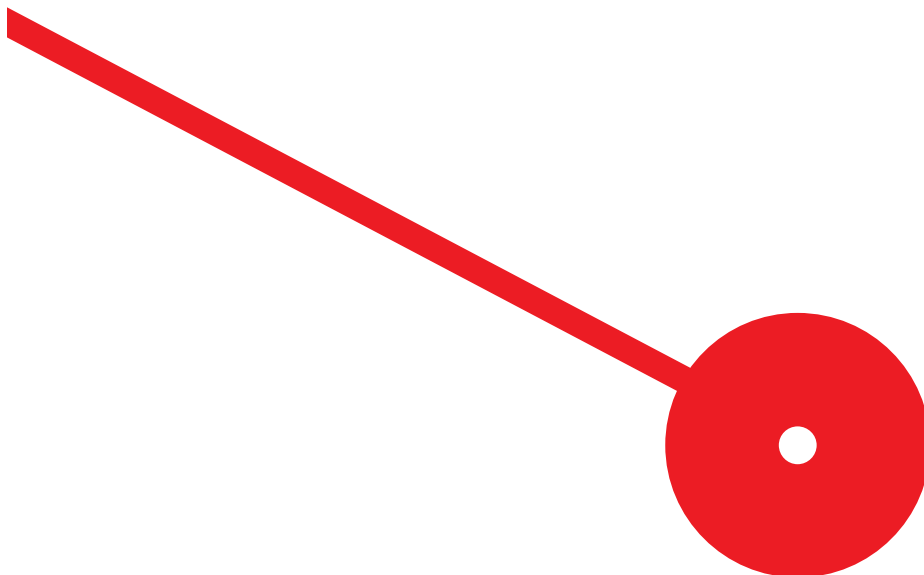




# Empreendedorismo Digital Feminino na Assistência Virtual

Inês Ferreira Guedes Silva

10/2025



M

MESTRADO  
CURSO de Assessoria de Administração

# Empreendedorismo Digital Feminino na Assistência Virtual

Inês Ferreira Guedes Silva

**Dissertação**

**Apresentado ao Instituto Superior de Contabilidade e  
Administração do Porto para obtenção do grau de Mestre em  
Assessoria de Administração, sob orientação de Prof. Doutora  
Luciana Oliveira**

## Agradecimentos

Não teria sido possível a concretização e conclusão da tese de mestrado sem a colaboração de diversas pessoas importantes no processo às quais estou extremamente agradecida.

Em primeiro lugar, quero agradecer à Professora Doutora Luciana Oliveira, pelo apoio, disponibilidade e incentivo que sempre demonstrou.

Seguidamente, dirijo um grande agradecimento aos meus pais, pois sem eles isto não era possível. Agradeço o apoio incondicional, palavras de incentivo, paciência e ajuda demonstrados ao longo deste percurso.

Um agradecimento especial às entrevistadas, pela sua participação e colaboração para a realização desta investigação.

E por último, aos meus amigos e família, que durante este período me deram força e apoio nos momentos bons e nos momentos mais desafiantes.

## Resumo

Num contexto de expansão do trabalho remoto e da economia digital, a assistência virtual assume relevância crescente enquanto via de empreendedorismo feminino em Portugal. Neste enquadramento, o estudo procura, de forma integrada, compreender como se cria e consolida um negócio digital e em que medida as dinâmicas de género o condicionam; identificar os serviços efetivamente oferecidos e o modo como são comunicados e promovidos; apurar as competências mobilizadas e as vantagens atribuídas à atividade; e, em síntese, caracterizar a configuração atual deste campo no país. Adotou-se uma abordagem qualitativa, de desenho fenomenológico, suportada por entrevistas semiestruturadas a assistentes virtuais. A análise seguiu procedimentos de análise temática (transcrição verbatim, codificação e identificação de padrões) enquadrados nas dimensões do guião. Os resultados mostram que a assistência virtual é concebida como prestação remota de serviços de apoio a pequenos negócios e empreendedores. Persiste algum desconhecimento social sobre a profissão, embora em diminuição. No posicionamento profissional, coexistem perfis generalistas e especializações por nichos (estética, saúde, finanças, marketing digital). Os serviços mais frequentes incluem gestão de e-mail e agenda, apoio ao cliente, marcação de atividades, tarefas de backoffice e, no marketing, gestão de redes sociais, e-mail marketing e design de publicações. As motivações para empreender concentram-se na autonomia, flexibilidade temporal e geográfica, realização pessoal e possibilidade de trabalhar remotamente. Entre os principais desafios iniciais surgem a angariação de clientes, a gestão do tempo, a exposição nas redes, a burocracia e a literacia financeira. A maioria reconhece lacunas em gestão e marketing que procura colmatar através de formação e aprendizagem em comunidades. No plano das competências, destacam-se domínio de ferramentas digitais, organização e planeamento, comunicação, empatia, adaptabilidade e assertividade; redes e comunidades (grupos online, mentoria) revelam-se cruciais no arranque. Em comunicação e promoção, prevalece uma estratégia pragmática e adaptativa. Os canais mais usados são Instagram, Facebook, LinkedIn, website, e-mail e WhatsApp; o investimento em publicidade paga é reduzido e o passa-a-palavra surge como principal motor de aquisição. A maioria não subcontrata comunicação/design, recorrendo a ferramentas acessíveis. Em síntese, descreve-se um ecossistema em consolidação, marcado por versatilidade de serviços, forte dependência de redes e recomendações, necessidades de desenvolvimento em gestão e marketing e contributo relevante da assistência virtual para a autonomia económica das mulheres no contexto digital.

**Palavras-chave:** Assistência virtual, Empreendedorismo digital, Empreendedorismo feminino, Trabalho remoto, Competências, Redes, Comunidades.

## **Abstract**

In a context of expanding remote work and the digital economy, virtual assistance is becoming increasingly relevant as a path to female entrepreneurship in Portugal. In this context, the study seeks to understand, in an integrated manner, how a digital business is created and consolidated and to what extent gender dynamics condition it; to identify the services actually offered and how they are communicated and promoted; to ascertain the skills mobilised and the advantages attributed to the activity; and, in summary, to characterise the current configuration of this field in the country. A qualitative, phenomenological approach was adopted, supported by semi-structured interviews with virtual assistants. The analysis followed thematic analysis procedures (verbatim transcription, coding and pattern identification) within the dimensions of the script. The results show that virtual assistance is conceived as the remote provision of support services to small businesses and entrepreneurs. There is still some social ignorance about the profession, although this is decreasing. In terms of professional positioning, there are both generalist profiles and niche specialisations (aesthetics, health, finance, digital marketing). The most frequent services include email and diary management, customer support, scheduling activities, back-office tasks and, in marketing, social media management, email marketing and publication design. The motivations for entrepreneurship focus on autonomy, temporal and geographical flexibility, personal fulfilment and the possibility of working remotely. Among the main initial challenges are customer acquisition, time management, exposure on social media, bureaucracy and financial literacy. Most recognise gaps in management and marketing that they seek to fill through training and learning in communities. In terms of skills, proficiency in digital tools, organisation and planning, communication, empathy, adaptability, and assertiveness stand out; networks and communities (online groups, mentoring) prove crucial in the start-up phase. In communication and promotion, a pragmatic and adaptive strategy prevails. The most used channels are Instagram, Facebook, LinkedIn, websites, email and WhatsApp; investment in paid advertising is low and word of mouth is the main driver of acquisition. Most do not outsource communication/design, using accessible tools instead. In summary, this is an ecosystem in consolidation, marked by versatility of services, strong dependence on networks and recommendations, needs for development in management and marketing, and a significant contribution from virtual assistance to women's economic autonomy in the digital context.

**Keywords:** Virtual assistance, Digital entrepreneurship, Female entrepreneurship, Remote working, Skills, Networks, Communities.

## Índice geral

<b>Índice de Figuras</b> .....	<b>x</b>
<b>Índice de Tabelas</b> .....	<b>xi</b>
<b>Lista de abreviaturas</b> .....	<b>xiii</b>
<b>Introdução</b> .....	<b>1</b>
<b>Revisão da literatura</b> .....	<b>4</b>
1    Empreendedorismo.....	4
1.1    Empreendedorismo feminino.....	4
1.1.1    Dificuldades na entrada da mulher no mundo do empreendedorismo digital ...	5
2    Empreendedorismo digital .....	6
2.1    Empreendedorismo digital feminino.....	6
2.1.1    Impacto da tecnologia digital na promoção da igualdade de género e empoderamento económico.....	6
2.1.2    Impacto da tecnologia digital no mercado de trabalho e as suas implicações para o empreendedorismo feminino.....	8
2.1.3    Oportunidades, desafios e tendências atuais no empreendedorismo feminino digital .....	9
3    O secretariado administrativo e o virtual .....	11
3.1    O conceito de secretariado .....	11
3.2    A evolução da profissão de secretário .....	12
3.3    O secretário executivo como empreendedor.....	12
3.4    O secretariado presencial e a assistência virtual .....	14
3.4.1    O secretariado presencial.....	14
3.4.2    A assistência virtual .....	15
3.4.2.1    Conceitos fundamentais.....	15
3.4.2.2    Entrada na carreira de assistente virtual .....	16
3.4.2.3    Competências necessárias para se tornar um assistente virtual .....	16
3.4.2.4    Serviços de um assistente virtual.....	17
3.4.2.5    Comunicação e promoção do negócio.....	17
3.4.2.6    Vantagens de contratar uma assistente virtual.....	18
3.4.2.7    Vantagens de trabalhar como assistente virtual.....	18
<b>Metodologia</b> .....	<b>21</b>
4    Questões e objetivos de investigação .....	21
4.1    Estratégia e desenho da investigação .....	21
4.2    Modelo de análise .....	22
4.3    Amostragem, amostra e procedimentos .....	23
4.4    Análise dos dados .....	24
4.5    Considerações éticas .....	25
<b>Apresentação e discussão de resultados</b> .....	<b>27</b>
5    Apresentação de Resultados .....	27

5.1	Caraterização sociodemográfica das entrevistadas .....	27
5.2	Perceção da assistência virtual .....	28
5.2.1	Conceito de assistente virtual .....	28
5.2.2	A perceção das pessoas sobre o conceito de assistente virtual.....	29
5.2.3	Perceção sobre a valorização da profissão .....	30
5.2.4	Clareza na explicação da profissão.....	31
5.3	Início da atividade, motivações e autopercepção .....	31
5.3.1	Início na assistência virtual e motivações para a adesão à profissão.....	32
5.3.2	Experiência profissional anterior.....	34
5.4	Competências de empreendedor e gestão de negócio .....	35
5.4.1	Significado da criação do próprio negócio .....	35
5.4.2	Facilidade de criação do negócio .....	36
5.4.4	Desafios ao iniciar e gerir um negócio digital.....	37
5.4.4.1	Preconceito de género .....	38
5.4.4.3	A literacia financeira como desafio no empreendedorismo digital.....	40
5.4.3	Perceção sobre as competências e conhecimentos para iniciar um negócio próprio .....	41
5.4.4	Necessidade de novas competências na criação e gestão do negócio .....	41
5.4.5	Necessidade de formação na criação e gestão do negócio .....	42
5.4.6	Apoio especializado na criação do negócio.....	43
5.4.7	Tutoria e apoio de comunidades online na criação do negócio.....	45
5.4.8	Gestão do negócio e desafios superados .....	46
5.5	Serviços na assistência virtual.....	47
5.5.1	Definição das áreas de atuação da assistência virtual .....	48
5.5.2	Tipos de serviços oferecidos como assistente virtual.....	48
5.5.3	Definição e motivações para a escolha dos serviços prestados .....	51
5.5.4	Critérios de definição dos serviços.....	53
5.5.5	Apoio e tutoria na criação da carteira de serviços .....	54
5.6	Competências específicas.....	55
5.6.1	Competências técnicas na assistência virtual .....	55
5.6.2	Competências e conhecimentos técnicos essenciais.....	56
5.6.3	Competências pessoais e interpessoais essenciais.....	57
5.6.4	Necessidades de formação contínua.....	58
5.6.5	Relevância das redes e comunidades no início do negócio .....	59
5.6	Comunicação e promoção do negócio.....	60
5.6.1	Estratégia de comunicação e promoção .....	61
5.6.2	Processo de estruturação da estratégia de comunicação e promoção .....	61
5.6.3	Canais de comunicação essenciais na fase inicial .....	62
5.6.4	Canais de comunicação e promoção atuais .....	63
5.6.5	Investimento em publicidade paga .....	64

5.6.6	Relevância do <i>word of mouth</i> no negócio digital .....	64
5.6.7	Principais desafios na comunicação e promoção do negócio.....	65
5.6.8	Competências atuais para a promoção do negócio.....	66
5.6.9	Competências futuras para a comunicação e promoção do negócio .....	66
5.6.10	Contratação de serviços especializados de comunicação e design.....	67
5.7	Vantagens da assistência virtual.....	68
5.7.1	Vantagens da profissão.....	68
5.7.1.1	Investimento em recursos .....	69
5.7.1.2	Conciliação entre vida profissional e responsabilidades familiares.....	70
5.7.2	Desigualdade de género e empoderamento feminino na assistência virtual .....	70
5.7.3	Realização e satisfação profissional .....	71
5.7.4	Aspetos a melhorar na assistência virtual.....	71
5.8	Contexto sociocultural.....	72
5.8.1	Equilíbrio entre trabalho e vida familiar .....	72
5.8.2	Influência familiar na opção de carreira.....	73
5.8.3	Apoio familiar na carreira .....	73
5.8.4	As responsabilidades familiares e a sua influência no crescimento do negócio ....	74
5.9	Formação específica.....	75
5.9.1	Formação especializada na assistência virtual .....	75
5.9.2	Domínios essenciais para a formação em assistência virtual .....	76
5.9.3	Competências essenciais para a formação de assistência virtual .....	77
5.10	Conselhos e sugestões .....	78
5.10.1	Conselhos e sugestões profissionais.....	78
5.10.2	Conselhos e sugestões pessoais.....	79
6	Discussão dos resultados.....	81
6.1	Perceção da assistência virtual .....	81
6.2	Início da atividade, motivações e autopercepção.....	81
6.3	Competências de empreendedor e gestão de negócio .....	82
6.4	Serviços na assistência virtual .....	83
6.5	Competências específicas .....	84
6.6	Comunicação e promoção do negócio .....	85
6.7	Vantagens da assistência virtual .....	86
6.8	Contexto sociocultural.....	87
6.9	Formação específica .....	87
6.10	Conselhos e sugestões .....	88
	Reflexão pessoal dos resultados.....	88
	<b>Considerações finais.....</b>	<b>90</b>
7	Conclusão.....	90
8	Contribuições e impactos esperados.....	91

9	Limitações (ou fragilidades).....	92
10	Recomendações para trabalhos futuros.....	92
	<b>Referências bibliográficas.....</b>	<b>94</b>
	<b>Apêndices .....</b>	<b>99</b>
	Apêndice A - Transcrições das entrevistas.....	100

## Índice de Figuras

---

**Figura 1** Caraterísticas compatíveis entre um secretário executivo e um empreendedor..... 13

## Índice de Tabelas

---

<b>Tabela 1</b> Principais tarefas de um secretário .....	14
<b>Tabela 2</b> Competências de um assistente virtual.....	16
<b>Tabela 3</b> Serviços prestados por um assistente virtual .....	17
<b>Tabela 4</b> Vantagens da assistência virtual.....	19
<b>Tabela 5</b> Dimensões e questões do guião da entrevista.....	22
<b>Tabela 6</b> Caracterização demográfica das entrevistadas .....	27
<b>Tabela 7</b> Conceito de assistente virtual .....	28
<b>Tabela 8</b> Perceção externa da assistência virtual.....	29
<b>Tabela 9</b> Valorização da assistência virtual.....	30
<b>Tabela 10</b> Explicação da profissão .....	31
<b>Tabela 11</b> Descoberta da profissão de assistente virtual .....	32
<b>Tabela 12</b> Motivações para iniciar a carreira de assistente virtual .....	33
<b>Tabela 13</b> Experiência anterior.....	34
<b>Tabela 14</b> Significado da criação do negócio.....	35
<b>Tabela 15</b> Facilidade do arranque do negócio.....	36
<b>Tabela 16</b> Desafios do negócio da assistência virtual .....	37
<b>Tabela 17</b> Preconceito de género como desafio .....	39
<b>Tabela 18</b> Falta de literacia financeira como desafio .....	40
<b>Tabela 19</b> Competências na gestão do negócio de assistência virtual.....	41
<b>Tabela 20</b> Novas competências para a gestão do negócio de assistência virtual.....	41
<b>Tabela 21</b> Necessidades de formação para a gestão do negócio .....	42
<b>Tabela 22</b> Apoio especializado no negócio .....	44
<b>Tabela 23</b> Tutoria e apoio de comunidades.....	45
<b>Tabela 24</b> Desafios na gestão do negócio.....	46
<b>Tabela 25</b> Áreas de atuação da assistência virtual.....	48
<b>Tabela 26</b> Tipos de serviços da assistência virtual.....	48
<b>Tabela 27</b> Motivações para a composição da carteira de serviços .....	51
<b>Tabela 28</b> Decomposição dos serviços da assistência virtual.....	52
<b>Tabela 29</b> Definição dos serviços.....	53
<b>Tabela 30</b> Apoio na escolha da carteira de serviços.....	54
<b>Tabela 31</b> Autoperceção das competências técnicas da assistência virtual.....	55
<b>Tabela 32</b> Competências técnicas da assistência virtual .....	56
<b>Tabela 33</b> Competências pessoais e interpessoais da assistência virtual.....	57

<b>Tabela 34</b> Necessidades de formação contínua na assistência virtual.....	58
<b>Tabela 35</b> Importância das redes de apoio no início do negócio.....	59
<b>Tabela 36</b> Estratégia de comunicação e promoção.....	61
<b>Tabela 37</b> Planeamento de estratégias de comunicação.....	61
<b>Tabela 38</b> Canais de comunicação iniciais.....	62
<b>Tabela 39</b> Canais de comunicação atuais.....	63
<b>Tabela 40</b> Investimento em publicidade paga.....	64
<b>Tabela 41</b> Importância do word of mouth.....	64
<b>Tabela 42</b> Desafios da comunicação e promoção do negócio.....	65
<b>Tabela 43</b> Competências atuais para a promoção do negócio.....	66
<b>Tabela 44</b> Competências futuras para a comunicação e promoção do negócio.....	67
<b>Tabela 45</b> Contratação de serviços de comunicação e design gráfico.....	68
<b>Tabela 46</b> Vantagens da assistência virtual.....	68
<b>Tabela 47</b> Investimento em recursos.....	70
<b>Tabela 48</b> Conciliação atividade profissional com vida pessoal.....	70
<b>Tabela 49</b> Desigualdade de género na assistência virtual.....	70
<b>Tabela 50</b> Realização pessoal.....	71
<b>Tabela 51</b> Aspetos a melhorar na assistência virtual.....	72
<b>Tabela 52</b> Equilíbrio trabalho-família.....	73
<b>Tabela 53</b> Influência da família no ingresso na carreira.....	73
<b>Tabela 54</b> Apoio familiar na carreira.....	74
<b>Tabela 55</b> Influência das responsabilidades familiares.....	74
<b>Tabela 56</b> Formação especializada na assistência virtual.....	75
<b>Tabela 57</b> Domínios essenciais para a formação de assistência virtual.....	76
<b>Tabela 58</b> Competências essenciais na formação para assistência virtual.....	77
<b>Tabela 59</b> Conselhos profissionais na assistência virtual.....	78
<b>Tabela 60</b> Conselhos pessoais para a carreira de assistência virtual.....	79

## **Lista de abreviaturas**

---

GEM – Global Entrepreneurship Monitor

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

Este documento é escrito em conformidade com o Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa (1990), em vigor desde 2009.

É adotada a 7ª Edição da Norma APA como sistema de referência.

## Introdução

---

O empreendedorismo tem vindo a assumir um papel central no dinamismo económico, articulando a criação de valor com a identificação e exploração de oportunidades em contextos competitivos e tecnologicamente voláteis (Shane & Venkataraman, 2000, como citado em Moletta et al., 2021; Lounsbury & Glynn, 2001; Phan et al., 2009; Meek et al., 2010, como citado em Ratten, 2023). A transformação digital reduziu barreiras geográficas, democratizou o acesso à informação e ampliou mecanismos de financiamento e de operação remota, facilitando a entrada e a consolidação de novos atores em mercados anteriormente menos acessíveis (Gomes & Lopes, 2022; Khan et al., 2023; Rao et al., 2024, como citados em Costa et al., 2023; Shahid et al., 2023, como citado em Costa et al., 2023). Neste quadro, o empreendedorismo digital emerge como reconfiguração de processos, produtos e relações de mercado, impulsionado por TIC e por plataformas que suportam cocriação de valor e interação em tempo real com stakeholders (Davidson & Vaast, 2010, como citado por Zaheer, 2019; Edgheim et al., 2023).

No plano de género, a literatura evidencia avanços e persistências. Observa-se a expansão global do empreendedorismo feminino e a atratividade do autoemprego para conciliar objetivos profissionais e responsabilidades familiares (GEM, 2017; McAdam et al., 2020; Akalp, 2011; LeBlanc, 2015; MacNeil, 2012, como citados por Ughetto et al., 2020; Dy et al., 2016). Persistem, todavia, constrangimentos estruturais ligados ao acesso a financiamento, redes e mentoria, bem como lacunas de competências empreendedoras e experiência de gestão (Alesina et al., 2013; Brush et al., 2001; Coleman, 2002; Krieger-Boden et al., 2018; Roomi et al., 2009, como citados por Ughetto et al., 2020). A digitalização é, por isso, ambivalente: pode “nivelar o campo” (McAdam et al., 2020), mas não elimina por si as assimetrias offline, podendo reproduzi-las online (Daniels, 2009; Dy et al., 2017, 2018, como citados por McAdam et al., 2020). Esta ambivalência reforça a necessidade de abordagens contextualizadas (Welter, 2004, 2011, como citado por McAdam et al., 2020), nas quais o potencial emancipatório das tecnologias depende das condições socioeconómicas e culturais, da disponibilidade de capital (financeiro, humano e social) e da capacidade de mobilizar competências digitais e de gestão (Rindova et al., 2009; Nambisan, 2017; Zahra & Wright, 2011, como citados por McAdam et al., 2020).

É neste enquadramento que se inscreve a assistência virtual. Definida como prestação remota e profissional de apoio a negócios e empreendedores, a atividade expandiu-se de tarefas de secretariado e backoffice para domínios como comunicação e marketing digital, apoio ao cliente

e gestão de operações (Duermyer, 2022; Just, 2022; Barros et al., 2012; Kenton, 2023). A literatura assinala ainda a frequente confusão conceptual entre “assistência virtual” e “assistência digital” (automação/robôs), sublinhando a natureza profissional e humana da primeira (Just, 2022). Enquanto modalidade de trabalho remoto e de negócio próprio, combina baixa intensidade de recursos iniciais com elevada dependência de competências técnicas e transversais, permitindo perfis generalistas e especializações por nicho.

A ponte com o secretariado é relevante. A evolução histórica da profissão mostra a passagem de funções auxiliares para papéis estratégicos, com polivalência, flexibilidade e multicompetência (Schommer & Pegorini, 2021; APPSA, 2020; Nonato Júnior, 2009, como citado por Vasconcelos, 2012; Mesquita, Oliveira & Sequeira, 2019). Traços como iniciativa, autonomia, visão sistémica e orientação para resultados aproximam o perfil do secretário executivo do comportamento empreendedor (Neiva & D’Elia, 2009, como citado por Silva, 2022), sugerindo convergências estruturais entre o repertório do secretariado e os requisitos de profissionalização na assistência virtual.

Apesar desta consolidação teórica, subsiste um défice de caracterização sistemática da assistência virtual em Portugal: a literatura mobilizada documenta oportunidades e constrangimentos do empreendedorismo digital feminino em geral (Ughetto et al., 2020; Dy et al., 2016; Krieger-Boden et al., 2018; McAdam et al., 2020), mas pouco esclarece, no contexto nacional, como se processam a entrada e a consolidação do negócio, que portefólios de serviços se estruturam, de que modo se organizam comunicação e promoção, quais as competências efetivamente mobilizadas e como se reconfiguram vantagens e constrangimentos neste nicho profissional específico (Duermyer, 2022; Just, 2022; Barros et al., 2012; Kenton, 2023). Esta lacuna justifica um olhar empírico focado, capaz de captar mecanismos, limites e oportunidades do empreendedorismo digital feminino através do caso da assistência virtual.

Por conseguinte, esta investigação procura compreender o fenómeno da assistência virtual no contexto nacional, analisando as suas especificidades e dinâmicas próprias, atendendo aos seguintes objetivos de investigação:

- a) Estudar como funciona o processo de criação de um negócio digital;
- b) Estudar a desigualdade de género como obstáculo para iniciar um negócio virtual;
- c) Identificar o tipo de serviços que são oferecidos pelas assistentes virtuais;
- d) Identificar as estratégias de comunicação e promoção utilizadas pelas assistentes virtuais;
- e) Identificar as principais competências exigidas às profissionais de assistência virtual;
- f) Identificar as principais vantagens de trabalhar como assistente virtual;
- g) Descrever, de uma forma geral, a realidade da assistência virtual nos dias de hoje.

Para o efeito, adotou-se uma abordagem qualitativa, de desenho fenomenológico, para captar as experiências vividas de assistentes virtuais em Portugal. Recorreu-se a entrevistas semiestruturadas, guiadas por um roteiro organizado em dez dimensões analíticas (perceção da profissão, entrada na atividade, competências, serviços, comunicação e promoção, vantagens, contexto sociocultural, formação, conselhos, entre outras). A amostragem foi por conveniência, direcionada a mulheres que criaram o seu próprio negócio de assistência virtual. A análise dos dados seguiu uma análise temática (Braun & Clarke, 2006): transcrição verbatim, codificação e identificação de padrões temáticos, articulados com as dimensões do guião, assegurando rigor e coerência interpretativa. Foram observadas as normas éticas usuais de informação às participantes, confidencialidade e proteção de dados.

A dissertação organiza-se em quatro partes centrais. A Revisão de literatura funda o enquadramento teórico: começa no empreendedorismo e no empreendedorismo feminino; avança para o empreendedorismo digital e o seu impacto na igualdade de género e no mercado de trabalho; aprofunda o campo do secretariado (conceito, evolução e convergências com o perfil empreendedor); e encerra com a assistência virtual (definições, competências, portefólio de serviços, comunicação e promoção do negócio, e vantagens para clientes e profissionais).

A Metodologia descreve a estratégia e o desenho da investigação, o modelo de análise, a amostragem e os procedimentos de recolha, bem como o processo de análise temática e as considerações éticas. A apresentação e discussão de resultados expõe os resultados empíricos organizados pelas dimensões do guião e articula-os com a literatura, evidenciando contributos e implicações. Por fim, as considerações finais reúnem a conclusão, explicitam limitações do estudo e avançam propostas para trabalho futuro.

## 1 Empreendedorismo

O empreendedorismo é o processo de identificar, avaliar e explorar oportunidades para criar bens e serviços, com foco no futuro (Shane & Venkataraman, 2000, como citado em Moletta et al. (2021)). O reconhecimento de oportunidades é, por isso, central — ainda que a noção possa ser formulada de forma distinta por outros autores (Lounsbury & Glynn, 2001 como citado em Ratten 2023) — e está ligado à abertura de novos mercados e a descobertas tecnológicas que as tornam viáveis (Phan et al., 2009 como citado em Ratten 2023). Além disso, a capacidade de aproveitar essas oportunidades depende das pessoas e do contexto em que atuam: o capital humano e as condições de mercado são determinantes no fenómeno empreendedor (Meek et al., 2010 como citado em Ratten 2023).

De acordo com a literatura, os empreendedores, são vistos como pessoas que se focam principalmente na procura pelo lucro e na identificação de oportunidades. Além disso, lideram iniciativas completamente inovadoras, coordenam estruturas sociais e económicas e transformam os recursos e circunstâncias em ativos viáveis assumindo os vários riscos associados às suas iniciativas. (Edgheim et al. 2023).

### 1.1 Empreendedorismo feminino

Nos últimos anos, registou-se um aumento significativo da produção científica sobre o empreendedorismo feminino, centrada sobretudo nos obstáculos enfrentados pelas mulheres na fase de arranque e na gestão de negócios, com destaque para o acesso à informação, ao financiamento e às redes de contactos (Poggesi et al. 2016 como citado por Ughetto et al. 2020).

Apesar desses constrangimentos, dados do GEM indicam uma tendência de crescimento sustentado do empreendedorismo feminino à escala global. Em 2016, cerca de 163 milhões de mulheres iniciaram novos negócios em 74 economias e 111 milhões ocupavam posições de liderança em empresas já estabelecidas (GEM, 2017 como citado por Ughetto et al. 2020).

Além disso, mulheres que já tinham experiência profissional anterior e suporte familiar tendencialmente são mais realistas quanto às expectativas relativas ao sucesso dos seus negócios (Chatterjee, et al. 2022).

### **1.1.1 Dificuldades na entrada da mulher no mundo do empreendedorismo digital**

De acordo com Link (2017), como citado por Ughetto et al. (2020), a investigação tem procurado compreender de forma sistemática as barreiras que condicionam o início e a consolidação de negócios liderados por mulheres. Em média, as mulheres reportam menor intenção empreendedora do que os homens (Adema et al., 2014 como citado por Ughetto et al. 2020), dispõem de menor experiência prévia e revelam menor propensão para o risco (Fairlie & Robb, 2009 como citado por Ughetto et al. 2020), a par de menor acesso a oportunidades, apoio institucional e capital social e financeiro (Thébaud, 2015 como citado por Ughetto et al. 2020).

O acesso a financiamento tende a ser mais difícil para as mulheres do que para os homens, num setor financeiro ainda predominantemente masculino, o que se traduz em maiores obstáculos à obtenção de crédito e menor sucesso na atração de investidores (Alesina et al., 2013; Basiglio et al., 2019; Cole & Mehran, 2019; Buttner & Rosen, 1992; Brush et al., 2001; Coleman, 2002 como citado por Ughetto et al. 2020).

Os homens, em geral, encontram-se mais integrados na cultura empreendedora do que as mulheres (McAdam et al., 2019; Scherer et al., 1990 como citado por Ughetto et al. 2020), o que influencia o acesso a financiamento e a oportunidades de negócio. Frequentemente, a motivação masculina associa-se ao desejo de autonomia e controlo, ao passo que muitas mulheres optam pelo empreendedorismo por frustração com a falta de reconhecimento profissional ou pela procura de maior flexibilidade para conciliar responsabilidades familiares (Welsh & Dragusin, 2009 como citado por Ughetto et al. 2020).

Independentemente do género, potenciais empreendedores enfrentam ainda desafios individuais, como aversão ao risco, ansiedade e medo do fracasso (Welsh et al., 2014; Yordanova & Alexandrova-Boshnakova, 2011 como citado por Gano-na et al. 2022). O medo de falhar constitui, para muitos, um fator decisivo para não avançar (Sandhu et al., 2011 como citado por Gano-na et al. 2022).

A combinação destas barreiras individuais com a discriminação de género torna particularmente difícil o arranque e a consolidação de iniciativas lideradas por mulheres. Neste contexto, a digitalização de produtos e serviços tem aberto novas vias para melhorar a qualidade de vida, alcançar reconhecimento, estatuto e independência económica, sobretudo em sociedades tradicionais (Gano-an et al., 2022).

Ainda assim, persistem obstáculos recorrentes ao nível empresarial, incluindo lacunas de experiência em gestão, literacia do mundo dos negócios, competências limitadas de networking, formação empreendedora insuficiente e dificuldades de conciliação com a vida familiar (Roomi et al., 2009 como citado por Gano-na et al. 2022).

Em síntese, o empreendedorismo pode representar uma alternativa atrativa para as mulheres (Krieger-Boden et al. 2018). Contudo, os desequilíbrios de gênero, como a escassez de competências empreendedoras, a insuficiência de modelos femininos e as restrições financeiras continuam a limitar o aproveitamento de oportunidades. A digitalização está a transformar a forma de trabalhar e de fazer negócios (Autio et al., 2018; Sussan & Acs, 2017 como citado por Ughetto et al. 2020) e pode funcionar como ferramenta emancipatória, estimulando a criação e o crescimento de negócios digitais liderados por mulheres (Ughetto et al., 2020).

## **2 Empreendedorismo digital**

O empreendedorismo digital tem como definição a identificação e exploração de oportunidades mediante o uso de plataformas digitais e de tecnologias de informação e comunicação (TIC) (Davidson & Vaast, 2010 como citado por Zaheer 2019). Embora ainda constitua uma fração do corpus de investigação sobre empresas digitais, representando menos de 10% do impacto global do setor, a sua influência tem vindo a aumentar (Zaheer, 2019).

Segundo Edgheim et al. (2023), o fenómeno tem reconfigurado o cenário empresarial: a difusão de tecnologias digitais abre novas oportunidades para criar produtos e serviços inovadores, capazes de responder de forma ágil às necessidades e expectativas dos clientes. Com a expansão de ferramentas e plataformas digitais, torna-se possível interagir em tempo real com clientes, fornecedores e demais *stakeholders*, promovendo a cocriação de valor por via de interações digitais.

À medida que a tecnologia evolui a um ritmo acelerado, a capacidade de adaptação e de inovar torna-se crítica para a competitividade empresarial. Neste contexto, o empreendedorismo digital surge como motor de crescimento e mudança, com os empreendedores digitais a liderarem a criação de novos negócios e a transformação de indústrias estabelecidas (Edgheim et al. 2023).

### **2.1 Empreendedorismo digital feminino**

#### **2.1.1 Impacto da tecnologia digital na promoção da igualdade de género e empoderamento económico**

De acordo com McAdam et al. (2020), o empreendedorismo digital tem sido conceptualizado como um “promotor de igualdade”, na medida em que tende a nivelar o campo competitivo para as mulheres no ecossistema empreendedor.

A Internet, ao proteger a privacidade individual, fornece “um espaço seguro” para enfrentar os desafios que as mulheres encontram nas suas vidas quotidianas offline (Daniels, 2009; Nourai-Simone, 2005 citado por McAdam et al. 2020), facilitando a clarificação e a prossecução das suas ambições empreendedoras.

As vantagens da Internet, nomeadamente as reduzidas barreiras à entrada, potenciam significativamente a inclusão de grupos que anteriormente estavam excluídos do empreendedorismo tradicional (Novo-Corti et al., 2014; Shirazi, 2012; Aldrich, 2014 citado por McAdam et al. 2020).

Ainda assim, Dy et al. (2017, 2018 citado por McAdam et al. 2020) afirmam que o otimismo sobre o potencial das tecnologias digitais para facilitar o empreendedorismo de grupos marginalizados pode ser excessivo, uma vez que o empreendedorismo digital permanece uma atividade intensiva em recursos, exigindo investimento de capital, competências técnicas, acesso a mercados online e infraestrutura de hardware e software. Deste modo, é expectável que desigualdades offline no acesso a recursos se reproduzam no ambiente online (Daniels, 2009 citado por McAdam et al. 2020).

Contudo, para compreender de forma rigorosa o impacto das tecnologias digitais nas trajetórias empreendedoras das mulheres, é fundamental considerar o contexto social e cultural (Welter, 2004, 2011 citado por McAdam et al. 2020). De acordo com Daniels (2009 citado por McAdam et al. 2020), as mulheres recorrem à Internet para reconfigurar dimensões materiais e simbólicas das suas vidas, desafiando, mas por vezes também reforçando, hierarquias de género. Daniels (2009 citado por McAdam et al. 2020) sublinha, por isso, os limites do potencial transformador da tecnologia digital quando confrontado com as condições offline, alertando para o risco de sobrevalorizar o carácter emancipatório do empreendedorismo digital, sobretudo em sociedades patriarcais.

Num estudo com empreendedoras digitais na Arábia Saudita, o contexto sociocultural assume um papel determinante na disponibilização de oportunidades tecnológicas e na organização das atividades quotidianas, servindo como fonte de identificação de oportunidades e de realização do empreendedorismo digital por parte das mulheres (Nambisan, 2017 citado por McAdam et al. 2020). A adoção de uma abordagem contextualizada (Whetton, 1989 citado por McAdam et al. 2020) evidenciou que o ambiente saudita é parte integrante da “história” destas empreendedoras, condicionando a geração de ideias e o reconhecimento de oportunidades (Zahra & Wright, 2011 citado por McAdam et al. 2020). As participantes recorreram às suas experiências e ao acesso a ferramentas e tecnologias digitais para desenvolver produtos e serviços, ampliando e reconfigurando as suas realidades vividas (Nambisan, 2017 citado por McAdam et al. 2020).

Segundo Welter (2011 citado por McAdam et al. 2020), o contexto define fronteiras e possibilidades para a ação empreendedora. No caso saudita, a segregação de género, as regras socioculturais e as expectativas associadas podem funcionar como travão ao emprego de muitas mulheres. As operações digitais e o trabalho remoto, porém, abrem um potencial significativo, especialmente para quem procura atuar para além dos setores tradicionalmente feminizados (por

exemplo, retalho ou restauração) e ingressar em funções de informática e engenharia (McAdam et al., 2018; Brush et al., 2018; Fairlie & Robb, 2009 citado por McAdam et al. 2020).

Por outro lado, numa investigação realizada no Reino Unido, esta evidência que pertenças como raça, classe e etnia continuam a limitar oportunidades e acesso a recursos, afetando mulheres tanto online como offline (Dy et al., 2017, 2018 citado por McAdam et al. 2020). Assim, para mulheres economicamente privilegiadas na Arábia Saudita, a Internet pode permitir desafiar e contornar normas sociais restritivas, (McAdam et al., 2020).

Segundo McAdam et al. (2020), as redes sociais constituem uma plataforma particularmente poderosa para estas empreendedoras, trazendo três benefícios principais: (i) interação com clientes, (ii) estabelecimento de ligações com parceiros de negócio e (iii) possibilidade de expressão livre. Deste modo, as redes sociais funcionam como um meio de libertação (Rosser, 2005 citado por McAdam et al. 2020), abrindo novas oportunidades ancoradas nos avanços das tecnologias de informação e comunicação. Brophy (2010 citado por McAdam et al. 2020) argumenta que o virtual não deve ser entendido como substituto da realidade offline, mas antes como um meio para expandir e amplificar a experiência vivida.

Uma conclusão central é que, para que o potencial emancipatório do empreendedorismo digital se materialize, as mulheres precisam de desafiar diretamente pressupostos sociais e culturais sobre o que é considerado aceitável ou permitido (Rindova et al., 2009 citado por McAdam et al. 2020). Acresce que a efetiva emancipação via empreendedorismo digital é dependente do contexto e da natureza das restrições presentes (McAdam et al., 2020).

De acordo com McAdam et al. (2020), observa-se uma crescente orientação feminina para o campo empreendedor, em detrimento de empregos tradicionalmente ocupados por mulheres (como ensino e certos serviços), o que implica uma reconfiguração da posição social, designadamente nas relações familiares.

### **2.1.2 Impacto da tecnologia digital no mercado de trabalho e as suas implicações para o empreendedorismo feminino**

A digitalização oferece uma ampla diversidade de oportunidades para o empoderamento feminino e para uma participação mais equilibrada das mulheres no mercado de trabalho, no sistema financeiro e no empreendedorismo (Krieger-Boden et al., 2018).

Segundo Krieger-Boden et al. (2018), competências socio emocionais frequentemente mais desenvolvidas entre as mulheres constituem uma vantagem relativa na era digital, sobretudo quando combinadas com níveis mais elevados de escolaridade e proficiência digital avançada. Ainda assim, continuam a existir barreiras e lacunas estruturais que limitam o progresso feminino

em muitos países e privam as mulheres de oportunidades valiosas no contexto tecnológico, incluindo no domínio do empreendedorismo.

Em média, observam-se níveis mais baixos de determinadas capacidades empreendedoras, como competências de gestão e experiência profissional relevante, e menor acesso a recursos financeiros, críticos nas fases iniciais de criação do negócio (Krieger-Boden et al., 2018). A desigualdade de acesso a financiamento, redes e mentoria reforça estas assimetrias, afetando a sobrevivência e o crescimento dos projetos.

Embora a Internet seja amplamente reconhecida como um canal poderoso para a criação de novos negócios e para ganhos de eficiência operacional, a investigação em empreendedorismo só recentemente começou a examinar de forma sistemática como as tecnologias digitais moldam os ecossistemas empreendedores (Sussan & Acs, 2017 como citado por Ughetto et al. 2020). Subsiste, por conseguinte, uma lacuna de conhecimento significativa sobre os processos de criação e desenvolvimento empresarial na era digital. Adicionalmente, as questões de género continuam subexploradas neste campo, incluindo a análise de se, e como, as condições essenciais ao florescimento empresarial diferem entre homens e mulheres, e de que modo a digitalização pode mitigar restrições existentes. Outro tópico que requer investigação aprofundada diz respeito ao potencial de empoderamento proporcionado pelas tecnologias digitais para as mulheres (Dy et al., 2018), considerando interseções com classe, etnia e contexto institucional.

### **2.1.3 Oportunidades, desafios e tendências atuais no empreendedorismo feminino digital**

Segundo Lind (1999), citado por McAdam et al. (2020), as mulheres tendem a relatar experiências mais positivas no trabalho mediado por tecnologias (trabalho virtual) do que os homens, o que se traduz em níveis superiores de satisfação, apesar dos desafios que continuam a enfrentar.

Adicionalmente, verifica-se, para os homens, uma vantagem associada a maior literacia financeira e a competências digitais, ao passo que esses mesmos fatores não se revelam determinantes no caso das mulheres, não sendo suficientes, por si sós, para as conduzir ao mundo dos negócios. Em suma, o conhecimento financeiro e digital não atua como equalizador de género no empreendedorismo (Ughetto et al., 2019).

De acordo com Ughetto et al. (2019), a promoção da igualdade de género exige um conjunto articulado de medidas e políticas públicas, incluindo: garantir acesso universal, acessível, seguro e aberto à Internet de alta velocidade; promover a literacia digital feminina ao longo da vida; facilitar o empreendedorismo feminino no meio virtual; e capacitar financeiramente as mulheres através de ferramentas inovadoras de finanças digitais. Estas recomendações não são novas e

convergem com evidência prévia sobre inclusão de mulheres em ecossistemas digitais (Ughetto et al., 2019).

De acordo com Krieger-Boden et al. (2018), a digitalização potencia a criação de novas oportunidades para o empreendedorismo. Para reconhecer e capturar tais oportunidades, é crucial que as mulheres desenvolvam competências empreendedoras e disponham de modelos de referência credíveis no contexto digital, capazes de orientar escolhas e reduzir incerteza.

Como referido, o acesso a capital financeiro permanece um dos principais entraves ao arranque e à expansão de negócios liderados por mulheres. Uma explicação recorrente é a insuficiente conformidade com requisitos das instituições financeiras tradicionais; outra tem que ver com a persistente dominância masculina nas redes de capital de risco, que tendem a favorecer projetos liderados por homens. Para mitigar este obstáculo, importa reforçar a presença feminina nos setores financeiros, através de programas de formação, mentoria e pipelines para investidoras iniciantes (Krieger-Boden et al., 2018).

Para além do financiamento, Blair (2002), como citado por Ughetto et al., (2019), salienta constrangimentos adicionais, como normas culturais em contextos de baixa igualdade de género, bem como estereótipos sobre mulheres que frequentemente emergem, por vezes de forma não intencional, em comunidades profissionais masculinas, sendo difíceis de contornar.

Competências pessoais, designadamente autoconfiança e autodeterminação, são cruciais para navegar ambientes empresariais incertos; todavia, as mulheres têm estado historicamente mais afastadas de oportunidades sistemáticas de desenvolvimento destas competências (Ardagna & Lusardi, 2008; Gneezy et al., 2009, como citado por Ughetto et al., (2019). Acresce que lacunas de literacia financeira e contabilística podem desencorajar a progressão empreendedora, alimentando a perceção de desvantagem numa área tradicionalmente dominada por homens e ampliando a lacuna de género (Cole & Mehran, 2009, como citado por Ughetto et al., 2019).

O empreendedorismo digital trouxe benefícios tangíveis: maior flexibilidade temporal, menores restrições de mobilidade e acesso acelerado a conhecimento e redes (Rosser, 2005 como citado por Ughetto et al., 2019). Plataformas digitais reduzem custos de transação e facilitam o acesso a financiamento alternativo (e.g., crowdfunding), encurtando ciclos de oportunidade. Não obstante, persistem desigualdades de género no acesso, nas competências e nas autoavaliações relativas às tecnologias digitais, o que tende a reproduzir no online as assimetrias existentes no offline (Daniels, 2009; Dy et al., 2018 como citado por Ughetto et al., 2019).

A conciliação entre atividade profissional e responsabilidades domésticas e familiares tornou-se mais exigente, levando muitas mulheres a optarem pelo empreendedorismo como estratégia de ajustamento (Akalp, 2011; LeBlanc, 2015; MacNeil, 2012 como citado por Dy et al. 2016).

Partindo do pressuposto de que o autoemprego permite definir condições e diretrizes de trabalho (Kitching & Marlow, 2013 como citado por Dy et al. 2016), o empreendedorismo oferece margens de organização em torno dos ritmos domésticos (Jayawarna et al., 2014 como citado por Dy et al. 2016). Estas vantagens são particularmente visíveis no empreendedorismo digital, em que os “utensílios” de trabalho (dispositivos e competências técnicas) exigem pouco espaço físico e as interações ocorrem no ambiente aparentemente intemporal da Internet (Kelan, 2009; Mason et al., 2011 como citado por Dy et al. 2016), possibilitando um equilíbrio trabalho-vida mais favorável e retornos relativamente rápidos com menor intensidade de recursos (Dy et al., 2016).

Contudo, Wajcman (2015), como citado por Dy et al. (2016), adverte que a mesma infraestrutura digital pode introduzir novos desafios, nomeadamente a diluição de fronteiras físicas e temporais entre casa e trabalho, com potenciais efeitos de intensificação laboral e disponibilidade permanente.

Em síntese, e à luz da evidência analisada, este trabalho parte da premissa de que o empreendedorismo digital tem forte expressão entre mulheres, não exclusiva, mas estatisticamente significativa, e propõe mapear os requisitos para a profissionalização no segmento de “assistência virtual”, incluindo trajetórias de criação do próprio negócio, portefólio de competências e tipologias de serviços prestados, com vista a informar práticas e políticas de apoio dirigidas ao empreendedorismo feminino no contexto digital.

### **3 O secretariado administrativo e o virtual**

De acordo com Mesquita, Oliveira & Sequeira (2019), as tecnologias trouxeram grandes mudanças, nomeadamente na organização das empresas, mas também nos modelos de negócio e na forma como as pessoas trabalham. Prevê-se que, nos próximos anos, uma das áreas profissionais mais impactadas será a que se dedica ao desempenho de funções administrativas, englobando perfis como assistentes administrativos, assistentes de direção e secretários executivos (Mesquita, Oliveira, & Sequeira, 2019).

#### **3.1 O conceito de secretariado**

Segundo Schommer & Pegorini (2021), o profissional de secretariado distingue-se pela capacidade de atuação multicompetente, evidenciando polivalência e flexibilidade. A sua intervenção vai de tarefas administrativas rotineiras a atividades de elevada complexidade, incluindo liderança e colaboração em processos estratégicos, com destaque para a resolução de conflitos e o planeamento organizacional.

De acordo com a Associação Portuguesa de Profissionais de Secretariado e Assessoria (2020), o secretariado abrange um conjunto variado de funções, como a assessoria a empresas, empresários

e instituições, o planeamento e a organização de tarefas administrativas, o controlo e arquivo de documentos, a gestão de correspondência, a coordenação e realização de eventos, bem como o apoio na preparação e acompanhamento de reuniões, entre outras atividades essenciais ao bom funcionamento organizacional.

### **3.2 A evolução da profissão de secretário**

Os primeiros registos da atividade secretarial remontam ao Egipto faraónico, quando a função era desempenhada por escribas. Com a evolução social e, em particular, a partir da Revolução Industrial, a profissão passou por mudanças significativas. O que outrora era um cargo meramente auxiliar transformou-se numa função estratégica, com presença de destaque nas estruturas organizacionais contemporâneas. Atualmente, secretários executivos, munidos de um vasto repertório de competências e saberes, contribuem de forma decisiva para o desempenho das organizações em todos os níveis hierárquicos. Este percurso acompanha também a ascensão do trabalho remoto, tendência global em expansão que reconfigurou modos de atuação na profissão (Costa et al., 2019).

A trajetória histórica do secretariado reflete e acompanha transformações do mundo dos negócios, tornando-se uma atividade indispensável. De acordo com Vaz (2013, p. 46), como citado por Moreira (2015): “A profissão secretarial acompanhou as transformações do mundo moderno e soube criar oportunidades ao longo da sua existência. Atualmente, o secretário executivo ocupa espaço privilegiado nas organizações, fruto de um perfil orientado para capacitação, qualidade e incorporação de novas competências, assumindo responsabilidade pelos resultados organizacionais.”

Müller, Oliveira & Cegan (2015), com base em quadro adaptado de Neiva & D’Elia (2009), como citado por Silva (2022), evidenciam que no início da profissão não existiam requisitos claramente definidos, as tarefas eram rigidamente hierarquizadas e enquadradas em organizações burocráticas. No cenário de 2005, então perspetivado como “futuro” da profissão, já se observavam organizações mais participativas, tarefas definidas por novos estilos de gestão e domínio generalizado da informática. O horizonte futuro descrito pelos autores caracteriza-se por organizações empreendedoras, divisão de responsabilidades, maior autonomia na execução das tarefas e necessidade constante de aperfeiçoamento; neste sentido, sustentam que hoje se materializam muitas das premissas do “futuro do secretariado” por eles antecipado.

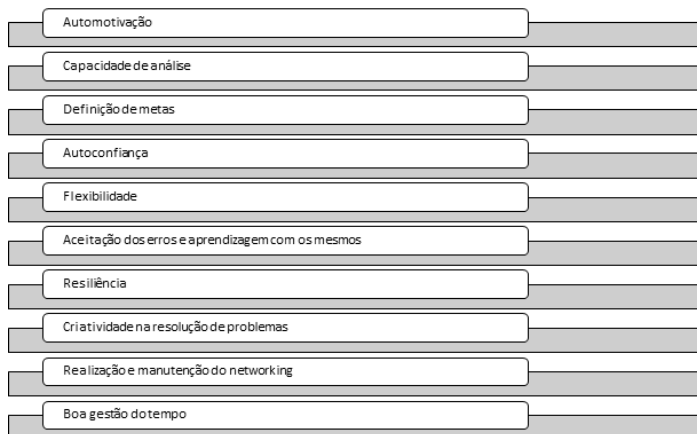
### **3.3 O secretário executivo como empreendedor**

Com base nos conhecimentos desenvolvidos nas áreas de gestão, negócios, comércio e relações interpessoais, o empreendedorismo passou a afirmar-se como uma via de atuação credível para o profissional de Secretariado, cujas competências apresentam fortes convergências com o perfil

típico do empreendedor. Nesse sentido, Neiva & D’Elia (2009, p. 166, citado por Silva (2022) identificam no secretário executivo um conjunto de traços, como iniciativa, autonomia, visão sistêmica, capacidade de decisão e orientação para resultados, compatíveis com o comportamento empreendedor (Figura 1).

### Figura 1

Caraterísticas compatíveis entre um secretário executivo e um empreendedor



Observa-se, assim, que o perfil do secretário executivo integra diversas características associadas ao “espírito empreendedor”, potenciando o seu sucesso enquanto fundador e gestor do próprio negócio. As aptidões adquiridas em contexto de formação superior, combinadas com as competências profissionais (planeamento, comunicação, negociação, gestão do tempo e literacia digital), favorecem a criação, a gestão e a consolidação de iniciativas empresariais lideradas por estes profissionais. Acresce que os atuais planos de estudos em Secretariado Executivo contemplam componentes de assessoria, gestão e gestão de projetos, o que reforça o desenvolvimento de competências empreendedoras. O êxito desta vertente, todavia, dependerá da escolha informada da área de atuação e do nicho de mercado, bem como da aplicação efetiva dos conhecimentos adquiridos ao longo do percurso académico.

Em termos de enquadramento setorial, o segmento da consultoria em gestão empresarial registou, em 2020, um crescimento de 19%, evidenciando um potencial de mercado relevante para perfis de secretariado com especialização em processos, organização e apoio à decisão. Este segmento constitui, inclusive, uma das áreas de estudo com maior afinidade no curso de Secretariado Executivo, oferecendo múltiplos nichos (p. ex., organização de operações, otimização administrativa, apoio executivo remoto e gestão de informação) que podem ser explorados por profissionais que pretendam enveredar pelo caminho do empreendedorismo (Silva, 2022).

## 3.4 O secretariado presencial e a assistência virtual

### 3.4.1 O secretariado presencial

O secretário executivo presencial é um profissional preparado para assessorar e articular a área administrativa das organizações, dominando os pilares da administração, do planejamento e da organização. Para além deste núcleo técnico, o perfil exige capacidade de inovação, criatividade, iniciativa empreendedora, comunicação eficaz e competências de articulação interdepartamental. (Barros et al., 2012).

Na atualidade, as transformações digitais elevaram o patamar de exigência do perfil profissional: requerem-se competências técnicas sólidas, domínio de ferramentas especializadas e uma formação multidisciplinar que permita compreender e operar com diversos sistemas e plataformas (Schaffer, Birello & Cantarotti, 2020, como citado por Kolling et al. 2022).

A Tabela 1 sintetiza as principais tarefas desempenhadas em contexto presencial, de acordo com taxonomias ocupacionais internacionais (O\*NET, 2025).

**Tabela 1**  
Principais tarefas de um secretário

<b>Principais tarefas profissionais</b>
• Assegurar a gestão e manutenção das agendas dos executivos
• Assegurar a organização das deslocações profissionais dos executivos
• Proceder à abertura, triagem e distribuição da correspondência recebida, incluindo faxes e correio eletrónico
• Elaborar agendas e proceder à organização dos preparativos
• Elaborar faturas, relatórios, memorandos, cartas, demonstrações financeiras e outros documentos, utilizando software de processamento de texto, folha de cálculo, base de dados ou de apresentações
• Arquivar documentos corporativos, registos e relatórios
• Assistir às reuniões e redigir as atas
• Atender chamadas telefónicas, encaminhá-las para as partes apropriadas ou registar mensagens
• Prestar apoio administrativo a outros departamentos
• Estabelecer e supervisionar políticas e procedimentos administrativos para escritórios ou organizações

Segundo Leal & Fiates (2013), como citado por Kolling et al. (2022), de um modo geral, espera-se que o profissional de secretariado detenha conhecimentos sólidos de administração, domínio das ferramentas informáticas e dos sistemas utilizados na organização, bem como demonstre responsabilidade, proatividade e disponibilidade. Adicionalmente, é essencial que evidencie competências de expressão escrita e oral, conhecimento das normas de redação oficial, capacidade de planeamento, autonomia, liderança, discrição, desenvoltura e paciência.

O século XX constituiu um marco decisivo para a evolução da profissão de Secretariado Executivo, em virtude dos avanços tecnológicos que transformaram profundamente o ambiente organizacional. De acordo com Nonato Júnior (2009), como citado por Vasconcelos L. (2012), o

desenvolvimento tecnológico induziu mudanças substanciais nas dinâmicas empresariais e no exercício das funções secretariais, reconfigurando processos produtivos e os instrumentos utilizados no escritório. Com a progressiva valorização e reconhecimento da profissão, ampliaram-se as áreas e modalidades de atuação, destacando-se a emergência do “secretário virtual” como expressão da adaptação às exigências da era digital.

### **3.4.2 A assistência virtual**

#### **3.4.2.1 Conceitos fundamentais**

Frequentemente, o secretariado virtual, mais conhecido como assistência virtual, é confundido com a “assistência digital”, sendo que esta última não configura uma profissão, mas sim a atuação de agentes/robôs que executam atividades de forma automatizada (Just, 2022).

De acordo com Randy Duermyer (2022), um assistente virtual é um profissional que presta serviços de suporte a empresas a partir de uma localização remota. As tarefas mais comuns são de natureza administrativa; todavia, o leque de serviços pode abranger outras atividades solicitadas pelos clientes, em função de necessidades específicas e de acordos contratuais.

A assistência virtual possibilita a criação de um negócio próprio, proporcionando autonomia profissional e gestão ativa da carreira (Just, 2022). Regra geral, o assistente virtual trabalha a partir de casa, acedendo remotamente a toda a documentação necessária por via de plataformas seguras e controlos de acesso (Kenton, 2023). Inicialmente, a atividade concentrava-se nas áreas administrativa, financeira, comercial e de secretariado e com o aumento da procura por serviços digitais, expandiu-se para domínios como a comunicação, os recursos humanos, o marketing digital, a gestão de redes sociais e o atendimento ao cliente, entre outros (Just, 2022).

Para o cliente, a contratação de assistência virtual comporta benefícios relevantes, nomeadamente a flexibilidade na prestação uma vez que se contratam apenas os serviços necessários, podendo a remuneração, consoante os termos do contrato, ser definida por tarefa executada em vez de por hora (Kenton, 2023).

Segundo Kenton (2023), nos pequenos negócios, a subcontratação de um assistente virtual liberta horas valiosas para o desenvolvimento da empresa e a gestão de receitas, sendo frequentemente mais eficiente e económico externalizar tarefas rotineiras e morosas, desde que o prestador possua as qualificações adequadas para a sua execução.

Para a operacionalização desta modalidade no âmbito do secretariado, Mello (2010), como citado por Vasconcelos, L. (2012), destaca a necessidade de equipamentos adequados ao ambiente virtual e de planeamento prévio dos materiais e fluxos de trabalho. O telefone, hoje complementado por plataformas de voz e videoconferência, permanece um instrumento central

no regime remoto, a par de um conjunto de ferramentas tecnológicas que viabilizam uma assessoria virtual eficaz, segura e de elevada qualidade.

No que respeita à comercialização dos serviços, observam-se dois modelos predominantes: (i) venda por hora e (ii) venda por tarefa. No primeiro caso, os clientes adquirem pacotes de horas do assistente virtual (por exemplo, 10, 20 ou 30 horas), que são alocadas a tarefas pré-definidas dentro de um período acordado. No segundo, estabelece-se um preço fechado para a execução de uma tarefa ou de um conjunto de tarefas previamente especificadas (Escola de Assistentes Virtuais, 2022).

Este profissional atua, em regra, como trabalhador independente, emitindo recibos verdes e cumprindo as obrigações fiscais inerentes ao seu negócio virtual, nomeadamente três impostos/contribuições: Segurança Social, IVA (Imposto sobre o Valor Acrescentado) e retenção na fonte (Escola de Assistentes Virtuais, 2022).

### **3.4.2.2 Entrada na carreira de assistente virtual**

A entrada na carreira de assistente virtual representa um momento decisivo no percurso profissional das profissionais que optam por esta área.

A Indeed Editorial Team (2025), apresenta orientações e boas práticas destinadas a quem pretende entrar neste negócio digital permitindo o desenvolvimento de uma carreira sólida e sustentável:

- a) Identificar os pontos fortes, ou seja, as competências mais interessantes para este tipo de profissão podendo ser de experiências profissionais anteriores;
- b) Definir a carteira de serviços com o intuito de angariar os clientes mais apropriados;
- c) Escolher uma área de especialização uma vez que pode aumentar o nível de rendimento e fidelizar alguns clientes;
- d) Promover o negócio e contruir uma rede de contactos visto que a divulgação dos serviços é essencial para o crescimento do negócio, utilizando ferramentas como website, redes sociais, comunidades online e plataformas de networking.

### **3.4.2.3 Competências necessárias para se tornar um assistente virtual**

De acordo com Bação (2023), existem vários atributos cruciais para o desempenho desta atividade sendo transversais a qualquer assistente virtual nomeadamente (Tabela 2):

**Tabela 2**  
Competências de um assistente virtual

<b>Competências de um assistente virtual</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Organização: É essencial ser capaz de organizar o tempo e estabelecer prioridades de forma a terminar todas as tarefas no tempo estipulado.</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicação: Comunicar com diversas pessoas é imprescindível para exprimir as opiniões e conseguir compreender as tarefas que são atribuídas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competências interpessoais: Para conseguir lidar com diferentes tipos de personalidade</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreensão da Internet e programas básicos: Para esta profissão não é preciso ser uma profissional que compreenda bastante de computação e internet. Apenas saber fazer atividades mais básicas como criar um PDF, editar documentos, fazer apresentações, atualizar redes sociais, entre outros.</li> </ul>

#### 3.4.2.4 Serviços de um assistente virtual

Com base na revisão de literatura, apresenta-se a tabela 3 em que consiste num levantamento de serviços prestados por assistentes virtuais (Bação, 2023). Numa fase posterior, este mapeamento será complementado com entrevistas a assistentes virtuais em Portugal.

**Tabela 3**

Serviços prestados por um assistente virtual

Serviços prestados	
1	Atendimento ao cliente
2	Gestão de reclamações
3	Apoio em tempo real (e-mail, chat, etc.)
4	Processamento de envios e encomendas
5	Registo de vendas
6	Apoio financeiro
7	Registo de faturas
8	Acompanhamento de pagamento de dívidas
9	Processamento de pagamentos
10	Cálculo de lucro e despesas
11	Apoio administrativo
12	Agendamento de reuniões e chamadas
13	Gestão de calendário/agenda do cliente
14	Marcação de viagens
15	Preparação de apresentações
16	Marketing
17	Criação de conteúdos nas redes sociais e manter os perfis ativos
18	Resposta a comentários e mensagens privadas
19	Criação e gestão de blog
20	Realização e gestão de campanhas de email marketing
21	Gestão de e-mails
22	Criação de rascunhos de respostas
23	Acompanhamento de e-mails importantes
24	Arquivo e organização de e-mails
25	Gestão do spam

#### 3.4.2.5 Comunicação e promoção do negócio

A comunicação e promoção do negócio representam componentes fundamentais para o sucesso de desenvolvimento de qualquer atividade profissional, incluindo a assistência virtual. Neste capítulo vão ser apresentados alguns exemplos práticos de promoção dos serviços de forma a atrair clientes e contruir uma base sólida de trabalho (The VA Handbook).

- a) Participar em eventos de networking para conhecer pessoas novas e talvez potenciais clientes e divulgar o trabalho como assistente virtual;
- b) Criar campanhas no Google Ads pode gerar bons resultados e trazer clientes interessados nos serviços de assistência virtual;
- c) Lançamento de anúncios nas redes sociais que permite chegar a públicos mais específicos;
- d) Contactar diretamente possíveis clientes de uma forma geral mostra proatividade e cria resultados bastante satisfatórios;
- e) Pedir aos clientes que recomendem os serviços a outros pequenos empresários sendo este um meio bastante importante para a divulgação do negócio digital;
- f) Colaborar com outras assistente virtual também pode ser vantajoso na medida em que existe uma troca de contactos que pode gerar oportunidades para todas as envolvidas;
- g) Subcontratação de serviços de marketing mantendo sempre a consistência de conteúdo nas plataformas traduzindo-se num aumento de credibilidade e confiança face aos clientes e potenciais clientes

#### **3.4.2.6 Vantagens de contratar uma assistente virtual**

Existem algumas vantagens que justificam a opção de muitas empresas por contratar uma assistente virtual em vez de proceder ao recrutamento de um novo trabalhador com vínculo laboral (Escola de Assistentes Virtuais, 2022), nomeadamente:

- Redução de encargos fixos de contratação, uma vez que a/o assistente virtual atua como trabalhadora/o independente, sendo que quem contrata não suporta contribuições para a Segurança Social, prémios de seguro de trabalho, subsídios de alimentação, entre outros benefícios associados ao contrato de trabalho. Além disso as assistentes virtuais trabalham remotamente, por isso, não existem custos relativos a espaços físicos de escritórios e facilidades inerentes a esta profissão, o que se traduz em menores custos financeiros para as empresas
- Flexibilidade temporal e escalabilidade, pois as contratações podem ser de curto prazo ou pontuais, permitindo ativar serviços apenas em períodos de maior carga de trabalho ou em janelas específicas do calendário operacional, sem necessidade de contratar pessoas para um determinado cargo com contrato de trabalho uma vez que as assistentes virtuais trabalham como freelancers geralmente (Intellect Outsource, 2025).

#### **3.4.2.7 Vantagens de trabalhar como assistente virtual**

A literatura recente sobre trabalho remoto e prestação de serviços digitais identifica um conjunto consistente de vantagens associadas ao exercício profissional da assistência virtual,

em especial para perfis com competências administrativas, de comunicação e organização de processos. Para além da flexibilidade genericamente apontada, evidenciam-se benefícios ao nível da autonomia profissional, escalabilidade do negócio, diversificação de rendimentos e conciliação entre vida profissional e pessoal (Escola de Assistentes Virtuais, 2022). Estes fatores são particularmente relevantes num contexto de digitalização acelerada dos serviços e de externalização de tarefas de apoio por parte de micro, pequenas e médias empresas.

Do ponto de vista da carreira, a possibilidade de especialização progressiva (por exemplo, em apoio executivo remoto, gestão de agendas e deslocações, e-mail marketing, atendimento Omni canal ou gestão documental) favorece a construção de portefólios diferenciados e o aumento gradual do valor acrescentado cobrado. Importa, ainda, notar que a natureza digital das entregas facilita a atuação em mercados geograficamente alargados, potenciando a internacionalização de serviços sem necessidade de presença física.

Do lado da pessoa profissional, a gestão autónoma de horários, locais e ferramentas de trabalho permite otimizar rotinas, reduzir tempos de deslocação e investir em formação contínua orientada para nichos de maior rentabilidade. A previsibilidade de rendimentos pode ser reforçada através de pacotes mensais e contratos de retainer, mitigando a variabilidade típica do trabalho por projeto. Em paralelo, a atividade pode ser conciliada com outros objetivos (académicos, familiares ou de empreendedorismo), desde que apoiada por métodos de planeamento, métricas de produtividade e práticas de proteção de dados compatíveis com o RGPD.

A tabela 4 sintetiza as principais vantagens reportadas na literatura, organizadas por dimensão e acompanhadas de implicações práticas para a gestão da atividade.

**Tabela 4**  
Vantagens da assistência virtual

<b>Vantagens da assistência virtual</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabalho remoto - permite um assistente virtual trabalhar a partir de qualquer lugar levando à redução de custos de deslocação e uma maior cobertura geográfica de clientes</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liberdade de horários - não existe um horário pré-estabelecido, mas sim horas ou tarefas contratadas, ou seja, é possível alguém fazer carreira da profissão ou então apenas ter um rendimento extra que torna possível uma conciliação entre o trabalho e a vida pessoal</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneração alta – enquanto por vezes os trabalhadores administrativos têm salários baixos, uma assistente virtual em média pode cobrar entre 12 a 15€ por hora podendo tornar esta carreira a tempo inteiro ou como rendimento extra mediante especialização</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equilíbrio entre a vida pessoal e profissional onde se consegue uma melhoria de qualidade de vida, bem-estar e satisfação profissional</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poder decidir com quem trabalhar</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Custos mínimos para iniciar o negócio, sendo apenas suficiente um computador ou telemóvel contribuindo para uma entrada mais célere no mercado com possibilidade de crescimento progressivo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escolher serviços que realmente gostam de executar</li> </ul>

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Escalabilidade e especialização: possibilidade de agregar serviços, criar pacotes e subir na cadeia de valor (p. ex., automações, CRM) possibilitando o aumento de margens e fidelização de clientes</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Diversificação da carteira de clientes tanto a nível de setores e de mercados traduzindo-se numa diluição de risco e maior resiliência a oscilações setoriais</li></ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Aproveitamento de competências transversais (organização, comunicação, literacia digital e gestão do tempo para diferentes projetos e potencia uma aprendizagem contínua</li></ul>                             |

(adaptado de Escola de Assistentes Virtuais, 2022 e Desire do Done, 2025)

Pode-se concluir que o empreendedorismo envolve a criação de valor através da identificação de oportunidades, sendo cada vez mais influenciado pela digitalização. Apesar do crescimento do empreendedorismo feminino, as mulheres continuam a enfrentar barreiras estruturais nomeadamente dificuldades de acesso a financiamento, redes e recursos embora o digital possa atenuar algumas dessas limitações.

O empreendedorismo digital e a assistência virtual destacam-se como oportunidades relevantes para as mulheres ao promoverem autonomia, flexibilidade e conciliação entre a vida profissional e pessoal. A evolução do secretariado para modelos virtuais evidencia a adaptação das competências administrativas ao contexto digital criando possibilidades de negócio, empoderamento económico e participação feminina no mercado de trabalho.

## 4 Questões e objetivos de investigação

Este estudo procura compreender as experiências de mulheres que iniciaram um negócio de assistência virtual em Portugal, tendo como objetivos de investigação:

- a) Estudar como funciona o processo de criação de um negócio digital;
- b) Estudar a desigualdade de género como obstáculo para iniciar um negócio virtual;
- c) Identificar o tipo de serviços que são oferecidos pelas assistentes virtuais;
- d) Identificar as estratégias de comunicação e promoção utilizadas pelas assistentes virtuais;
- e) Identificar as principais competências exigidas às profissionais de assistência virtual;
- f) Identificar as principais vantagens de trabalhar como assistente virtual;
- g) Descrever, de uma forma geral, a realidade da assistência virtual nos dias de hoje.

Considerando os objetivos definidos, foi escolhida uma abordagem qualitativa, suportada por entrevistas semiestruturadas a assistentes virtuais. Estas entrevistas permitem adquirir uma perspetiva abrangente acerca do processo de criação de um negócio digital, os serviços oferecidos, as estratégias de comunicação e promoção utilizadas, as competências necessárias e as principais vantagens de ser uma profissional de assistência virtual.

De acordo com Yin (2016), citado por Corrêa et al. (2021), a investigação qualitativa tem as seguintes características: Estudar o significado da vida das pessoas, nas condições da vida real; Representar as opiniões e perspetivas das pessoas de um estudo; Contribuir com relevações sobre conceitos existentes ou emergentes que podem ajudar a explicar o comportamento social humano; Abranger as condições contextuais em que as pessoas vivem; Esforçar-se por usar múltiplas fontes de evidência em vez de se basear numa única fonte.

### 4.1 Estratégia e desenho da investigação

A estratégia de investigação utilizada nesta dissertação é de natureza qualitativa, uma vez que se pretende explorar detalhadamente as experiências, perceções e narrativas das assistentes virtuais através de um conjunto de entrevistas semiestruturadas. A abordagem qualitativa é adequada para compreender as complexidades e nuances do empreendedorismo feminino na era digital, focando-se especificamente no papel e nas experiências das assistentes virtuais (Bryman, 2015, como citado por Correia A. (2021)).

Em relação ao desenho de investigação, este consiste num estudo fenomenológico. A fenomenologia foi escolhida para captar e analisar as experiências vividas pelas participantes,

proporcionando uma visão das suas motivações, desafios e estratégias no contexto do empreendedorismo digital. Permite uma exploração profunda das experiências subjetivas das assistentes virtuais (Creswell & Poth, 2018, como citado por Tarnoki & Puentes (2019)).

Por isso, trata-se de um estudo descritivo, no qual é realizada uma análise, registo e interpretação de factos do mundo físico sem a interferência do investigador (Dulock, 1993).

## 4.2 Modelo de análise

As entrevistas semiestruturadas são o método de recolha de dados escolhido, pela sua flexibilidade, permitindo ao entrevistador explorar temas específicos e seguir pontos de relevo assinalados ou referidos pelas entrevistadas (Creswell & Poth, 2018, como citado por Tarnoki & Puentes (2019)). O guião de entrevista encontra-se dividido em dez secções temáticas, abrangendo vários aspetos das experiências das assistentes virtuais (Tabela 5). As questões apresentadas são precedidas pela recolha de informação demográfica, que inclui: idade, género, estado civil, habilitações literárias, filhos (sim, não), localidade de residência e tempo de experiência profissional.

