

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

FRANCIENE ROSA ESTEVAM DE ARAÚJO  
JHOICE VIEIRA ZAIONS

RELATÓRIO TÉCNICO DA IMPLANTAÇÃO DO PROJETO MULTIDISCIPLINAR:  
SITE “FACILITA”

CURITIBA

2023

FRANCIENE ROSA ESTEVAM DE ARAÚJO  
JHOICE VIEIRA ZAIONS

RELATÓRIO TÉCNICO DA IMPLANTAÇÃO DO PROJETO MULTIDISCIPLINAR:  
*SITE “FACILITA”*

Relatório técnico apresentado para a 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.

Orientadora: Profa. Ms. Eliana Maria Ieger

CURITIBA

2023

## **AGRADECIMENTOS**

Agradecemos primeiramente a Deus por ter nos concedido saúde, força e disposição para concluir esta etapa tão importante em nossas vidas.

Nosso agradecimento aos nossos pais que nos guiaram para o caminho da educação e nos deram total apoio e incentivo nas horas difíceis; aos nossos cônjuges que nos estimularam durante o processo e compreenderam nossa ausência pelo tempo dedicado aos estudos; aos irmãos, tios e avós que de alguma forma também contribuíram para que este sonho se tornasse realidade; aos nossos amigos que não nos deixaram desistir pelo cansaço e aos nossos colegas de curso pelo companheirismo e pela troca de experiências que nos permitiram crescer não só como pessoa, mas também como formandas.

Um agradecimento especial aos professores pelos ensinamentos, correções e incentivos aos estudos que nos permitiram apresentar um melhor desempenho em nosso processo de formação profissional. Ao longo de todos estes anos, encaramos uma jornada cansativa, porém prazerosa e frutífera. E foi graças ao conhecimento compartilhado pelos docentes da Universidade Federal do Paraná que agora nos sentimos preparadas para ingressar na nossa carreira. Tudo serviu de estímulo para seguirmos em frente e darmos o melhor de nós e nesta fase em que o ensino superior se torna um sonho realizado, oferecemos nossa gratidão!

## RESUMO

Este relatório tem por objetivo apresentar a concepção e desenvolvimento de um *site* chamado “Facilita”, produto, do projeto da disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado (TS) da Universidade Federal do Paraná (UFPR). O *site*, de acesso gratuito, visa facilitar o dia a dia do profissional de secretariado ao fazer buscas por produtos e serviços para o ambiente corporativo, pretende-se com isso otimizar o tempo do profissional, além de proporcionar maior visibilidade às empresas parceiras cadastradas no *site*. A metodologia da pesquisa foi realizada com viés qualitativo, para melhor compreensão das respostas, com intuito de subsidiar o objeto da implantação com informações reais. Os dados da pesquisa foram obtidos por meio de questionário *online* aplicado através da ferramenta *Google Forms*, sendo o público-alvo profissionais que atuam na área secretarial, o questionário ficou disponível para respostas de 08/12/2022 a 15/12/2022. A partir da análise dos dados, foi possível inferir que mesmo com tantas informações que a *internet* nos traz, ainda existe uma dificuldade e insegurança na hora de escolher e contratar prestadores de serviços ou fornecedores de produtos, pois não há um critério comparativo de avaliação. Para a implantação do projeto, o desafio maior foi aprender a utilizar a plataforma “*WIX*” pela qual foi criado o *site*, pois apesar do conhecimento que o profissional de secretariado possui em ferramentas tecnológicas, até então desconhecíamos este recurso. Por fim, a pesquisa nos permitiu adquirir mais conhecimento sobre a importância da ciência para a sociedade e da evolução da profissão de secretariado no ambiente corporativo.

Palavras-chave: Secretariado. Tecnologia. Empreendedorismo.

## **ABSTRACT**

This report aims to present the design and development of a website called “Facilita”, a product of the project of the discipline of Implantation of Multidisciplinary Projects of the Superior Course of Technology in Secretarial (TS) of the Federal University of Paraná (UFPR). The site, which is free of charge, aims to facilitate the day-to-day activities of secretarial professionals when searching for products and services for the corporate environment, with the aim of optimizing the professional's time, in addition to providing greater visibility to partner companies registered in the site. The research methodology was carried out with a qualitative bias, for a better understanding of the answers, with the intention of subsidizing the object of the implantation with real information. The research data were obtained through an online questionnaire applied through the Google Forms tool, the target audience being professionals who work in the secretarial area, the questionnaire was available for responses from 12/08/2022 to 12/15/2022. From the data analysis, it was possible to infer that even with so much information that the internet brings us, there is still a difficulty and insecurity when choosing and hiring service providers or product suppliers, as there is no comparative evaluation criterion. For the implementation of the project, the biggest challenge was learning to use the “WIX” platform through which the site was created, because despite the knowledge that the secretarial professional has in technological tools, until then we were unaware of this resource. Finally, the research allowed us to acquire more knowledge about the importance of science to society and the evolution of the secretarial profession in the corporate environment.

Keywords: Secretariat. Technology. Entrepreneurship.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

GRÁFICO 1 – MEIOS UTILIZADOS PARA PESQUISA DE SERVIÇO/PRODUTO..	22
GRÁFICO 2 – DIFICULDADES AO PROCURAR SERVIÇO/PRODUTO.....	22
GRÁFICO 3 – RELEVÂNCIA DA CRIAÇÃO DO SITE “FACILITA”.....	23
QUADRO 1 – SUGESTÕES DE PRODUTOS E SERVIÇOS PARA O “FACILITA”..	24
FIGURA 1 – LOGOTIPO “FACILITA” .....	25
FIGURA 2 – SELEÇÃO DO TIPO DE SITE A SER CRIADO.....	26
FIGURA 3 – NOME COMERCIAL E OBJETIVO DO SITE.....	27
FIGURA 4 – OPÇÕES DE ÍCONES PARA O SITE.....	27
FIGURA 5 – ESCOLHA TEMPLATE.....	28
FIGURA 6 – QR CODE PARA APRESENTAÇÃO DO SITE “FACILITA”.....	29

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – PERFIL DOS RESPONDENTES.....	19
TABELA 2 – INFORMAÇÕES PROFISSIONAIS DOS RESPONDENTES.....	20

## LISTA DE SIGLAS

CNPJ	–	Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
LGPD	–	Lei Geral de Proteção de Dados
PPC	–	Projeto Pedagógico de Curso
SEBRAE	–	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SIGA	–	Sistema Integrado de Gestão Acadêmica
TS	–	Tecnologia em Secretariado
UFPR	–	Universidade Federal do Paraná

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	10
<b>2 METODOLOGIA</b> .....	12
<b>3 DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE IMPLANTAÇÃO</b> .....	14
3.1 IDEIAÇÃO DO <i>SITE</i> .....	14
<b>4 DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES</b> .....	17
4.1 ETAPA 1 - IDENTIFICAÇÃO DA PROBLEMÁTICA.....	17
4.2 ETAPA 2 - PESQUISA DE CAMPO .....	18
4.3 ETAPA 3 - IDEIAÇÃO E CONSTRUÇÃO DO <i>SITE</i> .....	25
4.4 ETAPA 4 - AVALIAÇÃO E DIVULGAÇÃO DO <i>SITE</i> .....	29
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	31
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	32
<b>APÊNDICES</b> .....	35
APÊNDICE A – PRÉ-PROJETO DE PESQUISA.....	35
APÊNDICE B - LOGOTIPO “FACILITA” .....	43
APÊNDICE C - INSTRUMENTO DE PESQUISA.....	44

## 1 INTRODUÇÃO

Sabe-se que o mundo está cada vez mais tecnológico e globalizado e com o passar do tempo, nós, seres humanos, temos que nos adaptar a ele, pois a tecnologia está fortemente presente em nosso dia a dia, tecnologia essa que nos permite conectar pessoas de qualquer lugar, facilita nossa rotina, seja no trabalho ou em casa, além de outras funcionalidades com a ajuda das ferramentas tecnológicas. Foi a tecnologia inclusive que permitiu uma nova forma de trabalho quando se deu a pandemia do *Covid-19*<sup>1</sup>, possibilitando que empresas proporcionassem aos seus colaboradores o trabalho remoto (em casa) para que não fossem infectados e nem propagassem ainda mais o vírus.

O projeto o qual vamos relatar sua implementação faz parte das atividades da disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado (TS) da Universidade Federal do Paraná (UFPR). Cabe destacar que o projeto não passou por pré-banca na disciplina de Metodologia da Pesquisa, sendo desenvolvido neste semestre na disciplina de projetos. O estudo tem por finalidade apresentar a criação de um **site** (endereço eletrônico utilizado como um meio de comunicação que permite divulgar informações para qualquer pessoa que esteja conectada com a *internet*), para busca de fornecedores diversos, de produtos ou serviços, para o ambiente corporativo utilizando a tecnologia ao nosso favor, voltado, principalmente, aos profissionais de secretariado. O **site “Facilita” - Tudo o que você precisa**, pode ser acessado via *link*: <https://implantacaofacilit.wixsite.com/facilita>.

O projeto foi idealizado por nós, Franciene Rosa e Jhoice Vieira, acadêmicas do 6º período do Curso de Tecnologia em Secretariado da UFPR e o que nos levou a propor essa ideia foi a própria experiência laboral no ambiente corporativo, experiência essa, que propiciou um olhar técnico, com viés de empreendedorismo que está ligado com a inovação e com a descoberta de novas oportunidades.

Quando se precisa encontrar um fornecedor, seja em qual área for, a busca na *internet* é uma grande aliada, no entanto, entre tantas opções listadas, deixa de

---

<sup>1</sup> Síndrome respiratória aguda e grave que, causada pelo novo Coronavírus, pode levar à morte; febre, tosse seca, cansaço são os sintomas mais comuns dessa doença: perda de paladar ou olfato, erupção cutânea, dificuldade para respirar também podem indicar Covid-19. (COVID-19, 2023).

ser uma simples tarefa, justamente devido ao excesso de informações, por não conhecer bem as empresas e ter que analisar as avaliações de cada uma separadamente o que demanda tempo.

Para uma efetividade nessa busca, é importante que o profissional de secretariado tenha e aplique suas habilidades e competências adquiridas ao longo da sua formação e também de sua experiência profissional, que seja proativo, tenha boa comunicação, que saiba negociar, que entenda quais as melhores estratégias para aplicar, dentre outras, para assim filtrar quais empresas ele deve entrar em contato para orçamentos e contratação.

