

Cristina Calligaris

SECRETARIADO ADMINISTRATIVO

Fundamentos Teóricos e Gestão



editora
VIENA

Cristina Calligaris

Secretariado Administrativo

Fundamentos Teóricos e Gestão



editora
VIENA

1ª Edição
Bauru/SP
Editora Viena
2022

SUMÁRIO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS.....	17
INTRODUÇÃO.....	19
1. INTRODUÇÃO AO SECRETARIADO	21
1.1. O Mercado	23
1.2. A Profissão.....	23
1.3. A Lei.....	24
1.4. O Código de Ética Profissional	26
1.5. Quem Pode Atuar.....	28
1.6. As Funções de Secretariar e Assessorar.....	28
1.7. Secretária Presencial	30
1.8. Secretária/Assistente Digital.....	31
1.9. Técnico em Secretariado	31
1.10. Conclusão.....	31
2. PERFIL PROFISSIONAL	37
2.1. Perfil Profissional	39
2.2. Conhecimento	40
2.3. Habilidade.....	41
2.4. Atitude	41
2.5. Conhecimento, Habilidade e Atitude (CHA)	41
2.6. Desenvolvimento Profissional	42
2.7. Conclusão.....	44
3. RELACIONAMENTO INTERPESSOAL.....	49
3.1. Relacionamento com o Líder Imediato (Assessorado)	52
3.2. Relacionamento com o Cônjuge, Filhos, Familiares e Parentes do Líder Imediato	53
3.3. Relacionamento com os Liderados do Superior Hierárquico	54
3.4. Os Relacionamentos Visam e Decorrem de Atender	54
3.5. Relacionamento Interpessoal: Pessoal e Pessoalmente.....	54
3.6. Gestão de Conflitos	55
3.7. Negociação	56
3.8. Gestão de Mudanças.....	56
3.9. Conclusão.....	57
4. COMUNICAÇÃO	61
4.1. O que é Comunicação?.....	63
4.2. Comunicação Pessoal.....	65
4.3. O Corpo Fala	66
4.4. Dicas para Ampliar a Comunicação	66
4.5. Filtro Mental	69
4.6. Percepção no Secretariado.....	70
4.7. Escuta Ativa.....	71
4.8. Entender para Assessorar.....	72
4.9. Conclusão.....	75

5.	GERENCIAMENTO DE CARREIRA.....	79
5.1.	A Carreira.....	81
5.2.	Promoção: Bom ou Ruim?.....	82
5.3.	Escolher x Ser Escolhida	83
5.4.	Feedback.....	84
5.5.	Senioridade Tem Limite.....	84
5.6.	Não Gosta, Não Seja	85
5.7.	Alinhamento Estratégico da Carreira	87
5.8.	Conclusão.....	89
6.	COMPORTEAMENTO.....	91
6.1.	Comportamento	93
6.2.	Diversidade do Comportamento.....	93
6.3.	Papéis, Situação e Momento	94
6.4.	Percepção e Sensação	94
6.5.	Comportamento Emocional	96
6.6.	Autoconhecimento	98
6.7.	Conclusão.....	98
7.	LIFELONG LEARNING – APRENDIZADO CONTÍNUO.....	101
7.1.	Aprendizado Contínuo	103
7.2.	Escolaridade.....	104
7.3.	Conhecimento Técnico Complementar	104
7.4.	Tecnologia	106
7.5.	Negociação	106
7.6.	Gestão de Emoções.....	107
7.7.	Gestão de Conflitos	110
7.8.	Gestão de Mudanças.....	110
7.9.	Conclusão.....	111
8.	GESTÃO DE ATENDIMENTO EM TEMPOS DIGITAIS	115
8.1.	Canais de Comunicação no Atendimento	117
8.2.	Relacionamento Virtual.....	118
8.3.	Um Pingo é Letra no Virtual Também.....	119
8.4.	Redes Sociais e Foto de Perfil.....	120
8.5.	Glossário.....	120
8.6.	Conclusão.....	123
9.	UNIVERSO VIRTUAL	127
9.1.	O Que é Uma Assistente Virtual.....	130
9.2.	Oferta e Demanda.....	130
9.3.	Assistentes Virtuais e Seus Clientes	131
9.4.	Segmentos e Áreas de Atuação	131
9.5.	O Seu Negócio	132
9.6.	Formalidade e Informalidade	133
9.7.	Marca	133
9.8.	O CHA Virtual	133
9.9.	Conclusão.....	137
10.	PRODUTIVIDADE PRESENCIAL E VIRTUAL	141
10.1.	Produtividade Presencial e Virtual.....	143
10.2.	Gestão do Tempo.....	144
10.3.	Dicas para Aumentar a Produtividade.....	145
10.4.	Conclusão.....	147

