



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO
DEPARTAMENTO DE LÍNGUA E LITERATURA ESTRANGEIRAS
SECRETARIADO EXECUTIVO

Nathália Rodrigues Nascimento

**A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO COMO
CUSTOMER CARE SPECIALIST: UMA EXPERIÊNCIA JUNTO A UMA EMPRESA
SAAS**

Florianópolis
2023

Nathália Rodrigues Nascimento

**A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO COMO
CUSTOMER CARE SPECIALIST: UMA EXPERIÊNCIA JUNTO A UMA EMPRESA
SAAS**

Relatório de Estágio Profissionalizante em Secretariado Executivo do Centro de Comunicação e Expressão da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito para a obtenção do título de Bacharela em Secretariado Executivo.

Orientadora: Prof.^a Dra. Maria Ester Wollstein Moritz

Coorientador: Prof. Me. Celso José de Lima Junior

Florianópolis
2023

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Nascimento, Nathália Rodrigues

A Atuação do Profissional de Secretariado Executivo como Customer Care Specialist: Uma experiência junto a uma empresa SaaS / Nathália Rodrigues Nascimento ; orientador, Maria Ester Wollstein Moritz, coorientador, Celso José de Lima Junior, 2023.

25 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Comunicação e Expressão, Graduação em Secretariado Executivo, Florianópolis, 2023.

Inclui referências.

1. Secretariado Executivo. 2. Customer Care. 3. Secretariado Executivo. 4. SaaS. I. Moritz, Maria Ester Wollstein . II. Junior, Celso José de Lima. III. Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em Secretariado Executivo. IV. Título.

Nathália Rodrigues Nascimento

**A Atuação Do Profissional De Secretariado Executivo Como Customer Care
Specialist: Uma Experiência Junto A Uma Empresa SaaS**

Este Relatório de Estágio foi julgado adequado para obtenção do Título de Bacharel e aprovado em sua forma final pelo Curso de Secretariado Executivo.

Florianópolis, 15 de março de 2023

Prof.^a Maria Ester Wollstein Moritz, Dra.
Universidade Federal de Santa Catarina
Coordenadora do Curso

Prof. Celso José de Lima Junior, Me.
Coorientador

Banca examinadora

Prof.^a Maria Ester Wollstein Moritz, Dra.
Orientadora

Prof.^a Adriana de Carvalho Kuerten Dellagnelo, Dra.
Avaliadora

Prof. Matheus André Agnoletto, Me.
Avaliador

Dedico este trabalho a minha avó, Eva Regina (in memoriam) que não pode me ver em vida iniciando e finalizando essa etapa tão importante, mas que de algum lugar vibra por cada conquista.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à Deus, por me fortalecer quando parecia impossível, permitindo que eu não desistisse diante das dificuldades, do cansaço e de todos os obstáculos que enfrentei para que eu pudesse chegar à execução e finalização deste trabalho.

A minha mãe, meu maior exemplo e força, nunca vou conseguir agradecer o suficiente. Obrigada por me incentivar tanto, estar ao meu lado sempre, por todo o cuidado e apoio nos últimos 5 anos.

Agradeço aos meus irmãos por todo amor e por serem minha base. Essa conquista também é de vocês.

Ao meu namorado Artur, que tanto me incentivou e torce pelas minhas vitórias. Você foi essencial em todo esse processo.

Agradeço também a Profa. Dra. Maria Ester que tanto admiro e ao Prof. Me. Celso que me auxiliaram de forma excelente durante a produção deste relatório.

Ademais, agradeço aos meus colegas de trabalho, amigos e colegas de curso por toda ajuda e apoio. Vocês tonaram essa caminhada mais fácil.

Por fim, a esta Universidade e aos professores, que oportunizaram todo conhecimento e apoio ao longo de toda a minha jornada acadêmica.