Pensando numa forma de facilitar a vida do profissional de secretariado, pensou-se na criação do *site* “Facilita” onde seja possível fazer a busca de fornecedores selecionados, em diferentes segmentos e categorias de negócios e serviços, dentro de um único espaço, otimizando o tempo de quem pesquisa. Inicialmente, no “Facilita” poderão ser encontradas empresas como panificadoras e confeitarias para a realização de *coffee break*, por exemplo, restaurantes para se reunir e confraternizar; empresas que fazem produtos personalizados; floriculturas para cestas de café da manhã, buquê de flores ou até mesmo coroa de flores para homenagear alguém; empresas que fazem a locação de equipamentos como projetores; empresas de eventos; agências de viagens que prestem serviços como hotelaria, passagens e locação de veículos e, além destas, após a pesquisa de campo realizada com os profissionais de secretariado (detalhes da pesquisa serão descritos ao longo do relatório), optamos por também fazer a inclusão de prestadores de serviços de mão de obra, como pequenos reparos hidráulicos, por exemplo.

Neste relatório serão descritos os passos percorridos para implantação do projeto, que foi dividido em cinco partes: a primeira composta pela introdução, que apresenta o contexto do tema e objetivo específico do projeto. A segunda parte apresenta a metodologia empregada no estudo, que foi desenvolvida através da abordagem qualitativa explicando a coleta de informações e aplicação do questionário. A terceira aborda a análise do ambiente, o qual cita o porquê da criação do *site*, a correlação que tem com o empreendedorismo e expõe os resultados da pesquisa feita. Na quarta é apresentada a descrição das atividades, de como o projeto foi elaborado e pensado. E por fim, a quinta parte é composta pelas considerações finais do relatório, seguido das referências as quais basearam o estudo e apêndices.

## 2 METODOLOGIA

O projeto parte do princípio de facilitar o dia a dia do profissional de secretariado e otimizar o seu tempo nas demandas a serem atendidas no ambiente corporativo. Para tanto, a conceito do *site* permitirá fazer buscas por empresas nele cadastradas sendo um facilitador entre a empresa e o(a) secretário(a).

O desenvolvimento do produto resultou da aplicabilidade do método de pesquisa bibliográfica, método o qual foram consultados materiais publicados tais como livros, artigos, teses dentre outros que permitiram o direcionamento e elaboração deste relatório, juntamente com a técnica de coleta de dados com uso de questionário estruturado que será citado no decorrer.

A pesquisa bibliográfica, conforme Amaral (2007, p.1),

É uma etapa fundamental em todo trabalho científico que influenciará todas as etapas de uma pesquisa, na medida em que der o embasamento teórico em que se baseará o trabalho. Consistem no levantamento, seleção, fichamento e arquivamento de informações relacionadas à pesquisa.

Para a implantação do projeto *site* “Facilita” foi utilizado o caminho metodológico de pesquisa de caráter qualitativa que permite compreender a complexidade e os detalhes das informações obtidas. Stake (2011, p.21) explica que a pesquisa científica quantitativa é quando o raciocínio se baseia em atributos lineares, medições e análises estatísticas e a pesquisa qualitativa, quando o raciocínio se baseia na percepção e na compreensão humana.

O método trabalhado foi de pesquisa-ação, que, de acordo com Stringer (1996 apud BAGGIO et al., 11 dez. 2022), “compreende uma rotina composta por três ações principais: observar, para reunir informações e construir um cenário; pensar, para explorar, analisar e interpretar os fatos; e agir, implementando e avaliando as ações.”. Desse modo, separamos: observar e perceber a necessidade de algo que facilitasse a busca de fornecedores, de pensar no que e como fazer, e o agir. Para Tripp (2005, p.447) “pesquisa-ação é uma forma de investigação-ação que utiliza técnicas de pesquisa consagradas para informar a ação que se decide tomar para melhorar a prática”.

Para subsidiar a pesquisa com informações complementares, às ideias iniciais à implantação do projeto, foi realizada uma pesquisa de campo através da aplicação de um questionário estruturado (APÊNDICE C), que consiste em um procedimento no

qual os respondentes respondem as perguntas na mesma ordem, esse tipo de questionário facilita a análise das informações, uma vez que é possível rápida análise das respostas, sendo o público-alvo profissionais da área secretarial. No questionário criado através da plataforma gratuita *Google Forms* foram feitas 10 questões, que foram compartilhadas com grupos de redes sociais como o *Facebook*, *LinkedIn* e *WhatsApp*, além do Sistema Integrado de Gestão Acadêmica (SIGA) da UFPR, via *e-mail*, encaminhado pela coordenação do curso TS aos discentes do curso, o questionário ficou disponível para respostas de 08/12/2022 a 15/12/2022. Ao todo foram obtidas 28 respostas.

O principal objetivo da pesquisa foi identificarmos quais os meios que os respondentes utilizam para buscar por fornecedores; quais as dificuldades que possuem ao pesquisar por produtos/serviços na *internet*; relevância da criação do *site* e sugestões de serviços que julgavam ser interessantes ter no *site*, e também, a título de curiosidade, foram coletados dados como perfil dos respondentes (sexo, idade, formação, tempo de atuação e porte da empresa em que atua) a fim de sabermos se a tendência de atuação na área secretarial continua voltada ao sexo feminino; a relevância que se tem no meio corporativo sobre o tempo de experiência e a formação e quais os perfis que o mercado procura para a área secretarial.

### 3 DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE IMPLANTAÇÃO

O projeto consiste na criação de um *site* de nome “Facilita” - **Tudo o que você precisa**, tem por objetivo colaborar, principalmente, com os profissionais de secretariado, ajudando-os na rotina secretarial, desde solicitar serviços para *coffee break* ou até mesmo contratar serviços de floriculturas para homenagens.

No “Facilita” será possível fazer a busca por fornecedores selecionados, em diferentes segmentos e categorias de negócios e serviços, dentro de um único espaço. Inicialmente, foram cadastradas empresas fictícias no *site*, sendo panificadoras e confeitarias, restaurantes, empresas de produtos personalizados, floriculturas, empresas de locação de equipamentos, empresas de eventos, agências de viagens que ofereçam hotelaria, passagens e locação de veículos e também foi incluído prestadores de serviços de mão de obra, o qual foi o mais sugerido pelos respondentes na 9ª questão aberta do questionário aplicado (APÊNDICE C), a qual permitia sugestões de produtos e serviços para o *site*.

#### 3.1 IDEIAÇÃO DO SITE

O “Facilita” não foi implementado em nenhuma empresa formal, e também, não se enquadra dentro de uma *startup*<sup>2</sup> ou microempresa, trata-se de um projeto piloto, ou seja, um projeto experimental onde são analisados diversos aspectos dentro de um determinado prazo para então verificar a efetividade para sua implantação.

Embora o “Facilita” não seja uma empresa, o projeto tem correlação forte com o empreendedorismo, pois foi um olhar diferente para a área de secretariado que se identificou uma oportunidade, visto que, de um lado o cliente busca uma forma mais rápida de encontrar o que precisa e avaliar esse fornecedor e a empresa precisa de uma vitrine para uma maior visibilidade no seu negócio.

Segundo Schumpeter (1928 apud FILION, 1999),

Empreendedorismo está na percepção e aproveitamento das novas oportunidades no âmbito dos negócios (...) sempre tem a ver com criar uma nova forma de uso dos recursos nacionais, em que eles sejam deslocados de seu emprego tradicional e sujeitos a novas combinações.

---

<sup>2</sup> Segundo o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), *Startup* é uma empresa que nasce em torno de uma ideia diferente, escalável e em condições de extrema incerteza (2022).

O empreendedorismo está muito presente no Brasil, e possivelmente, a pandemia do *Covid-19* contribuiu de certa forma para alavancar o índice de empreendedores nos últimos anos, visto que muitos perderam sua fonte de renda devido à crise financeira, precisando assim se reinventar. Conforme o *site* Terra (2022), o crescimento de empreendedores no Brasil teve um aumento de 19,8%, sendo 3,9 milhões de novos empreendimentos, comparado com os três anos que antecederam a *Covid-19* (entre 2017 e 2019), com a grande perda de emprego durante esse período de pandemia e crise econômica, muitos brasileiros decidiram arriscar no próprio empreendimento por necessidade e para compor sua renda.

De acordo com Chagas (2006, p. 29), os empreendedores podem ser voluntários, quando tem motivação para empreender, ou involuntários, quando são forçados a empreender por alguma necessidade. Acredita-se hoje que o empreendedor seja o motor da economia, um agente de mudanças.

É nesse momento que desperta o desejo de empreender das pessoas, todavia, há aqueles que não estão preparados o suficiente para essa nova realidade, com isso, é importante a criação de estruturas de apoio ao empreendedor como o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), uma entidade privada que objetiva a capacitação e a promoção do desenvolvimento econômico e competitividade de micro e pequenas empresas, estimulando o empreendedorismo no país.

A partir dos saberes adquiridos na graduação no curso de TS, o empreendedorismo se tornou mais uma possibilidade de atuação para o profissional de secretariado, o qual seu perfil profissional se encaixa ao perfil esperado de um empreendedor por ter iniciativa, comprometimento, disciplina para se dedicar ao trabalho, inteligência emocional para concentrar seus esforços para alcançar resultados, boa comunicação, dentre outras características.

Em um estudo de Barbosa e Durante (2013, p. 57),

Constatou-se que as características empreendedoras e intraempreendedoras são potencializadas pela formação de Secretariado Executivo que, por ser ampla e agregar conhecimento de várias áreas, dá embasamento e motivação para o profissional se firmar como empresário de sucesso. Assim, o empreendedorismo é uma realidade na profissão secretarial.

Para Veiga (2009, p. 21-22), a profissão teve mudanças decorrentes da tecnologia, logo o(a) secretário(a) deixou de desempenhar um papel passivo, de simples executor(a) de ordens e de tarefas mecânicas e passou a ser um(a) profissional ativo(a) e participante, cada vez mais integrado(a) aos negócios. Veiga pontua ainda que o profissional é um facilitador e um elo entre o chefe, a equipe e o mercado, contribuindo para que tudo transcorra dentro do esperado e os objetivos organizacionais sejam alcançados.

De acordo com Barbosa e Durante (2013, p. 58),

A sociedade requer cada vez mais profissionais empreendedores com visão ampla, dispostos a assumir riscos e desafios, que busquem sempre transformar a realidade. O empreendedorismo evidencia o indivíduo tanto na posição de empregado quanto na posição de empregador. O Secretariado Executivo se insere nesse contexto, pois a função de assessor exige postura ativa, visão crítica, visão de negócio, criatividade e inovação, dentre outros atributos.

Diante desse cenário, acreditamos que a criação do *site* “Facilita”, poderá agregar na divulgação de um novo empreendedor, se considerarmos que nós, proponentes do projeto, apesar de não sermos uma “empresa”, estamos trazendo uma inovação, e aos parceiros que venham a se cadastrar já que terão uma maior possibilidade de visibilidade em nosso *site*.