EPÍLOGO	153
REFERÊNCIAS	155
GLOSSÁRIO	157

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

<i>Art.</i>	_____	<i>Artigo.</i>
<i>CHA</i>	_____	<i>Conhecimento, Habilidade, Atitude.</i>
<i>CTPS</i>	_____	<i>Carteira de Trabalho e Previdência Social.</i>
<i>IE</i>	_____	<i>Inteligência Emocional.</i>
<i>MEI</i>	_____	<i>Microempreendedor Individual.</i>
<i>SMS</i>	_____	<i>Serviço de Mensagens Curtas.</i>

INTRODUÇÃO

“A maneira de se conseguir boa reputação reside no esforço em se ser aquilo que se deseja parecer.”

Sócrates

“O trabalho desempenhado sempre constrói a reputação de quem executa, negativa ou positivamente.”

Cristina Calligaris

As relações profissionais resultam em interações, que acontecem por meio da prestação de serviços que utiliza a comunicação, mas também técnicas, linguagens, ferramentas, canais de contato e outros componentes pelos quais os agentes que prestam serviços secretariando, assessorando, assistindo ou apoiando desempenham suas funções.

Existe uma variável muito relevante, digamos, determinante, que, diante de tanto avanço e conhecimento, desafia profissionais: o relacionamento.

O “eu” nosso de cada dia e o “eu” daquele que é atendido deve ser alvo de atenção para que a prestação de serviço ocorra de forma saudável.

Gente que atende gente requer autoconhecimento, além de técnicas, métodos e vontade.

Vejamos alguns caminhos!

CAPÍTULO

1

INTRODUÇÃO AO SECRETARIADO

O MERCADO

•

A PROFISSÃO

•

A LEI

•

O CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL

•

QUEM PODE ATUAR

•

AS FUNÇÕES DE SECRETARIAR E ASSESSORAR

•

SECRETÁRIA PRESENCIAL

•

SECRETÁRIA/ASSISTENTE DIGITAL

•

TÉCNICO EM SECRETARIADO

•

CONCLUSÃO



INTRODUÇÃO AO SECRETARIADO

1

CAPÍTULO

*“Exerci a função de secretária no início da minha carreira,
mas continuo secretariando pessoas. Servir é dom.”*

Cristina Calligaris

1.1. O MERCADO

O mercado demanda secretárias em todo o tempo e o tempo todo, de forma que podemos considerar que há espaço para o ingresso na carreira e para a permanência nessa função no desempenho presencial.



Há algum tempo, o mercado vem demandando secretárias também para o exercício da função remotamente e, nos últimos anos, o secretariado digital vem demonstrando crescimento, sinalizando que, tanto no presencial como a distância, há espaço para novas entrantes.

1.2. A PROFISSÃO

As funções, obrigações, direitos e limites de atuação da secretária estão regulamentados em lei e no código de ética da profissão.

Embora haja uma percepção ou até mesmo um efetivo número de profissionais do gênero feminino na profissão, cabe lembrar que ocorrem secretários e secretárias, sendo a função ampla e adequada pra todos os gêneros e segmentos de mercado.