**Tabela 5**  
Dimensões e questões do guião da entrevista

Dimensões	Questões
Percepção da Assistência Virtual	<b>O que é para si um assistente virtual?</b> <i>Indutores</i> 1. <i>Sente que as pessoas percebem bem o que é uma assistente virtual?</i> 2. <i>Como acha que a profissão é vista?</i> 3. <i>É uma profissão fácil de explicar aos outros?</i>
Início de atividade, motivações e autopercepção	<b>Como é que entrou neste mundo da assistência virtual? Conte-me um pouco da sua história.</b> <i>Indutores:</i> 1. <i>Quais foram as suas motivações para se tornar assistente virtual?</i> 2. <i>Já tinha experiência profissional anterior em alguma área de especialidade?</i>
Competências de empreendedor e gestão de negócio	<b>O que significou para si criar o seu próprio negócio?</b> <i>Indutores:</i> 1. <i>Foi fácil iniciar o seu negócio?</i> 2. <i>Quais foram os desafios que enfrentou ao iniciar/desenvolver e manter um negócio digital?</i> a. <i>Mencionou estes desafios, e não sente que [exemplo de acordo com a revisão de literatura] por exemplo, também foi um desafio?</i> b. <i>E por exemplo, sente que a desigualdade de género foi algo que dificultou a criação do seu negócio?</i> 3. <i>Sente que tinha todas as competências e conhecimentos necessários para montar um negócio por conta própria?</i> 4. <i>Sente que precisa de adquirir novas competências para gerir melhor o seu negócio? Quais?</i> 5. <i>Precisou de fazer formação para criar/gerir o seu negócio?</i> 6. <i>Teve ajuda/apoio especializados para a criação do seu negócio? Quais?</i> 7. <i>Recebeu algum tipo de tutoria ou apoio de comunidades de assistentes virtuais online para criar o seu negócio? Quais?</i> 8. <i>Sente que gere bem o seu negócio? Que desafios sente ou ultrapassou?</i>
Serviços	<b>Quais são os tipos de serviços que oferece como assistente virtual?</b> <i>Indutores:</i> 1. <i>Acha que é uma profissão com áreas de atuação muito bem definidas?</i> 2. <i>Porquê que oferece este tipo de serviços e não outros?</i> 3. <i>Como definiu o seu conjunto de serviços?</i> 4. <i>Definiu este tipo de serviços a pensar no mercado ou no que realmente gosta de fazer?</i> 5. <i>Recebeu algum tipo de apoio especializado ou tutoria ou apoio de comunidades de assistentes virtuais online para criar a sua carteira de serviços? Quais?</i>
Competências específicas	<b>Sente que possui todas as competências técnicas para ser uma boa assistente virtual?</b> <i>Indutores:</i>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Quais são as competências que acha mais relevantes, em termos técnicos e de conhecimento, para uma assistente virtual?</i></li> <li>2. <i>Quais são as competências que acha mais relevantes, em termos pessoais e interpessoais, para uma assistente virtual?</i></li> <li>3. <i>Considera adquirir mais conhecimentos para se tornar uma melhor assistente virtual? Em que áreas/domínios?</i></li> <li>4. <i>Quão relevantes são as redes de contacto, associações, academias e comunidades de assistentes virtuais online para uma fase inicial? Estas trouxeram algum benefício para o seu negócio?</i></li> </ol>
Comunicação e promoção do negócio	<p><b>Possui uma estratégia de comunicação e promoção do seu negócio?</b>  <i>Indutores:</i>  - <i>Acerca da estratégia</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Caso exista, a estratégia foi desenhada/planeada de forma compreensiva ou foi promovendo sem uma estratégia delineada e adaptando?</i></li> <li>2. <i>Quais foram os canais em que mais apostou inicialmente?</i></li> <li>3. <i>Quais são os seus canais essenciais atuais? (website, redes sociais, etc.)</i></li> <li>4. <i>Investe em publicidade paga?</i></li> <li>5. <i>Qual a relevância do word of mouth para o seu negócio?</i></li> <li>6. <i>Quais foram os principais desafios na comunicação e promoção do seu negócio?</i></li> <li>7. <i>Sente que tinha/tem todas as competências de que necessita para promover o seu negócio de forma eficiente?</i></li> <li>8. <i>Devenvoueu, está a desenvolver ou pensa vir a desenvolver competências neste domínio? Quais?</i></li> <li>9. <i>Contratou serviços especializados de comunicação ou desing gráfico, por exemplo?</i></li> </ol>
Vantagens da profissão	<p><b>Quais são as principais vantagens que encontra em trabalhar como assistente virtual?</b>  <i>Indutores:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Mencionou estas vantagens e não sente que este [exemplo de acordo com a revisão de literatura] também pode ser uma vantagem?</i></li> <li>2. <i>Acha que no mundo digital, especialmente na área da assistência virtual, se sente ainda alguma desigualdade de género ou até acha que é uma forma de empoderamento feminino?</i></li> <li>3. <i>Sente-se realizada? Gosta do que faz?</i></li> <li>4. <i>Se pudesse mudar alguma coisa, o que seria?</i></li> </ol>
Contexto sociocultural	<p><b>Como mulher empreendedora, sente que gere bem o equilíbrio trabalho-família?</b>  <i>Indutores:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>A sua família influenciou a sua escolha de se tornar uma assistente virtual?</i></li> <li>2. <i>Como é que a sua família se sentiu quando decidiu começar o seu negócio? Apoiaram-na? Como sente que a vêem?</i></li> <li>3. <i>As suas responsabilidades familiares influenciaram o crescimento do seu negócio e as suas ambições empreendedoras?</i></li> </ol>
Formação específica	<p><b>Considerando a sua experiência, acredita que devia existir formação especializada para a profissão de assistente virtual?</b>  <i>Indutores:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Que áreas/domínios é que essa formação devia cobrir?</i></li> <li>2. <i>Que competências seria importante desenvolver nesta formação?</i></li> </ol>
Conselhos/Sugestões	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Que o conselho profissional que daria a alguém que gostaria de iniciar o seu negócio como assistente virtual?</i></li> <li>• <i>Que conselho pessoal que daria a alguém que gostaria de iniciar o seu negócio como assistente virtual?</i></li> </ul>

Este guião inclui questões abertas e respetivos indutores, que incentivam respostas detalhadas, proporcionando dados qualitativos ricos. As dimensões de análise contidas no guião incluem o conceito de assistência virtual, as histórias pessoais e profissionais das entrevistadas, as competências necessárias para a profissão, os desafios que enfrentam, as suas estratégias de comunicação e as vantagens da profissão.

### 4.3 Amostragem, amostra e procedimentos

As participantes foram selecionadas através de amostragem por conveniência, direcionada a assistentes virtuais femininas que iniciaram os seus próprios negócios. Este critério garante que os dados recolhidos sejam relevantes para os objetivos da investigação. O recrutamento das assistentes virtuais foi realizado através de convites feitos nas redes sociais.

Dada a profundidade da análise qualitativa desenhada, consideramos que uma dimensão de amostra de aproximadamente 10 a 15 participante pode ser considerada relevante, para alcançar diversidade e riqueza de informação.

Após a realização do guião da entrevista, foi necessário definir os procedimentos a utilizar para seleccionar as profissionais de assistência virtual. Para o recrutamento e realização das entrevistas de foram tomadas as seguintes ações:

- a. Publicação / convites no grupo de Facebook “Comunidade de Assistentes Virtuais VAmos! | DitoFeito!”
- b. Envio de mensagens diretas a assistentes virtuais através do Messenger do Facebook, Instagram e LinkedIn (após pesquisa de perfis)
- c. Agendamento de entrevistas
- d. Realização das entrevistas

Numa primeira fase, foi feito o pedido de adesão ao grupo privado de Facebook “Comunidade de Assistentes Virtuais VAmos! | DitoFeito!”, e, após adesão, foi publicada a seguinte mensagem: *Olá a todas! Antes de mais estou muito feliz por fazer parte desta comunidade de assistentes virtuais! O meu nome é Inês e sou estudante do mestrado de Assessoria de Administração do ISCAP e estou a realizar a minha dissertação de mestrado sobre assistência virtual em Portugal. Procuo AV que possam partilhar as suas experiências comigo, numa entrevista rápida. Será que posso contar com a vossa ajuda? As experiências não serão individualizadas (o tratamento será agregado e anónimo). Estariam disponíveis para partilhar a vossa experiência? Muito obrigada.”.*

No grupo privado de Facebook, anteriormente mencionado, algumas assistentes virtuais comentaram a publicação, demonstrando interesse e disponibilidade para a entrevista. Depois de se dar a conhecer os objetivos e âmbito da entrevista procedeu-se à marcação das entrevistas.

As entrevistas foram realizadas por videoconferência na plataforma Zoom. As entrevistas iniciaram com a apresentação dos objetivos e âmbito da investigação, seguidas da obtenção de consentimento para gravação da sessão, garantindo-se tratamento anónimo. A gravação das entrevistas permitiu o registo de todas as respostas facilitando assim o processo de transcrição.

#### **4.4 Análise dos dados**

Para a análise de dados, seguimos um procedimento de análise qualitativa de conteúdo (Braun & Clarke, 2006) que compreende:

- a) Transcrição: todas as entrevistas são gravadas em áudio/vídeo (com consentimento das participantes) e transcritas verbatim para garantir a precisão.

- b) Codificação: as transcrições são analisadas utilizando codificação temática. Isto envolve identificar, analisar e reportar padrões (temas) dentro dos textos transcritos, enquadrados nas dimensões de análise apresentadas na Tabela 5. A codificação foi realizada com recurso ao Ms Excel.
- c) Temas e Padrões: A análise temática foi usada para identificar temas e padrões comuns nas entrevistas, dentro das dimensões temáticas previamente estabelecidas. Estes temas foram posteriormente analisados para compreender as implicações mais amplas para o empreendedorismo digital feminino e a assistência virtual.

Para a análise dos dados qualitativos recorreu-se ao software Microsoft Excel, utilizado como ferramenta de apoio à organização, codificação e sistematização da informação recolhida através das entrevistas.

Inicialmente, foi criada uma folha de cálculo distinta para cada questão do guião de entrevista. Em cada folha, procedeu-se à transcrição integral das respostas fornecidas pelas entrevistadas relativamente à questão em análise.

Posteriormente, realizou-se um processo de codificação, através da identificação de palavras-chave, expressões ou características relevantes presentes nas respostas. A cada uma dessas unidades de significado foram atribuídas “etiquetas” (códigos), definidas de acordo com a sua pertinência para os objetivos do estudo e para o enquadramento teórico da investigação.

Após a atribuição das etiquetas, procedeu-se à contabilização da frequência com que cada uma surgia nas respostas das entrevistadas. Esta quantificação permitiu identificar padrões, tendências e temas recorrentes, facilitando a interpretação dos dados e a comparação entre as diferentes respostas.

Este procedimento contribuiu para uma análise sistemática e rigorosa dos dados qualitativos, permitindo a organização da informação de forma clara e estruturada, bem como o apoio à discussão dos resultados à luz dos objetivos da investigação.

## **4.5 Considerações éticas**

As participantes foram informadas sobre os objetivos do estudo, a natureza da sua participação e os seus direitos de confidencialidade e retirada a qualquer momento, sem penalização. Todos os dados são anonimizados para proteger a identidade das participantes. São usados códigos nas transcrições apresentadas na análise de dados. As gravações das entrevistas e as transcrições são armazenadas de forma segura, acessíveis apenas ao investigador e à equipa de supervisão.



# Apresentação e discussão de resultados

## 5 Apresentação de Resultados

Nesta secção apresentamos e discutimos os resultados obtidos através das entrevistas realizadas, nas dez dimensões de análise que estabelecemos na metodologia, pelo que a estrutura da secção segue a mesma organização temática

Foram realizadas dez entrevistas semiestruturadas a assistentes virtuais em Portugal, que foram gravadas e transcritas, e sujeitas a análise de conteúdo.

### 5.1 Caracterização sociodemográfica das entrevistadas

Tal como representado na Tabela 6, as participantes são todas do género feminino, com idades entre os 21 e os 48 anos. 8 das 10 entrevistadas possuem formação superior, exceto a C5 e a C8 que possuem o ensino secundário. As profissionais apresentam diferentes durações de experiência como assistentes virtuais, que variam entre os 2 meses e os 5 anos.

**Tabela 6**

Caraterização demográfica das entrevistadas

Caso	Idade	Género	Estado Civil	Habilitações Literárias	Filhos	Localidade	Há quanto tempo trabalha como assistente virtual?
C1	32	F	Casada	Licenciatura	Sim	Cascais	1 ano
C2	36	F	União de facto	Mestrado	Não	Cascais	8 meses
C3	45	F	Solteira	Mestrado	Sim	Arruda dos Vinhos	4 anos
C4	29	F	Solteira	Mestrado	Não	Porto de Mós	1 ano e meio
C5	48	F	Casada	Ensino Secundário	Sim	São Mamede de Infesta	3 anos
C6	40	F	Solteira	Mestrado	Não	Lisboa	5 anos
C7	34	F	Solteira	Licenciatura	Sim	Ericeira	8 meses
C8	21	F	Solteira	Ensino Secundário	Não	Elvas	2 anos
C9	40	F	Solteira	Licenciatura	Sim	Seixal	1 ano
C10	32	F	Casada	Licenciatura	Sim	Viseu	2 meses

Geograficamente, o conjunto de entrevistadas cobre as zonas Norte e Centro de Portugal Continental.

## 5.2 Percepção da assistência virtual

O primeiro tema analisado refere-se à percepção da assistência virtual onde é analisado o conceito de assistente virtual, as percepções externas relativas a esta profissão e a sua valorização e por fim facilidade em explicar este conceito.

### 5.2.1 Conceito de assistente virtual

De uma forma geral, as entrevistadas oferecem uma definição bem estabelecida de assistente virtual, tal como representado na Tabela 7.

**Tabela 7**  
Conceito de assistente virtual

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Apoio/Ajuda	80%	"(...)apoio remoto a pessoas ou pequenos negócios(...)" (C1)
		"(...)dá apoio a pequenos empresários ou empreendedores(...)" (C2)
		"(...)profissional que ajuda empreendedores ou empresas(...)" (C3)
		"(...)profissional que consegue ajudar outra pessoa ou empresa(...)" (C4)
		"(...)apoio a pequenas e médias empresas..." (C5)
		"(...)pessoa que dá apoio ao negócio dum cliente(...)" (C6)
		"(...)Nós ajudamos empresas ou empreendedores (...)" (C7)
		"(...) pessoa que ajuda empreendedores (...)" (C8)
Diversificação de áreas/serviços	70%	"(...)em várias diferentes tarefas(...)" (C2)
		"(...)em vários tipos de atividades." (C3)
		"(...)qualquer tipo de...de tarefa digital, virtual(...)" (C4)
		"Em várias áreas podes-te focar em algumas áreas(...)" (C5)
		"(...) gerir as várias tarefas (...)" (C7)
		"...faz na verdade toda uma panóplia de, pode fazer uma série de serviços..." (C9)
Pequenos negócios/empreendedores	70%	"( ... ) a pessoas ou pequenos negócios (...)" (C1)
		"(...)a pequenos empresários ou empreendedores (...)" (C2)
		"(...)outros empreendedores ou outras empresas (...)" (C3)
		"(...) outra pessoa ou empresa (...)" (C4)
		"(...)a pequenas e médias empresas(...)" (C5)
		"(...) empresas ou empreendedores (...)" (C7)
		"...empreendedores..." (C8)
Remoto	60%	"(...)apoio para pessoas ou pequenos negócios de forma remota(...)" (C1)
		"(...) de forma remota (...)" (C2)
		"(...) a nível remoto (...)" (C3)
		"(...)que seja possível fazer à distância(...)" (C4)
		"(...) remotamente (...)" (C7)
		"(...) de forma totalmente remota (...)" (C9)
Definição aberta	50%	"Isso em resposta aberta é difícil (...)" (C6)
		"(...) um assistente virtual pode ser imensa coisa (...)" (C10)

De acordo com Duermyer (2022), um assistente virtual é alguém que fornece **serviços de suporte** a empresas, a partir de uma localização remota, noção que é reforçada por 80% das entrevistadas. Cerca de 70% das entrevistadas reconhece que o trabalho de assistente virtual é **diversificado**, podendo abranger desde tarefas administrativas até à gestão de redes sociais, passando pelo marketing, faturação ou apoio técnico. Essa multiplicidade de funções implica, segundo algumas participantes, a necessidade de múltiplas especializações.

Outro aspeto comum nas respostas (70%) é a ideia de que os assistentes virtuais trabalham, sobretudo, com microempresas, **pequenos negócios ou empreendedores** individuais. As entrevistadas referem que este perfil de cliente beneficia mais diretamente do tipo de apoio prestado.

Efetivamente, a dimensão do trabalho **remoto** surge de forma transversal nas respostas, sendo destacada por 60% das participantes como uma característica essencial da profissão, além disso, este elemento é central na definição do papel, sendo visto como uma característica distinta face a outras formas tradicionais de apoio empresarial.

Por fim, metade das participantes salientaram a **abertura e fluidez do conceito**, mencionando que o papel do assistente virtual se adapta ao contexto, às necessidades do cliente e à evolução do mercado digital.

## 5.2.2 A percepção das pessoas sobre o conceito de assistente virtual

Relativamente à percepção que os outros têm da assistência virtual as respostas revelam, de forma quase unânime, que ainda existe um grande **desconhecimento** sobre esta atividade (90%), tanto por parte do público em geral como, em alguns casos, por parte das **próprias profissionais** no início do seu percurso (40%). Cerca de 50% das participantes referem, no entanto, uma **evolução positiva**, sobretudo entre empreendedores e pequenos empresários, que começam a reconhecer o valor e a utilidade deste tipo de serviço (Tabela 8).

**Tabela 8**  
Percepção externa da assistência virtual

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Desconhecimento / Ignorância dos outros	90%	"(...)as pessoas não sabem que existe(...)" (C1)
		"(...) há ainda muito desconhecimento sobre isso sim (...) quando eu digo assistente virtual que não sabem o que é, nem nunca ouviram falar antes." (C2)
		"(...)e não sabia, porque nem sequer se ouvia falar do conceito de assistente virtual nessa altura(...)." (C3)
		"(...)como assim um assistente virtual? (...)" (C4)
		"Não, não, ainda não sabem bem o que é que ser assistente virtual em Portugal." (C5)
		"(...) maior parte das pessoas que eu conhecia pronto fazia-me caretas e dizia o que é que tu estás a fazer (...)" (C6)
		"Olha, nem toda a gente (...)" (C7)
		"(...), mas sim há muita gente que ainda hoje me pergunta, "mas afinal o que é que tu fazes?", portanto, não, não sabem." (C9)
		"(...) eu quando digo assistente virtual as pessoas não percebem muito bem o que é (...)" (C10)
		Maior consciencialização
"(...), mas assim que uma pessoa consegue explicar e eu digo mais ou menos aquilo que eu faço é facilmente compreendido." (C4)		
"É assim sinceramente hoje em dia acho que já percebem muito melhor (...)" (C6)		
"(...)acredito que cada vez mais, a consciencialização está a aumentar especialmente entre os empresários e os freelancers." (C7)		
		"(...) cada vez mais as empreendedoras percebem o que é esta profissão e querem mesmo contratar." (C8)

Desconhecimento / Ignorância pessoal	40%	"(...) e fazia vários tipos de trabalho e neste momento, e não sabia, porque nem sequer se ouvia falar do conceito de assistente virtual nessa altura, eu simplesmente era uma freelancer (...)" (C3)
		"Até eu quando ouvi falar também fiquei assim um bocadinho sem saber bem a que é que isto se referia(...)" (C4)
		"(...) eu própria quando comecei a focar-me aqui um bocadinho mais na assistência virtual e a tentar perceber o que é que era e o que é que não era, não tinha bem a noção (...)" (C9)
		"(...) nem eu no início quando vi que havia esta, esta profissão, eu achava que assistente virtual era aquela pessoa que estava atrás de um computador a fazer, sabes quando entras num site e tens aquele apoio via WhatsApp a responder-te às tuas dúvidas e às tuas questões? Pronto, eu achava que era isso que uma assistente virtual fazia (...)" (C10)

O desconhecimento tende a confundir o conceito com as tecnologias digitais como *assistentes de voz* (por exemplo, Alexa ou Siri), o que reforça ainda mais a invisibilidade da profissão de assistência virtual.

As respostas sugerem que, embora a profissão continue a ser pouco conhecida no público em geral, o reconhecimento está a crescer em nichos específicos que recorrem com maior frequência a este tipo de serviço.

### 5.2.3 Perceção sobre a valorização da profissão

Uma parte significativa (40%) aponta para uma **desconfiança inicial** por parte dos clientes ou do público em geral, relacionada principalmente com a ideia de trabalhar à distância e a falta de contacto físico. E ainda destacam a persistência de **preconceitos**, cerca de 10%, ligados a tradições corporativas e a concepções mais antigas sobre trabalho (Tabela 9).

**Tabela 9**

Valorização da assistência virtual

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Desconfiança	40%	"(...) têm ali uma resistência inicial do género, “mas eu vou confiar em ti? Não te vejo e dou-te as coisas?” (C1)
		"(...) elas percebem, mas ficam assim um bocado desconfiadas, não é? Assim do género, mas..., mas ajudas? Mas como assim? Mas como é que as pessoas...?" (C4)
		"(...) pelas pessoas em geral um bocadinho estranho, como é que se pode trabalhar a partir do computador, tudo à distância, as pessoas ficam assim um bocadinho reticentes (...)" (C8)
		"(...) eu acho que as pessoas ainda têm um bocadinho de medo, porque não percebem muito bem e o facto de estares a trabalhar com uma pessoa que não trabalha ao teu lado e trabalha o outro lado do computador, não é, as pessoas ainda têm um bocadinho de medo (...)" (C10)
Bem-vista	40%	"(...)sim, sim tem sido bem vista." (C2)
		"É assim é bem vista (...)" (C3)
		"Sim, sim." (C5)
		"Eu acredito que sim(...)" (C6)
Reconhecimento	10%	"Acho que estamos a ganhar respeito e reconhecimento." (C7)
Preconceito	10%	"(...) isto está muito relacionado aqui com a questão do entender, há muito, ainda há muito o enraizamento aqui das questões corporativas(...)" (C9)

Em contrapartida, outro grupo de participantes (40%) acredita que a profissão é **bem-vista**, indicando que, com o tempo, o papel da assistente virtual é compreendido e valorizado. Há ainda menções a um **reconhecimento** gradual (10%), com a profissão a ganhar respeito à medida que se demonstra profissionalismo e competência.

### 5.2.4 Clareza na explicação da profissão

A maioria das assistentes virtuais (70%) considera relativamente **fácil explicar a sua profissão**, ainda que muitas vezes seja necessário algum detalhe ou contextualização para que os outros compreendam. Há também quem sublinhe que, com a crescente notoriedade do trabalho remoto e das profissões digitais, esta explicação tem-se tornado progressivamente mais simples e imediata (Tabela 10).

**Tabela 10**  
Explicação da profissão

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Sim	70%	"(...), mas depois eu explico e faz-lhes muito sentido o que eu estou a dizer. Por isso, depois dessa explicação eu acho que é fácil de entender o que é que é sim." (C2)
		"Eu acho que sim, acho que depois de tu explicares o que é que uma assistente virtual faz, eles não têm dúvidas." (C5)
		"(...), portanto é fácil para mim explicar(...)" (C6)
		"Algumas pessoas entendem rapidamente o que é(...)" (C7)
		"Eu não acho que seja difícil de explicar, eu acho que é efetivamente fácil de explicar(...)" (C9)
		"Acho que cada vez, cada vez é mais fácil(...)" (C10)
Não	30%	"(...) nem sempre é fácil de explicar. Muitas pessoas ainda pensam que assistente virtual é aquele...primeiro há muitas pessoas que pensam ainda que um assistente virtual talvez pelo nome que se dá às coisas é um robô dum computador da Galp(...)" (C3)
		"(...), no entanto, existe outras que não fazem a mínima ideia o que é que consiste." (C7)
		"Quem não esteja no digital ainda tem bastante dificuldade de perceber." (C8)

Contudo, 30% das respostas apontam para a **existência de dificuldades nesta explicação**. O principal obstáculo prende-se com a perceção errada que ainda persiste em torno do termo "assistente virtual", muitas vezes associado a robôs, chatbots ou sistemas automatizados. Além disso, pessoas menos familiarizadas com o mundo digital têm mais dificuldade em compreender o conceito e a utilidade desta função.

### 5.3 Início da atividade, motivações e autopercepção

A presente dimensão reúne as experiências das entrevistadas no início da sua atividade como assistentes virtuais, as motivações que as levaram a escolher a profissão e a forma como percecionam a profissão.

### 5.3.1 Início na assistência virtual e motivações para a adesão à profissão

O início da carreira de assistência virtual surge, para muitas profissionais, como resposta a mudanças pessoais ou profissionais. Para cerca de 40% o **desejo de criar um negócio próprio** foi motivado por experiências insatisfatórias no mercado de trabalho tradicional. Efetivamente, 20% revelam uma **insatisfação com experiências profissionais anteriores**, frequentemente associadas a sentimentos de estagnação, falta de reconhecimento ou ambientes tóxicos (Tabela 11).

**Tabela 11**

Descoberta da profissão de assistente virtual

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Querer ter um negócio por conta própria	40%	"(...) fiquei com vontade de nunca mais trabalhar por conta de outrem e de criar eu própria a minha oportunidade e numa área ou num projeto que me permitisse mesmo que não fosse logo, logo logo, a longo prazo ter uma vida mais estável em termos financeiros, em termos de horários (...)" (C2)
		"(...) trabalhar por conta de outrem não é uma solução, eu tenho que arranjar aqui um extra e tenho de fazer alguma coisa de diferente na minha vida e... e então depois ouvi falar disto da assistência virtual e comecei a procurar mais (...)" (C4)
		"(...) eu já tinha decidido que iria envergar por um negócio meu, não queria de todo voltar a trabalhar por conta de outrem porque a entidade patronal tem as suas vantagens por trabalhar por conta de outrem, mas também tem algumas desvantagens e infelizmente em Portugal nós não passamos de um número." (C5)
		"(...) e eu sempre tive vontade de criar o próprio negócio (...)"(C7)
Necessidade de trabalho remoto	20%	"(...) teria que arranjar uma coisa que pudesse fazer de casa e foi daí que surgiu este início. (...)" "(...), portanto veio de uma inicial necessidade de encontrar uma coisa que fosse possível de adaptar à minha situação (...)" (C1)
		"(...) e fui procurando, procurando sempre de maneira que fosse trabalho remoto, ou seja, a partir de casa, procurei call-centers, procurei imensa coisa, até que tropecei na assistência virtual nas minhas pesquisas (...)" (C10)
Insatisfação com a vida profissional	20%	"(...) e já há muito tempo que andava à procura e a ver o que é que eu poderia fazer em alternativa porque eu não estava satisfeita com aquilo que eu estava a fazer (...)" (C6)
		"(...), portanto estava numa condição estável sem ser muito estável, condições que não eram fantásticas, e vi que efetivamente eu estava a estagnar, sem tempo, a sair de casa às seis da manhã e a chegar a casa às oito da noite, sem tempo para nada e, portanto, muito mais até do que a estabilidade financeira, foi muito ter alguma estabilidade a nível de tempo, alguma estabilidade pessoal, alguma estabilidade profissional (...)" (C9)
Gosto pelo mundo digital	10%	"(...) depois sempre tive aquele gosto pelo digital, comecei a usar, quando começou a surgir os mundos virtuais e as redes sociais, comecei como hobbie a fazer basicamente levar negócios, levar a cultura para o mundo online para divulgar pronto a nível global, a nível de internet e aquilo que começou como hobbie depois comecei a perceber que eu gostava de fazer aquilo (...)" (C3)
Aprofundar conhecimentos	10%	"(...) continuo com os filtros, continuei com os filtros mais uns meses, mas depois decidi que queria ir mais além." (C8)

A **necessidade de encontrar trabalho remoto** também foi identificada por 20% das participantes, seja por questões de saúde, seja por transformações introduzidas pela pandemia. O

**interesse pelo mundo digital** também surge como uma motivação relevante, especialmente entre aquelas que já tinham contacto prévio com ferramentas e práticas online (10%). Além disso 10% indicam que o seu percurso foi motivado pelo desejo de **aprofundar conhecimentos** e explorar novas áreas, especialmente após experiências académicas menos satisfatórias.

Nas **motivações** para iniciar a carreira de assistente virtual, a **realização pessoal e profissional** destaca-se com maior frequência (30%) e representa uma motivação intrínseca importante. As entrevistadas valorizam a diversidade de tarefas, o reconhecimento pelo seu trabalho e o sentimento de contribuir genuinamente. As assistentes virtuais identificam como uma das características mais importantes a **conciliação do trabalho com a sua vida pessoal**, sendo esta uma das motivações mais referidas (30%) (Tabela 12).

**Tabela 12**  
Motivações para iniciar a carreira de assistente virtual

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Realização pessoal e profissional	30%	"(...) principalmente eu sentir...um pouco mais realizada profissionalmente porque eu senti que não estava feliz com aquilo que estava a fazer (...)" (C4)
		"(...) esta variedade de funções e não ter que estar sempre confinada a uma única coisa, portanto acho que esse foi um dos principais fatores." (C6)
		"(...) eu ajudo genuinamente e foi muito isso também uma das motivações para entrar na assistência virtual." (C9)
Conciliação com a vida pessoal	30%	"(...) ter tempo para os meus filhos, era uma coisa que eu não tinha porque tinha um trabalho das 09h às 18h em que os deixava na escola de manhã e só os via ao final do dia (...)" (C5)
		"(...) primeiras motivações foi os meus filhos, nós e tu deves saber disso, é assim quando nós trabalhamos por conta de outrem principalmente na área de marketing e publicidade tu deixas de ter vida (...)" (C7)
		"A minha filha e conseguir ter tempo de vida pessoal (...)" (C10)
Independência financeira	20%	"(...) precisava à partida de uma fonte de rendimento porque iria ficar sem a outra." (C1)
		"(...) a minha segunda motivação foi sem dúvida nenhuma a minha independência financeira, não ter que contar trocos ao final do mês (...)" (C7)
Trabalho remoto	20%	"(...) porque precisava de ser uma coisa remota e já que ia mudar queria uma coisa que me permitisse algum equilíbrio (...)" (C2)
		"Sobretudo a questão da liberdade geográfica (...)" (C3)
Flexibilidade de horários	20%	"(...) e da liberdade de horários (...)" (C3)
		"(...) a liberdade, poder trabalhar nos meus horários, não ter aquele número de horas específicas, poder também não trabalhar todos os dias da semana, portanto acho que foi mesmo isso." (C8)

Estas profissionais iniciaram a carreira devido à necessidade de garantir **estabilidade financeira** sem depender de terceiros, considerado um fator extremamente relevante. O **trabalho remoto** também apresenta a possibilidade de escolher onde trabalhar, sendo esta flexibilidade destacada como essencial. Por último a **flexibilidade de horários** é apontada como uma das razões para seguirem a carreira na assistência virtual. Cada uma dessas motivações foi mencionada por cerca de 20% das participantes.

A análise das entrevistas evidencia que a descoberta da profissão de assistente virtual está intrinsecamente relacionada com as motivações que levaram à adesão a esta carreira. Em muitos casos, o momento de descoberta surgiu em resposta a um contexto de **insatisfação profissional, necessidade de flexibilidade ou procura de novas oportunidades no mundo digital**, fatores que rapidamente se transformaram em motivações concretas para a entrada na área. Assim, o interesse inicial em encontrar alternativas ao trabalho tradicional, mais compatíveis com os ritmos pessoais e familiares, evoluiu para uma adesão sustentada por valores de **autonomia, realização pessoal e equilíbrio entre vida profissional e pessoal**.

### 5.3.2 Experiência profissional anterior

A maioria das assistentes virtuais (60%) afirmou ter trazido consigo **experiência profissional relevante** de áreas anteriores, sobretudo em funções administrativas, de gestão e até de especialização em setores específicos, como saúde, recursos humanos ou redes sociais (Tabela 13).

**Tabela 13**  
Experiência anterior

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Com experiência profissional	60%	"É assim eu além da experiência que tinha também fui tirar algumas formações na área de recursos humanos (...)" (C1)
		"(...) antes de ser freelancer tinha de engenheira do ambiente, de técnica de segurança e outras em part-time vamos dizer assim, era a minha experiência, pronto, a minha experiência mais administrativa." (...) a nível da assistência virtual é sobretudo aquilo que eu aprendi não só desde que eu sou freelancer de marketing digital (...)" (C3)
		"(...) trabalhei como rececionista/administrativa numa Rent a Car, durante muito tempo, durante muitos anos e os últimos dez fui gestora de recuperação de crédito (...)" (C5)
		"(...), portanto, sim, na altura quando fiz essa análise daquilo que eu fazia consegui perceber que ok há muitas coisas do que eu faço diariamente que são uma mais-valia para uma assistente virtual e para o meu cliente (...)" (C6)
		"(...) eu já trabalhava com redes sociais, por isso sim, a minha especialidade (...)" (C7)
		"(...) e trabalhei sempre como administrativa na área da saúde, portanto desde 2010 que eu trabalho como administrativa na área da saúde e foi precisamente esse know-how que eu trazia, eu trabalhava numa grande instituição e foi esse know-how que eu agarrei e que eu trouxe para a parte da assistência virtual sendo que faço o grande, a maioria do trabalho é administrativo com profissionais de saúde." (C9)
Sem experiência profissional	40%	"Eu trabalhava em conservação da natureza." (C2)
		"(...) eu não...não tinha, não tinha assim uma experiência relacionada com a área." (C4)
		"Não. Eu era criadora de conteúdo desde 2016, depois já fazia vídeos e editava, depois também essa parte dos filtros de Instagram, mas assim numa empresa mesmo não." (C8)
		"Não. A minha única área de especialidade era mesmo a venda a retalho e a gestão, mais nada, era mesmo só isso." (C10)

Por outro lado, 40% das participantes indicaram **não ter experiência** diretamente relacionada com a assistência virtual ou com áreas adjacentes.

## 5.4 Competências de empreendedor e gestão de negócio

Esta dimensão analisa as percepções e experiências das participantes relativamente ao início da carreira como assistente virtual, a gestão dos seus negócios, as suas competências empreendedoras, os desafios enfrentados no arranque dos seus negócios e o papel das comunidades e apoios especializados na criação destes.

### 5.4.1 Significado da criação do próprio negócio

Como se pode observar na tabela 14, um dos aspetos mais valorizados na criação do seu próprio negócio foi a liberdade, neste caso, a **liberdade de tempo**, com 30% das entrevistadas a mencionar a possibilidade de definirem os seus próprios horários.

**Tabela 14**  
Significado da criação do negócio

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Liberdade de tempo	30%	"(...) é a possibilidade de eu ter os meus horários (...)" (C2)
		"(...) de tempo também consigo ajustar as coisas, mas pronto tentamos sempre fazer essa parte de gerir os nossos próprios horários (...)" (C4)
		"(...) eu giro o meu tempo, não tenho aquela pressão de estar no local de trabalho das 09h às 18h, fazer a pausa de 10 minutos a meio da manhã ou a meio da tarde (...)" (C5)
Crescimento profissional	30%	"Além de ter perspetivas de futuro, de progressão da carreira (...)" (C2)
		"Foi liberdade e transformação. (...)" (C8)
		"(...) eu nunca tinha trabalhado na área da maternidade, mas é algo que me diz muito pessoalmente, que me dá muito interesse em estudar, em investigar, e estar constantemente a crescer pessoalmente (...)" (C10)
Autonomia/Independência	30%	"Sobretudo, liberdade, autonomia (...)" "Mas não estou a depender de ninguém externo (...)" (C3)
		"(...) acima de tudo foi a liberdade que eu ganhei...a minha independência." (C5)
		"Foi liberdade (...)" (C8)
Liberdade financeira	20%	"É um caminho sem volta porque tens liberdade e consegues gerir a tua vida de outra maneira, és tu que fazes os teus valores(...)" (C1)
		"(...) o principal é mesmo liberdade, ou seja, estou mesmo aqui a criar o meu trabalho, o meu dinheiro, não é (...)" (C4)
Liberdade geográfica	20%	"(...) de poder trabalhar a partir de qualquer lugar (...)" (C2)
		"(...) portanto às vezes a liberdade pode ser mais geográfica (...)" (C4)
Satisfação pessoal	20%	" (...) fazer algo que eu realmente gosto e perceber que sou eu a responsável por mim própria (...)" (C3)
		"(...) significou muito porque significou aqui muito um ponto de viragem (...)" (C9)
Decidir com quem trabalhar	20%	"(...) eu poder escolher o que fazer, com quem trabalhar, e é isso." (C4)
		"(...) olha primeiro porque tu acabas por poder escolher com quem trabalhas, imagina se eu não gosto de trabalhar com uma determinada área (...)" (C10)
Desafiante	20%	"(...) perceber que tenho de abrir atividade e agora o que é que é isso, como é que isso se faz, ainda por cima a assistência virtual nem sequer é uma profissão, não é, para as nossas entidades do estado etc., portanto tudo isso para mim foi assim um grande desafio (...)" (C6)
		"(...) não foi fácil porque no início estás ali um bocado ao sabor do vento, não sabes bem o que é que, que caminho é que hás de seguir (...)" " (...) mas foi necessário voltar a saber, voltar a aprender essas

		coisas e também foi necessário aprofundar conhecimentos noutras áreas que eu não fazia, não tinha a mínima ideia (...)" (C7)
--	--	--

Para além disso, esta experiência foi vista como uma **oportunidade de crescimento**, tanto profissional como pessoal, para 30% das entrevistadas. A **autonomia/independência** foi uma das características também mencionadas pelas assistentes virtuais (30%) que afirmam que não dependem de ninguém externo.

A **liberdade**, tanto **financeira** como **geográfica**, também foi apontada como um dos principais fatores permitindo às profissionais definir os preços que consideram justos para os seus serviços e trabalhar a partir de qualquer lugar. A criação de um negócio próprio foi igualmente valorizada, por proporcionar **satisfação pessoal** e a possibilidade de construir algo alinhado com os seus interesses e valores. Além disso, a **escolha de com quem colaborar** surge também como um aspeto importante no exercício da atividade. A incidência destas motivações foi similar, com cerca de 20% das profissionais a referir cada uma delas.

Em última análise, algumas entrevistadas (20%) mencionaram alguns **desafios** quando iniciaram esta carreira, sobretudo pela falta de conhecimento sobre temas como burocracia, impostos ou segurança social.

#### 5.4.2 Facilidade de criação do negócio

A maioria das participantes (70%) considerou **fácil** inicial o próprio negócio, destacando o facto de já terem competências e conhecimentos que facilitaram a transição para o novo contexto profissional (Tabela 15).

**Tabela 15**  
Facilidade do arranque do negócio

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Fácil	70%	"Foi porque repara eu comecei com coisas que eu já sabia fazer e que estava habituada a fazer remotamente porque estava em casa." "(...) portanto eu senti que não foi difícil. Foi quase como um caminho suave (...)" (C1)
		"É assim foi relativamente fácil porque quando...vamos dizer assim eu quando comecei e vamos pensar assim.... eu tenho que assumir que independentemente de ter montado o meu projeto de assistência virtual agora há três anos atrás eu montei o meu próprio negócio quando comecei a ser freelancer porque foi exatamente assim e foi aí que tive essa...esse tipo de dificuldades." (C3)
		"(...) por um lado até foi porque imagina eu queria tanto sair do outro...do meu outro trabalho que eu fiquei do género, não, isto vai ter que resultar, vai ter que resultar (...)" (C4)
		"(...) não foi difícil, conforme te disse também, pronto também tive aqui um bocado a ajuda da minha irmã também já estava nisto há alguns anos e, e também me deu aqui a alavanca pronto." (C5)
		"Sim porque eu já tinha, adaptei o dos filtros, portanto havia coisas que eu já tinha conhecimento (...)" (C8)
		"Na altura que eu iniciei foi." (C9)
Desafiante	20%	"(...) é desafiante acho que a palavra desafiante é assim, nem é difícil nem é fácil, é desafiante." (C8)
		"(...) não foi fácil chegar aos potenciais clientes." (C9)

Difícil	10%	"Não, não é fácil, primeiro tens que dar um po..., um salto muito grande para o desconhecido e depois não há muita gente que te consiga ajudar (...)" (C10)
---------	-----	---

Por algumas das profissionais, cerca de 20%, o processo foi descrito como **desafiante**. A necessidade de se adaptarem a um novo público e de desenvolverem estratégias para alcançar potenciais clientes revelou-se uma dificuldade.

Por fim, um número mais reduzido (10%) considerou o início do negócio **difícil**, apontando como principais obstáculos a falta de informação e apoio das entidades públicas, bem como a incerteza associada à criação de um negócio inovador e pouco conhecido.

#### 5.4.4 Desafios ao iniciar e gerir um negócio digital

O desafio mais referido pelas participantes no arranque/gestão do negócio digital foi a **angariação dos primeiros clientes** e na criação de uma rede estável, que permitisse assegurar a sustentabilidade financeira do negócio., apontado por 80% das entrevistadas (tabela 16).

**Tabela 16**

Desafios do negócio da assistência virtual

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Angariação de clientes	80%	"Claro que, pronto não se consegue ter clientes assim dum piscar de dedos e é preciso algum tempo e depois há, até chegar à fase em que também já começam a chegar pessoas por recomendação ou passa a palavra, mas não é num instante (...)" (C2)
		"O principal desafio se calhar é mesmo, o que toda a gente mais sente quando inicia o seu próprio negócio, que é os clientes (...) / "(...) é a parte mais difícil, foi mesmo o como é que eu vou aqui arranjar o cliente, não é?" (C4)
		"Olha...sobretudo é os clientes...sobretudo...é a procura de clientes porque a procura de clientes tem que ser diária, não pode deixar de acontecer, não pode deixar de haver (...)" (C5)
		"Eu acho que um dos maiores desafios e eu falo sobre isso nas minhas mentorias é mesmo a questão de arranjar clientes, não é, lá está mais uma vez ninguém nos ensina na escola estas coisas (...)" (C6)
		"Olha a angariação de clientes, é o meu calcanhar de Aquiles (...)" (C7)
		"Eu acho que foi mesmo o contacto com os vários tipos de clientes diferentes." (C8)
		"(...) isto, é muito fácil quando nós estamos numa empresa em que nos arranjam os clientes, em que nos fazem as coisinhas todas e depois quando depende tudo de nós é muito recompensador por um lado, mas sai muito do pelo como eu costumo dizer." (C9)
		"Em primeiro lugar, somos nós que procuramos os clientes, portanto é difícil tu encontrares clientes (...)" (C10)
Gestão de tempo	10%	"Eu acho que o principal desafio que melhora com o tempo se tu tiveres essa competência ou se tiveres disposta a desenvolvê-la, por isso é que eu digo que o empreendedorismo e os negócios próprios não são para toda a gente é a capacidade de gestão de tempo." (C1)
Exposição nas redes sociais	10%	"Como é que eu me vou apresentar, pronto ali aquele medo de exposição, não é, do género, vou fazer agora uns stories? eu nem fazia nada dessas coisas, não é, agora tenho que falar, as pessoas têm que me conhecer, o principal desafio foi mesmo também o da exposição." (C4)
Disponibilidade financeira	10%	"(...) tudo isso leva a um investimento que muitas das vezes tu não estás disponível, não tens disponibilidade financeira para ter, portanto esse foi um dos desafios (...)" (C10)
Questões burocráticas	10%	"(...) depois é toda a questão burocrática que tens que tratar, ou seja, contratos que tens que ter tudo direitinho (...)" (C10)

Dificuldade em definir tática	10%	"(...), mas não houve muita tática digamos assim, agora é que lhe dei aqui um ponto de viragem e que estou a trabalhar nele afincadamente (...)" (C9)
-------------------------------	-----	---

Outros desafios mencionados pelas assistentes virtuais foram a **gestão do tempo** (10%), determinante para o sucesso e bem-estar no negócio, a **exposição nas redes sociais** (10%), com referências a dificuldade e desconforto em dar a cara pelo seu negócio, e a **falta de disponibilidade financeira** (10%), destacando-se a dificuldade em suportar os investimentos iniciais necessários. As **questões burocráticas** surgiram igualmente como um entrave à criação e formalização do negócio (10%). Por fim, cerca de 10% das entrevistadas referiram ter enfrentado dificuldades na **definição de uma tática** ou estratégia clara para o lançamento do negócio.

#### 5.4.4.1 Preconceito de género

Nenhuma das entrevistadas reporta **qualquer tipo de preconceito ou desigualdade de género** ao iniciar ou desenvolver o seu negócio digital, oferecendo às mulheres uma oportunidade para criarem e gerirem os seus próprios projetos de forma autónoma (Tabela 17).

**Tabela 17**

Preconceito de género como desafio

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Não foi um desafio	100%	"Não senti e vou-te explicar porquê. Porque é secretariado." (C1)
		"Não. Olha assistentes virtuais eu só conheço mulheres (...)" (C2)
		"(...) nunca tive dificuldades nem tenho qualquer tipo de problemas com o facto, grande parte das pessoas que eu conheço que são assistentes virtuais, já para não dizer 99%, que se assumem como assistentes virtuais, são mulheres." (C3)
		"Não. Eu acho que nunca senti essa...essa desigualdade não (...)" (C4)
		"Não, de todo, de todo." (C5)
		"Não. Para mim não senti nada disso, neste trabalho (...)" (C6)
		"Não. Mas também vou te ser muito sincera, eu só trabalho com mulheres." (C7)
		"Não porque eu sempre trabalhei só com mulheres, portanto não senti, não senti isso." (C8)
		"Neste caso em concreto até acho que não porque praticamente nem se vêem homens (...)" (C9)
		"Não, por acaso, não." (C10)
Área predominantemente de mulheres	40%	"Até porque a assistente virtual é maioritariamente feminino (...)"(C5)
		"(...) e tu tens mulheres, imensas mulheres que estão cada vez mais a vir para o digital por isso mesmo (...)" (C7)
		"(...) eu faço parte de uma comunidade muito grande de mulheres (...)" (C9)
		"Eu acho que neste momento, é uma profissão mais ligada às mulheres (...)" (C10)
Se fosse noutra área sim	0%	"Se calhar se fosse na área da engenharia, de obras...um trabalho que por norma é feito por homens provavelmente iria sentir, não tenho dúvida nenhuma." (C1)
Diversidade é essencial	10%	"(...), mas os grupos só de mulheres podem não converter tanto como um grupo misto por isso é que acho importantes as duas coisas não só o reconhecimento, empoderamento feminino, mas também ter oportunidades dos dois lados (...)" (C3)
Forma de empoderamento feminino	10%	"(...) começar um negócio nosso é uma forma de empoderamento feminino (...)" (C2)
Um acontecimento na angariação de cliente	10%	"(...) eu estava-me a focar na parte dos stands de automóveis aqui da minha zona (...) acredito que por terem ouvido uma mulher a falar talvez tivessem desligado mais e não, nem queria saber (...)" (C4)
Sentiram em experiências anteriores	10%	"(...) na minha vida profissional anterior senti muito isso (...)" (C6)

Cerca de 40% destacam que não sentem desigualdade pelo facto de se tratar de uma **área onde as mulheres estão em maioria**. Foi referido ainda que se trabalhassem **noutras áreas mais dominadas por homens**, como engenharia ou construção civil, possivelmente sentiriam essa desigualdade, mas no contexto do secretariado virtual tal situação não acontece (10%)

A importância da diversidade e da inclusão de diferentes perfis nos grupos e comunidades de *networking* também foi uma das características identificadas pelas participantes, cerca de 10%. Uma participante (10%) relatou um episódio isolado, em que acreditou ter sido **prejudicada por ser mulher, no momento de tentar angariar clientes no setor automóvel**.

Para além disso, há quem reconheça (10%) que, embora nesta atividade não sinta esta desigualdade, em **experiências profissionais anteriores sentiu**.

### 5.4.4.3 A literacia financeira como desafio no empreendedorismo digital

A maioria das participantes (60%) reconheceu que esta constituiu um **desafio significativo** na criação e desenvolvimento do seu negócio digital. Cerca de 20% das entrevistadas referiram que a **literacia financeira continua a ser, até ao momento**, um desafio presente no seu percurso. Importa também destacar que 20% das participantes enfatizaram a **importância de a literacia financeira ser ensinada nas escolas** trazendo vários benefícios para a vida adulta (Tabela 18).

**Tabela 18**

Falta de literacia financeira como desafio

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Foi um desafio	60%	"Foi, sem dúvida, eu não fazia ideia de como é que este mundo de abrir o próprio negócio como é que isto funcionava (...)" (C4)
		"Eu acho que a falta de literacia financeira é um desafio na vida dos portugueses ponto, não é, agora sim sem dúvida que essa questão acaba por ainda ser mais importante para uma pessoa que começa pronto a tentar montar o seu negócio (...)" (C6)
		"Sem dúvida nenhuma." / "(...) e falo por mim atenção, eu não sei fazer gestão financeira, tu às vezes pensas ah não, eu ganhei mil, mas cinquenta vão para aqui, quinhentos vão para ali, tu chegas e dizes assim eu já não tenho os mil, e a verdade é esta, é porque não existe consciência do que é realmente o dinheiro (...)" (C7)
		"Sinto (...)" (C8)
		"Sim. Sim. Sim. Sem dúvida (...)" (C9)
		"Sim, completamente, completamente." (C10)
Continua a ser um desafio	20%	"(...) e ainda é um desafio que uma pessoa está aqui às vezes fica sem certezas que eu pronto tenho quase certeza que está tudo bem, não é, mas há sempre assim algumas questões (...)" (C4)
		"Sim. Sim. Sim. Sem dúvida, falo nisso quase todos os dias, há de ser um dos, há de ser um dos, uma das formações que eu hei de fazer e quero ter isso bem trabalhado porque percebemos, eu só percebi há poucos anos, mas percebi que efetivamente há muita coisa que nos falta na escola, nas faculdades para encarmos aqui a vida efetivamente a sério." (C9)
Importante ser ensinado nas escolas	20%	"Eu sou apologista de que nós na escola deveríamos ter uma disciplina, o que seja, para dar o básico dos básicos." (C7)
		"(...) mas percebi que efetivamente há muita coisa que nos falta na escola, nas faculdades para encarmos aqui a vida efetivamente a sério." (C9)
Não foi um desafio	10%	"Aí não, não porque lá está a minha irmã como trabalha na parte das finanças e contabilidade eu tinha ali aquele colinho e não tive tanta dificuldade." (C5)
Desafio para os clientes	10%	"(...) eu normalmente marco uma reunião inicial para fazer o orçamento e sinto que várias vezes fiz os orçamentos e as pessoas pensavam que seriam valores bastante mais baixos (...)" (C8)
Falta de informação ou não está clara	10%	"Não há, não há, e depois mesmo que tu queiras ir aos sites e procurar essa informação, ou a informação não está ou não está de forma clara e perceptível, percebes, é muito complicado encontrares esse tipo de informação (...)" (C10)

Por outro lado, uma minoria (10%) revelou **não ter sentido grandes dificuldades** nesta dimensão, destacando o apoio familiar como um fator facilitador. Adicionalmente, 10% das entrevistadas salientaram que a falta de literacia financeira se manifesta também nos seus **clientes, que por vezes demonstram desconhecimento ou resistência em investir em serviços**. Como último ponto, outra preocupação referida (10%) prende-se com a **dificuldade em aceder a informação financeira clara e acessível**.

### 5.4.3 Percepção sobre as competências e conhecimentos para iniciar um negócio próprio

A maioria das participantes (80%) relatou **não possuir todas as competências** e conhecimentos necessários para criar inicialmente o seu negócio (Tabela 19).

**Tabela 19**  
Competências na gestão do negócio de assistência virtual

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Falta de competências	80%	"Olha não..(...)" "(...) e tu não podes abrir um negócio sem investir. E quando digo investir nem é a nível de capital social no negócio, nem é isso, é investir em ti para dares os primeiros passos de forma informada (...)" (C1)
		"Agora neste momento estou a receber formação noutra tipo de serviços e aí, pronto comecei claramente, não estava apta para as fazer, e ainda não estou (...)" (C2)
		"Não, nem por isso, foi assim, tive que ir procurar muito, ou seja, ver muito aulas também de outras assistentes virtuais e conhecer as histórias delas (...)" (C4)
		"É assim eu acho que tu nunca tens, eu acho que tu nunca tens (...)" (C7)
		"Eu acho que não." (C8)
		"(...) não, não estava, não tinha o conhecimento que tenho hoje e que ainda vou adquirir muito se Deus quiser, mas não de todo." (C9)
		"Não de todo. É preciso muita, muita investigação (...)" (C10)
Competências de experiências anteriores	20%	"Sim, é assim, nas tarefas, que eu por enquanto ainda estou a fazer, que são na maior parte tarefas administrativas havia muitas coisas que na verdade se cruzavam com coisas que eu já tinha feito nos outros trabalhos." (C2)
		"Com o tempo fui continuando a tirar mais formações e mais cursos e aí sim hoje em dia já tenho bastante mais conhecimento (...)" (C8)

Além disso, cerca de 20% referiram que algumas das **competências adquiridas em experiências profissionais anteriores** facilitaram a transição para o negócio próprio.

### 5.4.4 Necessidade de novas competências na criação e gestão do negócio

Observamos que 70% das participantes reconhece a importância de **adquirir novas competências** para gerir melhor o seu negócio. Por outro lado, 30% afirmam **não sentir atualmente essa necessidade**, justificando com a estabilidade da sua atividade ou o acesso a formação fornecida por clientes (Tabela 20).

**Tabela 20**  
Novas competências para a gestão do negócio de assistência virtual

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Sim	70%	"Talvez, talvez (...)" (C4)
		"(...) mas se calhar precisava ali de um input." (C5)
		"Se a decisão for lá está de um dia tomar a decisão de crescer e de criar uma equipa e de aumentar, não é, acho que sim, acho que é sempre uma mais-valia." (C6)
		"Sempre. Sempre." (C7)
		"Eu acho que sim, que eu estou sempre a querer aprender mais, a querer fazer diferente (...)" (C8)
		"Sim, estou constantemente a fazer cursos." (C9)
		"Sim, constantemente." (C10)
Não	30%	"É assim... A nível de gestão para já está organizado e não me parece... como também tenho a agenda cheia...e a médio prazo não prevejo grandes alterações na agenda (...)" (C1)

		"Se eu me mantivesse apenas com as tarefas administrativas eu acho que sozinha conseguia gerir (...)" (C2)
		"(...) nós precisamos sempre de adquirir novas competências...não tanto para a gestão (...)" (C3)
Outras competências/ formações	60%	"(...) tirei agora o CCP e tudo mais (...)" (C1)
		"Para as tarefas que eu te disse que estou agora a fazer formação essas claramente que preciso de apoio, são coisas muito mais complicadas e é muito mais marketing do que o resto. Portanto para essas, mas lá está estou também a fazer formação com a Cátia num outro curso que ela tem que é o passo a seguir à assistência virtual (...)" (C2)
		"(...) uma formação que eu quis fazer de algo que eu queria aprender melhor que decidi orientar os meus serviços todos para aquela área de marketing que é o SEO." (C3)
		"Se calhar mais na parte de marketing digital (...)" (C5)
		"(...) gostava de me especializar na parte dos anúncios, e também de fechar vendas (...)" (C8)
		"(...) neste momento estou a fazer um curso de gestão de redes sociais porque se proporcionou vir a fazer para um cliente (...)" / " (...) comunicação, são competências que eu gosto muito de trabalhar e sempre, sempre foi um foco para mim, por exemplo, a comunicação é assim uma pequena paixão que eu tenho (...)" (C9)
Competências de gestão	50%	"(...) por exemplo de organização pessoal (...)" (C4)
		"Gestão de forma geral, não é, tipo o que fazer, como fazer, como gerir, dinheiro para aqui, dinheiro para ali, para onde é que vai, para onde é que não vai, investimentos, não investimentos, como é que se concretiza tudo isso." (C6)
		"(...) a nível financeiro, a nível de negócio em si sinto que, eu sinto que é assim nós temos que estar sempre a aprender, nós temos que estar sempre a acompanhar a evolução porque se não acompanhas a evolução e se não estás sempre a aprender esquece não evoluis." (C7)
		"(...) portanto, estou a fazer, a tal literacia financeira que acho que é, acho que é importante, eu pelo menos acho que é importante e para nos dar aqui também outras visões e vermos o que é que podemos fazer em termos de investimentos do nosso dinheiro, poupanças (...)" (C9)
		"Olha, mesmo ainda a nível financeiro, acho que é preciso adquirir sempre competências, primeiro porque as coisas estão sempre a evoluir (...)" (C10)

Relativamente ao tipo de competências que gostariam de adquirir, 60% referiu diversas **competências** e formações fora da área de gestão nomeadamente **marketing, SEO e gestão de redes sociais**. Cerca de 50% participantes realçam a relevância do desenvolvimento de **competências de gestão**, nomeadamente na **gestão financeira e organização pessoal**.

#### 5.4.5 Necessidade de formação na criação e gestão do negócio

A maioria das entrevistadas (80%) reconhece a **importância da formação** na criação e gestão do seu negócio digital, considerando fundamental aprofundar conhecimentos e ter acesso a comunidades de apoio (Tabela 21).

**Tabela 21**

Necessidades de formação para a gestão do negócio

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Sim	80%	"Foi o curso da Cátia (...)" (C2)
		"Pelo menos a formação relacionada com a assistência virtual eu sinto que foi mesmo importante (...)" (C4)
		"(...) a do Ricardo Teixeira não, não me abriu muito os horizontes porque acho que estava mais, a vertente era mais para pessoas do couch e por aí que já têm um negócio formado e que vendem cursos ou outro tipo de formações (...)" / " (...) das assistentes virtuais foi bom porque foi, nós ouvimos algumas assistentes

		virtuais também a falarem do início do negócio delas, como é que surgiu, atuarem em vários nichos de mercado (...)" (C5)
		"Fiz a formação de assistente virtual (...)" (C6)
		"Tive um curso de gestão de tráfego na altura (...)" (C7)
		"(...) várias formações em marketing digital(...)" (C8)
		"(...), mas eu fiz acho que para quem não faz no início acaba por ter que, portanto, por ter que, por ter que fazer, portanto no meu caso fui fazendo, não logo no início, mas acho importante que se faça (...)" (C9)
		"Sim, eu sei que há quem comece sem fazer formação, mas como eu não tinha muita noção do que é que fazia uma assistente virtual (...)" (C10)
Não	10%	"Mas não senti nenhuma necessidade de por exemplo fazer uma coisa presencial, certificada, foi tudo por autodidata mesmo." (C1)
Cursos de assistência virtual	60%	"(...) foi com o curso da Cátia que tem os passinhos todos para desde não ter nada até já ter o negócio montado (...)" (C2)
		"(...) se eu não tivesse tirado essa formação ia ser muito mais difícil porque elas lá deram mesmo minutos de contrato, como abordar o cliente, o que dizer na primeira reunião, portanto acho que essa formação foi mesmo a mais importante."(C4)
		"(...) das assistentes virtuais foi bom porque foi, nós ouvimos algumas assistentes virtuais também a falarem do início do negócio delas, como é que surgiu, atuarem em vários nichos de mercado (...)" (C5)
		"Fiz a formação de assistente virtual (...)" (C6)
		"(...), mas eu fiz acho que para quem não faz no início acaba por ter que, portanto, por ter que, por ter que fazer, portanto no meu caso fui fazendo, não logo no início, mas acho importante que se faça (...)" (C9)
		"(...) eu senti necessidade mesmo de fazer a formação e perceber que afinal não sou um dinossauro que ainda sou relativamente nova e que não tenho dificuldades de aprendizagem nestas coisas, e então tive, tive essa necessidade e sim tive essa necessidade de fazer formação até para me sentir mais confortável e mais segura daquilo que estava a fazer (...)" (C10)
Outros cursos	30%	"(...) a do Ricardo Teixeira não, não me abriu muito os horizontes porque acho que estava mais, a vertente era mais para pessoas do couch e por aí que já têm um negócio formado e que vendem cursos ou outro tipo de formações (...)" (C5)
		"Tive um curso de gestão de tráfego (...)" / "(...) fui adquirindo assim pequenos cursos que me foram dando luzes para o que necessitava no momento." (C7)
		"(...) várias formações em marketing digital(...)" (C8)
Ajuda de aplicações digitais	10%	"(...) mas isto não há nada que o Google e a Internet e o Youtube não ajudem (...)" (C1)

Ainda assim, há quem tenha optado por uma **abordagem autodidata** (10%), recorrendo a recursos online, como vídeos no **YouTube** e **tutoriais** (10%), para colmatar dúvidas e aprender novas ferramentas.

Os **cursos específicos de assistência virtual** foram mencionados por 60% das participantes destacando o curso da Escola de Assistentes Virtuais de Cátia Rodrigues.

Outras **formações complementares** foram também referidas (30%), como marketing digital, gestão de tráfego ou ferramentas específicas.

#### 5.4.6 Apoio especializado na criação do negócio

Cerca de 70% das profissionais recorreu a algum tipo de **apoio especializado** para a criação do seu negócio digital. As que **não procuraram apoio especializado** na fase inicial, apontam como motivos não ter considerado necessário ou considerarem que a oferta nacional de apoio/formação é escassa (Tabela 22).

**Tabela 22**

Apoio especializado no negócio

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Na criação do negócio sim	70%	"(...) basicamente a ajuda que tive para a criação do negócio que foi na altura preencher o papel das finanças e até foi a senhora das finanças que ajudou (...)" (C3)
		"Olha a criação do negócio foi junto com a minha irmã, abrimos atividade, ela explicou-me como é que eu tinha de fazer (...)" (C5)
		"Sim, na altura falei com uma contabilista que foi quem me ajudou por exemplo a abrir atividade (...)" (C6)
		"Olha, eu fiz este curso da Cátia, a Cátia tem uma escola de assistentes virtuais (...)" (C7)
		"No início sim com a parte do site (...)" (C8)
		"Sim, tive, tive ajuda (...)" (C10)
Na criação do negócio não	30%	"Não, por opção própria. Porque não temos muitas cá em Portugal." (C1)
		"Não...não tive propriamente assim nenhuma ajuda." (C4)
		"Na altura em que eu o criei não." (C9)
Apoio de Formador	40%	(...) depois há outras pessoas que me ajudam (...), a nível de formação (...)" (C3)
		"(...) e depois tinha a minha formadora, não é, que me deu a formação de assistente virtual que também deu um apoio incrível no início." (C6)
		"(...) a Cátia tem uma escola de assistentes virtuais, é uma mulher que eu aconselho imenso ouvirem e adquirirem os produtos dela, ela é uma pessoa extremamente competente (...)" (C7)
		(...) e tive ajuda de quem me deu a formação sim." (C10)
Apoio de contabilista	30%	"(...) tenho um contabilista, tudo o que seja questões a nível de negócio, nível de finanças, vejo sempre primeiro com o meu contabilista (...)" (C3)
		"(...) falei com uma contabilista que foi quem me ajudou por exemplo a abrir atividade (...)" (C6)
		"(...) tive ajuda da contabilista, de uma contabilista (...)" (C10)
Depois da criação do negócio	20%	"(...) entretanto tenho tido sempre que necessito (...)" (C3)
		"Agora sim." (C9)
Apoio de Mentor	20%	"(...) depois há outras pessoas que me ajudam a nível de mentoria, a nível de formação (...)" (C3)
		"(...) também comecei a investir em mentorias, portanto acabei por ter um acompanhamento de perto (...)" (C8)
Apoio de grupos de networking	10%	"(...) tudo o que tenho tido tem sido grupos de networking do WhatsApp, eventos de networking onde conheço outras mulheres que estão como eu e acabamos por trocar aqui alguns insights (...)" (C7)
Apoio de advogados	10%	"(...) tive ajuda de uma advogada (...)" (C10)

Relativamente aos tipos de apoio, destacam-se cinco categorias principais: o **apoio formativo** (através de cursos e escolas especializadas) (40%), o **apoio de contabilistas** (30%), a **orientação de mentores** (20%), a integração em **grupos de networking** (10%), nomeadamente comunidades informais no WhatsApp ou eventos presenciais e o **apoio jurídico**, por parte de advogados (10%).

Além disso, 20% das empreendedoras referem que apesar de **não terem tido apoio na fase de criação**, procuram-no posteriormente, à medida que surgiam novas necessidades no desenvolvimento do negócio.

### 5.4.7 Tutoria e apoio de comunidades online na criação do negócio

A maioria das profissionais reconheceu ter recebido **apoio valioso de comunidades e formações específicas**, sendo que 50% afirmaram ter tido ajuda direta de mentoras e redes de entreadajuda (Tabela 23).

**Tabela 23**  
Tutoria e apoio de comunidades

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Sim recebeu apoio	50%	"Sim, sim. Foi absolutamente essencial (...)" (C2)
		"Sim, sim." (C7)
		"Sim, da Cátia Rodrigues desde o início." (C8)
		"Sim, sim, sim, sim." (C9)
		"Sim, sim, ainda hoje tenho, ainda hoje tenho esse apoio que é ótimo." (C10)
Não recebeu apoio	30%	"(...) eu nunca cheguei a fazer um curso de assistente virtual porque não achei que havia necessidade pelo menos no meu caso (...)" (C3)
		"Não recebi apoio (...)" (C5)
		"Na altura isso não existia, não é, não existia (...)" (C6)
Comunidades	70%	"(...) e a comunidade dela é absolutamente incrível em termos de entreadajuda." (C2)
		"(...) foi isso que realmente me ajudou a avançar o meu projeto foi ter ingressado em comunidades de assistentes virtuais que davam orientação em várias áreas, em várias vertentes entre as fiscais e pronto várias comunidades mais alargadas com vários tipos de orientações (...)" (C3)
		"(...) dava-nos acesso a entrar numa comunidade no Facebook onde nós podíamos tirar as nossas questões e assim (...)" (C4)
		"(...) mas estou em alguns grupos no Facebook (...)" (C5)
		"Juntei-me a alguns grupos de fora (...)" (C6)
		"(...) acesso a uma comunidade onde somos só assistentes virtuais e isto foi uma mais-valia, tu encontras mulheres com competências todas diferentes e todas iguais ao mesmo tempo e isso sim foi uma grande ajuda." / "A comunidade da Mafalda Coimbra que é uma advogada que também aconselho imenso (...)" / "(.) uma comunidade da Joana que é fotógrafa aí já é um bocadinho mais geral também espetacular somos todas diferentes, tudo de áreas diferentes, tudo competências diferentes (...)" / "(...) tenho a minha comunidade que também é um bocado por aí (...)" (C7)
		"(...) mas eu faço parte de uma comunidade (...)" (C9)
Formação de assistência virtual	60%	"(...) foi o curso da Cátia, que é perfeito e que dá todas as orientações mesmo do zero até ter o negócio montado (...)" (C2)
		"Ou seja, a tal formação, que eu tirei (...)" (C4)
		"(...) fiz algumas formações, fiz com o KIAI do Ricardo Teixeira de marketing e fiz também um que era mesmo de assistentes virtuais (...)" (C5)
		"A Cátia no curso dela (...)" (C7)
		"(...) Cátia Rodrigues desde o início." (C8)
"(...) fiz uma mentoria com uma assistente virtual que fazia mentorias para quem quisesse iniciar o negócio e esse foi efetivamente o meu primeiro contacto mais a sério com uma formação de assistência virtual (...)" / "(...) eu depois mais tarde comprei um curso mesmo de assistências virtuais (...)" (C9)		

Por outro lado, algumas empreendedoras (30%) afirmaram **não ter tido apoio** direto na criação do negócio, destacando que essa ausência foi, em parte, colmatada por iniciativas próprias, formações paralelas ou intuição.

Cerca de 70% referiram estar ou terem estado **integradas em comunidades**, mesmo que nem todas tenham recebido apoio formal no arranque do negócio.

Além disso, 60% mencionaram ter frequentado **formações específicas de assistência virtual**, muitas vezes em resultado do acesso a comunidades privadas no Facebook ou outras plataformas, o que lhes permitiu esclarecer dúvidas, aprofundar conhecimentos e conhecer outras assistentes virtuais e as suas experiências no mundo digital.

#### 5.4.8 Gestão do negócio e desafios superados

A maioria das entrevistadas (70%) considera que consegue gerir bem o seu negócio, mesmo reconhecendo que esta é uma competência em constante desenvolvimento. Por outro lado, 20% das assistentes virtuais, sentem que **não gerem bem o seu negócio**.

**Tabela 24**

Desafios na gestão do negócio

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Sim	70%	"Agora sim." (C1)
		"(...) acho que o negócio consigo gerir minimamente bem pronto." (C4)
		"Eu acho que sim." (C5)
		"(...) eu sinto que sim (...)" (C6)
		"Por isso, sim e não." (C7)
		"Neste momento sim (...)" (C8)
		"Sim, neste momento, sim." (C10)
Não	20%	"Sinto que podia gerir melhor." (C3)
		"Por isso, sim e não." (C7)
Algo ainda a melhorar	30%	"(...) sinto também que tenho potencial para melhorar (...)" (C6)
		"Tenho alturas. Tenho alturas, sabes que é assim, isto do digital é muito bom, mas também tens momentos mais complicados e tu tens que ter uns bons métodos de organização e de tempo (...)" (C7)
		"Vou gerindo...dias melhores...tenho noção que existem algumas falhas, tenho noção que há muita coisa a melhorar, mas também tenho noção que estou num caminho de evolução, portanto é um bocadinho por aí." (C9)
Boa gestão é algo recente	20%	"Se me perguntasses há uns meses quando fiz a tal transição de 2 para 3 4, tive ali um mês um bocadinho no lodo e não era isto que queria para a minha vida. A minha saúde precisa de calma e de paz e tive mesmo que parar, mas agora sim." (C1)
		"(...)mas já passei por fases assim menos boas." (C8)
Dificuldade na gestão de tempo	40%	"(...) às vezes a questão das prioridades, adaptação, a própria gestão de tempo para fazer tudo não é fácil, não é fácil." (C3)
		"(...) acho que a parte mais difícil é mesmo a minha gestão de tempo (...)" (C4)
		"(...) olha o tempo parece tudo muito curto, a gente antes queixava-se de ter que ir para o trabalho, ter que andar de carro e ter que vir não sei quê, esquece, estares em casa não significa que tens todo o tempo do mundo, eu tenho dias que chego a estar às quatro da manhã a trabalhar (...)"(C7)
		"(...) conseguir conciliar vários clientes ao mesmo tempo sem deixar de lado certas tarefas importantes." (C8)
Dificuldade na angariação de clientes	30%	"De resto, claro eu gostava que chegassem clientes mais rápido (...)" (C2)
		"(...) a dificuldade maior ainda é realmente os clientes e é os clientes serem comprometidos." (C5)
		"“(...) esse desafio de ter o contacto com as pessoas, saber gerir bem as expectativas (...)" (C8)
Objetivo de criar uma equipa de AV	10%	"(...)seria um objetivo para mim seria crescer, criar uma equipa, e efetivamente tentei, não é, mas não senti que o caminho fosse por ali porquê?" (C6)
Dificuldade na criação de conteúdo	10%	"(...) é um bocado difícil ter ideias para produzir conteúdo para as redes sociais, por exemplo, isso é uma dificuldade que eu tenho (...)" (C2)
Trabalho por vezes solitário	10%	"(...) quando tu estás no trabalho tens parceiros, consegues tipo perder cinco minutos ali a falar com a Maria, vais beber café, fumar um cigarro, fazer qualquer coisa, tu quando estás no digital não tens isso, ok se calhar podes ir ali e mandar

		uma mensagem ou se calhar podes ir fazer um telefonema pá mas não é a mesma coisa e eu por exemplo lido muito com a criatividade e eu às vezes tenho montes, tenho muitas paragens por causa disto mesmo sinto falta de socializar porque isto do trabalho digital é muito bom, mas acaba por ser solitário (...)" (C7)
Dificuldades em questões legais	10%	"(...) as legalidades acho que foi se calhar um dos maiores desafios, o que é que é efetivamente necessário, o que é que não é, o que é que eu tenho de ter, tenho de ter por exemplo um contrato, o contrato deve ser feito por um advogado, pode ser feito por um contabilista, portanto acho que foi mais aí , mais por aí pelas legalidades que é o principal desafio." (C9)
Dificuldades no contacto com pessoas	10%	"(...) o medo de falar com pessoas que não conheço, sabes, eu sempre fui muito de ficar atrás, não aparecer, e agora não, eu tenho que dar a cara pelo meu negócio e acho que esse foi o principal desafio (...)" (C10)

Efetivamente, para 30% das entrevistadas, a **gestão podia ser ainda mais eficiente**, referindo fases mais exigentes e desafiantes, o que demonstra uma perceção realista e crítica sobre o seu desempenho. Com efeito, cerca de 20% das participantes assinalam que a **boa gestão do negócio é algo recente**, após terem ultrapassado fases mais difíceis no seu percurso de empreendedoras digitais.