Atualmente, estamos num mercado cada vez mais competitivo e a tecnologia cada vez mais avançada, resultando no excesso de informações, no entanto, esse excesso e a variedade de opções que a *internet* proporciona ao fazer uma simples busca pode não ser bom, pois pode causar incertezas, por exemplo, em como saber se o que pesquisou é realmente confiável.

Com essas observações e atuando na área secretarial no dia a dia, percebeu-se que há uma dificuldade devido a esse excedente, principalmente, quando se é necessário pesquisar algum fornecedor ou serviço, já que muitas vezes, é difícil avaliar qual é o que melhor que se encaixaria no que se busca, que atenda com qualidade e atinja suas expectativas, além do pouco conhecimento sobre as empresas a serem contratadas, o profissional às vezes também lida com a inexperiência que pode dificultar e, o que era pra ser uma busca simples, se torna demorada pelo tempo dispensado.

Da dificuldade então, teve-se a ideia de criar algo para facilitar a rotina secretarial, no caso um *site* que fosse possível buscar fornecedores diversos e

selecionados numa única plataforma, que possibilitasse avaliá-los em um único espaço também, facilitando a assertividade em escolher um bom fornecedor, além de otimizar o tempo de quem pesquisa.

## **4 DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES**

### **4.1 ETAPA 1 - IDENTIFICAÇÃO DA PROBLEMÁTICA**

Nessa etapa apresenta-se as motivações das discentes para a criação do *site* “Facilita” relacionando a rotina secretarial nos tempos atuais.

Durante a formação acadêmica se reforça muito a importância do profissional do secretariado dentro do ambiente corporativo e qual é o seu papel, além de adquirir desde os mais diversos conhecimentos, como enxergar a organização como um todo, além de aprender técnicas para desempenhar o seu trabalho com excelência, como preconiza o perfil do ingresso no Projeto Pedagógico de Curso (PPC) do curso TS da UFPR:

O Tecnólogo em Secretariado é um profissional centrado na comunicação, que gosta de gestão de pessoas, que tem facilidade para atuar em equipes e compreende que, apesar de estar em um nível hierárquico diferente de sua gerência, possui igual responsabilidade e comprometimento frente às atividades desenvolvidas pela empresa. (SEPT, 2018, não p.).

O profissional de secretariado é aquele que faz a ponte entre os setores, seja por realizar a interlocução entre clientes externos e internos, ou, entre colaboradores internos. Esse profissional é um intermediador, agente facilitador, multitarefas e que procura atender todas as demandas a ele solicitadas com eficiência e eficácia.

As demandas passadas a ele são diversas, desde as mais simples até as mais complexas, e tem-se estendido seu “leque” de conhecimentos não só na área secretarial, mas inclusive de outras como financeiro, recursos humanos, jurídico, compras etc., e uma razão para isso pode ter sido causado pelo avanço da tecnologia que, como consequência, levou a um mercado de trabalho mais enxuto. Desta forma, as tarefas realizadas por outros cargos passaram a ser executadas pelo(a) secretário(a).

Atualmente, o profissional de secretariado não é apenas responsável pelo atendimento telefônico ou presencial, redação de correspondências, gestão de agenda, de viagens, arquivos e organização de eventos, mas também passou a ser

responsável por solicitar orçamentos, realizar compra de material de expediente, compra de equipamentos, e afins para o escritório, cuidar da infraestrutura etc., logo o seu tempo se tornou precioso para conseguir atender as demandas do dia a dia.

Conforme Anjos e Lira (2019, não p.),

Hoje o profissional de secretariado tem um ponto crucial que é o tempo, que parece cada vez mais curto diante de suas funções profissionais e pessoais, e para isso requer um planejamento para suas ações cotidianas, principalmente para administrar as demandas do executivo, por meio de estabelecimento de prioridades, autodisciplina, pontualidade na entrega, senso de direção e conhecimento dos colaboradores de sua área são requisitos básicos para uma boa administração do tempo.

Visto isso, pensando numa forma de facilitar a rotina do(a) secretário(a) buscando otimizar o seu tempo e, após passar pela experiência do quanto é demorado encontrar um fornecedor que atenda sua necessidade com qualidade, dispensando, por vezes, muito tempo numa única tarefa, teve-se a ideia da criação de um *site* que permitisse encontrar fornecedores para o ambiente corporativo num único lugar.

A ideia foi trazida para a sala de aula junto aos docentes e colegas da Disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares, disciplina do 6º período do Curso Superior TS da UFPR, onde foi explicado o motivo que nos levou a criação de um *site*, que se deu após ter um olhar diferente para a área secretarial, além da própria experiência no ambiente de trabalho, ao darmos falta de algo com essa finalidade. Aparentemente a ideia foi aprovada por todos os presentes, o que nos motivou ainda mais a dar andamento no projeto e assim seguir para a pesquisa de campo, que será relatada na etapa 2, na sequência.

## 4.2 ETAPA 2 - PESQUISA DE CAMPO

Essa etapa consistiu na aplicação do questionário estruturado aos profissionais da área secretarial (APÊNDICE C), pesquisa que teve por objetivo coletar informações de caráter qualitativo a respeito da relevância da criação do *site* “Facilita”.

Primeiramente, foi criada uma conta no *Google*<sup>3</sup> para assim criar o questionário através do *Google Forms*, além de ter um *e-mail* – endereço

---

<sup>3</sup> Empresa que oferece softwares de produtividade online, como o e-mail Gmail, e redes sociais, como o Google+. Também possui outros produtos como o Google Chrome, Picasa, Google Tradutor e Google Talk. (GOOGLE, 2023)

([implantacaofacilita2022@gmail.com](mailto:implantacaofacilita2022@gmail.com)) para fins de uso de comunicação, em caso de dúvidas, entre os respondentes e as discentes proponente do projeto.

O questionário foi composto por 10 questões, sendo 7 questões de múltipla escolha e 3 questões abertas, o qual foi divulgado através de grupos de redes sociais e o portal SIGA da UFPR, pela coordenação do curso TS. Dessas 10 questões, as três primeiras apresentadas na pesquisa de campo foram desenvolvidas com o intuito de identificar o perfil dos respondentes, para percepção de seu universo, obtendo as informações que constam na tabela 1.

TABELA 1 – PERFIL DOS RESPONDENTES

INDICADORES		EM NÚMERO	EM PORCENTAGEM (%)
SEXO	Feminino	26	92,9
	Masculino	2	7,1
	Outro	0	0,0
	Prefiro não responder	0	0,0
IDADE	19 a 25 anos	5	17,9
	26 a 30 anos	5	17,9
	31 a 35 anos	8	28,6
	36 a 40 anos	4	14,3
	Acima dos 40 anos	6	21,4
FORMAÇÃO	Técnico em Secretariado	1	3,6
	Tecnólogo em Secretariado	12	42,9
	Bacharel em Secretariado	9	32,1
	Estudante em Secretariado	1	3,6
	Administração	3	10,7
	Licenciatura plena em Pedagogia	1	3,6
	Gestão da Qualidade	1	3,6

FONTE: As autoras (2023)

Das 28 pessoas que responderam, analisando em ordem decrescente, a maioria é do **sexo** feminino sendo 26 profissionais (92,86%) e 2 do sexo masculino (7,14%). Percebe-se com esses índices que a profissão que era prioritariamente masculina até a segunda guerra mundial (1939 a 1945), com o passar do tempo tornou-se predominantemente feminina, mas não obstante, ainda vemos profissionais do sexo masculino atuando na área mesmo que em número menor.

No tocante a **idade**, nota-se uma maior presença de profissionais que têm a faixa etária entre 31 a 35 anos com o total de 8 respondentes (28,6%), seguido de 6 respondentes (21,4%) com idade acima de 40 anos. Uma possível razão de se ter mais profissionais nessa faixa etária, talvez seja o tempo de experiência que possuem podendo contribuir de forma mais significativa com a organização.

Com relação a **formação**, percebeu-se um índice maior de Tecnólogos em Secretariado sendo 12 profissionais (42,86%), seguido de Bacharéis em Secretariado com 9 (32,14%). Com formação no curso técnico em Secretariado obtivemos uma resposta representando 3,6% e um respondente também representando 3,6% disse ser estudante em secretariado, mas não informou se é do curso técnico ou se é estudante do curso superior (tecnólogo/bacharel). Avaliando todas as respostas, observou-se que não foram apenas profissionais com formação na área secretarial que participaram da pesquisa, mas também respondentes com outras formações como em Administração, Licenciatura Plena em Pedagogia e Gestão da Qualidade. Em relação a estes, identificamos que 3 respondentes (10,7%) possuem formação em Administração, sendo que um profissional atua há 6 meses na área secretarial, o segundo há 3 anos e o terceiro atua há 10 anos. Do curso superior em Gestão da Qualidade um respondente (3,6%) atua há 2 anos na área, e um respondente (3,6%) com formação em Licenciatura Plena em Pedagogia, disse não atuar, mas não há como identificar se em algum momento já atuou na área secretarial. De todos que responderam essa questão, é interessante notar que todos têm, ou, estão em processo de formação acadêmica, o que ressalta a importância da faculdade, pois reflete no aumento das oportunidades profissionais, nas remunerações e no crescimento pessoal também.

Além do perfil dos respondentes, nas questões quatro e sete, da pesquisa, foram coletadas informações profissionais dos respondentes as quais podem ser observadas na tabela 2 a seguir.

