 1	Mariana Ferreira dos Santos	R\$ 2.200,00	40%
Sócio 2	Emily Mantey Raiman	R\$ 2.000,00	30%
Sócio 3	Vanessa Joice R. S Almeida	R\$ 2.000,00	30%
Total		R\$ 6.200,00	100,00

FONTE: As autoras (2021).

F) ANÁLISE DE MERCADO

I) Estudo dos clientes

A análise de mercado consiste em traçar o perfil do público alvo do empreendimento, identificando suas principais características, interesses e localização dos clientes. A análise desses pontos foi feita conforme questões apresentadas na Cartilha do SEBRAE.

Respondendo às perguntas apresentadas na Cartilha, chegamos aos seguintes resultados:

- **Público-alvo (perfil dos clientes):** foco no segmento empresarial, visando microempreendedores individuais (MEI's) de diversos segmentos no mercado.
- **Comportamento dos clientes (interesses e o que os levam a comprar):** os clientes procuram serviços de assessoria remota que prestem auxílio na organização das tarefas administrativas, financeiras e de *marketing* de suas empresas. O que leva as pessoas a contratarem esse tipo de serviço é a possibilidade de uma maior praticidade e organização dos seus negócios. Além disso, os clientes procuram um serviço ágil, de qualidade e com um preço justo.
- **Área de abrangência (onde estão os clientes):** a área de atuação do negócio são pessoas físicas e jurídicas, pequenos, médios e grandes empresários, e microempreendedores individuais (MEI's) da cidade de Curitiba (PR) e região metropolitana. Estuda-se a possibilidade de, futuramente, conforme o crescimento da empresa, ampliar a área de atendimento.

II) Estudo dos concorrentes

Nesse ponto foram observados os principais concorrentes que atuam no mesmo ramo do nosso negócio. A partir daí observamos as boas práticas e deficiências dos concorrentes. Com isso, elaboramos nossos serviços de acordo com as necessidades dos clientes.

A seguir, no QUADRO 6, são apresentados os principais pontos do estudo dos concorrentes.

QUADRO 7 - ESTUDO DOS CONCORRENTES

	Qualidade	Preço	Condições de pagamento	Localização	Atendimento	Serviços aos clientes
Nossa empresa	Bom custo benefício, agilidade e praticidade	O preço será cobrado por hora	Transferência bancária, PIX e boleto	Curitiba - PR	Virtual	- Serviços de assessoramento secretarial; - Auxílio administrativo, financeiro e de marketing.
Concorrente 1	Bom serviço, agilidade e qualidade	- O preço varia de acordo com o serviço; - A empresa trabalha com pacote ou por demanda, varia conforme as necessidades do cliente.	Transferência bancária	Goiânia - GO	Virtual	- Secretariado Executivo Remoto - Organiza as atividades administrativas; - BPO Financeiro - Suporte nas atividades financeiras, coletando, analisando e acompanhando dados; - Marketing Digital - elaboração de estratégias para a empresa se destacar online.
Concorrente 2	Agilidade e qualidade	A empresa trabalha com pacotes e por tipo de serviço	Transferência bancária	São Paulo - SP	Virtual	- Administrativo; - Financeiro; - Recursos Humanos; - Área Médica; - Eventos.

FONTE: Adaptado da Cartilha Plano de Negócio Sebrae (2021).

G) PLANO DE MARKETING

I) Descrição dos principais serviços

Os serviços a serem oferecidos foram pensados nas necessidades dos nossos clientes e em como podemos auxiliá-los em suas necessidades. No quadro abaixo são apresentados os serviços oferecidos pela VEM! Assessoria Remota.

QUADRO 8 - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS OFERTADOS

SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS	SERVIÇOS FINANCEIROS	SERVIÇOS DE MARKETING
Gestão de Agendas	Gestão de contas a Pagar e receber	Gestão de Mídias sociais
Gestão de Chamadas	Controle de Fluxo de caixa	Gestão de anúncios
Gestão de Reuniões	Gestão de documentos financeiros	E-Mail Marketing
Gestão de E-mail	Emissão de Nota Fiscal	Elaboração de Portfólio
Digitação de documentos	Emissão de boletos	Google Business

FONTE: As autoras (2021).