No que toca aos principais desafios enfrentados, destaca-se, em primeiro lugar, a **gestão do tempo** (40%), reconhecendo que conciliar as diversas tarefas do negócio com as responsabilidades pessoais e familiares revela-se uma das dificuldades mais recorrentes. Outro desafio significativo é a **angariação e gestão de clientes** (30%), com relatos de falta de compromisso por parte de alguns clientes.

Cerca de 10% das profissionais fazem referência ao **desejo de ter uma equipa de assistentes virtuais** a trabalhar no seu negócio digital, enquanto uma proporção semelhante **menciona dificuldades na criação de conteúdo** para redes sociais, considerado essencial para a promoção da atividade. Paralelamente, a **ausência de contacto humano diário**, típica do trabalho remoto, gera sentimentos de isolamento e impacta a motivação e criatividade de uma percentagem idêntica de participantes. Adicionalmente, surgem desafios relacionados com **questões legais e burocráticas**, sobretudo devido à falta de conhecimento sobre contratos, obrigações fiscais e procedimentos formais exigidos para o funcionamento do negócio. Por fim, a **comunicação com clientes** e a **exposição pessoal** são apontadas como desafios por 10% das entrevistadas.

## 5.5 Serviços na assistência virtual

Nesta secção sintetizam-se os resultados sobre a configuração da oferta de serviços na assistência virtual — das áreas de atuação e tipos de serviços às motivações, critérios e processos de construção da carteira, incluindo o papel do apoio e da tutoria.

### 5.5.1 Definição das áreas de atuação da assistência virtual

Embora todas as participantes reconheçam a amplitude de tarefas passíveis de execução por uma assistente virtual, emergem percepções diferenciadas quanto à existência de especializações na profissão. A maioria (60%) caracteriza a assistência virtual como uma atividade de perfil **generalista**, abrangendo um leque alargado de funções não necessariamente circunscritas a uma área específica, versatilidade que é frequentemente apontada como um dos principais atrativos, por facilitar a interação com múltiplos setores e exigir um repertório diversificado de competências (Tabela 25).

**Tabela 25**  
Áreas de atuação da assistência virtual

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Mercado generalista	60%	"Eu trabalho com áreas de negócio muito diferentes por decisão própria por dois motivos. Primeiro porque eu gosto de fazer coisas diferentes (...)" (C1)
		"(...) acho que existe mesmo uma grande variedade de áreas e de serviços desde a parte de e-mail, da gestão de redes sociais, de faturação, de criação de PDF, a parte de anúncios, portanto acho que não está assim muito específico (...)" (C4)
		"(...) há outras pessoas como é o meu caso, por exemplo, que tem uma, uma abrangência de tarefas bastante grande (...)" (C6)
		"(...) é uma área muito grande e dá para escolher várias opções." (C8)
		"(...) pode ser tão vasto, tão vasto, tão vasto (...)" (C9)
Nichos de mercado	50%	"(...) há um leque gigante de tarefas que podem ser feitas e depende muito do, lá está, do nicho em que a assistente virtual trabalha (...)" (C2)
		"Depende sempre daquilo que tu, a área em que tu te focas, não é, qual é o teu nicho de mercado, mas sim, sim." (C5)
		"(...) há pessoas que se especializam em áreas muito específicas e está ótimo (...)" (C6)
		"(...) eu acho que sim cada vez mais, está muito, muito, está a começar a ficar muito bem definindo." (C7)
		"(...) podes atuar em coisas muito específicas (...)" (C10)

Em paralelo, cerca de metade das entrevistadas admite a possibilidade de exercício profissional ancorado em **especializações dirigidas a nichos de mercado**, designadamente estética, saúde, finanças ou marketing digital.

### 5.5.2 Tipos de serviços oferecidos como assistente virtual

As profissionais oferecem uma vasta gama de serviços, que se distribuem entre áreas administrativas, de comunicação, marketing e apoio ao cliente (Tabela 26).

**Tabela 26**  
Tipos de serviços da assistência virtual

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Gestão de email	60%	"Gestão de e-mail (...)" (... os envios dos emails dos eventos (...)" (C1)
		"(...) organizar num instante o e-mail (...)" (C4)
		"(...) e tudo o que é gestão de emails (...)" (C6)
		"(...) faço gestão de email (...)" (C7)
		"(...) a gestão de email (...)" (C9)
"(...) faço a gestão de email(...)" (C10)		

Gestão de agenda	50%	"(...) agenda (...)" (C1)
		"(...) o que me pedem é gestão da agenda (...)" (C2)
		"(...) faço gestão de agenda (...)" (C7)
		"(...) gestão de agenda (...)" (C9)
		"(...) faço a gestão da agenda (...)" (C10)
Gestão de redes sociais	50%	"(...) faço social media para uma empresa internacional (...)" "(...) ajudo uma escola de mentoria onde faço a parte do conteúdo, a produzir as landing pages (...)" (C1)
		"(...) eu faço gestão de redes sociais (...)" (C4)
		"(...) na parte da gestão de redes sociais também consigo oferecer (...)" (C5)
		"(...) aquilo que mais me têm procurado tem sido a gestão de redes sociais (...)" (C7)
		"(...) gestão de redes sociais (...)" (C10)
Apoio ao cliente/pós-venda	50%	"(...) tudo o que seja apoio ao cliente, portanto dúvidas que vão surgindo quer via WhatsApp quer via e-mail (...)" (C2)
		"(...) gestão e apoio de cliente, não é, dar resposta ao cliente, o que é que o cliente quer saber (...)" "(...) utiliza-se muito o WhatsApp, não é, para o apoio ao cliente, também faço esse apoio através do WhatsApp (...)" (C6)
		"(...) suporte durante um lançamento seja ao vivo quando a pessoa está a fazer a aula seja em grupo de WhatsApp (...)" (C8)
		"(...) WhatsApp (...)" (C9)
		"(...) faço o acompanhamento pós-serviço, ou seja, pós-venda, digamos assim, o apoio ao cliente (...)" (C10)
Agendamento de visitas/consultas/publicações etc.	50%	"(...) agendamento das consultas, reagendamentos (...)" (C2)
		"(...) o tentar agendar as visitas para os consultores para fazerem a angariação do imóvel (...)" (C5)
		"(...) agendamentos (...)" (C6)
		"(...) faço o agendamento (...)" (C7)
		"(...) marcação de consultas (...)" (C9)
Gestão financeira	30%	"(...) emissão de faturas (...)" "(...) negócios onde faço pagamentos de ordenados e de fornecedores, onde faço o controlo de gestão não a financeira, mas de...aliás a financeira e não a de contabilidade, faço a gestão, a ponte com o contabilista, faço orçamentos (...)" (C1)
		"(...) gestão financeira, ou seja, verificar pagamentos, emissão de faturas, pedidos de cobrança (...)" "(...) verificar quanto é que é necessário pagar a cada um dos membros da equipa, lançar os pagamentos (...)" (C2)
		"(...) confirmação de pagamentos (...)" (C6)
Criação/Preparação de documentos	30%	"(...) para editar um PDF (...)" "(...) ou para ver alguma lista (...)" (C4)
		"(...) estou a fazer documentos de briefing ou de onboarding (...)" (C7)
		"(...) criação de documentos (...)" (C9)
E-mail marketing	20%	"(...) já estou a começar a fazer serviços de e-mail marketing (...)" (C2)
		"(...) faço também email marketing (...)" (C8)
Design de publicações	20%	"(...) faço o design de posts, ou seja, elas enviam o conteúdo e eu transformo aquilo numas coisas bonitinhas (...)" (C2)
		"(...) olha faço todo o design (...)" (C7)
Copywriting	20%	"(...) copywriting que é a escrita de conteúdos (...)"
		"(...) faço toda a copy (...)" (C7)
Contacto telefónico	20%	"(...) é contactos telefónicos (...)" (C5)
		"(...) atendimento telefónico (...)" (C9)
Gestão de anúncios	10%	"(...) gestão de anúncios e pronto (...)" (C4)
SEO	10%	"(...) estou a centrar a nível de serviços para clientes é o SEO, que é a otimização para motores de busca(...)" (C3)
Estratégia digital	10%	"E ainda um pouco de estratégia digital, estratégia digital 360 alargada (...)" (C3)
Mentoria	10%	"(...) depois também faço a nível de mentoria e formação que é ajudar os empreendedores a perceberem qual é que é o percurso que eles também têm que fazer, quais é que são as, neste caso sobretudo, a nível de marketing como é que divulgam, como é que começam a pensar no seu negócio, como é que vão definir, como é que e o que têm de fazer (...)" (C3)
Criação de assinatura digital	10%	(...) criação da assinatura digital (...)" (C2)
Registo de marca	10%	"(...) já fiz registo de marca (...)" (C2)

Registo de logótipo	10%	"(...) registo de logótipo (...)" (C2)
Inscrição no livro de reclamações	10%	"Inscrição no livro de reclamações (...)" (C2)
Criação de e-book	10%	"(...) por vezes há clientes que me pedem para criar um e-book (...)" (C4)
Criação de newsletter	10%	"(...) tudo o que é criação de newsletters (...)" (C6)
Criação de landing pages	10%	"(...) landing pages (...)" (C6)
Pesquisa de conteúdo	10%	"(...) pesquisa de conteúdo por exemplo uma das coisas que estou a fazer agora para uma cliente, ela vai escrever um livro e eu estou a fazer toda a pesquisa de conteúdo que ela já tem (...)" (C6)
Legenda de publicações	10%	"(...) faço a legenda (...)" (C7)
Calendário editorial mensal	10%	"(...) faço o calendário editorial mensal para o cliente (...)" (C7)
Apoio nas redes sociais	10%	"(...) respondo a mensagens, respondo a comentários, por vezes faço, vais vendo outras páginas que façam sentido e vais fazendo likes para dar mais engajamento (...)" (C7)
Publicidades pagas	10%	"(...) publicidades pagas, pronto publicidades pagas (...)" (C7)
Criação de websites	10%	"(...) criação de sites (...)" (C8)
Criação de páginas de venda	10%	"(...) criação de páginas de venda (...)" "(...) configuração de plataformas de venda (...)" (C8)
Edição de aulas	10%	"(...) edição de aulas (...)" (C8)
Gestão de espaços	10%	"(...) faço muito ali a gestão dos espaços (...)" (C9)

Ao nível dos serviços administrativos e de suporte, sobressai a **gestão de emails** (60%), seguida pela **gestão de agendas** (50%) e o **agendamento de visitas, consultas ou publicações** (50%). Também o **apoio ao cliente/pós-venda** (50%) tem um peso significativo, enquanto a **criação/preparação de documentos** (30%), a **gestão financeira** (30%) e o **contacto telefónico** (20%), surgem como tarefas relevantes, embora menos desempenhadas pelas entrevistadas.

Na área dos serviços de marketing digital e comunicação, destaca-se a **gestão de redes sociais** (50%), acompanhada de tarefas complementares como o **email marketing** (20%), o **design de publicações** (20%), o **copywriting** (20%), a **gestão de anúncios** (10%), a **criação de newsletters** (10%) e de **landing pages** (10%), **legendas de publicações** (10%), o **apoio nas interações em redes sociais**, e ainda a **criação de websites** e de **páginas de venda** (10%). Outros serviços mais especializados incluem **SEO** (10%), **estratégia digital** (10%) e **publicidades pagas** (10%).

Por outro lado, há serviços mais pontuais e técnicos, que embora representem uma menor percentagem, demonstram a versatilidade da profissão. Entre eles encontram-se a **criação de assinaturas digitais** (10%), o **registo de marcas** (10%) e de **logótipos** (10%), a **inscrição no livro de reclamações** (10%), a **criação de e-books** (10%), , bem como a **edição de aulas** (10%),

Adicionalmente, surgem serviços mais específicos ou complementares, como a **mentoria** (10%), a **pesquisa de conteúdos** (10%), a **criação de calendários editoriais mensais** (10%) e a **gestão de espaços** (10%).

### 5.5.3 Definição e motivações para a escolha dos serviços prestados

O **gosto pessoal pelos serviços** desempenha um papel determinante, sendo mencionado por 60% das entrevistadas. Estas profissionais procuram alinhar o trabalho com os seus interesses, promovendo um maior envolvimento e satisfação profissional (Tabela 27).

**Tabela 27**

Motivações para a composição da carteira de serviços

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Serviços que gosta de fazer	60%	"Primeiro, porque é aquilo que eu realmente gosto de fazer (...)" (C3)
		"(...) mas eu pronto a parte, por exemplo, de gestão de redes sociais, eu sempre gostei da parte de design, de criar os desenhos, os gráficos, sempre foi uma coisa que eu gostei, mesmo fazer por exemplo PowerPoints, algo do género (...)" (C4)
		"Primeiro porque, como eu disse há bocado, eu gosto desta diversidade (...)" (C6)
		"(...) e principalmente as redes sociais é algo que eu realmente gosto, tudo o que mexa com imagem, criatividade é uma coisa que eu realmente gosto (...)" (C7)
		" (...) eu fui percebendo que era mesmo esta parte da infoprodução que eu gostava de fazer (...)" (C8)
		"(...) eu gosto efetivamente de trabalhar com profissionais de saúde e gosto efetivamente, gosto genuinamente de os ajudar (...)" (C9)
Experiência anterior neste tipo de serviços	40%	"Eu fui um bocadinho como te disse, comecei por aquilo que sabia fazer (...)" (C1)
		"(...) é porque este tipo de tarefas que eu estou a fazer além de lá está algumas eu já ter tido experiência quando trabalhava por conta de outrem são tarefas que qualquer pessoa na verdade consegue fazer." (C2)
		"Olha porque tenho experiência neles (...)" (C7)
		"(...) e é o know-how que eu já trago, não é, portanto, são treze anos a fazer isto."
Necessidades dos clientes	30%	"(...) e depois fui um bocadinho por aquilo que cada cliente precisava." (C1)
		"(...) depois temos que ver aquilo que é procurado pelos empreendedores, pelas empresas (...)" (C3)
		"Porque são os serviços em que o meu cliente precisa de ajuda (...)" (C10)
Serviços em que se sente confiante	30%	"Porque são aqueles em que eu me sinto segura, eu sei que ali eu sou boa (...)" (C5)
		"(...) foi nestas tarefas que eu percebi que era mesmo boa, não é, e são estas as tarefas que eu faço bem (...)" (C6)
		"e com base nos cursos que fui tirando percebi que era uma coisa que eu era boa e que tinha até facilidade em realizar estas tarefas." (C8)
Diversidade no tipo de tarefas	10%	"(...) eu gosto muito desta coisa de agora estou a escrever a e-mails e a responder aos clientes e agora estou a preparar uma newsletter, à procura de imagens para a newsletter, a pôr a newsletter bonita etc., portanto eu gosto desta diversidade de tarefas." (C6)

O **gosto pessoal pelos serviços** desempenha um papel determinante, sendo mencionado por 60% das entrevistadas. Estas profissionais procuram alinhar o trabalho com os seus interesses, promovendo um maior envolvimento e satisfação profissional.

A **experiência profissional anterior** surge como uma das principais motivações, sendo referida por 40% das participantes. Muitas iniciaram o seu percurso na assistência virtual com tarefas que já dominavam, o que lhes conferia segurança e permitia uma transição mais intuitivo.

A definição dos serviços também está fortemente influenciada pelas **necessidades dos clientes** relatado por cerca de 30% das participantes. A **confiança nas próprias competências**, mencionada por 30% das profissionais, é outra razão significativa. Estas tendem a oferecer serviços em que se sentem mais competentes e seguras, o que lhes permite entregar um trabalho com maior qualidade e tranquilidade.

A **procura por diversidade** nas tarefas diárias, ainda que referida por uma minoria (10%), também é um fator relevante uma vez que algumas profissionais preferem evitar rotinas repetitivas.

Em relação à **definição da carteira de serviços**, a **experiência profissional anterior** surge como um dos critérios mais influentes na definição da oferta de serviços (40%), mencionada também como uma das motivações para a escolha dos serviços. Esta proximidade conferia-lhes não só segurança, mas também eficiência e um reconhecimento claro das suas capacidades e competências. Uma parte significativa das entrevistadas (30%) começou por identificar **as tarefas que mais apreciavam executar** (Tabela 28).

**Tabela 28**  
Decomposição dos serviços da assistência virtual

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Serviços em que já tinha experiência	40%	"(...) daquilo que sabia fazer (...)" (C4)
		"Sim, já tinha experiência também na área, não é, trabalhei muitos anos, maioritariamente no ramo administrativo (...)" (C5)
		"(...) e houve tarefas que quase que foram muito intuitivas lá está por causa da minha atividade profissional anterior, esta coisa da organização, esta coisa dos e-mails, gerir isso tudo acabou por ser muito intuitivo porque eu já tinha isso na minha atividade profissional anterior (...)" (C6)
		"(...) foi efetivamente pegar naquilo que eu sabia (...)" (C9)
Serviços que gostava de fazer	30%	"Foi um bocadinho pensando naquilo que eu gosto de fazer (...)" (C4)
		"(...) o que é que eu gosto (...)" (C6)
		"(...) destacar aquilo que eu gostava (...)" (C9)
Pesquisa de serviços	30%	"(...) procurei tipo havia listas com muitos serviços e eu fui apontando aquilo que eu gostava, aquilo que eu acho que conseguia fazer, e pronto, acabei por fazer assim uma seleção (...)" (C4)
		"(...) foi com base na pesquisa (...)" (C8)
		"Tive que estudar o cliente, primeiro (...)" (C10)
Necessidade dos clientes	20%	"Olha sinceramente foi um bocadinho pelo que me foram procurando, foram-me procurando para isto, para aquilo (...)" (C7)
		"(...) depende muito daquilo que o cliente precisa." (C10)
Experimentar vários tipos de serviços	10%	"(...) mas muitas das outras atividades eu acabei por "fazes isto?" e eu "nunca fiz, vou experimentar", sei lá, fazer uma landing page, eu nunca tinha feito uma landing page na minha vida, não é, olha vou experimentar, "olha fiz isto

		gostas?"; olha mexe aqui, mexe ali, mete acolá, mete não sei quê, "fazes isto tudo?", olha boa vai para o mundo, então acabou por ser um bocado tentativa erro (...)" (C6)
Contacto com outras empreendedoras	10%	"(...) e nas empreendedoras com quem fui falando (...)" (C8)

Outro fator relevante foi a **realização de pesquisas**, tanto através de fontes online como em diálogo com outras empreendedoras (30%).

A adaptação às **necessidades dos clientes** desempenhou igualmente um papel relevante (20%). À medida que iam sendo procuradas para determinadas tarefas, as assistentes foram moldando a sua oferta com base nessas solicitações.

**Experimentar** foi também parte do percurso para 10% das entrevistadas. Através de tentativa e erro, foram ajustando a sua lista de serviços, testando novas tarefas à medida que os clientes solicitavam apoio em áreas menos familiares. A convivência próxima com outras empreendedoras e o envolvimento em projetos diversos também contribuíram para alargar horizontes e diversificar os serviços prestados para 10% das assistentes virtuais.

As **motivações** que levam as assistentes virtuais a escolher os serviços que prestam estão **diretamente relacionadas** com a forma como **definem a sua carteira de serviços**. O gosto pessoal e a afinidade com determinadas tarefas surgem como os principais fatores que orientam a escolha inicial. Paralelamente, a **experiência profissional anterior** e as **necessidades identificadas junto dos clientes** influenciam fortemente a definição da oferta, permitindo uma adaptação mais eficiente às exigências do mercado. Assim, tanto as motivações pessoais como os critérios de definição dos serviços revelam uma **dinâmica de equilíbrio** entre o prazer em executar determinadas atividades e a procura por uma resposta ajustada às oportunidades e expectativas dos clientes.

### 5.5.4 Critérios de definição dos serviços

Esta análise ajuda a perceber como estas profissionais alinham as suas competências com a procura existente, enquanto procuram manter a motivação e satisfação no exercício da sua atividade (Tabela 29).

**Tabela 29**  
Definição dos serviços

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
As duas situações	80%	"Foi pelo encontro de necessidade e oferta (...)" (C1)
		"Vamos dizer assim, nas duas coisas, não é?" (C3)
		"(...) disso do que tu sabes fazer o que é que tu realmente gostas e do que gostas o que é que tem procura no mercado (...)" (C4)
		"Nas duas coisas." (C5)
		"Nos dois." (C7)

		"(...) primeiro, pensei no que eu gostava de fazer e depois fui analisar a concorrência e perceber um bocadinho o que é que elas faziam também." (C8)
		"Nas duas coisas." (C10)
Serviços que gosta de fazer	20%	"No que realmente gosto de fazer (...)" (C6)
		"(...) foi muito em agarrar-me naquilo que eu sei e naquilo que eu gosto (...)" (C9)

Já, cerca de 80% das inquiridas prefere fazer um **equilíbrio entre o gosto pessoal e as exigências do mercado**. Muitas referem que não fariam algo que não gostam, mas também estão abertas a adaptar a sua oferta ao que os clientes realmente precisam.

Cerca de 20% das assistentes virtuais entrevistadas opta por definir os seus serviços principalmente a partir **do que gostam de fazer**. Essas assistentes valorizam a satisfação pessoal no trabalho e preferem focar-se em tarefas que lhes dão prazer, mesmo quando não têm uma perceção clara da viabilidade comercial na fase inicial.

### 5.5.5 Apoio e tutoria na criação da carteira de serviços

Cerca de 60%, desenvolveu a sua carteira de serviços **de forma independente**. Embora participassem em formações e comunidades, o processo de criação dos serviços foi, na maior parte, orientado por iniciativa própria e validação pessoal (Tabela 30).

**Tabela 30**

Apoio na escolha da carteira de serviços

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Não	60%	"Não...é assim, criar a carteira de serviços não (...)" (C3)
		"(...) acabei por não pedir assim mais nada em específico de mentorias ou algo do género para saber os meus serviços não." (C4)
		"Aí não. Aí não recebi, aí foi mesmo por conta própria." (C5)
		"(...) não, fui eu que fui criando os serviços." (C6)
		"Não." (C7)
		"Não, aí não, fiz eu sozinha." (C8)
Sim	30%	"Sim, sim, nós temos essa ajuda na nossa comunidade de assistentes virtuais." (C9)
		"Sim, eu fui questionando também (...)" (C10)
No futuro poderá precisar	10%	"(...), mas é uma coisa que eu acho que vou necessitar porque imagina eu quero fazer tanta coisa que eu às vezes perco-me, e então eu preciso que alguém me dê essa clareza (...)" (C7)

Por outro lado, cerca de 30% das participantes afirmaram que **receberam este tipo de ajuda** principalmente vindo de comunidades específicas de assistentes virtuais.

Ainda reconheceram (10% das entrevistadas) que poderão **vir a necessitar de apoio** para clarificar e organizar melhor a oferta de serviços.

## 5.6 Competências específicas

Nesta seção apresentam-se os resultados das entrevistas relativos às competências específicas das assistentes virtuais: competências técnicas mobilizadas na prática; competências e conhecimentos técnicos considerados essenciais; competências pessoais e interpessoais; domínios de conhecimento em evolução; e relevância das redes e comunidades no início do negócio.

### 5.6.1 Competências técnicas na assistência virtual

A maioria das participantes (90%) mostra uma **percepção globalmente positiva**, mas destacando sempre que é essencial estar atentas à evolução constante do setor digital e à necessidade de atualização contínua. Um grupo minoritário (10%) assume **não possuir todas as competências técnicas**, justificando esta percepção com a rápida evolução do digital (Tabela 31).

**Tabela 31**

Autopercepção das competências técnicas da assistência virtual

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Sim	90%	"Com as tarefas que eu me propus, sim." (C1)
		"(...) para as tarefas que eu estou a prestar neste momento sim (...)" (C2)
		"A nível de técnicos e de conhecimento sim (...)" (C3)
		"Todas...quer dizer... eu acho que tenho sim tenho as básicas (...)" (C4)
		"Nesta área sim, sim, sim." (C5)
		"Eu considero que tenho boas competências para exercer as funções que estou a exercer neste momento (...)" (C6)
		"Sim (...)" (C7)
		"Sim." (C8)
		"Dentro dos serviços que tenho sim (...)" (C9)
Não	10%	"Não, ainda não." (C10)
Se houver necessidade	60%	"Posso precisar mais competências e vou atrás delas sem dúvida nenhuma." (C1)
		"Mas existem sempre coisas que uma pessoa pode, pode aprender." (C3)
		"(...) se posso melhorar? Posso, acho que sabes e tens noção disso e qualquer pessoa que hoje trabalhe no online sabe, hoje estamos a trabalhar com mailchimp amanhã vamos passar a trabalhar com activecampaign e depois do activecampaign vamos passar a trabalhar com não sei quê, sei trabalhar com o não sei quê que vai aparecer no futuro? Tenho essas, não tenho, não é (...)" (C6)
		"(...) mas acho que tens de estar sempre a acompanhar a evolução do digital." (C7)
		"Não quer dizer isto, não quer dizer isto que eu não esteja, ou seja, eu tenho estas competências e acho que tenho boas competências, mas isto é sempre a evoluir, aprender mais e enfim." (C9)
A adquirir competências neste momento	10%	"Sim essa pergunta é um bocadinho já, já foi respondida não é, ou seja, lá está, para as tarefas que eu estou a prestar neste momento sim, para outras preciso de formação e estou a fazer formação neste momento para que no futuro possa vir a oferecer outros serviços. Para aqueles serviços que neste momento oficialmente estou a vender entre aspas acho que sou uma boa assistente virtual sim." (C2)

Outro ponto relevante é que uma parte significativa das respostas (60%) introduz a ideia de que possuir as competências "todas" **depende do contexto e das exigências** do momento.

Por fim, uma das participantes refere que está atualmente em **processo de aquisição de novas competências** (10%), investindo em formação para expandir a sua oferta de serviços no futuro.

## 5.6.2 Competências e conhecimentos técnicos essenciais

O **domínio de ferramentas digitais** é o ponto central e mais valorizado, mencionado por cerca de 60% das participantes. Esse aspeto inclui não apenas a utilização de ferramentas básicas como email, Google Calendar, Google Drive e redes sociais, mas também a capacidade de adaptação a novas plataformas e softwares específicos que os clientes já utilizam ou que possam vir a implementar (Tabela 32).

**Tabela 32**  
Competências técnicas da assistência virtual

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Competências a nível de ferramentas digitais	60%	"(...) se tu tiveres na boa com um WhatsApp, um Gmail, o Excel, o Word, as redes sociais (...)" (C1)
		"(...) saber usar uma conta de e-mail (...)" (C2)
		"(...) domínio, controlo ou domínio, de tudo o que seja ferramentas digitais (...)" (C3)
		"(...) competências básicas em termos de Microsoft, não é, assim, computador, saber..., as redes sociais tem que saber, tem que saber ter a sua página e saber comunicar o seu serviço, não precisa de gravar um vídeo, mas tem que, nem que seja criar um site e colocar lá o que faz penso que também é super importante." (C4)
		"Olha tens que saber mexer no Office, básico dos básicos, Gmail, básico dos básicos, se souberes estas duas coisas está tudo certo (...)" "(...) tens que saber o mínimo dos mínimos de redes sociais, e neste momento uma das coisas que é tipo obrigatório dos obrigatórios é o Canva (...)" (C7)
		"(...) com plataformas digitais, com redes sociais (...)" (C10)
Competências a nível tecnológico	30%	"Portanto em primeira instância, o computador para ti tem que ser um amigo e não um inimigo." (C1)
		"(...) tem que estar à vontade com o computador (...)" (C9)
		"(...) tens que estar super à vontade com tecnologia (...)" (C10)
Competências a nível da comunicação	30%	"(...) tens que ter muito boa comunicação porque se tu não souberes comunicar com os clientes, a tua parte técnica da comunicação não tiver bem desenvolvida vai dar asneira." (C1)
		"(...) tem que ter uma boa capacidade de comunicação (...)" (C3)
		"(...) conseguir o lidar com o cliente, falar, ouvir o cliente, perceber exatamente o que é que ele quer (...)" (C4)
Competências a nível de programação	10%	"(...) há aqui uma data de programas que nós usamos e só se tu já funcionares bem com a internet e com o computador e não achares que isso é um bicho de sete cabeças, os outros programas também vais perceber muito bem (...)" (C1)
Ser honesto em relação às suas capacidades	10%	"(...) uma coisa é o cliente perguntar “olha preciso desta ajuda sabes?” e tu dizeres não sei, mas posso tentar. Outra coisa é tu ires oferecer os teus serviços a dizer que sabes fazer uma coisa que não sabes, há uma diferença. Ou seja, tu não tens que saber tudo mas tens que ser honesta com aquilo que sabes à partida." (C1)
Gestão de tempo	10%	"(...) eu acho que para os serviços que eu estou a oferecer acima de tudo é preciso organização e gestão de tempo (...)" (C2)
Capacidades de adaptação	10%	"(...) ter alguma capacidade de adaptação para usar ferramentas novas ou plataformas novas (...)" (C2)
Competências a nível administrativo	10%	"(...) acho que um bom conhecimento da área administrativa (...)" (C5)
Competências a nível de atendimento telefónico	10%	"(...) e também o contacto telefónico porque o contacto telefónico não é tu pegares no telefone e ligares ao cliente, tens que também saber, tens que ter mel para o cativar e acho que aí que realmente é preciso uma formação sim, é preciso formação para tu fazeres um bom contacto telefónico." (C5)
Curiosidade	10%	"Curiosidade, tens que ser curiosa, tipo o cliente pede-te “sabes fazer isto?”, não, não sei olha, mas vou pesquisar, e vai e pesquisa e procura e pergunta e pede

		ajuda, portanto esta curiosidade de perceber e saber mais e ir mais fundo acho que é fundamental numa assistente virtual." (C6)
Paciência	10%	"(...) é muito importante que é a paciência, não é, porque o cliente chega-se ao pé de ti e diz [NOME PRÓPRIO], quero isto e tu ok o que é que é isto, não é, porque nós não estamos na cabeça do cliente e eu digo isto muitas, muitas vezes aos meus clientes mesmo os clientes com quem eu já trabalho há anos, eu não estou dentro da tua cabeça, tipo eu preciso que sejas mais claro, que me tragas mais claridade àquilo que tu estás a imaginar na tua cabeça, não é, porque nós imaginamos e depois dizemos e achamos que o outro está a ver o mesmo que nós (...)" (C6)
Resolução de problemas	10%	"(...) por mais que tenhamos tempo de antecedência para tratar das coisas há sempre alguma coisa que no último segundo corre mal, portanto, eu acho que seria conseguir resolver os problemas no momento." (C8)

Outro grupo bastante destacado, com 30% de frequência, refere-se às **competências tecnológicas** gerais, ou seja, estar à vontade com o computador, internet e programas como Excel, Word e sistemas de faturação.

Em paralelo, também com 30%, surge a importância das **competências de comunicação**. As entrevistadas salientam a necessidade de uma comunicação clara, assertiva e constante, capaz de garantir alinhamento com os clientes e evitar erros.

Embora em menor escala, com cerca de 10%, foram ainda apontadas outras competências que complementam o perfil da assistente virtual: **competências a nível de programação**, a **honestidade em relação às próprias capacidades**, a **gestão de tempo**, a **capacidade de adaptação**, **conhecimentos administrativos**, **competências de atendimento telefónico**, **curiosidade**, a **paciência** para compreender expectativas pouco claras dos clientes e a **resolução de problemas** em situações imprevistas.

### 5.6.3 Competências pessoais e interpessoais essenciais

Entre as competências mais referidas, destaca-se a **comunicação** (40%), apontada como essencial para alinhar expectativas e garantir uma relação fluida com clientes. A **gestão de tempo** (30%) surge também como uma competência central, a **empatia** (30%) é igualmente valorizada, sendo vista como chave para compreender os desafios e pressões dos clientes, aliada a esta, a **adaptação a diferentes contextos** (30%) e a **assertividade** (30%) que complementa este conjunto (Tabela 33).

**Tabela 33**  
Competências pessoais e interpessoais da assistência virtual

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Comunicação	40%	"(...) boa comunicação (...)" (C1)
		"(...) como eu estava a dizer, comunicação (...)" (C3)
		"(...) uma boa comunicação (...)" (C7)
		"(...) uma boa comunicação (...)" (C10)
Gestão de tempo	30%	"(...) boa gestão de tempo (...)" (C1)
		"(...) gestão de tempo é muito importante (...)" (C3)
		"(...) capacidade de organização e de tempo (...)" (C7)
Empatia	30%	"(...) empatia (...)" (C1)
		"(...) empatia (...)" (C7)

		"Eu acho que é a compreensão, as empreendedoras com quem eu já trabalhei nesta altura do lançamento estão sempre muito stressadas porque são várias coisas que têm que fazer ao mesmo tempo e acho que o importante é metermo-nos na pele delas (...)" (C8)
Adaptação a diferentes contextos	30%	"(...) adaptar a diferentes contextos (...)" (C3)
		"(...) então teres esta destreza, esta sensibilidade de perceber pá aqui está neste sitio, no outro deve estar ali algures e conseguires fazer esse, esse mapa mental das plataformas que são diferentes, mas que fazem as mesmas coisas acho que também é super importante (...)" (C6)
		"(...) é preciso teres muita adaptabilidade." (C10)
Assertividade	30%	"(...) ser capaz de tomar algumas...algumas decisões(...)" (C3)
		"(...) pronto também um bocadinho saberes os teus limites (...)" (C4)
		"(...) assertividade, mostrar ali uma certa posição que nós quando trabalhamos por conta de outrem não necessitamos, portanto, isso é muito importante." (C9)
Honestidade	20%	"(...) honestidade (...)" (C1)
		"(...) tem que ser honesta (...)" (C5)
Adaptação a diferentes clientes	20%	"(...) a diferentes clientes (...)" (C3)
		"(...) conseguires lidar com o cliente e saberes adaptar também ao que ele necessita (...)"(C4)
Gestão de stress	10%	"(...) boa gestão de stress (...)" (C1)
Transmitir confiança	10%	"(...) transmitir confiança (...)" (C1)
Confiança nos clientes	10%	"(...) confiares nos teus clientes." (C1)
Concentração	10%	"Olha tem de ser focada, tem que ser comprometida (...)" (C5)
Clareza	10%	"(...) tem que fazer o trabalho dela com bastante clareza, não, não podemos dizer que fazemos uma coisa quando não no fundo não a sabemos fazer (...)" (C5)
Competências linguísticas	10%	"(...) mas acho que teres um bom inglês é muito importante porque há muitas plataformas que estão por exemplo só em inglês e, portanto, teres essa, mesmo que não fales inglês teres esta destreza no inglês este à-vontade acho que é importante (...)" (C6)
Resolução de problemas	10%	"(...) capacidade de resolução de problemas (...)" (C7)
Proatividade	10%	"(...) seres proativa (...)" (C7)
Flexibilidade	10%	"(...) e flexível também é extremamente importante." (C7)
Organização	10%	"(...) uma excelente organização (...)" (C10)
Paciência	10%	"(...) é preciso ter muita paciência (...)" (C10)

Outras competências surgem com menor frequência, mas não menos relevantes: **honestidade** (20%), a **adaptação a diferentes clientes** (20%), a **gestão de stress** (10%), a **capacidade de transmitir confiança** (10%), procurar **confiar nos clientes** (10%), a **concentração** (10%), a **clareza** (10%), **competências linguísticas** (10%), a **resolução de problemas** (10%), a **proatividade** (10%), a **flexibilidade** (10%), a **organização** (10%) e por fim a **paciência** (10%).

#### 5.6.4 Necessidades de formação contínua

As entrevistadas afirmam procurar constantemente adquirir novos conhecimentos, reconhecendo que a formação contínua é essencial para acompanhar as exigências da profissão (Tabela 34).

**Tabela 34**

Necessidades de formação contínua na assistência virtual

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Sim	100%	"Eu acho que nós estamos sempre a aprender...sempre(...)" "Saber não ocupa lugar...não podemos ficar presos a uma caixinha." (C1)
		"(...) por acaso estou a terminar um dos cursos que eu já comprei há uns meses (...)" (C4)

		"Tenho olha(...)" (C5)
		"Acho que sim." (C6)
		"Sempre." (C7)
		"Sim, eu estou sempre em busca de mais formação (...)" (C8)
		"Claro que sim, sempre, sempre." (C9)
		"(...) sim tem que se estar constantemente a estudar." (C10)
Copywriting	10%	"(...) que é mesmo do copywriting, ou seja, da parte de escrever os textos porque sinto que eu sempre gostei da parte de design, mas muitos clientes querem que eu faça as publicações, mas que também faça as legendas, que coloque o conteúdo e que, portanto, sinto que essa é uma parte essencial (...)" (C4)
Email marketing	10%	"(...) é esta questão do email marketing porque realmente acho que todos estamos a perceber que isto das redes sociais é tudo muito bonito, mas se tu não segues o algoritmo é uma chatice, não é, não chegas às pessoas que tu queres e então há muitas pessoas que estão se a virar para o email marketing que faz todo o sentido (...)" (C6)
Tecnologia	10%	"Tudo o que mexa com tecnologia (...)" (C7)
Criatividade	10%	"(...) criatividade (...)" (C7)
Redes Sociais	10%	"(...) redes sociais (...)" (C7)
Anúncios	10%	"Agora era mesmo a parte dos anúncios (...)" (C8)
Fecho de vendas	10%	"(...) a parte de fechar vendas (...)" (C8)
Formações na área do imobiliário	10%	"(...)mas havia de haver formação para assistentes de consultores imobiliários que não estivesse ligado à área imobiliária (...)" (C5)
Área administrativa	10%	"(...) quero melhorar muito ainda a nível administrativo (...)" (C9)
Novas plataformas e ferramentas digitais	10%	"(...) tudo o que tem a ver com plataformas e ferramentas digitais (...)" (C10)

Como se pode verificar, as áreas que procuram obter mais conhecimentos estão associadas ao marketing digital nomeadamente o **copywriting** (10%), o **e-mail marketing** (10%), a **tecnologia** (10%), a **criatividade** (10%), a gestão de **redes sociais** (10%), os **anúncios** pagos (10%) e o **fecho de vendas** (10%). Paralelamente, algumas profissionais destacaram a importância de reforçar **conhecimentos no setor imobiliário** (10%), na **área administrativa** (10%) e de se manterem atualizadas sobre **novas plataformas e ferramentas digitais** (10%).

### 5.6.5 Relevância das redes e comunidades no início do negócio

Cerca de 80% das profissionais afirma que as **comunidades de assistentes virtuais são altamente valorizadas** na fase inicial do negócio e que são fundamentais (Tabela 35).

**Tabela 35**  
Importância das redes de apoio no início do negócio

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Comunidades de assistentes virtuais bastante relevantes	80%	"A comunidade, para mim, é absolutamente essencial (...)" "O meu primeiro acesso é ir à comunidade sem dúvida e honestamente a maior parte das vezes é mais fácil lá do que ir investigar e é mais rápido e tudo. Portanto acho essencial." (C2)
		"Sim eu acho super importantes porque podem encontrar lá pessoas já mais avançadas do que tu ou que estejam a começar e, portanto, conseguem sempre dar-te algum apoio (...)" (C4)
		"(...) por isso acho que a comunidade na altura foi muito importante para mim." (C5)
		"Fundamentais. Eu não tive isso no início e acho que é fundamental." (C6)

		"É extremamente importante. Eu acredito que se não fosse essas comunidades em que eu estou inserida não tinha chegado onde estou hoje." (C7)
		"(...) e na parte das assistentes virtuais de colegas para dar aquele incentivo porque no início não é fácil (...)" (C8)
		"É muito, eu acho que faz muito sentido (...)" (...) portanto esta partilha e esta força que acaba por se dar é extremamente importante. " (C9)
		"Olha, eu achei super importante primeiro porque o apoio entre nós, o apoio entre assistentes virtuais é enorme (...)" (C10)
Trouxeram bastantes benefícios para o negócio	50%	"Elas é que me trouxeram o meu negócio, ou seja, o meu negócio não existia sem a Cátia e sem a comunidade que ela criou." (C2)
		"Sim. Sim." (C7)
		"Sim, especialmente na comunidade onde estamos mais assistentes virtuais sinto que me trouxe (...)"(C8)
		"Sim, sim, sem dúvida, sem dúvida." (C9)
Comunidades de formação geral bastante relevantes	20%	"(...) já para não dizer quase exclusivamente através de redes de contacto, várias associações, comunidades de formação em geral, não necessariamente para assistentes virtuais que eu tenho encontrado a maioria dos clientes." (C3)
		"Para mim, foram bastante importantes, a parte do networking em comunidades de empreendedoras para conseguir clientes (...)" (C8)
É importante, mas não é essencial	10%	"É assim...eu acho que é importante (...)" "Ou seja, é importante tu sentires-te apoiada, é importante teres com quem tirar dúvidas (...)" (C1)
Formações individualizadas bastante relevantes	10%	"(...), mas devemos paralelamente criar alternativas para que as pessoas se possam tirar formações, tirar dúvidas de forma mais individualizada e acho que nesse aspeto ainda não existe muita coisa." (C1)

50% das entrevistadas afirmam que estas comunidades trouxeram **benefícios concretos**, como facilitar a captação de clientes, fornecer segurança para iniciar atividades e contribuir para a consolidação das competências necessárias.

Além disso, 20% das profissionais referem que as **comunidades de formação de outras áreas**, também foram essenciais, uma vez que permitiram ampliar o *networking* e facilitar a obtenção de clientes. Em contrapartida, 10% consideram que estas redes são importantes, mas **não essenciais** para o sucesso do negócio e ainda realçam a importância das **formações individualizadas** (10%) para as pessoas esclarecerem questões mais específicas de uma forma mais personalizada.

## 5.6 Comunicação e promoção do negócio

Nesta secção apresentam-se os resultados das entrevistas relativos à comunicação e promoção do negócio, nomeadamente: a existência e configuração da estratégia de comunicação e promoção; o processo de estruturação dessa estratégia; os canais considerados essenciais na fase inicial e os atualmente privilegiados; o nível de investimento em publicidade paga e a relevância do *pass-a-palavra*; os principais desafios identificados; as competências mobilizadas para a promoção; as formas de desenvolvimento dessas competências; e a contratação de serviços especializados de comunicação e design..

### 5.6.1 Estratégia de comunicação e promoção

Cerca de 40% das profissionais afirmam possuir uma estratégia de comunicação e promoção do negócio, mas reconhecem **dificuldades em mantê-la de forma contínua**, devido à sobrecarga de trabalho com clientes, o que leva a que redes sociais sejam deixadas para segundo plano (Tabela 36).

**Tabela 36**  
Estratégia de comunicação e promoção

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Tem uma estratégia, mas não é consistente	40%	"(...) mas não consigo ter a consistência que eu gostaria de ter, ou seja, em períodos em que eu estou com muito trabalho das minhas clientes eu deixo o Instagram um bocadinho para...de lado (...)" (C2)
		"(...) tenho as minhas redes sociais, não é, o Instagram e o Facebook, onde eu sou mais ou menos ativa pronto (...)" "(...) não é assim uma estratégia muito definida é assim um bocadinho." (C4)
		"Deveria possuir melhor, deveria estar muito melhor, mas como te disse há pouco, tento pelo menos uma vez por semana publicar (...)" (C5)
		"(...) aquilo que eu me dedico é à página de Instagram basicamente, que umas vezes rejuvenesce outras vezes está assim um bocadinho mais morta e, portanto, é isso." (C9)
De momento sim, mas não é essencial	20%	"(...) tenho toda uma estrutura montada e acho que é super importante no sentido em que eu também quero desenvolver outras áreas que não a de assistente virtual só com clientes e que para chegar a mais gente, para chegar a esses outros campos preciso de os divulgar, mas para ser assistente virtual só eu não acho que seja obrigatório." (C1)
		"Eu faço muita prospeção ativa, portanto contacto diretamente as pessoas, mas em determinados períodos do ano faço também anúncios (...)" (C8)
Tem uma estratégia planeada	20%	"Sim. Sim, vamos dizer assim, aquilo que eu acho que é essencial por muito simples que seja e que tem de ir de acordo com os nossos objetivos, mas sim (...)" (C3)
		"(...) fui aprendendo e entendendo melhor o mercado em que estava inserido fui desenvolvendo uma estratégia mais estruturada." (C7)
Não tem nenhuma estratégia	20%	"Não. Não." (C6)
		"Olha, vou te ser muito sincera, não. Neste momento, ainda não tenho nenhuma estratégia (...)" (C10)

As entrevistadas consideram ter, atualmente, uma estratégia de promoção ativa, mas destacam que esta **não é essencial** exclusivamente para a atividade de assistente virtual. Outras profissionais (20%) referem possuir uma **estratégia bem planeada e estruturada**, alinhada com os objetivos do negócio. De maneira inversa, cerca de 20%, indicam **não ter qualquer estratégia de comunicação ou promoção** no momento. Este grupo encara esta dimensão como um aspeto ainda em construção ou não prioritário, assumindo que não existe um planeamento definido.

### 5.6.2 Processo de estruturação da estratégia de comunicação e promoção

Cerca de 70% das profissionais afirmaram que a sua estratégia **vai sendo moldada consoante as necessidades** aos objetivos do momento ou até mesmo à disponibilidade de tempo.

**Tabela 37**  
Planeamento de estratégias de comunicação

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
----------------	------------	----------

Estratégia delineada/ planeada	30%	"(...) mas tenho uma logística, uma ordem, portanto sei que de 3 em 3 posts faço uma frase que é sempre o mesmo template (...)" "(...) o formato está estabelecido (...)" (C1)
		"A estratégia vem toda do curso da Cátia (...) Foi...as recomendações todas que estão no curso sim." (C2)
		"Ela é delineada, ela é planeada, por isso eu tenho que, planeio sempre o que é que vou falar, na semana a seguir tem que ser uma consequência do que venho a falar para trás, tenho que ter ali um fio condutor do que eu quero (...)" (C5)
Adaptação da estratégia conforme as necessidades	70%	"Vamos dizer assim, fui sobretudo...fui adaptando, mas dependeu dos meus objetivos (...)" (C3)
		"Depois como pronto fui tendo menos tempo para essa parte o que era bom porque fiquei com mais clientes e então essa parte da comunicação sim já foi...fui adaptando para o formato mais rápido dos stories." (C4)
		"Intuitiva, tudo." (C6)
		"(...) numa fase inicial foi um bocado adaptativa, fui-me adaptando ao que me foi surgindo (...)" (C7)
		"Foi acontecendo e eu fui adaptando consoante os resultados que via (...)" (C8)
		"É, é, é, ela até pode estar delineada, na teoria, mas depois na prática tem ali uns altos e baixos (...)" (C9)
"Vou fazendo, é mesmo isso." (C10)		

As restantes 30% das entrevistadas revelaram ter uma **estratégia delineada e planeada**, estruturando antecipadamente os conteúdos, definindo formatos fixos e mantendo um fio condutor claro nas publicações.

### 5.6.3 Canais de comunicação essenciais na fase inicial

O **Instagram** foi o canal mais utilizado na fase inicial do negócio, tendo sido mencionado por cerca de 90% das participantes (Tabela 38).

**Tabela 38**  
Canais de comunicação iniciais

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Instagram	90%	"Olha eu usei o Instagram (...)" "(...) o nosso público-alvo, tanto a nível de serviços como depois de formação está mais no Instagram (...)" (C1)
		"(...) e tinha uma conta de Instagram (...)" (C3)
		"(...) o Instagram (...)" (C4)
		"(...) e o Instagram." (C5)
		"(...) usei o Instagram (...)" (C6)
		"(...) e Instagram." (C7)
		"(...) Instagram." (C8)
		"Instagram (...)" (C9)
		"(...) Instagram (...)" (C10)
		Facebook
"(...) e de Facebook (...)" (C3)		
"(...) e o Facebook (...)" (C4)		
"O Facebook (...)" (C5)		
LinkedIn	40%	"(...) o nosso público-alvo, tanto a nível de serviços como depois de formação está mais no Instagram e no LinkedIn." (C1)
		"(...) LinkedIn (...)" (C3)
		"Eu no início apostei muito no LinkedIn (...)" (C6)
		"(...) e no LinkedIn." (C10)
Website	20%	"Inicialmente, no meu caso, aquilo que eu disse, um site (...)" (C3)
		"(...) tenho um site (...)" (C6)
WhatsApp	20%	"(...) é muito importante o WhatsApp (...)" (C3)
		"(...) WhatsApp (...)" (C4)
Youtube	10%	"(...) também o Youtube." (C3)

E-mail marketing	10%	"(...) o e-mail marketing (...)" (C3)
Comunidade de assistentes virtuais	10%	"As comunidades (...)" (C7)

O **Facebook** e o **LinkedIn** surgem ambos referidos por 40% das entrevistadas. O Facebook é usado sobretudo como complemento ao Instagram, enquanto o LinkedIn é valorizado para estabelecer uma presença mais profissional.

O **website** e o **WhatsApp** foram mencionados por 20% das profissionais e outros canais, embora menos referidos, também tiveram um papel relevante em contextos específicos: o **YouTube** (10%) o **e-mail marketing** (10%) e as **comunidades de assistentes virtuais** (10%).

#### 5.6.4 Canais de comunicação e promoção atuais

Os canais primordiais atualmente utilizados pelas assistentes virtuais são dominados pelas redes sociais, nomeadamente o **Instagram** para 70% das participantes, sendo este referido como o foco central de presença digital e interação com potenciais clientes (Tabela 39).

**Tabela 39**

Canais de comunicação atuais

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Instagram	70%	"(...) Instagram (...)" (C1)
		"Só o Instagram." (C2)
		"(...) pelo Instagram (...)" (C5)
		"Instagram (...)" (C7)
		"É o Instagram (...)" (C8)
		"Basicamente Instagram (...)" (C9)
Facebook	20%	"(...) Facebook (...)" (C1)
		"(...) pelo Facebook (...)" (C5)
LinkedIn	20%	"(...) LinkedIn (...)" (C1)
		"(...) e pelo LinkedIn." (C5)
Redes Sociais	10%	"Redes sociais." (C4)
WhatsApp	10%	"(...) e o WhatsApp." (C7)
E-mail	10%	"(...) e e-mail." (C9)

O **Facebook** e o **LinkedIn** surgem como complementares, cada um mencionado por 20% das entrevistadas, funcionando muitas vezes de forma integrada com o **Instagram**. Além disso, 10% das participantes referiram de forma geral as **redes sociais** como essenciais.

Para além das redes sociais, surgem ainda o **WhatsApp** e o **e-mail**, ambos mencionados por 10% das assistentes virtuais, como ferramentas relevantes para comunicação direta com clientes e acompanhamento de projetos.

## 5.6.5 Investimento em publicidade paga

O investimento em publicidade paga é uma prática pouco utilizada entre as assistentes virtuais (Tabela 40).

**Tabela 40**  
Investimento em publicidade paga

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Com pouca frequência	40%	"De vez em quando, muito raramente." (C1)
		"Já investi e neste momento fiz uma pausa. Mas tenciono retomar no mês que vem por aí." (C2)
		"Quando é necessário (...)" (C3)
		"As vezes invisto sim, anúncios no Instagram." (C9)
Preferem o conteúdo orgânico	30%	"Eu costumo ir mais pela parte orgânica (...)" (C1)
		"(...) eu estou-me a focar no crescimento orgânico do negócio porquê? Porque parte dos conteúdos e parte dos serviços que eu efetivamente presto têm a ver com o crescimento orgânico (...)" (C3)
		"Estou a testar o orgânico." (C7)
Apenas no início do negócio	20%	"No início ainda investi (...)" (C4)
		"Já investi. Investi logo no início, não me trouxe grande retorno (...)" (C5)
Nunca investiu	20%	"Não." (C6)
		"Não." (C10)
Investe em publicidade paga	10%	"Sim." (C8)

Aproximadamente 40% **investem em publicidade paga esporadicamente**, em períodos específicos. Cerca de 30% indicam preferir apostar exclusivamente em **estratégias de crescimento orgânico**. Outros 20% referem que a publicidade paga foi **usada apenas na fase inicial do negócio** enquanto 20% **nunca investiram** em anúncios e publicidade paga. Apenas 10% das participantes afirmam **investir de forma consistente**.

## 5.6.6 Relevância do *word of mouth* no negócio digital

As repostas revelam que o *word of mouth* é considerado crucial para o sucesso do negócio (Tabela 41).

**Tabela 41**  
Importância do word of mouth

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Muito importante	100%	"(...) um terço das minhas clientes vieram por essa via, é importante sim." (C2)
		"Muito importante (...)" (C3)
		"Para mim é super importante porque quase, a maior parte dos meus clientes vieram do boca a boca (...)" (C4)
		"Importantíssimo, importantíssimo, aliás ainda é a melhor forma de vender." (C5)
		"Para mim, é a base do meu negócio. É, para mim é o mais importante (...)" (C6)
		"Ai é só tipo o meu melhor amigo." (C7)
		"Para mim, teve muita importância porque eu demorei bastantes meses ainda, cerca de seis, sete meses a conseguir o primeiro cliente e depois a partir desse momento consegui fechar muito mais porque foi passando a palavra (...)" (C8)
		"Para mim, acho que continua a ser um dos melhores veículos de marketing, é o passa a palavra." (C9)

		"(...) vale mais do que publicidades pagas, do que quatro ou cinco publicações no Instagram por semana, portanto acho que é a melhor publicidade, é o boca a boca." (C10)
--	--	---

As entrevistadas referem que a **maior parte dos seus clientes chegaram através de recomendações**, reforçando a percepção de que esta estratégia supera, em eficácia, os investimentos em publicidade paga ou a produção intensiva de conteúdo nas redes sociais. Esta forte valorização evidencia que, para estas profissionais, a reputação, a satisfação dos clientes e a rede de contactos são ativos essenciais para sustentar e expandir o negócio.

### 5.6.7 Principais desafios na comunicação e promoção do negócio

Entre os obstáculos identificados, a **exposição nas redes sociais** e a **necessidade de obter visualizações** surgem como questões centrais, cada uma mencionada por 20% das participantes. A **prospecção ativa de clientes**, igualmente reportada por 20%, evidencia o desafio de identificar e alcançar clientes diretamente (Tabela 42).

**Tabela 42**

Desafios da comunicação e promoção do negócio

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Exposição nas redes sociais	20%	"(...) tipo expor-me nas redes sociais, não é, dizer que agora que eu faço aquilo foi assim um bocadinho complicado." (C4)
		"Darmos a cara é o mais difícil, aparecermos, mostrarmos quem somos é o mais difícil (...)" (C9)
Ter visualizações nas redes sociais	20%	"Olha no início foi conseguir com que ele fosse realmente visualizado (...)" (C5)
		"Conseguires ter seguidores, quando ainda não és, atingires, atingires alguém é muito complicado." (C10)
Prospecção ativa dos clientes	20%	"(...) foi perceber onde é que estavam os meus clientes, perceber como é que eu chegava aos meus clientes (...)" (C6)
		"(...) passa mesmo pela prospecção ativa, quando eu tenho que contactar a pessoa diretamente eu tenho ainda alguma dificuldade (...)" (C8)
Expectativas em relação à taxa de conversão	10%	"(...) a taxa de esforço é bastante grande e eu sei que para algumas colegas minhas isso é um grande desafio mas eu quando comecei já tinha noção da taxa de conversão e tinha a expectativa alinhada com os resultados possíveis." (C2)
Gestão de tempo	10%	"(...) encontrar o equilíbrio entre o realmente promover os meus serviços ou criar conteúdo, a própria gestão de tempo (...)" (C3)
Ser consistente	10%	"E lá está as publicações que se têm que ir fazendo nas redes sociais, não deixar de publicar, nós temos que nos mostrar (...)" (C5)
Destacar-se nas redes sociais	10%	"E a minha dificuldade neste momento é o que é eu vou comunicar sem ser mais do mesmo de uma forma diferente (...)" (C7)
Não enfrentou desafios	10%	"(...), mas tem a ver com aquilo que tu de facto aspiras com aquilo que para ti faz ou não sentido...como para mim está alinhado não senti que fosse um desafio (...)" (C1)

Outras dificuldades, com menor frequência, incluem a **gestão de expectativas em relação à taxa de conversão** (10%), a **gestão de tempo** (10%), que envolve equilibrar a criação de conteúdo e a promoção dos serviços, a **necessidade de ser consistente nas publicações** (10%), e a **diferenciação nas redes sociais** (10%). Apenas 10% das participantes referiram **não ter enfrentado desafios**.

### 5.6.8 Competências atuais para a promoção do negócio

Os resultados revelam que 30% das participantes consideram estar **ainda em processo de desenvolvimento das competências necessárias** para comunicar e promover eficazmente os seus negócios (Tabela 43).

**Tabela 43**  
Competências atuais para a promoção do negócio

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Quer desenvolver competências na área	30%	"Por isso, sim preciso de ajuda e sim preciso de desenvolver competências." (C7)
		"Acho que ainda estou na construção, ainda estou no caminho para saber comunicar bem." (C8)
		"(...) são coisas que se vão trabalhando também." (C9)
A fazer formações na área	10%	"(...) em termos de publicidade paga, estou a adquirir mais competências neste momento para conseguir fazer melhor." (C2)
Gostaria de fazer uma formação na área de automação	10%	"(...) e por exemplo um dos desafios que eu gostaria de realmente desenvolver mais competências é a nível de automação por exemplo, automação de tarefas, automação de conteúdos (...)" (C3)
Gostaria de investir na área da criação de conteúdo	10%	"Sinto que tenho de melhorar se calhar um bocadinho a parte de estar mais à vontade a gravar vídeos porque eu até gostava de começar a gravar e a promover mais até esta profissão de assistente virtual e então sinto que nessa parte para comunicar, não é, para promover tenho que melhorar um bocadinho porque acho que o vídeo é um bom formato hoje em dia (...)" (C4)
Faz alguma pesquisa na área	10%	"(...) pode haver ali alguma lacuna que vou tentando, tentando através de pesquisa, através de assistir a vídeos, no Youtube, através das redes sociais, seguir alguns, alguns gurus de marketing (...)" (C5)
Não tem e não tem interesse	10%	"Não. Mas também não as quero ter de acordo com aquilo que é o que hoje dizem que é a promoção do negócio, não está alinhado com a minha forma de ser (...)" (C6)
Sente que tem todas as competências	10%	"(...) mas neste momento naquilo que eu ofereço sim se fosse preciso outro tipo de serviços não." (C10)

Já 10% referem estar, de momento, a **realizar formações específicas** para aprimorar o seu desempenho. Outras 10% manifestam interesse em adquirir **competências na automação de tarefas e conteúdos**. De forma semelhante, 10% expressam vontade de melhorar na área de **criação de conteúdos**.

Por outro lado, 10% afirmam recorrer à **pesquisa autónoma**, assistindo a vídeos e acompanhando especialistas de marketing para colmatar lacunas de conhecimento. Uma minoria, também 10%, declara **não ter interesse em desenvolver novas competências** nesta área, justificando esta posição com a falta de alinhamento entre as estratégias de promoção comuns e o seu perfil pessoal. Por fim, 10% indicam **sentir-se já preparadas**, considerando que possuem as competências adequadas para promover os serviços que oferecem atualmente.

### 5.6.9 Competências futuras para a comunicação e promoção do negócio

A maioria das entrevistadas (60%) afirmou estar a pensar em **desenvolver novas competências** na área da comunicação e promoção. Apenas 20% indicaram que, de momento, **não pretendem**

**desenvolver novas competências**, demonstrando uma menor prioridade para este aspeto no seu percurso profissional atual (Tabela 44).

**Tabela 44**  
Competências futuras para a comunicação e promoção do negócio

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Está a pensar vir a desenvolver	60%	"Sim...imagina alguém que te diga que não está a mentir(...)" "Vamos experimentar", estás sempre a aprender...sempre. Se alguém te disser que não há alguma coisa que não está certa." (C1)
		"(...) portanto sim vou tentar treinar, praticar aqui para ser, para desenvolver melhor essa minha competência sim." (C4)
		"Sim. Sim." (C7)
		"Sim. Acho que é mesmo a forma com que devo lidar, como é que devo orientar as coisas, eu sinto bastante dificuldade ainda." (C8)
		"Sim. Sim. Sim. Aqui na questão da promoção sim, da comunicação e da promoção, sim." (C9)
		"Sim, sim, sim." (C10)
De momento não está a pensar vir a desenvolver	20%	"Ainda não. Ainda não." (C5)
		"Não. Não." (C6)
Competências a nível de criação de conteúdo	10%	"(...) a parte pelo menos da comunicação, ou seja, vou tentar, eu vi algumas técnicas já de como começar a gravar vídeos (...)" (C4)
Competências a nível de gestão de marca	10%	"Olha a nível de marca, gestão de marca (...)" (C7)
Competências a nível de gestão de publicidades pagas	10%	"(...) a nível de gestão de publicidades pagas (...)" (C7)
Competências a nível de funis de venda	10%	"Olha, por exemplo, os funis de venda (...)" (C10)
Competências a nível de funis de lançamentos	10%	"(...) lançamentos (...)" (C10)
Competências a nível de criação de websites	10%	"(...) a criação de websites (...)" (C10)

No que diz respeito às áreas específicas de desenvolvimento, surgiram várias sugestões que refletem diferentes necessidades: 10% mencionaram a intenção de melhorar competências na **criação de conteúdo**, nomeadamente através da gravação de vídeos; 10% destacaram a **gestão de marca**; outras 10% referiram a gestão de **publicidade paga**, 10% apontaram o desenvolvimento de competências relacionadas com **funis de venda e lançamentos**; e, por fim, 10% indicaram o interesse em adquirir competências na **criação de websites**.

#### 5.6.10 Contratação de serviços especializados de comunicação e design

A maioria das entrevistadas (70%) indicaram que **não recorrem a serviços especializados de comunicação ou design gráfico**, preferindo desenvolver estas tarefas de forma autónoma, recorrendo a ferramentas acessíveis como por exemplo o Canva (Tabela 45). Algumas referem que, apesar de ainda não delegarem esta função, tencionam fazê-lo assim que o negócio se tornar mais sólido.

**Tabela 45**

Contratação de serviços de comunicação e design gráfico

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Não	70%	"Autodidata...eu e o canva somos os melhores amigos." (C1)
		"Eu ainda não delego isso, mas posso dizer que o meu plano é assim que o meu negócio estiver mais sólido vai ser a primeira tarefa que vou delegar." (C2)
		"Não. Sou eu que faço tudo." (C5)
		"Nunca contratei, mas uma das minhas melhores amigas tem uma empresa e foi ela que me ajudou a criar o site (...)" (C6)
		"Não. Não." (C7)
		"De comunicação e design gráfico em concreto não." (C9)
Sim	30%	"Já. Vamos dizer assim, como eu digo há coisas que eu...que eu não faço de todo nem nunca fiz, como por exemplo, o design mesmo a nível de templates, eu faço para mim, para clientes tento não fazer e tenho sempre pessoas que me fazem (...)" (C3)
		"Sim, ou seja, eu tenho duas pessoas a trabalhar comigo, que me ajudam com design (...)" (C4)
		"Já contratei anúncios durante dois meses apenas e contratei também já design para os posts." (C8)

Por outro lado, 30% dos respondentes afirmam que **já contrataram serviços especializados**, sobretudo para design de templates, apoio gráfico e gestão de anúncios pagos. Estas profissionais reconhecem que a contratação de apoio externo permite elevar a qualidade visual da comunicação e otimizar o tempo, concentrando-se em tarefas estratégicas do negócio.

## 5.7 Vantagens da assistência virtual

A assistência virtual tem vindo a ganhar cada vez mais relevância no mercado, atraindo profissionais à procura de novos modelos de trabalho. Esta dimensão procura compreender os benefícios, desigualdades, realização e aspetos a melhorar associados a esta atividade.

### 5.7.1 Vantagens da profissão

A **liberdade de tempo** é, sem dúvida, a característica mais valorizada, mencionada por 90% das participantes, que destacam a possibilidade de gerir os próprios horários, adaptar o trabalho à sua rotina e equilibrar melhor a vida pessoal e profissional (Tabela 46). Esta é seguida pela **liberdade geográfica**, apontada por 70% das entrevistadas, que realçam a oportunidade de trabalhar a partir de qualquer lugar, seja em casa ou em diferentes localizações.

**Tabela 46**

Vantagens da assistência virtual

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Liberdade de tempo	90%	"Liberdade...de tempo (...)" (C1)
		"Liberdade de horários (...)" (C2)
		"(...) flexibilidade de horários (...)" (C3)
		"(...) depois tens esta parte de conseguires gerir os teus horários (...)" (C4)
		"(...) é a liberdade de tempo, liberdade de tempo (...)" (C5)
		"(...) flexibilidade de horário (...)" (C7)
		"(...) poder definir os meus horários (...)" (C8)

		"(...) só esta possibilidade de nós podermos adaptar o trabalho ao nosso horário (...)" (C9)
		"As principais vantagens é a tua gestão de tempo, ou seja, os horários sou eu que os defino (...)" (C10)
Liberdade geográfica	70%	"(...) e de espaço." (C1)
		"(...) posso trabalhar a partir de qualquer lugar (...)" (C2)
		"(...) o trabalhar remotamente onde nós...onde nós quisermos." (C3)
		"(...) flexibilidade geográfica (...)" (C4)
		"Para mim, o ponto principal é eu poder trabalhar de onde eu quiser (...)" (C6)
		"(...) poder trabalhar a partir de casa (...)" (C8)
		"(...) e trabalhares em qualquer lado (...)" (C10)
Decidir com quem trabalhar	30%	"E poder escolher com quem é que queres trabalhar." (C1)
		"(...) porque se me aparecer um cliente que seja parvo eu despeço-o." (C2)
		"(...) acho que para mim uma das maiores vantagens é o facto de poder decidir com quem eu vou trabalhar (...)" (C6)
Liberdade financeira	30%	"(...) vantagem de estares a criar o teu próprio negócio, não é, ou seja, és tu que estás responsável pela criação do teu próprio dinheiro, de poderes ganhar mais dinheiro ou não (...)" (C4)
		"(...) também a nível financeiro principalmente esta parte dos infoprodutos tem um retorno bastante bom (...)" (C8)
		"(...) nós vimos muito por uma questão de liberdade financeira, não é, nós não vamos, se nós lutamos contra os ordenados mínimos vamos tentar ser justos naquilo que também que recebemos do cliente, não é." (C9)
Autonomia	20%	"(...) autonomia (...)" (C3)
		"(...) autonomia (...)" (C5)
Oportunidades de crescimento	10%	"(...) depois a perspectiva de crescimento porque eu tenho...o digital é um mundo e isto para mim ainda é um oceano azul, ainda há uma grande...muitas muitas oportunidades ainda." (C2)
Desempenho de tarefas que gosta	10%	"(...) da liberdade, não é, em termos de escolheres os serviços e escolheres exatamente a área que tu queres, que tu gostas de trabalhar, acho que é super importante (...)" (C4)

Na ordem dos 30%, as entrevistadas referem como vantagem o poder de **decidir com quem trabalhar**, o que lhes permite selecionar clientes alinhados com os seus valores e expectativas. De igual modo, destacam a **liberdade financeira** associada à possibilidade de definir os próprios ganhos. E ainda a **autonomia** que surge em 20% das respostas, valorizando a independência para tomar decisões e gerir o próprio negócio.

Outros benefícios, mencionados por um número menor de participantes, incluem as **oportunidades de crescimento** no setor digital (10%) e o facto de poderem desempenhar **tarefas que realmente apreciam** (10%), o que contribui para maior satisfação profissional.

### 5.7.1.1 Investimento em recursos

Os dados revelam que as entrevistadas são unânimes ao considerar que o **baixo nível de investimento necessário para iniciar a atividade** constitui uma vantagem bastante relevante, já que é possível começar o negócio apenas com recursos básicos, como um computador ou até mesmo um telemóvel (Tabela 47).

**Tabela 47**  
Investimento em recursos

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Sim é uma vantagem	100%	"Sim...tu não tens...é o que eu costumo dizer esta...talvez das profissões onde tu tens menos grau de investimento porque toda a gente tem um telemóvel...quer dizer toda a gente não infelizmente há pessoas que..., mas a maioria das pessoas tem um telemóvel na mão." (C1)
		"Pois não é preciso nada de especial para arrancar o negócio sim, sim pode ser." (C2)
		"Ah sim, isso sim é uma vantagem (...)" "(...) é o mais fácil de começar e o mais barato porque basta um computador e muita vontade." (C3)
		"Sim sem dúvida, ou seja, quase toda a gente tem um computador, não é, portanto com poucos recursos tu consegues mesmo iniciar o negócio como assistente virtual (...)" (C4)
		"Sim, é assim, esta, esta função em específico, lá está, não tens que investir muito basta teres um portátil e consegues alcançar o que quiseres, não é (...)" (C5)
		"Sim, pode ser." (C6)
		"Sim, sim, sim. Sem dúvida, sem dúvida nenhuma." (C7)
		"Também, sim, sim, sim, também, sim." (C10)

### 5.7.1.2 Conciliação entre vida profissional e responsabilidades familiares

Observa-se igualmente consenso entre as participantes relativamente à **possibilidade de conciliar a atividade profissional com as responsabilidades domésticas e familiares** que, de facto, é um benefício significativo (Tabela 48).

**Tabela 48**  
Conciliação atividade profissional com vida pessoal

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Sim é uma vantagem	100%	"Sim." (C8)
		"Sim, sem dúvida, sim, sim." (C9)

### 5.7.2 Desigualdade de género e empoderamento feminino na assistência virtual

Cerca de 50% das profissionais refere **não sentir qualquer tipo de desigualdade de género nesta área**, destacando até que o setor é maioritariamente feminino e que existem redes de apoio e empoderamento que promovem contactos, partilha de experiências e motivação.

**Tabela 49**  
Desigualdade de género na assistência virtual

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Não sentem desigualdade de género	50%	"(...) eu a nível digital, vou ser muito sincera, não noto, não noto, existe sim realmente muitas redes de mulheres, de empoderamento feminino, empreendedorismo feminino que eu acho importantes porque dão-nos muitos contactos e dão-nos também muito mindset e muita motivação." (C3)
		"(...), mas assim uma desigualdade não sei penso que não, não, não sinto até acho que o mundo digital até é dominado pelas mulheres, portanto sinto, sinto que é relativamente tranquilo nessa parte." (C4)
		"Eu acho que não há desigualdade de género, não há, porque acho que isto até é mais uma profissão do setor feminino do que do masculino." (C5)
		"Acho que não há desigualdade de género nesta área específica acho, não é, nunca senti isso (...)" (C6)
		"(...) não sinto que haja desigualdade, pode haver desigualdade no facto de haver mais mulheres do que homens, mas não, não creio que se chame uma

		desigualdade de género, desigualdade de género já vai um bocadinho mais para outros caminhos (...)" (C10)
Vêm esta profissão como uma forma de empoderamento feminino	70%	"Eu acho que sim...porque imagina dá...acaba por ser uma forma das mulheres poderem ter o seu negócio próprio (...)" (C1)
		"(...), portanto acho mesmo que é um local de empoderamento feminino sim." (C2)
		"Sem dúvida a partir do momento em que uma mulher cria o seu próprio negócio já, já é uma forma de empoderamento, por isso, sem dúvida que sim." (C6)
		"Sim, sim, sim, sem dúvida. Tu se fores procurar no digital, sei lá, tu no digital encontras mulheres que ganharam uma reputação estrondosa que se tivessem em empresas não ganhavam, não, não conseguem." (C7)
		"Acho que é uma forma de empoderamento (...)" (C8)
		"(...) eu acho que é efetivamente uma forma de empoderamento feminino porque não conheço homens." (C9)
		Pode, pode ser sim. Primeiro olha porque acho que graças a esta profissão há muito mais empreendedoras mulheres (...)" (C10)

Para 70% das profissionais, esta atividade é **vista como uma forma de empoderamento feminino**, pois permite criar um negócio próprio, conquistar autonomia e independência financeira.