TABELA 2 – INFORMAÇÕES PROFISSIONAIS DOS RESPONDENTES

INDICADORES		EM NÚMERO	EM PORCENTAGEM (%)
TEMPO DE ATUAÇÃO	0 a 4 anos	8	28,6
	5 a 8 anos	3	10,7
	9 a 13 anos	7	25,0
	Mais de 14 anos	6	21,4
	Não atuam e/ou nunca atuaram	4	14,3
PORTE DA EMPRESA EM QUAL TRABALHA	Comércio e serviços - Microempresa	6	21,4
	Comércio e serviços - Pequena empresa	7	25,0
	Comércio e serviços - Média empresa	2	7,1
	Comércio e serviços - Grande empresa	6	21,4
	Indústria - Microempresa	0	0,0
	Indústria - Pequena empresa	0	0,0
	Indústria - Média empresa	3	10,7
	Indústria - Grande empresa	4	14,3

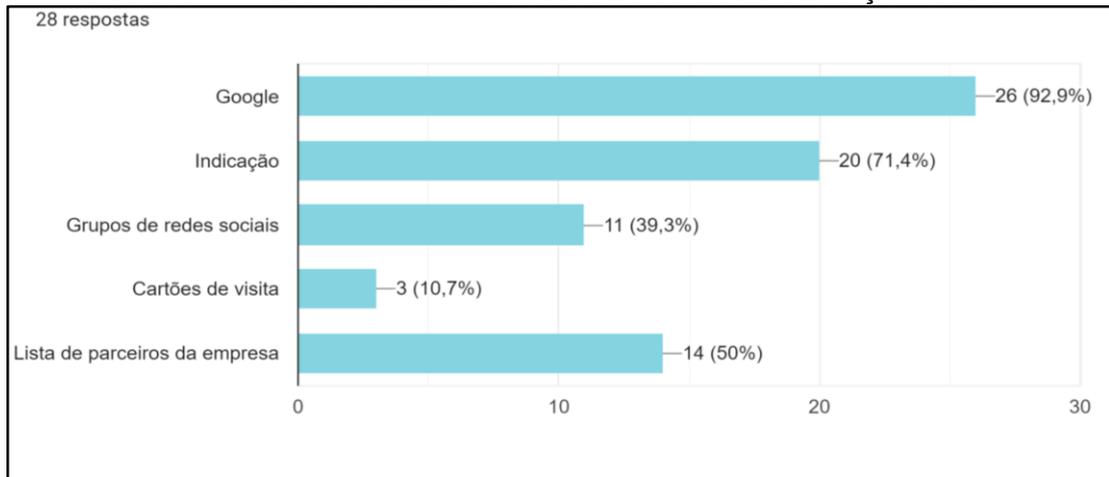
FONTE: As autoras (2023)

Do tempo de atuação na **área secretarial**, 8 respondentes (28,6%) atuam na área entre 0 a 4 anos e 7 respondentes representando 25% atuam de 9 a 13 anos. Dos outros 13 profissionais, 6 respondentes (21,43%) atuam há mais de 14 anos, 3 respondentes (10,7%) atuam de 5 a 8 anos e 4 (14,3%) responderam que não atuam ou nunca atuaram na área. Analisando as respostas de forma individual, índice a índice, os profissionais com mais de 14 anos área são todas do sexo feminino, uma delas atua profissionalmente na área secretarial há 15 anos e as outras cinco há 20 anos. Ter tanto tempo na área, talvez seja o reflexo da imagem que o profissional de secretariado transmite: um profissional com competências e habilidades para executar suas tarefas com maestria, é ético e transparente, tem discrição, fidelidade e sigilo ao que é reportado e sabe se comunicar com todos independentemente do nível hierárquico e sabe a importância que tem dentro da organização. Demonstra também que os profissionais podem ter estabilidade por possuir muito conhecimento na área e por sempre fazer a abordagem dos novos executivos, o que torna um cargo de confiança e fundamental na organização.

Com relação ao **porte** da empresa na qual trabalham, no segmento em comércio e serviços há uma porcentagem maior de respondentes sendo 21 profissionais representando 75%, já no segmento em indústria, temos 7 profissionais representando 25%. Pode-se perceber então que no ramo de comércio há um número maior de profissionais de secretariado que estão alocados desde microempresas até grandes empresas. Já no ramo de indústria, tivemos menos profissionais representando a área secretarial, no entanto, mesmo que em menor proporção, estão alocados nas empresas de médio e grande porte.

Nas questões cinco, seis, oito e nove, foram feitas perguntas a fim de coletar informações que pudessem ser relevantes e dar embasamento e justificativa da criação do *site* "Facilita". Na questão cinco do formulário, foi perguntado sobre os meios utilizados para pesquisar um serviço ou produto, questão essa que também permitia selecionar mais de uma resposta, o resultado podemos verificar no gráfico 1 a seguir:

GRÁFICO 1 – MEIOS UTILIZADOS PARA PESQUISA DE SERVIÇO/PRODUTO

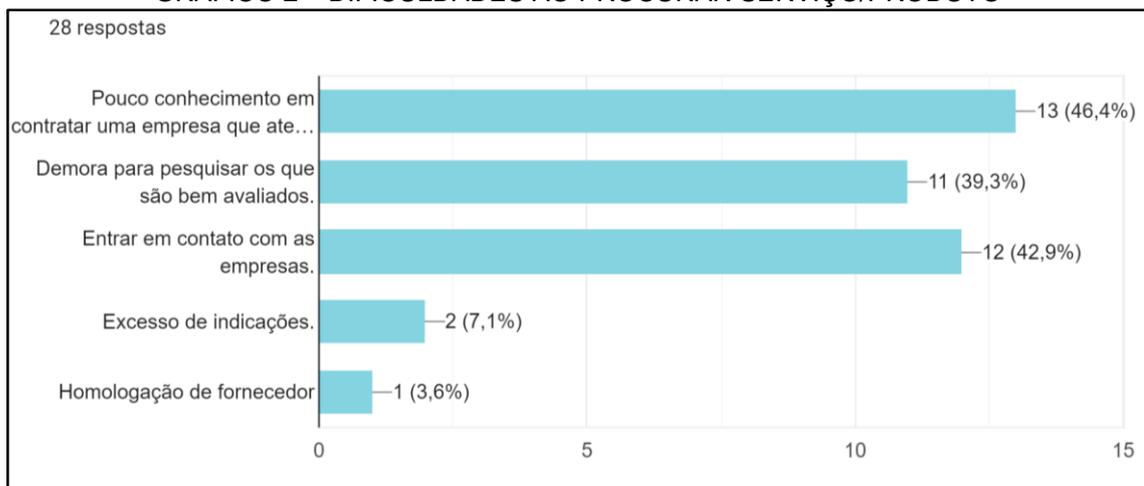


FONTE: As autoras (2023)

Nota-se que os meios mais utilizados para pesquisa pelos profissionais são o **Google**, tendo 26 respondentes (92,9%) e **indicações**, sendo 20 respondentes (71,4%). A pesquisa através de **grupos de redes sociais** obteve 11 respondentes (39,3%), **cartões de visita** 3 respondentes (10,7%) e **lista de parceiros da própria empresa** 14 respondentes (50%). Vemos que a *internet* é o principal meio utilizado pelos respondentes para procurar serviços e/ou produtos, pois a tecnologia permite buscar informações, empresas e organizações para os mais variados fins.

Na questão seis, sobre **quais dificuldades** os profissionais têm ao procurar um serviço ou produto obteve-se os seguintes resultados apresentados no gráfico 2:

GRÁFICO 2 – DIFICULDADES AO PROCURAR SERVIÇO/PRODUTO

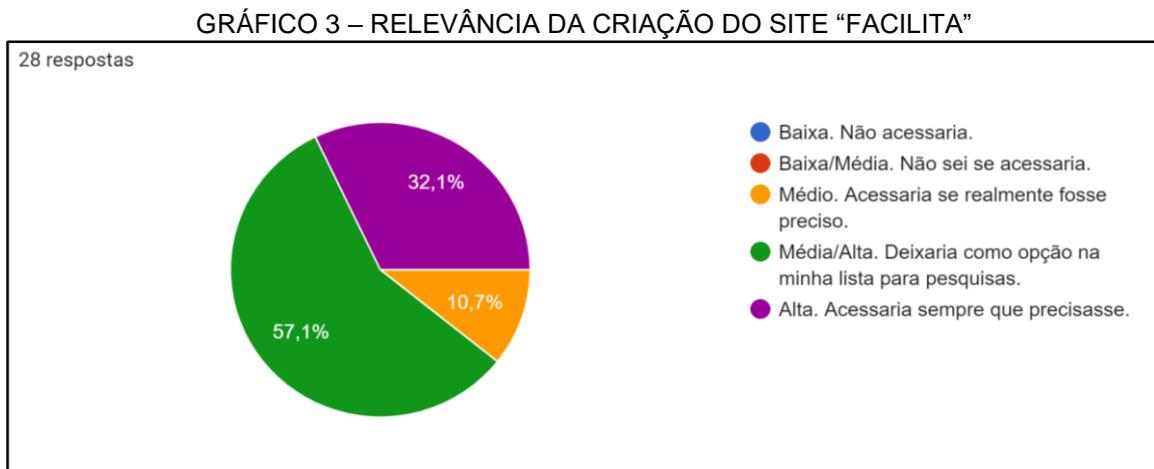


FONTE: As autoras (2023)

Entre as opções da questão que permitia selecionar mais de uma resposta, os respondentes relataram ter dificuldades em todos os pontos questionados, sendo

que 13 responderam ter dificuldades devido ao pouco conhecimento em contratar uma empresa que atenda a necessidade com qualidade, o que corresponde a um índice de 46,4%, 11 responderam ter dificuldade devido a demora para pesquisar os que são bem avaliados (39,3% dos respondentes), com 12 respostas, a dificuldade em entrar em contato com as empresas, representando 42,9% do gráfico, 2 o excesso de indicações representando 7,1% dos respondentes e 1 dificuldade na homologação do fornecedor<sup>4</sup>. Fazendo uma análise, levando em consideração os resultados apresentados, nos leva a acreditar que a criação de um *site* pode ser de grande ajuda já que no “Facilita” terão fornecedores que terão passados por análise nossa para o cadastro, terá a possibilidade de confrontar as avaliações dos fornecedores na mesma página e terá fácil acesso aos meios de contato da empresa parceira.

A fim de saber sobre a acessibilidade do *site*, se será de fato usado/útil, na questão oito foi solicitado aos respondentes para que dessem uma nota de 1 a 5 para a relevância da criação do site, sendo 1 para baixa relevância e 5 para alta, o resultado foi positivo. Vejamos no gráfico 3:



FONTE: As autoras (2023)

Das 28 respostas coletadas, 9 deram nota 5 de 5 para relevância alta - acessariam sempre que precisassem, o que corresponde a 32,1% do total. A seguir, 16 respondentes deram nota 4 de 5, relevância média/alta - deixariam como opção na lista de pesquisas correspondendo a 57,1% e, 3 deram nota 3 de 5, relevância média - acessariam se realmente fosse preciso, um percentual de 10,7%.

<sup>4</sup> É o processo conduzido pela empresa para aplicar certas condições aos seus parceiros, com o objetivo de garantir o fornecimento dos serviços e/ou insumos necessários para sua operação (BLOG NEOWAY, 2023).