RESUMO

Sabe-se que o profissional em secretariado tem uma visão de várias áreas de conhecimento, tendo um perfil polivalente e multifuncional, características que são fundamentais para o mercado de trabalho. Desta forma, o presente relatório foi desenvolvido como requisito da disciplina de Estágio Obrigatório no curso de Graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina, com o objetivo de descrever e apresentar as atividades realizadas durante o período de estágio em uma empresa SaaS¹ na área de Customer Care Specialist², onde foi possível alinhar o conhecimento teórico a prática. Para alinhamento teórico, realizou-se uma pesquisa com estratégia bibliográfica, baseada em artigos, livros e documentos que possuem foco no assunto. Por meio dos dados coletados, foi possível descrever e apresentar as matérias teóricas da graduação, alinhadas à prática das atividades no ambiente do estágio.

Palavras-chave: Secretariado Executivo; Customer Care; SaaS.

¹ SaaS é uma sigla em inglês para Software as a Service, ou software como serviço em português, relacionado a oferta de software como serviço.

² Customer Care é uma prática de atendimento ao cliente que acompanha o tratamento e o cuidado oferecido às pessoas que interagem com a empresa.

ABSTRACT

It is known that the professional secretariat has a several areas of knowledge and have a polyvalent and multifunctional profile. These characteristics are fundamental for the labor market. Thus, this report was developed as a requirement of the course of the Compulsory Internship in the Executive Secretary program at Universidade Federal de Santa Catarina, with the objective of presenting the activities developed during the internship period in a SaaS company, where it was possible to align the theoretical knowledge with practice. For academic alignment, bibliographic strategy research was conducted, based on articles, books, and documents that focus on the theme. Through the data collected, it was possible to describe and present the theoretical courses of the program, aligned with the practice of the activities in the internship environment.

Keywords: Executive Secretariat; Customer Care; SaaS.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Competências Customer Care

Figura 2 - Principais Empresas SaaS

Figura 3 – Disciplinas do Curso de Secretariado Executivo da UFSC, vinculadas às atividades realizadas durante o estágio

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
SAAS	Software as a Service
CRM	Customer Relationship Management
RH	Recursos Humanos

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	11
2.1 A EVOLUÇÃO DAS FUNÇÕES DO SECRETARIADO EXECUTIVO	11
2.2 CUSTOMER CARE	13
2.3 UMA VISÃO DE SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS).....	15
3 MATERIAIS E MÉTODOS	17
3.1 LOCAL DO ESTÁGIO.....	17
3.2 ATIVIDADES GERAIS.....	18
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
REFERÊNCIAS.....	21

1 INTRODUÇÃO

De acordo com Silva e Silva (2013), a profissão do Secretariado Executivo é uma das mais antigas, tendo seu surgimento decorrente das atividades exercidas pelos escribas nas civilizações antigas. Ao longo da história do secretariado, observa-se que o profissional é peça chave dentro das organizações, devido à flexibilidade do seu perfil de atribuições e competências (BORTOLOTTI, M. F. P, 2005).

No Brasil, a profissão é regulamentada pela Lei Ordinária 7.377, de 30 de setembro de 1985, que dispõe sobre o exercício da profissão de Secretário e complementada pela Lei 9261, de 10 de janeiro de 1996, assim, segundo o Art. 4º - São atribuições do Secretário Executivo:

I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II - assistência e assessoramento direto a executivos; III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; V - interpretação e sintetização de textos e documentos; VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras e 3 explanações, inclusive em idioma estrangeiro; VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa; VIII - registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas; IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia; X - conhecimentos protocolares. (Lei n. 7.377, 1985).

Na sociedade atual, as transformações agregadas ao perfil do secretário executivo, fizeram com que esse profissional também se adequasse a novas atribuições da profissão, em que sua interdisciplinaridade, flexibilidade e resiliência tornaram esse profissional capaz de participar na melhoria de processos de gestão, desenvolvimento, junto à inovação dos sistemas de gerenciamento de dados, informações e comunicação (FLORES; SILVA, 2013).