### 5.7.3 Realização e satisfação profissional

A totalidade das profissionais indica que se **sente realizada e gosta do que faz**. Este resultado evidencia um elevado nível de satisfação profissional no exercício da assistência virtual.

**Tabela 50**  
Realização pessoal

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Sente-se realizada e gosta do que faz	100%	"Muito...adoro aquilo que faço e adoro poder decidir o que é que faço quando faço (...)" (C1)
		"Sim, adoro. Posso dizer que nunca estive tão feliz a trabalhar como agora." (C2)
		"Gosto. Gosto. E, vamos dizer assim, gosto do que faço, sei que estou no caminho certo, gosto muito de ajudar e de orientar (...)" (C3)
		"(...) adoro tipo estar aqui e poder criar estas coisas para os meus clientes, não é, ajudar nos seus negócios, sim, sim gosto muito." (C4)
		"Gosto. Bastante. Aliás se eu não gostasse não, não estaria nisto de certeza absoluta, já tinha desistido." (C5)
		"(...) estou muito realizada, nunca na minha vida, a gente nunca pode dizer nunca, não é, espero nunca ter que voltar a fazer aquilo que fazia na minha vida anterior, por isso estou super satisfeita com aquilo que decidi fazer (...)" (C6)
		"Sim, sim. Neste momento sinto." "(...) por isso, sim sinto-me realizada." (C7)
		"Sim, muito." (C8)
		"Sim. Sim." (C9)
		"Gosto, neste momento sim (...)" (C10)

### 5.7.4 Aspetos a melhorar na assistência virtual

Cerca de 30% das assistentes virtuais **não alterariam nada**, considerando que a experiência atual é satisfatória e que o percurso até ao momento faz parte da aprendizagem e crescimento pessoal. Entre as alterações mencionadas, 10% referem desejar **maior consideração pela profissão**, refletindo uma perceção de que, por vezes, o trabalho realizado é subestimado. Outro grupo de

10% destacaria a **facilidade em angariar clientes**, enquanto outros 10% indicariam que ter **iniciado o negócio mais cedo** teria sido benéfico para acelerar o desenvolvimento da carreira.

**Tabela 51**

Aspetos a melhorar na assistência virtual

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Não mudava nada	30%	"Não, não sei, mas para já não mudava assim nada em específico." (C4)
		"Nada. Nada, sabes porquê? Porque é assim, eu acho que nada pode ser perfeito (...)" (C7)
		"Acho que não mudava nada." (C8)
Maior consideração pela profissão	10%	"(...) parece que é tão irreal que tentam ter a oportunidade de tentar deitar abaixo a profissão e isso é uma coisa que me deixa triste porque em vez de aproveitarem uma oportunidade desdenham dela e isso acaba por tirar um bocadinho de valor (...)" (C1)
Mais facilidade em angariar clientes	10%	"Choverem clientes todos os dias (...)" (C2)
Ter iniciado o negócio mais cedo	10%	"(...) se pudesse mudar alguma coisa talvez não tivesse demorado tanto tempo porque é como eu digo, foi preciso um desafio e eu até gosto de responder a desafios, foi preciso um desafio para que eu deixasse de dizer ah eu vou...vou montar um projeto ou vou fazer o meu projeto de assistência virtual (...)" (C3)
Consolidar mais conhecimentos	10%	"(...) preciso de limar umas arestas, sinto essa necessidade de limar essas arestas (...)" (C5)
Não depender tanto dos clientes	10%	"(...) acho que aquilo que seria era não ter que depender dos meus clientes (...)" (C6)
No início do negócio ser mais ponderada nas decisões	10%	"(...) eu se calhar não tinha sido tão precipitada quando criei, apesar de não estar de todo arrependida, é aprendizagem, tinha feito muita coisa diferente, mas quem não faria, não é, portanto, tinha tido se calhar aqui um bocadinho mais, mais de, mais de calma (...)" (C9)
Aumento dos rendimentos	10%	"Ganhava mais dinheiro ainda (...)" (C10)
Redução da carga fiscal	10%	"(...) pagava menos impostos (...)" (C10)
Menos burocracia nos processos	10%	"(...) e tornava as coisas menos chatas a nível burocrático (...)" (C10)

Outras áreas de melhoria incluem a **consolidação de conhecimentos** (10%), **menor dependência dos clientes** (10%), **maior ponderação nas decisões iniciais do negócio** (10%), **aumento dos rendimentos** (10%), **redução da carga fiscal** (10%) e **simplificação da burocracia** nos processos (10%).

## 5.8 Contexto sociocultural

A dimensão contexto sociocultural permite analisar como o ambiente em que estão inseridas incluindo aspetos como as responsabilidades familiares, domésticas e o apoio familiar impacta a forma como desenvolvem e fazem crescer os seus negócios.

### 5.8.1 Equilíbrio entre trabalho e vida familiar

60% das assistentes virtuais afirmam conseguir **gerir bem o equilíbrio entre o trabalho e a vida familiar**, relatando que este equilíbrio é mais fácil de alcançar na carreira atual, do que quando trabalhavam por conta de outrem.

**Tabela 52**  
Equilíbrio trabalho-família

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Sim	60%	"Neste momento sinto que estou a fazer um bom equilíbrio." (C1)
		"Eu acho que nunca foi tão fácil." (C2)
		"Sinto que ultimamente tenho conseguido gerir melhor sim (...)" (C4)
		"Completamente, sim." (C5)
		"Sim, consigo bem separar as coisas (...)" (C8)
É um desafio	40%	"Neste momento sim." "Eu giro melhor agora o equilíbrio trabalho família do que quando estava a trabalhar por conta de outrem." (C10)
		"É assim, tem sido um desafio, mas pronto também é uma fonte de inspiração e motivação (...)" (C3)
		"Às vezes sim outras vezes não." (C6)
		"Olha, neste momento, mais ou menos." "(...) mas acredito e sinto que tem sido muito mais fácil quando eu comecei o meu próprio negócio do que quando eu estava a trabalhar por conta de outrem." (C7)
		"Às vezes sim outras vezes nem tanto (...)" (C9)

Por outro lado, 40% das respostas evidenciam que esta conciliação **continua a ser um desafio**, ainda que algumas participantes reconheçam melhorias significativas em comparação com experiências profissionais anteriores.

### 5.8.2 Influência familiar na opção de carreira

Para cerca de 60% das entrevistadas, **não existiu influência familiar** na decisão de se tornarem assistentes virtuais, indicando que esta ocorreu por questões pessoais, como saúde, desejo de realização profissional ou vontade de ter maior autonomia.

**Tabela 53**  
Influência da família no ingresso na carreira

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Não	60%	"Não porque foi por uma questão de saúde (...)" (C1)
		"Não. Foi mesmo uma decisão minha." (C2)
		"(...), mas não creio que tenham influenciado, o que influenciou mais foi mesmo a minha parte mais de realização profissional etc." (C4)
		"Não influenciou, mas ajudou." (C5)
		"Não." (C6)
Sim	40%	"(...), mas não indicaram o caminho (...)" (C8)
		"Sim. Sim (...)" (C3)
		"Ah sem dúvida nenhuma." (C7)
		"(...) no caso o meu companheiro, sim (...)" (C9)
		"Sim, sim, foi o principal motor para eu mudar a minha área de trabalho." (C10)

Ainda assim, 40% das entrevistadas referiram que a **família teve um papel importante**, seja como apoio moral, incentivo direto ou mesmo como o principal motor para a mudança de área profissional.

### 5.8.3 Apoio familiar na carreira

Aproximadamente 70% das participantes referiram **ter recebido apoio explícito e entusiástico**, relatando exemplos de incentivo e até celebrações do novo passo profissional (Tabela 54).

**Tabela 54**

Apoio familiar na carreira

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Apoio na decisão	70%	"Sim, sim. Aliás eles vão sempre junto (...)" (C5)
		"Agora eles, sim apoiaram-me." (C6)
		"Ah sim, até fomos jantar fora para festejar." (C7)
		"Sim. Sim, de uma forma geral, sim, sim." (C9)
		"(...) apoiaram-me muito, sim, apoiaram-me muito." (C10)
Receio da família	30%	"(...) foi assim um bocadinho a medo porque eles não, também não sabiam bem o que é que era (...)" (C4)
		"Tiveram muito medo, por mim obviamente, são meus pais, não é, gostam muito de mim (...)" (C6)
		"(...) agora fica sempre um bocadinho de insegurança (...)" (C10)

Por outro lado, 30% das entrevistadas relataram que a reação inicial da família foi marcada por **receio e insegurança** perante o desconhecido dado que a transição para um negócio próprio implica riscos e incertezas.

#### 5.8.4 As responsabilidades familiares e a sua influência no crescimento do negócio

Com base nas respostas, observa-se que todas as participantes reconheceram que as **responsabilidades familiares influenciaram diretamente o crescimento do seu negócio** e as suas ambições empreendedoras. Para algumas, essa influência representou um fator de motivação e foco, funcionando como um motor para desenvolver a atividade com mais determinação e alinhamento com os objetivos pessoais e familiares (Tabela 55).

**Tabela 55**

Influência das responsabilidades familiares

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Sim	100%	"(...) portanto claro que é assim, o facto de eu ter mais liberdade a nível profissional melhorou muita coisa a nível de responsabilidades porque tu consegues fazer uma gestão diferente (...)" (C1)
		"(...) as minhas ambições para crescer estão relacionadas com aquilo que eu desejo para a minha família (...)" (C2)
		"Sim. Vamos dizer assim, eles influenciam sempre porque nós sabemos que temos de conciliar as coisas, nós sabemos que temos responsabilidades, os nossos objetivos (...)" (C3)
		"(...) portanto, vou arriscar enquanto não tenho filhos, portanto sim acho que nesse sentido, estou a fazer crescer o negócio e a focar-me muito mais nisto do que se tivesse outra situação." (C4)
		"Claro que sim. Claro que sim. É por eles, é sempre tudo por eles." (C5)
		"Muito. Eu não tenho responsabilidades familiares, eu não tenho uma renda de uma casa para pagar, eu não tenho filhos, portanto eu pensei pior cenário possível, tenho que voltar para casa dos meus pais que era tipo o pior cenário possível, não é, mas por isso sem dúvida que influenciaram porque não tinha nada disso (...)" (C6)
		"Sim, sim." (C7)
		"Sim." (C8)
		"(...) a família tem sempre um peso nisto, sempre, sempre, portanto sim." (C9)
		"Sim. Principalmente a minha responsabilidade como mãe." (C10)

No entanto, algumas entrevistadas indicam que o momento de vida por exemplo, ainda não ter filhos ou compromissos financeiros foi decisivo para arriscar e investir no crescimento do negócio, aproveitando a liberdade para se dedicar integralmente ao projeto.

## 5.9 Formação específica

Esta dimensão inclui a percepção das assistentes virtuais quanto à existência e relevância de formação específica para a sua profissão e se esta poderia facilitar a entrada a ampliação da carreira no mercado e promover a sua valorização.

### 5.9.1 Formação especializada na assistência virtual

Metade das profissionais (50%) acredita que devia **existir formação especializada** para a profissão de assistente virtual, salientando a importância de uma preparação estruturada e de qualidade, bem como a expectativa de que, com o crescimento do setor, surjam mais programas formais de ensino (Tabela 56).

**Tabela 56**

Formação especializada na assistência virtual

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Acredita que devia existir formação especializada	50%	"(...), mas eu acho que é uma questão de tempo. Esta é uma área em franca expansão, vai dar um boom ainda muito grande." "Certificada não existe e acho que devia existir...acho que mais cedo ou mais tarde é possível que ela venha a surgir (...)" (C1)
		"(...), mas sim eu acho que seria importante esta profissão ser mais divulgada e haver uma, assim uma formação mais específica e tudo porque é uma profissão que está a crescer, portanto." (C4)
		"Acredito que vai existir um dia." (C7)
		"(...) mas as formações dão nos sempre aqui aquilo que falta (...)" (C9)
		"(...) e acho mesmo muito importante para teres as ferramentas para começares (...)" (C10)
Já existem formações especializadas	40%	"Sim especializada existem algumas. As pessoas que dão formação neste momento na área todas elas têm um grau de experiência minimamente vasta para ela ser especializada." (C1)
		"A Cátia já tem a dela que é bastante completa (...)" (C8)
		"Já há, há uma escola de assistentes virtuais (...)" (C9)
		"Existe, existe porque eu fiz esse curso (...)" (C10)
Não acha que seja necessária uma formação especializada	30%	"Portanto não estou a ver que seja necessário pelo menos até agora não me parece que seja necessário." (C2)
		"Certificado não." (C3)
		"(...) portanto acho que é importante agora ser fundamental não." (C6)
Devia existir formações gratuitas	10%	"(...) e acho que haveria de haver mesmo formações gratuitas, não serem pagas porque existem formações, mas elas são todas pagas, não existe uma formação gratuita a nível de assistência virtual e se calhar as entidades formadoras deviam começar a pensar nisso (...)" (C5)

Ainda assim, 40% das entrevistadas reconhece que **já existem cursos e programas especializados no mercado**, o que demonstra que a profissão começa a consolidar-se e a oferecer mais recursos de aprendizagem.

Por outro lado, 30% considera que uma **formação certificada não é necessária**, apontando que, até ao momento, têm conseguido desenvolver as competências necessárias de forma autodidata ou através de experiência prática.

Apenas 10% mencionou que devia **existir formação gratuita**, argumentando que atualmente a oferta é maioritariamente paga e poderia ser mais acessível para quem está a iniciar.

### 5.9.2 Domínios essenciais para a formação em assistência virtual

A **área financeira** surge como a mais referida, com 40%, incluindo aspetos como abertura de atividade, gestão de recibos e contabilidade uma vez que são prioritárias para abrir e lançar o negócio (Tabela 57).

**Tabela 57**

Domínios essenciais para a formação de assistência virtual

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Área financeira	40%	"(...) de como é que abre atividade, como é que fazem os recibos (...)" (C1)
		"(...) tudo o que seja de finanças, de contabilidade acho que seria interessante (...)" (C2)
		"(...) inicialmente uma área de como iniciar esta atividade, a área financeira que eu acho que é importantíssima a área financeira (...)" (C3)
		"(...) financeiro (...)" (C10)
BackOffice de negócio	30%	"(...) parte burocrática (...)" "(...), mas também de ver aqui as coisas onde ela pode ter dificuldade no seu próprio BackOffice de negócio para conseguir fazer a gestão (...)" (C1)
		"(...) todos esses primeiros passos de como abrir um negócio, de como gerires o teu negócio (...)" (C4)
		"Legal (...)" (C10)
Comunicação	20%	"(...) e até na parte de comunicação penso que seria uma boa parte de como sabes vender o teu produto, de como comunicares." (C4)
		"(...) e depois também se calhar a divulgação do negócio, da forma como o devemos divulgar, a forma correta de como devemos divulgar acho que também se calhar nessa área sim." (C5)
Angariação de clientes	10%	"(...) como é que encontras clientes (...)" (C1)
Preparação das reuniões	10%	"(...) como é que preparas uma reunião (...)" (C1)
Gestão da agenda	10%	"(...) como é que fazes a parte da gestão da agenda (...)" (C1)
Gestão de tempo	10%	"(...) de tempo (...)" (C1)
Gestão de ferramentas	10%	"(...) ferramentas (...)" (C1)
Lidar com pessoas	10%	"(...) como lidar com pessoas (...)" (C4)
Organização	10%	"(...) toda a parte depois também da organização, não é, se calhar alguma formação ou não sei como dizer, mas sim, ou seja, ajudar-nos a ser pessoas organizadas em termos de tempo, de, nas pastas dentro do computador tudo pronto mais(...)" (C4)
Área administrativa	10%	"Olha a área administrativa (...)" (C7)
Competências digitais	10%	"(...) competências digitais." (C10)
Não identifica nenhuma área relevante	10%	"(...) eu acho que são muito importantes nós fazermos, se são fundamentais ser especificamente para assistentes virtuais não vejo que haja relevância nisso porque a assistência virtual acaba por ser só, apenas e só uma adaptação (...)" (C9)

Segue-se o **BackOffice do negócio**, com 30%, que envolve a gestão de tarefas burocráticas e administrativas iniciais, incluindo os primeiros passos para organizar e gerir o próprio negócio.

A **comunicação** foi mencionada por 20% das participantes, destacando-se a necessidade de saber divulgar e vender serviços de forma eficiente.

Outras áreas, como **angariação de clientes, preparação de reuniões, gestão de agenda, gestão de tempo, gestão de ferramentas, lidar com pessoas, organização, área administrativa e competências digitais**, foram identificadas por 10%, das entrevistadas respetivamente mostrando que existe uma panóplia de áreas a contemplar numa formação especializada para a assistência virtual.

Por fim, 10% das profissionais **não identificaram nenhuma área específica como prioritária**, considerando que a formação para assistentes virtuais é sobretudo uma adaptação de competências já existentes.

### 5.9.3 Competências essenciais para a formação de assistência virtual

Esta dimensão visa identificar as principais competências que uma formação destinada a assistentes virtuais poderia vir a desenvolver (tabela 58).

**Tabela 58**  
Competências essenciais na formação para assistência virtual

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Comunicação	30%	"Comunicação. A comunicação é algo que as pessoas têm tido cada vez mais dificuldade porquê? Porque estamos atrás de um monitor, é fácil, estamos atrás de um teclado, é fácil, e acabamos por nos esquecer de certas e determinadas ferramentas de comunicação que são muito importantes." (C7)
		"(...) seria bom estratégias de comunicação (...)" (C8)
		"(...) de comunicação (...)" (C10)
Organização	20%	"Organização. Pá não vale a pena vires para o digital se tu não te conseguires organizar, vais acabar por ser escrava outra vez do trabalho percebes?" (C7)
		"(...) a nível de organização, depois já vai para as plataformas que tu podes usar online em termos de organização (...)" (C10)
Motivação	10%	"(...) se calhar a motivação é importante estares motivada para porque tens que estar numa boa, numa boa fase (...)" (C5)
Desenvolvimento pessoal	10%	"(...) é uma das principais competências a trabalhar, desenvolvimento pessoal e é por aí, isto em termos de base." (C9)

Nesta análise consegue-se constatar que há uma clara valorização de competências relacionadas com a **comunicação**, mencionada por 30% das participantes, sendo esta considerada essencial para uma interação com os clientes de uma forma mais eficaz especialmente no meio digital.

A **organização** surge em segundo plano, com 20%, destacando-se como uma competência crucial para gerir tarefas, agendas e plataformas online de forma eficiente.

A **motivação** e o **desenvolvimento pessoal** (10% respetivamente) surgem como competências a serem cultivadas, reforçando a necessidade de preparação psicológica e emocional para enfrentar os desafios da profissão.

Contudo também foram identificados alguns conhecimentos técnicos: **ferramentas de Office**, de **contacto telefónico**, e **digitais, anúncios, edição de vídeo e imagem, jurídico e financeiro**, cada um mencionado por 10% das participantes.

## 5.10 Conselhos e sugestões

A dimensão de conselhos e sugestões reúne as recomendações deixadas pelas participantes a partir da sua experiência enquanto assistentes virtuais.

### 5.10.1 Conselhos e sugestões profissionais

Como recomendação essencial, as profissionais recomendam **arriscar**, sublinhando a importância de começar, mesmo com receios. Em contrapartida, 30% referem a necessidade de **ponderar os prós e contras antes de avançar**.

**Tabela 59**

Conselhos profissionais na assistência virtual

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Arriscar	50%	"Primeiro, ir com medo porque o grau de risco é muito baixo porque é uma profissão que tu consegues iniciar sem investir quase nada (...)" (C1)
		"(...) e esta força interna acho que é fundamental quando queremos lançar um negócio (...)" (C6)
		"(...) e não todos os dias pensas em desistir, mas não desistas porque não vale a pena. Vais conseguir ganhar muito mais do que perder." (C7)
		"Começar, apenas começar porque eu sinto que vamos adiando com receio de que as coisas corram bem ou não, mas o que importa é começar (...)" (C8)
		"(...) não desistir se é efetivamente aquilo que se quer, experimentar, enfim, mas não desistir, é difícil, mas não desistir (...)" (C9)
Ponderar todas as hipóteses positivas ou negativas desta profissão	30%	"Olha...inicialmente tens que avaliar os prós e os contras e se é isso mesmo que queres. (C5)
		"Eu acho que perguntaria se a pessoa está mesmo disposta a abdicar de muita coisa, isto também depende, depende do background da pessoa, depende de muitas coisas (...)" (C6)
		"(...) tem que ser ponderadas se efetivamente faz sentido, poderá fazer sentido ou não (...)" (C9)
Definir um serviço diferenciado	20%	"(...) procurar definir um serviço diferenciado que pudesse realmente distinguir-se dos restantes porque já começa a existir muitos, muitas pessoas, muitos assistentes virtuais que fazem diversos tipos de serviços e, quanto mais nós nos conseguirmos distinguir ganhamos autoridade e os clientes também respondem melhor." (C3)
		"(...) estudar muito bem o mercado para escolher um nicho e sermos especializadas naquele nicho, para sermos, é preferível seres muito boa numa coisa do que média ou medíocre em muitas." (C10)
Oferecer serviços onde se sintam confiantes e profissionais	20%	"(...) escolhermos aqui onde queremos atuar porque a nossa área de atuação também vai definir o tipo de serviços que nós podemos oferecer, oferecer realmente os serviços em que nós somos boas a fazer aquilo e que temos a certeza de que somos boas a fazer, não oferecer nada que esteja fora da nossa área de, da nossa zona de conforto para nós não correremos o risco depois de meter os pés pelas mãos." (C5)
		"(...) pegar naquilo que a gente sabe e por e simplesmente adaptar, observar coisas, falar com pessoas e tentar aqui adaptar (...)" (C9)

Ser responsável	10%	"(...) as coisas têm que ser feitas, e o que tu tens de liberdade de um lado, tens de responsabilidade do outro." (C1)
Interesse em evoluir e aprender	10%	"(...) estar sempre aberto a evoluir e a aprender porque não podemos estar parados e neste negócio não podemos estar parados (...)" (C3)
Definir objetivos	10%	"(...) e também saber exatamente quais é que são os seus objetivos, perceber que quer o nível de envolvimento, o grau de compromisso está diretamente relacionado com os nossos objetivos." (C3)
Ser profissional	10%	"(...) arranjar-mo-nos para estar bem e apresentáveis porque nunca sabes quando é que aparece de repente uma reunião, pode acontecer de repente, portanto fazeres como se fosses trabalhar fora de casa, acho que é, é mesmo importante (...)" (C4)
Determinar horários	10%	"(...) sabes ter na mesma os teus horários, põe mesmo a dizer que comesças às 08h e terminas às 17h ou voltas depois de jantar portanto estabelecer ali horários também é super importante para também conseguires organizar as tuas tarefas." (C4)
Ter poupanças	10%	"(...) lá está fiz muitas contas à vida e eu na altura quando eu me despedi eu tinha dinheiro para viver durante um ano, viver tipo ia ter que abdicar de muitos restaurantes, muitos concertos, muitas coisas, mas a viver tipo para pagar a renda, pagar comida, tudo, sem pedir dinheiro a ninguém nem namorado nem pais (...)" (C10)
Adquirir a formação da escola de assistentes virtuais	10%	"Portanto acho que é mesmo a melhor coisa que eu posso sugerir é comprarem o curso da Cátia." (C2)

Além disso, 20% destacam a relevância de **definir um serviço diferenciado e oferecer serviços nos quais se sintam confiantes** o que permite maior destaque no mercado.

Outras recomendações surgem de forma mais pontual, como a importância de **ser responsável** (10%), ter **interesse em evoluir e aprender** (10%), e **definir objetivos** (10%). Também sugerem conselhos práticos, a necessidade de **ser profissional** (10%), a **definição de horários** (10%), e até a recomendação de **ter poupanças antes de iniciar** (10%).

Por fim, 10% mencionam a **aquisição de formação específica** como um passo essencial para consolidar a carreira, nomeadamente a Escola de Assistentes Virtuais.

### 5.10.2 Conselhos e sugestões pessoais

Nesta dimensão mais pessoal, destacam-se sobretudo as recomendações relacionadas com a importância de **impor limites aos clientes**, apontada por 40% das entrevistadas. Já mencionado anteriormente, 20% reforçam a necessidade de **arriscar**, mesmo perante as incertezas do início da atividade. A **valorização pessoal** também surge como um aspeto relevante (20%) (Tabela 60).

**Tabela 60**

Conselhos pessoais para a carreira de assistência virtual

Caraterísticas	Frequência	Verbatim
Impor limites aos clientes	40%	"Portanto, impor limites de forma empática, simpática, educada, até às vezes em tom de brincadeira, mas impor limites." (C1)
		"(...) e é preciso definir limites. É assim na verdade eu não me posso queixar, eu tenho estado principalmente a trabalhar com psicólogas que têm muita atenção a estas questões. Mas tenho

		colegas minhas que têm realmente de conseguir definir os limites para com os seus clientes (...)" (C2)
		"(...) e se calhar saber a parte de impor os próprios limites com os clientes não, não aceitar qualquer coisa que eles peçam porque estás no início (...)" (C4)
		"(...) mas perceber quando chega ao momento certo de não aceitar determinadas propostas para não chegarmos quase a um burn-out de tanto trabalho que temos." (C8)
Arriscar	20%	"(...) e calhar pessoalmente olha diria que se é o que queres é ir em frente." (C5)
		"Para arriscar...é difícil no início, o dinheiro não cai do céu, exige tempo, exige dedicação(...)" (C10)
Valorização pessoal	20%	"A desvalorização que nós temos às vezes a nível pessoal é muito grande e nós temos que nos aprender a valorizar, nem que seja pelas simples coisas que nós fazemos e eu acho que a nível pessoal é isso mesmo, é nós ganharmos esta força, este amor próprio que nós necessitamos para vencer no digital." (C7)
		"(...), mas é olharmos para nós, olharmos para nós, vemos o que é que nós queremos, sermos as pessoas que nós queremos ser, mas sermos também as pessoas que nós queremos ser para os nossos filhos e quem sabe até que os nossos filhos queiram vir a ser, eu estou muito a trabalhar certas ferramentas principalmente para mim porque eu existo primeiro do que qualquer outra pessoa (...)" (C9)
Boa gestão de tempo	10%	"A verdade é que é preciso saberes fazer gestão do tempo (...)" (C2)
Integrar-se numa comunidade de assistentes virtuais	10%	"(...) um deles se calhar é mesmo também juntar a uma comunidade, estar mesmo...perto de outras pessoas que já estejam, que já trabalhem neste, nesta profissão há algum tempo (...)" (C4)
Ter poupanças	10%	"(...) aquilo que eles nas finanças pessoais chamam fundo de emergência, não é, é um fundo de emergência para tipo emergências (...)" (C6)
Bom networking	10%	"(...) e é para mim também que é a questão do networking, acho que é fundamental lá está para irmos buscar aquele marketing do passa a palavra, não é, se nós tivermos um bom networking, se criarmos pelas relações, as outras pessoas com quem nós nos estamos a relacionar podem nem sequer precisar de uma assistente virtual, podem até nem sequer ter o tipo de negócio que precisem de uma assistente virtual, mas de repente falam com alguém, ouvem uma conversa, vêm um post, vêm uma storie (...)" (C6)

Cerca de 10% sublinham a relevância de uma **boa gestão de tempo**, a **integração em comunidades de assistentes virtuais** e de **manter poupanças** para maior segurança e estabilidade. Por fim, 10% destacam o valor do **networking**, não apenas como estratégia profissional, mas também como um recurso pessoal de apoio e partilha.

## 6 Discussão dos resultados

Neste capítulo sumariamos e discutimos os principais resultados da investigação, nos dez domínios essenciais.

### 6.1 Perceção da assistência virtual

O conceito de assistência virtual é definido como uma profissão de **apoio a pequenos empresários ou empreendedores em diversas áreas e serviços** de uma forma totalmente **remota**. Esta definição apresentada pelas entrevistadas confirma a definição de Duermeyer (2022), onde este considera que um assistente virtual é um profissional que presta serviços de suporte a empresas a partir de uma localização remota. As tarefas mais comuns são de natureza administrativa; todavia, o leque de serviços pode abranger outras atividades solicitadas pelos clientes, em função de necessidades específicas e de acordos contratuais.

A grande maioria das participantes afirma que ainda existe um grande **desconhecimento** da profissão por parte da sociedade em geral e até elas próprias quando começaram a pesquisar sobre o tema. No entanto está a **aumentar a consciencialização** perante estas novas profissões digitais. Esta ignorância é reforçada pela ideia de Just (2022) de que a assistência virtual é muitas vezes confundida com a “assistência digital”, ou seja, a atuação de agentes/robôs que executam atividades de forma automatizada.

As pessoas que não conhecem este conceito podem em algumas situações sentirem **desconfiança** e até algum **preconceito** com esta profissão. No entanto as assistentes virtuais acreditam que é uma profissão **bem vista** quando é explicada e cada vez mais **reconhecida**.

A maioria das entrevistadas afirma que a assistência virtual é **cada vez mais fácil ser explicada aos outros**. Contudo existe sempre alguém para quem esta explicação **não é tão esclarecedora**, principalmente para quem não está no mundo digital.

### 6.2 Início da atividade, motivações e autopercepção

As profissionais iniciaram a carreira de assistente virtual por diversas razões: a **vontade de terem um negócio por conta própria**, a **necessidade de terem um trabalho remoto** devido a problemas de saúde por exemplo, a **insatisfação que tinham com a vida profissional anterior**, o **gosto pelo mundo digital** e o querer **aprofundar conhecimentos** nesta área. Resultados semelhantes foram relatados por McAdam et al. (2020), quando verificou a uma crescente orientação feminina para o empreendedorismo em detrimento de empregos tradicionalmente ocupados por mulheres (como ensino e certos serviços).

Foram apresentadas pelas assistentes virtuais também algumas motivações que levaram à adesão a esta profissão nomeadamente: a **realização pessoal e profissional**, a **conciliação com a vida pessoal**, a **independência financeira**, o **trabalho remoto** e a **flexibilidade de horários**. Estes dados sustentam as preposições apresentadas por Lind (1999), em que as mulheres tendem a relatar experiências mais satisfatórias no trabalho mediado por tecnologias (trabalho virtual). Akalp, (2011) LeBlanc (2015) e MacNeil, (2012) afirmam que muitas mulheres optaram pelo empreendedorismo para conciliação entre atividade profissional e as responsabilidades domésticas.

Relativamente à experiência profissional, a **maioria das profissionais já possuía experiência profissional na área de especialidade** nomeadamente a área administrativa e de marketing digital.

### **6.3 Competências de empreendedor e gestão de negócio**

As assistentes virtuais destacaram diversos aspetos positivos relativamente ao significado de criação do seu próprio negócio, nomeadamente: **liberdade de tempo, crescimento profissional, autonomia, liberdade financeira e geográfica, satisfação pessoal e poder decidir com quem trabalhar**. Por outro lado, algumas descreveram como algo desafiante devido a questões burocráticas e o receio de arriscarem. Conforme descrito na literatura de Rosser (2005), o empreendedorismo digital trouxe benefícios tangíveis como a maior flexibilidade temporal, menores restrições de mobilidade e acesso acelerado a conhecimento e redes potenciando uma ampliação de conhecimentos.

Para a maioria das profissionais foi **fácil iniciar o negócio** uma vez que ou já tinham experiência na área ou porque tiveram ajuda de outras assistentes virtuais. Os resultados deste estudo divergem dos apresentados por Krieger-Boden & Sorgner, (2018) que afirma que os desequilíbrios de género, a escassez de competências empreendedoras e a insuficiência de modelos femininos continuam a limitar o aproveitamento de oportunidades para as mulheres empreendedoras.

As entrevistadas identificaram alguns desafios que tiveram no início do negócio como a **angariação de clientes, a gestão de tempo, a exposição nas redes sociais, a disponibilidade financeira, as questões burocráticas e a dificuldade em definir táticas**.

Em relação à **desigualdade de género**, as assistentes virtuais mencionaram que **nunca sentiram qualquer preconceito quando criaram o seu negócio** por serem mulheres como se comprova pela literatura de McAdam (2020) onde o empreendedorismo digital tem sido conceptualizado como um “promotor de igualdade”, na medida em que tende a nivelar o campo competitivo para as mulheres no ecossistema empreendedor.

Por outro lado, a **falta de literacia financeira** foi um **desafio** para uma grande parte das entrevistadas e continua a ser para algumas. Roomi et al., (2009) relatam que a falta de literacia do mundo dos negócios é um obstáculo recorrente no mundo empresarial.

A maioria das entrevistadas considera que **não tinham competências empreendedoras nem conhecimentos** quando criaram o seu negócio por conta própria. Efetivamente, Krieger-Boden et al., (2018), afirmam que em média, nas fases iniciais de criação do negócio observam-se níveis mais baixos de determinadas capacidades empreendedoras, como competências de gestão e experiência profissional relevante.

Um grupo maioritário revela que **precisam de adquirir novas competências** para gerir melhor o seu negócio, nomeadamente **competências de gestão, organização pessoal e financeiras**. Algumas profissionais mencionam ainda outro tipo de competências mais relacionadas com o **marketing digital**.

Quanto à necessidade de formação, uma grande parte das assistentes virtuais também **afirma que foi necessário adquirir algum tipo de formação para iniciar e gerir o seu negócio**, onde destacaram os  **cursos de assistência virtual**. Também houve necessidade de **apoio especializado** nesta fase do negócio, nomeadamente de **formadores, contabilistas, mentores, advogados e grupos de networking**.

Uma grande parte das assistentes virtuais **receberam também algum tipo de tutoria e apoio de comunidades online**. Foram mencionadas as **formações de assistência virtual**, as **comunidade online de assistentes virtuais** e outros tipos de **comunidades de empreendedores digitais**. Também foi referido, pelas assistentes que não tiveram este tipo de apoio, que tudo o que alcançaram foi por iniciativa própria e intuição.

Por fim, a **maioria das participantes sente que gere bem o seu negócio**. No entanto, algumas descrevem que continuam a enfrentar alguns **desafios** nomeadamente na **gestão de tempo**, na **angariação de clientes**, na **criação de conteúdo**, nas **questões legais** e no **contacto com pessoas**. Foram apontadas também como dificuldades a **criação de uma equipa de assistentes virtuais e a solidão** que sentem por vezes nesta profissão.

#### **6.4 Serviços na assistência virtual**

Relativamente às áreas de atuação, **não existe um consenso entre as assistentes virtuais**, podendo estas serem **mais generalistas** ou por **nichos de mercado**. Existem profissionais que executam **diversos tipos de tarefas** porque não gostam de realizar atividades monótonas e trabalham com **clientes de vários nichos de mercado** enquanto existem outras que preferem dedicar-se a serviços mais especializados e definidos para tipos de clientes muito específicos.

As entrevistadas oferecem diversos tipos de serviços de assistência virtual a **nível administrativo**, mas os que se destacam mais são a **gestão de email e de agenda, apoio ao cliente, agendamento de atividades e gestão financeira**. Na área do marketing digital focam-se na **gestão de redes sociais, email marketing, design de publicações** entre outras. Os dados obtidos confirmam o que foi relatado por Bação (2023), que descreve os principais serviços das assistentes virtuais quer administrativos quer de marketing.

As profissionais escolhem estes tipos de serviços principalmente porque é **algo que realmente gostam de fazer e sentem-se confiantes a fazê-lo** além de que já **possuem experiência neste tipo de serviços**. Algumas também abordam o facto de por vezes ser uma **necessidade dos clientes**.

As profissionais definiram a sua carteira de serviços com base nas suas **experiências anteriores de trabalho**, nos **serviços que lhes trazem satisfação** executar e também **fazendo alguma pesquisa** para perceber o que fazia sentido tendo em conta a sua experiência, os seus gostos e os seus clientes.

Na escolha da sua carteira de serviços, reconheceram que tiveram de considerar as **necessidades do mercado**, mas também as **tarefas que mais gostam de desempenhar**. Por fim, a maioria das menciona que **não teve apoio especializado nem tutoria** para criarem a sua carteira de serviços tendo assumido elas próprias essa responsabilidade.

## **6.5 Competências específicas**

Praticamente todas as entrevistadas **sentem que possuem todas as competências técnicas para serem boas profissionais**, sendo que algumas estão a adquirir mais conhecimentos para colmatar possíveis dificuldades. Segundo Schaffer, Birello & Cantarotti (2020), na atualidade, as transformações digitais elevaram o patamar de exigência do perfil profissional uma vez que se requerem competências técnicas sólidas, domínio de ferramentas especializadas e uma formação multidisciplinar que permita compreender e operar com diversos sistemas e plataformas.

As assistentes virtuais realçaram algumas **competências técnicas** que acham essenciais para esta carreira profissional em particular **competências a nível de ferramentas digitais, a nível tecnológico entre outras**. De acordo com Bação (2023) as competências técnicas mais relevantes são a compreensão da Internet e programas básicos como a criação e edição de documentos e saber trabalhar com redes sociais.

Em relação às competências pessoais e interpessoais que consideram ser mais importantes destacaram-se a **comunicação, a gestão de tempo, empatia, a adaptação a diferentes contextos, a assertividade e a honestidade**. Estes resultados são consistentes com a literatura previamente publicada de Bação (2023), que declara que a comunicação é uma competência

imprescindível para esta profissão, a organização do tempo e também competências interpessoais para conseguir lidar com diferentes tipos de clientes.

Para se tornarem melhores assistentes virtuais, consideram **adquirir novos conhecimentos** em domínios mais relacionados ao **marketing digital** nomeadamente o **copywriting**, **email marketing**, **redes sociais**, **anúncios**, entre outros. Também realçam a importância de conhecimentos de **novas plataformas digitais e tecnologia**.

Para as assistentes virtuais, as **comunidades de assistentes virtuais foram fundamentais para a fase inicial** e trouxeram inúmeros benefícios para os seus negócios. Fazem menção também a **outros tipos de comunidades** para empreendedores digitais, e não apenas de assistência virtual e também a **formações individualizadas** (tabela 35).

## 6.6 Comunicação e promoção do negócio

Relativamente à estratégia de comunicação e promoção do negócio, algumas entrevistadas **possuem efetivamente uma estratégia, mas não é consistente** pois têm períodos de mais trabalho e não conseguem publicar conteúdos nas suas redes sociais com tanta frequência. Algumas consideram que **não é algo essencial** nos seus negócios e que têm outras ferramentas para conseguir angariar clientes.

A maioria das participantes caracterizam a sua estratégia de comunicação como **algo que precisam adaptar às necessidades e metas do momento**, tendo em conta o fluxo de trabalho que têm. As que têm uma **estratégia delineada** normalmente tem **algo pensado e estruturado para as publicações nas redes sociais**.

Os **canais de comunicação** mais utilizados no **início do negócio** foram o **Instagram**, **Facebook**, **LinkedIn**, **website**, **WhatsApp**, **Youtube**, **email marketing** e as **comunidades de assistentes virtuais**. As assistentes virtuais, atualmente, **continuam a utilizar praticamente os mesmos canais de comunicação** que usaram no início do negócio nomeadamente o **Instagram**, o **Facebook**, o **LinkedIn**, o **WhatsApp** e o **email**. O autor McAdam et al. (2020), salienta as três vantagens do uso das redes sociais para estas empreendedoras: a **interação com clientes**, o **estabelecimento de ligações com parceiros de negócio** e a **possibilidade de expressão livre**. A Indeed Editorial Team (2025) destaca a relevância do uso do **website**, **redes sociais** e **comunidades online** para a divulgação dos serviços e posterior desenvolvimento do negócio digital.

A grande maioria das participantes investe com **pouca frequência em publicidade paga** preferindo quase em todas as situações o **conteúdo orgânico**. Afirmam que o *word of mouth* é, **sem dúvida, a melhor ferramenta de marketing** para promover o seu negócio e reconhecem que **grande parte dos seus clientes conheceram os seus serviços a partir deste recurso**. Por

isso Brophy (2010) realça que a realidade offline também é essencial e que o virtual não deve ser entendido como um substituto, mas antes como um meio para expandir e amplificar os negócios das empreendedoras.

Os principais desafios na comunicação e promoção do negócio em particular residem em **exposição nas redes sociais, destacar-se e ter visualizações nas plataformas e a angariação dos clientes através destes instrumentos.**

A maioria das participantes afirma **não ter todas as competências para promover os seus negócios** e por isso estudam a possibilidade de adquirir novas competências neste ramo, sendo que algumas referiram o interesse na **área de automação** e na **de criação de conteúdo**. Ao desenvolvimento futuro de competências deverá passar por **criação de conteúdo, gestão de marca e de publicidade paga, funis de venda e de lançamentos** e a **criação de websites**.

Por fim, a **maioria das assistentes virtuais nunca contratou serviços especializados de comunicação e design** tendo sido um **trabalho executado pelas mesmas** utilizando algumas ferramentas como o Canva por exemplo. No entanto algumas frisam que quando tiverem oportunidade vão delegar essa tarefa a um profissional. The VA Handbook afirma que a contratação de serviços de marketing é muito importante para a divulgação do negócio e que por vezes a subcontratação destes serviços pode ser uma solução para muitas assistentes virtuais.

## **6.7 Vantagens da assistência virtual**

Foram mencionadas pelas profissionais inúmeras vantagens de trabalharem na assistência virtual destacando a **liberdade de tempo, a liberdade geográfica, a liberdade financeira, poder decidir com quem trabalhar, a autonomia, as oportunidades de crescimento e poder fazer aquilo que gostam**. Os dados vão ao encontro das conclusões apresentadas pela Escola de Assistentes Virtuais (2022), que menciona **o trabalho remoto, a liberdade de horários, a remuneração alta, o equilíbrio entre a vida profissional e familiar**, entre outros.

Dentro das vantagens, também foi mencionado **a utilização de poucos recursos para receitas relativamente rápidas**. Assim como observado por Kelan, (2009) e Mason et al., (2011) verificou-se que no empreendedorismo digital os utensílios de trabalho (dispositivos e competências técnicas) exigem pouco espaço físico e segundo Dy et al., (2016) traz retornos relativamente rápidos com menor intensidade de recursos.

Adicionalmente, também foi mencionada a vantagem da **conciliação da vida profissional com as responsabilidades familiares e domésticas**. Segundo Jayawarna et al., (2014) o empreendedorismo permite uma organização de trabalho de acordo com os ritmos domésticos.

As assistentes virtuais assumem que **nunca sentiram qualquer preconceito nesta profissão** e até vêm como uma **forma de empoderamento feminino** uma vez que se tornam mais independentes e confiantes. Estes resultados reforçam as conclusões dos autores Krieger-Boden et al. (2018) salientando a importância da digitalização para o empoderamento feminino e para uma participação mais equilibrada das mulheres no mercado de trabalho, no sistema financeiro e no empreendedorismo.

Todas as profissionais confessam serem **muito felizes e realizadas** pessoalmente e profissionalmente na carreira atual, e por isso não mudariam nada relativamente à profissão. Outras abordam a questão do **reconhecimento da assistência virtual**, a **angariação de clientes** ser mais fácil, a **necessidade de consolidar mais conhecimentos**, a **redução de carga fiscal e das burocracias**, entre outros.

## 6.8 Contexto sociocultural

A maioria das assistentes virtuais sente que **gerem bem o equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal**. No entanto, algumas referem que **ainda é um desafio**, embora é muito **mais fácil agora do que quando trabalhavam por conta de outrem**. Esta facilidade é apontada como uma das vantagens da assistência virtual pela Escola das Assistentes Virtuais (2022).

A grande parte afirma também que **a família não influenciou a escolha da assistência virtual** uma vez que **decidiram individualmente ou por razões de saúde**. Algumas referem que **sim, influenciaram, e foram grandes impulsionadores nesta decisão**. Quando decidiram escolher o caminho da assistência virtual a **maioria das entrevistadas sentiu o apoio da família**, contudo **algumas mostraram receio** por ser uma profissão pouco reconhecida atualmente.

Todas as assistentes virtuais descrevem que as suas responsabilidades familiares influenciaram o crescimento do negócio e as suas ambições empreendedoras. Algumas realçam terem mais possibilidades de organizar o seu tempo traduzindo-se numa melhor gestão da sua vida pessoal. Outras referem que decidiram seguir este caminho do empreendedorismo uma vez que neste momento não possuem quaisquer responsabilidades e entenderam que seria a melhor altura para desenvolver o negócio.

## 6.9 Formação específica

A maioria das entrevistadas acredita que **devia existir formação específica para a assistência virtual**, salientando que já existe, atualmente, em Portugal, a formação da **Escola de Assistentes Virtuais**.

As áreas e domínios principais que deveriam ser abordados nesta formação seriam a **área financeira**, o **BackOffice do negócio**, **comunicação**, **angariação de clientes**, **preparação das reuniões**, **gestão de agenda e de tempo**, entre outros.

Relativamente às competências que deveriam ser introduzidos são a **comunicação**, **organização**, **motivação**, **desenvolvimento pessoal**, **ferramentas de Office** e de **contacto telefónico**, entre outros.

## **6.10 Conselhos e sugestões**

Quanto aos conselhos profissionais mais relevantes, as assistentes virtuais sugerem que se deve **arriscar**, **ponderar os aspetos positivos e negativos da profissão** antes de avançar, **oferecer serviços especializados** e nos **quais se sintam confiantes**, e serem **responsáveis** e **terem vontade de aprender**. A Indeed Editorial Team (2025) reforça a necessidade de criar uma área de especialização de modo a conquistar os clientes mais relevantes para o negócio digital.

Relativamente aos conselhos pessoais de maior importância são a **imposição de limites aos clientes**, **arriscar**, **valorizarem-se a nível pessoal e profissional**, terem uma **boa gestão de tempo** e por fim a **integração em comunidades de assistentes virtuais**. A Indeed Editorial Team (2025) acrescenta que construir uma rede de contactos é fundamental para o sucesso do negócio incluindo comunidades online.

## **Reflexão pessoal dos resultados**

Os resultados deste estudo permitem compreender a assistência virtual como uma forma de empreendedorismo digital feminino, frequentemente associada à procura de maior autonomia, flexibilidade e equilíbrio entre a vida profissional e pessoal. A análise evidencia que muitas das participantes chegaram a esta profissão após experiências de insatisfação no mercado de trabalho tradicional, vendo na assistência virtual uma alternativa alinhada com as suas necessidades pessoais e familiares.

Poder captar as diferentes histórias das entrevistadas foi muito inspirador e enriquecedor tomando consciência que é uma profissão com diversos benefícios, porém com bastantes responsabilidades. Fiquei extremamente satisfeita ao realizar as entrevistas, sendo que as participantes foram muito prestáveis e atentas aos detalhes contribuindo bastante para o desenvolvimento desta investigação.

Por fim, este estudo permitiu aprofundar mais os meus conhecimentos a nível das transformações digitais e do futuro das profissões de assessoria e secretariado. É de realçar, ainda que esta experiência foi inspiradora e motivadora uma vez que estas mulheres trabalharam para alcançar a

sua liberdade e independência demonstrando a importância do empoderamento feminino como fator de emancipação e autonomia.

### 7 Conclusão

Nos dias de hoje, uma mulher deter o seu próprio negócio constitui sinal de evolução, mudança e empoderamento. O empreendedorismo feminino contribui para a diminuição da desigualdade de género, promovendo oportunidades equivalentes para mulheres e homens (Morais et al., 2024). A par, o desenvolvimento tecnológico viabilizou a criação de novos negócios em ambiente digital, abrindo às mulheres possibilidades de trabalho neste novo contexto laboral (Santos et al., 2023). O aumento do trabalho remoto, particularmente a partir da pandemia de Covid-19, acelerou esta tendência e levou muitas profissionais com experiência em assistência administrativa a criarem negócios virtuais, com vantagens tanto para as prestadoras de serviços como para os seus clientes (Kenton, 2025).

Esta investigação teve como propósito compreender de que modo a assistência virtual constitui, em Portugal, um instrumento relevante para a promoção do empreendedorismo digital feminino. Para tal, foram formuladas questões orientadoras relacionadas com: o processo de iniciação de um negócio de assistência virtual; eventuais dificuldades sentidas por serem mulheres; os serviços efetivamente oferecidos; as estratégias de comunicação e divulgação do negócio; as competências requeridas para o exercício da atividade; e as principais vantagens associadas à profissão.

Para responder a estas questões, adotou-se uma abordagem qualitativa, recorrendo a dez entrevistas a assistentes virtuais portuguesas. Foi utilizado um guião dividido em dez dimensões, alinhadas com os objetivos do estudo, antecedido por recolha de dados demográficos. Com este desenho, tornou-se possível delinear as características principais da assistência virtual e descrever a sua configuração atual no país. As participantes eram todas do género feminino, residentes em Portugal continental, com idades compreendidas entre 21 e 48 anos.

Embora ainda pouco conhecida pela sociedade em geral, várias entrevistadas referem uma consciencialização crescente sobre a profissão. As motivações para a entrada no setor convergem no desejo de crescimento profissional, na necessidade de trabalhar remotamente e na conciliação entre vida pessoal e trabalho. Quanto ao portefólio de serviços, evidencia-se uma vertente administrativa (gestão de e-mail e de agenda, apoio ao cliente, agendamento de atividades e tarefas financeiras) e uma vertente de marketing digital (gestão de redes sociais, e-mail marketing, design de publicações e copywriting). A definição desta carteira resulta, na maioria dos casos, de decisões autónomas, informadas simultaneamente pelas necessidades percecionadas do mercado, pelas preferências das profissionais e pela experiência prévia.

No plano das competências, destacam-se como centrais as de gestão (financeira e organizacional), o domínio de ferramentas e tecnologias digitais (Microsoft Office, redes sociais e e-mail) e, no eixo pessoal e interpessoal, a comunicação, a gestão do tempo, a empatia, a adaptabilidade a diferentes contextos e a assertividade. Para o sucesso e a sustentabilidade do negócio, sobressai a importância da formação contínua e especializada em assistência virtual, com destaque para ofertas formativas específicas no ecossistema nacional.

No que respeita à comunicação e promoção, a maioria das entrevistadas refere possuir uma estratégia planeada, embora por vezes com execução irregular, não sendo considerada, por todas, condição necessária ao sucesso do negócio. É unânime, contudo, a relevância do passa-a-palavra como principal via de aquisição de clientes, superando, em muitos casos, outras ações de comunicação.

As vantagens mais salientadas pelas profissionais incluem liberdade temporal, geográfica e financeira, autonomia e capacidade de escolher com quem trabalhar. As participantes indicam, de forma consistente, não terem sentido desigualdade de género no processo de criação do negócio e reconhecem a assistência virtual como via de empoderamento feminino.

A recolha das diferentes trajetórias permitiu evidenciar que se trata de uma profissão com benefícios expressivos, mas também com responsabilidades exigentes. Para além do contributo empírico, este estudo possibilitou aprofundar a compreensão das transformações digitais e do futuro das profissões de assessoria e secretariado, sublinhando a assistência virtual como espaço de afirmação de autonomia e de independência económica por parte das mulheres, e reforçando a relevância do empoderamento feminino enquanto fator de emancipação.

## **8 Contribuições e impactos esperados**

O presente estudo permitiu compreender o fenómeno do empreendedorismo digital feminino, especificamente a realidade da assistência virtual, nos dias de hoje, em Portugal destacando-se pela identificação das motivações, experiências e estratégias das profissionais que escolheram esta carreira.

Deste modo, um dos impactos esperados deste trabalho é a sensibilização para um tema ainda muito recente e desconhecido por muitos – a assistência virtual, permitindo uma valorização da profissão ao demonstrar que o percurso destas profissionais não se limita a tarefas administrativas, mas envolve competências estratégicas, digitais e interpessoais, bem como capacidade de adaptação às exigências dos clientes.

Assim com estas entrevistas e relatos das assistentes virtuais é possível transmitir novas informações pertinentes acerca da profissão, para orientar futuras assistentes virtuais na construção de uma oferta de serviços sustentável e alinhada com o seu perfil profissional.

Outro contributo relevante é a identificação de aspetos como o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal, a independência financeira e o desejo de realização pessoal destacam-se como elementos centrais, reforçando o papel da assistência virtual como uma oportunidade de empoderamento feminino e autonomia no contexto do empreendedorismo digital. Adicionalmente, os resultados obtidos podem ter impacto na formação das futuras profissionais, sugerindo competências fundamentais, como comunicação, organização, gestão financeira e ferramentas digitais.

Para concluir, o estudo ainda pretende evidenciar a falta de formação específica para a assistência virtual sendo algo estratégico para quem pretende reforçar o crescimento sustentável dos negócios de assistência virtual liderados por mulheres.

## **9 Limitações (ou fragilidades)**

Apesar de os resultados obtidos desta investigação fornecerem uma visão abrangente sobre o empreendedorismo digital feminino na área da assistência virtual, existem algumas limitações que devem ser identificadas.

Em primeiro lugar, a amostra utilizada é relativamente pequena e composta apenas por dez profissionais, o que pode restringir a generalização dos resultados para o universo mais amplo de assistentes virtuais. Além disso, a seleção das participantes recaiu sobre mulheres que desempenham tarefas apenas nas áreas administrativas e de marketing digital, o que pode ter influenciado o conjunto de serviços identificados e as competências técnicas essenciais para desempenhar as tarefas.

Adicionalmente, a escassez de literatura específica sobre a profissão de assistente virtual, especialmente no caso de Portugal, dificultou a contextualização teórica, tornando necessária a construção de referências a partir de estudos sobre empreendedorismo digital e websites pouco aprofundados e limitados sobre a temática da assistência virtual.

## **10 Recomendações para trabalhos futuros**

Esta investigação sobre o empreendedorismo digital feminino na assistência virtual cria oportunidades para diversos estudos futuros que podem aprofundar o conhecimento nesta área.

Primeiramente, recomenda-se a realização de estudos com amostras maiores e mais diversificadas, incluindo assistentes virtuais de diferentes regiões e diferentes áreas.

Outra recomendação é explorar o impacto da formação especializada na carreira de assistente virtual, avaliando como cursos e formações influenciam as competências e o sucesso profissional. Além disso, estudos futuros poderiam ainda investigar a evolução do equilíbrio entre vida profissional e pessoal, especialmente em diferentes fases da vida ou em função de responsabilidades familiares.

Por fim, seria interessante analisar comparativamente o empreendedorismo digital feminino e masculino, identificando barreiras, oportunidades e percepções de empoderamento, de forma a contribuir para políticas e práticas que promovam igualdade e valorização da profissão.

Estas recomendações visam orientar investigações que complementem e aprofundem os resultados aqui apresentados, fortalecendo o conhecimento sobre a profissão de assistente virtual e o impacto do empreendedorismo digital feminino.

## Referências bibliográficas

---

- ASP – Associação Portuguesa de Profissionais de Secretariado e Assessoria. (2020, 7 outubro). *Secretariado – origem e história ao longo do tempo...* <https://www.asp-secretarias.pt/2020/10/07/secretariado-origem-e-historia-ao-longo-do-tempo/>
- Bação, B. (2021, 13 de março). *Como ser assistente virtual em Portugal*. Bárbara Bação. <https://barbarabacao.pt/como-ser-assistente-virtual-em-portugal/>
- Barros, C. M. P., Vasconcelos, L. S., Silva, J. S., Brito, D. G. S., & Silva Filho, M. C. (2012). *A virtualidade no mundo do trabalho: Um estudo sobre a atuação do secretário executivo virtual*. Revista Expectativa, 11(1), 59–81. <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/7275>
- Chatterjee, I., Shepherd, D. A., & Wincent, J. (2022). Women's entrepreneurship and well-being at the base of the pyramid. *Journal of Business Venturing*, 37(4), Article 106222. <https://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2022.106222>
- Coelho, M. (2020, 16 de dezembro). *Sucesso no empreendedorismo: o papel de um(a) assistente virtual*. Invoiceexpress. <https://invoicexpress.com/blog/assistente-virtual-portugal-empendedorismo>
- Corrêa, A. M. de C., Oliveira, G. S. de, & Oliveira, A. C. de. (2021). O grupo focal na pesquisa qualitativa: Princípios e fundamentos. *Revista Prisma Rio de Janeiro*, 2(1), 34–47. <https://revistaprisma.emnuvens.com.br/prisma/article/view/41/32>
- Correia, A. R. F. (2021). *O secretariado administrativo/executivo virtual em Portugal - desafios* (Dissertação de Mestrado, Mestrado em Assessoria de Administração).
- Costa, D. de M., Batista, C. P., Brant, R. S., Santos, W. R., & Novaes, V. W. (2023). Empreendedorismo e inovação ao redor do mundo: O papel da transformação digital para o desenvolvimento das economias globais. *Revista de Ciências da Administração*, 25(65), 1–13. <https://periodicos.ufsc.br/index.php/adm/article/view/96301/55017>
- Costa, J. F. de M., & Dornelas, M. A. (2024). *Empreendedorismo feminino: Perfil e atuação de microempendedoras individuais (MEIs) em um município de Minas Gerais*. In VII Encontro Internacional de Gestão, Desenvolvimento e Inovação (EIGEDIN) – Impactos da inteligência artificial na sociedade e organizações. <https://periodicos.ufms.br/index.php/EIGEDIN/article/view/20940/13984>

- Costa, T. P. da, Chizzoni, C. de C., & Vaz, C. de F. M. (2019). Secretários executivos remotos ou *in company*: Como se apresenta o mercado remoto para os profissionais de Secretariado? *Revista do Secretariado Executivo*, 15(1), 62–76.  
<https://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/8364>
- Desire to Done. (2025). *The pros and cons of being a virtual assistant*.  
<https://desiretodone.com/the-pros-and-cons-of-being-a-virtual-assistant/>
- Duermyer, R. (2021, 21 de janeiro). *What is a virtual assistant?* The Balance.  
<https://www.thebalancemoney.com/virtual-assistant-1794441>
- Dulock, H. L. (1993). *Research design: Descriptive research*. *Journal of Pediatric Oncology Nursing*, 10(4), 154–157. <https://doi.org/10.1177/104345429301000406>
- Edghiem, F., Ali, M., & Wood, R. (Eds.). (2023). *Digital entrepreneurship and co-creating value through digital encounters* (Advances in Logistics, Operations, and Management Science). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-7416-7>
- Fanzeres, N., & Lima, L. (2018). Evidências da Adaptação de Profissionais de Secretariado ao Trabalho Virtual. *Revista De Gestão E Secretariado*, 9(1), 42–64.  
<https://doi.org/10.7769/gesec.v9i1.634>
- Ferreira, V. (2020, 13 de junho). *Ser assistente virtual em Portugal*. Observador.  
<https://observador.pt/opiniao/ser-assistente-virtual-em-portugal/>
- Gano-an, J. C., & Gempes, G. P. (2022). Exploring the entrepreneurial intentions of women in the context of digital entrepreneurship ecosystem. *International Journal of Management, Entrepreneurship, Social Science and Humanities (IJMESH)*, 5(2), 108–126.  
<http://dx.doi.org/10.31098/ijmesh.v5i2.1202>
- Gomes, L. M., & Barros Neto, J. P. de. (2024). Liderança e intraempreendedorismo feminino: Dificuldades, desafios e barreiras enfrentadas pelas mulheres nas organizações. *Revista Foco*, 17(2), e4379. <http://dx.doi.org/10.54751/revistafoco.v17n2-035>
- Indeed Editorial Team. (2025, 24 de julho). *How to become a virtual assistant (with skills and salary)*. Indeed. <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/become-a-virtual-assistant>
- Intellect Outsource. (2025). *Top 10 benefits of hiring a virtual assistant for your business*.  
<https://www.intellectoutsource.com/blog/benefits-of-virtual-assistants>
- Just, C. (2022, 27 de janeiro). *Assistência virtual: O que é, como surgiu, quais as áreas e tendências de mercado?* [Post]. LinkedIn.

<https://www.linkedin.com/pulse/assist%C3%A9ncia-virtual-o-que-%C3%A9-como-surgiu-quais-%C3%A9reas-e-camile-just-le/>

- Kenton, W. (2024). What is a virtual assistant, and what does one do? In Investopedia. <https://www.investopedia.com/terms/v/virtual-assistant.asp>
- Kolling, S., Frohlich, S., & Liessem Vigorena, D. A. (2022). Trabalho remoto durante a pandemia da Covid-19: Um estudo com egressos de Secretariado Executivo. *Scribes – Brazilian Journal of Management and Secretarial Studies*, 3(1). <https://doi.org/10.33228/scribes.2022.v1.13607>
- Krieger-Boden, C., & Sorgner, A. (2018). Labor market opportunities for women in the digital age. *Economics*, 12, Article 2018-28. <https://doi.org/10.5018/economics-ejournal.ja.2018-28>
- Maia, F. L., & Müller, R. (2021). Panorama do secretariado no Brasil sob a ótica da intensificação e da flexibilização do trabalho. *Revista Expectativa*, 20(4), 155–177. <https://doi.org/10.48075/revex.v20i4.28416>
- Maria, M., Poggesi, S., Abatecola, G., & Essers, C. (2024). Women entrepreneurs and innovation: Retrospect and prospect. *Journal of Innovation & Knowledge*, 9(3), Article 100519. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2024.100519>
- Martinez Dy, A., Marlow, S., & Martin, L. (2017). A web of opportunity or the same old story? Women digital entrepreneurs and intersectionality theory. *Human Relations*, 70(3), 286–311. <https://doi.org/10.1177/0018726716650730>
- Martinez Dy, A., Martin, L., & Marlow, S. (2018). Emancipation through digital entrepreneurship? A critical realist analysis. *Organization*, 25(5), 585–608. <https://doi.org/10.1177/1350508418777891>
- Martins, K. K. S., & Lopes, R. I. G. (s.d.). *As diversas atuações do profissional de secretariado* [Trabalho de Conclusão de Curso, Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza – ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira]. Repositório Institucional do Centro Paula Souza. <https://ric.cps.sp.gov.br/handle/123456789/10922>
- McAdam, M., Crowley, C., & Harrison, R. T. (2020). Digital girl: Cyberfeminism and the emancipatory potential of digital entrepreneurship in emerging economies. *Small Business Economics*, 55, 349–362. <https://doi.org/10.1007/s11187-019-00301-2>
- Moletta, J., Carvalho, G. D. G., Nascimento, R. F., Barboza, B. M. L., Resende, L. M., & Pontes, J. (2021). *Business networks of women entrepreneurs: An analysis of the*

- expectation and reality of factors that affect trust in a business network*. Journal of Intelligent Manufacturing, 34(4), 1-16. <https://doi.org/10.1007/s10845-021-01834-8>
- Morais, M. de O., Medeiros, R. E. de, & Franco, E. G. (2024). *Empreendedorismo feminino e inovação: Uma oportunidade de igualdade e desenvolvimento*. Research, Society and Development, 13(9), e9013946912. <https://doi.org/10.33448/rsd-v13i9.46912>
- Moreira, K. D., dos Santos, A. K., & Moretto Neto, L. (2015). *Profissional de secretariado empreendedor: um agente de mudança*. Revista de Gestão e Secretariado – GeSec, 6(1), 168–186. <https://doi.org/10.7769/gesec.v6i1.311>
- Müller, R. C. M., Oliveira, M. A., & Silva, A. M. (2015). *Perfil do(a) profissional de secretariado executivo na gestão*. Revista de Gestão e Secretariado – GeSec, 6(1), 143–167. <https://doi.org/10.7769/gesec.v6i1.310>
- Ndou, V., Mele, G., Hysa, E., & Mansi, E. (2024). Empowering women for technology entrepreneurship: Opportunities and challenges. *International Conference on Gender Research*, 7(1), 251–261. <https://doi.org/10.34190/icgr.7.1.2064>
- O\*NET. (18 de maio de 2025). *43-6011.00 - Secretários Executivos a Assistentes Administrativos Executivos*. Obtido de O\*NET Online: <https://www.onetonline.org/link/summary/43-6011.00>
- Tarnoki, C., & Puentes, K. (2019). *Something for everyone: A review of Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. *The Qualitative Report*, 24(12), 3122–3124. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2019.4294>
- The VA Handbook. (n.d.). *40 proven ways to market your virtual assistant business*. <https://www.thevahandbook.com/ways-to-market-your-virtual-assistant-business/>
- Ratten, V. (2023). Entrepreneurship: Definitions, opportunities, challenges, and future directions. *Journal of Engineering and Technology Management*, Advance online publication. <https://doi.org/10.1002/joe.22217>
- Sá e Silva, D. (2022). *A formação em secretariado executivo e sua influência no empreendedorismo feminino em meio à pandemia da COVID-19* [Trabalho de conclusão de curso, Universidade Federal do Ceará]. Repositório Institucional da UFC. [https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/65094/3/2022\\_tcc\\_dssilva.pdf](https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/65094/3/2022_tcc_dssilva.pdf)
- Santos, J. M. dos Figueredo, R. A., Corrêa, R. O., & Carvalho, G. D. G. de. (2023). Empreendedorismo digital por mulheres: Uma revisão integrativa da literatura. *Revista Gestão e Desenvolvimento*, 20(2), Artigo e3442.

<https://periodicos.feevale.br/seer/index.php/revistagestaoedesenvolvimento/article/view/3442/3223>

- Schommer, L., & Pegorini, D. G. (2021). *Evolução da profissão secretarial: Estado da arte no período de 2012 a 2018*. *Revista Ciência da Sabedoria*, 2(2).  
<https://revista.faciencia.com.br/index.php/rcs/article/view/43/40>
- Ubeda, C. L., & Santos, F. C. A. (2008). Os principais desafios da gestão de competências humanas em um instituto público de pesquisa. *Gestão & Produção*, 15(1), 189–199.  
<https://www.scielo.br/j/gp/a/qD34DkKdMcBV3fQzKSJBZnk/?format=pdf&lang=pt>
- Ughetto, E., Rossi, M., Audretsch, D., & Lehmann, E. E. (2020). Female entrepreneurship in the digital era. *Small Business Economics*, 55(2), 305–312. <https://doi.org/10.1007/s11187-019-00298-8>
- Umbelino, V. C. dos S., & Dornelas, M. (2024). *Empreendedorismo feminino: Revisão sistemática de literatura na Plataforma Periódicos CAPES*. In VII Encontro Internacional de Gestão, Desenvolvimento e Inovação (EIGEDIN) – Impactos da inteligência artificial na sociedade e organizações.  
<https://periodicos.ufms.br/index.php/EIGEDIN/article/view/20521/14193>
- Vasconcelos, L. S. (2012). *A virtualidade no mundo do trabalho: Um estudo sobre a assessoria executiva virtual* [Trabalho de conclusão de curso, Universidade Federal do Ceará]. Repositório Institucional da UFC.  
[https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/33854/1/2012\\_tcc\\_lvasconcelos.pdf](https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/33854/1/2012_tcc_lvasconcelos.pdf)
- Venkatesh, V., Shaw, J. D., Sykes, T. A., Wamba, S. F., & Macharia, M. (2017). *Networks, technology, and entrepreneurship: A field quasi-experiment among women in rural India*. *Academy of Management Journal*, 60(5), 1709-1740.  
<https://doi.org/10.5465/amj.2015.0849>
- Verma, S. K., Gupta, S., Nagar, N., & Goel, P. (2024). Diverse perspectives on entrepreneurship: Analyzing gender and age-related differences in perceptions. *Multidisciplinary Reviews*, 8(2). <https://doi.org/10.31893/multirev.2025049>
- Zaheer, H., Breyer, Y., & Dumay, J. (2019). Digital entrepreneurship: An interdisciplinary structured literature review and research agenda. *Technological Forecasting & Social Change*, 148, 119735. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2019.119735>



## **Apêndice A - Transcrições das entrevistas**

### Entrevista participante 1

**Antes de iniciarmos, esta entrevista está a ser gravada para análise de dados. Aceita a gravação desta entrevista?**

Sim

**Vamos lá começar aqui com as questões. Vamos começar aqui com uma perceção geral da assistência virtual. O que é que, para si, o que é um assistente virtual?**

Então...eu vou começar pelo base que é transversal a qualquer pessoa. A assistência virtual é nada mais nada menos do que um apoio remoto a pessoas ou pequenos negócios pelo menos na minha perspetiva porque depois empresas médias ou maiores já não faz tanto sentido porque já tem outro tipo de capacidade de contratação e de necessidades. Portanto, para mim, estamos a falar aqui de um apoio para pessoas ou pequenos negócios de forma remota que depois pode ou não ter aqui um quadrante ao projeto aí sim para empresas um bocadinho maiores, mas a percentagem maior é isso mesmo. Apoio para pequenos negócios e pessoas individuais.

**Muito bem. E sente que as pessoas percebem bem o que é uma assistente virtual?**

Mais ou menos por duas coisas...ponto número um...quando nós escrevemos assistente virtual na internet aparece as Alexas desta vida e baralha as pessoas em primeira instância e depois eu acho que as pessoas não é não entenderem...eu acho que as pessoas não sabem que existe. Ainda existe muito a questão do “então, mas tu fazes isso? Isso é um trabalho? Nem sabia que isso existia...isso é o que estou a precisar.” Ou seja, não é por as pessoas não saberem bem como funciona, é por nem sequer que funciona e que existe.

**E acha que tem áreas de atuação muito bem definidas?**

Depende. Há pessoas que fazem coisas mais generalistas, há pessoas que se especificam em nichos. Eu trabalho com áreas de negócio muito diferentes por decisão própria por dois motivos. Primeiro porque eu gosto de fazer coisas diferentes e depois que eu acho que nós temos sempre a ganhar com áreas diferentes. E temos coisas e ferramentas e técnicas muito diferentes e que de alguma forma às vezes são...podem potencializar outros negócios de áreas diferentes. Mas isso é uma...percebo perfeitamente quem queira restringir-se a um nicho, portanto depende mesmo porque a assistência virtual permite um mundo de coisas.

**Agora passando aqui para o início da atividade, motivações.... Como é que entrou neste mundo da assistência virtual?**

Então eu sou que ainda sou porque eu ainda tenho o vínculo com uma empresa por conta de outrem como secretária há cerca de 10 anos. Secretária depois passei para secretária de direção, portanto a nível de secretariado, de burocracia, de resolver problemas de gestão de stress já tenho uma larga experiência. E quando veio o Covid, viemos para casa e percebemos que havia aqui uma janela de oportunidade. Entretanto o Covid melhorou, voltamos ao trabalho, mas eu tenho um problema de saúde que me obrigou a vir trabalhar para casa. E agora esta parte fica um bocadinho off the record, porque é uma situação, pronto mais privada

e que eu não quero partilhar, mas preciso de a explicar um bocadinho para fazer aqui a ponte porque havia a possibilidade de eu vir embora porque uma secretária de uma empresa grande, era aquilo que eu estava a dizer, não seria sustentável eu só trabalhar de casa porque há coisas que de facto eu não conseguia fazer de casa. E a perspectiva seria sair e então eu pensei que como o problema de saúde não é transitório, é permanente que tenho, teria que arranjar uma coisa que pudesse fazer de casa e foi daí que surgiu este início. Entretanto comecei a fazer par a par um com o outro, depois acabei por não sair, adaptei o contrato para também remoto e neste momento faço as duas coisas às claras, mas pronto veio daí..., portanto veio de uma inicial necessidade de encontrar uma coisa que fosse possível de adaptar à minha situação e acabou depois por se tornar um complemento um do outro.