A ideia de quais serviços ofertar veio através da pesquisa das empresas de assessoria remota/virtual, de quais serviços elas prestam. Com base nisso, e com base no currículo do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, definimos quais serviços iremos ofertar.

II) Preço

Kotler e Armstrong (2007) definem preço como o volume de dinheiro que é cobrado por um insumo ou a soma dos valores que os consumidores trocam pelo benefício de possuir ou fazer uso de um bem ou serviço.

O preço do serviço oferecido pela VEM! Assessoria Remota será determinado a partir do tempo utilizado para desenvolver e executar cada atividade do cliente. Para contabilizar as horas, utilizaremos um *software* que fará essa contagem de maneira assertiva. Dessa forma, o cliente tem a segurança de que vai pagar o valor justo pelo que foi produzido.

O valor cobrado por cada hora trabalhada será de R\$100,00 (cem reais).

III) Estratégias Promocionais

O objetivo é apresentar e informar nosso público-alvo sobre os nossos serviços. A estratégia para elaborar esse item foi a observação dos meios em que nossos clientes estão inseridos.

QUADRO 9 - ESTRATÉGIAS PROMOCIONAIS

PÚBLICO ALVO	MEIOS DE COMUNICAÇÃO E MÍDIAS	QUANTIDADE	VALOR	PERÍODO
MEI's e pessoas físicas e jurídicas	Imagens de anúncio em redes sociais (Instagram e Facebook)	01 folder	R\$ 200,00/mês	01 vez por semana
MEI's e pessoas físicas e jurídicas	Anúncio no programa de Televisão	01 vídeo de 20 segundos	R\$ 0,00	01 vez por semana
MEI's e pessoas físicas e jurídicas	Panfletos e cartões de visita	200 panfletos e 200 cartões de visita	R\$ 68,00	Feiras e eventos

FONTE: As autoras (2021).

IV) Localização do Negócio

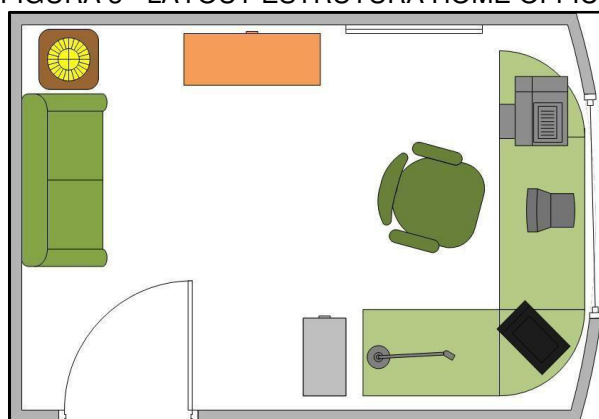
Tendo em vista os benefícios da modalidade adotada (*Home Office*), as secretarias irão trabalhar cada uma de sua própria residência. Para reuniões presenciais com os clientes, as reuniões poderão ser nas empresas-cliente, ou, poderão ser utilizados espaços *Coworkings*.

H) PLANO OPERACIONAL

I) Layout

As atividades comerciais da VEM! Assessoria Remota terão como modalidade o *Home Office*, devido não haver a necessidade de uma estrutura física composta por vários departamentos. Para estabelecer os serviços será necessária uma estrutura física básica com os seguintes itens: 01 computador, 01 impressora, 01 telefone, 01 mesa e 01 cadeira.

FIGURA 3 - LAYOUT ESTRUTURA HOME OFFICE



FONTE: The Spruce (2021).

II) Processos Operacionais

O primeiro passo é o contato do cliente com a empresa, onde será agendada uma reunião para acertar os pontos da prestação de serviços. Pode ser necessário mais de uma reunião para acertar os pontos, dependerá de cada caso. Após a finalização do contrato não há um processo operacional definido, pois a ordem de execução dos serviços dependerá das necessidades de cada cliente.