Desta forma, pode-se destacar a capacidade do profissional de secretariado estar apto para atuar em diversas áreas e setores das

organizações, com competência e técnica. Nesse contexto, segundo Medeiros e Hernandes (2012):

É necessário que o profissional de secretariado tenha competência técnica e interpessoal, habilidades de liderança, relação com os clientes internos e externos à organização, seja líder que participa das tomadas de decisões; possua domínio de informática e seja responsável. (Medeiros & Hernandes, 2012, p. 26).

A partir do exposto, o presente relatório de estágio tem como objetivo geral discutir a relação entre a profissão do Secretário Executivo com o Especialista em *Customer Care* no contexto do estágio profissionalizante obrigatório do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). O objetivo deste trabalho está relacionado a descrição e apresentação das atividades executadas durante o período do estágio em uma empresa SaaS na área de Customer Care Specialist.

Assim, o trabalho é estruturado em 4 seções, além da introdução com um breve histórico da profissão de Secretariado Executivo. Na seção de fundamentação teórica, aborda-se inicialmente uma descrição sobre a profissão de Customer Care e a apresentação do conceito de empresas SaaS. Na sequência, é apresentado o contexto do estágio e as atividades desenvolvidas. Em seguida, finaliza-se com as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo apresenta a fundamentação teórica do trabalho. Inicia-se com o embasamento teórico sobre a evolução das funções do Secretariado Executivo, seguido de uma breve conceituação sobre Customer Care, finalizando com o conceito das empresas SaaS.

2.1 A EVOLUÇÃO DAS FUNÇÕES DO SECRETARIADO EXECUTIVO

A profissão de secretariado teve início com a civilização antiga, onde ela era realizada apenas por homens, os quais passaram a se chamar de escribas. Segundo Sabino e Rocha (2004, p.4), foi na civilização egípcia que surgiu o primeiro secretário - o escriba. Esse profissional além de assessorar

diretamente seu superior, principalmente na escrita, obtinha “amplos conhecimentos em matemática, contabilidade, processos administrativos gerais, e até mesmo em áreas como agrimensura, mecânica e desenho arquitetônico”.

Ao longo de toda história do profissional de secretariado executivo tornou-se notória sua evolução. Conforme Azevedo e Costa (2000), o mundo do trabalho exige que o profissional de Secretariado seja competente, criativo, comunicativo, conhecedor de gestão estratégica, empreendedor e até mediador nas negociações que antecedam a tomada de decisão na empresa, deste modo, agem enquanto facilitadores de relações interpessoais e humanas. Assim, nota-se que, desde o surgimento da profissão, o profissional de Secretariado Executivo se mantém em constante mudança a fim de atender as necessidades atuais do mercado de trabalho.

Segundo Rovere (2015), o avanço tecnológico foi um dos fatores responsáveis pela busca de conhecimentos necessários e fundamentais que tornassem o trabalho do Secretário Executivo mais ágil, passando esse profissional a executar menos e gerenciar mais, utilizando as novas tecnologias disponíveis para o desenvolvimento de suas atividades.

Para Sabino e Rocha (2004), o novo perfil do profissional de secretariado vai muito além de dominar os novos aparatos tecnológicos. Passa por requisitos como fluência em novos idiomas, capacidade de interação com vários públicos e de gerenciamento das relações interpessoais, tornando-se, por vezes, um profissional de linha de frente da empresa na qual desenvolve suas atividades incorporando ao seu perfil as funções de Relações Públicas, Administrador, Executivo e Cogestor.

Diante disso, pode-se constatar que os profissionais de Secretariado precisam se capacitar para exercer suas funções com eficiência. No mundo corporativo atual, este profissional deve buscar conhecimentos avançados de tecnologia da informação para estarem sempre atualizados as mudanças e demandas do mercado.

2.2 CUSTOMER CARE

Considerando as questões citadas sobre a evolução das funções do secretariado executivo, diferentes cenários surgiram para que esse profissional pudesse atuar em áreas correlatas. Entre elas, a área de *Customer Care*.