Pensando na possibilidade de cadastrar outros tipos de fornecedores futuramente e permitir que os profissionais de secretariado fizessem parte do projeto, pedimos sugestões de outros produtos/serviços que achariam interessante ter no *site*. As respostas coletadas foram diversas, sendo o mais sugerido o cadastro de empresas/prestadores de serviços de mão de obra para manutenções, reparos etc., por esta razão, levando em consideração as sugestões, optamos por incluir também no *site* “Facilita” empresas/prestadores que ofereçam mão de obra. Abaixo apresentamos o quadro 1 com as respostas extraídas do formulário e que foram compiladas:

QUADRO 1 – SUGESTÕES DE PRODUTOS E SERVIÇOS PARA O “FACILITA”

SUGESTÕES DE PRODUTOS E SERVIÇOS	QUANTIDADE
Adegas	1
Assessoria com visto e polícia federal para estrangeiros	1
Chaveiro	1
Clínica veterinária	1
Empresa de decoração e locação de itens	1
Empresas especializadas em comidas veganas, comidas para alérgicos e intolerantes	1
Empresas para manutenções/pequenos reparos	1
Entregadores	3
Fotografia	1
Gráfica	1
Guias turísticos com conhecimento em região local	1
Imobiliárias	1
Instituições educacionais	1
Locais para eventos	1
Manutenção de computadores e redes	2
Materiais de construção	1
Material de escritório	1
Mini mercado 24 horas	1
Prestação de serviços de mão de obra (pedreiro, elétrica, ar condicionado etc.)	3
Quem presta serviços relacionados a documentos e burocracias em Gerla	1
Telefones e endereços atualizados de consulados	1
Transporte executivo/Motorista	2

FONTE: As autoras (2023)

O profissional de secretariado está no “centro” da organização, e talvez por isso os intitulam “profissional facilitador”, que é solícito, e devido a isso muitas pessoas vão até este profissional a fim de contar com a sua colaboração, logo, as solicitações que chegam até ao secretário(a) podem ser diversas o que reflete no quadro acima, pois apontam sugestões de produtos e serviços de diferentes segmentos como mão de obra, transportes, chaveiros, manutenção de computadores e até mesmo clínica veterinária.

### 4.3 ETAPA 3 - IDEIAÇÃO E CONSTRUÇÃO DO SITE

Essa etapa do relatório trata-se da ideação e a construção do *site* “Facilita”. Primeiramente, foi pensado no nome que seria dado ao *site*, algo que fosse de fácil memorização e que remetesse ao nosso objetivo que é de facilitar, por isso foi dado o nome “Facilita” e seu *slogan*<sup>5</sup> foi definido como “Tudo o que você precisa”, já que no *site* será possível encontrar fornecedores e serviços de diversos segmentos.

Após pensarmos no nome, foi criada a logo através do aplicativo *Canva*, plataforma que permite a criação de vários *designs* gráficos para diversas finalidades e é uma ferramenta gratuita, mas que também oferece planos pagos abrangendo mais funcionalidades. Para a criação e escolha da cor do logotipo, foi utilizada a teoria das cores que são capazes de despertar sentimentos, desejos e emoções no ser humano.

De acordo com Farina, Perez e Bastos (2011, p. 2),

As cores influenciam o ser humano, e seus efeitos, tanto de caráter fisiológico como psicológico, intervêm em nossa vida, criando alegria ou tristeza, exaltação ou depressão, atividade ou passividade, calor ou frio, equilíbrio ou desequilíbrio, ordem ou desordem etc. As cores podem produzir impressões, sensações e reflexos sensoriais de grande importância, porque cada uma delas tem uma vibração determinada em nossos sentidos e pode atuar como estimulante ou perturbador na emoção, na consciência e em nossos impulsos e desejos.

A cor escolhida foi azul turquesa que, segundo a psicologia, é a cor da comunicação e da clareza, ficando desta forma, conforme figura 1 abaixo:

FIGURA 1 – LOGOTIPO “FACILITA”



FONTE: As Autoras (2023)

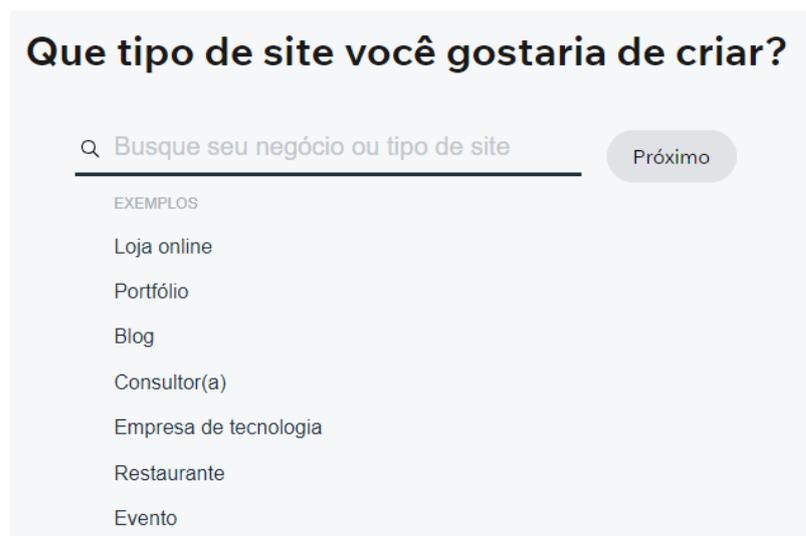
Após a definição do nome e a criação do logotipo, foi pensado em como seria o *site* e por qual meio seria desenvolvido. A ideia é que no “Facilita” a pesquisa fosse rápida e fácil, para isso nos espelhamos no *site* [www.casamentos.com.br](http://www.casamentos.com.br), mas que por sua vez, cujo o próprio nome já diz, é um *site* voltado para eventos de casamentos.

<sup>5</sup> Frase publicitária ou de propaganda, breve e incisiva. (SLOGAN, 2023).

No desenvolvimento do *site* “Facilita” foi escolhido pelos discentes do projeto a plataforma “WIX” que fornece serviços de desenvolvimento *web*, assim como o *Canva*, é uma plataforma gratuita, mas que também permite migrar para planos pagos, os quais possuem algumas opções de modelos de *site* a mais do que o plano gratuito.

Para acessar a plataforma “WIX” foi necessário criar um acesso a conta com *e-mail* e senha. O *e-mail* cadastrado foi o mesmo utilizado para a divulgação do questionário na pesquisa de campo: ([implantacaofacilita2022@gmail.com](mailto:implantacaofacilita2022@gmail.com)). Na sequência, após logado na conta “WIX”, foi solicitado para que fosse selecionado o tipo de *site* que gostaria de criar, dentre diversas opções fornecidas, foi selecionado **serviço virtual**. Vejamos a tela do site “WIX” na figura 2 abaixo:

FIGURA 2 – SELEÇÃO DO TIPO DE SITE A SER CRIADO



FONTE: As Autoras (2023)

A etapa a seguir pedia o preenchimento do nome comercial, no caso “Facilita”, e quais eram os objetivos para o *site*, dentre as opções listadas foi marcado divulgar um **negócio**, figura 3 a seguir:

FIGURA 3 – NOME COMERCIAL E OBJETIVO DO SITE

**Qual é o seu nome comercial?**

Você pode alterar isso a qualquer momento.

Insira seu nome comercial Próximo

---

**Quais são seus objetivos para esse site?**

<input type="checkbox"/> Vender produtos	<input type="checkbox"/> Oferecer serviços	<input type="checkbox"/> Divulgar um negócio
<input type="checkbox"/> Atrair leads	<input type="checkbox"/> Exibir trabalhos criativos	<input type="checkbox"/> Autopromoção
<input type="checkbox"/> Passar conhecimento	<input type="checkbox"/> Criar uma comunidade	<input type="checkbox"/> Apenas explorar

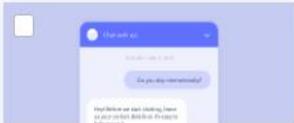
FONTE: As Autoras (2023)

Na próxima etapa de criação do *site*, havia a possibilidade de já adicionar ao alguns ícones como agendamentos, por exemplo, conforme a figura 4 abaixo. Esta etapa não foi selecionado nenhum ícone no momento da criação.

FIGURA 4 – OPÇÕES DE ÍCONES PARA O SITE

**O que você quer adicionar ao seu site?**

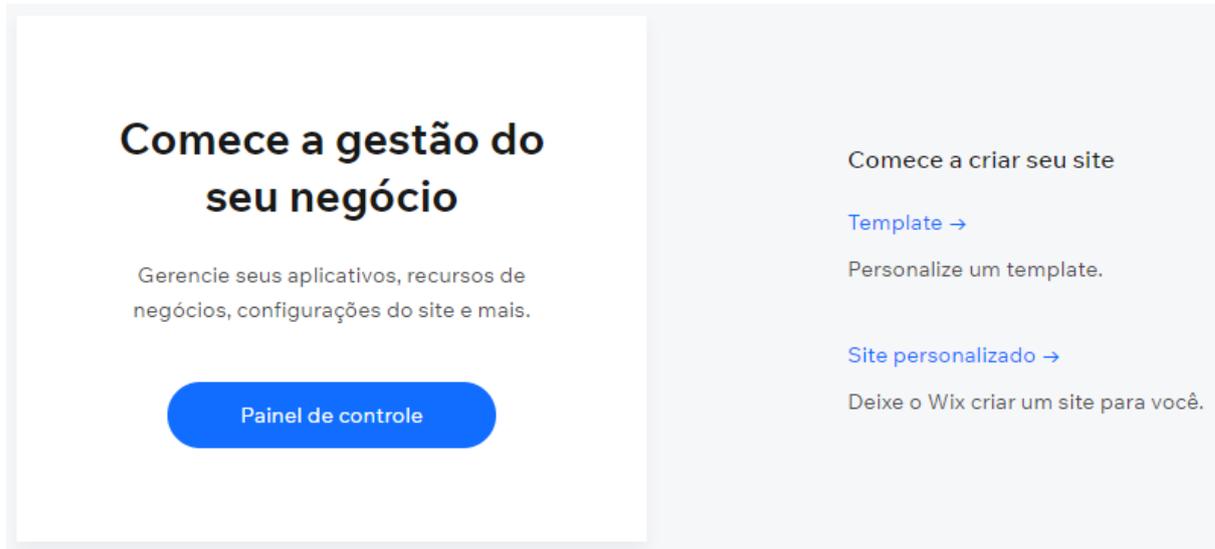
Recomendados para você

<input type="checkbox"/>  <p><b>Chat</b> Converse com visitantes pelo desktop ou mobile.</p>	<input type="checkbox"/>  <p><b>Agendamentos</b> Permita que clientes agendem serviços.</p>	<input type="checkbox"/>  <p><b>Blog</b> Escreva posts, gere tráfego e compartilhe suas ideias.</p>
---	--	--

FONTE: As Autoras (2023)

Passados por todas as etapas acima, foi feita a escolha da apresentação visual conforme a figura 5 abaixo, possibilitando acrescentar o que fosse necessário para a construção da página “Facilita”.

FIGURA 5 – ESCOLHA TEMPLATE



FONTE: As Autoras (2023)

O *site* foi dividido em várias partes, a primeira inicia-se com a página inicial, a qual apresenta imagens ilustrativas de serviços e produtos de empresas/fornecedores que podem ser encontrados dentro do site, também apresenta quem nós somos e qual o propósito do “Facilita”.