### **E quais foram as tuas motivações para te tornares uma assistente virtual?**

Pronto. Primeiro porque precisava à partida de uma fonte de rendimento porque iria ficar sem a outra. Depois porque precisava de ser uma coisa remota e já que ia mudar queria uma coisa que me permitisse algum equilíbrio porque o meu problema de saúde exige aqui menos stress, mais tempo de descanso, dias que se calhar não consigo trabalhar e teria que ser sempre um negócio próprio porque.... Portanto costuma-se dizer que a necessidade aguça o engenho e é este o caso. Portanto eu olhei e pensei com aquilo que eu gosto e sei fazer e depois descobri esta possibilidade e lancei-me, também não tinha nada a perder, portanto.

### **Nas áreas de especialidade já tinha alguma experiência profissional sem ser o secretariado?**

É assim eu além da experiência que tinha também fui tirar algumas formações na área de recursos humanos, de...ou seja fui-me instruindo noutras áreas, mas eu continuo a achar mesmo que esta é uma área em que nós começamos com duas ou três capacidades e passado um ano temos dez. Estás sempre a aprender com os novos clientes porque o que esta profissão tem de bom é nós não temos que saber fazer tudo...temos que saber aprender. O cliente pode pedir-nos uma coisa. “Sabes?” E nós “não sei, mas vou perceber e depois logo se vê se avançamos ou não”. A clareza aqui, à pouco estavas a falar da questão da comunicação, a clareza nesta profissão é essencial. Como é remota não pode haver falhas de comunicação e a honestidade leva à confiança, portanto vais ganhando muitas competências, mas tens de ser muito honesta com o cliente.

### **Como é que achas que a profissão é vista ainda neste momento? Isto já foi respondido anteriormente, mas, sentes que depois de explicarmos às pessoas o que é a assistência virtual que elas percebem e como é que esta profissão ainda é vista?**

Eu acho que não é mal vista. Quando as pessoas percebem, têm ali uma resistência inicial do género, “mas eu vou confiar em ti? Não te vejo e dou-te as coisas? Mas tens aqui duas coisas que são essenciais. Primeiro, quando vais ter a reunião, transmitir essa confiança e tens que ser confiante porque nós mexemos com muita informação importante e depois há uma data de situações que à partida dão um não como resposta porque “é valor hora” porque eu não sei se preciso de delegar, porque “eu consigo fazer tudo sozinho”, mas que se tu souberes a resposta que tens a dar que é muito clara tu consegues ultrapassar essa barreira. Portanto eu acho que ela não é mal vista, ela ainda não é simplesmente muito vista, que é diferente, mas acho que depois de te dares a conhecer, de demonstrar que por a mais b, que os resultados são bons, que és de confiança, que a tua carteira de clientes não tem razão de queixa, que és de facto de confiança acaba por se dar bem em relação, eu pelo menos não tenho razão de queixa como te digo, eu iniciei o negócio em março, em

setembro quando lancei a imagem nas redes já tinha a agenda quase cheia, poucas horas que me faltavam para encher, num espaço de um mês, preenchi e de momento não tenho agenda sequer. Portanto acho mesmo que é um mercado em vasta expansão. Acho que é pior visto, sinceramente, por quem quer arranjar trabalho e vê com desconfiança do que pelas empresas que trabalham connosco.

**Agora vamos passar para as competências de empreendedora e também de gestão do negócio. O que significou para ti criar o próprio negócio?**

Olha eu nunca tive o mindset de “Ah e tal um dia eu vou ter um negócio próprio” de todo. Eu sempre achei que ia trabalhar por conta de outrem. E quando esta questão de saúde se proporcionou a isto. E eu disse pronto, é a única alternativa que eu tenho porque por conta de outrem iria ser muito complicado e não tinha nada a perder. Portanto, mas eu também gosto muito de arriscar, eu sou uma pessoa por norma que não me deixo prender pelos receios e pelo... eu vou primeiro, se der asneira depois logo se vê. Mas surpreendeu-me pela positiva e agora eu acho...eu costumo dizer isto às pessoas com quem eu me rodeio...é um caminho sem volta. Apesar de eu ainda ter um vínculo por conta de outrem, neste momento se me dessem a escolher, eu dizia não sai o outro e fica este e provavelmente se essa situação por conta de outrem termine não irei procurar alguma substituição. Irei se calhar alargar o meu negócio próprio e não procurar uma alternativa paralela por conta de outrem. É um caminho sem volta porque tens liberdade e consegues gerir a tua vida de outra maneira, és tu que fazes os teus valores, é muita coisa boa, atenção com muita responsabilidade e com muita...não é tudo bom nem é tudo mau, tem as suas..., não diria coisas más, mas tem o seu peso de responsabilidade que nós por conta de outrem nem sequer sentimos.

**E foi fácil iniciar o negócio?**

Foi porque repara eu comecei com coisas que eu já sabia fazer e que estava habituada a fazer remotamente porque estava em casa. E as apetências que eu fui ganhando de forma muito com calma com cada cliente exatamente nesta base da confiança e da honestidade “olha eu vou aprender a fazer”, se calhar nestas primeiras vezes podia ter sido melhor, mas ficou feito e ficou bem feito e tu vais aprimorando, portanto eu senti que não foi difícil. Foi quase como um caminho suave.

**Sentes que tinhas todas as competências e conhecimentos necessários para criares o negócio?**

Olha não...e eu na altura, não sei provavelmente já ouviste falar da Bruna que é contabilista e é A Contabilista mesmo. Bruna Fernandes, ela é contabilista e é mais ou menos da nossa idade e criou um negócio e tem um curso online que explica basicamente tudo o que tu precisas de saber a nível de obrigações fiscais, a nível para teres o teu próprio negócio. Depois eu até comprei este livro, no sentido de, depois do curso já feito, tu tens uma dúvida e vais buscar e pronto. Porque senti essa necessidade, não nos preparam na vida académica nem para o IRS quanto mais para gerir um negócio, então eu senti essa necessidade. Mas fui por ser autodidata, achei que era um investimento e tu não podes abrir um negócio sem investir. E quando digo investir nem é a nível de capital social no negócio, nem é isso, é investir em ti para dares os primeiros passos de forma informada e hoje em dia, existe uma data, porque eu optei por não fazer o curso na área de assistência virtual, optei por fazer cursos em áreas que acabam por dar o apoio nas áreas que eu senti que não estava tão preparada. E fui fazendo esse caminho.

**Tiveste desafios? Quais foram os desafios que se calhar tiveste mais dificuldade ao iniciar/desenvolver e manter o negócio digital?**

Eu acho que o principal desafio que melhora com o tempo se tu tiveres essa competência ou se tiveres disposta a desenvolvê-la, por isso é que eu digo que o empreendedorismo e os negócios próprios não são para toda a gente é a capacidade de gestão de tempo. Uma coisa é tu teres um cliente ou dois, outra coisa é ter sete ou oito, para quem tudo é urgente e tens que ter duas coisas: tens de ter capacidade de impor regras de forma obviamente cordial e educada, explicar que eles não são teus patrões, estamos a falar de uma prestação de serviços, uma parceria e que tens mais clientes e ao mesmo tempo sabes tu fazer essa gestão. Porque se tu não fores capaz de olhar para uma lista de tarefas de x clientes e perceberes onde é que tu vais focar o teu tempo e não procrastinares e não andares aqui a parar e olhar para o telemóvel a cada 5 minutos porque surgiu uma notificação não vai funcionar. Se tu não souberes ver o que é urgente e o que é importante também não vais conseguir definir isso ao cliente. Portanto isto é uma bola de neve. Ou tu tens essa capacidade de boa gestão de tempo e de seres eficiente com o tempo que tens e crias automatizações e tudo mais ou tu...se calhar com um ou dois clientes para quem queira isto como um extra consegue, mas podes não ter, mas se não a tentares desenvolver é muito complicado. Eu ao início estava habituada a trabalhar para uma empresa por conta de outrem e surgiu o primeiro tudo bem, surgiu o segundo tudo bem, ao terceiro a coisa começou a ficar complicada e eu percebi ok, vamos lá organizar, eu a nível de gestão de tempo sempre tive muito...a minha cabeça sempre funcionou um bocadinho pela matriz de Eisenhower, portanto não foi difícil, mas tive que parar para reorganizar.

**E já agora, por exemplo, o preconceito que existe com mulheres a criarem o seu próprio negócio não sentiste que foi um desafio?**

Não senti e vou-te explicar porquê. Porque é secretariado. Se calhar se fosse na área da engenharia, de obras...um trabalho que por norma é feito por homens provavelmente iria sentir, não tenho dúvida nenhuma. Como é uma área por norma de apoio burocrático, de BackOffice, que por norma presencialmente é executada por mulheres a conversa é outra. Tanto que a procura de assistentes virtuais é maioritariamente mulheres. Só por isso mais nada.

**Ou seja, então não sentiste que houve uma desigualdade de género?**

Não. Não, mas por este motivo. Só por isso porque provavelmente se fosse outra área, não me admiraria que o sentisse.

**E tiveste ajuda? Ou apoio especializado para criares o teu negócio?**

Não, por opção própria. Porque não temos muitas cá em Portugal. Não existem muitos cursos, existem alguns. Aliás até eu agora também desenvolvi um..., mas isso pronto parece agora publicidade e não é essa a ideia, mas na altura optei por não ter porque como de facto já tinha a parte da experiência muito vincada achei que me fazia mais sentido ir por procurar ajuda especializada nas áreas de apoio ao negócio do que exatamente da execução da profissão em si. Mas se calhar se eu viesse de outra área iria procurar ajuda especializada.

**E fizeste ou achaste que precisaste de fazer alguma formação específica ou foste aprendendo ao longo do tempo?**

O Youtube tem muita coisa...tem muitos vídeos de exemplos dos programas. É assim...tu comesas a trabalhar com muitos programas diferentes...cada negócio tem as suas especificações e os seus programas e há coisas que eu nunca tinha visto na vida, mas isto não há nada que o Google e a Internet e o Youtube não ajudem, até porque imagina eu tenho conhecimentos elevados em Excel, mas se me pedirem uma coisa que eu nunca fiz não há nada como ir procurar e depois como já tens alguns conhecimentos acabas por lá chegar. Mas não senti nenhuma necessidade de por exemplo fazer uma coisa presencial, certificada, foi tudo por autodidata mesmo. Por acaso eu sinto que as dúvidas de como tu chegas a determinado caminho e se não justifica...

**E sentes que geres bem o teu negócio?**

Agora sim. Se me perguntasses há uns meses quando fiz a tal transição de 2 para 3 4, tive ali um mês um bocadinho no lodo e não era isto que queria para a minha vida. A minha saúde precisa de calma e de paz e tive mesmo que parar, mas agora sim.

**E sentes que precisas num futuro próximo de adquirir novas competências para gerires melhor o teu negócio?**

É assim... A nível de gestão para já está organizado e não me parece... como também tenho a agenda cheia...e a médio prazo não prevejo grandes alterações na agenda provavelmente irei...os meus clientes podem precisar de mais ou de mais alguma coisa, mas que irá ser sempre nesta vertente de perceber o que é e como é que funciona de forma mais interna provavelmente terei...por acaso tenho um cliente que vai agora começar a trabalhar com um outro cliente e irei fazer frequentar uma formação mas que é uma formação fornecida pelo meu cliente portanto nós aqui nunca...nós não pagamos para trabalhar eu costumo dizer e estas formações também por norma quando são mesmo necessárias são nos fornecidas por eles. Tirando isso eu acho que para a evolução do meu negócio neste momento a não ser pela vertente da formação porque eu agora à par com a parte de assistente virtual estou agora a desenvolver a parte da formação...tirei agora o CCP e tudo mais, não acho que vá alterar muita coisa só mesmo pelo caminho da formação é que posso precisar aqui de um ou outro.

**Agora vamos passar também para a parte dos serviços. E quais são os tipos de serviços que ofereces como assistente virtual?**

Imagina há coisas que são transversais. Gestão de e-mail, agenda, emissão de faturas, mas depois tenho uns que precisam de orçamentos, tenho outros que são alojamento local e é preciso preencher o officio do SEF mais o documento da taxa turística da Câmara Municipal, tenho negócios muito diferentes, negócios onde faço pagamentos de ordenados e de fornecedores, onde faço o controlo de gestão não a financeira mas de...aliás a financeira e não a de contabilidade, faço a gestão, a ponte com o contabilista, faço orçamentos, faço social media para uma empresa internacional, ajudo uma escola de mentoria onde faço a parte do conteúdo, a produzir as landing pages, os envios dos emails dos eventos, os registos de quem está inscrito, portanto eu faço mesmo muita coisa. O que é bom porque acabo por... e não é isso...eu sinto que aprendo

uma coisa com um e eu digo assim ok isto vai funcionar para o outro cliente isto é excelente e chego aqui e não falha. Aprendi uma coisa nova que eu acho que ajuda o que é que achas? E depois acabo por... eu pego muito em coisas duns e levo para os outros e acho que é muito enriquecedor nesse aspeto.

**E porque é que ofereces estes serviços e não outros?**

Eu fui um bocadinho como te disse, comecei por aquilo que sabia fazer e depois fui um bocadinho por aquilo que cada cliente precisava. Imagina eu tinha uma parte inicial que é a gestão de e-mail, aglutinação de faturas para o contabilista, a questão dos Airbnb, do SEF e das taxas turísticas e de repente há um dia que um cliente que me diz assim “olha, mas eu precisava de ajuda nisto, achas que consegues?” sim senhora. E depois passados dois meses “olha e isto?” E isto foi crescendo assim e depois houve negócios que foram surgindo que não eram da mesma área que eu achei que de facto poderia tendo em conta as minhas competências uma boa ajuda, ou seja, eu não, era aquilo que eu estava a dizer, eu não...como há várias áreas onde eu consigo dar apoio eu vou um bocadinho de encontro às necessidades de cada cliente.

**E definiste estes tipos de serviços a pensar no mercado ou no que realmente gostas de fazer?**

É assim... Não foi a pensar no mercado nem na aquilo que...quer dizer naquilo que gosto de fazer sim porque eu não faço nada que não goste. Eu por norma quando é uma coisa que eu sei que aquilo não...eu digo olha não é a minha área, eu não percebo, a não ser que seja uma coisa...quer dizer há coisas mais divertidas que outras vamos ser honestos, há coisas que me dão mais gosto de fazer, mas se for uma coisa que eu faço pronto está feito não me causa por exemplo um grau de stress muito grande logo esse tipo de coisas, se for uma coisa que não é a paixão da minha vida mas que eu sei que é uma coisa que eu faço sem qualquer problema e que não causa nenhum tipo de moça eu aceito. Se não, digo olha neste momento acho que não faz sentido, portanto eu não fui muito pelo nicho e pelo que o mercado pedia porque aquilo que eu já tinha para dar é o base para o mercado, o resto, eu nem fui pelo mercado nem por mim, fui por aquilo que o cliente precisava e que eu sentia que de alguma forma estava alinhado. Portanto eu acho que tu não escolhes por lado nenhum, tu escolhes pelo equilíbrio. Estou a conseguir fazer explicar muito bem? Foi pelo encontro de necessidade e oferta. Pronto acho que é por aí. Acho que é a forma.

**Passando aqui para as competências específicas. Sentes que possuis todas as competências técnicas para seres uma boa assistente virtual?**

Com as tarefas que eu me propus, sim. O resto não sei. Posso precisar mais competências e vou atrás delas sem dúvida nenhuma.

**E quais é que achas que são mais relevantes, em termos técnicos e de conhecimento, para uma assistente virtual?**

Acima de tudo, computadores não podem ser um bicho papão. E ainda há muita gente que procura esta profissão e que acha que tem tempo de aprender ao trabalhar com Excel... há coisas que tu tens mesmo de perceber e te dar bem. Se ainda tiveres que aprender esse grau, vai dificultar a tua entrada no mercado. Agora se tu tiveres na boa com um WhatsApp, um Gmail, o Excel, o Word, as redes sociais, depois os programas...eu perdi-me porquê porque há aqui uma data de programas que nós usamos e só se tu já funcionares bem com a internet e com o computador e não achares que isso é um bicho de sete cabeças, os

outros programas também vais perceber muito bem porque depois há muitos sistemas de faturação que vais aprender a lidar com eles, muitas ferramentas de contagem de tempo, de organização de agenda que também vais aprender a trabalhar mas isso depois vai sempre depender muito daquela com que te dás melhor, vai depender do que o cliente precisa, do que o cliente prefere mas se tratares o computador por tu é tudo muito mais fácil. Portanto em primeira instância, o computador para ti tem que ser um amigo e não um inimigo. Depois tens que ter muito boa comunicação porque se tu não souberes comunicar com os clientes, a tua parte técnica da comunicação não tiver bem desenvolvida vai dar asneira. Porque eu percebi uma coisa, mas...eu costumo dizer não existem perguntas estúpidas porque a probabilidade de ficar a dúvida e de dar asneira é só gigante. E perguntar a pergunta mais estúpida à face da terra e ter a certeza que o que eu estou a fazer é alinhado com o que o cliente quer do que arriscar. Ainda agora estava a fazer uma coisa e a cliente pediu-me “olha eu queria uma imagem assim” e eu mandei-lhe duas opções e enquanto ela não me responder eu não vou lançar porque se eu for achar que é aquela não vai ser aquela vai ser a outra, portanto a comunicação não pode falhar. E depois, competências técnicas que tu precisas, não te podes propor a fazer nada que te seja completamente... imagina tu não podes chegar a um cliente e dizer assim “eu sou ótima a fazer tabelas dinâmicas no Excel, mas o Excel ainda sabes fazer uma tabela dinâmica”, ou seja, uma coisa é o cliente perguntar “olha preciso desta ajuda sabes?” e tu dizeres não sei, mas posso tentar. Outra coisa é tu ires oferecer os teus serviços a dizer que sabes fazer uma coisa que não sabes, há uma diferença. Ou seja, tu não tens que saber tudo mas tens que ser honesta com aquilo que sabes à partida. Portanto, computadores, a questão da comunicação e seres honesto com as tuas, ou seja, além das questões técnicas que tu tens de saber, seres honesta com as tuas reais competências e com margem de progressão.

### **E competências pessoais e interpessoais? Quais são as competências que achas mais relevantes?**

Gestão de tempo, gestão de stress, empatia, eu costumo dizer... no outro dia perguntaram-me porque é que eu não contratava uma pessoa...porque eu trabalho sozinha... porque é que eu não contratava alguém porque tenho a agenda cheia e surgem às vezes propostas e eu tenho estado neste momento a mandar para trás porque eu não tenho mais tempo do que...aliás eu tenho tempo, mas não quero dedicar mais por causa aqui do equilíbrio com a vida pessoal e familiar e eu disse nós não fazemos só tarefas, nós temos uma relação de confiança com o cliente e por mais que eu passe todos os meus conhecimentos e que eu até confie nas pessoas, aquilo que tu vais dar não é igual ao que a outra pessoa vai dar. E escolhes as ferramentas para essa pessoa para ela criar a mesma sinergia do que estar aqui a criar a mais b mais c. Portanto tens que ter empatia além de boa gestão de tempo e boa gestão de stress, empatia, boa comunicação, honestidade e transmitir confiança e confiares nos teus clientes.

### **E consideras adquirir mais conhecimentos para te tornares uma melhor assistente virtual?**

Eu acho que nós estamos sempre a aprender...sempre...era aquilo que eu te estava a dizer...há sempre um dia que é preciso fazer uma coisa nova e que se nós não soubermos vamos correr atrás do conhecimento. Tu vais sempre tentar ajudar o teu cliente que é uma pessoa que confia em ti, confia no teu trabalho e tu também não o queres a não ser que seja uma coisa que não faça de todo sentido, por exemplo, tive mais um cliente que me perguntou “ah eu precisava assim de um contrato” olha, mas eu não sou advogada...tipo não me vou meter...dou-te um contacto, falo com eles, explico o que é que tu queres, mas há coisas que não são...assim como há alguns negócios que...eu trabalho em parceria com o mesmo contabilista por isso temos

aqui algumas empresas em que eu e o contabilista são o mesmo mas há coisas que me perguntam no decorrer do dia a dia que eu digo “ eu não sei tenho que perguntar” porque eu não posso dar uma resposta de uma competência que não é minha por mais que tu queiras ajudar. Claro que depois há coisas que eles precisam de ajuda e tu podes sempre aprender mais...sempre. Saber não ocupa lugar...não podemos ficar presos a uma caixinha.

**E quão relevante achas que são as redes de contacto, associações, academias e comunidades de assistentes virtuais para uma fase inicial?**

É assim...eu acho que é importante, mas acho que ao mesmo tempo há pessoas que não se adaptam a isso. Ou seja, é importante tu sentires-te apoiada, é importante teres com quem tirar dúvidas, e acho que isso é de facto...e mesmo networking e ainda há pouco tempo eu falei com uma outra assistente virtual sobre essa questão que é importante nós sentirmos que estamos a fazer um...a fazer a profissão andar para a frente, que temos com quem tirar dúvidas, mas ao mesmo tempo há pessoas e é isso que é importante...eu defendo um bocadinho esse outro lado ao contrário que outras pessoas...tu tens pessoas que não se sentem confortáveis a tirar as suas dúvidas em grupo ou a aprender em grupo ou a dividir ideias em grupo. Portanto eu acho que é importante, mas devemos paralelamente criar alternativas para que as pessoas se possam tirar formações, tirar dúvidas de forma mais individualizada e acho que nesse aspeto ainda não existe muita coisa.

**Vamos agora passar aqui para a categoria da comunicação e promoção do negócio. Tens alguma estratégia de comunicação e promoção do negócio?**

Então é assim...eu queria só deixar uma coisa clara que é...como eu te disse no início...eu quando lancei o negócio eu não tinha redes...aliás não as tinha...não tinha redes, tinha um site em construção sem informação nenhuma e não tinha redes sociais e a promoção que fiz foi por passa a palavra e encheu a agenda. Portanto quando me dizem assim “ah porque eu tenho que aparecer...” atenção que eu apareço...as minhas redes sociais é o que eu mais faço...é aparecer, mas eu consegui montar o negócio sem aparecer. Portanto eu sou a prova de que tu consegues perfeitamente fazê-lo. Se eu tenho depois criei, tenho toda uma estrutura montada e acho que é super importante no sentido em que eu também quero desenvolver outras áreas que não a de assistente virtual só com clientes e que para chegar a mais gente, para chegar a esses outros campos preciso de os divulgar, mas para ser assistente virtual só eu não acho que seja obrigatório. Ganhas com isso, ganhas sempre mas é um bocadinho...tendo em conta a personalidade da pessoa. Portanto eu não acho que é essencial a não ser que queiras mesmo chegar a mais gente e ficar...depende das tuas...daquilo que queres alcançar...do patamar onde queres chegar.

**Ou seja, acabaste por também não ter uma estratégia assim planeada certo?**

Inicialmente não, agora sim. Imagina, eu sei que tenho...eu não faço um calendário mensal, mas tenho uma logística, uma ordem, portanto sei que de 3 em 3 posts faço uma frase que é sempre o mesmo template, muda, muda..., mas eu não planifico ao mês...eu sou muito sensitiva...eu faço conteúdo tendo em conta aquilo que faz sentido. Portanto eu não vou muito pelas técnicas de marketing mais usuais. Claro que há coisas que sabemos que temos de ir dentro do padrão para fazer sentido e até para seres consistente...daí eu estar a dizer que eu sei que tenho determinados tipos de posts, se é reels, se é carrocel, se é imagens, isso

aí eu tento manter um padrão por que eu que faz sentido eu sei que a nível estético, porque quando tu chegas a um perfil e vais perceber quem é a pessoa e com quem estás a lidar se aquilo for uma casa desarrumada... isso é como abrimos um negócio, uma loja, se a loja tiver desarrumada tu não vais comprar, tu não vais confiar. Agora se as coisas tiverem organizadinhas, com um fio condutor, de forma consistente, aí tu vais perceber “olha esta é uma pessoa organizada, que sabe o que quer, que tem o negócio...” é mais por aí do que por outra coisa. Mas a nível de conteúdo eu vou muito por...ou seja, imagina o formato está estabelecido, o conteúdo eu por norma vou pelo que acho mais sentido naquele dia, naquela hora...um bocado rebelde.

**E no momento em que decidiste apostar na promoção do negócio, quais foram os canais que utilizaste?**

Olha eu usei o Instagram, o Facebook acaba por estar um bocadinho mais...ele está associado ao Instagram por isso aquilo que eu publico acabo por repostar lá porque continua...a verdade é que esta profissão é uma profissão muito digital e que a grande percentagem de pessoas que ainda usa o Facebook como plataforma principal são pessoas que não têm os seus negócios na área tão digital. Usam o Facebook mais a nível pessoal, de estabelecer ligações, a nível profissional, a maioria das marcas que usa de facto o digital, porque temos de ter noção que os nossos clientes são pessoas que têm que estar no digital, porque uma pessoa que não têm o seu negócio minimamente adaptado ao mundo digital, não vai conseguir desenvolver o trabalho connosco da mesma forma. Podemos dar uma ajuda aqui ou ali, mas não é igual e, portanto, o nosso público-alvo, tanto a nível de serviços como depois de formação está mais no Instagram e no LinkedIn.

**E os canais que achas mesmo essenciais são esses? As redes sociais e o website se calhar, não?**

É assim eu tenho um website, mas imagina eu criei o website um bocadinho como...eu não acho que o website...qualquer assistente virtual tenha que ter um website. Tu consegues gerir o teu negócio perfeitamente com o Facebook, Instagram e LinkedIn. Eu achei necessidade do site porquê, porque eu queria dar formação e tu através do site consegues fazer uma passagem de conteúdo um bocadinho diferente...mais organizada, mais estruturada, de forma mesmo até para depois conseguir encaminhar para a venda do curso doutra forma que nas redes sociais perde um bocadinho. Portanto, para mim, fez sentido por aí se calhar se eu não tivesse essa vertente eu acabava por...porque imagina eu tenho...eu compreí o domínio, portanto estamos a falar de um custo, um custo que para quem está a começar não faz sentido ter no meu ver.

**E tu neste momento investes em publicidade paga?**

De vez em quando, muito raramente. Maioritariamente quando estou...imagina eu agora reestruturei os cursos que estava a fazer e lancei e, entretanto, paginei uma questão...uma parte de consultoria e também apostei...ou seja, eu normalmente só o faço quando sinto que há ali de facto uma coisa nova e que preciso de atrair um bocadinho mais de audiência..., mas estamos a falar de valores muito baixos...eu não invisto muito na publicidade paga. Eu costumo ir mais pela parte orgânica, mas também..., mas isto tem a ver muito com o tipo de...daquilo que tu almejas alcançar. Porque imagina se eu tiver um curso que eu quero ter 200 alunos que está construído e que é em comunidade faz sentido tu investires...porque o retorno que tu vais ter é muito alto. Agora, por exemplo, o tipo de formação que eu ofereço não é esse tipo de formação,

portanto não se justifica estar a investir imenso porque estamos a falar aqui de três, quatro vagas por mês. E três, quatro vagas por mês não se justifica estares a gastar valores muito altos em publicidade até porque eu vejo a formação como...não como uma outra parte do negócio eu vejo um bocadinho a formação pelo outro lado que é ajudar outras pessoas a conseguir a fazer aquilo que eu fiz. E a forma como tu vês essa formação que tu estás a vender é diferente porque uma coisa é tu venderes a formação como um produto que tu tens ponto e atenção que eu não estou a dizer que não tem associadas todas as questões de querer ajudar...não é isso. Mas eu vejo as formações que eu tenho como um extra e não como um produto ponto igual ao dos serviços. Portanto se eu não vender nenhum curso este mês...eu não deixo de ter contas para pagar. Se eles surgirem de forma orgânica e se houver alguém que sinta a necessidade de fazer o curso e melhorar a vida que tem excelente...eu ganho com isso porque também acabo por estar a despender do meu tempo e dos meus conhecimentos e daquilo que fui aprendendo ao longo do tempo com essa pessoa, mas não é uma coisa que eu fiz para vender porque sim...eu não sei se...é diferente. É por isso que eu também não invisto se calhar, se para mim a formação fosse essencial para o sucesso do meu negócio, se não fosse um extra se calhar eu investiria porque eu preciso de ter re...investir para depois poder ter retorno para subir as vendas e como não vejo esse lado do negócio como parte total do negócio e sim como um extra...,mas é uma questão do ponto de vista porque ela não está certa nem está errada, nem os outros...as outras pessoas na área da assistência virtual que têm cursos se fazem diferente não estão errados estão certos porque na estrutura de negócio deles é o que faz sentido.

**E sentes que tiveste alguns desafios na estratégia ou sentes que foi fácil?**

É assim... depende daquilo que tu procuras obter. Eu nunca achei que ia ter mil seguidores ao fim de um ano...e não tenho, mas eu estou bem com isso...porque lá está eu não dependo das redes sociais e do número de seguidores para a estabilidade do negócio porque eu tenho a agenda fechada e neste momento os valores que eu faturamento estão super dentro daquilo que era a minha expectativa...claro que se eu puder evoluir e ter mais seguidores e vender mais cursos e vender mais consultorias excelente...,mas tem a ver com aquilo que tu de facto aspiras com aquilo que para ti faz ou não sentido...como para mim está alinhado não senti que fosse um desafio...quando tiver que vir vem...eu estou muito na cena de...do orgânico.

**E estás a pensar desenvolver competências a esse nível de estratégia, ou seja, para promoveres o teu negócio?**

Sim...imagina alguém que te diga que não está a mentir...claro que eu passo algum tempo a fazer...ver o que é que...não o que as outras minhas colegas fazem para fazer igual...não é isso, mas tu para perceberes aquilo que tu queres e o que faz sentido contigo também tens que perceber aquilo que não te faz sentido...e não só na área da assistência virtual, na área do marketing, em geral. Claro que, por exemplo, eu não costumo ir a...aos congressos na área do marketing porque...como não é um tipo de...não está alinhado com a minha estratégia...como está com algumas pessoas que... a questão é mesmo para vender e como a linha do meu negócio não é por aí não me faz sentido, mas claro que tu procuras sempre estratégias e conteúdos giros e que se vês “olha se eu fizer...se eu adaptar vai funcionar? Vamos experimentar”, estás sempre a aprender...sempre. Se alguém te disser que não há alguma coisa que não está certa.

**E, finalizando aqui, contrataste serviços de comunicação ou design gráfico?**

Autodidata...eu e o canva somos os melhores amigos. Mas podia contratar, é a questão do se tens uma dificuldade tu vais atrás ou experimentas e vês que dentro daquilo que te faz sentido funciona...quando não...eu sou super apologista de que se não é a tua área existem pessoas que sabem fazer e bem.

**Passando aqui para as vantagens da profissão. Quais são as principais vantagens que encontras em trabalhar como assistente virtual?**

Liberdade...de tempo e de espaço. E poder escolher com quem é que queres trabalhar. Nós despedimos clientes...até à data nunca me aconteceu...nunca tive que despedir um cliente, mas também às vezes tens que...tu poderes ter a liberdade de dizer que não queres ser tratada de determinada forma ou que a partir da hora x, ou que no dia tal, ninguém tem o direito de incomodar, desde que tu não falhes com o teu compromisso...vale mais que muitos euros...muito. Eu costumo dizer que tu não ganhas só aquilo que te cai na conta e a área da assistência virtual tem muitos ganhos além do dinheiro.

**E por exemplo, mencionaste essas vantagens, e sentes que por exemplo, o uso de poucos recursos não achas que pode ser uma vantagem, ou seja, o uso de poucos recursos para receitas que também podes ter?**

Sim...tu não tens...é o que eu costumo dizer esta...talvez das profissões onde tu tens menos grau de investimento porque toda a gente tem um telemóvel...quer dizer toda a gente não infelizmente há pessoas que..., mas a maioria das pessoas tem um telemóvel na mão. Tu com isto podes não ser a maior com os clientes...coisas super complicadas mas tu fazes uma gestão de e-mail, tu fazes apoio ao cliente, tu respondes nas redes sociais, tu consegues...tu com um telemóvel ganhas dinheiro...e é isto que eu te digo...quando há pouco te disse que eu acho que a profissão é mais...não é mal vista, mas...menos bem vista por quem está à procura de trabalho do que pelos clientes é nisto...porque quando chegas ao pé de uma pessoa e dizes assim “olha eu faço isto”, “Atão quanto é que tu investiste?” e eu olha agora já investi e entretanto já ganhei dinheiro a sério e ao longo destes meses comprei um computador melhor...porque tu depois comesças a querer ter materiais que estejam a um grau que te permitam fazer coisas doutra forma mas ninguém precisa de começar com o computador xpto, com o telemóvel topo de gama e é aí que eu acho que as pessoas não percebem...este negócio não tem o grau de despesa...porque as pessoas em casa têm internet...quase todas...um computador e um telemóvel também...o que é que as pessoas precisam?

**E achas que, nesta área, sentiste alguma desigualdade de género ou até achas que a assistência virtual é uma forma de empoderamento?**

Eu acho que sim...porque imagina dá...acaba por ser uma forma das mulheres poderem ter o seu negócio próprio...que associado ao facto de ser uma profissão normalmente executada por mulheres lhe dá aqui um bocadinho mais de equilíbrio porque ninguém vai pôr em causa..., mas por exemplo se me perguntares assim “então e se houver um homem a querer ser assistente virtual?” ...que há... provavelmente vai ouvir piadas infelizmente. Nós normalmente falamos de uma desigualdade que é óbvia e nem sequer tem qualquer questão de ser ou não ser porque é óbvia, mas aqui eu acho que esta profissão a ser...seria um bocadinho ao contrário que é...que é injusto. Nós não podemos querer o mesmo para o outro lado.

**E sentes-te realizada? Gostas do que fazes?**

Muito...adoro aquilo que faço e adoro poder decidir o que é que faço quando faço..., portanto eu acho que é o melhor dos dois mundos porque é uma área que eu gosto muito e sinto que tenho aprendido imenso porque tenho melhorado imenso as competências e ganhado outras porque tu estás de facto sempre a aprender, portanto sinto que me tornei, primeiro dona do meu negócio e do meu tempo, sinto que passei a ter uma liberdade de tempo e de espaço que nunca na vida teria...ganho melhor e sinto que não podia acrescentar nada sinceramente...

**E se pudesses mudar alguma coisa, o que seria?**

Talvez a forma como as pessoas, não os clientes, mas as pessoas que estão à procura. Eu acabo por sentir que as pessoas que não têm oportunidades e que andam à procura de melhorar...parece que é tão irreal que tentam ter a oportunidade de tentar deitar abaixo a profissão e isso é uma coisa que me deixa triste porque em vez de aproveitarem uma oportunidade desdenham dela e isso acaba por tirar um bocadinho de valor...mais a elas do que a nós porque se nós soubermos... e é assim.... para mim podem dizer o que quiserem...os meus clientes gostam do meu trabalho, estão satisfeitos, eu estou feliz com o que faço. Agora podia ser melhor...podia, nesse aspeto. Porque de resto...olha eu acho que o valor hora...porque aqui é um bocado assim.... és tu que fazes o teu valor hora, és tu que fazes o teu horário de trabalho, o que é que pode melhorar? A questão dos recibos verdes no nosso caso...existe um bocado esse bicho papão dos recibos verdes. E eu durante muito tempo foi uma coisa que me assustou e com esta...com criar um negócio percebi que não era bem assim porque o problema não são os recibos verdes...são os falsos recibos verdes. Os recibos verdes para quem tem uma pequena empresa, a quem não faz...um pequeno negócio a quem não faz sentido abrir uma empresa legalmente falando está tudo certo...se tu souberes fazer o teu preço...o problema é esse porque as pessoas passam recibos verdes sem fazer o seu preço. A partir do momento em que tu percebes como é que o tens de fazer isso deixa de ser um problema...tu fazes o teu preço, tu fazes o teu horário, tu geres os teus clientes e quando eles não te fazem sentido mandas os embora salvo seja. Portanto, como melhorar, cabe-te a ti melhorar o teu negócio, não cabe a mais ninguém.

**Passando aqui para o equilíbrio entre trabalho-família, sentes que geres bem esse equilíbrio?**

Agora sim. Na altura em que tive aquela questão ali meio caótica dei por mim a trabalhar mais do que queria e de ter mesmo que parar porque...o facto de trabalhares em casa tem essa questão, “ah vou só ali fazer mais cinco minutos”, tu tens que te regrar, quer dizer podes não te regrar, se tu tiveres...se for esse o teu propósito e for isso...a que te propões tudo certo, mas se tu quiseres de facto o equilíbrio tens que te regrar, tens de saber quando é a hora de parar. Neste momento sinto que estou a fazer um bom equilíbrio.

**E a tua família influenciou a escolha de te tornares uma assistente virtual?**

Não porque foi por uma questão de saúde, mas deu-me muito apoio.

**Ou seja, as tuas responsabilidades familiares influenciaram o crescimento do teu negócio?**

É assim....em casa funciona tudo muito equilibradinho portanto quando eu preciso de fazer umas horas a mais tudo é adaptável, portanto claro que é assim, o facto de eu ter mais liberdade a nível profissional melhorou muita coisa a nível de responsabilidades porque tu consegues fazer uma gestão diferente, uma

gestão mais equilibrada e de acordo com aquilo que tu precisas a cada dia e que a tua família precisa a cada dia.

**Considerando a tua experiência, acreditas que devia existir uma formação especializada para a profissão de assistente virtual?**

Portanto é certificado é isso que queres dizer?

**Sim.**

Sim especializada existem algumas. As pessoas que dão formação neste momento na área todas elas têm um grau de experiência minimamente vasta para ela ser especializada. Certificada não existe e acho que devia existir...acho que mais cedo ou mais tarde é possível que ela venha a surgir, porque assim como há muita gente que desconhece, os centros de formação e as entidades que dão formação também ainda estão agora a começar os primeiros passos, eu agora quando tirei o CCP falei sobre isso, sobre o facto de não existir e termos de secretariado normal, mas não de assistência virtual e...., mas eu acho que é uma questão de tempo. Esta é uma área em franca expansão, vai dar um boom ainda muito grande.

**E nessa formação, nesse certificado, que áreas é que deviam estar incluídas? As áreas normalmente que uma assistente virtual faz?**

Sim...imagina tu tens que criar...primeiro tens que fazer o contexto, a contextualização, depois tens que explicar tipo como é que encontras clientes, como é que preparas uma reunião, preparar a pessoa para ir para terreno, como é que fazes a parte da gestão da agenda, de tempo, ferramentas, parte burocrática, de como é que abre atividade, como é que fazem os recibos, como é que faz sentido...ou seja, não só a parte de ensinar a pessoa na profissão em si mas também de ver aqui as coisas onde ela pode ter dificuldade no seu próprio BackOffice de negócio para conseguir fazer a gestão porque não é só trabalhar também tens que conseguir gerir o negócio.

**Que conselho profissional é que darias a alguém que gostaria de iniciar o seu negócio como assistente virtual?**

Olha dois. Para mim os mais importantes. Primeiro, ir com medo porque o grau de risco é muito baixo porque é uma profissão que tu consegues iniciar sem investir quase nada, podes fazer uma formação que também em dois ou três clientes num mês está mais do que paga porque o valor das formações que existem no momento no mercado português não são muito altos para aquilo que é entregue...de nenhuma delas. E...., portanto ir sem medo porque se correr mal, neste caso, o que se tem a perder é muito pouco e depois não são tudo mares de rosas, portanto, o pessoal tem aquela ideia de “ah vou ser a dona do meu tempo e posso fazer o que quiser quando eu quiser”, as coisas têm que ser feitas, e o que tu tens de liberdade de um lado, tens de responsabilidade do outro. Eu posso passar um dia na praia, mas se eu me comprometi no dia a seguir a acabar uma determinada tarefa para um cliente, das duas uma, ou eu faço antes de ir para a praia ou quando eu voltar da praia ela tem de estar feita até ao limite do prazo. Portanto tudo o que tem liberdade acarreta responsabilidade e eu às vezes acho que...acho que às vezes as pessoas acham que é tudo facilidade. É de facto um emprego muito bom, tens muita liberdade, mas não é um bar aberto.

### **E que conselho pessoal é que davas também?**

Em que aspeto?

### **Ou seja, pessoal, no sentido também de...**

A pessoa com a relação à profissão?

**Sim.**

Impor limites aos clientes desde o início. Eles podem ser nossos amigos, eu tenho clientes que se tornaram meus amigos, mas eles sabem qual é o meu limite. E quando eu falo a sério ninguém põe isso em causa. As pessoas às vezes têm medo de impor limites porque vêm com o chip do trabalhador por conta de outrem e ninguém manda no teu negócio. Portanto, impor limites de forma empática, simpática, educada, até às vezes em tom de brincadeira, mas impor limites. Se não impuseres limites desde o início não vais ter tantos problemas como se deixares andar e depois de repente perceberes que avançou demais alguma coisa com a qual tu não te sentes confortável e a pessoa depois vai dizer “então se não era porque é que não disseste?” e daí a comunicação ter que ser boa e impor limites faz parte dessa boa comunicação.

### **Chegamos aqui ao final da entrevista.**

#### Entrevista participante 2

Antes de mais, esta entrevista vai ser gravada para análise de dados. E gostava de ter aqui o seu consentimento para a gravação da mesma.

Sim.

### **Vamos então lá começar. Vou começar aqui na categoria da perceção da assistência virtual. O que é que para si é um assistente virtual?**

É uma pessoa que dá apoio a pequenos empresários ou empreendedores de forma remota em várias diferentes tarefas que esses empreendedores precisem de acordo com a sua área de trabalho, não é? No meu caso são profissionais de saúde, portanto é tudo o que é necessário para gerir um negócio na área de saúde que não seja dar consultas, não é, basicamente é isso.

### **E sente que as pessoas percebem bem o que é uma assistente virtual?**

Aqueles que são meus clientes percebem muito bem, mas acho que há ainda muito desconhecimento sobre isso sim. Ainda há muitas pessoas quando me perguntam o que eu faço e quando eu digo assistente virtual que não sabem o que é, nem nunca ouviram falar antes.

### **E acha que é uma profissão com áreas de atuação muito bem definidas?**

Quer dizer...mais ou menos, ou seja, há um leque gigante de tarefas que podem ser feitas e depende muito do, lá está, do nicho em que a assistente virtual trabalha, ou seja, quem trabalhar, por exemplo, com a área de estética ou com a área das finanças é diferente de trabalhar com um profissional de saúde, portanto as tarefas vão ser diferentes.

**E como é que entrou neste mundo da assistência virtual? Pode contar um pouco da sua história?**

Olha entrei porque trabalhei durante 10 anos como bióloga em ONG de ambiente, mas a verdade é que as ONG em Portugal e a área do ambiente em Portugal tem muito pouco investimento e basicamente eu tinha sempre uma remuneração muito baixa que não me permitia ter uma vida estável e isso a juntar à última experiência que eu tive por conta de outrem onde passei por uma experiência de mobbing que é assédio no local de trabalho, fiquei com vontade de nunca mais trabalhar por conta de outrem e de criar eu própria a minha oportunidade e numa área ou num projeto que me permitisse mesmo que não fosse logo logo logo, a longo prazo ter uma vida mais estável em termos financeiros, em termos de horários, pronto. E eu encontrei tudo isso junto nesta via da assistência virtual e depois quando eu saí do último local de trabalho encontrei, comecei a investigar o que é que havia de ser feito, encontrei um curso de assistência virtual e foi por aí que tudo começou.

**Muito bem. E já tinha experiência profissional em alguma área de especialidade?**

Eu trabalhava em conservação da natureza.

**E sente que esta profissão é uma profissão fácil de explicar aos outros?**

Sim. Normalmente acontece muitas vezes lá está perguntarem o que é que eu faço e eu dizer e não souberem o que é, mas depois eu explico e faz-lhes muito sentido o que eu estou a dizer. Por isso, depois dessa explicação eu acho que é fácil de entender o que é que é sim.

**E é bem vista? Sente que é bem vista?**

Sim, da minha...lá está, a minha experiência é só desde novembro, mas até agora sim, sim tem sido bem vista.

**Passando agora para as competências de empreendedora e gestão do negócio, o que é que significou para si criar o seu próprio negócio?**

Pois isso bate um bocadinho naquilo que acabei de dizer, ou seja, é a possibilidade de eu ter os meus horários, de poder trabalhar a partir de qualquer lugar, portanto dá-me uma liberdade que eu nunca tinha tido antes enquanto trabalhava por conta de outrem. Além de ter perspetivas de futuro, de progressão da carreira, que também não tinha nos outros trabalhos em que eu estive.

**Foi fácil para si iniciar o negócio? Sente que tinha competências para o fazer?**

Sim, é assim, nas tarefas, que eu por enquanto ainda estou a fazer, que são na maior parte tarefas administrativas havia muitas coisas que na verdade se cruzavam com coisas que eu já tinha feito nos outros trabalhos. Porque eu trabalhava em projetos de conservação da natureza, mas havia uma grande parte do trabalho administrativo desses projetos que estava a meu cargo e, portanto, tudo o que seja apoio ao cliente, tudo o que seja, sei lá, facilidade em responder a e-mails, mensagens, tudo isso é muito fácil para mim. Também já tinha trabalhado, por exemplo, com o Canva que é onde eu faço trabalhos de, para redes sociais, faturação também já fazia e acho muito fácil, portanto tudo o que é gestão financeira, eu já tinha experiência. Agora neste momento estou a receber formação noutra tipo de serviços e aí, pronto comecei claramente,

não estava apta para as fazer, e ainda não estou, hei de estar daqui a algum tempo, isto, já estamos a falar aqui já de e-mail marketing, automações, anúncios, fazer landing pages, tudo isso já foi necessário muito mais, e está a ser necessário, mais formação do que neste momento para as tarefas que estou a prestar sim.

**E quais foram os desafios que enfrentou ao iniciar e desenvolver e manter o seu negócio digital?**

É assim, isto para mim, está a ser muito incrível, portanto eu não estou... Eu acho que tive muito mais desafios quando trabalhava por conta de outrem, muito mais frustrações, do que aquelas que tenho neste momento. Claro que, pronto não se consegue ter clientes assim dum piscar de dedos e é preciso algum tempo e depois há, até chegar à fase em que também já começam a chegar pessoas por recomendação ou passa a palavra, mas não é num instante, portanto podemos pensar que se eu não tivesse rede de apoio e tivesse que sobreviver só da assistência virtual ainda teria sido mais difícil para mim, as coisas levam algum tempo até ficarem um bocadinho mais sólidas sim.

**E, por exemplo, sente que o preconceito ou a desigualdade de género foi um desafio para a criação do seu negócio ou até acha que, não sei, a beneficiou?**

Não. Olha assistentes virtuais eu só conheço mulheres, portanto, só se for desigualdade no sentido de que não há homens, apesar de haver homens a trabalhar, por exemplo, em marketing digital que é onde eu agora já estou a entrar um bocadinho, mas em assistência virtual eu não conheço um único homem e eu estou numa comunidade de assistentes virtuais onde estão para aí 600 e não há homens. E eu até acho, na verdade, que começar um negócio nosso é uma forma de empoderamento feminino, eu sinto o meu negócio como uma forma de empoderamento sim.

**Agora começando aqui, também já abordou aqui que está dentro de uma comunidade de assistentes virtuais, teve ajuda dessas comunidades, apoio para a criação do seu negócio?**

Sim, sim. Foi absolutamente essencial, ou seja, eu comecei mesmo com um curso chamado..., a Inês se andar a investigar assistentes virtuais certamente já se cruzou com a Cátia Rodrigues que é a mentora, pronto foi o curso da Cátia, que é perfeito e que dá todas as orientações mesmo do zero até ter o negócio montado e a comunidade dela é absolutamente incrível em termos de entreajuda. Não se sente competição nenhuma, apesar de serem muitas, portanto sim foi absolutamente essencial.

**E precisou de fazer alguma formação para criar ou gerir o seu negócio? Ou foi só através daqui da ajuda da comunidade?**

Foi o curso da Cátia, foi com o curso da Cátia que tem os passinhos todos para desde não ter nada até já ter o negócio montado e isto inclui desde, por exemplo, até aulas com advogada, com contabilista, tem tudo pensado desde o zero até começar o negócio.

**E sente que gere bem o seu negócio? Ou sente que teve desafios, ou seja, que desafios é que sente ou que ultrapassou?**

Olha as dificuldades às vezes é um bocado difícil ter ideias para produzir conteúdo para as redes sociais, por exemplo, isso é uma dificuldade que eu tenho, ou seja, na minha cabeça está claramente em mente que daqui a uns tempos quando o negócio tiver um bocadinho mais sólido será uma tarefa para delegar, mas

isso é uma coisa minha de ser pouco criativa. De resto, claro eu gostava que chegassem clientes mais rápido, mas eu acho que tendo em conta que o meu negócio nem um ano tem não me posso queixar.

**E sente que precisa de adquirir novas competências para gerir melhor o seu negócio?**

Se eu me mantivesse apenas com as tarefas administrativas eu acho que sozinha conseguia gerir até porque quando aparece uma ferramenta nova, uma plataforma nova para usar para mim tem sido muito fácil de me adaptar e começar a usar. Para as tarefas que eu te disse que estou agora a fazer formação essas claramente que preciso de apoio, são coisas muito mais complicadas e é muito mais marketing do que o resto. Portanto para essas, mas lá está estou também a fazer formação com a Cátia num outro curso que ela tem que é o passo a seguir à assistência virtual e para poder vir a prestar os serviços que são abordados nesse curso que para mim é essencial o curso dela.

**Agora passando aqui para os serviços, quais são os tipos de serviços que oferece como assistente virtual?**

Então, eu trabalho com profissionais de saúde, portanto normalmente o que me pedem é gestão da agenda e isso inclui o agendamento das consultas, reagendamentos depois tudo o que é gestão financeira, ou seja, verificar pagamentos, emissão de faturas, pedidos de cobrança, os lembretes de consulta também. Depois na parte de gestão financeira, por exemplo, quando estou a trabalhar não só com uma pessoa, mas uma pessoa ou empresa que recruta uma equipa, por exemplo, ao final do mês, verificar quanto é que é necessário pagar a cada um dos membros da equipa, lançar os pagamentos, tudo o que seja apoio ao cliente, portanto dúvidas que vão surgindo quer via WhatsApp quer via e-mail e depois há outras coisas que eu já fiz para clientes minhas que não são sistemáticas, mas é quase como para tornar o negócio delas um bocadinho melhor, como por exemplo, sei lá, criação da assinatura digital, já fiz registo de marca, registo de logotipo, agora já estou a começar a fazer serviços de e-mail marketing, enfim, basicamente tudo o que for aparecendo de ideias de coisas que elas precisam para o negócio delas que não seja dar consultas eu consigo lá chegar. Inscrição no livro de reclamações também já aconteceu e depois também faço, tenho duas clientes para as quais eu faço o design de posts, ou seja, elas enviam o conteúdo e eu transformo aquilo numas coisas bonitinhas e pronto faço isso.

**E porque é que oferece este tipo de serviços e não outros? Acha que definiu estes serviços a pensar mais no mercado ou no que realmente gosta de fazer?**

Olha é porque este tipo de tarefas que eu estou a fazer além de lá está algumas eu já ter tido experiência quando trabalhava por conta de outrem são tarefas que qualquer pessoa na verdade consegue fazer. E, portanto, quando se inicia uma carreira na assistência virtual as tarefas administrativas é aquilo que é mais normal as pessoas oferecerem como serviços. Portanto basicamente eu ainda considero que estou no início da carreira como assistente virtual e são os serviços de início de carreira. No futuro provavelmente alguns dos serviços vou deixar de vender para poder vender outros que pelos quais eu posso pedir um valor superior.

**Passando agora aqui para as competências específicas, sente que possui todas as competências técnicas para ser uma boa assistente virtual?**

Sim essa pergunta é um bocadinho já, já foi respondida não é, ou seja, lá está, para as tarefas que eu estou a prestar neste momento sim, para outras preciso de formação e estou a fazer formação neste momento para que no futuro possa vir a oferecer outros serviços. Para aqueles serviços que neste momento oficialmente estou a vender entre aspas acho que sou uma boa assistente virtual sim.

**E quais são as competências que acha mais relevantes, competências técnicas?**

Eu acho que para estas tarefas, eu acho que para os serviços que eu estou a oferecer acima de tudo é preciso organização e gestão de tempo, não são bem características técnicas, acho eu...

**Sim, estou a falar mais, ou seja, saber trabalhar no computador...**

Ah, mas eu estou a assumir que uma assistente...que nenhuma assistente virtual não sabe trabalhar no computador porque é tudo de forma remota e é tudo no computador. Portanto eu já não estou a assumir de haver a possibilidade de não saberem mexer no computador, não é? Ok então se formos por aí é essencial saber usar uma conta de e-mail, sei lá, ter alguma capacidade de adaptação para usar ferramentas novas ou plataformas novas porque das duas uma nós podemos ter clientes que estão a começar do zero e somos nós que criamos nas estratégias de gerir as tarefas que eles precisam ou pode-nos chegar um cliente que já está a usar ferramentas, plataformas e que nos dá acesso a essas plataformas e nós temos de conseguir trabalhar nelas ok? Ou seja, para simplificar, por exemplo, a maior parte das minhas clientes para fazer gestão de agenda usam o Google Calendar e eu trabalho com uma clínica que usa uma plataforma por exemplo o Book ou o Zapi. Portanto quando me chegam clientes que usam essas plataformas eu tenho que ter capacidade de aprender e me adaptar a essas plataformas.

**Para si, quão relevantes são as redes de contacto, associações, academias e comunidades de assistentes virtuais para uma fase inicial?**

A comunidade, para mim, é absolutamente essencial e eu acho que será sempre porque o que acontece é que são tantas e tantas com tanta experiência que qualquer dúvida que eu tenha, eu honestamente mais rapidamente vou lá ao nosso grupo tirar a dúvida, o meu primeiro passo, quando tenho dúvidas é ir lá, antes de ir ao Google ou whatever investigar. O meu primeiro acesso é ir à comunidade sem dúvida e honestamente a maior parte das vezes é mais fácil lá do que ir investigar e é mais rápido e tudo. Portanto acho essencial.

**Muito bem. Então estes acabaram também por trazer algum benefício para o seu negócio?**

Ela é que me trouxeram o meu negócio, ou seja, o meu negócio não existia sem a Cátia e sem a comunidade que ela criou.

**Passando agora para a estratégia de comunicação e promoção, possui alguma estratégia de comunicação e promoção do seu negócio?**

Olha...lá está, sou eu que estou a fazer tudo, não é? Não tenho gestora de redes, mas tenho a minha rede social o Instagram onde tento fazer publicações, mas não consigo ter a consistência que eu gostaria de ter, ou seja, em períodos em que eu estou com muito trabalho das minhas clientes eu deixo o Instagram um bocadinho para...de lado porque as clientes são mais importantes, mas pronto tenho o Instagram, tenho um

website e faço prospeção ativa, não estou sempre a fazer, mas tento fazer e vou a alguns eventos de networking também.

**E a sua estratégia foi desenhada, planeada de forma compreensiva ou foi promovendo uma estratégia sem ser delineada e foi adaptando?**

A estratégia vem toda do curso da Cátia, ou seja, ela...

**Ah foi pelo curso...**

Foi...as recomendações todas que estão no curso sim.

**E investe em publicidade paga?**

Já investi e neste momento fiz uma pausa. Mas tenciono retomar no mês que vem por aí.

**Relativamente aqui ao word of mouth, qual é a relevância para o seu negócio?**

Sim eu já tenho duas clientes que vieram por essa via, portanto, ou seja, um terço das minhas clientes vieram por essa via, é importante sim.

**E sente que teve alguns desafios na comunicação e promoção do seu negócio?**

Os desafios é um bocado, nós termos que ser, temos que ter as expetativas no local certo e ser persistentes, ou seja, quando nós fazemos prospeção ativa, ou seja, mesmo o contacto por e-mail ou mensagens a taxa de conversão é de cerca de 3%, o que significa se eu enviar 100 e-mails a divulgar os meus serviços eu posso arranjar duas, três clientes, portanto, ou seja, a taxa de esforço é bastante grande e eu sei que para algumas colegas minhas isso é um grande desafio mas eu quando comecei já tinha noção da taxa de conversão e tinha a expectativa alinhada com os resultados possíveis.

**E sente que tem todas as competências que necessita para promover o seu negócio de forma eficiente?**

Por exemplo, em termos de publicidade paga, estou a adquirir mais competências neste momento para conseguir fazer melhor. Em termos de prospeção e tudo isso acho que estou a fazer as coisas certinhas sim. Em termos de redes sociais pronto lá está, seria melhor se conseguisse ser mais consistente, mas nem sempre tenho tempo para isso pronto, portanto faço o melhor que é possível.

**E as redes sociais que utiliza? São o Instagram, Facebook...**

Só o Instagram.

**E já contratou alguma vez serviços de design gráfico por exemplo ou de comunicação? Ou foi também sempre tudo pela comunidade que ajudou?**

Sim o curso da Cátia também orienta, dá as orientações todas de como fazer a gestão das redes. Eu ainda não delego isso, mas posso dizer que o meu plano é assim que o meu negócio estiver mais sólido vai ser a primeira tarefa que vou delegar. A gestão das redes sim.

**Passando agora aqui para as vantagens da profissão, quais são as principais vantagens que encontra em trabalhar como assistente virtual?**

Liberdade de horários, ou seja, por exemplo esta semana já tive três consultas, já fui ao supermercado a meio do dia, já...pronto eu posso fazer o que eu quiser e bem entender, eu é que faço a gestão toda do meu calendário, não tenho que dar justificações nenhuma, posso trabalhar a partir de qualquer lugar, por exemplo, no início desta semana eu fui passar uns dias ao Porto, trabalhei a partir de lá, para a semana vou para a Madeira, e vou trabalhar a partir de lá, portanto tenho uma facilidade enorme mesmo para gerir o meu calendário. Portanto, para mim, é mesmo a liberdade, depois a perspectiva de crescimento porque eu tenho...o digital é um mundo e isto para mim ainda é um oceano azul, ainda há uma grande...muitas muitas oportunidades ainda. Portanto acho que vou conseguir crescer e mais o quê? Ah...e ter a certeza absoluta de que nunca vou estar sob uma liderança tóxica porque se me...já aconteceu no passado...porque se me aparecer um cliente que seja parvo eu despeço-o.

**Por exemplo, sente que, pronto mencionou essas vantagens, e não sente, por exemplo, a utilização de poucos recursos para também para receitas relativamente rápidas? Também pode ser uma vantagem?**

Pois não é preciso nada de especial para arrancar o negócio sim, sim pode ser. Quase que nem é preciso investimento inicial, acho que o meu investimento inicial foi o curso da Cátia, foi a advogada para fazer o meu contrato de prestação de serviços, pago o Canva, pago o seguro de acidentes de trabalho, prontos basicamente são essas coisinhas que foram para mim um investimento.

**E acha que neste mundo digital, especialmente também na área da assistência virtual, se sente alguma desigualdade de género ou lá está como mencionou anteriormente, é uma forma também de empoderamento?**

Olha a desigualdade é ser só mulheres...ou seja, se alguém se queixar são os homens porque eu só conheço mulheres. A comunidade da Cátia só tem mulheres, não tem homens, portanto acho mesmo que é um local de empoderamento feminino sim. E neste momento é uma carreira onde acontece muito a muitas colegas minhas estarem a ganhar mais que os maridos.

**E sente-se realizada? Gosta do que faz?**

Sim, adoro. Posso dizer que nunca estive tão feliz a trabalhar como agora.

**E se pudesse mudar alguma coisa, o que seria?**

Choverem clientes todos os dias. Acho que é só isso acho que não posso mesmo queixar.

**Muito bem. Agora passando aqui para o equilíbrio trabalho-família como mulher empreendedora, sente que gere bem este equilíbrio de trabalho-família?**

Eu acho que nunca foi tão fácil. Nunca foi tão possível isso acontecer como é agora.

**E a sua família influenciou a sua escolha para se tornar uma assistente virtual?**

Não. Foi mesmo uma decisão minha. Posso dizer que influenciou porque deram apoio, mas ninguém disse “olha aqui esta carreira” ...não isso não aconteceu.

**Então, por exemplo, as suas responsabilidades familiares não influenciaram o crescimento do seu negócio e as suas ambições empreendedoras?**

Não, as minhas ambições para crescer estão relacionadas com aquilo que eu desejo para a minha família, ou seja, eu quero crescer porque quero poder viajar mais, porque quero sei lá se for preciso ajudar os meus sobrinhos quando tiverem na faculdade e ter essa possibilidade, porque quero sei lá oferecer coisas aos meus pais e é isso que me dá vontade de crescer.

**Muito bem. Considerando a sua experiência, acredita que devia existir uma formação especializada para a profissão de assistente virtual?**

Olha, no sentido de ser com certificado ou assim?

**Sim um certificado por exemplo.**

Tipo ensino superior ou algo do género?

**Sim.**

Eu acho que isso honestamente não serve para nada, porque nunca ninguém alguma vez me pediu currículo ou me perguntou os meus estudos ou meu ensino, o que seja, isso nunca aconteceu. Portanto não estou a ver que seja necessário pelo menos até agora não me parece que seja necessário.

**Pronto passando aqui para o final, conselhos/sugestões, qual é assim o seu conselho profissional que daria a alguém que gostaria de iniciar o seu negócio como assistente virtual?**

Olha essa pergunta surge algumas vezes e até de pessoas que já estão a ponderar a carreira. Honestamente o melhor conselho que eu posso dar é mesmo entrarem no curso da Cátia. Porque honestamente o meu negócio não existia se não fosse o curso da Cátia, se não fosse a entrega dela, se não fosse a comunidade que ela criou, eu não teria neste momento o negócio que tenho. Portanto acho que é mesmo a melhor coisa que eu posso sugerir é comprarem o curso da Cátia.

**E conselho pessoal, ou seja, estou a dar aqui um exemplo, saber dizer que não por exemplo, ou também saber gerir os tempos. Qual é que seria assim também um conselho pessoal que daria?**

Ah...pois é assim. A verdade é que é preciso saberes fazer gestão do tempo e é preciso definir limites. É assim na verdade eu não me posso queixar, eu tenho estado principalmente a trabalhar com psicólogas que têm muita atenção a estas questões. Mas tenho colegas minhas que têm realmente de conseguir definir os limites para com os seus clientes. Mas também é verdade que se nós não tivermos satisfeitos com o cliente é muito mais fácil gerir a situação e deixar de estar com essa pessoa do que se fosse num trabalho por conta de outrem. Portanto eu acho que só há coisas boas na decisão de vir por aqui. Pronto, ou seja, o que eu quero dizer é nós temos muito mais liberdade para gerir situações de conflito do que noutro tipo de trabalho porque as regras são todas, ou seja, é o nosso negócio as regras são todas definidas por nós, portanto acho, se calhar há colegas minhas que precisam muito do dinheiro e tem mais dificuldade em definir estes limites porque querem muito...dinheiro e depois se houver um cliente que não seja respeitador sentem-se entaladas porque precisam do dinheiro mas também é verdade que assim que surgirem outros que compensem esse

podem despachar o cliente que não está a ser correto e portanto é uma facilidade muito maior do que se fosse trabalhar por conta de outrem portanto eu acho mesmo que honestamente aquilo que temos a ganhar com a assistência virtual supera tudo e aliás eu tenho vontade que toda gente seja assistente virtual para viverem a vida que eu estou a viver neste momento que é incrível, nunca foi tão boa como é agora.

**Que bom. Pronto, já chegamos aqui ao final da entrevista, muito obrigada mais uma vez pela sua disponibilidade.**

### Entrevista participante 3

**A entrevista está a ser gravada para análise de dados, aceita a gravação desta entrevista?**

Sim eu aceito. Sem problema.

**Começamos aqui pela perceção da assistência virtual. O que é que para si é um assistente virtual?**

Para mim, um assistente virtual é alguém, um profissional que ajuda empreendedores ou empresas a nível remoto, ou seja, alguém que tendo um negócio próprio, sendo empreendedor, ajuda outros empreendedores ou outras empresas a nível remoto em vários tipos de atividades.

**E sente que as pessoas percebem bem o que é um assistente virtual?**

Depende. E aqui começa vamos dizer assim... aqui começa aquelas nuances mais que exatamente por não percebem...porquê? Porque até eu tive essa ideia por isso é que eu, contando aqui um bocadinho da minha história, por isso é que eu digo, eu sou freelancer desde 2012 assumindo como assistente virtual em 2021 porquê? O trabalho que eu faço antes e depois é o mesmo, eu trabalho sobretudo com o marketing digital, já trabalhava quando...já trabalhava e já trabalhava a nível remoto para um cliente quando comecei e nesse caso era só um cliente e fazia vários tipos de trabalho e neste momento, e não sabia, porque nem sequer se ouvia falar do conceito de assistente virtual nessa altura, eu simplesmente era uma freelancer, freelancers de marketing, o que fosse... e foi só realmente mais recentemente e eu tive um bocadinho esse preconceito que quando comecei a ouvir falar em assistente virtual pensava numa secretária virtual, ou seja, alguém que atendia chamadas, respondia a e-mails, e etc., online, e tinha esse preconceito e quando na verdade não, quando eu comecei a entrar mais dentro do mundo da assistência virtual e ver o que é que se fazia lá fora e aquilo que eu aprendi também aqui, vi que aquilo que eu fazia desde gestão de redes sociais, anúncios, até o desenvolvimento de sites, tudo, tudo o que são tarefas a nível de marketing e não só, são tarefas de assistência virtual por isso quando eu montei o meu projeto de assistência virtual foi já a pensar nisso e eu vou ser muito sincera, eu por exemplo nunca fiz, e não faço tarefas administrativas mas conheço imensas pessoas que procuram esse tipo de tarefas e que fazem esse tipo de...esse tipo de trabalho. Por isso é que eu digo, mesmo as pessoas que muitas vezes chegam até mim através do site estão à procura desse conceito de assistente virtual mais administrativo, mais suporte a cliente, e não têm noção da abrangência de tarefas porquê? Porque para os outros existem também nomes, existem profissões, vamos dizer assim, porque o mundo da assistência virtual é mais polivalente.

**Como é que entrou neste mundo da assistência virtual? Conte-me um pouquinho da sua história.**

Pois...vamos dizer assim, já contei também parte da...parte dela...eu comecei realmente nessa altura que foi quando acabei, pronto posso começar um bocadinho até mais para trás... eu tirei engenharia do ambiente e higiene e segurança no trabalho, trabalhei nessa área durante vários anos, depois sempre tive aquele gosto pelo digital, comecei a usar, quando começou a surgir os mundos virtuais e as redes sociais, comecei como hobbie a fazer basicamente levar negócios, levar a cultura para o mundo online para divulgar pronto a nível global, a nível de internet e aquilo que começou como hobbie depois comecei a perceber que eu gostava de fazer aquilo e começou a fazer grande parte do meu dia-a-dia, depois acabei por optar também por fazer o mestrado em educação e tecnologia multimédia também para, vamos dizer assim não só para alguma validação mas para ter mais alguns conhecimentos a nível de multimédia e de internet vamos dizer assim, que eu não tinha até aí não é, a minha área é completamente diferente, e foi quando acabei o mestrado que surgiu esta oportunidade de abrir atividade como freelancer e trabalhar para, neste caso para uma agência de comunicação. A partir daí, eu já, como eu digo, já fazia trabalhos de assistência virtual, eu era o meu principal cliente, tudo o resto era muito residual, depois, entretanto abri também o meu próprio negócio físico, tenho uma loja física e uma loja online, e mais recentemente, realmente em 2021 porque começou-se a ouvir falar mais da assistência virtual a partir de 2018, 2019, 2020, que eu comecei a descobrir e a encontrar comunidades de assistentes virtuais e efetivamente comecei a descobrir e a montar o meu próprio projeto de assistência virtual, em que vi, e o meu projeto de assistência virtual é realmente a construção de uma comunidade de uma rede de empreendedores e de negócios.

**E quais é que foram as suas motivações para se tornar assistente virtual?**

Sobretudo a questão da liberdade geográfica e da liberdade de horários, ou seja, a partir do momento, primeiro porque eu já quando tinha um só cliente e trabalhava quase a tempo inteiro para esse cliente sempre fiz através de casa, de casa ou donde eu quisesse, da casa, do café, da praia, do que fosse, ou seja, a parte da liberdade de eu poder trabalhar onde eu quiser porque sou eu responsável pelos meus horários, sou eu responsável pelo sítio de onde eu estou desde que esteja a fazer o trabalho. E por outro lado também porque gosto e isso vamos dizer assim foi também uma maneira de quando eu percebi o rumo do meu projeto é ajudar outros empreendedores, ou seja, não só, eu não só sou uma assistente virtual para um cliente como eu oriento outros empreendedores e outros assistentes virtuais a construírem o seu percurso.

**Muito bem. E já tinha experiência anterior em alguma área de especialidade?**

Vamos dizer assim, antes de ser freelancer tinha de engenheira do ambiente, de técnica de segurança e outras em part-time vamos dizer assim, era a minha experiência, pronto, a minha experiência mais administrativa. Também já tinha dado aulas, era formadora, mas neste caso, a minha experiência agora a nível da assistência virtual é sobretudo aquilo que eu aprendi não só desde que eu sou freelancer de marketing digital e, portanto, nesta altura como na própria gestão do negócio aquilo que eu aprendi muitas vezes por conta própria e porque fui procurando desde a instalação da loja, questões de marketing, questões de mesmo de gestão, tenho apoio de algumas pessoas que me apoiam e é isso que me tem vindo a auxiliar.

**E sente que é uma profissão fácil de explicar aos outros? É bem vista?**

É assim é bem vista, como eu já disse, nem sempre é fácil de explicar. Muitas pessoas ainda pensam que assistente virtual é aquele...primeiro há muitas pessoas que pensam ainda que um assistente virtual talvez

pelo nome que se dá às coisas é um robô dum computador da Galp...porque se formos procurarmos assistente virtual aparece um assistente virtual da Apple, da Galp e etc., e muitas pessoas não percebem que é uma profissão por isso o conceito não só é muito abrangente, como é...ou existem robôs e nem toda a gente tem essa facilidade de explicar o que é que faz.

**Passando aqui para as competências de empreendedora e gestão do seu negócio, o que é que significou para si criar o seu próprio negócio?**

Sobretudo, liberdade, autonomia, fazer algo que eu realmente gosto e perceber que sou eu a responsável por mim própria, ou seja, não estou à partida a depender de ninguém, se eu fizer pouco o negócio pode não avançar muito, se eu fizer muito o negócio avança mais rapidamente. Mas não estou a depender de ninguém externo que me diga “olha agora faz assim, agora faz assado, isto é para ser feito assim”, não, posso pedir orientações, mas sou eu a responsável pelas minhas decisões.

**E foi fácil iniciar o seu negócio? Sente que tinha todas as competências e conhecimentos necessários para montar um negócio?**

É assim foi relativamente fácil porque quando...vamos dizer assim eu quando comecei e vamos pensar assim... eu tenho que assumir que independentemente de ter montado o meu projeto de assistência virtual agora há três anos atrás eu montei o meu próprio negócio quando comecei a ser freelancer porque foi exatamente assim e foi aí que tive essa...esse tipo de dificuldades. E na altura é relativamente fácil, e o que eu costumo dizer para os meus alunos e para as pessoas é que o ser assistente virtual é a maneira talvez mais fácil e barata de começar um negócio online somente com base nos nossos conhecimentos. Agora barato é, inicialmente só...tu só fazes literalmente só tens os custos pequeninos, de montar a tua presença e o teu custo de tempo, agora não é fácil há um percurso que nem toda a gente consegue, é preciso alguns tipos de conhecimentos, mas é, vamos dizer assim, o que eu costumo dizer, depende dos objetivos da pessoa, se a pessoa é muito ambiciosa e diz que “olha eu em dois, três meses quero estar a tempo inteiro como assistente virtual, ter 3, 4, 5 clientes e ganhar mil a dois mil euros por mês” então aí digo já que não é fácil porque tenho que montar não só o processo de criar autoridade e começar a vender e faturar, ou seja, tem de trabalhar muito nesse período para conseguir ter esse objetivo. Se o objetivo não é tão ambicioso e é olhe...começa por ser ou quer montar então o negócio e perceber o que é que eu tenho de fazer para daqui a seis meses ter um ou dois clientes com uma avença de x e ainda manter imagina que é alguém que ainda está à part-time, porque muitas pessoas começam como assistentes virtuais em part-time, aí sim o processo pode ser mais fácil porque existem algumas coisas que para mim são essenciais, exatamente para uma questão da autoridade e para construção de visibilidade e para se dar a conhecer e começar a ser contratada mas não é difícil, agora implica sempre algum esforço sobretudo esforço de fazer acontecer e isso implica também muita motivação.