O conceito de *Customer Care*, em tradução para o português, está relacionado ao “cuidado ao cliente”. Porém, o termo, que no início descrevia uma estratégia para melhorar a relação entre as marcas e seus consumidores, evoluiu para áreas completas nas organizações, onde ganhou notoriedade, pois, diferente de outras estratégias, o profissional desta área participa de todas as etapas da jornada do consumo. Assim, o objetivo desse profissional é potencializar, através do atendimento ao cliente, o desenvolvimento e a fidelização dos clientes baseado na experiência oferecida pela empresa.

Segundo Kotler (2000), o atendimento ao cliente envolve todas as atividades que facilitam aos clientes o acesso às pessoas certas dentro de uma empresa para receberem serviços, respostas e soluções de problemas de maneira rápida e satisfatória. A construção de um bom relacionamento entre cliente e organização é essencial, pois, os clientes devem ser reconhecidos, identificados e respondidos, para isso, é necessário conhecê-los e ouvir as suas necessidades. Bezerra (2013, p. 12) descreve que:

Satisfazer um consumidor não é fácil. Acredite! O que é satisfatório para uma pessoa pode ser insatisfatório para outra. Clientes são indivíduos que possuem características, opiniões e gostos diversos (...). Nunca vamos conseguir satisfazer 100% dos clientes, mas é necessário fazermos o máximo de esforço para conseguirmos alcançar o mínimo de satisfação esperado por eles.

O consumidor deseja, ao optar por determinada empresa, que a mesma manifeste interesse por ele, independente de concretizar a venda ou não, que ao prometer, cumpra o que garantiu. Segundo Kotler, Hayes e Bloom (2002, p. 58): “Todo mundo gosta de ser tratado como alguém importante. A capacidade de fazer cada cliente se sentir especial e importante constitui o ponto crucial para estabelecer empatia”.

Deste modo, Segundo Marinova (2008) os colaboradores que estão em contato direto com os clientes fazem de seu desempenho um fator-chave para a efetividade de uma unidade empresarial, e afetam diretamente a qualidade e produtividade de bens e serviços.

Green e Inman (2007) sugerem que a orientação para o mercado envolve duas dimensões: focalização no cliente e avaliação das necessidades. A dimensão focada no cliente tenta captar a medida em que:

1. os objetivos organizacionais são impulsionados pela satisfação do cliente.
2. estratégias organizacionais baseiam-se na compreensão das necessidades dos clientes.
3. a organização está mais focada no cliente do que os concorrentes.
4. a capacidade da organização de demonstrar que existe principalmente para servir os clientes.

A dimensão necessidade-avaliação tenta captar até que ponto:

1. A organização monitoriza constantemente o seu compromisso e orientação para o cliente.
2. o cliente mede frequentemente/rotativamente/sistematicamente a satisfação do cliente e qualidade dos serviços.
3. a organização comunica/dissemina livremente informações e dados sobre suas experiências e satisfação dos clientes.

As principais competências relacionadas ao profissional de Customer Care são:

Figura 1 - Competências Customer Care



Fonte: Autoria própria com base na bibliografia da pesquisa.

De acordo com essas definições, entende-se que, o atendimento ao cliente está diretamente associado à prioridade que a empresa atribui na hora de responder dúvidas, resolver problemas e escutar feedback. Nesse processo, é necessário manter-se alinhado às políticas e diretrizes da empresa, para que isso seja passado aos consumidores.

2.3 UMA VISÃO DE SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS)

O SaaS, sigla para *Software as a Service*, em português Software como um Serviço, é uma forma de disponibilizar softwares e soluções de tecnologia

por meio da internet, como um serviço. Ou seja, não é necessária a instalação de nenhum software, as plataformas dessa categoria funcionam por meio da tecnologia em nuvem, portanto, podem ser acessadas em qualquer lugar, desde que exista uma conexão ativa com a internet. O instituto de pesquisa Gartner Group (2011) define SaaS como um software proprietário, entregue e gerenciado remotamente por um ou mais provedores.