Facilitando o raciocínio e simplificando o texto, adotaremos o uso da palavra “secretária”, no feminino, de forma generalista, e pedimos para considerar o emprego como uma convenção didática, apenas.

1.3. A LEI

A Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, depois modificada pela Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996(*), dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário e dá outras providências.

O Presidente da República, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - O exercício da profissão de secretário é regulado pela presente Lei.

Art. 2º - Para os efeitos desta Lei, é considerado:

I - Secretário Executivo: (Redação dada pela Lei nº 9.261, de 10.1.1996)

a) o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, reconhecido na forma da Lei, ou diplomado no exterior por curso de Secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma da Lei.

b) portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de início da vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no Art. 4º. desta Lei; (Incluído pela Lei nº 9.261, de 10.1.1996)

II - Técnico em Secretariado: (Redação dada pela Lei nº 9.261, de 10.1.1996)

a) o profissional portador de certificado de conclusão de curso de Secretariado em nível de 2º grau; (Incluído pela Lei nº 9.261, de 10.1.1996)

b) o portador de certificado de conclusão do 2º grau que, na data de início da vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no Art. 5º desta Lei. (Incluído pela Lei nº 9.261, de 10.1.1996)

Art. 3º - É assegurado o direito ao exercício da profissão aos que, embora não habilitados nos termos do artigo anterior, contém pelo menos cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretária, na data de vigência desta Lei. (Redação dada pela Lei nº 9.261, de 10.1.1996)

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 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 de 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 expediente e outras tarefas correlatas;
- IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia;
- X - conhecimentos protocolares.

Art. 5º - São atribuições do Técnico em Secretariado:

- I - organização e manutenção dos arquivos da secretaria;
- II - classificação, registro e distribuição de correspondência;
- III - redação e datilografia de correspondência e documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro;
- IV - execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.

Art. 6º - O exercício da profissão de Secretário requer prévio registro na Delegacia Regional do Trabalho do Ministério do Trabalho e far-se-á mediante a apresentação de documento comprobatório de conclusão dos cursos previstos nos incisos I e II do Art. 2º desta Lei e da Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS.

Parágrafo Único. No caso dos profissionais incluídos no art.3º, a prova da atuação será feita por meio de anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social e através de declarações das empresas nas quais os profissionais tenham desenvolvido suas respectivas atividades, discriminando as atribuições a serem confrontadas com os elencos especificados nos artigos 4º e 5º. (Redação dada pela Lei nº 9.261, de 10.1.1996)

Art. 7º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 8º - Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 30 de setembro de 1985; 164º da Independência e 97º da República.

JOSÉ SARNEY

Almir Pazzianotto

* Brasília, 10 de janeiro de 1996; 175º da Independência e 108º da República.

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO

Paulo Paiva

1.4. O CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL

Código de Ética publicado no Diário Oficial da União, de 7 de julho de 1989.

Capítulo I - Dos Princípios Fundamentais

Art.1º. - Considera-se Secretário ou Secretária, com direito ao exercício da profissão, a pessoa legalmente credenciada nos termos da lei em vigor.

Art.2º. - O presente Código de Ética Profissional tem por objetivo fixar normas de procedimentos dos Profissionais quando no exercício de sua profissão, regulando-lhes as relações com a própria categoria, com os poderes públicos e com a sociedade.

Art.3º. - Cabe ao profissional zelar pelo prestígio e responsabilidade de sua profissão, tratando-a sempre como um dos bens mais nobres, contribuindo, através do exemplo de seus atos, para elevar a categoria, obedecendo aos preceitos morais e legais.

Capítulo II - Dos Direitos

Art.4º. - Constituem-se direitos dos Secretários e Secretárias: a) garantir e defender as atribuições estabelecidas na Lei de Regulamentação; b) participar de entidades representativas da categoria; c) participar de atividades públicas ou não, que visem defender os direitos da categoria; d) defender a integridade moral e social da profissão, denunciando às entidades da categoria qualquer tipo de alusão desmoralizadora; e) receber remuneração equiparada a dos profissionais de seu nível de escolaridade; f) ter acesso a cursos de treinamento e a outros eventos/ cursos cuja finalidade seja o aprimoramento profissional; g) jornada de trabalho compatível com a legislação trabalhista em vigor.