III) Necessidade de pessoal

Aqui são descritos os profissionais necessários para o bom funcionamento da empresa.

QUADRO 10 - NECESSIDADE PESSOAL

CARGO/FUNÇÃO	QUALIFICAÇÕES NECESSÁRIAS
Assistente/Secretária setor financeiro	Formação em Secretariado ou Contabilidade
Assistente/Secretária setor administrativo	Formação em Secretariado ou Administração
Assistente/Secretária setor de <i>Marketing</i>	Formação em Secretariado ou <i>Marketing</i>

FONTE: As autoras (2021).

I) PLANO FINANCEIRO

As estimativas dos custos fixos foram elaboradas de acordo com as necessidades para o início do negócio. Foram levantados dados de pesquisas

de preços de acordo com cada categoria, observando qualidade, serviços e preços acessíveis.

TABELA 2 - MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	TOTAL
Internet/Telefonia	3	R\$ 164,98	R\$ 494,94
Notebooks	3	R\$ 1.429,00	R\$ 4.287,00
Impressoras	3	R\$ 379,00	R\$ 1.137,00
Total			R\$ 5.918,94

FONTE: As autoras (2021).

J) AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA – Análise da matriz SWOT

A avaliação estratégica foi elaborada de acordo com o posicionamento da empresa. Foram levantados fatores internos e externos do mercado para que a empresa possa se desenvolver da melhor forma perante situações cotidianas, sempre entregando um serviço de qualidade.

De acordo com Kotler e Keller (2006 p.50), a avaliação global das forças, fraquezas, oportunidades e ameaças é denominada Análise SWOT (dos termos em inglês *strengths*, *weaknesses*, *opportunities*, *threats*). Ela envolve o monitoramento dos ambientes externo e interno.

Segue abaixo, no QUADRO 11, a análise da Matriz SWOT da VEM! Assessoria Remota.

QUADRO 11 - ANÁLISE DA MATRIZ SWOT (F.O.F.A.)

	FATORES INTERNOS (controláveis)	FATORES EXTERNOS (incontroláveis)
PONTOS FORTES	STRENGTHS (Forças) • Personalização de atendimento aos clientes; • Equipe altamente qualificada; • Pacote de serviços especiais aos MEI's.	OPPORTUNITIES (Oportunidades) • Aumento significativo da procura por serviços de assessoria remota.
PONTOS FRACOS	WEAKNESSES (Fraquezas) • Falta de visibilidade no mercado.	THREATS (Ameaças) • Má gestão financeira; • Concorrência no segmento.

FONTE: As autoras (2021).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pandemia da COVID-19 trouxe muitos desafios nos tempos atuais. De lá para cá os brasileiros vêm se reinventando diariamente para empreender dentro do contexto de um novo normal.

Dentro desse cenário, inúmeras pessoas se tornaram microempreendedores individuais, os conhecidos MEI's, que infelizmente tiveram que enfrentar períodos de *lockdown*, que paralisaram algumas vezes as atividades laborais presenciais. Não bastasse esse desafio, os microempreendedores individuais enfrentam dificuldade para se organizarem no início das atividades de suas empresas. E foi com a ideia inicial de auxiliar os MEI's que surgiu a VEM! Assessoria Remota.

Embora a assessoria remota exista há muito tempo, foi há poucos anos que ela ganhou espaço no cotidiano das pessoas, fato que faz com que muitos se sintam inseguros ao utilizar esse tipo de serviço. Esse é um grande obstáculo que vem sendo fortemente contornado. Por outro lado, os microempreendedores individuais vêm percebendo a importância do profissional de secretariado na assessoria de suas empresas. A aplicação de algumas *soft skills* nos serviços de assessoria (como a capacidade de organização, tomada de iniciativa, capacidade de resolução de problemas, de liderança e de comunicação) contribui em qualquer tempo de vida da empresa, o que favorece o desenvolvimento da mesma.

O Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da UFPR oferece uma vasta bagagem curricular, tanto teórica como prática, compreendendo assuntos como: gestão empresarial, tecnologias, área financeira, comunicação, psicologia e línguas estrangeiras. O curso pretende formar pessoas qualificadas para atuar na área secretarial com visão empreendedora e ética. A disciplina de Empreendedorismo nos deu uma visão sobre a área de empreendedorismo, uma base da importância de se aprender a empreender e de como empreender. Através das demais disciplinas ofertadas, sentimo-nos capacitadas para auxiliar nossos clientes no gerenciamento de seus negócios. Através das disciplinas de Metodologia de Pesquisa e Implantação de Projetos Multidisciplinares fomos capacitadas para desenvolver pesquisas na área secretarial, e com isso, pudemos elaborar o presente relatório.

Por fim, concluímos através desse relatório que a implantação efetiva da VEM! Assessoria Remota torna-se desfavorável, em decorrência do biênio

pandêmico em que estamos. Mas, reconhecemos que os serviços oferecidos darão o respaldo necessário às empresas em tempos onde vivemos muitas consequências em decorrência da pandemia mundial. Os serviços prestados através do serviço *Home Office* farão com que o empreendedor entenda que mesmo em dias tão difíceis é possível buscar um desenvolvimento contínuo utilizando ferramentas tecnológicas atuais, como as que são oferecidas pela VEM! Assessoria Remota.

REFERÊNCIAS

- ABREU, Bruna M. de; CASTRO, Lucinea P. de; LIMA, Luciana C.; SOUZA; Eduardo C. Pereira. As diferentes modalidades de trabalho no cotidiano secretarial: trabalho virtual versus modelo tradicional de assessoria. **Revista Fatec Zona Sul**, [S.l.], v.5, n. 3, p. 25-41, fev. 2019.
- BARROS, C. M. P; et al. A virtualidade no mundo do trabalho: um estudo sobre a atuação do secretário executivo virtual. **Revista Expectativa**, [Toledo.], v. 11, n. 11, p. 59-82, nov. 2012.
- BRASIL. Cresceu o número de microempreendedores individuais em 2020. Disponível em <[https://www.gov.br/pt-br/noticias/trabalho-e-previdencia/2021/03/cresceu-o-numero-de-microempreendedores-individuais-em-2020#:~:text=O%20n%C3%BAmero%20de%20Microempreendedores%20Individuais%20\(MEI\)%20cresceu%20no%20pa%C3%ADs%20ao,rela%C3%A7%C3%A3o%20ao%20ano%20de%202019.>](https://www.gov.br/pt-br/noticias/trabalho-e-previdencia/2021/03/cresceu-o-numero-de-microempreendedores-individuais-em-2020#:~:text=O%20n%C3%BAmero%20de%20Microempreendedores%20Individuais%20(MEI)%20cresceu%20no%20pa%C3%ADs%20ao,rela%C3%A7%C3%A3o%20ao%20ano%20de%202019.>)>. Acesso em: 26 mai. 2021.
- CASTRO, Bárbara Geraldo de. **Afogados em contratos**: o impacto da flexibilização do trabalho nas trajetórias dos profissionais de TI. 388 pgs - Tese de Doutorado (Doutorado em Ciências Sociais) - UNICAMP, Campinas, 2013.
- CHIAVENATO, I. **Empreendedorismo**: dando asas ao espírito empreendedor. 4. Ed. Barueri, SP: Manole, 2012
- DORNELAS J. C.A. **Empreendedorismo: transformando ideias em negócios**. 5. ed. Rio de Janeiro: Empreende/LTC, 2014
- FABRETE, Teresa Cristina Lopes. **Empreendedorismo**. 2. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2019.
- GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, mai./jun. 1995. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/rae/v35n3/a04v35n3.pdf>>. Acesso em: 08 fev. 2021.
- KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de marketing**. Editora Prentice-Hall do Brasil Ltda. Rio de Janeiro, 2007.
- KOTLER, P.; KELLER, K. **Administração de marketing**. Editora Pearson Prentice Hall. São Paulo, 2006
- MAIA, Fernanda Landolfi.; MULLER, Rodrigo. **Relatório técnico de pesquisa**: trabalho remoto no secretariado no cenário da pandemia COVID-19. 26. p. Curitiba: GEPESEC, 2020.
- NEVES, José Luiz. Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. **Caderno de pesquisas em Administração**. São Paulo, v. 1, n. 3, p. 1-5, 1996.