Segundo Santos (2010), os fornecedores de SaaS disponibilizam um serviço acessível de qualquer lugar do mundo, sem a obrigatoriedade de uma equipe de suporte próxima, assim podem atender a clientes que antes não poderiam ser atendidos, visto que a aplicação é centralizada e mantida pelo fornecedor.

Um das vantagens deste modelo é a redução de custos na aquisição e composição da infraestrutura, que pode ser composta sob demanda e com recursos diversificados e de menor custo; a flexibilidade, com a soma e substituição de recursos computacionais, podendo escalar tanto em nível de recursos de hardware³ quanto software⁴; e a facilidade de acesso, já que os usuários dos serviços não precisam conhecer aspectos de localização física e de entrega dos resultados destes serviços (Mell & Grance, 2009).

Atualmente muitos negócios já aderiram à empresa SaaS e se tornaram referência no mercado. De acordo com Ribeiro (2020), as empresas de negócio recorrente (pagamento por assinatura) são as que mais se beneficiam com esse modelo, sendo os estados de São Paulo, Minas Gerais e Santa Catarina os polos principais e de maior número de empresas SaaS. Destacam-se no mercado SaaS as empresas:

Figura 2 – Principais Empresas SaaS

Empresa	Segmento	Número de Usuários
Netflix	Streaming	2,4 milhões
Microsoft	Office365	1.3 bilhão
Google	Google Drive; Analytics	800 milhões

³ Hardware é o conjunto dos componentes físicos (material eletrônico, placas, monitor, equipamentos periféricos etc.) de um computador.

⁴ Software é o conjunto de componentes lógicos de um computador ou sistema de processamento de dados.

PayPal	Banco Online	250 milhões
Dropbox	Armazenamento em nuvem	700 milhões
Spotify	Streaming musical	456 milhões

Fonte: Autoria própria com base na bibliografia da pesquisa.

Desta forma, pode-se concluir que o SaaS é flexível às necessidades de cada empresa e pode ser personalizado conforme o negócio. As empresas SaaS estão cada vez mais presentes, atendendo diversos segmentos e demandas

3 MATERIAIS E MÉTODOS

Nesta seção será descrito o contexto do estágio profissionalizante, sendo abordadas informações sobre o ambiente, funcionamento do local e atividades que foram realizadas.

3.1 LOCAL DO ESTÁGIO

Antes de apresentar um breve histórico da empresa onde foi realizado o estágio obrigatório, é importante informar que não houve autorização por parte da mesma em divulgar o nome e, portanto, utilizarei o nome fictício “Empresa A”. Ressalto também, que as informações contidas nesta seção foram retiradas de documentos da empresa, onde não foi possível referenciar, devido a não permissão das informações relacionadas a empresa.

A empresa A é uma plataforma de automação Ucraniana que oferece uma variedade de ferramentas para geração de leads⁵, verificação de e-mail, envio de e-mail e rastreamento de e-mail. Com equipes na Ucrânia, China e Brasil, a plataforma foi fundada em 2017 e nos últimos 3 anos, evoluiu de um aplicativo Web com uma pequena equipe para uma plataforma de CRM de vendas multifuncional com mais de 400.000 usuários.

⁵ Um Lead é uma oportunidade de negócio para a empresa.

Atualmente, a empresa A conta com uma equipe formada por mais de 100 pessoas, entre profissionais da área de tecnologia, marketing, vendas, suporte, eventos e RH.