Na segunda parte, construímos o campo de parceiros (empresas cadastradas no *site* para oferecer seu produto/serviço), o qual é acessado através da página inicial clicando na opção “Parceiros”, e nas subpáginas terá os segmentos que queira buscar. Ressalta-se que não será possível fazer contratação por meio do *site*, pois é apenas um facilitador entre o parceiro e o cliente final, onde o(a) secretário(a) poderá encontrar as empresas e assim entrar em contato.

Ainda na segunda parte, as empresas que tiverem o interesse em se cadastrar na plataforma, no próprio *site*, poderão também através da página inicial, clicar na opção “Parceiros”, e depois na subpágina “Quero ser parceiro”, onde deverão preencher o formulário e enviar pra análise seus dados cadastrais. Dados estes: razão social, número do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), segmento da empresa e contato. Nesta etapa serão analisados a nota de avaliação que possuem no *Google*, e também, no *site Reclame Aqui*, onde os consumidores podem fazer o

registro da sua insatisfação contra empresas sobre atendimento, compra, venda, produtos e serviços a fim de coletar informações sobre a empresa e se é viável o seu cadastro no *site* “Facilita”. Após análise, a empresa parceira será incluída no *site* por nós mesmas, ou seja, manualmente, não sendo de modo automático. Os dados das empresas que se cadastrarem serão protegidos visando o cumprimento do regulamento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

A terceira parte é constituída pelo rodapé do *site* onde constam informações sobre a política de privacidade e uso de *cookies*, e o contato, que também será por meio de preenchimento do formulário no próprio “Facilita”. A ideia de inserir formulários no *site* foi pensada, visto que, não teremos um contato telefônico para contato imediato, mas sim um *e-mail* que será nosso principal canal de comunicação com os parceiros e usuários, logo, ao ser preenchido o formulário para cadastro de parceiros ou para contato, receberemos diretamente no *e-mail* a informação, *e-mail* o qual tem como endereço eletrônico: ([suportefacilita2023@gmail.com](mailto:suportefacilita2023@gmail.com)).

Disponibilizamos abaixo o *QR code* para apontar a câmera do celular e ser direcionado ao vídeo em qual é apresentado o *site* “Facilita”.

FIGURA 6 – QR CODE PARA APRESENTAÇÃO DO SITE “FACILITA”



FONTE: As Autoras (2023)

#### 4.4 ETAPA 4 - AVALIAÇÃO E DIVULGAÇÃO DO SITE

Essa etapa constitui na avaliação da criação do *site* e da divulgação, com o objetivo de saber se o *site* ficou de forma intuitiva e de fácil acesso aos usuários que farão buscas dentro dele.

Após o término do processo de desenvolvimento, se faz necessário avaliar sua usabilidade, portanto o *site* será testado, sendo solicitado a um usuário (profissional da área secretarial) para efetuar um teste no “Facilita”, ou seja, o usuário navegará na página do *site* e fará buscas dentro da plataforma, como se estivesse fazendo buscando um serviço/produto. O usuário que realizará o teste receberá um *e-mail* com um questionário para avaliação de sua experiência na navegação da página do *site*, com o intuito de que esse *feedback*<sup>6</sup> permitirá ter uma noção mais clara de quais são os pontos fracos, e assim as discentes avaliarem a eficiência e as falhas a serem melhoradas da página.

A divulgação do *site* “Facilita”, inicialmente, será aos respondentes do questionário que deixaram seu *e-mail* para receber o *link* de acesso ao *site* e também, posteriormente, receberão através do *e-mail* questionário para coleta de *feedbacks*.

Salienta-se que, o *site* não foi testado e divulgado até o momento devido ao tempo de implantação e por ter partido de um novo projeto, os quais foram realizados no decorrer do semestre.

---

<sup>6</sup> Resposta enviada à origem sobre o resultado de uma tarefa que já foi realizada; resposta. (FEEDBACK, 2023)

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa possibilitou o desenvolvimento de algumas considerações acerca da forma em que os secretários(as) executivos(as) pesquisam/escolhem fornecedores e prestadores de serviços para o ambiente corporativo.

Através da pesquisa de campo feita com os profissionais da área secretarial sobre quais meios buscam fornecedores de produtos ou prestadores de serviços para o ambiente corporativo e as dificuldades que encontram, observou-se que, apesar da *internet* possibilitar uma difusão rápida de informações e ser um meio no qual é possível encontrar diversas empresas e fornecedores ainda é um impasse na hora de decidir com qual empresa fechar devido a quantidade de opções e não conhecer se de fato o produto/prestador é de confiança e qualidade.

O objetivo específico teve como propósito, criar um *site* com fornecedores e prestadores de serviços mais utilizados na área secretarial. O *site* não é uma ferramenta de contratação, mas sim uma ferramenta facilitadora entre os usuários e as empresas permitindo dentro dele fazer buscas de fornecedores dentro de um único espaço. Conforme citado no decorrer desse relatório, o “Facilita” não é uma empresa, mas está atrelado ao empreendedorismo, podendo futuramente se tornar uma.

A implantação do *site* foi um desafio, embora já tivéssemos uma proximidade com ferramentas tecnológicas, até então não havíamos criado um *site*, logo tivemos que aprender como criar um e buscar o que seria necessário conter nele, desde a criação do logotipo, *layout*<sup>7</sup> a ser aplicado e também entendimento da política de privacidade e *cookies*.

Acerca da profissão de secretariado, pode-se destacar a importância da formação na área e como o profissional de secretariado é peça chave dentro da organização devido as suas competências e habilidades. Esse profissional acompanha as mudanças do mercado de trabalho, o que faz dele um profissional flexível, que se molda conforme a necessidade.

Por fim, a pesquisa também permitiu adquirir maior conhecimento em relação a ciência e da sua importância ao realizarmos pesquisas bibliográficas, a pesquisa por autores e suas ideias. A pesquisa científica colabora para o engrandecimento da sociedade, pois abre novos horizontes.

---

<sup>7</sup> Artes Gráficas. Design. Plano ou projeto gráfico. (LAYOUT, 2023)

## REFERÊNCIAS

- AMARAL, J. J. F. **Como fazer uma pesquisa bibliográfica**. Fortaleza, Ceará, Universidade Federal do Ceará, 2007. Disponível em: <<http://200.17.137.109:8081/xiscanoe/courses-1/mentoring/tutoring/Como%20fazer%20pesquisa%20bibliografica.pdf>>. Acesso em: 24 jan. 2023.
- ANJOS, K. P. dos; LIRA, Monica. **O futuro do secretariado**, não p. São Paulo: Editora Literale Books International, 2019. Ebook. Disponível em: <[https://www.google.com.br/books/edition/O\\_futuro\\_do\\_secretariado/4mOuDwAAQB\\_AJ?hl=pt-BR & gbpv= 1 & dq=O+futuro+do+secretariado+ livro & printsec=frontcover](https://www.google.com.br/books/edition/O_futuro_do_secretariado/4mOuDwAAQB_AJ?hl=pt-BR & gbpv= 1 & dq=O+futuro+do+secretariado+ livro & printsec=frontcover)>. Acesso em: 09 jan. 2023.
- BARBOSA, S. M. C; DURANTE, D. G. Secretariado executivo e empreendedorismo: Realidade ou utopia. **Revista de Gestão e Secretariado-GeSec**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 56-74, janeiro/junho 2013. Disponível em: <[https://revistagesec.org.br/secretariado/article/view/143/pdf\\_1](https://revistagesec.org.br/secretariado/article/view/143/pdf_1)>. Acesso em: 23 jan. 2023.
- CASAMENTOS. Disponível em: <<https://www.casamentos.com.br/>>. Acesso em: 11 dez. 2022.
- CHAGAS, F. C. D. **O segredo de Luísa**. 2 ed. São Paulo: Editora de Cultura, 2006.
- COMO está o empreendedorismo no Brasil com a pandemia? Terra, 2023. <<https://www.terra.com.br/noticias/cresce-numero-de-novos-empresendedores-no-brasil,a0379a89e215f1804df1a353f3f75b4b7buvwt00.html>>. Acesso em: 12 jan. 2023.
- COVID-19. In: DICIO, Dicionário Online de Português. Porto: 7Graus, 2023. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/slogan/>>. Acesso em: 27 jan. 2023.
- DESCOMPLICADA, Metodologia. PESQUISA-AÇÃO: O que é e como fazer, 2022. 1 vídeo (14min28). Disponível em: <[https://www.google.com/search?q=fases+da+pesquisa+acao&rlz=1C1GCEB\\_enBR913BR913&sxsrf=ALiCzsbRxcRIVb\\_5ThHr5oKJD\\_BGc7RBVw:1670798174635&source=lnms&tbn=vid&sa=X&ved=2ahUKEwii5cKd0PL7AhUcHrkGHWGGDzkQ\\_AUoA3oECAEQBQ&cshid=1670798446063036&biw=1366&bih=657&dpr=1#fpstate=ive&vid=cid:b43a4424,vid:DYjLG1hQsjY](https://www.google.com/search?q=fases+da+pesquisa+acao&rlz=1C1GCEB_enBR913BR913&sxsrf=ALiCzsbRxcRIVb_5ThHr5oKJD_BGc7RBVw:1670798174635&source=lnms&tbn=vid&sa=X&ved=2ahUKEwii5cKd0PL7AhUcHrkGHWGGDzkQ_AUoA3oECAEQBQ&cshid=1670798446063036&biw=1366&bih=657&dpr=1#fpstate=ive&vid=cid:b43a4424,vid:DYjLG1hQsjY)>. Acesso em: 11 dez. 2022.
- DIFERENÇA entre pesquisa quantitativa e qualitativa: Conheça a diferença entre dados qualitativos e quantitativos. SurveyMonkey. Disponível em: <<https://pt.surveymonkey.com/mp/quantitative-vs-qualitative-research/#:-:text=Simplificando%2C%20a%20principal%20diferen%C3%A7a%20entre,os%20detalhes%20das%20informa%C3%A7%C3%B5es%20obtidas>>. Acesso em: 11 jan. 2023.

EDITORIAL, EQUIPE. Significado da cor azul turquesa. **Psicologia online**, 15 março de 2022. Disponível em: <<https://br.psicologia-online.com/significado-da-cor-azul-turquesa-1074.html>>. Acesso em: 14 dez. 2022.

FARINA, M.; PEREZ, C.; BASTOS, D. **Psicodinâmica das cores na comunicação**. 6 ed. São Paulo: Editora.Blucher, 2011. p.2. Ebook. Disponível em: <[https://www.google.com.br/books/edition/Psicodin%C3%A2mica\\_das\\_cores\\_em\\_comunica%C3%A7%C3%A3o/92u5DwAAQBAJ?hl=pt-BR&gbpv=1](https://www.google.com.br/books/edition/Psicodin%C3%A2mica_das_cores_em_comunica%C3%A7%C3%A3o/92u5DwAAQBAJ?hl=pt-BR&gbpv=1)>. Acesso em: 26 jan. 2023.