PAES, Raul V. Oliveira.; SANTIAGO, Cibelle da Silva. Assessoramento remoto por meio de escritórios virtuais: uma categorização de serviços prestados. **Revista de Gestão e Secretariado**. São Paulo, v. 11, n. 1, p. 41-62, jan./abr. 2020.

PINHATTI, Bruna de Siqueira. **O surgimento do trabalho remoto e a prestação de serviços para empresas do exterior**: uma análise da questão tributária internacional. 60 f - Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização (Pós-Graduação em Direito) - Programa de Pós-Graduação de Direito, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2017.

QUOOS, Aline B.; PINTO, Liliâne; RODRIGUES, Roselena; GOULART, Carla G. **Secretariado à distância: um estudo sobre sua viabilidade nos diversos segmentos de mercado**. In: MOSTRA CIENTÍFICA DO CESUCA, 9., 2015, Cachoeirinha. Anais da IX Mostra Científica do Cesuca. Cachoeirinha: Cesuca, 2015. não p.

SEBRAE. **A força do Empreendedor Brasileiro**. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/canais_adicionais/conheca_quemso_mos>. Acesso em: 7 jun. 2021.

SILVIERA, Daniel. **G1**. Desemprego diante da pandemia bate recorde no Brasil em setembro, aponta IBGE. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/10/23/no-de-desempregados-diante-da-pandemia-aumentou-em-34-milhoes-em-cinco-meses-aponta-ibge.ghtml>>. Acesso em: 6 jun. 2021.

WEFORUM. **10 tendencias tecnológicas que conviene tener en cuenta en la pandemia de COVID-19**. Disponível em: <<https://es.weforum.org/agenda/2020/04/10-tendencias-tecnologicas-que-conviene-tener-en-cuenta-en-la-pandemia-de-covid-19/>>. Acesso em: 7 jun. 2021.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO PARA MEI'S

O questionário a seguir foi desenvolvido por discentes do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da UFPR (Universidade Federal do Paraná), e tem por objetivo coletar informações sobre os MEI's (Microempreendedores Individuais). Os dados levantados serão utilizados para a realização do trabalho da disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares, cujo enfoque é a criação de uma empresa que ofereça serviços na área secretarial.

Os dados aqui expostos serão utilizados somente com fins acadêmicos, nenhuma informação será divulgada.

Agradecemos sua disponibilidade em participar!

1. Qual o nome da sua empresa? Quais serviços sua empresa oferece?

2. Idade

3. Gênero

() Feminio

() Masculino

4. Há quanto tempo você atua como Microempreendedor Individual? *

() Menos de 1 ano

() Mais de 1 ano

() Entre 1 ano e meio a 2 anos

() Mais de 3 anos

5. Quais são os pontos positivos de ser um Microempreendedor Individual?

6. Em sua opinião, qual é o maior problema que você enfrenta no dia a dia como MEI?

7. Quais são suas maiores necessidades como Microempreendedor?

APÊNDICE B - PRÉ-PROJETO DE PESQUISA

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

EMILY MANTEY RAIMAN
MARIANA FERREIRA DOS SANTOS
VANESSA JOICE R. S. ALMEIDA

PRÉ-PROJETO DE METODOLOGIA DA PESQUISA:
CRIAÇÃO DA EMPRESA VEM! ASSESSORIA REMOTA

CURITIBA
2021

EMILY MANTEY RAIMAN
MARIANA FERREIRA DOS SANTOS
VANESSA JOICE R. S. ALMEIDA

PRÉ-PROJETO DE METODOLOGIA DA PESQUISA:
CRIAÇÃO DA EMPRESA VEM! ASSESSORIA REMOTA

Projeto de Pesquisa apresentado ao curso de Tecnologia em Secretariado, Setor de Educação Profissional e Tecnológica, Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção de nota na disciplina de Metodologia da Pesquisa.

