

# A GESTÃO SECRETARIAL NA PERSPECTIVA DOS B2B SERVICES

XXXVIII Encontro de Iniciação Científica

Pedro Rodrigo Santos de Oliveira, Fabiana Nogueira Holanda Ferreira

A presente pesquisa é resultado parcial de investigação, cujo objetivo geral é compreender a relação entre a gestão secretarial e o desenvolvimento das soluções de negócio através da prestação de serviços organizacionais - Business-to-Business Services. Tal pesquisa se configura como exploratória de natureza qualitativa realizada através de pesquisa bibliográfica. O objetivo do trabalho, nesta primeira etapa, foi delimitar as bases teóricas que compreendem os serviços da gestão secretarial, confrontando-as com a literatura de B2B Services. Assim, realizou-se um levantamento bibliográfico, em artigos, livros e periódicos nacionais e internacionais, sobre esses dois campos de investigação. Como resultado da pesquisa bibliográfica, pode-se observar que, quanto à gestão secretarial, a literatura especializada a compreende como processo administrativo oriundo das dinamicidades das organizações, na qual está inserido o secretário executivo, e que abrange atividades inerente às funções, aos papéis e à competências gerenciais, caracterizando assim o secretário como gestor. Por sua vez, sobre o conceito de B2B Services, a literatura especializada compreende B2B como comércio entre empresas ou corporações, envolvendo pessoas jurídica. Já o conceito de B2B Service é compreendido como um conjunto de serviços organizacionais voltados para atender a demanda dos clientes, caracterizando assim um conjunto de serviços organizacionais que integra todo o processo comercial, da demanda até a criação de sua solução (KAPLETIA & PROBERT, 2010).

A análise bibliográfica permite observar que o secretário executivo, com atividades de gestão secretarial, pode se constituir como um colaborador para o B2B services, uma vez que esse processo se mostra complexo e abrange várias etapas da prestação de serviços, entre estas etapas que demandam competências gerenciais.

Palavras-chave: Gestão Secretarial. B2B services. Serviços Organizacionais. Marketing de Serviços.