Capítulo III - Dos Deveres Fundamentais

Art.5º. - Constituem-se deveres fundamentais das Secretárias e Secretários: a) considerar a profissão como um fim para a realização profissional; b) direcionar seu comportamento profissional, sempre a bem da verdade, da moral e da ética;

c) respeitar sua profissão e exercer suas atividades, sempre procurando aperfeiçoamento; d) operacionalizar e canalizar adequadamente o processo de comunicação com o público; e) ser positivo em seus pronunciamentos e tomadas de decisões, sabendo colocar e expressar suas atividades; f) procurar informar-se de todos os assuntos a respeito de sua profissão e dos avanços tecnológicos, que poderão facilitar o desempenho de suas atividades; g) lutar pelo progresso da profissão; h) combater o exercício ilegal da profissão; i) colaborar com as instituições que ministram cursos específicos, oferecendo-lhes subsídios e orientações.

Capítulo IV Do Sigilo Profissional

Art.6º. - A Secretária e o Secretário, no exercício de sua profissão, devem guardar absoluto sigilo sobre assuntos e documentos que lhe são confiados.

Art.7º. - É vedado ao Profissional assinar documentos que possam resultar no comprometimento da dignidade profissional da categoria.

Capítulo V Das Relações entre Profissionais Secretários

Art.8º. - Compete às Secretárias e Secretários: a) manter entre si a solidariedade e o intercâmbio, como forma de fortalecimento da categoria; b) estabelecer e manter um clima profissional cortês, no ambiente de trabalho, não alimentando discórdia e desentendimento profissionais; c) respeitar a capacidade e as limitações individuais, sem preconceito de cor, religião, cunho político ou posição social; d) estabelecer um clima de respeito à hierarquia com liderança e competência.

Art.9º. - É vedado aos profissionais: a) usar de amizades, posição e influências obtidas no exercício de sua função, para conseguir qualquer tipo de favoritismo pessoal ou facilidades, em detrimento de outros profissionais; b) prejudicar deliberadamente a reputação profissional de outro secretário; c) ser, em função de seu espírito de solidariedade, conivente com erro, contravenção penal ou infração a este Código de Ética.

Capítulo VI - Das Relações com a Empresa

Art.10º. - Compete ao Profissional, no pleno exercício de suas atividades: a) identificar-se com a filosofia empresarial, sendo um agente facilitador e colaborador na implantação de mudanças administrativas e políticas; b) agir como elemento facilitador das relações interpessoais na sua área de atuação; c) atuar como figura-chave no fluxo de informações desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e contínua os sistemas de comunicação.

Art.11º. - É vedado aos Profissionais: a) utilizar-se da proximidade com o superior imediato para obter favores pessoais ou estabelecer uma rotina de trabalho diferenciada em relação aos demais; b) prejudicar deliberadamente outros profissionais, no ambiente de trabalho.

Capítulo VII - Das Relações com as Entidades da Categoria

Art.12º. - A Secretária e o Secretário devem participar ativamente de suas entidades representativas, colaborando e apoiando os movimentos que tenham por finalidade defender os direitos profissionais.

Art.13º. - Acatar as resoluções aprovadas pelas entidades de classe.

Art.14º. - Quando no desempenho de qualquer cargo diretivo, em entidades da categoria, não se utilizar dessa posição em proveito próprio.

Art.15º. - Participar dos movimentos sociais e/ou estudos que se relacionem com o seu campo de atividade profissional.

Art.16º. - As Secretárias e Secretários deverão cumprir suas obrigações, tais como mensalidades e taxas, legalmente estabelecidas, junto às entidades de classes a que pertencem.