Orientadora: Profa. A Dra. Fernanda Landolfi Maia

CURITIBA

2021

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	3
2	ANÁLISE DO AMBIENTE.....	3
2.1	ORGANOGRAMA.....	4
2.2	MISSÃO, VISÃO E VALORES.....	4
3	QUESTÃO NORTEADORA.....	5
4	OBJETIVO GERAL.....	5
4.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
5	DIAGNOSE.....	5
6	PROGNOSE.....	6
7	METODOLOGIA.....	7
8	CRONOGRAMA.....	8
	REFERÊNCIAS.....	8

1 INTRODUÇÃO

Segundo Maia e Muller (2020, p. 4), a partir da pandemia do COVID-19 e após as recomendações da OMS (Organização Mundial da Saúde) com relação ao distanciamento social, as instituições públicas e privadas passaram a adotar o trabalho remoto por meio de plataformas digitais. O trabalho remoto não é algo novo na área secretarial, mas acabou se intensificando devido à pandemia do COVID-19.

Com esse aumento do trabalho remoto surgiu a ideia de criação de uma empresa de assessoria remota que presta assessoramento à PF's (pessoas físicas) e PJ's (pessoas jurídicas); de grandes empresários a trabalhadores autônomos. Ao contratar algum tipo de assessoria, esses profissionais deixam de perder tempo com burocracias para aproveitar melhor seu tempo em produzir, ou até mesmo para aproveitar melhor o seu tempo livre.

Além disso, a contratação de uma secretária/assessora remota apresenta, dentre outras vantagens, um custo reduzido em comparação à contratação de uma secretária/assistente CLT, o que é muito vantajoso para os MEI's (Microempreendedores Individuais), os quais receberam uma atenção especial no presente trabalho.

Este projeto contempla as seguintes etapas: análise do ambiente, que tem por finalidade apresentar os principais dados da empresa a ser criada; questão norteadora; objetivo geral e objetivos específicos; diagnose, apresentando o problema do projeto; prognose, apresentando a possível solução para o problema apresentado; metodologia, apresentando o caminho metodológico utilizado no presente projeto de pesquisa; cronograma e referências.

2 ANÁLISE DO AMBIENTE

A VEM! Assessoria Remota nasceu com o intuito de auxiliar pessoas físicas e jurídicas no gerenciamento de seus negócios e na sua vida pessoal, com o diferencial de oferecer um pacote de serviços especiais aos microempreendedores individuais (MEI's).

Além do auxílio à microempreendedores individuais, contamos com serviços de auxílio administrativo, financeiro, de *marketing* e secretarial para todos os tipos de empreendedores e executivos, tanto para sua vida profissional como para a pessoal.

2.1 ORGANOGRAMA

FIGURA 1 - ORGANOGRAMA DA EMPRESA VEM! ASSESSORIA REMOTA



Fonte: As autoras (2021).

2.2 MISSÃO, VISÃO E VALORES

a) Missão: prestar suporte aos nossos clientes, auxiliando-os na gestão, melhoria e crescimento de suas empresas, oferecendo um serviço prático, de qualidade e a preço justo. Facilitar o dia a dia de nossos clientes para que se dediquem à produtividade de suas empresas. Fonte: elaborado pelas autoras, 2021.

b) Visão: ter um constante crescimento no mercado, tornando-se uma referência no ramo de assistência virtual. Investir em conhecimento e tecnologias para oferecer um atendimento e serviço cada vez mais prático, qualificado e tecnológico. Fonte: elaborado pelas autoras, 2021.

c) Valores: atuar de forma ética e transparente, com comprometimento, responsabilidade, organização e disciplina, criando uma relação e um ambiente de

trabalho saudável para com nossos clientes e colaboradores. Fonte: elaborado pelas autoras, 2021.

3 QUESTÃO NORTEADORA

De que maneira a criação de uma empresa de assessoria remota poderá auxiliar grandes, médios e pequenos empresários em suas vidas profissionais e/ou pessoais?