3.2 ATIVIDADES GERAIS

As atividades realizadas durante o período do estágio foram desempenhadas no setor de atendimento ao cliente, com o cargo de Customer Care Specialist, e compreenderam, principalmente, atividades como:

- Comunicação com os clientes via chat e e-mail, acompanhando resoluções de questões de acordo com o solicitado;
- Envio de informações para agendamento de consultoria;
- Envio de e-mails para comunicação e relacionamento com os clientes;
- Localização de possíveis Cases de Sucesso para a empresa;
- Coleta de pedidos relacionados a Experiência do Cliente;
- Checagem da plataforma para sugestões;
- Conferência de questões relacionadas a pagamentos: data de pagamento, envio de Invoices⁶, razões para cancelamentos e reembolsos.
- Definição de tarefas para a equipe técnica;
- Comunicação com a equipe para melhoria de atividades;
- Participação em Eventos;
- Apresentação da plataforma para clientes interessados;

Consideradas todas as atividades realizadas, foi possível identificar que todas elas requisitavam algum tipo de competência relacionada ao curso de Graduação em Secretariado Executivo. Apresento abaixo a relação de algumas disciplinas cursadas e a correlação com as atividades desempenhadas.

⁶ Em tradução literal, Invoice significa fatura.

Figura 2 – Disciplinas do Curso de Secretariado Executivo da UFSC, vinculadas às atividades realizadas durante o estágio.

Código	Nome da Disciplina	Fase	Atividade Desempenhada no Estágio
LLE5011 LLE5021 LLE5012 LLE5022 LLV5122 LLE5013 LLE5023 LLV5214	Compreensão e Produção Escrita em Língua Inglesa I a III; Expressão Oral e Gramática em Língua Inglesa I a III; Norma Padrão Escrita II.	1ª 2ª 3ª	Comunicação com os clientes via chat e email; Envio de informações para agendamento de consultoria.
MTM5160 FIL5160	Matemática Comercial e Financeira; Fundamentos de Ética.	1ª 4ª	Conferência de questões relacionadas a pagamentos: data de pagamento, envio de invoices, razões para cancelamentos e reembolsos.
PSI5205 CAD5140 LLE5160 LLE5041 LLE5047 LLE5043	Psicologia Organizacional; Novos Modelos de Gestão; Inglês para Negócios I a IV.	4ª 5ª 6ª 7ª	Definição de tarefas para a equipe técnica; Comunicação com a equipe para melhoria de atividades; Checagem da plataforma para sugestões;

Fonte: Elaborado pela autora.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste relatório de estágio foi relatar as atividades desempenhadas durante o estágio obrigatório desenvolvido em uma empresa SaaS na área de Customer Care Specialist. Desta forma, é importante destacar a importância do currículo diversificado do curso de Secretariado Executivo fornecido pela Universidade Federal de Santa Catarina durante a formação acadêmica.

Por meio das matérias fornecidas durante o período de formação do curso, foi possível associar o teórico à prática e enriquecer o conhecimento profissional e pessoal que obtive durante o processo de realização do estágio. Durante este período, pude lembrar e aplicar na prática conceitos aprendidos em sala de aula que me auxiliaram no processo de desenvolvimento de diversas atividades, tais como as disciplinas de Inglês que foram essenciais para o processo de compreensão e conversação com os clientes; A disciplina de Matemática Financeira que contribuiu para a realização de reembolsos, contato com a empresa responsável pelo processamento dos pagamentos e envio de Invoices para os clientes; Informática para Secretariado onde foi possível desenvolver conhecimentos mais avançados sobre a utilização de

VPN, Pacote Office e serviços de internet e finalmente, as disciplinas de Ética, Psicologia Organizacional e Novos Modelos de Gestão no auxílio ao cuidado, empatia, relacionamento interpessoal, compreensão as demandas solicitadas pelos clientes, gestão de tempo e atitude positiva.

Por fim, é importante ressaltar o quanto o papel do estágio profissionalizante é fundamental para o aluno de graduação, possibilitando a aproximação daquilo que é aprendido durante os 8 semestres do curso e alinhando à prática as diversas possibilidades onde o profissional de Secretariado Executivo pode estar inserido.

REFERÊNCIAS

Azevedo, I. & Costa, S. I. (2000). **Secretária: Um guia prático**. São Paulo: Senac.