**Muito bem. Mencionou aqui alguns desafios, mas por exemplo, sente que o preconceito contra mulheres que queiram criar o seu próprio negócio também foi um desafio ou até sente que foi o contrário? Foi uma ferramenta de empoderamento?**

É assim, eu tenho...vamos dizer assim, pode ser sempre um desafio, mas nunca tive muito...como é que hei de dizer?...nunca tive dificuldades nem tenho qualquer tipo de problemas com o facto, grande parte das

peessoas que eu conheço que são assistentes virtuais, já para não dizer 99%, que se assumem como assistentes virtuais, são mulheres. Oportunidades que eu tenho tido a nível de potenciais clientes e de...potenciais clientes e alguns até que se tornam mesmo em clientes ou leads, contactos vêm de grupos até de networking exclusivos para mulheres, sendo que e aqui até podemos fazer uma introdução porque acho já que vai perguntar isto, de grupos de mulheres de empoderamento feminino, empreendedorismo feminino, realmente muitas vezes tenho potenciais clientes e vários tipos de percursos, mas a conversão em si em clientes finais tem me acontecido mais em outras comunidades que são mais abrangentes e alguns casos até porque são homens a contratar, ou seja, não quero dizer que ah as mulheres é mais difícil de contratar ou não mas os grupos só de mulheres podem não converter tanto como um grupo misto por isso é que acho importante as duas coisas não só o reconhecimento, empoderamento feminino mas também ter oportunidades dos dois lados e por isso que a minha comunidade, a minha comunidade de empreendedores tem homens tem mulheres e posso dizer que uma das comunidades de mulheres que eu aderi e que faço networking e que realmente tenho tido alguns contactos a partir de lá foi uma partilha de um homem na minha comunidade, por isso vamos dizer assim, não sou aquelas pessoas que diz ah não só grupos de mulheres e só isso, não, é importante, é importante sermos muitos também para haver esta diversidade.

**Muito bem. E teve ajuda ou apoio especializado para a criação do seu negócio? Ou foi só inteiramente por si?**

Para a criação do negócio fui eu sim, vamos dizer assim porque basicamente a ajuda que tive para a criação do negócio que foi na altura preencher o papel das finanças e até foi a senhora das finanças que ajudou, depois descobri que podia fazer isso também online, entretanto tenho tido sempre que necessito, tenho um contabilista, tudo o que seja questões a nível de negócio, nível de finanças, vejo sempre primeiro com o meu contabilista e depois há outras pessoas que me ajudam a nível de mentoria, a nível de formação mas assim mais a nível de negócio não. Tem sido aquilo que eu fui aprendendo, aquilo que eu já conhecia, não é? De formações que eu já tinha feito e que fui aprendendo e quando é algo mais financeiro, fiscal e etc., o contabilista.

**E já recebeu algum tipo de tutoria ou apoio das comunidades de assistentes virtuais para criar o seu negócio?**

É assim...já, vamos dizer assim, já a nível de...não tanto para criar o negócio, mas também não deixou de ser alguma orientação, eu nunca cheguei a fazer um curso de assistente virtual porque não achei que havia necessidade pelo menos no meu caso tendo em conta que aquilo que eu vejo em grande parte dos cursos de assistente virtual são para ajudar as pessoas realmente a terem o seu negócio às vezes com questões que são importantes sim, mas mais burocráticas mas essas eu já sabia e todas as outras também a nível de divulgação e marketing eu também já sabia por isso não foi por aí, o que eu na altura em que comecei foi isso que realmente que me ajudou a avançar o meu projeto foi ter ingressado em comunidades de assistentes virtuais que davam orientação em várias áreas, em várias vertentes entre as fiscais e pronto várias comunidades mais alargadas com vários tipos de orientações e lá pelo meio também fazemos desafios e foi a resposta a um desses desafios que realmente apresentei o meu projeto é assim, vamos dizer assim, esse tipo de comunidades, esse tipo de apoio ajuda a concretizar e sobretudo porque ajuda estarmos rodeados de pessoas

semelhantes com objetivos semelhantes para depois poder conseguir concretizar o...e dar aquele impulso que é vamos lá, vamos lá fazer acontecer e isso realmente é importante.

### **E sente que gere bem o seu negócio?**

Sinto que podia gerir melhor. Vamos dizer assim, eu sei que existem várias vertentes, existem várias necessidades e às vezes o meu problema é o de muitos empreendedores que é fazer demasiadas coisas e depois precisar realmente de ajuda em várias áreas. Eu a nível de marketing, não tenho problemas tenho uma ou outra área que não, que não sou especialista, mas que não, mas sei o que é que eu tenho de fazer, ou seja, não é por aí. A nível de gestão, mais de gestão empresarial eu tenho também o apoio porque eu tenho uma loja física, tenho o apoio do meu companheiro que é quem faz grande parte das tarefas de gestão, finanças, dia-a-dia e etc., é ele que o faz, e eu estou mais nesta parte também digital, mas vamos dizer assim, às vezes a questão das prioridades, adaptação, a própria gestão de tempo para fazer tudo não é fácil, não é fácil.

### **Sente que precisava de adquirir novas competências para gerir melhor o seu negócio?**

É assim....nós precisamos sempre de adquirir novas competências...não tanto para a gestão, mas também está relacionado com isso, por exemplo, foi há cerca de um ano que através de uma formação que eu quis fazer de algo que eu queria aprender melhor que decidi orientar os meus serviços todos para aquela área de marketing que é o SEO. Vamos dizer assim apesar de não ser propriamente para gerir o meu negócio, na altura em que eu comecei a fazer esta formação, neste momento tem implicações muito grandes porque todos os clientes, todas as coisas para o qual eu também vou orientar está muito virada para aí. E, entretanto, também já procurei formação e já procurei também conhecimentos exatamente para conseguir concretizar isso e adaptar o meu negócio também a esta...a essas áreas, vamos dizer assim, o meu objetivo a um médio prazo eventualmente será deixar de ser freelancer ou de ser NI, e ter uma empresa pelo menos a nível do negócio digital.

### **Passando agora aqui para os serviços, quais são os tipos de serviços que oferece como assistente virtual?**

Vamos dizer assim, neste momento, quer que eu responda relativamente a mim?

**Sim.**

Vamos dizer assim, eu tenho uma grande variedade de serviços que posso oferecer, mas neste momento o que eu me estou a centrar a nível de serviços para clientes é o SEO, que é a otimização para motores de busca, otimizados para SEO e copywriting que é a escrita de conteúdos. E ainda um pouco de estratégia digital, estratégia digital 360 alargada, ou seja, ajudar e é isso que depois também faço a nível de mentoria e formação que é ajudar os empreendedores a perceberem qual é que é o percurso que eles também têm que fazer, quais é que são as, neste caso sobretudo, a nível de marketing como é que divulgam, como é que começam a pensar no seu negócio, como é que vão definir, como é que e o que têm de fazer, isso é aquilo que eu faço neste momento no meu dia-a-dia.

### **E porque é que oferece este tipo de serviços e não outros?**

Primeiro, porque é aquilo que eu realmente gosto de fazer e quando nós começamos geralmente...existem coisas que nos apaixonam mais do que outras e eu costumo dizer a toda a gente é nós temos que escolher dos serviços e da grande abrangência de tarefas que existem a nível da assistência virtual mais de...vamos dizer assim, a minha lista está desatualizada e já tinha mais de noventa por isso nós temos de descobrir e temos de saber aquilo que nós não nos importamos e costumo dizer isso olha estás numa sexta-feira às 3 da manhã e precisas de acabar um trabalho para um cliente porque amanhã às 9 da manhã tens de sair para ir de férias, o que é que é aquilo que ainda te faz motivar de estar ali e não queres estar a dormir porque estás a gostar do que estás a fazer e não ser algo maçador que só queres despachar porque tu já estás a pensar nas férias, ou seja, nós tens de fazer algo que realmente gostamos que temos experiência ou paixão por fazer e vamos dizer assim. Por outro lado, depois temos que ver aquilo que é procurado pelos empreendedores, pelas empresas porque se for algo que...existem várias tarefas que nós até podemos gostar muito, mas temos que nos adaptar e antigamente faziam-se de uma maneira, agora fazem-se de outra e nós temos que saber adaptar os nossos serviços também a isso.

### **E definiu este tipo de serviços a pensar no mercado ou no que realmente gosta de fazer?**

Vamos dizer assim, nas duas coisas, não é? Ou seja, aquilo que eu gosto de fazer em primeiro lugar porque vamos dizer assim, fazer algo por...fazer algo por..., agora está-me a faltar a palavra, só por fazer, não me interessava, se eu fosse neste momento a dizer ah então, mas o mercado, toda a gente quer gestão de tráfego, gestão de redes sociais, toda a gente está interessada em fazer esse tipo de serviços e não é algo que eu ofereça neste momento porquê? Porque não, não é....não foi por aí que...não é aquilo que desperta realmente a minha paixão é algo que eu posso fazer e que já fiz, mas que neste momento não procuro clientes nessas áreas assim como fazer sites, acho que há pessoas que fazem sites muito melhores do que eu por isso é que eu tenho outras parcerias e tenho outras pessoas que quando eu preciso faço propostas para trabalharmos em conjunto porque por um lado são coisas que têm muita necessidade, essas que eu disse, fazer sites, redes sociais, tráfego, muita gente que necessita mas também já existem muitos bons profissionais para o fazer e eu estou-me a centrar em áreas mais específicas que não são ainda tão conhecidas como o copywriting, como a SEO, que precisam um bocadinho mais de perceber, mas vamos dizer assim até tem mais potencialidades do que propriamente as outras que toda a gente faz.

### **E recebeu algum tipo de apoio especializado para criar a sua carteira de serviços?**

Não...é assim, criar a carteira de serviços não, vamos dizer assim, na comunidade de assistentes virtuais tinha aquelas formações mais genéricas depois tudo o resto foi feito com base em formações, e comunidades sim, mas...quando eu entrei para a escola de Copy com a Marisa Carlos, quando eu entrei para o PAD com o Roberto Cortez, quando entrei para...quando precisei de fazer formação algo mais específico de loja online que eu fui criar foi para o shopify, a nível de shopify, ou agora com o SEO, também uma comunidade de SEO, vamos dizer assim, eu tenho recebido apoio e geralmente todos estes profissionais e comunidades ajudam, não só a definir e a criar os cursos através das mentorias, através das próprias conversas que vamos tendo, isso ajuda sim agora vamos dizer assim, não foi algo que me dissessem, não foi algo que me dissessem ok então faz isto isto e isto e isto porque é isso que te dá, ou é isso que está no mercado não, isso aí foi sobretudo a orientação, a orientação minha e aquilo que eu também digo aos meus, aos meus alunos é que realmente eles têm que entender o que é que, eles tem que entender o que é que eles gostam de fazer, de

tudo aquilo que podem fazer o que é que gostam mesmo de fazer e depois validar isso e ver realmente se existe procura para isso e como é que vão procurar clientes nessa...nessa... para esses tipos de serviços.

**Passando aqui para as competências específicas, sente que possui todas as competências técnicas para ser uma boa assistente virtual?**

A nível de técnicos e de conhecimento sim, porque, vamos dizer assim, existem sempre coisas que uma pessoa tem que, tem que melhorar, gestão de redes sociais, conteúdo, organização de tarefas, são coisas, são coisas que realmente que eu conheço, sei que posso melhorar, mas tenho conhecimento suficiente que, que, que tenho. Mas existem sempre coisas que uma pessoa pode, pode aprender.

**E quais são as competências que acha mais relevantes a nível técnico e de conhecimento?**

Olha a nível técnico e de conhecimentos, isto para alguém que quer, vamos dizer assim, alguém mais geral que queira ser assistente virtual tem que ter uma boa capacidade de comunicação e tem que ter um bom controlo, como é que eu hei de explicar isto..., domínio, controlo ou domínio, de tudo o que seja ferramentas digitais, ou seja, porque o que eu vejo, às vezes a maior dificuldade mesmo a quem está a começar como assistente virtual, ou de quem está a pensar ser assistente virtual, às vezes imagina não sabem usar ainda uma drive ou partilhar um documento numa drive ou ter dificuldades em marcar um zoom ou algo...são coisas simples mas que um assistente virtual tem que saber porque se não, não faz sentido, porque se até quer marcar uma reunião com um potencial cliente, geralmente é online, e não sabe o que fazer, ou seja, isto são coisas que para nós que já estamos neste ambiente é muito fácil e às vezes esquecemo-nos que há pessoas que realmente entram que nunca tiveram este tipo de necessidade e que não sabem...e não sabem exatamente o que é que, como é que fazem estas tarefas mais básicas, mas por isso eu digo que isto também é aprendido, mas quem já as domina, quem já sabe mexer bem e já nem digo neste momento no Word ou no Excel, pode ser um Google Docs, eu praticamente já não uso o Microsoft Office mas uso o Google Docs, ferramentas de produtividade, usar um Canvas e etc., quem já consegue com facilidade este...este tipo de ferramentas que são quase que essenciais para quer seja para o nosso negócio quer seja para clientes está sempre à frente de todas as outras que ainda têm que aprender, não só tudo aquilo que precisa para montar um negócio como ainda aprender a mexer nesta...neste tipo de ferramentas.

**E competências pessoais e interpessoais que acha também mais relevantes?**

Pessoais e interpessoais..., como eu estava a dizer, comunicação, gestão de tempo é muito importante, adaptar a diferentes contextos, a diferentes clientes, não estar sempre a depender dum cliente ou da opinião de um cliente, ou seja, ser capaz de tomar algumas...algumas decisões...ou resolver alguns problemas...saber dizer que não e às vezes é...e às vezes essa parte é difícil...é quando...quando nós queremos fazer tudo e às vezes a comunicação com o cliente não é...não é fácil porque e é por isso que eu costumo dizer nós temos que definir as regras logo no início e isso é...falar com o cliente, fazer uma proposta e nessa proposta estar já as regras, seja a nível de gestão de tempo, seja a nível de contactos, seja a nível de pagamentos e etc., porque se não...se aí não tivermos as regras, se não definirmos, se o cliente logo de início não tiver noção das coisas é muito mais difícil depois porque vai nos estar a pedir mais coisas do que é suposto e depois quase que nós não temos, não é vontade mas pronto, nós dizemos assim “Épá já devia ter dito isto e depois não conseguimos dizer que não” porque não ficou logo definida à cabeça por isso é que eu digo e

mesmo em muitas. e eu ainda faço isso em muitas reuniões, dizem que nas reuniões iniciais nós devemos falar a nível de não só de pagamentos, como de horários e etc., e não sei quê, muitas vezes não faço isso numa reunião, a minha reunião inicial é para conhecer o trabalho do cliente e como é que eu poderei ajudar, depois quando envio uma proposta já lá tem a lista de todas as regras, como é que são os pagamentos, como é que são os horários, quanto é que é o valor extra se for alguma coisa de urgência porquê? Para eu...nem que seja quando receber a minha proposta e a avaliar que saiba ok então esta proposta por este valor, mas aqui estão as regras, para não vir depois um mês ou dois depois a dizer ah eu preciso disto assim...pois precisa disso, mas lembra-se que o contrato que nós fizemos e os termos que fizemos, o valor é isto mais qualquer coisa se for com urgência ou se for horas a mais etc.

**E acha que as redes de contacto, as academias e comunidades de assistentes virtuais são relevantes para esta fase inicial? Trouxeram algum benefício para o seu negócio?**

Sim. Sim porque, vamos dizer assim, não digo que tenham que ser necessariamente comunidades e redes pagas, vamos dizer assim a nível de formação, o meu negócio só avançou realmente quando eu passei de uma comunidade gratuita para uma versão paga, foi aí que deu mais motivação para começar e tem sido muito, já para não dizer quase exclusivamente através de redes de contacto, várias associações, comunidades de formação em geral, não necessariamente para assistentes virtuais que eu tenho encontrado a maioria dos clientes.

**Passando aqui para a comunicação e promoção do seu negócio, possui alguma estratégia de comunicação e promoção do negócio?**

Sim. Sim, vamos dizer assim, aquilo que eu acho que é essencial por muito simples que seja e que tem de ir de acordo com os nossos objetivos, mas sim é algo que, e é isso que eu ensino realmente a quem... a quem, pronto, a quem me segue e quem é meu aluno.

**E a sua estratégia foi desenhada/planeada ou foi promovendo sem uma estratégia definida e depois foi adaptando?**

Vamos dizer assim, fui sobretudo...fui adaptando, mas dependeu dos meus objetivos, posso tentar explicar mais ou menos como é que as coisas possam ter, ter processado. Eu comecei, eu quando comecei efetivamente comecei por, comecei por divulgar-me como assistente virtual, vamos dizer assim, divulgar aquilo que, aquilo que tinha e comecei de uma maneira muito simples através de um site e as minhas contas de Instagram e etc., ainda eram praticamente todas as da Célia. Apesar de eu ter um projeto e um domínio próprio para a assistência virtual PT comecei a usar as minhas contas como a Célia. Houve depois ali uma necessidade que eu senti “não eu tenho que automatizar a Célia pessoal da Célia profissional e dos projetos da Célia profissional então aí criei contas próprias para o...para o...para os serviços e para o aspeto mais, mais profissional. E, entretanto, eu, vamos dizer assim, ia aprendendo com os mentores, com as comunidades, via como é que eles iam fazendo e via coisas que ok então o processo é este, eles fazem isto, fizeram aquilo, eles enviam e-mails, eles fazem anúncios ou quando é preciso um, ou quando fazem lançamentos ou que precisam de algo, e fui aprendendo também com...com isso. Por exemplo, eu quando...eu quando lancei...quando comecei já sabia mais ou menos que tinha de fazer mais cedo ou mais tarde...tinha que mais ou menos...mais cedo ou mais tarde que...tinha de começar a fazer e-mail marketing

e até divulgar mais a nível Youtube e ter um canal Youtube próprio e comecei mais isso quando comecei a passar de ser mera assistente virtual que fazia serviços para outras pessoas como assumir-me mais como a gestora e fundadora da comunidade Assistência Virtual PT porquê? Porque aí sim já dá... os conteúdos que eu fazia no Youtube já eram mais orientados a ajudar outros empreendedores e ajudar outros assistentes virtuais e mudei a estratégia e depois um pouco mais tarde comecei a dar as mentorias, a fazer formações, ou seja, fui consoante os meus objetivos mudaram do início de ser assistente virtual que só prestava serviços a alguns locais, até me tornar uma mentora de freelancers e empreendedores, os objetivos, a estratégia também teve que...também teve que mudar e ser ajustada.

### **E quais foram os canais que apostou inicialmente?**

Inicialmente, no meu caso, aquilo que eu disse, um site, LinkedIn e tinha uma conta de Instagram e de Facebook. Depois quando quando comecei a apostar totalmente a nível profissional era site, sobretudo site e Instagram que é aquilo que tenho usado mais...o site e o Instagram apesar de ter e de ter conta e grupo no Facebook e depois também o Youtube. Mais tarde, mais tarde, também nessa altura com o Youtube o e-mail marketing são aqueles onde eu tenho, vamos dizer assim, mais...ah e tenho pronto também e criei logo nessa altura também o...também é importante... para quem começa é muito importante o WhatsApp seja através de grupos, seja para comunicar com clientes...para mim aquilo é essencial porque é um canal de comunicação aberto com....com clientes e potenciais clientes.

### **E investe em publicidade paga?**

Quando é necessário, ou seja, eu neste momento, quer para mim quer para clientes, eu estou-me a focar no crescimento orgânico do negócio porquê? Porque parte dos conteúdos e parte dos serviços que eu efetivamente presto têm a ver com o crescimento orgânico, seja, a nível de otimização de motores de busca, seja a nível de estratégia de conteúdo, marketing de conteúdo, é algo mais orgânico, por isso também, vamos dizer assim, eu sei que é necessário a componente paga, ajuda na divulgação sobretudo para quem quer, para quem tem objetivos muito ambiciosos ajuda se tiver investimento porque consegue resultados muito rápidos mas eu neste momento não estou a aplicar a não ser que esteja em fase de lançamento ou que esteja numa fase em que queira angariar e tenha objetivos muito concretos ok então vamos investir...já fiz anúncios na META, já fiz anúncios no Google mesmo para este negócio de assistente virtual e ajudo e oriento outros também que necessitam de o fazer, mas vamos dizer assim, o meu foco neste momento é ensinar as pessoas a crescer sem ter que estar constantemente a colocar dinheiro e a investir em tráfego pago.

### **Qual é a relevância para si, para o seu negócio do passa a palavra, do boca a boca?**

Muito importante e digo isto porque foi há cerca de 1 ano, tive uma palestra penso que foi no Prolancer que foi um moço, eu já não me recordo do nome do moço, mas aquilo ficou marcado para sempre. Porque o objetivo da palestra era falar de...a melhor maneira de captar clientes e ele basicamente, o resumo da palestra, o que ele disse, ele podia ter dado milhentas técnicas de captar ou de atrair clientes e o que ele disse é a melhor técnica de captar clientes é um trabalho bem feito porquê? E eu vejo isso porquê? Porque conheço muitas assistentes virtuais que neste momento se dedicam a 100%, assistentes virtuais ou freelancers, que se dedicam neste momento a 100% e que já não tem necessidade nem de publicar nas redes

sociais, seja no LinkedIn, seja no Instagram porquê? Porque o trabalho que lhe chega a elas através de recomendações e os potenciais clientes que chegam a elas através de recomendações já são suficientes. Então elas não se têm que preocupar, devemos sempre nos preocupar claro em manter as coisas minimamente ativos porque nunca sabemos, mas a verdade é prever-se a importância da recomendação porque quando nós estamos a começar é muito difícil e precisamos de chegar a muitos clientes, precisamos realmente de ter estratégias de captar clientes, de comunicar com muitas pessoas, de falar com muitas pessoas, seja através de e-mail, de chamada, de networking e é difícil para quem está a começar, e essa parte leva à desmotivação, mas o objetivo realmente é chegarmos a uma altura em que são os nossos clientes que nos vão recomendar a outras pessoas e mesmo que não possam ou não queiram continuar connosco porque já não faz sentido por alguma razão que tenham sempre alguma palavra para dizerem e recomendar a outras pessoas que efetivamente possam necessitar dos nossos serviços.

### **E quais foram os principais desafios na comunicação e na promoção do seu negócio?**

Desafios sobretudo...encontrar o equilíbrio entre o realmente promover os meus serviços ou criar conteúdo, a própria gestão de tempo, de recursos, tem sido sempre um desafio, vamos dizer assim, e é algo que tenho vindo sempre a melhorar porque é daquelas..., vou dizer assim, dizem assim em casa de ferreiro espeto de pau, a teoria está lá, eu sei a teoria, o colocar na prática muitas vezes não é assim tão fácil e por isso é que é preciso também para quem quer este...para quem está e quer um trabalho de empreendedor precisa de ter um mindset muito alinhado para não se perder e para realmente enfrentar estes desafios e ultrapassá-los.

### **Sente que tem todas as competências que necessita para promover o seu negócio?**

Para promover, no geral?

**Sim.**

Nós nunca temos sempre tudo, é como eu digo. Eu ainda hoje mesmo já estando a ensinar empreendedores também neste seu percurso ainda hoje estou a aprender, porquê? Porque vou conhecendo realidades vou conhecendo outras maneiras de fazer, vou criando outras maneiras de fazer e acho que é sempre uma aprendizagem constante e nunca podemos dizer ah olha temos tudo e não vamos fazer nada, não acho que isso é matar um bocadinho aos poucos porque há sempre...há sempre...há sempre outras coisas, maneiras melhores de fazer e por exemplo um dos desafios que eu gostaria de realmente desenvolver mais competências é a nível de automação por exemplo, automação de tarefas, automação de conteúdos, ou seja, para porque, vamos dizer assim eu já faço, já tenho algumas e já vi a facilidade com que a, o pouco das coisas que eu já consegui automatizar, dou um exemplo muito prático, eu neste momento quando falo com um potencial cliente seja de que maneira me chegue até mim, vou dar um exemplo, ontem, eu tenho uma comunidade que também tem assistentes virtuais e aceito para divulgação na comunidade vários tipos de clientes dos quais eu não vou prestar qualquer tipo de serviço e às vezes quando são trabalhos mais administrativos que eu não presto de todo sei que são diretamente para alguém da comunidade. Se eu não tivesse um processo semiautomático de ok a pessoa inicialmente falou comigo, não é? Ou seja, até foi um antigo cliente meu que recomendou essa pessoa para falar comigo e eu disse sim senhora olhe então faça-me um favor preencha aqui este formulário para eu ver as suas necessidades e ver qual é que é a pessoa mais adequada para, para poder recomendar, e essa pessoa preenche o formulário, nesse formulário tem

além de todas as perguntas que eu acho importantes para, para quem está a querer marcar uma reunião inicial, tem também um link para fazer o agendamento de uma reunião por zoom e essa...e essa pessoa faz o agendamento da reunião e fica logo ali, ao mesmo tempo que recebe esse, que a pessoa faz esse preenchimento, a reunião fica logo marcada, vai receber também automaticamente um email onde eu indico, olhe eu trabalho em comunidade, parte dos trabalhos, parte dos serviços a nível de marketing são feitos por mim, noutros casos vou fazer recomendações, vou avaliar a sua...vou avaliar as suas respostas e depois entro em contacto consigo para verificar se sou eu efetivamente que vou prestar esses serviços ou que vou apresentar uma proposta, se vou recomendar outras pessoas e isso eu explico logo nesse primeiro email que é automático e confesso que quando não o fazia, havia ali aquela indecisão de que ok então agora este trabalho não é para mim, vou ter que responder à pessoa, o que é que eu digo, e neste momento desenvolvi esse processo que pelo menos essa, essa vertente e depois só tenho que analisar a resposta da pessoa e ver ok isto é para mim, marco eu diretamente a reunião ou se não for para mim, como neste caso vai ser o caso, vou dar a indicação de que ou à reunião vai outra pessoa ou eu reúno-me só para apresentar o meu projeto e apresentar já as pessoas que...que seleccionei para recomendar.

### **E já contratou serviços especializados de comunicação ou por exemplo design gráfico?**

Já. Vamos dizer assim, como eu digo há coisas que eu...que eu não faço de todo nem nunca fiz, como por exemplo, o design mesmo a nível de templates, eu faço para mim, para clientes tento não fazer e tenho sempre pessoas que me fazem, ou seja, se é preciso fazer algo mais específico para um determinado cliente sugiro sempre outros freelancers que o façam, a mesma coisa com a construção de sites ou todo o tipo de trabalho que eu acho que seja preciso algo mais especializado e que eu não faça diretamente ou que eu saiba que a pessoa é melhor servida se for alguém que só faça aquilo então aí sim contrato e não tenho problema de contratar.

### **Agora passando aqui para as vantagens da profissão, quais são as principais vantagens que encontra em trabalhar como assistente virtual?**

Olha...vantagens, flexibilidade de horários, autonomia, o trabalhar remotamente onde nós...onde nós quisermos. Para mim, essas são as principais vantagens, provavelmente há pessoas que vão dizer ah o poder ter controlo ou ter liberdade financeira e etc., etc., e tal. Na minha opinião, o ter liberdade financeira com um negócio de assistente virtual não é fácil porque das duas uma ou temos algo que escale muito facilmente ou para termos uma liberdade financeira e estarmos a, não sei a receber de avenças cinco mil euros por mês para podemos ir viajar quando, quando quiséssemos teríamos que ter um nível de serviços muito especializados e clientes a pagar isso e não é fácil para uma assistente virtual pelo menos em Portugal. Acredito que haja outros assistentes virtuais em Portugal que trabalhando para clientes do estrangeiro possa ser fácil, mas não..., mas não é propriamente...não é fácil, ou seja, tem que haver sempre ali um componente, tem que ser algo...algo mais específico e depois também aquela situação de que tem que haver ali um compromisso entre o que é a parte financeira e a parte pessoal porque se eu para ter...para ser independente temente financeiro e poder viajar todos os meses onde eu quiser e precisar de trabalhar vinte horas, não são vinte horas mas pronto às vezes poderá até ser quinze, dezasseis, dezassete horas para um cliente ou para fazer algo, e depois também não temos tempo para nós, não temos tempo para a família, a meu ver também não vale a pena.

**Mencionado essas vantagens, e não acha por exemplo que também a utilização de poucos recursos, por exemplo, para receitas relativamente rápidas também pode ser uma vantagem?**

Poucos recursos como?

**Por exemplo, a utilização de poucos recursos, basta um computador ou um telemóvel...**

Ah sim, isso sim é uma vantagem, como eu digo, é a maneira mais fácil, maneira mais fácil e sobretudo barata de começarmos o nosso negócio porquê? Porque começa a ser, e é aquilo que eu digo, quem começa a ser assistente virtual geralmente começa com o quê? Com base na sua experiência, e não são experiências muitas vezes de um ou dois anos, não, são experiências às vezes de 10, 20, 30 anos a fazer seja trabalho administrativo, seja marketing, seja o que for e é por aí, e a meu ver, é por aí que vamos...devemos começar. Independentemente de mais tarde aprendermos a fazer anúncios ou aprendermos a fazer sites, aprendermos a fazer algo mais e alargar o nosso leque de serviços quem começa geralmente começa com aquilo que aprendeu ou com o que aprendeu a fazer e com aquilo que faz porquê? Porque é o mais fácil efetivamente de conseguir vender a clientes e aquilo que realmente tem muita experiência, por isso é que eu digo, é o mais fácil de começar e o mais barato porque basta um computador e muita vontade.

**E acha que neste mundo digital ainda se sente alguma desigualdade de género ou até lá está...**

É aquilo que falamos há pouco...eu a nível digital, vou ser muito sincera, não noto, não noto, existe sim realmente muitas redes de mulheres, de empoderamento feminino, empreendedorismo feminino que eu acho importantes porque dão-nos muitos contactos e dão-nos também muito mindset e muita motivação. Eu não tenho notado grande diferença, ou diferenciação, a nível por ser...existe sim aquele estigma e isso acredito que exista também na cabeça dos homens de que um assistente virtual é uma mulher e como eu digo, apesar de conhecer outros assistentes virtuais homens, que se assumiram como isso, entretanto também muitos deles também já não são propriamente assistentes virtuais, já foram mais qualquer coisa e uma das coisas que tem acontecido e que eu tenho visto isto, pelo menos das pessoas que acompanho há cerca de três anos é que há muitas pessoas que começam por ser assistentes virtuais e que depois acabam por se especializar numa área e já não são assistentes virtuais, assumem-se como copywriters, ou como gestores de tráfego, ou seja, começam por dizer que são assistentes virtuais porque fazem isso e outras coisas e a partir do momento em que são específicos e só fazem aquilo deixaram de ser assistentes virtuais, deixam o termo da assistência virtual de lado e não, eu sou copywriter, eu sou developer ou designer e etc., ou seja, assumem-se vamos dizer assim se calhar numa tentativa de valorização do seu trabalho por as pessoas poderem considerar que o termo assistente virtual não, não, não indica bem aquilo que elas já querem se posicionar naquele momento, vamos dizer assim, bom ou mau é algo que eu tenho visto e em várias pessoas.

**Sente-se realizada? Gosta do que faz?**

Gosto. Gosto. E, vamos dizer assim, gosto do que faço, sei que estou no caminho certo, gosto muito de ajudar e de orientar e para mim é muito gratificante realmente ver que faço impacto na vida das...das pessoas, dos empreendedores, seja dos clientes, seja dos meus...seja dos meus alunos sim. Ainda ontem tive uma...tive um live onde eu falei do novo posicionamento da minha marca da AVPT e foi gratificante ver

realmente pessoas que me acompanham ao longo destes anos concordarem com aquilo e ver...e validarem aquilo que eu tenho vindo a fazer e dizem ok agora sim também estás...estamos todos no caminho certo e...e...é muito gratificante ver isso sim.

### **E se pudesse mudar alguma coisa, o que mudava?**

Vamos dizer assim, se pudesse mudar alguma coisa talvez não tivesse demorado tanto tempo porque é como eu digo, foi preciso um desafio e eu até gosto de responder a desafios, foi preciso um desafio para que eu deixasse de dizer ah eu vou...vou montar um projeto ou vou fazer o meu projeto de assistência virtual para dizer ok então é hoje, é amanhã, é daqui a uma semana, mas vou lançá-lo o meu projeto de assistente virtual. Ou seja, eu faria mais...faria o mais cedo, não estaria tanto tempo a tentar aprender mais um bocadinho etc., e...e talvez também ter mais coragem de investir para o negócio poder crescer porque há coisas que realmente que nós podemos começar sem investir, mas quer a nível de mentorias, quer mesmo a nível de ferramentas há coisas que realmente compensa o investir, o poder investir e quanto mais rapidamente melhor.

### **Como mulher empreendedora, sente que gere bem o equilíbrio do trabalho e família?**

É assim, tem sido um desafio, mas pronto também é uma fonte de inspiração e motivação, por exemplo, eu vou ser muito sincera quando me pediu esta, esta entrevista uma das primeiras coisas que eu tenho de pensar é ok então mais ou menos quanto tempo é que demora, a que horas é que eu posso marcar porque às seis da tarde tenho que ir buscar o meu filho à escola e é daquelas, vamos dizer assim, é daquelas responsabilidades que uma pessoa tem que fazer e tem que dividir. Eu sei que procuro manter essa divisão entre os compromissos e as responsabilidades, por exemplo, algo que eu abdiquei foi do meu tempo em casa porquê? Porque eu como tenho vários negócios, e quando a minha loja o ano passado mudou de local e mudou de...de dimensão sobretudo eu trabalhava sobretudo no digital a partir de casa e, entretanto, mudamos de loja, mudamos de loja, mudamos de espaço, é mais rapidamente às vezes necessário o meu apoio mesmo que seja no BackOffice, ou até mesmo no FrontOffice, e então o que é que eu fiz? Deixei de trabalhar a partir de casa e montei um escritório na loja para quê? Para quando seja, seja para ir buscar o meu filho à escola, seja para fazer outra coisa qualquer, estar mais próxima do sítio onde eu sou necessária, ou seja, são estes compromissos que uma pessoa tem que...tem que saber gerir, sendo que ok tenho ainda trabalho que faço à noite porque gosto, mas quando preciso também de sair para levar o meu filho a algum lado ou para passearmos um bocadinho tem que ser, é uma questão de gerir realmente esse...esse equilíbrio de maneira a que fiquemos satisfeitos daquilo que estamos a fazer e a nossa família também fique satisfeita com....com...com o estar connosco.

### **E a sua família influenciou a sua escolha de se tornar uma assistente virtual?**

Sim. Sim e posso dizer que, não tanto na altura em que, vamos dizer assim, foi sobretudo quando, quando, quando tive o meu filho há volta de 7 anos em que eu saí da, vou tentar explicar um bocadinho, a agência com quem eu trabalhava maioritariamente, eu era freelancer, mas trabalhava para eles e houve uma altura em que se nós em cinco anos tínhamos trabalhado sempre remotamente e houve uma altura que essa empresa montou um escritório, em Lisboa, e queria dizer olha a partir de data X vamos trabalhar todos no escritório e eu, tendo em conta que já tinha negócio, tinha tido o meu filho há muito pouco tempo, achei

que não queria abdicar disso, não quero...se eu sempre trabalhei bem remotamente não é agora que eu vou começar a obrigar-me a ir todos os dias para Lisboa sem saber que se o meu trabalho por isso vai ser mais ou menos produtivo e, vamos dizer assim, foi nessa altura que eu desisti de ter esse cliente e desistindo de ter um cliente único surgiu realmente a necessidade e houve aquele período de transição em que eu montei o meu projeto de assistente virtual para quê? Para poder efetivamente ok então o que é que é tenho de fazer para ter mais clientes que eu não me dedique a cem por cento a esses clientes, mas que efetivamente que...que possam, que me ajudem a conjugar e ter tempo realmente para o meu filho, ter tempo para o outro negócio e ter tempo para, para ajudar os clientes.

**E sente que as suas responsabilidades familiares influenciaram o crescimento do seu negócio?**

Sim. Vamos dizer assim, eles influenciam sempre porque nós sabemos que temos de conciliar as coisas, nós sabemos que temos responsabilidades, os nossos objetivos, até os nossos objetivos financeiros tem que estar, tem de estar de acordo com também as responsabilidades não só familiares como todas, como pessoais. E o ter o conciliar o trabalho, as exigências da família realmente obriga a tentar ser mais produtiva, fazer melhor a gestão do tempo, definir melhor as prioridades e tentar realmente com isso alcançarmos os objetivos e o propósito profissional e pessoal.

**Considerando a sua experiência, acredita que deveria existir uma formação especializada para a profissão de assistente virtual?**

Quando dizes formação especializada...

**Estou a falar também certificado, por exemplo...**

Certificado não. Vou ser muito sincera, nem acho necessidade de...necessidade, imagina de haver um curso, uma universidade, sei que pode existir mestrados etc., pode existir, se eu vejo necessidade não. Vai depender muito da pessoa que está do outro lado, eu por exemplo, é como eu digo, eu nunca precisei de ter gestão, de ter um curso de assistente virtual que me ajuda a ser não só a ser assistente virtual como ser empreendedora ou freelancer porque eu olhava para o programa e via ok eu isto já sei, eu isto já sei e não sei quê. Eu já tinha tido formação em parte de gestão de projetos, já tinha formação de marketing, já tinha formação também noutras áreas e vi que o que eles me estavam a oferecer não era muito diferente daquilo que eu já sabia. Para pessoas que realmente estão no zero, que acabaram de sair de uma faculdade porque uma faculdade não ensina a ser empreendedor, raras são, mas mesmo assim, muitas vezes e eu vi isso no meu mestrado porque eu pensei que ir para um mestrado ia ter mais competências até técnicas a nível de multimédia e tive sim numa ou outra disciplina, mas houve muita coisa que não me interessou para nada e que tirando o sumo se calhar neste momento aplico vinte a trinta por cento do que eu aprendi no mestrado já não para falar...posso falar da licenciatura porque a licenciatura foi numa área totalmente diferente por isso é que eu digo não é, e daquilo que eu vejo mesmo de formação de outras pessoas que falam comigo que são freelancers e ou que estão a fazer seja mestrados seja licenciaturas em marketing muitas delas dizem ok é muito bom para dar as bases, mas depois a componente técnica, a componente prática, não é, não é dada. E para mim é mais importante, e é por isso que eu faço formação para empreendedores sim, mas formação prática, ou seja, eu dou a teoria, a teoria do que é suposto e do que é suposto concretizar e peço às pessoas efetivamente para concretizarem a seguir para definirem o seu próprio percurso porquê? Porque

pode ser necessário e há pessoas que precisam de mais ou menos...quem está no zero, quem não tem, quem nunca foi empreendedor, quem nunca abriu atividade nas finanças, quem pouco ou nada, ou quem, vamos dizer assim, quem sempre trabalhou por conta de outrem e ainda não tem aquele traquejo no digital precisa de muita ajuda e pode beneficiar muito de uma formação especializada que não tem de ser necessariamente de assistente virtual, mas que pode ser. Quem já...quem tem facilidades de formação ou quem já tem experiência ou quem já teve vários negócios ou quem já teve um negócio e sabe como é que as coisas se fazem pode precisar de ter formação mais específica se tiver algum serviço mais concreto que queira fazer, por exemplo, gestão de tráfego ou...ou fazer sites ou algo do género, mas não necessita propriamente de uma...de uma formação de assistente virtual.

**Para terminar, um conselho profissional e um conselho pessoal que daria a alguém que gostaria de iniciar o seu negócio como assistente virtual?**

Conselho profissional...procurar definir um serviço diferenciado que pudesse realmente distinguir-se dos restantes porque já começa a existir muitos, muitas pessoas, muitos assistentes virtuais que fazem diversos tipos de serviços e, quanto mais nós nos conseguirmos distinguir ganhamos autoridade e os clientes também respondem melhor. Depois estar sempre aberto a evoluir e a aprender porque não podemos estar parados e neste negócio não podemos estar parados e também saber exatamente quais é que são os seus objetivos, perceber que quer o nível de envolvimento, o grau de compromisso está diretamente relacionado com os nossos objetivos. Se os nossos objetivos é, como eu lhe disse, em dois meses quero faturar X e ter dez clientes a minha taxa de esforço tem que ser proporcional a isso, se os nossos objetivos são mais, são menos ambiciosos e queremos isso sim, mas ao longo de vários meses, então aí podemos ter, ir mais pausado e construir o nosso percurso sem estar centrado, mas isso é importante ser e é importante perceber e eu começo geralmente tudo o que seja formações a dizer qual é que é o objetivo, quando é que é, para quando é que tu queres, um ano, dois anos, um mês, dois dias, porque é importante realmente porque depende muito da taxa de esforço e a nível de assistente virtual tenho visto muito que há muitas pessoas que querem ser assistentes virtuais, até querem ser assistentes virtuais a tempo inteiro, mas que têm muito...mas, ao fruto da idade, vamos dizer assim, eu tenho 45 anos e muitas pessoas que são assistentes virtuais também rondam ou que querem fazer esta transição da carreira para assistente virtual, têm idades muito semelhantes e têm já desafios, têm já problemas e até acham que queriam fazer e o objetivo delas era ah eu quero ser, em seis meses quero ser assistente virtual a tempo inteiro, mas depois acontece alguma coisa, acontece uma mudança de casa, acontece um problema pessoal que as impede e que precisam de efetivamente de continuar motivadas porque ok aquele objetivo não conseguiu naquele tempo, mas vamos então passar a ter um novo objetivo, mas isso acontece e acontece mais vezes do que do que podemos pensar e é isso, é algo realmente que tem de ser, é preciso, é muito mindset, muita motivação que é necessária para quem está a começar, se quem está a começar não tiver essa motivação, esse mindset a dizer ok é para acontecer e é para acontecer agora muito facilmente vão adiando, vão dizendo ah precisamos de mais informação, precisamos de aprender mais, precisamos de fazer um curso disto, fazer o curso daquilo, depois existem os cursos que também eu vejo imenso, os cursos do IEFP que são gratuitos e agora eu estou a fazer este depois vou fazer aquele depois vou fazer aqueloutro e a verdade é que nunca mais começam e estão a fazer cursos e depois não têm tempo para fazer mais nada, eu vou ser muito sincera, eu também já fiz como empreendedora o curso, não era do IEFP, mas...mas era um curso de marketing digital que me deu realmente

as bases de marketing que eu estava, que eu não estava na altura a necessitar, mas foi aí que eu fiz o meu primeiro plano de marketing digital e fiz para quê? Para a minha loja porquê? Porque acho que para fazermos uma formação dessas depois aquilo tem que haver realmente um resultado prático e saber que eu faço um curso sim, mas então qual é o, qual é que é o objetivo, então no final do curso já tinha o meu plano de marketing digital, a partir daí já tenho a minha estratégia e já sei o que vou fazer, não é só fazer cursos a seguir, a seguir, a seguir e nunca mais aplico as coisas.

**Muito bem. Muito obrigada pela sua disponibilidade mais uma vez!**

Entrevista participante 4

**Antes de começarmos esta entrevista está a ser gravada também para análise de dados e precisava de saber se aceita a gravação desta entrevista?**

Sim.

**Começando aqui com as questões, vamos passar aqui para a perceção da assistência virtual, o que é para ti é um assistente virtual?**

Para mim, assistente virtual é qualquer profissional que consegue ajudar outra pessoa ou empresa, seja empreendedor ou empresa, com uma atividade que seja possível fazer à distância, não é? Ou seja, qualquer tipo de...de tarefa digital, virtual e que consiga prestar esse serviço à distância, para mim é um assistente virtual pronto. E vejo aqui pronto, acho que não tem assim propriamente, pode ser muito variado, ou seja, nós conseguimos encontrar assistentes virtuais de diferentes áreas e diferentes...com diferentes características e até mesmo formações, não é? Porque tanto pode haver uma pessoa super especializada que estudou exatamente aquilo e tem formação, como se for preciso temos pessoas que conseguem e tem habilidades e capacidades para fazer alguns serviços e fazem isso como um part-time, não é? Portanto, aqui há muitas vezes, e há para nichos muito específicos também porque apesar de às vezes fazer o mesmo se for preciso há uma assistente virtual que faz por exemplo copywriting para, por exemplo advogados, não é? E é só específica para advogados como pode haver outras para outras áreas, portanto é mesmo um mundo muito abrangente.

**E sentes que as pessoas percebem bem o que é que é um assistente virtual?**

À primeira...assim à primeira vez que se fala é sempre assim um bocadinho “como assim um assistente virtual?”, não é? Até eu quando ouvi falar também fiquei assim um bocadinho sem saber bem a que é que isto se referia e nem sempre é fácil, mas assim que uma pessoa consegue explicar e eu digo mais ou menos aquilo que eu faço é facilmente compreendido.

**E achas que é uma profissão com áreas de atuação muito bem definidas?**

Não, portanto, é mais ou menos, ou seja, acho que existe mesmo uma grande variedade de áreas e de serviços desde a parte de e-mail, da gestão de redes sociais, de faturação, de criação de PDF, a parte de anúncios, portanto acho que não está assim muito específico e, portanto, uma pessoa pode dizer que é assistente virtual e saber fazer várias coisas, portanto é bom nesse sentido.

**E sentes, por exemplo, também que a assistência virtual vem aqui a ajudar também vários tipos de negócios? Ou são específicos? Ou mais abrangentes?**

Eu acho que, é a tal coisa, ou seja, quase qualquer pessoa e empreendedor que esteja se calhar hoje no digital, se for sozinho, pode começar sozinho, mas ao longo do tempo vai ver que vai precisar da ajuda de alguém. Pode começar com um assistente virtual que se for preciso é uma pessoa que é um bocadinho mais polivalente, mas depois acaba por procurar sempre se calhar uma ajuda mais especializada sem ser só um assistente virtual, pronto, pode ser um assistente virtual especializado, mas eu sinto que é mesmo acaba por ser uma profissão muito abrangente, não é? Consegue ajudar muitas pessoas e diferentes negócios e às vezes é a tal coisa pode haver um assistente virtual muito específico para uma determinada área para um determinado nicho e uma pessoa que seja desse nicho imagina, um psicólogo, não é? Se for preciso já sabes que aquele assistente virtual só trabalha com psicólogos então já sabe a área em que está a trabalhar e que tem mais competências.

**Muito bem. Como é que entraste neste mundo da assistência virtual? Conta um pouco da tua história.**

Eu tinha estudado Biologia e tirei mestrado em Ecologia e depois não consegui, não senti muito que fosse esse o caminho a seguir, fiquei assim um bocadinho perdida e depois acabei até por tirar depois mais tarde uma pós-graduação em gestão ambiental e ainda trabalhei quase dois anos num escritório de engenharia ambiental, só que não estava a identificar-me muito com o tipo de trabalho, comecei assim a ter mais visões da minha vida tipo mais para o futuro do género sei lá contruir uma casa, ou ter filhos, ou algo do género, e eu estava a ver que com o ordenado que eu tinha não ia ser possível, eu não estava a conseguir se calhar poupar ou a fazer investimentos ou o que seja e comecei assim a pensar do género, pronto, preciso de mudar, não...trabalhar por conta de outrem não é uma solução, eu tenho que arranjar aqui um extra e tenho de fazer alguma coisa de diferente na minha vida e...e então depois ouvi falar disto da assistência virtual e comecei a procurar mais, na altura acabei até por tirar um...como se fosse mesmo uma formação que eu vi online que ajudava um bocadinho a estruturar todo o processo do género como é que crias o teu próprio negócio, ou seja, a tua identidade visual, para quem é que tu vais falar, criar as tuas contas, teres a tua apresentação, como é que se faz uma reunião, portanto toda essa parte do negócio, do início e pronto, ou seja, foi assim um bocadinho uma mudança de pronto preciso de mudar a minha vida e nunca tinha pensado criar o meu próprio negócio, mas quando comecei a pensar nisso fiquei pronto é isto que faz sentido e aqui estamos nós.

**E quais foram as tuas motivações para te tornares assistente virtual?**

A mim foi principalmente eu sentir...um pouco mais realizada profissionalmente porque eu senti que não estava feliz com aquilo que estava a fazer, não...não via o meu trabalho ali a ser valorizado, eu sentia que me esforçava, mas não via...o mesmo da outra parte, não é? E então, pronto, foi mesmo uma questão de sentir-me bem profissionalmente e que consegui depois realizar os meus objetivos do futuro, não é? Ter assim como um plano maior e então foi assim mais essas motivações pessoais e profissionais.

**E já tinhas experiência profissional anterior em alguma área de especialidade?**

Nem por isso, ou seja, eu acho que...eu acabei por ganhar muito...por acaso neste último, no trabalho onde eu estava, da parte de ambiente, ajudou-me a ter mais competências ao nível de organização porque eu tinha que estruturar muito o trabalho, organizar em pastas, a parte dos relatórios e tudo, então eu penso que nesse sentido de organização, da parte dentro do computador ajudou-me imenso e então nesse sentido eu até no início ofereci esse serviço tipo de gestão de e-mail, a parte de organização, e, mas assim uma formação, eu não...não tinha, não tinha assim uma experiência relacionada com a área.

**E sentes que é uma profissão fácil de explicar aos outros? E achas que é uma profissão bem vista?**

Sim, ou seja, a partir do...é fácil, eu acho que é fácil explicar, se é bem vista? Eu acho que como muitas pessoas depois não conhecem, elas percebem, mas ficam assim um bocado desconfiadas, não é? Assim do género, mas..., mas ajudas? Mas como assim? Mas como é que as pessoas...? Como é que os encontras? Quem é que tu ajudas mesmo? Portanto se calhar depois no meio do mundo de quem já conhece sim, eu acho até que é bem vista porque é uma profissão nova e sei que há cada vez mais pessoas, mas pronto é sempre assim um bocadinho com mais desconfiança quem não conhece.

**Passando aqui para as competências de empreendedora e gestão de negócio, o que é que significou para ti criares o teu próprio negócio?**

Olha, o principal é mesmo liberdade, ou seja, estou mesmo aqui a criar o meu trabalho, o meu dinheiro, não é, o meu ritmo, o ritmo é cada vez maior que o negócio está a crescer e é bom, portanto às vezes a liberdade pode ser mais geográfica, de tempo também consigo ajustar as coisas, mas pronto tentamos sempre fazer essa parte de gerir os nossos próprios horários, mas acho que o maior significado é mesmo liberdade, eu poder escolher o que fazer, com quem trabalhar, e é isso.

**E foi fácil iniciares o teu negócio?**

Mais ou menos, ou seja, eu quando fiquei...por um lado até foi porque imagina eu queria tanto sair do outro...do meu outro trabalho que eu fiquei do género, não, isto vai ter que resultar, vai ter que resultar, eu tirei o curso de assistente virtual, tirei essa formação, em agosto, passado um mês e meio terminei a formação, portanto ali a meio de setembro, eu em novembro despedi-me, comecei ali a organizar as coisas, e pronto, dia 1 de dezembro lancei o negócio e pronto, trabalhei na outra empresa até ao final do ano mas pronto, a minha vida mudou ali em 6 meses, foi assim uma mudança. Foi mais ou menos fácil, nem sabia para onde é que ia porque eu despedi-me sem ter clientes, foi assim mesmo de cabeça, do género vá, vai ter que resultar.

**E sentes que tinhas todas as competências e conhecimentos necessários para montar um negócio por conta própria?**

Não, nem por isso, foi assim, tive que ir procurar muito, ou seja, ver muito aulas também de outras assistentes virtuais e conhecer as histórias delas apesar dessa formação me ter ajudado muito depois sinto mais na parte, por exemplo, finanças e contabilidade aí sim, por acaso, fiz logo uma formação em janeiro que me ajudou muito, mas uma pessoa só sabe que não está preparada passado um tempo, não é..., comecei, pronto, tinha ali só um fundo de emergência para me ajudar ali durante os primeiros meses, mas,

sei lá, eu acho que tinha tanta força de vontade que isto resultasse que eu nem sabia bem se ia preparada mas aquilo tinha que resultar.

**E quais foram os desafios, que enfrentaste ao iniciar, desenvolver e manter o teu negócio digital?**

O principal desafio se calhar é mesmo, o que toda a gente mais sente quando inicia o seu próprio negócio, que é os clientes, ou seja, eu ali durante quase 1 mês, logo em dezembro, não tive clientes, em janeiro, penso que só consegui, penso que consegui até o meu primeiro cliente, ou então já só em fevereiro, pronto, foi ali... é a parte mais difícil, foi mesmo o como é que eu vou aqui arranjar o cliente, não é? Como é que eu me vou apresentar, pronto ali aquele medo de exposição, não é, do género, vou fazer agora uns stories?, eu nem fazia nada dessas coisas, não é, agora tenho que falar, as pessoas têm que me conhecer, o principal desafio foi mesmo também o da exposição.

**Mencionaste esse desafio, e por exemplo não sentes a falta de literacia financeira, também foi um desafio?**

Foi, sem dúvida, eu não fazia ideia de como é que este mundo de abrir o próprio negócio como é que isto funcionava, foi muito, foi mesmo essencial aquela formação que eu tirei, e tenho pena que seja uma área que, como se diz, não se dá nas escolas, não é, então uma pessoa não foi preparada para este mundo e foi um desafio e ainda é um desafio que uma pessoa está aqui às vezes fica sem certezas que eu pronto tenho quase certeza que está tudo bem, não é, mas há sempre assim algumas questões e é um desafio.

**E sentes, por exemplo, que a desigualdade de género foi algo que dificultou a criação do teu negócio?**

Não. Eu acho que nunca senti essa...essa desigualdade não, penso que talvez por exemplo, houve uma altura em que eu liguei...eu estava-me a focar na parte dos stands de automóveis aqui da minha zona e talvez eu tenha sentido que imagina eu mandei e-mail para eles a dizer que fazia anúncios, se eles estariam interessados, etc., e depois eu não tive uma resposta e depois eu liguei para eles, só para ter a certeza se tinham visto o email, se queriam que eu passasse por lá e como era eu a falar se calhar alguns...acredito que por terem ouvido uma mulher a falar talvez tivessem desligado mais e não, nem queriam saber, mas assim verdadeiramente penso que não...não senti essa desigualdade.

**E também tiveste ajuda ou apoio especializado para a criação do teu negócio? Para além do curso da parte financeira?**

Não...não tive propriamente assim nenhuma ajuda. Na altura enquanto estava na outra empresa nós recebemos formação em marketing e acho que pode ter ajudado um bocadinho porque eu é que tive que assistir às aulas e ir a essa formação, e acho que aí despertou um bocadinho o bichinho, mas eu não tive assim nenhum apoio ou...tive apoio do meu namorado pronto. Mas sim.

**E recebeste algum tipo de tutoria ou apoio de comunidades de assistentes virtuais para criares o teu negócio?**

Ou seja, a tal formação, que eu tirei dava-nos acesso a entrar numa comunidade no Facebook onde nós podíamos tirar as nossas questões e assim, então houve algumas vezes que eu me lembro que cheguei a lá

ir e ainda este ano fui lá para também pedir ajuda duma informação, portanto, estou inserida nessa comunidade.

**E precisaste de fazer alguma formação específica para criares e gerires o teu negócio?**

Pelo menos a formação relacionada com a assistência virtual eu sinto que foi mesmo importante, portanto acho que essa, se eu não tivesse tirado essa formação ia ser muito mais difícil porque elas lá deram mesmo minutos de contrato, como abordar o cliente, o que dizer na primeira reunião, portanto acho que essa formação foi mesmo a mais importante.

**E sentes que geres bem o teu negócio?**

Boa questão, é assim eu tento fazer o melhor possível, não é, acho que a parte mais difícil é mesmo a minha gestão de tempo, eu ter noção não é, de quanto tempo vou demorar a fazer as tarefas e conseguir organizar o meu dia tendo em conta o que preciso de fazer para aquele dia, naquela semana e então é sempre esse o desafio, é mesmo uma questão de me organizar e saber gerir o meu tempo, mas acho que no geral, acho que o negócio consigo gerir minimamente bem pronto. A parte das finanças também é uma coisa que eu gosto muito e que me interessa então sou sempre muito certinha, gosto de apontar sempre tudo, portanto sim.

**E sentes que precisas de adquirir novas competências para gerires melhor o teu negócio? Se sim, quais?**

Talvez, talvez possa pensar nesta parte de, por exemplo de organização pessoal em termos de tempo, sei que às vezes, uma pessoa pode ter tendência a procrastinar mais, não é, portanto às vezes é mais uma questão aqui de motivação, de estar organizada, porque quando não sou tão organizada no meu tempo fico sempre um bocadinho mais stressada, portanto pode surgir sim, se eu vir que seja necessário tirar algum tipo de formação neste sentido, talvez o faça.

**Passando agora aqui para os serviços, quais são os tipos de serviços que ofereces como assistente virtual?**

Neste momento, eu faço gestão de redes sociais, gestão de anúncios e pronto, a maior parte ou grande parte são estes dois, depois como também ofereço pacotes de horas sem ser específico, dentro desses pacotes de horas por vezes há clientes que me pedem para criar um e-book, para editar um PDF, ou para ver alguma lista, organizar num instante o e-mail, pronto assim coisas mais pontuais, mas grande parte é mesmo os anúncios e a gestão de redes sociais.

**E porque é que ofereces este tipo de serviços e não outros?**

No início até oferecia mais, mas depois como nunca me foram solicitados do género a parte de gestão mesmo de email em específico só faço isso para uma cliente porque ela por acaso me pediu, mas eu pronto a parte, por exemplo, de gestão de redes sociais, eu sempre gostei da parte de design, de criar os desenhos, os gráficos, sempre foi uma coisa que eu gostei, mesmo fazer por exemplo PowerPoints, algo do género, e então achei que era uma competência que eu até tinha e cheguei a fazer também um workshop nesse sentido para ter um bocadinho mais uma visão de design para poder melhorar essa capacidade minha, e portanto,

foi uma coisa que eu já gostava portanto percebi que poderia oferecer um serviço nesse sentido. Os anúncios acabou por surgir por acaso porque eu nem fazia ideia que existia essa profissão e vi que seria um bom complemento à gestão de redes sociais porque muitos clientes acabam depois por precisar de ambos porque o negócio precisa de ambos para correr bem no online, e então foi tipo um complemento.

**E como é que definiste o teu conjunto de serviços?**

Foi um bocadinho pensando naquilo que eu gosto de fazer, não é, daquilo que sabia fazer, procurei tipo havia listas com muitos serviços e eu fui apontando aquilo que eu gostava, aquilo que eu acho que conseguia fazer, e pronto, acabei por fazer assim uma seleção, depois agrupei em conjuntos, não é, do género, faço gestão de redes sociais o que é que eu faço? Crio as publicações e faço o agendamento, faço os anúncios, faço, na altura dizia, pronto, gestão dos emails, porque essa parte da organização eu também gostava, portanto era um bocadinho daquilo que eu gostava e aquilo que eu achava que conseguia fazer.

**E definiste este tipo de serviços a pensar no mercado ou no que realmente gostavas de fazer?**

Sim, tive também em consideração o que o mercado precisava, portanto foi mesmo um exercício até que se fez na formação, até se começa pela parte do que é que tu sabes fazer, ok, disso do que tu sabes fazer o que é que tu realmente gostas e do que gostas o que é que tem procura no mercado e então fui assim afunilando até chegar a este...

**Recebeste algum tipo de apoio especializado ou apoio de comunidades de assistentes virtuais para criares a tua carteira de serviços?**

Penso que foi, talvez não, acho que foi mesmo pela formação, foi por mim também fui vendo se calhar o que é que faziam, o que é que as outras assistentes virtuais faziam, mas acabei por não, não, não, acabei por não pedir assim mais nada em específico de mentorias ou algo do género para saber os meus serviços não.

**Passando agora para a próxima categoria, as competências específicas, sentes que possuis todas as competências técnicas para seres uma boa assistente virtual?**

Todas...quer dizer... eu acho que tenho sim tenho as básicas, acho que devemos ser, é que para além de termos estas competências mais técnicas não é, de saber executar um serviço acho que uma grande parte é também saber lidar com o cliente e eu ao longo dos anos eu sentia que não era muito de, que não tinha esta capacidade de falar facilmente com as pessoas ou de abordar ou de fazer uma reunião ou uma conversa, mas depois com a prática, com o tempo eu percebi que até conseguia facilmente portanto e às vezes lidar com o cliente não é fácil pronto, por exemplo, às vezes dizer um não ainda...está aqui, pronto, às vezes ser assim um bocadinho, manter os meus limites, as minhas barreiras pode ser ainda um bocadinho difícil, mas acho que no geral acho que tenho o que é preciso para ser uma assistente virtual.

**E quais são as competências que achas mais relevantes em termos técnicos e de conhecimento para uma assistente virtual?**

Pronto, uma delas tem mesmo de ser o, conseguir o lidar com o cliente, falar, ouvir o cliente, perceber exatamente o que é que ele quer, e com isso acho que uma assistente virtual tem que se conseguir adaptar

facilmente ao, a esse cliente, às vezes temos assistentes virtuais que é do género pronto eu tenho o meu método e só vou trabalhar com um cliente se for nos meus termos e se eu gostar da pessoa e está tudo certo convém gostarmos de com quem vamos trabalhar porque até temos essa opção, mas ao mesmo tempo, mesmo com essas características ou com essas condições todos os clientes são diferentes, não é, e então sabermos adaptar à sua maneira de ser, ao seu gosto em termos de design para as publicações, ao seu negócio, também acho que é super importante essa adaptabilidade. Em termos de características mais técnicas, não sei, penso que pronto saber, se uma pessoa souber ter aqui as competências básicas em termos de Microsoft, não é, assim, computador, saber..., as redes sociais tem que saber, tem que saber ter a sua página e saber comunicar o seu serviço, não precisa de gravar um vídeo, mas tem que, nem que seja criar um site e colocar lá o que faz penso que também é super importante.

**E quais é que são as competências que achas mais relevantes em termos pessoais e interpessoais para uma assistente virtual?**

Pronto, eu se calhar até disse, misturei assim um bocadinho as duas, mas em termos pessoais penso que é mesmo esta parte de conseguires lidar com o cliente e saberes adaptar também ao que ele necessita e pronto também um bocadinho saberes os teus limites, não, não, é sempre, pode ser um bocadinho difícil, mas pronto conseguir separar sempre o que é o trabalho e eles são clientes não são amigos, portanto esta, esta parte.

**E consideras adquirir mais conhecimentos para te tornares uma melhor assistente virtual? E se sim em que áreas e domínios?**

Talvez...é assim, neste momento não tenho assim nenhum..., por acaso estou a terminar um dos cursos que eu já comprei há uns meses que é mesmo do copywriting, ou seja, da parte de escrever os textos porque sinto que eu sempre gostei da parte de design, mas muitos clientes querem que eu faça as publicações, mas que também faça as legendas, que coloque o conteúdo e que, portanto, sinto que essa é uma parte essencial e que como eu tenho mais dificuldade pronto estou até a terminar esse, esse curso de copywriting que já nem me estava a lembrar, mas sim, portanto eu procuro sim tentar ver como posso melhorar as minhas skills mais fracas digamos assim.

**E quão relevantes são para ti as redes de contacto, associações, academias de assistentes virtuais para uma fase inicial? Trouxeram-te algum benefício para o teu negócio?**

Sim eu acho super importantes porque podem encontrar lá pessoas já mais avançadas do que tu ou que estejam a começar e, portanto, conseguem sempre dar-te algum apoio, alguma dica, explicar-te algum processo, portanto acho mesmo super importante para quem esteja a começar.

**Passando agora aqui para a comunicação e promoção do teu negócio, tu possuis alguma estratégia de comunicação e promoção do negócio?**

A única maneira, tenho as minhas redes sociais, não é, o Instagram e o Facebook, onde eu sou mais ou menos ativa pronto, não tenho, fiz logo no início, a explicar um pouco o que é que era a profissão, como é que eu poderia ajudar as pessoas, criei um site também onde tenho um bocadinho explicado o que é que eu faço, como é que eu comecei, e quais são os serviços que eu tenho, mas não tenho assim uma estratégia em

termos de comunicação, ou seja, vou publicando nos stories um pouco do meu dia a dia se tiver a trabalhar, se for fazer uma pausa, qualquer coisa portanto não é assim uma estratégia muito definida é assim um bocadinho...

**Então podes dizer que, por exemplo, tu foste promovendo, mas sem uma estratégia delineada e foste adaptando?**

Sim, ou seja, senti que no início foi mais necessário porque primeiro também tinha mais tempo porque tinha menos clientes e, portanto, fui pensando ali exatamente nas publicações que queria fazer que achava importante, algumas dicas que eu ia dando relacionadas com o meu trabalho em termos de design das publicações, etc. Depois como pronto fui tendo menos tempo para essa parte o que era bom porque fiquei com mais clientes e então essa parte da comunicação sim já foi...fui adaptando para o formato mais rápido dos stories.

**E quais foram os canais que mais apostaste inicialmente?**

Foi mesmo...os canais tipo redes sociais não sei se é por aí..., foi as redes sociais e também a primeira vez que criei o Instagram e o Facebook depois também fiz uma estratégia que me ajudou que foi enviar uma mensagem por WhatsApp para todos os meus contactos, criei assim uma espécie de um documento, de uma apresentaçãozinha e enviei em formato de imagem a praticamente toda a gente a dizer que era esse o meu novo negócio e para caso alguém precisasse para falar comigo.

**E quais são os teus canais atuais? Quais são os canais que utilizas atualmente?**

Redes sociais.

**E investes em publicidade paga?**

Agora não. No início ainda investi, não investi muito, mas acho que os primeiros dois meses ainda fiz qualquer coisa, mas depois deixei.

**E qual é a relevância para ti do passa a palavra, do boca a boca para o teu negócio?**

Para mim é super importante porque quase, a maior parte dos meus clientes vieram do boca a boca, portanto tenho alguns praticamente desde o início já há mais de um ano e outros que foram, vieram e foi por boca a boca, portanto para mim é super importante.

**E quais foram os principais desafios que tiveste na comunicação e promoção do teu negócio?**

Primeiro, acho que foi mesmo saber o que dizer, não é, ou seja, eu sei que, eu sei o que eu fazia, mas tentar explicar isto de maneira simples, não é, para os outros, e também um bocadinho a exposição acho que foi um desafio grande, não é, tipo expor-me nas redes sociais, não é, dizer que agora que eu faço aquilo foi assim um bocadinho complicado.

**E sentes que tinhas, que tens todas as competências que precisas para promover o teu negócio de forma eficiente?**

Sinto que tenho de melhorar se calhar um bocadinho a parte de estar mais à vontade a gravar vídeos porque eu até gostava de começar a gravar e a promover mais até esta profissão de assistente virtual e então sinto que nessa parte para comunicar, não é, para promover tenho que melhorar um bocadinho porque acho que o vídeo é um bom formato hoje em dia e eu gostava de apostar nisso então tenho que trabalhar um bocadinho melhor essa parte.

**Desenvolveste, ou estás a desenvolver ou pensas vir a desenvolver competências neste domínio?**

Sim, ou seja, a parte pelo menos da comunicação, ou seja, vou tentar, eu vi algumas técnicas já de como começar a gravar vídeos e perdendo assim um bocadinho a vergonha, não é, portanto sim vou tentar treinar, praticar aqui para ser, para desenvolver melhor essa minha competência sim.

**E já alguma vez contrataste serviços especializados de comunicação ou design gráfico?**

Sim, ou seja, eu tenho duas pessoas a trabalhar comigo, que me ajudam com design, são dois clientes meus, portanto sim já tenho pelo menos duas, duas pessoas.

**Passando aqui para as vantagens da profissão, quais são as principais vantagens que encontras em trabalhar como assistente virtual?**

Sinto a grande vantagem é a parte de, da liberdade, não é, em termos de escolheres os serviços e escolheres exatamente a área que tu queres, que tu gostas de trabalhar, acho que é super importante, depois tens esta parte de conseguires gerir os teus horários, sei que há pessoas que têm filhos e que se for preciso escolhem trabalhar à noite porque durante o dia estão com eles, portanto temos esta flexibilidade de horário, flexibilidade geográfica, eu não usufruo muito dessa, dessa parte porque até gosto muito de trabalhar em casa mas também temos essa grande vantagem de poder trabalhar em qualquer sítio, vantagem de estares a criar o teu próprio negócio, não é, ou seja és tu que estás responsável pela criação do teu próprio dinheiro, de poderes ganhar mais dinheiro ou não, portanto acho que são se calhar assim as principais.

**Também não sentes, por exemplo, que a utilização de poucos recursos como por exemplo apenas o computador e o telemóvel, para receitas relativamente rápidas também não achas que pode ser também aqui uma vantagem?**

Sim sem dúvida, ou seja, quase toda a gente tem um computador, não é, portanto com poucos recursos tu consegues mesmo iniciar o negócio como assistente virtual, podes ter que depois se calhar comprar algum programa mais específico ou pagar por exemplo eu tenho o Canva Pro pronto que facilita no meu trabalho, por vezes tens que fazer assim um investimento ou outro, mas sim no início para quem está a começar com pouco é mesmo fácil de começar.

**E achas que neste mundo digital, especialmente na área da assistência virtual, se sente alguma desigualdade de género ou até achas que é uma forma de empoderamento feminino?**

É assim por acaso como assistente virtual eu nunca vi nenhum homem, não é, com esta profissão e sei que até há muitas agora comunidades de mulheres e às vezes até sei que há assistentes virtuais que só trabalham com mulheres, percebo também porque nós entendemo-nos, é uma energia diferente, mas assim uma

desigualdade não sei penso que não, não, não sinto até acho que o mundo digital até é dominado pelas mulheres, portanto sinto, sinto que é relativamente tranquilo nessa parte.

**E sentes-te realizada? Gostas do que fazes?**

Sim, sim eu, só que eu parece que estou sempre à procura de mais sabes? Ou seja, imagina como já estou há um ano e meio parece que já me está aqui a faltar mais qualquer coisa, mas, mas sim, eu sou, adoro tipo estar aqui e poder criar estas coisas para os meus clientes, não é, ajudar nos seus negócios, sim, sim gosto muito.

**E se pudesses mudar alguma coisa, o que seria?**

O que é que seria...nem sei...aqui esta parte...sei que às vezes a parte mesmo dos clientes é assim a mais difícil, mas não dá mesmo para mudar porque temos mesmo que lidar com eles, mas olha nem sei, nem sei o que é que...às vezes eu penso que o dia devia ter mais horas, mas não. Não, não sei, mas para já não mudava assim nada em específico.

**Passando agora aqui para o equilíbrio trabalho-família, como mulher empreendedora sentes que geras bem o equilíbrio entre o trabalho e a família?**

Sinto que ultimamente tenho conseguido gerir melhor sim, porque, pronto, não tenho filhos, não é, mas acho que acaba por ser super importante na mesma ter aqui uns horários específicos porque precisamos de fazer na mesma pausas e ter noção que não é só trabalho e pronto eu por exemplo aos fins de semana às vezes trabalho qualquer coisa ao sábado, mas por exemplo ao domingo é muito raro e, portanto, tento reservar sempre aquele dia mais para a família e assim, portanto, acho que é importante e eu tento e trabalho nesse sentido.

**E a tua família influenciou a tua escolha de te tornares uma assistente virtual?**

Não. Não sei se influenciou...lembro-me pronto é assim um bocadinho difícil, não é, contar assim aos pais do género que temos um emprego fixo e de repente já não queremos e queremos arriscar para uma outra coisa que até eu há pouco tempo nem sabia o que era, mas não creio que tenham influenciado, o que influenciou mais foi mesmo a minha parte mais de realização profissional etc.