4 OBJETIVO GERAL

Criação da empresa VEM! Assessoria Remota, com a finalidade de prestar diversos serviços de assessoramento a todos os tipos de empreendedores e executivos, auxiliando-os na organização e gerenciamento de suas empresas e/ou vidas pessoais.

4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Levantar as necessidades do mercado de assessoria remota;
- Levantar as principais necessidades dos MEI's;
- Elaborar a estrutura organizacional da empresa VEM! Assessoria Remota;
- Elaborar o plano de negócios da empresa VEM! Assessoria Remota.

5 DIAGNOSE

Conforme a Lei Complementar nº 128, de 19/12/2008, que regularizou o trabalho dos microempreendedores individuais, o MEI é classificado como aquele que tem faturamento de até R\$36.000,00 (trinta e seis mil reais) por ano; e esta é a realidade de milhares de pequenos empreendedores espalhados pelo país.

Em 1972, com a criação do SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio a Micro e Pequenas Empresas), o termo empreendedorismo passou a ser mais conhecido, os

empreendedores mais valorizados e várias leis, incentivos e capacitações foram criadas para as micro e pequenas empresas. Mas, embora o Sebrae tenha desenvolvido um trabalho muito eficiente no país, os MEI 's ainda encontram muitas dificuldades para dar início ao seu negócio e administrar o mesmo de modo que haja algum crescimento com o tempo.

Conforme várias pesquisas feitas sobre a situação e o desenvolvimento dos MEI's, as principais dificuldades encontradas pelos microempreendedores estão dentro da área administrativa, e, dentro dela, a principal dificuldade encontra-se na gestão financeira do empreendimento. Além disso, conforme LOPES (2013), o quarto maior problema relatado pelos microempreendedores é a falta de clientes.

Com a falta de uma boa gestão administrativo/financeira, de um plano de negócios e de uma boa estratégia de *marketing* (acarretando em problemas na hora de vender o serviço/produto e de conseguir novos clientes), muitos empreendedores acabam falindo.

6 PROGNÓSE

Uma das grandes vantagens - talvez a maior - na contratação de um serviço de assessoria remota é a redução de custos. Ao contratar esse tipo de serviço não há gastos com encargos trabalhistas nem com custos com infraestrutura, pois, primeiro: o tipo de contrato realizado entre o profissional que prestará o serviço e o cliente não é um contrato de regime CLT, é apenas um contrato de prestação de serviços, por isso a isenção com encargos trabalhistas; segundo: a assistente/secretária virtual estará trabalhando remotamente de sua casa ou escritório, não necessitando, então, que o cliente disponibilize à ela um espaço físico e equipamentos de trabalho para que ela exerça suas atividades. A mesma já possui todos os recursos necessários para realizar seu trabalho.

Além da redução de custos, outras vantagens na contratação de uma assessora virtual são: redução do tempo do empreendedor/empresário com serviços burocráticos, pois o mesmo pode delegar tais funções à assessora e aproveitar melhor o seu tempo nos objetivos e no crescimento da empresa; e direcionamento das atividades em que ele não tenha tanto domínio ou que não goste de fazer (um exemplo disso é o gerenciamento das redes sociais).

Assim, tendo em vista todas as dificuldades levantadas através da diagnose e das vantagens apresentadas acima, é possível verificar que a contratação de uma assistente virtual é muito vantajosa para os MEI's, pois, mediante preços acessíveis, a profissional poderá auxiliá-lo na gestão de seu negócio, deixando-o livre para focar na execução de seus serviços ou na produção de seus produtos e no relacionamento com seus clientes, e também poderá auxiliá-lo no impulsionamento de suas redes sociais através de serviços de *marketing*, auxiliando-o na venda/propaganda de seus serviços/produtos e na prospecção de clientes, e, consequentemente, no crescimento de seu negócio.

7 METODOLOGIA

Com a intenção de atender ao problema e aos objetivos deste projeto de pesquisa, foi adotada uma pesquisa de abordagem qualitativa exploratória, partindo de uma pesquisa documental em artigos e *sites* que falem sobre o secretariado remoto e a história e situação dos MEI's.

