

## RESUMO

As novas tecnologias ganham repercussão e credibilidade a cada dia que passa, e estas surgem e se atualizam cada vez mais rápido. A internet é prova disso, e com ela surgiu um novo tipo de cliente, o “cliente virtual”. É necessário que o Secretário esteja preparado para atender com qualidade esse novo grupo de clientes. O presente trabalho tem como objetivo observar de que forma as tecnologias da informação e comunicação (TIC) ajudam o profissional de secretariado, na área do atendimento virtual, mostrando suas vantagens e desvantagens. Em termos específicos, buscou-se observar como e em que medida é utilizada a tecnologia da informação e comunicação no atendimento virtual. Na busca por esse objetivo, foram utilizados como embasamento teórico da pesquisa autores que abordam as temáticas das TIC e do atendimento virtual, como Sabino e Rocha (2004) Castells (1999), Santana, Barbosa e Trigo (2015), entre outros. Também foi aplicado um questionário aos secretários do campus IV da Universidade Federal da Paraíba, contendo perguntas objetivas e abertas sobre o tema. Dessa maneira, foi evidenciado pelos resultados da pesquisa, que as principais vantagens do atendimento virtual são em geral a rapidez da comunicação, a comodidade de acesso e a economia de dinheiro. As principais desvantagens são a dependência de conexão com internet e a informalidade de algumas ferramentas. Os entrevistados ainda utilizam mais o atendimento presencial ao cliente, entretanto o atendimento virtual torna-se indispensável para as organizações.

**Palavras-chaves:** Atendimento Virtual, Cliente, Vantagens, Desvantagens

## RESUMEN

Las nuevas tecnologías ganan repercusión y credibilidad a cada día que pasa y estas surgen y se actualizan cada vez más rápidamente. El Internet es prueba de esto, y con el Internet surgió un nuevo tipo de cliente, el “cliente virtual”. Es necesario que el secretario esté preparado para atender con calidad este nuevo grupo de clientes. El presente trabajo tiene como objetivo observar de qué forma las tecnologías de la información y comunicación ayudan al profesional de secretariado, en el área del atendimento virtual, mostrando sus ventajas y desventajas. En términos específicos, se buscó observar cómo y en qué medida es utilizada la tecnología de la información y comunicación en el atendimento virtual. En la búsqueda por este objetivo, fueron utilizados como embasamiento teórico de la investigación autores que abordan las temáticas de las TIC y del atendimento virtual, como Sabino y Rocha (2004) Castells (1999), Santana, Barbosa y Trigo (2015) entre otros. También fue aplicado un cuestionario a los secretarios del campus IV de la Universidad Federal de la Paraíba, conteniendo preguntas objetivas y abiertas sobre el tema. De esta manera, fue evidenciado en los resultados que las principales ventajas del atendimento virtual son, en general, la rapidez de la comunicación, la comodidad de acceso y la economía de dinero. Las principales desventajas son la dependencia de conexión con Internet y la informalidad de algunas herramientas. Los entrevistados aún utilizan más el atendimento presencial al cliente, sin embargo, el atendimento virtual se ha vuelto indispensable para las organizaciones.

**Palabras-claves:** Atendimento Virtual, Cliente, Ventajas, Desventajas