Capítulo VIII - Da Obediência, Aplicação e Vigência do Código de Ética

Art.17º. - Cumprir e fazer cumprir este Código é dever de todo Secretário.

Art.18º. - Cabe aos Secretários docentes informar, esclarecer e orientar os estudantes, quanto aos princípios e normas contidas neste Código.

Art.19º. - As infrações deste Código de Ética Profissional acarretarão penalidades, desde a advertência à cassação do Registro Profissional na forma dos dispositivos legais e/ou regimentais, através da Federação Nacional das Secretárias e Secretários.

Art.20º. - Constituem infrações: a) transgredir preceitos deste Código; b) exercer a profissão sem que esteja devidamente habilitado nos termos da legislação específica; c) utilizar o nome da Categoria Profissional das Secretárias e/ou Secretários para quaisquer fins, sem o endosso dos Sindicatos de Classe, em nível Estadual e da Federação Nacional nas localidades inorganizadas Sindicatos e/ou em nível Nacional.

1.5. QUEM PODE ATUAR

Todas as pessoas que se identificam com as rotinas e atividades podem atuar como secretárias, desde que se capacitem, tenham ou desenvolvam habilidades e adotem atitudes requeridas para o desempenho da função, tanto presencial como remotamente.

1.6. AS FUNÇÕES DE SECRETARIAR E ASSESSORAR

Sabe-se que as obrigações de uma secretária são amplas e que suas funções ocorrem em pequenas, médias e grandes empresas, além de serem direcionadas para microempresários e profissionais liberais.



Vale começar a listar as várias funções de uma secretária através dos verbos de ação, o que já mostra que agir é fundamental para o exercício desta profissão que, de forma generalizada, pode ser resumida por um assistir baseado na excelência. A seguir, apresentaremos os verbos de ação:

- » **Administrar:** gerir algo de outra pessoa; governar, ou seja, dar direção, dar rumo ou destino.
- » **Agir:** ser atuante, ter iniciativa, ser agente principal da atividade.
- » **Assistir:** prestar atenção ao que vê, ouve e lê, atuando de forma ativa, para entender e resolver as diversas situações que surgirem no trabalho.
- » **Assessorar:** trata-se da ação de apoiar, ajudar e sustentar, dando a importância devida a sua função de assessoria. Em alguns momentos, a assessora terá autonomia para agir na autoridade que lhe será confiada como depositária fiel daquele que ela representa. Em outros termos, a assessora é uma porta-voz e utiliza o nome de quem a confiou para desempenhar a função e, por isso, confiança e lealdade são imprescindíveis.
- » **Apoiar:** apoiar pessoas é suportar (dar suporte) e ajudá-las por meio das habilidades que dispõe.
- » **Analisar:** o discernimento é requerido na análise das atividades a serem desenvolvidas para planejar e perceber o que está e o que não está claro, além de identificar caminhos que logrem o êxito da tarefa.
- » **Identificar:** perceber, dentro das opções que se mostram possíveis diante de uma situação, qual deve ser a escolha mais adequada para o momento. Além disso, significa identificar pessoas e discernir seus papéis e funções dando destaque a cada um, devidamente.
- » **Planejar:** traçar um plano, um caminho contemplando as etapas, tempos, pessoas e recursos necessários para a atividade, e replanejando tudo, se necessário.

- » **Organizar:** ordenar coisas e atividades de forma que os tempos e movimentos sejam ajustados adequadamente para todas as funções e atividades necessárias e desempenhadas. A ordem leva ao progresso.
- » **Executar:** fazer é o verbo da “mão na massa”, o que significa que, para que uma atividade fique pronta, é obrigatório execução, observando o tempo adequado e os possíveis contratempos da atividade. Importa que prazos planejados sejam executados dentro do determinado, já que atrasos podem gerar prejuízos, representando perdas que podem ser irreparáveis. Deve haver muito cuidado e responsabilidade na execução de atividades.
- » **Direcionar:** dar direção é ditar o rumo que as coisas devem tomar para que as atividades sejam efetivadas com êxito no prazo estipulado e da forma correta.
- » **Controlar:** tomar conta das atividades, verificando com as pessoas se as coisas que foram determinadas a acontecer estão sendo realizadas dentro do prazo e da forma esperada.
- » **Gerir:** exercer gerência sobre alguma coisa ou alguém, o que significa administrar e dirigir.