BEZERRA, Igor Salume. **Qualidade do ponto de vista do cliente**. [S. L.]: Biblioteca 24 Horas, 2013. 98 p.

BORTOLOTTO, M. F. P. **Profissional de Secretariado Executivo: Explicação das principais características que compõem o perfil**. Expectativa, Toledo, v. 04, p. 45-56, 2005.

BRASIL. **Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985**. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. Brasília, DF. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7377.htm. Acesso em: 15 out. 2022.

BRASIL. **Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996**. Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o caput do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Brasília, DF. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9261.htm#art1. Acesso em: 15 out. 2022.

COOK, Sarah. **Customer Care Excellence: how to create an effective customer focus**. 5. ed. [S. L.]: Kogan Page, 2008. 288 p.

DEETER, B.; JUNG, R. **Software as a Service Pricing Strategies**, 2013.

FLORES, Thayana Abreu Viza Figueiredo Valladão; SILVA, Gisele Cristina. Secretariado Executivo: um estudo acerca da automatização das tarefas e do uso da gestão do conhecimento versus a utilização de sistemas de apoio gerencial por profissionais da área. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo, v. 9, p. 86-97, 2013.

GARTNER Glossary: **Software as a Service (SaaS)**. 2011. Disponível em: <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/software-as-a-service-saas>. Acesso em: 12 out. 2022.

GREEN JUNIOR, Kenneth W.; CHAKRABARTY, Subrata; WHITTEN, Dwayne. Organizational culture of customer care: market orientation and service quality. **International Journal Of Services And Standards**. [S. L.], p. 137-157. dez. 2007.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: a edição do novo milênio**. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

KOTLER, Philip; HAYES, Thomas; BLOOM, Paul N. **Marketing de Serviços Profissionais**. 2. ed. [Barueri]: Manole Ltda, 2002. 503 p.

MARINOVA, Detelina; YE, Jun; SINGH, Jagdip. Do Frontline Mechanisms Matter? Impact of Quality and Productivity Orientations on Unit Revenue, Efficiency, and Customer Satisfaction. **Journal of Marketing**, 28–45, 2008.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária: técnicas de trabalho**. 12. ed. [S. L.]: Atlas, 2010. 393 p.

MELL, P; GRANCE, T. **The NIST Definition of Cloud Computing**. National Institute of Standards and Technology, 53–50, 2009.

RIBEIRO, Renato. **Empresa SaaS**: Entenda os diferenciais desse modelo. 2020. Disponível em: <https://www.iugu.com/blog/empresa-saas-entenda-os-diferenciais-desse-modelo>. Acesso em: 15 out. 2022.

ROVERE, Alcimar dos Santos Dela; CORREA, Priscila dos Santos. **O Perfil do Profissional de Secretariado Executivo**: competências em decorrência da globalização. 2015. 33 f. TCC (Graduação) - Curso de Secretariado Executivo, Universidade Federal do Amapá, Macapá, 2015. Disponível em http://repositorio.unifap.br/jspui/bitstream/123456789/589/1/TCC_PerfilProfissionalSecretariado.pdf. Acesso em: 20 out. 2022

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado: do escriba ao Web Writer**. [S. L.]: Brasport, 2004. 163 p.

SANTOS, K. F.; Fraga, P. E. **Software as a Service: Uma Compreensão Pluralista**. In: V CONNEPI - Congresso Norte-Nordeste de Pesquisa e Inovação, 2010, Maceió. V CONNEPI, 2010.

SILVA, G. C.; SILVA, S. G. **A Evolução do Profissional do Secretariado Executivo e a Inteligência Emocional**, 2013.

UFSC. **Bacharelado em Secretariado Executivo**. Florianópolis, 2014. Disponível em: <https://secretariadoexecutivo.ufsc.br/2014/09/05/15/#more-15>.

WELLINGTON, Pat. **Effective Customer Care**: creating success. [S. L.]: Kogan Page, 2010. 144 p.