FEEDBACK. In: DICIO, Dicionário Online de Português. Porto: 7Graus, 2023. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/feedback/>>. Acesso em: 26 jan. 2023.

FILION, L. J. Empreendedorismo: empreendedores e proprietários-gerentes de pequenos negócios. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 34, n2, p.05-28, abril/junho 1999. Disponível em: <<http://rausp.usp.br/wp-content/uploads/files/3402005.pdf>>. Acesso em 23 jan. 2023.

FIUZA, Sergio. Como podemos aplicar um piloto. **Gestão e Negócios**, 23 abril de 2019. Disponível em: <<https://gestao.quero.com/blog/como-fazer-um-projeto-piloto/>>. Acesso em: 24 jan. 2023.

FRACHETTA, Adriano. Branding: A cor como estratégia de branding. **Pulsar**. Disponível em: <<https://www.estudioroxo.com.br/blogpulsar/cor-como-estrategia-de-branding/#:~:text=Em%20termos%20de%20psicologia%20da,pioneira%20como%20a%20Tiffany%20%26%20Co>>. Acesso em: 14 dez. 2022.

HOMOLOGAÇÃO de fornecedores - O que é e melhores práticas. **Neoway**, 2023. Disponível em: <<https://blog.neoway.com.br/homologacao-de-fornecedores/#:~:text=8%20Conclus%C3%A3o-O%20que%20%C3%A9%20a%20homologa%C3%A7%C3%A3o%20de%20fornecedores%20na%20pr%C3%A1tica%3F,insumos%20necess%C3%A1rios%20para%20sua%20opera%C3%A7%C3%A3o>>. Acesso em: 09 jan. 2023.

KRAFTA, L. et al. O Método da Pesquisa-Ação: um estudo em uma empresa de coleta e análise de dados. **Revista Quanti & Quali**, 2022. Disponível em: <[https://posgraduacao.faccat.br/moodle/pluginfile.php/1725/mod\\_resource/content/0/09pesquisa\\_acao\\_2009\\_1.pdf](https://posgraduacao.faccat.br/moodle/pluginfile.php/1725/mod_resource/content/0/09pesquisa_acao_2009_1.pdf)>. Acesso em: 11 de dez. 2022.

LAYOUT. In: DICIO, Dicionário Online de Português. Porto: 7Graus, 2023. Disponível em: <[Layout - Dicio, Dicionário Online de Português](#)>. Acesso em: 27 jan. 2023.

LEITE, Vitor. O que é empreendedorismo? Quais os tipos e quem pode empreender?. **Nubank**, 2023. Disponível em: <<https://blog.nubank.com.br/o-que-e-empreendedorismo/>>. Acesso em: 06 jan. 2023.

MENEZES, Pedro. Tipos de pesquisa. 7 Graus, 2023. Disponível em: <<https://www.diferenca.com/tipos-de-pesquisa/>>. Acesso em: 24 jan. 2023.

O QUE É o Google. Porto: 7Graus, 2023. Disponível em:  
<<https://www.significados.com.br/google/>>. Acesso em: 21 ago. 2023.

SEPT – SETOR DE TECNOLOGIA PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA. **Tecnologia em Secretariado**, 2023. Disponível em:  
<<http://www.sept.ufpr.br/portal/secretariado/sobre-o-curso/>>. Acesso em: 12 jan. 2023.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE). Portal Sebrae. **Quem somos?**. Disponível em:  
<[https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/canais\\_adicionais/conheca\\_quem\\_somos](https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/canais_adicionais/conheca_quem_somos)>. Acesso em: 09 jan. 2023.

SITE: Tudo que você precisa saber sobre sites, 2022. Disponível em:  
<<https://www.projetoweb.com.br/site>>. Acesso em: 06 jan. 2023.

SLOGAN. In: DICIO, Dicionário Online de Português. Porto: 7Graus, 2023. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/slogan/>>. Acesso em: 27 jan. 2023.

SÓLIDES. O que é entrevista estruturada? Entenda para aplicar no processo seletivo!. **Sólides**, 2023. Disponível em: <[estruturadahttps://blog.solides.com.br/o-que-e-entrevista-estruturada/](https://blog.solides.com.br/o-que-e-entrevista-estruturada/)>. Acesso em: 12 jan. 2023

STAKE, R.E. **Pesquisa Qualitativa: Estudando como as coisas funcionam**, p. 21. Tradução: Karla Reis. São Paulo, Editora Artmed SA, 2011. Título original: Qualitative Research: Studying How Things Work. Ebook. Disponível em:  
<<https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=OjA9DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=livro+pesquisa+qualitativa&ots=hZrBdWNcYT&sig=4F3Msyp99JK6LAH8sq7BCbjnVEs#v=onepage&q&f=false>>. Acesso em: 20 dez. 2022.

SYOZI, Ricardo. Tecnoblog: O que é e como funciona o WIX?. **Tecnoblog**, 12 maio de 2022. Disponível em: <<https://tecnoblog.net/responde/o-que-e-e-como-funciona-o-wix/>>. Acesso em: 20 de dez. 2022.

TEORIA das Cores: O que é a Teoria das Cores?. 7 Graus, 2023. Disponível em:  
<<https://www.significados.com.br/teoria-das-cores/>>. Acesso em: 12 dez. 2022.

TRIPP, David. **Pesquisa-ação: uma introdução metodológica**. Educação e Pesquisa, São Paulo, v. 31, n. 3, p. 443-466, 2005. Disponível em:  
<<https://www.scielo.br/j/ep/a/3DkbXnqBQqyq5bV4TCL9NSH/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 11 jan. 2023.

VEIGA, D. R. **Guia de Secretariado - Técnicas e Comportamento**. 3 ed. São Paulo: Editora Érica, 2009. p. 21-22 (Minha biblioteca UFPR).

WIX. Disponível em: <<https://pt.wix.com/>>. Acesso em: 11 dez. 2022.

## APÊNDICES

### APÊNDICE A – PRÉ-PROJETO DE PESQUISA

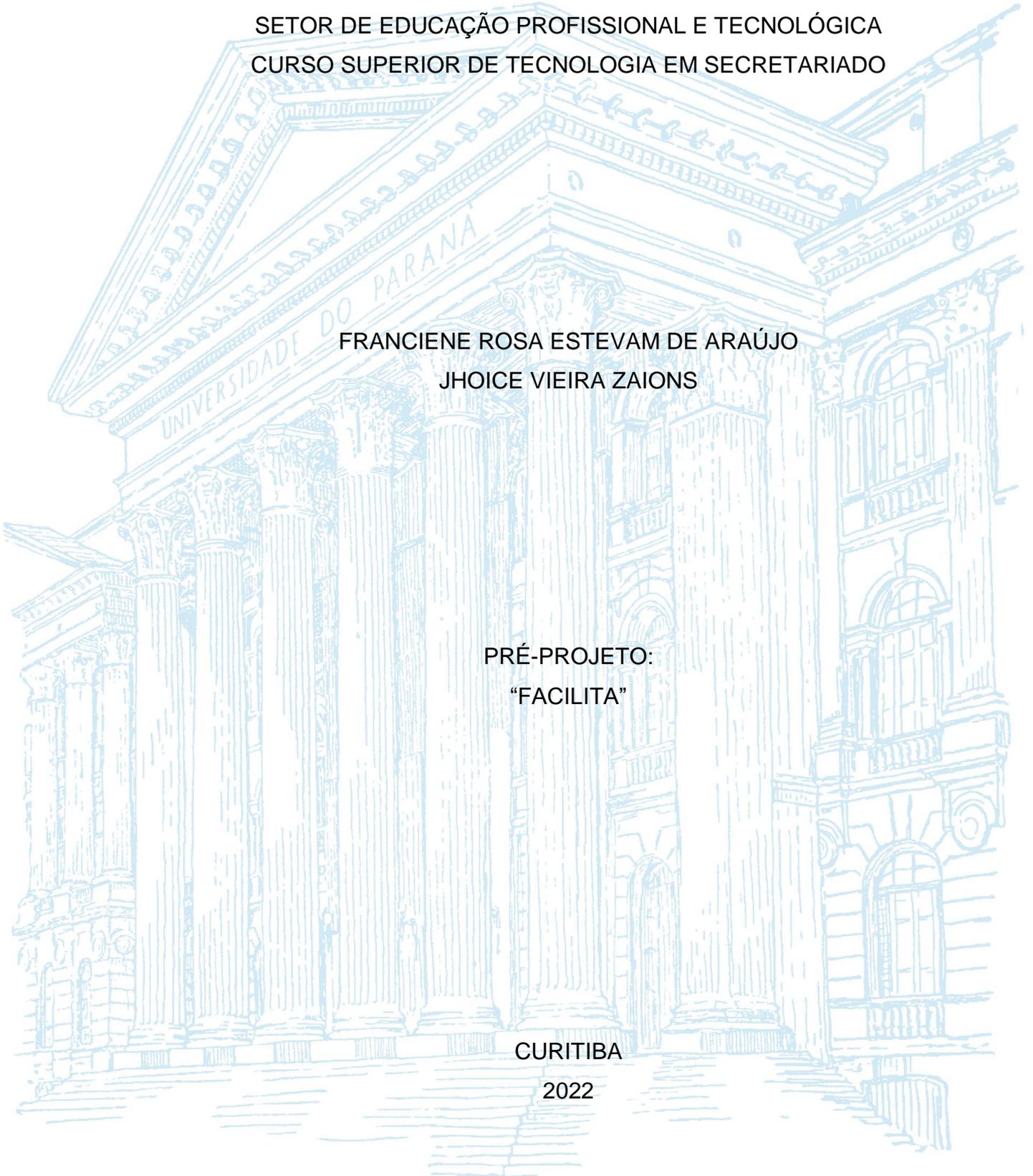
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ  
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO

FRANCIENE ROSA ESTEVAM DE ARAÚJO  
JHOICE VIEIRA ZAIONS

PRÉ-PROJETO:  
“FACILITA”

CURITIBA

2022



FRANCIENE ROSA ESTEVAM DE ARAÚJO  
JHOICE VIEIRA ZAIONS

PRÉ-PROJETO:  
“FACILITA”

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

Orientadoras: Profa. Dra. Fernanda Landolfi Maia  
Profa. Ms. Eliana Maria Ieger

CURITIBA  
2022

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	38
<b>2 ANÁLISE DO AMBIENTE</b> .....	39
2.1 ORGANOGRAMA .....	39
2.2 MISSÃO .....	39
2.3 VISÃO .....	39
2.4 VALORES .....	39
<b>3 QUESTÃO NORTEADORA</b> .....	39
<b>4 OBJETIVO GERAL</b> .....	40
4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	40
<b>5 DIAGNOSE</b> .....	40
<b>6 PROGNOSE</b> .....	40
<b>7 METODOLOGIA</b> .....	40
<b>8 CRONOGRAMA</b> .....	41
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	42

## 1 INTRODUÇÃO

Este pré-projeto faz parte das atividades da Disciplina de Metodologia da Pesquisa e tem por finalidade apresentar a proposta da criação de um *site* para busca de fornecedores de vários segmentos para o ambiente corporativo com o objetivo de contribuir de algum modo com a área secretarial.