**E como é que a tua família se sentiu quando decidiste começar este negócio? Apoiaram-te?**

Mais ou menos, mais ou menos, foi assim um bocadinho a medo porque eles não, também não sabiam bem o que é que era, eu tentei explicar e dizer que, pronto como é que funcionava, que já havia pessoas a trabalhar assim, mas foi um bocadinho difícil no início e pronto, mas não, não, não me fizeram, se calhar até deu mais força sabes, eles dizerem, mas isso agora é muito difícil estar assim a arriscar e pronto, eu pensei não eu vou provar que isto vai dar certo e acabou por ser um bocadinho, dar ali uma força um bocado contrária, um bocado de raiva quase, mas sim.

**E as tuas responsabilidades familiares influenciaram o crescimento do teu negócio e as tuas ambições empreendedoras?**

As minhas responsabilidades familiares...se influenciaram o crescimento do meu negócio...talvez, ou seja, uma vez que, não sei se é nesse sentido, mas imagina uma vez que como não tenho filhos, não é, as minhas responsabilidades nesse sentido são mínimas então tenho muito tempo, não estava preocupada do género eu sou a única pessoa que depende de mim, portanto, vou arriscar enquanto não tenho filhos, portanto sim acho que nesse sentido, estou a fazer crescer o negócio e a focar-me muito mais nisto do que se tivesse outra situação.

**E considerando a tua experiência, acreditas que devia existir uma formação especializada para a profissão de assistente virtual?**

Sim, sim sem dúvida, pronto eu tirei esta formação, não sei se ela ainda está disponível porque, entretanto, penso que elas eram duas raparigas e acho que, entretanto, cada uma seguiu o seu caminho, sei de algumas outras pessoas que têm assim também que dão esta formação, mas sim eu acho que seria importante esta profissão ser mais divulgada e haver uma, assim uma formação mais específica e tudo porque é uma profissão que está a crescer, portanto.

**E que áreas e domínios é que achas que essa formação devia cobrir?**

Portanto penso que a parte de tudo o que seja de finanças, de contabilidade acho que seria interessante, todos esses primeiros passos de como abrir um negócio, de como gerires o teu negócio, como lidar com pessoas, sei lá, a parte de, toda a parte depois também da organização, não é, se calhar alguma formação ou não sei como dizer, mas sim, ou seja, ajudar-nos a ser pessoas organizadas em termos de tempo, de, nas pastas dentro do computador tudo pronto mais e até na parte de comunicação penso que seria uma boa parte de como saberes vender o teu produto, de como comunicares.

**Para finalizar, qual é o conselho profissional que tu darias a alguém que gostaria de iniciar o seu negócio como assistente virtual?**

Um conselho...um conselho profissional...acho que saber penso que, por exemplo, de manhã quando nos estamos tipo a arranjar para vir para o computador é mesmo arranjar como se fosse para sair para ir trabalhar fora de casa acho que é um conselho super importante, eu sei que às vezes, eu ponho na mesma uma roupa confortável e se for preciso estou mais ou menos aqui de camisa arranjadinha, mas pronto estou com umas calças tipo fato de treino, não é, uma coisa mais confortável mas, ou seja, estar confortável mas não estar de pijama e arranjar-mos para estar bem e apresentáveis porque nunca sabes quando é que aparece de repente uma reunião, pode acontecer de repente, portanto fazeres como se fosses trabalhar fora de casa, acho que é, é mesmo importante e saberes ter na mesma os teus horários, põe mesmo a dizer que comesças às 08h e terminas às 17h ou voltas depois de jantar portanto estabelecer ali horários também é super importante para também conseguires organizar as tuas tarefas.

**E que conselho pessoal é que tu davas também a alguém que gostaria de iniciar o seu negócio?**

Olha um deles se calhar é mesmo também juntar a uma comunidade, estar mesmo perto de outras pessoas que já estejam, que já trabalhem neste, nesta profissão há algum tempo, e se calhar saber a parte de impor os próprios limites com os clientes não, não aceitar qualquer coisa que eles peçam porque estás no início e porque, sei que é difícil no início porque estamos a começar e queremos ganhar algum dinheiro porque é

difícil, mas desde o início com os clientes saber dizer exatamente quais são as tuas regras, os teus horários, o que é que eles te podem pedir ou não pedir portanto saberes também esse limite com o cliente acho que é importante.

**Muito bem. Chegamos ao final da entrevista. Mais uma vez, muito obrigada pelo teu tempo e pela tua atenção.**

Entrevista participante 5

**E antes de começarmos esta entrevista está a ser gravada para análise de dados, aceita a gravação desta entrevista?**

Claro que sim. Podes gravar.

**Muito bem obrigada. Então vamos lá começar começando agora com a categoria da perceção da assistência virtual, o que é que para si é um assistente virtual?**

Olha para mim um assistente virtual é um profissional que dá apoio a pequenas e médias empresas sobretudo e de forma também a ajudar a alavancar o negócio dessas pequenas e médias empresas, mas no fundo o que consiste a assistência virtual é isto. Em várias áreas podes-te focar em algumas áreas, aliás acho que se devem focar em algumas áreas não abranger tudo porque nós não podemos abraçar o mundo por isso temos mesmo que nos focar em alguns pontos.

**E sente que as pessoas percebem bem o que é uma assistente virtual?**

Não. Não, as pessoas acham que a assistente virtual é a Siri ou aquela do...da...qual é a outra...a Alexa. Acham que as assistentes virtuais são essas ou então aquelas assistentes virtuais que nos atendem naqueles chats nos sites de apoio pronto. Não, não, ainda não sabem bem o que é que ser assistente virtual em Portugal.

**E acha que é uma profissão com áreas de atuação muito bem definidas?**

Sim. Sim, sim claro que sim. Depende sempre daquilo que tu, a área em que tu te focas, não é, qual é o teu nicho de mercado, mas sim, sim.

**Passando aqui para o início da atividade, como é que entrou neste mundo da assistência virtual? Conte um bocadinho da sua história.**

Olha...eu fui quase metade da minha vida administrativa eu quando entrei nisto já tinha 24 ou 25 anos de profissão só que são, as situações da vida às vezes fazem-nos dar assim algumas cambalhotas e eu tinha dado uma cambalhota na altura, aliás até tinha dado duas porque isto foi um pós-covid e eu e o meu marido ficamos desempregados ambos na altura do Covid. E então uma das situações eu já tinha decidido que iria envergar por um negócio meu, não queria de todo voltar a trabalhar por conta de outrem porque a entidade patronal tem as suas vantagens por trabalhar por conta de outrem, mas também tem algumas desvantagens e infelizmente em Portugal nós não passamos de um número. A minha irmã trabalhava como assistente virtual noutra área, que ela trabalha na área das finanças e contabilidade, e isto em 2021, foi em 2021, 2020 para 2021 ela apresentou-me aqui uma, uma cliente que estava a precisar de fazer uma transcrição, foi o

meu primeiro trabalho como assistente virtual e a partir dali eu achei que realmente aquilo poderia ter pernas para andar e que deveria-me focar um bocado em então abrir a minha área de atividade como assistente virtual e foi o que aconteceu. Entretanto fiz uma formação também porque estava desempregada como te disse e também estava pelo fundo de desemprego e então fiz uma formação em profissional de Office Digital para fazer aqui uma reciclagem de algumas coisas que também ainda não sabia e principalmente o marketing digital porque não tinha mesmo conhecimento absolutamente nenhum e também fiz umas formações modulares na área do marketing digital e no fim de 2021, em novembro de 2021 iniciei então este projeto que está até hoje.

**Quais foram as suas principais motivações para se tornar uma assistente virtual?**

Olha...sobretudo ter tempo para os meus filhos, era uma coisa que eu não tinha porque tinha um trabalho das 09h às 18h em que os deixava na escola de manhã e só os via ao final do dia e principalmente foi o acompanhamento dos meus filhos, essa foi a principal razão e tenho tempo para eles. Eu organizo a minha agenda e os meus horários segundo os horários deles.

**E além da experiência que teve que agora falou, já teve outra experiência profissional em alguma área de especialidade? Ou foi apenas a que teve por conta de outrem?**

Foi sempre por conta de outrem. Agora trabalhei em duas áreas distintas, trabalhei como rececionista/administrativa numa Rent a Car, durante muito tempo, durante muitos anos e os últimos dez fui gestora de recuperação de crédito, o cobrador de fraque, mas ao telefone.

**E acha que é uma profissão fácil de explicar aos outros?**

Eu acho que sim, acho que depois de tu explicares o que é que uma assistente virtual faz, eles não têm dúvidas.

**E acha que é bem vista?**

Sim, sim.

**Passando agora aqui para as competências de empreendedora e gestão de negócio, o que é que significou para si criar o seu próprio negócio?**

Liberdade, acima de tudo. Acima de tudo a liberdade, conforme o que te disse há pouco, eu giro o meu tempo, não tenho aquela pressão de estar no local de trabalho das 09h às 18h, fazer a pausa de 10 minutos a meio da manhã ou a meio da tarde ou ter de cumprir o horário porque eu acho que nós podemos ser na mesma bons profissionais sem ter essa pressão toda em cima de nós ou ainda pior que no último trabalho pelo qual eu passei aconteceu-me isso

muitas vezes é termos o supervisor atrás de nós a ver aquilo que nós estamos a fazer e isso para mim é desgastante era desgastante mesmo por isso, acima de tudo foi a liberdade que eu ganhei...a minha independência.

**E foi fácil iniciar o negócio? Sente que tinha todas as competências, conhecimentos necessários para montar um negócio por conta própria?**

Foi, não foi difícil, conforme te disse também, pronto também tive aqui um bocado a ajuda da minha irmã também já estava nisto há alguns anos e, e também me deu aqui a alavanca pronto. Também tive o apoio dela por isso no início medi bem os prós e os contras e achei que não era um negócio em que ao iniciar que me trouxesse grande prejuízo porque eu posso trabalhar em qualquer lado, eu posso, neste momento por exemplo estou em casa, mas o local onde eu tenho o meu escritório durante o ano inteiro é na casa dos meus pais no meu antigo quarto porque fica próximo da escola dos miúdos pronto. Por isso, eu posso trabalhar, tenho net em casa, tenho um portátil e também tenho um PC, mas aqui em casa tenho um portátil e posso levar o portátil para todo o lado. No ano passado fui de férias e levei o portátil porque fui trabalhar por exemplo, eu não fui de férias, eles foram, eu não.

**E quais foram os desafios que enfrentou ao iniciar, desenvolver e manter o seu negócio digital?**

Olha...sobretudo é os clientes...sobretudo...é a procura de clientes porque a procura de clientes tem que ser diária, não pode deixar de acontecer, não pode deixar de haver, tem mesmo de ser diária e pronto para isso é assim, pesquisa todos os dias, LinkedIn é essencial, as redes sociais, o Facebook e o Instagram também são essenciais e confesso que não é, não são redes onde eu esteja presente todos os dias, mas estou a tentar me organizar e a ser metódica e pelo menos uma vez por semana publicar alguma coisita para pensarem “olhem estou aqui”.

**Mencionou esse desafio, e não sente por exemplo que a falta de literacia financeira também não foi um desafio ao iniciar o seu negócio?**

Aí não, não porque lá está a minha irmã como trabalha na parte das finanças e contabilidade eu tinha ali aquele colinho e não tive tanta dificuldade.

**E por exemplo, sente que a desigualdade de género foi algo que dificultou a criação do seu negócio?**

Não, de todo, de todo. Até porque a assistente virtual é maioritariamente feminino, não é tanto o setor masculino, é mais o feminino, por isso não foi por aí, não foi por aí.

**E teve ajuda ou apoio especializado para a criação do seu negócio?**

Não. Olha a criação do negócio foi junto com a minha irmã, abrimos atividade, ela explicou-me como é que eu tinha de fazer, a nível de faturação, como sou trabalhadora independente faço os recibos verdes, não é, ela também me explicou como é que eu deveria fazer por isso não tenho, não tenho grande, não tive grande dificuldade e ainda hoje não tenho grande dificuldade.

**E recebeu algum tipo de tutoria ou apoio de comunidades de assistentes virtuais para criar o seu negócio?**

Não recebi apoio, mas estou em alguns grupos no Facebook, na altura fiz algumas formações, fiz com o KIAI do Ricardo Teixeira de marketing e fiz também um que era mesmo de assistentes virtuais que é a comunidade de assistentes virtuais Portugal, acho que é assim, também fiz esse porque achei que tinha

necessidade de investir para saber um bocadinho mais de como é que funcionava este mundo ou como é que eu conseguiria chegar aos clientes de alguma forma pronto. E pronto na altura eu depois eu tive, foi intuitivo e foi esclarecedor.

**Pode falar mais um pouco dessas formações que usou para criar e gerir o seu negócio?**

Olha...do, confesso que a do Ricardo Teixeira não, não me abriu muito os horizontes porque acho que estava mais, a vertente era mais para pessoas do couch e por aí que já têm um negócio formado e que vendem cursos ou outro tipo de formações, eu não vendia cursos nem formações, eu queria era mais era ser...mais esclarecedor em relação à minha atividade. A das assistentes virtuais foi bom porque foi, nós ouvimos algumas assistentes virtuais também a falarem do início do negócio delas, como é que surgiu, atuarem em vários nichos de mercado, como era importante nós escolhermos um nicho de mercado porque eu até à altura eu disparava em todas as direções no fundo, não tinha um nicho de mercado escolhido e foi bastante importante, esse foi importante porque foi a partir daí que realmente começou a ficar mais, mais claro, mais limpo de que tinha mesmo de escolher um, um nicho de mercado para começar a alavancar o meu negócio.

**E sente que gere bem o seu negócio?**

Eu acho que sim.

**Que desafios é que ainda sente ou que também já ultrapassou?**

Olha...já consegui ultrapassar alguns agora o que ainda, a dificuldade maior ainda é realmente os clientes e é os clientes serem comprometidos. Porque nem sempre apanhamos clientes comprometidos e mesmo que queiras ajudar não consegues.

**E sente que precisa de adquirir novas competências para gerir melhor o seu negócio?**

Se calhar mais na parte de marketing digital que é o meu calcanhar de Aquiles, embora seja eu que ainda faça aqui a gestão das minhas redes sociais, mas se calhar precisava ali de um input.

**Passando agora aqui para os serviços, quais são os tipos de serviços que oferece como assistente virtual?**

Olha...eu ofereço todo o serviço administrativo. Algumas situações, na parte da gestão de redes sociais também consigo oferecer, o copy não me peçam para o fazer porque acho que é, assim o copy para o meu negócio eu faço porque eu conheço a área não é, sei daquilo que estou a falar agora áreas muito específicas que já me procuraram por exemplo clínicas de psicologia, eu não consigo falar de, da área da psicologia se não sou formada, não tenho conhecimentos para tal, não é, mesmo que faça pesquisa é muito, é uma situação muito complexa. A nível de, como eu tive que escolher um nicho de mercado, se bem que eu acho que o nicho de mercado é que me escolheu, não fui bem eu que o escolhi a ele, eu trabalho sobretudo com consultores imobiliários e aqueles que não são consultores imobiliários estão ligados de alguma forma à área imobiliária por isso, sim são serviços administrativos, é contactos telefónicos, o tentar agendar as visitas para os consultores para fazerem a angariação do imóvel, uma panóplia de atividades dentro dessa, dessa área.

**E porque é que oferece este tipo de serviços e não outros?**

Porque são aqueles em que eu me sinto segura, eu sei que ali eu sou boa, e acho que nós vamos oferecer um serviço em que realmente sabemos que somos boas naquilo.

**E como é que definiu o seu conjunto de serviços?**

Definir como assim não estou a perceber agora.

**Como é que soube que era aquele conjunto, que era aquilo que realmente queria.**

Sim, já tinha experiência também na área, não é, trabalhei muitos anos, maioritariamente no ramo administrativo, o contacto telefónico para mim também não é, não foi, não é novidade também tenho bastante experiência no contacto telefónico e o contacto telefónico para tratar das leads dos consultores nada tem a ver e é muito mais fácil do que o contacto telefónico para cobrar, eles são bem mais simpáticos do que quando tu ligas para cobrar, por isso, e foi aí que consegui então estabelecer aquilo que eu queria fazer e o que é que eu tinha para oferecer.

**E definiu este tipo de serviços a pensar no mercado ou no que realmente gostava de fazer?**

Nas duas coisas. Naquilo que me dá prazer fazer e também naquilo que neste momento e eu como trabalho com os consultores imobiliários é onde eles têm mais dificuldade e a dificuldade deles está mesmo aí em ter tempo para conseguir contactar essas, essas leads.

**E recebeu algum tipo de apoio especializado ou por exemplo lá está o apoio das comunidades de assistentes virtuais para definir a sua carteira de serviços?**

Aí não. Aí não recebi, aí foi mesmo por conta própria. Fui, fui descobrindo no fundo, fui descobrindo.

**Passando agora aqui para as competências específicas, sente que possui todas as competências técnicas para ser uma boa assistente virtual?**

Nesta área sim, sim, sim. Sinto que faço um bom serviço, que presto um bom serviço e que os meus clientes são muito satisfeitos com o serviço que eu presto, por isso acho que sim.

**E quais são as competências que acha mais relevantes em termos técnicos e de conhecimento para uma assistente virtual?**

Depende da área de atuação dela sempre, da minha área de atuação acho que um bom conhecimento da área administrativa e também o contacto telefónico porque o contacto telefónico não é tu pegares no telefone e ligares ao cliente, tens que também saber, tens que ter mel para o cativar e acho que aí que realmente é preciso uma formação sim, é preciso formação para tu fazeres um bom contacto telefónico.

**E quais são as competências que acha mais relevantes em termos pessoais e interpessoais para uma assistente virtual?**

Olha tem de ser focada, tem que ser comprometida, tem que ser honesta, tem que fazer o trabalho dela com bastante clareza, não, não podemos dizer que fazemos uma coisa quando não no fundo não a sabemos fazer,

acho que podemos, temos que ser leais o suficiente e honesto o suficiente para dizer olhe não sei, mas aprendo. Acho que no fundo são essas as competências, acho que sim, acho que é isso, acho que passa por aí.

**Considera adquirir mais conhecimentos para se tornar uma melhor assistente virtual? E se sim, em que áreas e domínios? Sei que já falou um pouco no marketing digital, mas também se tiver outras áreas.**

Tenho olha...pretendo, pretendo, acho que não existe infelizmente, ando aqui a pesquisar já há algum tempo, mas penso que não existe, mas havia de haver formação para assistentes de consultores imobiliários que não estivesse ligado à área imobiliária concretamente, porque o que existe são as próprias agências que dão e está muito restrito por isso aquilo que eu vou vendo eu vou consumindo através das redes sociais, através de alguns consultores que partilham conteúdo, couch que partilham conteúdo e acho que nesse ponto havia de haver mais informação e mais formação e não existe.

**E quão relevante para si são as redes de contacto, associações, academias, e comunidades de assistentes virtuais para uma fase inicial? Trouxeram algum benefício para o seu negócio?**

Trouxeram porque olha tiram-te bastantes dúvidas, na altura a comunidade de assistentes virtuais elas faziam uma live todas as semanas com temas diferentes, o que, o que permitia seres esclarecida sobre algumas dúvidas que tinhas, numa dessas lives por exemplo eu conheci uma formadora em Canva e nem sequer sabia o que era o Canva, nunca tinha, nunca tinha...no meu tempo era Photoshop, nem sequer tinha ouvido falar no Canva, na altura fiz a formação depois com ela, fiz a formação do início, iniciar o intermédio e o profissional do Canva, fiz os três com ela por isso acho que a comunidade na altura foi muito importante para mim.

**Agora passando para a comunicação e promoção do seu negócio, possui uma estratégia de comunicação e promoção do seu negócio?**

Deveria possuir melhor, deveria estar muito melhor, mas como te disse há pouco, tento pelo menos uma vez por semana publicar, fazer algum post nas redes sociais.

**E sobre a sua estratégia, a sua estratégia é planeada, desenhada de forma compreensiva ou foi promovendo sem uma estratégia delineada e foi adaptando?**

Ela é delineada, ela é planeada, por isso eu tenho que, planeio sempre o que é que vou falar, na semana a seguir tem que ser uma consequência do que venho a falar para trás, tenho que ter ali um fio condutor do que eu quero, quero que eles percebam aquilo que eu faço e o que é que eu lhes posso oferecer, sim ela é planeada.

**E quais foram os canais que mais apostou inicialmente?**

O Facebook e o Instagram.

**E quais são os canais que acha que são essenciais atualmente para si?**

No meu ramo de negócio e o meu nicho de mercado será sempre, passa sempre pelo Facebook, pelo Instagram e pelo LinkedIn.

**E investe em publicidade paga?**

Já investi. Investi logo no início, não me trouxe grande retorno e aquilo que eu faço, a publicação que eu faço apenas nas redes sociais tem me trazido retorno por isso enquanto estiver a funcionar não penso em investir em anúncios nas redes sociais.

**Para si, qual a relevância do boca a boca?**

Importantíssimo, importantíssimo, aliás ainda é a melhor forma de vender. Esse boca a boca, a opinião que os clientes têm de ti que vão passar a outros possíveis clientes é importantíssimo.

**E quais foram os principais desafios na comunicação e promoção do seu negócio?**

Olha no início foi conseguir com que ele fosse realmente visualizado e isto há muitas fases do negócio, e eu tive que fazer também uma página, um site que também fui eu que o fiz e a formação que eu tirei em profissional de Office Digital foi uma mais-valia nesse sentido porque eu se pesquisar por [NOME PRÓPRIO] assistente virtual a minha página é a primeira que aparece e isso para mim foi importantíssimo. E lá está as publicações que se têm que ir fazendo nas redes sociais, não deixar de publicar, nós temos que nos mostrar, a melhor forma de nos vender é essa, é mesmo através das redes sociais hoje em dia, se não tiveres nas redes sociais não estás em lado nenhum.

**E sente que tem todas as competências que necessita para promover o seu negócio de forma eficiente?**

Até ver tenho, até ver tenho. Lá está pode haver ali alguma lacuna que vou tentando, tentando através de pesquisa, através de assistir a vídeos, no Youtube, através das redes sociais, seguir alguns, alguns gurus de marketing que vou seguindo e algumas dicas que eles dão também e vou tentando fazer e até ver tem corrido bem.

**Muito bem. E desenvolveu, está para desenvolver alguma competência neste domínio?**

Ainda não. Ainda não.

**E já contratou alguma vez serviços de comunicação como por exemplo design gráfico?**

Não. Sou eu que faço tudo.

**Muito bem. Passando agora aqui para as vantagens da profissão, quais são as principais vantagens que encontra como trabalhadora de assistência virtual?**

Olha...a vantagem, para mim, a principal vantagem é, conforme no seguimento do que disse há pouco, é a liberdade de tempo, liberdade de tempo, autonomia, o não seres dependente de horários poderes fazer o que quiseres dentro daquele horário, não é, o horário que tens estabelecido, o poderes, poderes prestar um auxílio à família sem haver necessidade de te descontarem aquele valor, o poderes repor esse tempo que vais retirar noutra ocasião por isso acho que a principal vantagem é a total liberdade de tempo que tu tens. Não entrei nisto para enriquecer ok? Não entrei nisto para enriquecer, ainda não estou no ponto em que

gostaria de estar, não estou, também tenho tido alguns dissabores em alguma verdade, há sempre um cliente ou outro quando tu achas que já está tudo perfeito acaba por ficar imperfeito também, mas, mas aquilo que estou a conseguir neste curto espaço de tempo porque eu não estou nisto há muito tempo, eu estou nisto desde 2021, por isso há três anos, não é muito tempo, mas aquilo que tenho conseguido ao longo destes três anos, para mim, tem sido muito vantajoso, e ainda não, não fez com que eu atirasse a toalha ao chão uma única vez porque eu acho que e acordo todos os dias para fazer sempre mais e melhor.

**Mencionou essas vantagens, e não acha por exemplo a utilização de poucos recursos para receitas relativamente rápidas também pode ser uma vantagem?**

Sim, é assim, esta, esta função em específico, lá está, não tens que investir muito basta teres um portátil e consegues alcançar o que quiseres, não é, há pessoas até que trabalham como assistente virtual, não a tempo inteiro como eu o faço, mas apenas em part-time e consegues fazer um bom part-time sem, sem ter necessidade de estares as oito horas, ou as nove horas, ou as dez horas porque acabas de trabalhar muito mais horas do que se trabalhares por conta de outrem, não é, e acabas por fazer um bom, um bom, como é que eu te hei de te explicar, consegues ter ali um, juntar ali um valor que vai agregar ao valor que tu tens por conta de outrem a tempo inteiro por isso acaba por ser também vantajoso nesse sentido porque não, não tens que investir muito.

**E acha que neste mundo digital, especialmente na área da assistência virtual, se sente ainda alguma desigualdade de género ou até acha que é uma forma de empoderamento?**

Eu acho que não há desigualdade de género, não há, porque acho que isto até é mais uma profissão do setor feminino do que do masculino. Agora sim existe muitas assistentes virtuais femininas, sim existe, é quase tudo de mulheres.

**E sente-se realizada? Gosta do que faz?**

Gosto. Bastante. Aliás se eu não gostasse não, não estaria nisto de certeza absoluta, já tinha desistido.

**E se pudesse mudar alguma coisa, o que seria?**

Olha para já acho que não há nada a mudar, acho que a abordagem é a correta, os serviços que eu presto e que ofereço também são os corretos, a comunicação que eu tenho com os meus clientes ou com potenciais clientes também é a correta por isso para já acho que não há nada a mudar, a não ser claro aquilo que te disse há pouco, que precisava aqui de limar umas arestas, preciso de limar umas arestas, sinto essa necessidade de limar essas arestas, de resto acho que está perfeito como está.

**Passando aqui para o contexto sociocultural, como mulher empreendedora sente que gere bem o equilíbrio trabalho-família?**

Completamente, sim.

**E a sua família influenciou a sua escolha de se tornar uma assistente virtual?**

Não influenciou, mas ajudou. Aliás eles nem sabiam o que era uma assistente virtual, tão pouco, o mais novo ainda não sabe como é que me há de definir quando perguntam o que é que a mãe faz.

**E como é que a sua família se sentiu quando decidiu começar este negócio? Apoiaram-na?**

Sim, sim. Aliás eles vão sempre junto, dizem “é isso que queres?”, então nós vamos.

**E as suas responsabilidades familiares, influenciaram o crescimento do seu negócio e das suas ambições empreendedoras?**

Claro que sim. Claro que sim. É por eles, é sempre tudo por eles.

**Passando agora aqui para a formação específica, considerando a sua experiência acredita que devia existir uma formação especializada para a profissão de assistente virtual?**

Acredito que sim, e acho que haveria de haver mesmo formações gratuitas, não serem pagas porque existem formações, mas elas são todas pagas, não existe uma formação gratuita a nível de assistência virtual e se calhar as entidades formadoras deviam começar a pensar nisso também porque isto está cada vez mais a crescer, esta profissão, o COVID também deu, deu aqui a alavanca para que o negócio da assistência virtual também crescesse porque cresceu em várias formas, em várias vertentes e deve haver mesmo uma formação para isso porque não existe.

**E que áreas e domínios é que essa formação deveria cobrir?**

Todas as áreas. Deveria cobrir inicialmente uma área de como iniciar esta atividade, a área financeira que eu acho que é importantíssima a área financeira porque nós vamos, nós entramos em campos aos quais eramos completamente alheios até entrar nesta atividade porque nós estamos a gerir um negócio nosso por isso há uma data de uma panóplia de documentos que tens de entregar que não tinha que entregar sendo por conta de outrem, por isso acho que essa área era muito importante também haver formação nessa área para explicar às pessoas esta área financeira, não é, porque nós não temos que contratar um contabilista para nos tratar da área financeira, nós podemos tratar disso nós mesmos, pelo menos para já numa fase inicial enquanto não precisamos de ter contabilidade organizada podemos perfeitamente fazê-lo, acho que essa área também era preciso uma formação e depois também se calhar a divulgação do negócio, da forma como o devemos divulgar, a forma correta de como devemos divulgar acho que também se calhar nessa área sim.

**E que competências é que acha que eram importantes desenvolver nesta formação?**

Ora...a nível de formação estás-me a falar de competências tipo administrativas?

**Competências técnicas e competências pessoais.**

Olha as pessoais se calhar a motivação é importante estares motivada para porque tens que estar numa boa, numa boa fase, eu quando entrei nisto eu estava motivada para, era uma coisa que eu queria, eu queria muito ter um negócio meu, não sabia o que é que eu queria, é uma verdade, mas, mas queria ter algo meu e trabalhar por conta de outrem estava mesmo fora de questão na altura, por isso já, a motivação já era outra. Depois a nível de...eu senti necessidade de fazer uma reciclagem porque não, embora trabalhasse todos os dias, com o computador, e todos os dias trabalhava com o e-mail, mas a nível do Word, Excel e outras, outras ferramentas do Office que não tinha conhecimento e que precisava de ter por isso eu senti necessidade de fazer essa formação e acho que é importante também haver essas competências. Depois

existe assim competências mais, mais técnicas, por exemplo no meu caso que trabalho, faço muito contacto telefónico tenho que trabalhar com alguns CRM e os CRM são distintos, são muito parecidos no seu fundo, mas são distintos por isso se calhar uma formação também nessa parte do CRM também era importante se calhar e acho que assim à primeira vista não estou a ver assim mais nenhuma que fosse de grande, de grande relevância.

**Qual o conselho profissional que daria a alguém que gostaria de iniciar o seu negócio como assistente virtual?**

Olha...inicialmente tens que avaliar os prós e os contras e se é isso mesmo que queres. Depois acho que é importantíssimo escolhermos aqui onde queremos atuar porque a nossa área de atuação também vai definir o tipo de serviços que nós podemos oferecer, oferecer realmente os serviços em que nós somos boas a fazer aquilo e que temos a certeza de que somos boas a fazer, não oferecer nada que esteja fora da nossa área de, da nossa zona de conforto para nós não correremos o risco depois de meter os pés pelas mãos. E depois é seguir, é ir para a frente, é ir para a frente sem medos, não podemos ter medo.

**E conselho pessoal, o que é que também dizia?**

Olha, acho que vai basicamente no mesmo, basicamente no mesmo, se calhar pessoalmente olha diria que se é o que queres é ir em frente.

**Chegamos ao final da entrevista, mais uma vez, agradeço a sua disponibilidade que é muito importante.**

Entrevista participante 6

**E antes de começarmos, esta entrevista está a ser gravada para análise de dados, aceita a gravação desta entrevista?**

Sim, sim.

**Vamos então começar. Vamos começar aqui pela perceção da assistência virtual, o que é para si uma assistente virtual?**

Isso em resposta aberta é difícil, então, para mim aquilo que é uma assistente virtual é uma pessoa que dá apoio ao negócio dum cliente, pronto que é o que eu chamo não é, os clientes e normalmente são negócios online maioritariamente, de qualquer das formas isso é uma coisa que está sempre a mudar e acaba por surgir novidades nesse sentido não é, portanto não é um campo fechado, ou seja, também pode haver negócios presenciais como lojas físicas, etc., que podem acabar por necessitar do apoio de uma assistente virtual porque existem muitas vantagens, não é, relativamente por exemplo a uma pessoa a tempo inteiro numa loja existem muitas vantagens, não sei se respondi bem à questão...

**Sim, sim respondeu. E sente que as pessoas percebem bem o que é uma assistente virtual?**

É assim sinceramente hoje em dia acho que já percebem muito melhor, não é, quando eu comecei a maior parte das pessoas que eu conhecia pronto fazia-me caretas e dizia o que é que tu estás a fazer, mas neste momento acredito que já há muito mais, uma maior consciência, já percebem tudo muito bem, mas também

há pessoas que continuam a virar-se para mim e dizer ah assistente virtual, isso não é a Siri que está ali ao lado, pronto, portanto depende também muito do background da pessoa e da área onde a pessoa está para ter uma maior perceção do que é isto de ser assistente virtual.

**E acha que é uma profissão com áreas de atuação muito bem definidas?**

Não. Não, eu dou mentorias a pessoas que querem começar ou que já começaram e estão ainda a definir algumas coisas e um dos pontos que eu falo é exatamente esse, quer dizer uma assistente virtual pode fazer qualquer coisa, não é, quase há pessoas que se especializam em áreas muito específicas e está ótimo e há outras pessoas como é o meu caso, por exemplo, que tem uma, uma abrangência de tarefas bastante grande, portanto não é.

**Passando aqui para o início da atividade, como é que entrou neste mundo da assistência virtual? Pode contar-me assim um bocadinho da sua história?**

Eu sou daquelas pessoas que acredito que não existem coincidências, eu tive, eu já sabia, eu venho de uma área completamente distinta e já há muito tempo que andava à procura e a ver o que é que eu poderia fazer em alternativa porque eu não estava satisfeita com aquilo que eu estava a fazer e iniciei um processo de coaching com uma couch e na altura foi daquelas coisas lá está enquanto eu estava no processo de coaching continuava a pesquisar muito na internet quais é que poderiam ser as minhas alternativas fui dar de caras já não sei como daquelas coisas, coincidências ou não, com, com alguma informação sobre a assistência virtual fora de Portugal, na altura em Portugal não havia nada, não é, comecei a falar sobre isso com a minha couch na altura e depois lá está por coincidência também falei com uma amiga minha e ela disse-me ah eu tenho uma cliente que ela é assistente virtual se quiseres eu ponho-vos em contacto e pronto na altura foi assim, eu entrei em contacto com essa rapariga, que ainda hoje trabalha como assistente virtual, e ela pronto passou-me imensas informações inclusive fiz a formação com ela e depois pronto comecei a trabalhar.

**Quais foram as suas motivações para se tornar uma assistente virtual?**

Boa pergunta. Acho que uma das principais motivações foi exatamente o facto de não haver uma limitação às coisas que eu posso fazer, não é, esta variedade, tanto posso estar a responder a e-mails como posso estar a fazer agendamentos de posts ou estar a preparar uma newsletter e, portanto, acho que foi isso que me atraiu mais, esta variedade de funções e não ter que estar sempre confinada a uma única coisa, portanto acho que esse foi um dos principais fatores.

**E já tinha experiência profissional anterior em alguma área de especialidade?**

Uma das coisas que eu fiz na altura quando fiz a formação de assistente virtual foi exatamente olhar para aquilo que eu já fazia, portanto como profissional na altura, não é, pegar nessas minhas, nesses meus conhecimentos, essas minhas skills e perceber quais dessas skills é que tinham efetivamente uma, uma abertura, uma alavanca para a assistência virtual e, portanto, sim, na altura quando fiz essa análise daquilo que eu fazia consegui perceber que ok há muitas coisas do que eu faço diariamente que são uma mais valia para uma assistente virtual e para o meu cliente, não, é, o meu futuro cliente portanto sem dúvida que sim.

### **Sente que esta profissão é uma profissão fácil de explicar aos outros?**

Para mim é fácil, não é, quer dizer, mas eu também já trabalho nisto há cinco anos, portanto são cinco anos a explicar às pessoas, cinco anos a trabalhar, mais o tempo de formação etc., etc., portanto já são mais de cinco anos a explicar às pessoas o que é que é assistente virtual, portanto é fácil para mim explicar agora se para o outro lado é fácil entender isso já não, já não sei.

### **E acha que, lá está, acha que é uma profissão bem vista?**

Eu acredito que sim, na minha opinião, isto é uma opinião muito pessoal minha, não é.

### **Passando aqui para as competências de empreendedora e de gestão do negócio, o que é que significou para si criar o seu próprio negócio?**

A primeira coisa e mais importante é o facto de, quer dizer, ninguém nos ensina nas escolas o que é que é empreender, o que é que é abrir atividade, o que é que é passar um recibo verde, o que é que significa passar recibos verdes, não é, e quais são as implicações desses recibos na nossa vida, no nosso dia-a-dia, portanto, isso para mim foi assim das maiores implicações, não é, ok perceber que tenho de abrir atividade e agora o que é que é isso, como é que isso se faz, ainda por cima a assistência virtual nem sequer é uma profissão, não é, para as nossas entidades do estado etc., portanto tudo isso para mim foi assim um grande desafio e depois, e depois pronto em termos também muito práticos quer dizer perceber que oh já não vou ter mais subsídio de férias, não é, sou uma trabalhadora independente já não tenho um subsídio de férias, já não tenho subsídio de natal, ok, vamos ter que encaixar aqui as coisas de maneira diferente para no fundo ter as mesmas coisas que uma pessoa que trabalha por conta de outrem, não é, mas, mas num formato distinto, diferente então acho que para mim foram assim os maiores desafios.

### **Foi fácil iniciar o negócio? Sente que tinha todas as competências e conhecimentos para montar um negócio por conta própria?**

Não vou dizer que foi difícil, mas também não vou dizer que foi fácil, não é, quer dizer acho que, acho que a maior parte dos empreendedores quando sai dum trabalho por conta de outrem, não é, eu trabalhei sei lá já não sei, mas mais de dez anos por conta de outrem foi a única maneira que eu conhecia a trabalhar e depois de repente dou este salto, não é, e isto foi antes do Covid, portanto antes da maior parte das pessoas estarem a trabalhar a partir de casa etc., foi, é desafiante acho que a palavra desafiante é assim, nem é difícil nem é fácil, é desafiante.

### **Quais foram os desafios que enfrentou ao iniciar, desenvolver e manter o seu negócio digital?**

Eu acho que um dos maiores desafios e eu falo sobre isso nas minhas mentorias é mesmo a questão de arranjar clientes, não é, lá está mais uma vez ninguém nos ensina na escola estas coisas, estamos formatados, tipo saímos da faculdade, criamos um CV e CV para toda a gente e nestas áreas não é assim que funciona, não é, nós não fazemos um CV e não enviamos para um potencial cliente, não faz sentido nenhum, não é, então acho que para mim o maior desafio foi mesmo esse, a questão de ok, desformatar do CV e do que é que o CV e ok bora lá à procura de clientes, perceber onde é que eles andam, como é que eu chego a eles, como é que eu falo com eles acho que esse foi assim dos maiores desafios.

**Mencionando esses desafios, não sente que também por exemplo a falta de literacia financeira também foi um desafio?**

Eu acho que a falta de literacia financeira é um desafio na vida dos portugueses ponto, não é, agora sim sem dúvida que essa questão acaba por ainda ser mais importante para uma pessoa que começa pronto a tentar montar o seu negócio e lançar-se, não é, isso sem dúvida que é muito importante.

**E por exemplo, sente que a desigualdade de género foi algo que dificultou a criação do seu negócio?**

Não. Para mim não senti nada disso, neste trabalho, na minha vida profissional anterior senti muito isso, mas neste caso não.

**E teve ajuda, apoio especializado para a criação do seu negócio?**

Sim, na altura falei com uma contabilista que foi quem me ajudou por exemplo a abrir atividade e depois tinha a minha formadora, não é, que me deu a formação de assistente virtual que também deu um apoio incrível no início.

**Recebeu algum tipo de tutoria ou apoio de comunidades de assistentes virtuais para criar o seu negócio?**

Na altura isso não existia, não é, não existia, hoje em dia já temos em Portugal boas comunidades de assistentes virtuais, mas na altura não existia nada disso cá em Portugal. Juntei-me a alguns grupos de fora, mas quer dizer, por exemplo, na parte financeira mesmo estando num grupo de fora é completamente diferente, não é, mas agora assim, não sei, acho que estás a perguntar se tive um tipo de apoio mais específico...

**Sim.**

Não, na altura não.

**E precisou de fazer alguma formação para criar e gerir o seu negócio?**

Não. Fiz a formação de assistente virtual, não é, mas quer dizer nem isso é obrigatório porque nunca tive nenhum cliente que se virasse para mim e dissesse olha onde é que está o teu certificado a dizer que és assistente virtual, não é isso que é importante nesta área.

**E sente que gere bem o seu negócio?**

Isso é uma pergunta difícil...eu sinto que sim, sinto também que tenho potencial para melhorar, mas sim sinto que faço uma boa gestão do negócio, dos meus clientes pelo menos o feedback é positivo, eu por exemplo, neste momento e já há algum tempo eu não procuro clientes, os clientes chegam até mim por recomendação, eu tive uma página de Instagram, mas que rapidamente acabei por desistir porque eu não tenho paciência para redes sociais e, portanto, os clientes continuam a chegar portanto acho que sim, acho que faço uma boa gestão do meu negócio.

**E que desafios sente ou que ultrapassou?**

Acho que o meu maior desafio somos nós próprios, não é, porque, sei lá, uma das, vou lhe chamar experiência ou tentativa ou um dos objetivos que eu pensava que seria um objetivo para mim seria crescer, criar uma equipa, e efetivamente tentei, não é, mas não senti que o caminho fosse por ali porquê? Talvez por mim, por isso é que eu digo, o maior desafio somos nós próprios, não é, não sinto que gerir uma equipa seja a minha, o meu core business. Não quero que gerir a minha equipa seja o meu core business então formar uma equipa se não é uma coisa que para mim é tipo é natural e com o qual eu sinta vontade de o fazer, é mesmo isso que eu quero fazer, então acho que passa um bocadinho por aí, somos nós próprios, somos nós próprios que nos limitamos ou que nos permitem expandir, portanto.

### **E sente que precisa de adquirir novas competências para gerir melhor o seu negócio?**

Se a decisão for lá está de um dia tomar a decisão de crescer e de criar uma equipa e de aumentar, não é, acho que sim, acho que é sempre uma mais-valia. Acho que aprender é sempre uma mais-valia, seja em que área for.

### **Pode dizer-me algumas competências que gostava de adquirir?**

Gestão de forma geral, não é, tipo o que fazer, como fazer, como gerir, dinheiro para aqui, dinheiro para ali, para onde é que vai, para onde é que não vai, investimentos, não investimentos, como é que se concretiza tudo isso.

### **Passando agora aqui para os serviços, quais são os tipos de serviços que oferece como assistente virtual?**

Como eu disse há bocado, eu disponibilizo vários serviços e muitas vezes são os próprios clientes que me dizem “fazes isto?”, e eu depois em função do pedido vejo o que é que eu faço e o que é que eu não faço, não é, coisas que eu não faço porque para mim é muito mais fácil dizer o que é que eu não faço do que aquilo que eu faço, eu não faço gestão de redes sociais, criação de conteúdo, agendamentos faço se já tiver tudo pronto e se for só copiar e colar, não é mas, gestão de redes sociais tipo planeamento quando é que se vai publicar, o quê, o quê que se vai publicar, não faço nada disso, não tenho paciência para isso, perceber quais são as melhores horas para publicar, nada disso, e também não faço a parte de por exemplo vídeo, edição de vídeo, esse tipo de conteúdo também não faço para isso já são precisas ferramentas com outras características que não gratuitas e portanto eu não faço nada disso. Portanto faço muito a parte de tarefas mais normais e tudo o que é gestão de emails, deixam-me muito a parte de gestão e apoio de cliente, não é, dar resposta ao cliente, o que é que o cliente quer saber, tudo o que é criação de newsletters, landing pages, sei lá mais o que é que eu faço, dou muito apoio em termos por exemplo de WhatsApp, hoje em dia, utiliza-se muito o WhatsApp, não é, para o apoio ao cliente, também faço esse apoio através do WhatsApp, sei lá, pesquisa de conteúdo por exemplo uma das coisas que estou a fazer agora para uma cliente, ela vai escrever um livro e eu estou a fazer toda a pesquisa de conteúdo que ela já tem, não é, de tipo de muitos anos a escrever e a publicar e eu estou a fazer uma compilação do conteúdo mais importante mais interessante para o novo livro, o que é que eu faço mais, agora estou a fazer aqui um, uma coisa mental, tudo o que é por exemplo agendamentos, confirmação de pagamentos, pronto, faço mesmo um conjunto gigante de tarefas, depende do negócio do cliente.

### **E porque é que oferece este tipo de serviços e não outros?**

Primeiro porque, como eu disse há bocado, eu gosto desta diversidade, não é, eu não quero estar o dia todo só agarrada a um e-mail e só responder a e-mails, por isso depois eu ia começar a ficar um bocado aborrecida, não é, acaba por ser uma trefa muito monótona, repetitiva, eu gosto muito desta coisa de agora estou a escrever a e-mails e a responder aos clientes e agora estou a preparar uma newsletter, à procura de imagens para a newsletter, a pôr a newsletter bonita etc., portanto eu gosto desta diversidade de tarefas. Porque não outras? Não sei, porque não, porque não calhou, foi nisto que eu comecei, foi nestas tarefas que eu percebi que era mesmo boa, não é, e são estas as tarefas que eu faço bem e que os meus clientes dizem olha, [NOME PRÓPRIO] ainda bem que estás aí para tratar disto porque sem ti não sei o que é que seria, acho que é um bocado isso.

### **E como é que definiu este conjunto de serviços?**

Isso é uma das coisas que todos os mentores de negócios, quando as pessoas começam dizem duas coisas que são tipo fundamentais e eu não tiro veracidade disso, mas eles dizem tens que definir o teu nicho, não é, quem é o teu cliente, o que é que é a tua persona, e tens que definir as tarefas, não é, o que é que vais oferecer ao teu cliente, não é, e efetivamente eu acabou por ser muito uma questão de tentativa erro e tentativa tipo resulta e houve tarefas que quase que foram muito intuitivas lá está por causa da minha atividade profissional anterior, esta coisa da organização, esta coisa dos e-mails, gerir isso tudo acabou por ser muito intuitivo porque eu já tinha isso na minha atividade profissional anterior, mas muitas das outras atividades eu acabei por “fazes isto?” e eu “nunca fiz, vou experimentar”, sei lá, fazer uma landing page, eu nunca tinha feito uma landing page na minha vida, não é, olha vou experimentar, “olha fiz isto gostas?”, olha mexe aqui, mexe ali, mete acolá, mete não sei quê, “fazes isto tudo?”, olha boa vai para o mundo, então acabou por ser um bocado tentativa erro, tive um cliente que no início se virou para mim e disse “[NOME PRÓPRIO], quero que tu faças a prospeção de clientes, pegas no telefone e ligas para as empresas que tens de fazer a pesquisa e depois tipo o objetivo é marcares uma reunião comigo para eu depois fazer a venda”, e eu fiz assim “acho que não sou muito boa nisso”, e eu disse a esse meu cliente olha acho que não vou ser muito boa nisso e ele “opa eu dou-te formação, eu ensino-te, eu mostro-te como é que se faz, e tu tipo experimentas e depois vamos vendo” e eu fiz isso, achava que não era muito boa, mas fiz na mesma, experimentei, não sei quê, telefonemas até que me virei para ele tipo isto um mês e virei-me para ele “olhe isto não dá, isto não é mesmo para mim, esquece” portanto foi assim que eu defini as minhas atividades, foi tentativa erro, o que é que eu gosto, o que é que eu não gosto, o que é que é intuitivo às vezes há coisas por exemplo que até não gosto tanto, mas é tão fácil para mim, sai-me tão naturalmente opa

faço, há outras coisas que eu digo opa não, não quero fazer isto, já recusei clientes por causa disso.

### **E definiu este tipo de serviços a pensar no mercado ou no que realmente gosta de fazer?**

No que realmente gosto de fazer, sem dúvida.

### **E recebeu algum tipo de apoio especializado ou tutoria ou apoio de comunidades de assistentes virtuais para criar a sua carteira de serviços?**

Para além da formação que fiz no início, como já falei, não, fui eu que fui criando os serviços.

**Passando agora aqui para as competências específicas, sente que possui todas as competências técnicas para ser uma boa assistente virtual?**

Quais são todas as competências técnicas para ser uma boa assistente virtual? Não sei. Eu considero que tenho boas competências para exercer as funções que estou a exercer neste momento, se posso melhorar? Posso, acho que sabes e tens noção disso e qualquer pessoa que hoje trabalhe no online sabe, hoje estamos a trabalhar com mailchimp amanhã vamos passar a trabalhar com activecampaign e depois do activecampaign vamos passar a trabalhar com não sei quê, sei trabalhar com o não sei quê que vai aparecer no futuro? Tenho essas, não tenho, não é, Atão isto é tudo uma questão ou mesmo por exemplo estou a trabalhar com mailchimp, o mailchimp de repente desenvolve uma nova coisa, tenho as competências para isso, não, não tenho, vou ter que aprender então nesta coisa do digital é muito isto, temos que estar sempre a aprender temos que estar sempre atentos ao que é que está a sair, temos que estar sempre a perceber o que é que está a ser atualizado na própria plataforma que nós já utilizamos, não é, porque está tudo a mudar e muda muito depressa, é isto que acontece no digital, portanto se eu tenho todas as competências, neste momento sinto que tenho, amanhã se calhar vou-te dizer epá não.

**E por exemplo, quais são as competências que acha mais relevantes, em termos técnicos e de conhecimento para uma assistente virtual?**

Curiosidade, tens que ser curiosa, tipo o cliente pede-te “sabes fazer isto?”, não, não sei olha, mas vou pesquisar, e vai e pesquisa e procura e pergunta e pede ajuda, portanto esta curiosidade de perceber e saber mais e ir mais fundo acho que é fundamental numa assistente virtual. E acho que também há uma característica que também é muito importante que é a paciência, não é, porque o cliente chega-se ao pé de ti e diz [NOME PRÓPRIO], quero isto e tu ok o que é que é isto, não é, porque nós não estamos na cabeça do cliente e eu digo isto muitas, muitas vezes aos meus clientes mesmo os clientes com quem eu já trabalho há anos, eu não estou dentro da tua cabeça, tipo eu preciso que sejas mais claro, que me tragas mais claridade àquilo que tu estás a imaginar na tua cabeça, não é, porque nós imaginamos e depois dizemos e achamos que o outro está a ver o mesmo que nós, eu já tive clientes que por exemplo ela dizia-me [NOME PRÓPRIO], quero isto, e eu ok ela está-me a pedir isto então ok é isto e eu depois apresentava-lhe e ela dizia-me não é nada disso e eu como não é nada

disto, isto é...não é nada disso que eu estava a visualizar e eu ok então se não é isto tens que me dar mais, então é esta paciência de perceber o que é que vai na cabeça do nosso cliente que às vezes é muito difícil e não sei, acho que esta curiosidade e esta paciência acho que são assim duas características fundamentais, não sei se respondi à tua pergunta...

**Sim. E competências pessoais que acha que também são relevantes?**

Acho que, não é obrigatório, mas acho que teres um bom inglês é muito importante porque há muitas plataformas que estão por exemplo só em inglês e, portanto, teres essa, mesmo que não fales inglês teres esta destreza no inglês este à-vontade acho que é importante e não sei... há aqui uma coisa que eu sinto que

tenho, mas que eu não sei bem como é que hei de explicar, mas quer dizer esta coisa de eu por exemplo neste momento eu trabalho com, não te sei dizer, acho que são quatro plataformas de email marketing, as quatro plataformas fazem a mesma coisa só que têm as coisas em sítios diferentes e a esta destreza de tu conseguires no teu cérebro, de pôr o teu cérebro ok se eu consigo fazer isto no mailchimp eu vou conseguir fazer isto no Brevo ou vou conseguir fazer isto no Activecampaign ok então como é que eu vou fazer, não é, como é que eu vou pesquisar, então teres esta destreza, esta sensibilidade de perceber pá aqui está neste sítio, no outro deve estar ali algures e conseguires fazer esse, esse mapa mental das plataformas que são diferentes, mas que fazem as mesmas coisas acho que também é super importante, não sei é traduzir isto numa característica.

**E considera adquirir mais conhecimentos para se tornar uma melhor assistente virtual?**

Acho que sim.

**E que áreas e domínios?**

Uma das áreas que estou a sentir que se calhar é muito importante é esta questão do email marketing porque realmente acho que todos estamos a perceber que isto das redes sociais é tudo muito bonito, mas se tu não segues o algoritmo é uma chatice, não é, não chegas às pessoas que tu queres e então há muitas pessoas que estão se a virar para o email marketing que faz todo o sentido, não é, o email é sempre o meu e-mail, eu decido o que é que eu quero receber, não é, não vem cá ninguém definir o que é que recebo e o que eu não recebo, um algoritmo qualquer que diz não tu não vais receber esse email, isso não acontece, então acho que, sem dúvida, esta questão do email marketing, os grupos, as tags, perceber melhor como, como, como organizar isso e garantir que vamos enviar um email específico para aquela pessoa e é mesmo aquela pessoa que nós queremos chegar e eu acho que isso é muito interessante.

**Para si, quão relevantes são as redes de contacto, associações, academias e comunidades de assistentes virtuais para uma fase inicial?**

Fundamentais. Eu não tive isso no início e acho que é fundamental.

**Passando agora aqui para a comunicação e promoção do seu negócio, possui alguma estratégia de comunicação e promoção do negócio?**

Não. Não.

**Então, por exemplo, não utiliza canais como o Instagram ou Facebook?**

Eu no início apostei muito no LinkedIn, mas era porque era uma ferramenta que eu já utilizava com alguma frequência e regularidade e eu gostava de escrever, gostava e gosto, não é, mas, e então escrevia uns artigos às vezes nem tanto direcionados à assistência virtual às vezes era mais só tipo reflexões, não é, e usava muito o LinkedIn, depois para aí entre, sei lá, durante seis ou sete meses usei o Instagram, tive uns amigos que insistiram muito para eu criar um Instagram e eu decidi ok bora lá experimentar isto e então criei um Instagram profissional e foi só isso e tenho um site, tenho um site.

**E quando teve essas redes sociais, a sua estratégia foi desenhada e planeada ou foi só...**

Não, não. Intuitiva, tudo.

**E investiu em publicidade paga?**

Não.

**E qual é a relevância do passa a palavra para o seu negócio?**

Para mim, é a base do meu negócio. É, para mim é o mais importante e é aquilo que eu digo com todas as pessoas que eu dou mentoria ou, ou que falo sobre isto, é o melhor marketing do mundo porque quando as pessoas chegam a ti já, já gostam de ti ou já sabem que tu és boa então não vêm com “ah tive a ver o teu site, não sei quê”, não, já vêm com uma boa referência, já vêm tipo, já chegam a ti porque querem mesmo falar contigo então para mim isso é a melhor coisa que eu tenho.

**E quais foram os principais desafios que teve na comunicação e promoção do seu negócio, quando tinha?**

Aquilo que eu já disse há bocado, foi perceber onde é que estavam os meus clientes, perceber como é que eu chegava aos meus clientes, de que forma é que os podia abordar lá está, não é pegar num CV e enviar um CV tipo isso não é nada neste mundo, bem não é que seja nada, mas não tem expressão, portanto acho que para mim foi mesmo isso foi ok, eu conto sempre esta história, mas, o meu namorado saía de casa às nove da manhã e chegava a casa às seis da tarde, eu passava o dia todo à frente do computador e ele dizia-me “estiveste a ganhar dinheiro?”, e eu dizia não, não tive a ganhar dinheiro, mas estive a trabalhar para vir a ganhar dinheiro, ou seja, passava muito tempo à pesquisa de, daquilo que tu falaste dos grupos, das comunidades, de criar um network com pessoas, não é, portanto passei muito tempo, perdi muito tempo a fazer isso, não perdi, investi.

**Sente que tinha ou que tem todas as competências que necessita para promover o seu negócio?**

Não. Mas também não as quero ter de acordo com aquilo que é o que hoje dizem que é a promoção do negócio, não está alinhado com a minha forma de ser, não está alinhado com a minha forma de estar, portanto, promover o meu negócio dentro dos parâmetros que hoje em dia promovem o negócio, não, não é para mim.

**E desenvolveu, está a pensar desenvolver, competências neste domínio?**

Não. Não.

**Já contratou serviços especializados de comunicação ou design gráfico?**

Nunca contratei, mas uma das minhas melhores amigas tem uma empresa e foi ela que me ajudou a criar o site, foi ela que me ajudou quando tive a questão do Instagram, portanto tive essa ajuda, não é, ela fez-me vídeos, fizemos uns vídeos pronto essas coisas todas, mas, mas não foi pago. Não foi pago, foi um pago de amizade porque houve ali valores envolvidos, mas não interessa.

**Passando aqui para as vantagens da profissão, quais são as principais vantagens que encontra em trabalhar como assistente virtual?**

Vou só aproveitar para fazer um disclaimer, não sei como é depois tu vais envolver isto tudo na tua tese, mas há uma coisa que se vende nesta coisa de ser assistente virtual que é “ah vais ter tempo para a tua família”, “vais ter todo o tempo do mundo”, “vais poder organizar”...q.b., não é, “vais poder tipo estar a cuidar dos teus filhos”, não, se estás a cuidar dos teus filhos não estás a trabalhar para o teu cliente, não estás a cuidar do teu cliente, não é, portanto temos que desmitificar um bocadinho esta ideia do vais ter o tempo todo do mundo, não, não vais, principalmente se estás a iniciar o teu negócio, não é, que vais ter que ir à procura de clientes, ainda ninguém te conhece, pronto, portanto acho que é importante desmitificarmos aqui esta ideia que vais ter todo o tempo do mundo, não, podes vir a ter, ou seja, o teu negócio se for lá está bem estruturado, bem planeado, etc., etc., podes vir a chegar a um ponto em que por exemplo tens uma equipa toda a trabalhar e tu estás a cuidar dos teus filhos e só tens o telemóvel só para dizer sim, não, avança, não avança, perfeito, não é, mas até lá chegares vais ter que dar o litro, não é, portanto isso acho que é importante desmistificar um bocado a ideia. Para mim, o ponto principal é eu poder trabalhar de onde eu quiser, mas isso não é só com a assistência virtual, não é, com outra, com muitas outras profissões hoje em dia, para mim, isso é das maiores vantagens, o facto de poder estar a trabalhar a partir de casa é incrível, o facto de não ter que ir apanhar transportes é incrível, e o facto de lá está acho que para mim uma das maiores vantagens é o facto de poder decidir com quem eu vou trabalhar, pode vir um cliente que lá está vem recomendado, alguém lhe disse que eu era incrível ou muito boa profissional bla bla bla, e ele chega ao pé de mim e eu olho para o negócio dele e eu digo-lhe olha não, não quero trabalhar contigo, não lhe digo desta forma, não é, mas digo-lhe que não tenho disponibilidade de momento ou assim, ou seja eu posso escolher com quem eu vou trabalhar e isso para mim é das coisas mais incríveis.

**E mencionou essas vantagens, e não acha por exemplo a utilização de poucos recursos para receitas relativamente rápidas também pode ser uma vantagem?**

Sim, pode ser. Nunca tinha pensado nesse aspeto, mas sim pode ser.

**E acha que no mundo digital, especialmente na área da assistência virtual ainda há uma desigualdade de género ou até isto pode ser considerado uma forma de empoderamento?**

Acho que não há desigualdade de género nesta área específica acho, não é, nunca senti isso, mas também a verdade é que eu não sei até que ponto é que há muitos homens por exemplo a trabalhar nesta área, dos grupos de assistentes virtuais etc., vejo muito mais mulheres do que homens nesta área, mas acredito que haja, mas acredito que seja uma minoria, portanto não sinto essa questão da desigualdade e depois fizeste...

**Se sente que também pode ser uma, pode ser uma forma de empoderamento?**

Sem dúvida a partir do momento em que uma mulher cria o seu próprio negócio já, já é uma forma de empoderamento, por isso, sem dúvida que sim.

**E sente-se realizada? Gosta do que faz?**

Aqui isto depende muito das características de cada pessoa, estou muito realizada, nunca na minha vida, a gente nunca pode dizer nunca, não é, espero nunca ter que voltar a fazer aquilo que fazia na minha vida anterior, por isso estou super satisfeita com aquilo que decidi fazer, se é isto que vou fazer para o resto da

minha vida? Não sei, provavelmente não, provavelmente de repente vai-me dar outra vez ah eu preciso de mudar e bora lá fazer mais cenas.

**E se pudesse mudar alguma coisa, o que é que seria?**

Acho que, neste momento, aquilo que seria, mas aí teria que deixar de ser assistente virtual e isso não sei como é que isso vai acontecer, mas acho que aquilo que seria era não ter que depender dos meus clientes, ou seja, porque lá está por isso é que eu falo nesta questão de há bocado do pequeno disclaimer, não é, de que não estamos completamente, não temos os horários que queremos, nem sempre é assim, não é, porque às vezes há momentos que os clientes querem que tu estejas ali naquele momento porque vai haver um lançamento ou porque querem fazer uma call ou porque vai haver um evento então acho que aquilo que eu mudava neste momento é ser mais independente disso, ou seja, realmente quer dizer se eu quero trabalhar da meia noite às cinco da manhã eu trabalho e ninguém tem nada a ver com isso e neste momento ainda não, também não era que eu quisesse, mas ainda não tenho totalmente essa independência.

**Passando aqui para o contexto sociocultural, como mulher empreendedora sente que gere bem o equilíbrio entre trabalho e família?**

Às vezes sim outras vezes não. Depende. Se fazes mais trabalho outras vezes menos trabalho depende sempre.

**E a sua família influenciou a escolha de se tornar uma assistente virtual?**

Não.

**E como é que a sua família se sentiu quando decidiu ser uma assistente virtual? Apoiaram-na?**

Aqui a questão é mais o que é que a minha família sentiu quando eu desisti de um emprego seguro, que me pagavam ao final do mês, não é, não é tanto a questão de ser assistente virtual porque eles na altura nem sequer sabiam eles o que é que isso era, não é, a questão foi mais tipo vais largar um emprego seguro para nada, não é, para o que quer que seja que estás para aí a inventar na tua cabeça. Agora eles, sim apoiaram-me. Tiveram muito medo, por mim obviamente, são meus pais, não é, gostam muito de mim, mas sim apoiaram-me. Até porque quando eu lhes disse, bem eu já os andava a avisar há muito tempo, eu já lhes andava a dizer que isto não está bem, vou-me despedir e eles “ah não faças isso, não sei quê, não sei que mais”, até que depois cheguei a um dia e disse-lhes já me despedi e pronto aí também já não havia nada a fazer, portanto.

**E as suas responsabilidades familiares influenciaram o crescimento do seu negócio?**

Muito. Eu não tenho responsabilidades familiares, eu não tenho uma renda de uma casa para pagar, eu não tenho filhos, portanto eu pensei pior cenário possível, tenho que voltar para casa dos meus pais que era tipo o pior cenário possível, não é, mas por isso sem dúvida que influenciaram porque não tinha nada disso, então quer dizer eu pensei não tenho casa para pagar, quer dizer tinha e tenho uma renda, não é, tipo alugo uma casa, mas, não tenho casa para pagar, não tenho filhos, não tenho obrigações, não tenho nada.

**Passando aqui para a formação específica, considerando a sua experiência acredita que devia existir uma formação especializada para a profissão de assistência virtual?**

Não. Acho que é importante se as pessoas sentirem e terem formação sim sem dúvida como eu digo muitas vezes na mentoria há muitas coisas que cria que é por exemplo lá está este sentido de comunidade estamos a fazer um curso com outras pessoas e apoiamo-nos e ajudamo-nos, tiramos dúvidas e há esta comunidade que é super importante e depois há principalmente para pessoas que venham de áreas como eu vim por exemplo, não é, de completamente fora nem sequer sabia o que era uma plataforma de email marketing ou outra coisa qualquer, terem estas noções, não é, do que é que é o online, do que é que é trabalhar no digital, e de como é que é organizar e ter todo um negócio condensado dentro de um computador, não é, sem papel, sem nada, portanto acho que é importante agora ser fundamental não.

**Passando agora aqui para conselhos, sugestões, qual é o conselho profissional que daria a alguém que gostaria de iniciar o seu negócio como assistente virtual?**

Eu acho que perguntaria se a pessoa está mesmo disposta a abdicar de muita coisa, isto também depende, depende do background da pessoa, depende de muitas coisas, mas fazendo aqui a analogia se for uma pessoa como eu que tem o seu trabalho seguro, está ali, tem todos os meses chega o ordenado, está tudo bem, pronto, só não está satisfeita com o que faz ou com os chefes ou com as equipas ou com o facto de ter que se deslocar, se for uma pessoa com essas características, não é, eu acho que eu iria perguntar é mesmo isso se a pessoa está disposta a abdicar dessa segurança, não é e para uma, um desconhecido porque nós quando começamos o nosso negócio ninguém sabe, não é, como é que vai correr e isto serve para um negócio digital ou para um negócio, uma pastelaria, uma loja de vinhos, o que for, não é, nós nunca sabemos como é que vai correr então estamos dispostos a isso, temos mesmo a certeza que temos tipo a força, que nós nunca sabemos a verdade é essa, nós nunca vamos estar 100 por cento seguros que quando, quando, só para te dar um exemplo eu quando me despedi eu tinha duas clientes como assistente virtual, portanto eu tinha o meu trabalho, depois quando vinha para casa fazia o meu trabalho como assistente virtual, não é, e quando eu me despedi tinha duas clientes. No dia em que eu saio do meu trabalho, tipo é o último dia bora lá meter as mãos na massa, uma das clientes disse-me “olha [NOME PRÓPRIO], tipo eu não vou poder continuar a trabalhar contigo por questões monetárias, gosto muito de ti, está tudo certo, mas não posso, não tenho capacidades para sustentar a nossa parceria.”, não é, eu tipo despedi-me, eu despedi-me tipo quase a contar contigo, não é, porque eram duas e estava a contar e agora dizes-me que não podes, não é, então acho que tem que haver aqui muita segurança do se correr mal eu tenho estrutura minha, eu tenho estrutura de apoio, não é, porque lá está quando eu estive neste processo de me despedir falei muito com os meus pais que me diziam sempre para não o fazer que até eu decidi ok não vou ouvir mais os meus pais se não nunca mais tomo a decisão e depois tinha o meu namorado que dizia “opa despede-te e depois logo se vê., depois logo se vê, estamos juntos, depois logo se vê” e quer dizer quando cheguei a casa e disse ao meu namorado olha tipo perdi uma cliente quase que ainda nem comecei e já perdi uma cliente e ele disse-me “pá tu tens uma”, e eu ok perdi uma, mas ainda tenho uma ok bora lá focar nisso, não é, então ter esta estrutura de apoio e esta força interna acho que é fundamental quando queremos lançar um negócio e lá está mais uma vez se vimos desta área segura de termos o nosso emprego das nove às seis e pinga ali todos os meses isso é uma segurança incrível e temos que estar muito confiantes do que é que vamos fazer e outra coisa que eu digo

sempre e lá está também muito inclinada para a questão de pessoas que estejam com os seus próprios empregos por conta de outrem termos uma ganda bolsa de oxigénio para se correr mal, eu tinha, lá está fiz muitas contas à vida e eu na altura quando eu me despedi eu tinha dinheiro para viver durante um ano, viver tipo ia ter que abdicar de muitos restaurantes, muitos concertos, muitas coisas, mas a viver tipo para pagar a renda, pagar comida, tudo, sem pedir dinheiro a ninguém nem namorado nem pais, eu tinha uma grande bolsa de oxigénio e só isso deu-me muita estrutura para ok perdi uma cliente, tenho outra portanto ainda vai entrar algum agora bora descobrir como é que vai entrar mais para não ter que ir à minha bolsa de oxigénio, não é, mas deu-me essa segurança tipo olha tenho menos uma não faz mal tenho este dinheiro está aqui se for preciso é para gastar.

### **Que conselho pessoal é que também daria a alguém que gostaria de ingressar neste mundo?**

É assim essa questão de ter uma bolsa acho que é fundamental, aquilo que eles nas finanças pessoais chamam fundo de emergência, não é, é um fundo de emergência para tipo emergências lá está tipo olha não arranjaste os clientes que precisavas, não conseguiste faturar o que precisavas naquele mês naquela fase inicial, então tens ali o teu fundo de emergência podes ir, podes mexer e podes usar para estares mais tranquila para não estares com a corda ao pescoço sem dúvida que isso seria um bom conselho na minha opinião, não é, e depois e isto aqui também é um conselho muito bom, mas depois também depende muito das pessoas e pode ser muito difícil para muitas pessoas e é para mim também que é a questão do networking, acho que é fundamental lá está para irmos buscar aquele marketing do passa a palavra, não é, se nós tivermos um bom networking, se criarmos pelas relações, as outras pessoas com quem nós nos estamos a relacionar podem nem sequer precisar de uma assistente virtual, podem até nem sequer ter o tipo de negócio que precisem de uma assistente virtual, mas de repente falam com alguém, ouvem uma conversa, vêm um post, vêm uma storie, e de repente epá espera aí que está ali a [NOME PRÓPRIO], a [NOME PRÓPRIO] era a pessoa certa para isto então acho que uma boa rede de networking também é muito importante e é muito difícil mas é muito importante ou pode ser depende das características.

**Muito bem! Chegamos ao final desta entrevista, muito obrigada mais uma vez pela sua disponibilidade e espero que tenha gostado deste bocadinho.**

### Entrevista participante 7

**E antes de começarmos, esta entrevista está a ser gravada para análise de dados, aceita a gravação desta entrevista?**

Sim, desde que não publiques em lado nenhum que eu estou assim que eu estou assim com muito mau aspeto.

**Não, não vou publicar em lado nenhum, não. Começando então aqui a entrevista, passando aqui pela categoria da perceção da assistência virtual, o que é para si um assistente virtual?**

Então, um assistente virtual é um profissional que presta serviços administrativos e técnicos ou criativos remotamente. Nós ajudamos empresas ou empreendedores a gerir as várias tarefas que eles têm nos seus próprios negócios permitindo que eles se concentrem no que realmente importa que é faturar. Pronto, a

assistência virtual é muito vaga, imagina tens de tudo um bocadinho incluindo desde gestão de email, gestão de agenda, faturações, redes sociais, é um mundo muito grande.

**E sente que as pessoas percebem bem o que é uma assistente virtual?**

Olha, nem toda a gente, mas acredito que cada vez mais, a consciencialização está a aumentar especialmente entre os empresários e os freelancers.

**E acha que é uma profissão com áreas de atuação muito bem definidas?**

Sim. Sim, acho que a assistência virtual tem várias áreas de atuação tu encontras de tudo, pessoas que fazem de tudo um bocadinho. Eu já tive clientes que me contrataram apenas para fazer um documento para uma apresentação na escola, por exemplo, como já tive clientes que me pediram redes sociais, como já tive clientes que me pediram “pá tens de me criar uma base de dados”, tens de tudo um bocadinho e por isso eu acho que sim cada vez mais, está muito, muito, está a começar a ficar muito bem definindo.

**Passando aqui para o início da atividade, como é que entrou neste mundo da assistência virtual? Conte um bocadinho da sua história.**

Então, é assim, eu licenciiei-me em Marketing e Publicidade e Relações-Públicas já há muito tempo, há sete anos, em 2018, e eu sempre tive vontade de criar o próprio negócio, sempre fui um bocadinho idiota dizia “ah tinha uma ideia”, mas nunca pá a verdade é que é assim tu para ingressares nesta área seja de assistência virtual ou outra qualquer no digital corre riscos, não é, e nós que já somos mães temos que calcular bem esses riscos e então fui deixando adiar, adiar, adiar até que eu engravidei da minha filha e pensei é agora ou nada e durante a minha licença de maternidade decidi aprofundar um pouco mais o caminho que queria seguir e foi aí que me deparei com a assistência virtual, no Instagram andava ali a fazer scroll no Instagram, e encontrei uma rapariga que é a Cátia Rodrigues que tem a escola para assistentes virtuais, epá e ela ia dar uma live gratuita e eu pensei deixa cá ouvir a ver se isto interessa e a verdade é que eu achei interessante e foi um bocado por aí que as coisas começaram, foi a vontade de ter um negócio, ela ter surgido no momento certo e eu ter ganhado a coragem de ok vamos arriscar.