Sendo assim, no exercício das funções, a secretária deve identificar, para cada atividade, a fase em que esta se encontra, analisando qual etapa deve ser implementada. Isso se deve ao fato de que a atividade poderá estar em andamento com outra pessoa, que deverá ser contatada, ou mesmo sendo iniciada, cabendo analisar, identificar e prosseguir até a conclusão da atividade.

Resumidamente, a função da secretária é administrar e desenvolver atividades, além de gerir processos, recursos financeiros e materiais, e informações. A secretária é, portanto, uma gestora de processos, pessoas e atividades.

1.7. SECRETÁRIA PRESENCIAL

O secretariado presencial consiste no exercício das atividades em local certo, diferente da residência daquele que exerce a função. Normalmente, as empresas contratam secretárias para atender supervisores, coordenadores, gerentes, diretores, vice-presidentes e presidentes.

Atualmente, o exercício do secretariado presencial pode ocorrer em dias alternados, de forma que, em alguns dias, o trabalho ocorra presencialmente e, em outros, por meio do teletrabalho ou *home office*.

Esta modalidade híbrida consiste na ocorrência de 3 dias de trabalho presencial e 2 dias em *home office*, por exemplo, ou mesmo a partir de outras formas, conforme a demanda do trabalho. Cabe destacar que a modalidade *home office*, embora já coexista, não ameaça a forma presencial ao desuso.

1.8. SECRETÁRIA/ASSISTENTE DIGITAL

O secretariado digital consiste no exercício das atividades em local certo, diferente da empresa que contrata o serviço e pode ser realizado da residência daquele que exerce a função, ou seja, em regime de *home office*. Neste caso, normalmente, as empresas também contratam secretárias para atender supervisores, coordenadores, gerentes, diretores, vice-presidentes e presidentes.

Encontramos, também, a Secretária ou Assistente Virtual que presta assistência profissional a clientes de maneira remota, a partir de seu próprio ambiente ou escritório, e que pode ser contratada diretamente, ou seja, é uma microempresária já que tem seu próprio negócio.

Neste caso, a assistente desempenhará as tarefas administrativas, fornecendo, além dos serviços, as instalações, equipamentos e tudo que for necessário para executar todas as atividades contratadas e cobrará também por isso.

A modalidade oferece a flexibilidade de contratação dos serviços por período (horas, semanas ou meses), reduzindo alguns custos, podendo, assim, tornar o processo mais econômico, haja vista que os encargos trabalhistas não compõem o cálculo, já que o contrato é firmado entre pessoas jurídicas estabelecidas.

1.9. TÉCNICO EM SECRETARIADO

O Técnico em Secretariado é o profissional portador do certificado de conclusão de secretariado em nível de ensino médio (2º grau). A profissão e as atribuições do Técnico em Secretariado constam da mesma lei que regulamenta o exercício da profissão de secretária, sendo que a função pode ser exercida da mesma forma, ou seja, presencial e remotamente.

Nesse sentido, com base na Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, as atribuições do Técnico em Secretariado são:

organização de arquivos da secretaria; classificação, registro e distribuição de correspondência; redação e elaboração de documentos rotineiros; recepção de pessoas e documentos; registro de compromissos e atendimentos de pessoas e ligações telefônicas. Por fim, cabe salientar que o Código de Ética da profissão do Técnico em Secretariado é regido pelo Código de Ética da Secretária.

1.10. CONCLUSÃO

Neste capítulo, tivemos uma visão abrangente da legislação, da profissão, das atividades e de quem pode ingressar e manter-se num mercado que, pelo que tudo indica, cresce e pode ser opção para novos entrantes.