Atualmente, o profissional de secretariado tem assumido várias atividades dentro da organização, se tornando um profissional multitarefas, e uma das demandas muito solicitada é a busca de fornecedores que ofereçam serviços ou produtos. No entanto, muitas vezes o processo de pesquisa pode ser dificultoso, pois a *internet* oferece um leque de fornecedores quando buscamos por empresas de *coffee break*, restaurantes para almoço ou jantar, cestas para presentear o executivo ou o colaborador etc., e pelo fato da lista ser extensa, se torna cansativo e demanda muito tempo no processo busca para saber qual é o (a) melhor para contratar.

Pensando em facilitar a vida do profissional de secretariado, pensou-se na criação de um *site* chamado “Facilita”, onde seja possível fazer a busca de fornecedores selecionados na plataforma, podendo ser empresas como panificadoras ou confeitarias para a realização de *coffee break*, por exemplo; restaurantes para se reunir ou confraternizar; empresas que façam produtos personalizados; floriculturas para cestas de café da manhã, buquê de flores ou até mesmo coroa de flores para homenagear alguém; empresas que façam a locação de equipamentos como projetores; empresas organizadoras de eventos e também agências de viagens que prestem serviços como hotelaria, passagens e locação de veículos.

Pretende-se com a criação do *site* facilitar a busca de fornecedores dentro de um único espaço, assim otimizando o tempo de quem pesquisa e também contribuindo com as empresas que venham a se cadastrar no “Facilita”, pois terão uma vitrine para a divulgação de seu empreendimento.

## **2 ANÁLISE DO AMBIENTE**

Quem trabalha na área secretarial na hora de pesquisar algum fornecedor ou algum tipo de serviço sabe que não é tão simples, pois surge outras questões, se este oferece um bom serviço ou não e se irá atender as necessidades de seu executivo ou da empresa, o processo de pesquisa e escolha muitas vezes se torna demorado por essa razão. Pensando nisso, o projeto consiste em um serviço voltado ao meio corporativo e aos profissionais de secretariado, mas não é algo exclusivo, possibilitando que qualquer pessoa faça o uso também.

### **2.1 ORGANOGRAMA**

O “Facilita” não será implementado em nenhuma empresa formal e também não se enquadra dentro de uma *startup* ou microempresa, pois não se pretende ter retorno financeiro nesse momento e o propósito é colaborar os profissionais de secretariado, logo não há um organograma a ser apresentado.

### **2.2 MISSÃO**

Auxiliar os profissionais de secretariado na busca de fornecedores para atender as demandas do dia a dia. (AS AUTORAS, 2022).

### **2.3 VISÃO**

Ser uma plataforma com destaque no ambiente corporativo ao longo dos anos. (AS AUTORAS, 2022).

### **2.4 VALORES**

Ética e transparência; confiança, respeito e comprometimento; qualidade e excelência; inovação, facilitador de processos; empenho para com os usuários, parceiros e tecnologia. (AS AUTORAS, 2022).

## **3 QUESTÃO NORTEADORA**

A criação de um *site* que facilite a busca de fornecedores pode contribuir efetivamente, otimizando o tempo do profissional de secretariado no dia a dia?

## 4 OBJETIVO GERAL

Criar um *site* para facilitar a busca de fornecedores em um único espaço, otimizando o tempo do profissional de secretariado.

### 4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar necessidades e demandas da área através da própria experiência;
- Identificar quais as dificuldades que se tem ao pesquisar fornecedores na *internet*;
- Ideação e construção do *site* que contribua com a área secretarial;
- Divulgar o *site* para testar funcionalidades.

## 5 DIAGNOSE

Quando precisa-se encontrar um fornecedor, a *internet* é uma grande aliada, no entanto entre tantas opções listadas, deixa de ser uma simples tarefa e o profissional de secretariado tem que aplicar seus conhecimentos de avaliação e técnicas de negociação, por isso o processo pode se tornar lento, dispensando muito tempo numa determinada tarefa.

## 6 PROGNOSE

Pensando numa forma de melhorar o processo de pesquisa, pensou-se na criação de um *site* que facilitará a busca de fornecedores na tentativa de encontrar o que melhor atenderá suas necessidades.

## 7 METODOLOGIA

Para a implantação do projeto visamos no decorrer fazer uma pesquisa de campo com o público-alvo: os profissionais de secretariado, para isso pretende-se criar um questionário para coletar dados como perfil (sexo, idade, formação, tempo de atuação e porte da empresa em que atua); meios de pesquisa que utilizam para buscar fornecedores; quais as dificuldades que possuem ao pesquisar; relevância da criação do *site*; sugestões de serviços que julgam ser interessante ter no *site*; e se gostariam de receber o *link* de acesso ao *site*.

Quanto ao *site* “Facilita”, será criada uma plataforma onde poderão ser encontrados fornecedores de vários segmentos, sendo estes: panificadoras e confeitarias; restaurantes; empresas de produtos personalizados; floriculturas; empresa de locação de equipamento; empresas de eventos e também agências de viagens que prestem serviços como hotelaria, passagens e locação de veículos. Para que os fornecedores façam parte do *site*, deverão preencher um formulário no próprio “Facilita” para cadastro. Dados estes: razão social, número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), segmento e contato, cujo passarão por análise para homologação do cadastro.

O *site* será dividido por tipo de serviço para facilitar a busca. Não será possível contratar o serviço diretamente pelo canal, pois o *site* será apenas uma ferramenta facilitadora entre as partes onde o profissional de secretariado poderá fazer buscas por fornecedores de produtos e serviços e poderá entrar em contato.

## 8 CRONOGRAMA

QUADRO 1 – CRONOGRAMA DE PLANEJAMENTO

CRONOGRAMA DE PLANEJAMENTO	
nov/22	Pesquisa de campo Elaboração do projeto
dez/22	Elaboração do projeto
jan/23	Implantação do projeto
fev/23	Entrega do projeto

FONTE: As autoras (2022)

## REFERÊNCIAS

CASAMENTOS. Disponível em: <<https://www.casamentos.com.br/>>. Acesso em: 30 nov. 2022.

## APÊNDICE B - LOGOTIPO "FACILITA"



## APÊNDICE C - INSTRUMENTO DE PESQUISA

### IMPLANTAÇÃO SITE “FACILITA”

Olá, caro(a) colega!

Somos do 6º período do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da UFPR, estamos desenvolvendo um projeto de conclusão da disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares. O trabalho tem por objetivo criar um site que permita a busca por fornecedores diversos para o ambiente corporativo.

Para darmos continuidade ao projeto, solicitamos sua colaboração em participar da pesquisa abaixo, a qual irá subsidiar o desenvolvimento do site que se chamará “Facilita”.

O principal objetivo da criação do site é facilitar a vida do profissional de secretariado otimizando o seu tempo, nele será possível fazer buscas por fornecedores selecionados, podendo ser empresas como panificadoras e confeitarias para a realização de *coffee break*; restaurantes para se reunir ou confraternizar; empresas que façam produtos personalizados, entre outras num único lugar.

É importante destacar que os dados serão tratados de forma global e utilizados de forma a contribuir com o trabalho acadêmico, resguardando sigilo.

O formulário tem o tempo estimado de resposta de 5 minutos, composto por 10 perguntas. Poderá ser respondido até 15/12/2022.

Agradecemos a sua participação e ficamos à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas através do e-mail: [implantacaofacilita2022@gmail.com](mailto:implantacaofacilita2022@gmail.com).

1 - SEXO:

- Masculino
- Feminino
- Outro
- Prefiro não responder

2 - Qual a sua idade?

- 19 a 25 anos
- 26 a 30 anos
- 31 a 35 anos
- acima de 40 anos

3 - Qual a sua formação?

- Técnico em Secretariado
- Tecnólogo em Secretariado
- Bacharel em Secretariado
- Outros

4 - Quanto tempo atua como Secretário(a)?

---

5 - Quando necessário, quais meios você utiliza para pesquisar um serviço ou produto?

- Google
- Indicação
- grupos de redes sociais
- Cartões de visita
- Lista de parceiros da empresa
- Outros

6 - Quais dificuldades você tem ao procurar um serviço ou produto?

- Pouco conhecimento em contratar uma empresa que atenda sua necessidade com qualidade.
- Demora para pesquisar os que são bem avaliados.
- Entrar em contato com as empresas.
- Excesso de indicações.
- Outros

7 - Qual o porte e segmento de negócio da empresa onde trabalha?

**Porte das empresas de acordo com o número de colaboradores**

<b>Porte</b>	<b>Empresas de Comércio e Serviços</b>	<b>Empresas da Indústria</b>
Microempresa	até 9 colaboradores	até 19 colaboradores
Pequena empresa	de 10 a 49 colaboradores	de 20 a 99 colaboradores
Média empresa	de 50 a 99 colaboradores	de 100 a 499 colaboradores
Grande empresa	mais de 100 colaboradores	acima de 500 colaboradores

Fonte: Exame (2022)

- Comércio e serviços - Microempresa
- Comércio e serviços - Pequena empresa
- Comércio e serviços - Média empresa
- Comércio e serviços - Grande empresa
- Indústria - Microempresa
- Indústria - Pequena empresa
- Indústria - Média empresa
- Indústria - Grande empresa

8 - Dê uma nota de 1 a 5 para a relevância da criação do *site* na sua opinião, sendo 1 para baixa relevância e 5 para alta.

- Baixa. Não acessaria.
- Baixa/Média. Não sei se acessaria.
- Médio. Acessaria se realmente fosse preciso.
- Média/Alta. Deixaria como opção na minha lista para pesquisas.
- Alta. Acessaria sempre que precisasse.

9 - A ideia inicial é que no *site* seja possível encontrar os seguintes serviços: panificadoras, confeitarias, restaurantes, empresas de personalizados, floriculturas, empresas de locação de equipamentos, empresas de organização de eventos e agências de viagens. Você tem alguma sugestão de outros produtos/serviços que acharia relevante ter no *site*?

---

---

---

10 - Você gostaria de receber o link do *site* "Facilita"? Se sim, informe o seu nome e e-mail para contato.

---

---