Segundo GODOY⁵ (1995, citado por NEVES, 1996), a pesquisa qualitativa visa ao exame detalhado de um ambiente, de um sujeito ou de uma situação em particular. Ainda, segundo a autora, tal abordagem oferece três possibilidades de se realizar uma pesquisa: a pesquisa documental, o estudo de caso e a etnografia.

A pesquisa documental, método adotado no presente trabalho, constitui-se no exame de materiais de natureza diversa que ainda não receberam um tratamento analítico ou que podem ser reexaminados, buscando-se novas e/ ou interpretações complementares. Uma das vantagens básicas desse tipo de pesquisa é que permite o estudo de pessoas às quais não temos acesso físico, porque não estão mais vivas ou por problemas de distância. (GODOY, 1995)

A escolha dos documentos que serão analisados se dá de acordo com o propósito da pesquisa a ser feita e das ideias do pesquisador. Inicialmente procuramos por documentos que falassem sobre a área secretarial em tempos de pandemia do COVID-19, e, após a análise desses documentos, entendemos que o secretariado remoto está em alta e fizemos mais pesquisas bibliográficas sobre o assunto. Optamos então pela criação de uma empresa de assessoria remota. Após

⁵ GODOY, Arilda S. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, v. 35, n. 3, p. 20-29, 1995.

algumas pesquisas em empresas de assessoramento remoto já existentes, pensamos em apresentar algum diferencial em relação a essas empresas. Então pensamos na situação dos microempreendedores individuais e, após algumas pesquisas bibliográficas sobre a história e a atual situação dos mesmos, optamos por incluir em nosso pacote de serviços, pacotes de serviço especial à essa classe de empreendedores.

8 CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE PLANEJAMENTO	
MÊS/ANO	ATIVIDADE
Janeiro/2021	Escolha do Tema do Projeto
Fevereiro/2021	Apresentação do tema escolhido à professora orientadora
Março/2021	Levantamento de pesquisa
Abril/2021	Coleta de dados
Mai/2021	Análise dos dados
Junho/2021	Definição do Público Alvo
Julho/2021	Criação da estrutura da Empresa
Agosto/2021	Redação do projeto
Setembro/2021	Redação do projeto
Outubro/2021	Redação do projeto
Novembro/2021	Revisão do projeto
Dezembro/2021	Entrega do projeto

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Lei complementar nº 128, de 19 de dezembro de 2008. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 19 dez. 2008. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp128.htm>. Acesso em: 03 mar. 2021.
- GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, mai./jun. 1995. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/rae/v35n3/a04v35n3.pdf>>. Acesso em: 08 fev. 2021.
- LOPES, J.C. D. O microempreendedor individual e as dificuldades encontradas na constituição e condução de seus negócios - um estudo na cidade de Jales-SP. In: CONGRESSO NACIONAL DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA, 13, 2013, Campinas. **Anais do Conic-Semesp**. Campinas: Faculdade Anhanguera de Campinas, 2013. Disponível em: <<http://conic-semesp.org.br/anais/files/2013/trabalho-1000014924.pdf>>. Acesso em: 17 fev. 2021.
- MAIA, Fernanda Landolfi.; MULLER, Rodrigo. **Relatório Técnico de Pesquisa: trabalho remoto no secretariado no cenário da pandemia COVID-19**. 26 p. Curitiba: GEPESEC, 2020. Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/32177/1/Relat%C3%B3rio%20de%20Pesquisa%20-%20Trabalho%20remoto%20no%20secretariado%20a%20partir%20da%20pandemia%20da%20Covid-19.pdf>>. Acesso em: 17 fev. 2021.
- NEVES, José Luiz. Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. **Caderno de pesquisas em Administração**. São Paulo, v. 1, n. 3, p. 1-5, 1996. Disponível em: <[https://www.hugoribeiro.com.br/biblioteca-digital/NEVES-Pesquisa Qualitativa.pdf](https://www.hugoribeiro.com.br/biblioteca-digital/NEVES-Pesquisa%20Qualitativa.pdf)>. Acesso em: 03 mar. 2021.