**Quais foram as suas principais motivações para se tornar uma assistente virtual?**

Olha as primeiras motivações foi os meus filhos, nós e tu deves saber disso, é assim quando nós trabalhamos por conta de outrem principalmente na área de marketing e publicidade tu deixas de ter vida, eu trabalhei durante seis anos, trabalhava com campanhas publicitárias e eu sabia o meu horário de entrada, mas não sabia o meu horário de saída, eu tinha dias que nem sequer via os meus filhos, não via, eu, o meu filho chegava-me a dizer “Vou-te ver hoje? Vou-te ver amanhã?”, e tu ouvires isto dos teus filhos, não sei se és mãe, mas se um dia fores vais perceber, ouvires isto dos teus filhos é difícil, dói, porque depois também pensas assim epá, mas eu tenho que trazer dinheiro para casa porque se não há comida na mesa. Por isso uma das minhas motivações foi sem dúvida nenhuma os meus filhos e a minha família. A segunda motivação e não menos importante foi o dinheiro, eu tive durante seis anos sem saber o meu horário de entrada nem o meu horário de saída, a trabalhar de segunda a domingo, e atenção eu amava aquilo que fazia e não me importava minimamente de voltar a fazer tudo aquilo que fazia, mas recebia seiscentos euros, ninguém sobrevive com seiscentos euros, por isso a minha segunda motivação foi sem dúvida nenhuma a

minha independência financeira, não ter que contar trocos ao final do mês. Isto foi só, estas foram as minhas duas motivações, as minhas maiores motivações e depois tens a motivação a nível profissional, o facto de eu me ter tornado assistente virtual permite-me que eu escolha com quem quero trabalhar, o que é que eu quero fazer, e isso a nível profissional acredito que me fez tornar uma profissional melhor.

**Já teve experiência profissional anterior em alguma área de especialidade?**

Sim, sim, sim. O meu foco neste momento é redes sociais, eu quando saí desta empresa, quando engravidei, fui trabalhar e foi com redes sociais eu já trabalhava com redes sociais, por isso sim, a minha especialidade imagina tu quando decides ir para o mundo digital focaste muito naquilo que és boa, naquilo que tu gostas de fazer, não é, por isso acabas por ter alguma experiência pronto.

**E sente que é uma profissão fácil de explicar aos outros?**

Sim e não. Algumas pessoas entendem rapidamente o que é, especialmente aqueles que já estão familiarizados com o trabalho remoto, no entanto, existe outras que não fazem a mínima ideia o que é que consiste.

**E acha que é uma profissão bem vista?**

Acho que estamos a ganhar respeito e reconhecimento. As pessoas estão a perceber que fica mais barato e facilita mais a vida contratando um assistente virtual do que não ter um assistente virtual.

**Passando aqui para as competências de empreendedora e de gestão do negócio, o que é que significou para si criar o seu próprio negócio?**

Olha o início não foi fácil, não foi difícil, mas também não foi fácil porque no início estás ali um bocado ao sabor do vento, não sabes bem o que é que, que caminho é que hás de seguir por isso é que quando eu entrei no curso da Cátia Rodrigues foi muito bom porque o curso dela era muito bom, era muito bem definido, tu tinhas todos os passinhos do que tu deverias fazer até teres o teu próprio negócio o que isso me facilitou imenso porque imagina a nível burocrático é preciso imensas coisas e se fores como eu, não percebo nada de números, detesto números, detesto faturação e é uma coisa que assim que tiver mais estabilidade financeira vou delegar de certeza absoluta a alguém, a sério, é mesmo tipo, por isso é assim, não foi fácil, foi necessário, eu já sabia muita coisa, mas foi necessário voltar a saber, voltar a aprender essas coisas e também foi necessário aprofundar conhecimentos noutras áreas que eu não fazia, não tinha a mínima ideia.

**Sente que tinha todas as competências e conhecimentos necessários para montar um negócio por conta própria?**

É assim eu acho que tu nunca tens, eu acho que tu nunca tens, podes ser melhor numas coisas e pior noutras, mas nunca estás a 100%, nunca tens 100% de competências para fazeres um negócio sozinha.

**E quais foram os desafios que enfrentou ao iniciar, desenvolver e manter o seu negócio digital?**

Olha a angariação de clientes, é o meu calcanhar de Aquiles, prospeção é uma dor de cabeça, ganhares aqui alguma reputação no mercado, conseguires aqui ter alguma reputação, ganhares métodos de organização e

de tempo e conseguires lidar com as tuas incertezas financeiras, não é, saberes que hoje ganhas cem, mas amanhã se calhar só ganhas cinquenta e se calhar no mês a seguir ganhas duzentos, estes sim foram os meus desafios e ainda estão a ser.

**Mencionado esses desafios, e não sente por exemplo que a falta de literacia financeira também foi um desafio?**

Sem dúvida nenhuma. Eu sou apologista de que nós na escola deveríamos ter uma disciplina, o que seja, para dar o básico dos básicos. Imagina as crianças não fazem a mínima ideia do que é que é um IRS e se calhar tu tens pessoas de 40 anos que também não sabem o que é um IRS, as crianças não sabem o que é que significa o IVA de 23% e eu acho que nós deveríamos evoluir nesse sentido. E a nível financeiro que é só uma das áreas que mais influencia a vida de toda a gente no mundo e muita gente não sabe fazer, e falo por mim atenção, eu não sei fazer gestão financeira, tu às vezes pensas ah não, eu ganhei mil, mas cinquenta vão para aqui, quinhentos vão para ali, tu chegas e dizes assim eu já não tenho os mil, e a verdade é esta, é porque não existe consciência do que é realmente o dinheiro, eu acho que era muito importante existir uma disciplina que ajudasse e acredito que se isso acontecesse nós se calhar não íamos ter metade dos problemas que temos como temos hoje em dia.

**E por exemplo, sente que a desigualdade de género foi algo que dificultou a criação do seu negócio?**

Não. Mas também vou te ser muito sincera, eu só trabalho com mulheres. E ainda te vou ser mais sincera, acho que só conheci um homem durante este meu percurso, por isso é assim, eu acho que o digital está a ser inundado, nós mulheres não queremos trabalhar por conta de outrem porque sabemos que não vamos ser valorizadas por isso. Por isso decidimos abrir o nosso próprio negócio e sabemos que sim aí vais ser valorizada por isso.... Olha e é engraçado que, eu tenho-me cruzado com muitas mulheres, mas eu durante este meu percurso senti a necessidade de aderir a uma comunidade, eu tenho uma comunidade no WhatsApp, uma comunidade para mães empreendedoras porquê? Porque cada vez mais me deparei que existe muitas mães que vêm para o digital à procura de fugir dessa discriminação, de fugir dos ditos cinco meses que tu ficas com os teus filhos em casa e depois tens que depositá-los na escola até, o dia inteiro e tu tens mulheres, imensas mulheres que estão cada vez mais a vir para o digital por isso mesmo porque continuamos, não me digam que não, mas continuamos a ser muito discriminadas.

**E teve ajuda, apoio especializado para a criação do seu negócio?**

Olha, eu fiz este curso da Cátia, a Cátia tem uma escola de assistentes virtuais, é uma mulher que eu aconselho imenso ouvirem e adquirirem os produtos dela, ela é uma pessoa extremamente competente, teve uma história de vida espetacular e conseguiu subir a nível de reputação de uma forma estrondosa, ela é super, como é que eu hei de explicar, o curso dela ensina-te é assim não te ensina tudo a 100%, não é, tens que ter o mínimo de capacidades, mas o curso dela ajuda-te a ter o básico pelo menos para começares, pronto, e por isso sim eu só adquiri o curso dela, tudo o que tenho, tudo o que tenho tido tem sido grupos de networking do WhatsApp, eventos de networking onde conheço outras mulheres que estão como eu e acabamos por trocar aqui alguns insights, por isso só adquiri o curso dela e quem quer começar nisto do digital, e atenção, eu como assistente virtual, assim propriamente dita, não fiz muito, o que tenho feito mais é mais gestão de redes sociais que é o que me procuram mais, por isso é assim quem adquire o curso dela

não precisa propriamente de ser uma assistente virtual administrativa ou financeira, aquilo é extremamente alargado para vários, para várias áreas, por isso sim só tive o dela, mas vou ter em breve mais mentores de certeza até porque a nível para estruturar o teu negócio, tu chegas, no início ok andas aqui um bocado a descobrir o teu caminho, mas chegas aqui a uma parte em que tu pensas assim ok se calhar, eu sou licenciada em marketing e publicidade, dei empresas, dei gestão, dei isso tudo, a verdade é que no que toca a ti é difícil por vezes delineares as coisas e teres clareza naquilo que queres fazer então por vezes tu tens de procurar outras pessoas que tenham uma visão de fora para sondar essa clareza para tu depois arrancares e poderes, se calhar seguir um caminho diferente daquilo que estás a seguir neste momento.

**E recebeu algum tipo de tutoria, ou apoio de comunidades de assistentes virtuais para criar o seu negócio?**

Sim, sim. A Cátia no curso dela dá-nos acesso a uma comunidade onde somos só assistentes virtuais e isto foi uma mais-valia, tu encontras mulheres com competências todas diferentes e todas iguais ao mesmo tempo e isso sim foi uma grande ajuda. A comunidade da Mafalda Coimbra que é uma advogada que também aconselho imenso a veres, ajuda imenso naquilo que é a dita burocracia que uma pessoa precisa no digital também tem uma comunidade espetacular que também me ajudou imenso. Também tenho uma comunidade da Joana que é fotógrafa aí já é um bocadinho mais geral também espetacular somos todas diferentes, tudo de áreas diferentes, tudo competências diferentes e depois tenho a minha comunidade que também é um bocado por aí e todas estas comunidades acabam por te ajudar, pá imagina estás com uma dificuldade em fazer qualquer coisa a nível financeiro tu vais a esses grupos, questionas e tens sempre alguém disponível para te ajudar, por isso é que quem quer ingressar neste caminho do digital tem que entrar nestas comunidades porque é uma mais- valia principalmente no início que tu não tens muito dinheiro para pagar a pessoas que façam o trabalho por ti, por isso tens que o fazer, e lá está acaba por ser uma ajuda, pronto, tens estas comunidades.

**Para além do curso da Cátia, não fez mais nenhuma formação para criar e para gerir o seu negócio?**

Olha...assim coiso não. Tive um curso de gestão de tráfego na altura, pá fui comprando pequenos cursos até naquelas plataformas tipo Demio até para aperfeiçoar porque é assim há coisas que tu não mexes sempre, não é, eu por exemplo, eu era uma barra no Illustrator, deixei de mexer no Illustrator durante três anos e há coisas que já não me lembro, esquece, não é, e comprei um curso mais para me relembrar de certas e determinadas coisas, fui adquirindo assim pequenos cursos que me foram dando luzes para o que necessitava no momento.

**E sente que gere bem o negócio?**

Tenho alturas. Tenho alturas, sabes que é assim, isto do digital é muito bom, mas também tens momentos mais complicados e tu tens que ter uns bons métodos de organização e de tempo, até para te dedicares ao teu negócio, o que é que acontece, eu por exemplo estou com a minha [NOME DESCENDENTE] em casa, ela ainda não está na escola então eu ter que gerir a casa, ter que gerir a [NOME DESCENDENTE], ter que gerir o negócio, ter que gerir os meus clientes, o que é que acaba por acontecer?, eu foco-me tanto naquilo que tenho que fazer que acabo por deixar o meu negócio para o segundo plano. Por isso, sim e não.

### **Que desafios é que sente e que ultrapassou?**

Que desafios é que sinto e que ultrapassei...olha o tempo parece tudo muito curto, a gente antes queixava-se de ter que ir para o trabalho, ter que andar de carro e ter que vir não sei quê, esquece, estares em casa não significa que tens todo o tempo do mundo, eu tenho dias que chego a estar às quatro da manhã a trabalhar, isto no início é, e quando as coisas, não tens a máquina a trabalhar a 100% não é fácil, olha que passa pela cabeça muitas vezes em pá vou desistir disto tudo meu, vou trabalhar por conta de outrem, assino o contrato, tenho aquele dinheiro fixo ao fim do mês, e está a andar e não estou para me chatear, não é, e depois uma das dificuldades que eu tenho sentido muito é epá quando tu estás no trabalho tens parceiros, consegues tipo perder cinco minutos ali a falar com a Maria, vais beber café, fumar um cigarro, fazer qualquer coisa, tu quando estás no digital não tens isso, ok se calhar podes ir ali e mandar uma mensagem ou se calhar podes ir fazer um telefonema pá mas não é a mesma coisa e eu por exemplo lido muito com a criatividade e eu às vezes tenho montes, tenho muitas paragens por causa disto mesmo sinto falta de socializar porque isto do trabalho digital é muito bom, mas acaba por ser solitário por vezes o que estas comunidades que eu mencionei em cima acabam por ser positivas neste aspeto tens muitas pessoas às vezes que dizem epá hoje não estou nada num dia bom porque..., depois a coisa acaba por desenrolar porque a gente vamos conversando, vamos motivando, mas esta falta de ter pessoas ao teu lado a trabalhar contigo epá foi um desafio e continua a ser um desafio muito grande para mim.

### **E sentes que precisas de adquirir novas competências para gerir melhor o teu negócio?**

Sempre. Sempre.

### **Quais?**

Olha principalmente a nível financeiro, a nível de negócio em si sinto que, eu sinto que é assim nós temos que estar sempre a aprender, nós temos que estar sempre a acompanhar a evolução porque se não acompanhas a evolução e se não estás sempre a aprender esquece não evoluis. Por isso eu posso ser muito boa em redes sociais, mas se sair uma nova coisa eu tenho que ir adquirir essa competência para eu evoluir com o decorrer do tempo, percebes, por isso não é áreas assim muito específicas porque eu acabo por achar que tenho de ter tudo, tenho que aprofundar todas essas competências que lá está façam sentido ao teu negócio, se estás na área financeira se calhar tens que aprofundar novas leis que estejam a sair ou que vão sair por exemplo se estás na criatividade se calhar tens que aprofundar as atualizações que saem nas redes sociais, as trends, as novas formas de comunicar porque a verdade é que todos os dias sai uma coisa nova porque isto é um mundo em constante evolução e cada vez mais.

### **Passando aqui para os serviços, quais são os tipos de serviços que oferece como assistente virtual?**

Então, olha, aquilo que mais me têm procurado tem sido a gestão de redes sociais, e isto, o que é que eu faço nisto, olha faço todo o design, faço toda a copy, faço a legenda, faço o agendamento, faço o calendário editorial mensal para o cliente, respondo a mensagens, respondo a comentários, por vezes faço, vais vendo outras páginas que façam sentido e vais fazendo likes para dar mais engajamento, o que é que faço mais?..., acho que é um bocado por aí, acho que não me esqueci de nada...publicidades pagas, pronto publicidades pagas e depois tenho a outra parte mais de assistente virtual que é sou um bocado o braço direito e esquerdo

do meu cliente onde faço agora por exemplo estou a fazer documentos de briefing ou de onboarding, que os clientes não têm tempo para os fazer e então eu acabo por fazê-los, faço gestão de agenda, faço gestão de email, é um bocadinho por aí, estava a tentar lembrar-me do que é que...

**E porque é que oferece este tipo de serviços e não outros?**

Olha porque tenho experiência neles e principalmente as redes sociais é algo que eu realmente gosto, tudo o que mexa com imagem, criatividade é uma coisa que eu realmente gosto e por gostar, ter experiência e ser algo que me cativa foi um bocado por aí que eu decidi oferecer estes serviços.

**E como é que definiste o teu conjunto de serviços?**

Olha sinceramente foi um bocadinho pelo que me foram procurando, foram-me procurando para isto, para aquilo e eu acabei por ok então estou a ser, aquilo que me procuram é para isto então foi dentro disso que fui criando os meus serviços e subserviços para oferecer e depois é assim, depois vais acabando por ganhar outras competências, outras vertentes, por exemplo neste momento estou a trabalhar com uma, na equipa de uma cliente minha que é de eventos, lá está não tinha experiência em eventos não, mas realmente eu até estou gostar desta parte dos eventos e da gestão dos eventos e disso tudo, tu acabas um bocadinho por te adaptar para aquilo em que és procurada.

**E definiste este tipo de serviços a pensar no mercado ou no que realmente gostas de fazer?**

Nos dois. Percebi qual era as necessidades do meu público e do mercado em que esse público estava inserido e dentro daquilo que eu gostava defini os meus serviços.

**E para criares a tua carteira de serviços, recebeste algum tipo de apoio especializado, tutoria, ou apoio de comunidades?**

Não. Não, mas é uma coisa que eu acho que vou necessitar porque imagina eu quero fazer tanta coisa que eu às vezes perco-me, e então eu preciso que alguém me dê essa clareza, ok tu és boa nisto, vais fazer isto, não é aquilo, é isto e às vezes preciso que alguém me puxe com os pés na terra que isto às vezes ficamos aqui um bocado a sonhar.

**Passando aqui para as competências específicas, sentes que possuis todas as competências técnicas para seres uma boa assistente virtual?**

Sim, mas acho que tens de estar sempre a acompanhar a evolução do digital.

**E quais são as competências que achas mais relevantes em termos técnicos e de conhecimento para uma assistente virtual?**

Olha tens que saber mexer no Office, básico dos básicos, Gmail, básico dos básicos, se souberes estas duas coisas está tudo certo porquê? Porque muitas das vezes uma pessoa, por exemplo na área administrativa é o que te procuram, ei preciso que me ajudes a gerir o email que isto é uma loucura não consigo responder a estes emails e as pessoas percebem que por exemplo uma nutricionista, uma nutricionista recebe imensos

emails, emails de confirmação, emails de dúvidas, emails de, tens que enviar emails a dizer olha amanhã tens consulta e eles estão no meio de consultas e depois ainda estão a pensar ok ainda tenho que ir responder a emails, se tu tiveres alguém que responda por ti tu estás muito mais tranquila e consegues dar muito mais nessas tuas consultas. Por isso, o Office, básico dos básicos, Word, PowerPoint, Excel e o email. E depois tens que saber o mínimo dos mínimos de redes sociais, e neste momento uma das coisas que é tipo obrigatório dos obrigatórios é o Canva, esquece, esquece, olha eu trabalho muito com Photoshop e muito Illustrator, mas ainda bem, graças a deus, que me apareceu o Canva, esquece, pá eu estou na cama e a minha cliente manda-me uma coisa urgente e eu estou no telemóvel a mexer e a fazer, imagina eu só vou ao Illustrator e ao Photoshop para coisas específicas, pormenores específicos que o Canva não me consegue dar, mas neste momento essa plataforma faz tudo, tudo, tudo, tudo, tudo, tudo, tudo e isso é tipo ferramenta obrigatória das obrigatórias.

**E quais são as competências que achas mais relevantes em termos pessoais e interpessoais para uma assistente virtual?**

Olha, uma boa comunicação, empatia, capacidade de organização e de tempo e capacidade de resolução de problemas. E depois seres proativa e flexível também é extremamente importante.

**Consideras adquirir mais conhecimentos para te tornares uma melhor assistente virtual?**

Sempre.

**E em que áreas e domínios?**

Tudo o que mexa com tecnologia, criatividade, redes sociais, é tudo o que pretendo.

**E quão relevantes para ti são as redes de contacto, associações, academias e comunidades de assistentes virtuais para uma fase inicial?**

É extremamente importante. Eu acredito que se não fosse essas comunidades em que eu estou inserida não tinha chegado onde estou hoje.

**Trouxeram algum benefício para o teu negócio?**

Sim. Sim. Imagina, nem que seja, por exemplo, ainda aconteceu hoje, estávamos no grupo e de repente, pá vem uma rapariga e diz olha eu não aguento mais eu preciso de uma assistente virtual pronto e vamos ter uma reunião na segunda. Desde ofertas de emprego, propostas de parcerias, alguém dar uma curiosidade olha já viram a nova ferramenta que saiu, desde desabafar os problemas que tens tido, desde dicas de olha se calhar em vez de fazeres assim faz assado, estes grupos de networking são a coisa mais fundamental no início e depois na continuação também, não é, mas no início, porquê? Porque tu no início não tens capacidade financeira para estares a pagar a mentorias ou pessoas que te ajudam, estas comunidades acabam por te oferecer gratuitamente, pá não é que vás arranjar uma pessoa que te vai ajudar a delinear isso tudo, mas as várias dicas e insights que vão-te dando numa simples conversa acabam por te ajudar mais.

**Passando aqui para a comunicação e promoção do negócio, tem uma estratégia de comunicação e promoção do seu negócio?**

Olha, a minha estratégia numa fase inicial foi um bocado adaptativa, fui-me adaptando ao que me foi surgindo e depois conforme fui aprendendo e entendendo melhor o mercado em que estava inserido fui desenvolvendo uma estratégia mais estruturada.

**Pode-se dizer, então, que foi uma estratégia que não foi delineada, mas foi adaptando?**

Sim. Sim. Sim.

**E quais foram os canais que mais apostou inicialmente?**

As comunidades, o online, e Instagram.

**E quais são os seus canais essenciais atuais?**

Instagram e o WhatsApp.

**E investe em publicidade paga?**

Neste momento ainda não. Estou a testar o orgânico.

**Para o teu negócio, qual a relevância do passa a palavra, do boca a boca?**

Ai é só tipo o meu melhor amigo. Imagina tu vais a uma página de Instagram e não vês feedbacks não avanças com essa pessoa, percebes? E o facto de ah olha conheci a [NOME PRÓPRIO], pá a [NOME PRÓPRIO] é muito boa profissional, faz isto, é o boca a boca é o teu melhor amigo.

**E quais foram os principais desafios que teve na comunicação e promoção do seu negócio?**

Olha ainda hoje estou a ter, só para teres noção eu não faço um post no Instagram há algumas semanas por um simples motivo, como é que eu vou explicar isto para não ser mal-entendida...todas as pessoas que querem entrar no digital pensam sempre vou ser gestora de redes sociais, o que é que acontece? Essas gestoras chegam ao Canva, usam o design do Canva e está tudo ok com isso, está tudo certo, não há problema nenhum com isso, se o cliente aceitar está tudo bem não há problema nenhum, mas depois estas pessoas que não têm tanta experiência, e não têm tanta, não vivenciam esta realidade e acabam por dar preços fora, sem noção, e depois vens tu que se calhar até tens alguma experiência, usas o Canva mas não só e ofereces outro preço, mas mais alto e acabas por ser posta de parte e eles preferem o mais barato. E o que eu sinto neste momento é que a gestão de redes sociais que é aquilo que eu tenho sido mais procurada por isso é que eu me foco mais nisso, a gestão de redes sociais tem sido, tem tido um crescimento tão grande, mas com uma discrepância de preços tão grande que eu sinto que está tudo a comunicar a mesma coisa, tu vais a um Instagram de uma gestora de redes sociais e vais a outro Instagram e se tu fores comparar todas dizem a mesma coisa. E a minha dificuldade neste momento é o que é eu vou comunicar sem ser mais do mesmo de uma forma diferente, por isso precisei de parar, criar aqui uma estratégia e pensar em novas formas de comunicar para também poder ser distinguida por isso, é um bocado por aí.

**E sentes que tens todas as competências que necessitas para promover o teu negócio de forma eficiente?**

Sinto que preciso de ajuda. Porque lá está, como eu tinha dito antes, tu podes ser muito boa, sabes, eu já ajudei muitas pessoas a criarem marcas e a alavancarem marcas, mas quando toca à tua tu não sabes, percebes? Porque não consegues ter essa clareza e depois acabas por ser muito exigente então se fores uma pessoa como eu, faço um post para mim e acho horrível, horrível, não isto é horrível, mas se calhar faço o mesmo post para outra pessoa e já acho espetacular, percebes? Por isso, sim preciso de ajuda e sim preciso de desenvolver competências.

**E desenvolveste, estás a desenvolver ou pensas vir a desenvolver competências neste domínio?**

Sim.

**Podes dar-me um exemplo?**

Sim. Olha a nível de marca, gestão de marca, a nível de gestão de publicidades pagas e acho que é, os importantes são estes.

**E já alguma vez contrataste serviços especializados de comunicação ou de design gráfico?**

Não. Não.

**Passando aqui para as vantagens da profissão, quais são as principais vantagens que encontras em trabalhar como assistente virtual?**

Olha a flexibilidade de horário, se eu não fosse assistente virtual, eu não tinha tempo para ter a minha filha em casa, poder acompanhar o crescimento do meu filho, poder ir às compras sem ser na hora de ponta, imagina, esquece, eu só encontro benefícios.

**E mencionando essas vantagens, sentes também por exemplo a utilização de poucos recursos como por exemplo o computador e o telemóvel para receitas relativamente rápidas também não pode ser uma vantagem?**

Sim, sim, sim. Sem dúvida, sem dúvida nenhuma. Imagina aquilo que tu tens que gastar a nível financeiro para teres o negócio é muito, muito pouco, gastas mais em burocracias do que propriamente em ferramentas em si para trabalhar, por isso sim.

**E achas que neste mundo digital, especialmente na área da assistência virtual, sentes alguma desigualdade de género ou até achas que é uma forma de empoderamento feminino?**

Sim, sim, sim, sem dúvida. Tu se fores procurar no digital, sei lá, tu no digital encontras mulheres que ganharam uma reputação estrondosa que se tivessem em empresas não ganhavam, não, não conseguem. E tu, atenção, digital não é um mar de rosas, esquece, quem te diga, quem te venda isso está-te a mentir e hoje em dia, ainda ontem falava sobre isto e hoje em dia, e isto é grave, hoje em dia tu vais ao Instagram e vês pessoas que vendem cursos a dizer faturar 10k em não sei quantos dias, subir carreira para faturar, e a verdade é que as pessoas compram esses cursos, porque acreditam que isso seja possível e a verdade é que isso não é possível, as pessoas, muitas pessoas vêm para o digital a pensar que estando de perna cruzada sentada e na praia as coisas vão acontecer e vai ganhar dinheiro, não, precisas de trabalhar fora de horas, precisas de trabalhar, eu tenho dias a trabalhar desde que acordo até quando me deito, até às quatro da

manhã, mas imagina no início é preciso, tu não consegues estar a ganhar mil, dois mil, três mil, quatro mil o que seja, sem trabalho, sem dedicação, sem esforço, percebes? E eu acho que existe muitas mulheres, existe muita entreajuda entre mulheres e nós mulheres estamos a vir para o digital porque acredito que conseguimos ser mais valorizadas no digital.

**E sente-se realizada? Gosta do que faz?**

Sim, sim. Neste momento sinto. Olha que já não tinha atingido esta realização já há muito tempo. Tu sabes que estás a trabalhar para uma coisa tua, com o teu trabalho, com a tua dedicação, que conseguiste ganhar um cliente, pá até pode só pagar 200 euros, mas tu conseguiste esse cliente, tu sentes-te bem, tu sentes-te feliz, tu sentes que foi com o teu trabalho, que foi com o teu esforço, que foi com a tua dedicação, que foi, as pessoas gostaram daquilo que tu fizeste, por isso, sim sinto-me realizada.

**E se pudesses mudar alguma coisa, o que seria?**

Nada. Nada, sabes porquê? Porque é assim, eu acho que nada pode ser perfeito, tem que existir sempre, sempre, sempre, coisas boas e coisas más e eu acho que é com um misto das coisas boas e das coisas más que tu cresces, por isso eu não mudaria nada.

**Passando aqui para o contexto sociocultural, como mulher empreendedora sentes que geres bem o equilíbrio entre trabalho e família?**

Olha, neste momento, mais ou menos. Porque como eu disse anteriormente, o início é muito complicado e por vezes conseguires encaminhar no teu, na tua gestão de tempo, na tua organização, por vezes é difícil e acaba por uma coisa chocar com a outra, mas acredito e sinto que tem sido muito mais fácil quando eu comecei o meu próprio negócio do que quando eu estava a trabalhar por conta de outrem.

**E a tua família influenciou a tua escolha de te tornares uma assistente virtual?**

Ah sem dúvida nenhuma. Olha foi o meu namorado, com quem já estou há algum tempo, que me disse epá vai, vai, compra, vai ouvir, força, e tem sido ele o meu maior braço direito, se não fosse ele eu não tinha avançado com isto porque lá está ele é quem trabalha por conta de outrem, é ele que traz um ordenado fixo não sou eu. E a outra pessoa com quem estás ou o teu pai ou a tua mãe ou quem quer que seja tem que estar disposto a ajudar-te porque se calhar vais ter ali os primeiros meses que se calhar vais estar com a corda ao pescoço porque a coisa não vai funcionar como tu estás a imaginar por isso sim, sem dúvida nenhuma, a minha família foi o meu maior aliado.

**E como é que a tua família se sentiu quando decidiste começar o negócio? Apoiaram-te?**

Ah sim, até fomos jantar fora para festejar. Não, sem dúvida, sem dúvida.

**E as tuas responsabilidades familiares influenciaram o crescimento do teu negócio e das tuas ambições empreendedoras?**

Sim, sim. Imagina eu acho que hoje em dia tu trabalhas muito para receber pouco e depois, e às vezes as pessoas dizem-me ah pá tu vives mesmo no mundo, não isto é real, e as pessoas precisam de ganhar esta consciência e nós temos que nos fazer ouvir e eu já disse que é assim nós que temos uma presença online

muito pequena que seja nós temos que dar voz a estas coisas e a vida não pode ser só trabalhar, tu tens que ter tempo para ir passear, tu tens que ter tempo para viajar, tu tens que ter tempo para descansar, tu tens que ter tempo para poderes ir almoçar, jantar sozinha ou com a tua família, ou com os teus amigos ou com quem quer que seja e a verdade é que trabalhando por conta de outrem tu não consegues isso, porque tu trabalhas, trabalhas, trabalhas, ganhas super pouco, não dá sequer para pagar as contas ao final do mês, quanto mais pensares em ir passear, jantar ou ir de férias, por isso eu quando decidi começar este caminho e, atenção, eu ainda não atingi o patamar que queria atingir e que ainda estou longe disso, mas quando eu decidi que queria ingressar no caminho do digital foi nisto, eu não posso resumir a minha vida a trabalho casa, trabalho casa, trabalho casa, não, jamais, eu recuso-me viver escrava da vida, recuso-me.

**Muito bem. E considerando a tua experiência, acreditas que devia existir formação especializada para a profissão de assistente virtual?**

Acredito que vai existir um dia.

**E em que áreas e domínios é que achas que devia cobrir esta formação?**

Olha a área administrativa, pá, cada vez mais tens empresas a contratarem administrativas, imagina em vez de estares a pagar a uma rececionista para estar ali, tens uma pessoa em casa a trabalhar para ti, assistentes pessoais, quantas? Pessoas que andam aí a mil sem terem tempo para fazer nada e tu tens uma assistente pessoal que te organiza a vida toda, por isso é que eu acho que cada vez mais isto vai ser o boom, vai ser o boom.

**E que competências é que achas que também seriam importantes de desenvolver nesta formação?**

Comunicação. A comunicação é algo que as pessoas têm tido cada vez mais dificuldade porquê? Porque estamos atrás de um monitor, é fácil, estamos atrás de um teclado, é fácil, e acabamos por nos esquecer de certas e determinadas ferramentas de comunicação que são muito importantes. Organização. Pá não vale a pena vires para o digital se tu não te conseguires organizar, vais acabar por ser escrava outra vez do trabalho percebes? E eu acho que é um bocado por aí.

**Que conselho profissional é que davas a alguém que gostaria de iniciar o seu negócio como assistente virtual?**

Então, não é um caminho fácil, não é, vais pensar em desistir imensas vezes, imensas, imensas, se não todos os dias pensas em desistir, mas não desistas porque não vale a pena. Vais conseguir ganhar muito mais do que perder.

**E conselho pessoal?**

Ui...ui...autoestima, não é autoestima, mas a valorização pessoal, às vezes se pensares assim será que eu sou mesmo capaz? Será que não sou capaz? Epá, não, não, não, não consigo. A desvalorização que nós temos às vezes a nível pessoal é muito grande e nós temos que nos aprender a valorizar, nem que seja pelas simples coisas que nós fazemos e eu acho que a nível pessoal é isso mesmo, é nós ganharmos esta força, este amor próprio que nós necessitamos para vencer no digital.

**Chegamos aqui ao final da entrevista, obrigada mais uma vez pela ajuda. Mais uma vez muito obrigada!**

Entrevista participante 8

**E antes de começarmos esta entrevista está a ser gravada para análise de dados, aceita a gravação desta entrevista?**

Sim.

**Passando aqui para as perguntas, relativamente aqui à categoria da perceção da assistência virtual, o que é para si um assistente virtual?**

Para mim, é uma pessoa que ajuda empreendedores ocupando-se de tarefas que para eles sejam chatas e dando-lhes mais liberdade.

**E sente que as pessoas percebem bem o que é uma assistente virtual?**

Eu acho que cada vez mais sim. Como eu já estou na área há algum tempo vou percebendo que cada vez mais as empreendedoras percebem o que é esta profissão e querem mesmo contratar.

**E acha que é uma profissão com áreas de atuação muito bem definidas?**

Eu acho que não. Eu acho que existem várias opções que a pessoa pode seguir, pode ir mais pelo nível administrativo, pode ir mais por exemplo para a parte de gestão de redes sociais e anúncios ou então o que eu faço que é mais a parte dos infoprodutos, portanto é uma área muito grande e dá para escolher várias opções.

**Passando aqui para o início da atividade, como é que entrou neste mundo da assistência virtual? Conte-me assim um bocadinho da sua história.**

Então, eu terminei o décimo segundo ano e, entretanto, entrei logo na faculdade, estava a tirar ciências da comunicação só que percebi ao final de uns meses que talvez não fosse bem por aí o caminho que eu devia seguir. Eu já fazia filtros de Instagram para os stories, foi o primeiro serviço que eu fiz, entretanto, quando saí da faculdade, quando congelei a matrícula era esse serviço que eu fazia e através de uma pessoa que é a Cátia Rodrigues da escola de assistentes virtuais, eu fiz o curso dela, na altura ainda pensei será que devo ir por aí ou continuo com os filtros, continuei com os filtros mais uns meses, mas depois decidi que queria ir mais além. Eu deixei a faculdade, mas continuei a estudar muito sobre marketing e percebi que o caminho poderia ser por aqui. Entretanto foi só no verão de 2022 que eu tomei a decisão de começar no marketing digital, mas nesta parte da assistência virtual, aí eu não tinha um nicho bem definido, tinha várias tarefas administrativas, gestão de redes sociais e com o tempo fui percebendo que era mesmo a parte dos infoprodutos que me apaixonava.

**E quais foram as principais motivações para se tornar assistente virtual?**

Acho que foi principalmente a liberdade, poder trabalhar nos meus horários, não ter aquele número de horas específicas, poder também não trabalhar todos os dias da semana, portanto acho que foi mesmo isso.

**E já tinha alguma experiência profissional anterior em alguma área de especialidade?**

Não. Eu era criadora de conteúdo desde 2016, depois já fazia vídeos e editava, depois também essa parte dos filtros de Instagram, mas assim numa empresa mesmo não.

**E sente que é uma profissão fácil de explicar aos outros?**

Quem não esteja no digital ainda tem bastante dificuldade de perceber.

**E como é que acha que esta profissão é vista?**

Assim pelas pessoas em geral um bocadinho estranho, como é que se pode trabalhar a partir do computador, tudo à distância, as pessoas ficam assim um bocadinho reticentes de como é que é feito o trabalho.

**Passando então aqui para as competências de empreendedora e gestão do negócio, o que é que significou para si criar o seu próprio negócio?**

Foi liberdade e transformação. Eu sinto que cresci imenso ao longo destes quase dois anos porque foram sempre surgindo contratemplos e ajudou-me a crescer e a conseguir resolver as coisas momentaneamente.

**E foi fácil iniciar o negócio?**

Sim porque eu já tinha, adaptei o dos filtros, portanto havia coisas que eu já tinha conhecimento, mas ao mesmo tempo não porque eu estava a comunicar para um público completamente diferente e então, senti que naquela mudança não foi fácil chegar aos potenciais clientes.

**E sente que tinha todas as competências e conhecimentos necessários para montar um negócio digital?**

Eu acho que não. Com o tempo fui continuando a tirar mais formações e mais cursos e aí sim hoje em dia já tenho bastante mais conhecimento, mas na altura não.

**E quais foram os desafios que enfrentou ao iniciar, desenvolver e manter o seu negócio digital?**

Eu acho que foi mesmo o contacto com os vários tipos de clientes diferentes. Pelo caminho surgiram assim alguns contratemplos de pessoas que, o trabalho não correu tão bem, a nível de logística e de conversa, portanto esse acho que foi mesmo o maior contratempo que eu tive.

**Mencionou esse desafio, e não sente, por exemplo, que a falta de literacia financeira também foi um desafio?**

Sinto porque sinto que muitas pessoas, eu normalmente marco uma reunião inicial para fazer o orçamento e sinto que várias vezes fiz os orçamentos e as pessoas pensavam que seriam valores bastante mais baixos, portanto sinto que nessa parte as pessoas ainda têm receio de investir e de delegar certas tarefas.

**E por exemplo, sente que a desigualdade de género foi algo que dificultou a criação do seu negócio?**

Não porque eu sempre trabalhei só com mulheres, portanto não senti, não senti isso.

**E teve ajuda ou apoio especializado para a criação do negócio?**

No início sim com a parte do site e depois passado uns meses também comecei a investir em mentorias, portanto acabei por ter um acompanhamento de perto.

**E recebeu algum tipo de tutoria ou apoio de comunidades de assistentes virtuais para criar o seu negócio?**

Sim, da Cátia Rodrigues desde o início.

**E precisou de fazer alguma formação para criar e gerir o seu negócio?**

Eu antes de criar já tinha feito várias formações em marketing digital, portanto com o tempo foi só investir mais e mais e mais e nunca deixar de estudar.

**E sente que gere bem o seu negócio?**

Neste momento sim, mas já passei por fases assim menos boas.

**E que desafios é que sente ou que também já ultrapassou?**

Acho que é mesmo esse desafio de ter o contacto com as pessoas, saber gerir bem as expectativas, conseguir conciliar vários clientes ao mesmo tempo sem deixar de lado certas tarefas importantes.

**E sente que precisa de adquirir novas competências para gerir melhor o seu negócio?**

Eu acho que sim, que eu estou sempre a querer aprender mais, a querer fazer diferente, eu acho que neste momento o que eu quero é aprender tarefas diferentes e coisas diferentes para poder transformar e não ser apenas mais uma assistente virtual no mercado.

**E pode dizer-me algumas das competências que gostava de adquirir?**

Neste momento, gostava de me especializar na parte dos anúncios, e também de fechar vendas, ou seja, durante os lançamentos ir comunicar individualmente com as pessoas que abandonam o carrinho e que acaba por não fechar a venda naquele momento, eu ir lá e fazer aquela conversa toda para gerar, acho que era um complemento muito bom às tarefas que eu já tenho neste momento.

**Passando aqui para os serviços, quais são os tipos de serviços que oferece como assistente virtual?**

Neste momento, criação de sites, criação de páginas de venda, edição de aulas, configuração de plataformas de venda, suporte durante um lançamento seja ao vivo quando a pessoa está a fazer a aula seja em grupo de WhatsApp, faço também email marketing, portanto toda a parte do funil e emails que são necessários antes, durante e após um lançamento e neste momento são esses os serviços que eu tenho.

**E porque é que oferece este tipo de serviços e não outros?**

Porque eu já ofereci muito mais e noutras áreas, mas eu fui percebendo que era mesmo esta parte da infoprodução que eu gostava de fazer e com base nos cursos que fui tirando percebi que era uma coisa que eu era boa e que tinha até facilidade em realizar estas tarefas.

**E como é que definiu o seu conjunto de serviços?**

Acho que foi com base na pesquisa e nas empreendedoras com quem fui falando, aquelas tarefas que eram mais principais para o desenvolvimento de um lançamento.

**E definiu este tipo de serviços a pensar no mercado ou no que realmente gostava de fazer?**

Foi, primeiro, pensei no que eu gostava de fazer e depois fui analisar a concorrência e perceber um bocadinho o que é que elas faziam também.

**E recebeu algum tipo de apoio especializado, ou tutoria, ou apoio das comunidades de assistentes virtuais para criar a sua carteira de serviços?**

Não, aí não, fiz eu sozinha.

**Passando aqui para as competências específicas, sente que possui todas as competências técnicas para ser uma boa assistente virtual?**

Sim.

**E quais são as competências que acha mais relevantes em termos técnicos e de conhecimento para uma assistente virtual?**

Eu acho que é o desenrascar porque muitas vezes nós tentamos fazer as coisas com antecedência e acaba sempre por haver algum erro ou alguma coisa que precisamos de solucionar naquele momento especialmente no que toca a lançamentos, por mais que tenhamos tempo de antecedência para tratar das coisas há sempre alguma coisa que no último segundo corre mal, portanto, eu acho que seria conseguir resolver os problemas no momento.

**E quais são as competências que acha mais relevantes em termos pessoais e interpessoais para uma assistente virtual?**

Eu acho que é a compreensão, as empreendedoras com quem eu já trabalhei nesta altura do lançamento estão sempre muito stressadas porque são várias coisas que têm que fazer ao mesmo tempo e acho que o importante é metermo-nos na pele delas e perceber que é uma altura complicada e que devemos compreender os sentimentos que elas também estão a ter e ser sensíveis.

**E considera adquirir mais conhecimentos para se tornar numa melhor assistente virtual?**

Sim, eu estou sempre em busca de mais formação, de mais cursos para depois conseguir trabalhar da melhor forma possível.

**E em que áreas e domínios é que gostava de adquirir mais conhecimentos?**

Agora era mesmo a parte dos anúncios, a parte de fechar vendas, acho que eram áreas que me iam completar muito com os serviços que já tenho neste momento.

**Para si, quão relevantes são as redes de contacto, associações, academias e comunidades de assistentes virtuais para uma fase inicial?**

Para mim, foram bastante importantes, a parte do networking em comunidades de empreendedoras para conseguir clientes e na parte das assistentes virtuais de colegas para dar aquele incentivo porque no início não é fácil, temos que estar a criar a estrutura do negócio toda do zero e como havia mais pessoas na mesma situação que eu, acabávamos por nos motivar uma à outra, umas às outras, e assim conseguir ter aquela motivação para aplicar e para fazer e para chegar ao negócio e próximo nível.

**Estas trouxeram algum benefício para o seu negócio?**

Sim, especialmente na comunidade onde estamos mais assistentes virtuais sinto que me trouxe, aquilo vive-se muito a ajuda, mesmo com ferramentas que nós não sabemos, há sempre alguém pronta a ajudar, portanto eu sinto que foi uma comunidade muito importante nestes quase dois anos porque tive sempre lá alguém para ajudar em todo o percurso, seja a nível de clientes, seja a nível de tarefas, estão sempre prontas para ajudar.

**Passando aqui para a comunicação e promoção do negócio, tem uma estratégia de comunicação e promoção do negócio?**

Eu faço muita prospeção ativa, portanto contacto diretamente as pessoas, mas em determinados períodos do ano faço também anúncios, portanto sinto que nessa altura acabo por ter mais picos de pedidos de orçamento.

**E a sua estratégia foi desenhada, planeada ou foi promovendo sem uma estratégia delineada e foi adaptando?**

Foi acontecendo e eu fui adaptando consoante os resultados que via até porque ao longo do percurso eu deixei de ter só serviços e tenho também os meus infoprodutos e, portanto, senti que toda a estratégia precisou de ser adaptada porque acaba por ser áreas diferentes que tenho de trabalhar.

**E quais foram os canais que mais apostou inicialmente?**

Foi mesmo o Instagram.

**E quais são os canais essenciais atuais?**

É o Instagram e eu agora queria começar também a investir na parte do email marketing.

**E investe em publicidade paga?**

Sim.

**E qual é a relevância do passa a palavra, do boca a boca para o seu negócio?**

Para mim, teve muita importância porque eu demorei bastantes meses ainda, cerca de seis, sete meses a conseguir o primeiro cliente e depois a partir desse momento consegui fechar muito mais porque foi passando a palavra e, portanto, aí consegui ter depois um pico, houve alturas que eu já nem conseguia aceitar mais ninguém, portanto acho que foi essencial para o crescimento do meu negócio.

**E quais foram os principais desafios que teve na comunicação e promoção do negócio?**

Eu acho que o principal desafio para mim passa mesmo pela prospecção ativa, quando eu tenho que contactar a pessoa diretamente eu tenho ainda alguma dificuldade, eu prefiro que seja a pessoa a vir ter comigo, acaba por facilitar bastante.

**E sente que tem ou que tinha todas as competências de que necessita para promover o seu negócio de forma eficiente?**

Acho que ainda estou na construção, ainda estou no caminho para saber comunicar bem.

**E desenvolveu, está a desenvolver, ou pensa vir a desenvolver competências neste domínio?**

Sim.

**Quais?**

Acho que é mesmo a forma com que devo lidar, como é que devo orientar as coisas, eu sinto bastante dificuldade ainda.

**E já contratou alguma vez serviços especializados de comunicação ou design gráfico por exemplo?**

Já contratei anúncios durante dois meses apenas e contratei também já design para os posts.

**Passando aqui para as vantagens da profissão, quais são as principais vantagens que encontra em trabalhar como assistente virtual?**

Para mim, poder trabalhar a partir de casa, poder definir os meus horários, eu gosto mais de trabalhar à tarde e ao final do dia e se fosse um emprego normal não daria, também a nível financeiro principalmente esta parte dos infoprodutos tem um retorno bastante bom, e uma das vantagens para mim é ver o sucesso, portanto nós estamos bastante, eu e a empreendedora, estamos ali algumas semanas bastante ocupadas e stressadas e depois no final ver os resultados do lançamento é bastante recompensador.

**E mencionou essas vantagens e não acha que por exemplo a conciliação da atividade profissional com as responsabilidades domésticas e familiares também pode ser uma vantagem?**

Sim.

**E acha que neste mundo digital, especialmente na área da assistência virtual, se sente ainda alguma desigualdade de género ou até acha que é uma forma de empoderamento feminino?**

Acho que é uma forma de empoderamento, eu até agora não vi nenhum homem a ser assistente virtual e do que vejo das minhas colegas, os clientes delas são todas mulheres, portanto são mulheres a trabalhar com mulheres, quase 90% das vezes.

**Sente-se realizada? Gosta do que faz?**

Sim, muito.

**E se pudesse mudar alguma coisa, o que seria?**

Acho que não mudava nada.

**Passando aqui para o contexto sociocultural, como mulher empreendedora, sente que gere bem o equilíbrio trabalho família?**

Sim, consigo bem separar as coisas, mas houve uma fase que era um pouco mais complicada, quando a agenda estava mais cheia foi assim um bocadinho difícil conciliar.

**E a sua família influenciou a sua escolha de se tornar uma assistente virtual?**

Sempre apoiaram, mas não indicaram o caminho, mas quando eu disse que gostava de experimentar esta área sempre me deram o apoio.

**E as suas responsabilidades familiares, influenciaram o crescimento do seu negócio e das suas ambições empreendedoras?**

Sim.

**Passando aqui para a formação específica, considerando a sua experiência, acredita que devia existir uma formação especializada para a profissão de assistente virtual?**

A Cátia já tem a dela que é bastante completa, a nível de por exemplo ensino superior eu acho que devia haver mais aposta na parte do marketing digital sinto que é uma área que as faculdades ainda não fizeram, mas a formação da Cátia é excelente, bastante completa.

**E tirando aqui um bocadinho o curso da Cátia, nessa formação especializada já referiu também aqui a área do marketing que era importante, mas por exemplo que competências também seria importante desenvolver nesta formação?**

Eu acho que seria bom estratégias de comunicação, aprender várias plataformas diferentes, por exemplo, o Wordpress para sites, a parte dos anúncios, também competências a nível de edição de vídeo e de edição de imagem seria assim algumas coisas que eu considero essenciais aprender.

**Que conselho profissional é que daria a alguém que gostaria de iniciar o seu negócio como assistente virtual?**

Começar, apenas começar porque eu sinto que vamos adiando com receio de que as coisas corram bem ou não, mas o que importa é começar e depois ao longo do caminho vai-se fazendo as alterações e construindo até chegar ao objetivo final que é ter um negócio todo certinho e todo delineado.

**E que conselho pessoal é que daria a alguém que gostaria de iniciar o seu negócio como assistente virtual?**

Acho que é saber gerir bem as coisas e não querer, querer trabalhar sim, querer ter clientes sim, mas saber, mas perceber quando chega ao momento certo de não aceitar determinadas propostas para não chegarmos quase a um burn-out de tanto trabalho que temos.

**Chegamos aqui ao final da nossa entrevista, mais uma vez agradeço a sua disponibilidade.**

Entrevista participante 9

**E antes de começarmos, esta entrevista vai ser gravada para análise de dados, aceita a gravação desta entrevista?**

Sim. Sim tudo bem.

**Vamos começar então. Começamos aqui na categoria da percepção da assistência virtual. O que é para si um assistente virtual?**

Um assistente virtual na prática pode ser muita coisa. Eu acho que eu própria quando me meti nisto nem sequer sabia exatamente aquilo que era. Um assistente virtual é acima de tudo um trabalhador, ou é suposto ser um trabalhador, por conta própria, não é, portanto, um empreendedor e que faz na verdade toda uma panóplia de, pode fazer uma série de serviços de forma totalmente remota, totalmente, quer dizer, em princípio será 100% remota, às vezes pode não acontecer e haver aqui um misto, mas eu acho que na verdadeira ascensão da palavra de assistência virtual é efetivamente trabalhar assistência, dar assistência administrativa, enfim, tudo aquilo que efetivamente poder ser feito de forma remota, eu acho que é mais por aí, porque há efetivamente um conjunto enorme de trabalhos que podem ser feitos.

**E sente que as pessoas percebem bem o que é uma assistente virtual?**

Não. Há muitas dúvidas, lá está, eu própria quando comecei a focar-me aqui um bocadinho mais na assistência virtual e a tentar perceber o que é que era e o que é que não era, não tinha bem a noção, mas sim há muita gente que ainda hoje me pergunta, “mas afinal o que é que tu fazes?”, portanto, não, não sabem.

**E acha que é uma profissão com áreas de atuação muito bem definidas?**

Tem um leque muito abrangente de opções, portanto na prática não sei até que ponto estão assim tão bem definidas, como disse é, pode ser tão vasto, tão vasto, tão vasto, portanto tudo aquilo que efetivamente poder ser feito de forma virtual é efetivamente possível fazer na assistência virtual, há muito, e eu própria tinha essa ideia e acho que muita gente que se meteu, agora não tanto, porque já se fala muito, não é, já há uma escola, já há cursos enfim, mas quando eu comecei a ver isto e se calhar muito antes de ter feito a primeira formação em 2020 para mim eram serviços administrativos e na verdade há um leque muito grande de opções que podem ser feitas na assistência virtual.

**Passando aqui para o início da atividade, como é que entrou neste mundo da assistência virtual? Conte-me assim um bocadinho da sua história.**

Eu nunca quis ser, eu nunca quis ser empreendedora, nunca fez parte da minha motivação, nunca tive essa, nunca vivenciei essa experiência em casa, portanto os meus pais trabalhavam por conta de outrem, tinham o seu emprego, o seu ordenado, um horário a cumprir e, portanto, eu estava bem com o meu emprego e com o meu horário e com o meu ordenado mínimo na altura. E depois quando nós somos, depois comecei quando, mais concretamente quando conheci o meu companheiro comecei aqui a ter uma visão diferente do que é que era o empreendedorismo, ele era um empresário na altura, tinha uma empresa, trabalhava por conta própria, trabalhava já há muitos anos por conta própria e eu comecei aqui a ter um entendimento, um entendimento diferente. E depois, depois vêm os filhos e aquilo que nos fazem, se por um lado nos fazem ter o pé muito assente no chão, por outro lado também nos fazem dar às vezes se calhar aqui um passo em

falso e ver outras perspectivas, profissionalmente as coisas também tinham mudado muito na altura, portanto estava numa condição estável sem ser muito estável, condições que não eram fantásticas, e vi que efetivamente eu estava a estagnar, sem tempo, a sair de casa às seis da manhã e a chegar a casa às oito da noite, sem tempo para nada e portanto muito mais até do que a estabilidade financeira, foi muito ter alguma estabilidade a nível de tempo, alguma estabilidade pessoal, alguma estabilidade profissional e era isso que não estava, não estava a acontecer aliado depois aqui ao não estar, não estar bem na profissão, eu estava bem na profissão que fazia, eu não estava bem nas condições em que fazia, tanto que faço exatamente a mesma coisa, e portanto foi um bocadinho, foi um bocadinho isto portanto andei aqui à procura de opções e pronto foi por aí que eu tive o primeiro contacto com a assistência virtual.

**E quais foram as suas principais motivações para se tornar uma assistente virtual?**

Era a liberdade, era o tempo, não naquela condição do eu quero fazer o que me apetece e não quero ter aqui, não quero ter trabalho digamos assim, era muito o reconhecimento, não é, todos nós gostamos de fazer coisas bem, não é, e ser reconhecidos por aquilo que fazemos e era isso que eu não tinha, muito pelo contrário, e gostava de ajudar genuinamente e que eu sentia que não o estava a fazer, portanto eu atualmente trabalho exatamente na mesma, no mesmo que fazia na altura, mas eu sentia que não ajudava genuinamente, não é, eu fazia aquilo que me mandavam fazer e muitas vezes ia um bocadinho além daquilo que era suposto e era chamada à atenção por isso, e eu agora sinto efetivamente que com as minhas, com as minhas condições eu ajudo genuinamente e foi muito isso também uma das motivações para entrar na assistência virtual.

**E já tinha experiência profissional anterior em alguma área de especialidade?**

Sim, eu trabalhei, eu trabalho, aliás trabalhei desde sempre na área da saúde, na parte administrativa, sou licenciada em Psicologia, trago, portanto, já aqui alguma experiência a nível da saúde e depois tirando ali um ano e meio, na altura em que concluímos, ainda me meti no mestrado aí no meio, e na altura em que concluímos a faculdade agora já não sei como é que está, mas na altura tínhamos habilitações a mais para umas coisas, tínhamos habilitações a menos para outras, eramos recém-licenciados, mas tínhamos que ter cinco anos de experiência e enfim, ainda trabalhei assim um ano e meio, mas foi assim só uma experiência até conseguir arranjar outra coisa e trabalhei sempre como administrativa na área da saúde, portanto desde 2010 que eu trabalho como administrativa na área da saúde e foi precisamente esse know-how que eu trazia, eu trabalhava numa grande instituição e foi esse know-how que eu agarrei e que eu trouxe para a parte da assistência virtual sendo que faço o grande, a maioria do trabalho é administrativo com profissionais de saúde.

**E sente que é uma profissão fácil de explicar aos outros?**

Eu não acho que seja difícil de explicar, eu acho que é efetivamente fácil de explicar, eu acho que é mais difícil de compreender.

**E acha que é uma profissão bem vista?**

Nem por isso..., mas acho que isto está muito relacionado aqui com a questão do entender, há muito, ainda há muito o enraizamento aqui das questões corporativas, dos salários, dos horários, enfim.

**Passando aqui para as competências de empreendedora e gestão do negócio, o que é que significou para si criar o seu próprio negócio?**

Significou...eu criei-o...significou muito para mim pelo menos a fase da criação, portanto, eu quando criei, na realidade foi muito assim um grito de raiva, eu vou fazer isto e vou criar, e criei, registei uma marca e comecei logo com coisas no Instagram e fui até um bocadinho às vezes contra os meus princípios digamos assim, às vezes achava até que as coisas não estavam assim tão bem feitas, mas eu precisava de lançar, eu precisava de mostrar e, portanto, isso significou muito porque significou aqui muito um ponto de viragem apesar da viragem não ter sido feita logo nessa altura, mas precisei de criar qualquer coisa mais palpável para depois dar aqui a verdadeira viragem.

**E foi fácil iniciar o seu negócio?**

Na altura que eu iniciei foi. Está a ser mais difícil agora que já está iniciado.

**E sente que tinha todas as competências e conhecimentos para montar um negócio por conta própria?**

Não, de todo. Não de todo. É um processo que vai acontecendo até porque há semelhança de outras coisas na nossa vida pessoal e profissional não é o momento certo, há ali um clique e foi isso que aconteceu como expliquei, mas não, não estava, não tinha o conhecimento que tenho hoje e que ainda vou adquirir muito se Deus quiser, mas não de todo.

**E quais foram os desafios que enfrentou ao iniciar, desenvolver e manter o seu negócio digital?**

Na altura em que eu iniciei não foram muitos porque lá está eu iniciei-o, mas não houve muita tática digamos assim, agora é que lhe dei aqui um ponto de viragem e que estou a trabalhar nele afincadamente, há muitos, isto, é muito fácil quando nós estamos numa empresa em que nos arranjam os clientes, em que nos fazem as coisinhas todas e depois quando depende tudo de nós é muito recompensador por um lado, mas sai muito do pelo como eu costumo dizer.

**E mencionou esses desafios, e não sente, por exemplo, que a falta de literacia financeira também foi um desafio?**

Sim. Sim. Sim. Sem dúvida, falo nisso quase todos os dias, há de ser um dos, há de ser um dos, uma das formações que eu hei de fazer e quero ter isso bem trabalhado porque percebemos, eu só percebi há poucos anos, mas percebi que efetivamente há muita coisa que nos falta na escola, nas faculdades para encarmos aqui a vida efetivamente a sério.

**E, por exemplo, sente que a desigualdade de género foi algo que dificultou a criação do seu negócio?**

Neste caso em concreto até acho que não porque praticamente nem se vêem homens, nós estamos aqui um bocadinho no oposto, portanto não acho que se calhar se fosse homem neste tipo de profissão eu faço parte de uma comunidade muito grande de mulheres, não está lá um único homem, portanto acho que se calhar iria sentir ao contrário, quer dizer, se calhar alguém também ia dar mais, mais oportunidade sendo um homem e olha é diferente, mas não por acaso não sinto, não sinto isso.

**E teve ajuda, apoio especializado para a criação do seu negócio?**

Na altura em que eu o criei não. Agora sim.

**E recebeu algum tipo de tutoria, ou apoio de comunidades de assistentes virtuais online para criar o seu negócio?**

Sim, sim, sim, sim. Quando criei, portanto, o verdadeiro início eu fiz uma mentoria com uma assistente virtual que fazia mentorias para quem quisesse iniciar o negócio e esse foi efetivamente o meu primeiro contacto mais a sério com uma formação de assistência virtual, mas eu faço parte de uma comunidade, eu depois mais tarde comprei um curso mesmo de assistências virtuais e hoje em dia há uma escola de assistentes virtuais e faço parte de uma comunidade e, portanto, sim.

**E precisou de fazer alguma formação para criar e para gerir o seu negócio?**

Não sei até que ponto é necessário fazer uma formação para criar e para gerir, não é, porque basta que nós tenhamos alguns contactos certos e saber exatamente aquilo que é para fazer, precisamos de nos munir de alguns profissionais sim daí a ser efetivamente necessário fazer uma formação para criar ou para gerir não acho que seja fundamental, mas eu fiz acho que para quem não faz no início acaba por ter que, portanto, por ter que, por ter que fazer, portanto no meu caso fui fazendo, não logo no início, mas acho importante que se faça.

**E sente que gere bem o seu negócio?**

Vou gerindo...dias melhores...tenho noção que existem algumas falhas, tenho noção que há muita coisa a melhorar, mas também tenho noção que estou num caminho de evolução, portanto é um bocadinho por aí.

**E que desafios é que sente neste momento ou que ultrapassou?**

Na parte da gestão e da criação do negócio...lá está, por isso, importante a formação que nos dá efetivamente aqui as bases das legalidades, as legalidades acho que foi se calhar um dos maiores desafios, o que é que é efetivamente necessário, o que é que não é, o que é que eu tenho de ter, tenho de ter por exemplo um contrato, o contrato deve ser feito por um advogado, pode ser feito por um contabilista, portanto acho que foi mais aí, mais por aí pelas legalidades que é o principal desafio.

**E sente que precisa de adquirir novas competências para gerir melhor o seu negócio?**

Sim, estou constantemente a fazer cursos.

**E já agora quais são as competências que gostava de adquirir?**

Neste momento estou a fazer, depois há aqui competências relacionadas com, muito com competências pessoais, depois nós precisamos aqui de passar para o profissional, mas um exemplo, eu tenho uma lista infindável de cursos para fazer, neste momento, portanto eu só faço praticamente trabalho administrativo, mas por exemplo neste caso, neste momento estou a fazer um curso de gestão de redes sociais porque se proporcionou vir a fazer para um cliente e, portanto, estou a fazer, a tal literacia financeira que acho que é, acho que é importante, eu pelo menos acho que é importante e para nos dar aqui também outras visões e vermos o que é que podemos fazer em termos de investimentos do nosso dinheiro, poupanças, enfim, porque gerir um negócio não é tudo lucro, não é tudo gastos e enfim e portanto é um bocadinho por aí, depois

competências aqui mais relacionadas com a parte profissional, motivação é uma coisa que me, motivação, comunicação, são competências que eu gosto muito de trabalhar e sempre, sempre foi um foco para mim, por exemplo, a comunicação é assim uma pequena paixão que eu tenho, sempre apresentei trabalhos sobre a comunicação na faculdade, quando fiz o meu curso de formação de formadoras era trabalhos sobre comunicação, as relações mais especificamente até para profissionais de saúde porque, porque é aquilo que eu, as pessoas com quem eu também gosto de trabalhar, as relações interpessoais, enfim, portanto tudo coisas que nos ajudam até na nossa vida pessoal, no nosso dia a dia e que fazem aqui algum sentido na parte profissional.

**Passando aqui para os serviços, quais são os tipos de serviços que oferece como assistente virtual?**

Atualmente, ou melhor, até ao momento, serviços administrativos e, entretanto, há de ser também gestão de redes sociais.

**E dentro desses serviços administrativos pode me dar alguns exemplos?**

Por exemplo, trabalhando com profissionais de saúde, aquilo que eu faço muito é gestão de agenda, marcação de consultas, atendimento telefónico, WhatsApp, eu colaboro com uma clínica, portanto faço muito ali a gestão dos espaços, a gestão de email, criação de documentos, por exemplo, para pôr numa agenda eletrónica, enfim, por aí.

**E porque é que oferece este tipo de serviços e não outros?**

Para já porque é, eu gosto efetivamente de trabalhar com profissionais de saúde e gosto efetivamente, gosto genuinamente de os ajudar nesta parte que a grande maioria deles não gosta, pronto, trabalho com muitos que não, que não, uma gestão de uma agenda, uma troca, a desorganização em termos de agendas eletrónicas, agendas em papel, quando é que um paciente vai de férias, quando não vem, quando é que tem de ligar, quando é que não tem que ligar, eu gosto mesmo muito e é o know-how que eu já trago, não é, portanto são treze anos a fazer isto.

**E como é que definiu o seu conjunto de serviços?**

Neste aspeto não foi difícil, pronto foi, foi efetivamente pegar naquilo que eu sabia, destacar aquilo que eu gostava, mas foi muito pegar naquilo que eu sabia e a partir daí acontece.

**E definiu este tipo de serviços a pensar no mercado ou no que realmente gosta de fazer?**

Quando isto foi definido, eu não sei até que ponto isto era viável, não tinha bem noção do mercado, portanto foi muito por, foi muito em agarrar-me naquilo que eu sei e naquilo que eu gosto, portanto, como há pouco eu disse, eu fazia uma coisa que gostava, não gostava era da forma como fazia, portanto, a forma como havia, não é, pronto, e foi isso que eu tentei, e é isso que eu tento diariamente fazer é fazer de uma forma que e eu gosto e efetivamente ajudar genuinamente, eu saber que aquela pessoa vai ficar satisfeita com aquele serviço, pronto.

**E recebeu algum tipo de apoio especializado ou tutoria ou apoio de comunidades de assistentes virtuais para criar a sua carteira de serviços?**

Sim, sim, nós temos essa ajuda na nossa comunidade de assistentes virtuais.

**Passando aqui para as competências específicas, sente que possui todas as competências técnicas para ser uma boa assistente virtual?**

Dentro dos serviços que tenho sim, falta-me ainda limar aqui muito a parte de faturação, a parte de contabilidade, a parte de finanças, mas também não é propriamente um serviço que eu faça em específico, faço faturação simples de consultas, portanto dentro dos serviços que eu tenho atualmente sim. Não quer dizer isto, não quer dizer isto que eu não esteja, ou seja, eu tenho estas competências e acho que tenho boas competências, mas isto é sempre a evoluir, aprender mais e enfim.

**E quais são as competências que acha mais relevantes, em termos técnicos e de conhecimentos, para uma assistente virtual?**

Para já, tem que estar à vontade com o computador, já vi quem não esteja, e, portanto, logo aí, portanto saber aqui algumas, algumas ferramentas para conseguir, isto é o principal.

**E quais são as competências que acha mais relevantes, em termos pessoais e interpessoais, para uma assistente virtual?**

Esta questão do dar a cara às vezes pode implicar muitas outras coisas e muitas competências que nós às vezes não temos, uma coisa é dar a cara, mas dar a cara por uma instituição e faço o que a instituição manda e está feito, outra coisa é, isto é a minha cara, isto é o meu negócio, é o meu nome, são serviços meus e isso às vezes pode, e há outra questão importante que é assertividade, mostrar ali uma certa posição que nós quando trabalhamos por conta de outrem não necessitamos, portanto, isso é muito importante.

**E considera adquirir mais conhecimentos para se tornar uma melhor assistente virtual?**

Claro que sim, sempre, sempre.

**E em que áreas e domínios?**

Eu não quero fazer tudo, portanto todas as opções que uma assistente tiver virtual pode efetivamente abranger e eu tenho, eu faço parte de uma comunidade muito abrangente e tenho um curso na parte da assistência virtual efetivamente muito abrangente, eu não quero fazer tudo, quero melhorar muito ainda a nível administrativo, novas competências e ir aqui muito pela gestão de redes sociais, mas quero trabalhar aqui outras, outra questão de relação mais direta com responsáveis de clínicas, com responsáveis de empresas para fazer aqui um trabalho mais específico de outras coisas, mas tudo relacionado com saúde e com competências relacionadas com saúde.

**Para si, quão relevantes são as redes de contacto, associações, academias, comunidades de assistentes virtuais para uma fase inicial?**

É muito, eu acho que faz muito sentido, ainda ontem numa comunidade, houve, para contextualizar um bocadinho e perceber o quão importante pode ser, faço parte de uma comunidade onde há assistentes virtuais desde sempre e assistentes virtuais que entraram no início do mês, aquelas que já são mais experientes tiveram exatamente os mesmos receios daquelas que estão a iniciar agora e ainda hoje aquelas

que são mais experientes acontecem situações que não se estava à espera e, portanto, isto dá muito, ainda ontem eu comentava porque houve uma assistente virtual que disse “pá aconteceu-me coisa X com o meu cliente mais antigo e eu não estava nada à espera...aconteceu-me com o meu cliente mais antigo ele teve uma posição que eu não estava nada à espera, quer que eu baixe metade do valor que ele estava a pagar, e eu vou lhe dizer que efetivamente não” e isto, esta situação que ela mostrou foi aquilo que eu lhe disse é muito importante as novas colegas perceberem que isto acontece a todas e não é por tu seres mais experiente ou o A ser menos experiente que só vai acontecer ao menos experiente, acontece a todas, os inesperados acontecem a todos, as dores de umas já foram as dores de outras e portanto esta partilha e esta força que acaba por se dar é extremamente importante.

**E estas trouxeram algum benefício para o seu negócio?**

Estas partilhas?

**As comunidades...**

Sim, sim, sem dúvida, sem dúvida. Às vezes é difícil acompanhar porque são comunidades que por norma existem um WhatsApp e nós às vezes chegamos lá e tem 300 mensagens por ler, mas sim, sim, sim, sem dúvida.

**Passando aqui para a comunicação e promoção do negócio, tem alguma estratégia de comunicação e promoção do seu negócio?**

Devia ter mais, não tenho muito e ainda vou muito pelo, basicamente os meus clientes foi alguém que referenciou ou alguém que fez alguém, portanto o meu trabalho, isto depois em casa de ferreiro espeto de pau, acabo por me dedicar aos clientes, aquilo que eu me dedico é à página de Instagram basicamente, que umas vezes rejuvenesce outras vezes está assim um bocadinho mais morta e, portanto, é isso.

**Então pode-se dizer que a sua estratégia não é uma estratégia delineada e é uma estratégia que vai adaptando?**

É, é, é, ela até pode estar delineada, na teoria, mas depois na prática tem ali uns altos e baixos e nós vamos fazendo acontecer.

**E quais foram os canais que mais apostou inicialmente?**

Instagram sem dúvida, sem dúvida.

**E quais são os canais que utiliza atualmente?**

Basicamente Instagram e e-mail. Tenho um website que está lá criado só.

**E investe em publicidade paga?**

Às vezes invisto sim, anúncios no Instagram.

**E qual é a relevância do passa a palavra, do boca a boca para o seu negócio?**

Para mim, acho que continua a ser um dos melhores veículos de marketing, é o passa a palavra.

**E quais foram os principais desafios que teve na comunicação e promoção do seu negócio?**

Darmos a cara. Darmos a cara é o mais difícil, aparecermos, mostrarmos quem somos é o mais difícil, e continua a ser.

**E sente que tem todas as competências que necessita para promover o seu negócio de forma eficiente?**

Não sei se tenho todas, acho que não, não, são coisas que se vão trabalhando também.

**E desenvolveu, está a pensar a desenvolver, ou está a desenvolver neste momento competências neste domínio?**

Sim. Sim. Sim. Aqui na questão da promoção sim, da comunicação e da promoção, sim. Estou a trabalhar aqui algumas questões relacionadas com isso sim.

**E pode falar um bocadinho mais sobre essas competências que vai desenvolver?**

Há muito mindset a trabalhar, lá está, darmos, quando aparece o nome de uma empresa, uma coisa é quando aparece a nossa cara é outra, por exemplo, isto que estou, acho que nunca estive tão à vontade a falar com alguém no, aqui no, numa reunião online o que for como estou hoje. Também não é propriamente uma reunião de emprego ou de orçamento, de apresentação de orçamento ou enfim, uma sessão de descoberta como nós costumamos fazer, mas é um processo, é um processo e, portanto, vai, custava mais no início e vai deixando, depois vamos deixando certas coisas de parte, portanto é um bocadinho por aí, é experimentar, é vivenciar e a coisa vai acontecendo.

**E já contratou serviços especializados de comunicação ou design gráfico?**

De comunicação e design gráfico em concreto não.

**Passando aqui para as vantagens da profissão, quais são as principais vantagens que encontra em trabalhar como assistente virtual?**

Muitas. Depende das pessoas, depende daquilo que cada assistente virtual queira fazer e depende da meta que queira alcançar. Mas eu acho que há muitas, há muitas vantagens e que são muito mais do... também se só houvesse desvantagens eu deixava-me estar onde estava, mas há muitas, só esta possibilidade de nós podermos adaptar o trabalho ao nosso horário, nem sempre é possível, mas por exemplo, eu tenho um cliente para quem tenho que mandar muitos emails para os clientes dele, eu não tenho que me preocupar na hora em que eu escrevo os emails, muito provavelmente eu vou estar às onze da noite a escrever os emails e está tudo certo, os emails ficam em rascunhos e no outro dia de manhã vou lá porque não consigo agendar naquele email que ele usa e envio, portanto, esta flexibilidade, não é, dá-nos aqui muito espaço de manobra e depois é o, sei lá, é esta ajuda genuína que nós damos, é este poder fazer à nossa maneira, não é, com aquelas coisas que nós trazíamos, aquela bagagem que trazíamos antes, mas que não conseguimos mudar porque eram as regras e porque tinha de ser feito assim, se eu souber o tipo de cliente que tenho à frente, se eu souber aquilo que ele pretende eu consigo ajudá-lo da melhor forma possível, posso até não conseguir aquilo que ele quer mas consigo que ele faça um caminho diferente digamos assim, portanto eu acho que há muitas vantagens mesmo, muitas, além de que depois recebemos diferente do que quando trabalhamos

por conta de outrem, não é, portanto temos que, isto também nós vimos muito por uma questão de liberdade financeira, não é, nós não vamos, se nós lutamos contra os ordenados mínimos vamos tentar ser justos naquilo que também que recebemos do cliente, não é.

**Mencionou essas vantagens, e não acha que por exemplo a conciliação da atividade profissional com as responsabilidades domésticas e familiares também pode ser uma vantagem?**

Sim, sem dúvida, sim, sim.

**E acha que neste mundo digital, especialmente na área da assistência virtual, se sente ainda alguma desigualdade de gênero ou até acha que é uma forma de empoderamento feminino?**

Neste caso em concreto, há semelhança daquilo que eu tinha dito anteriormente, eu acho que é efetivamente uma forma de empoderamento feminino porque não conheço homens.

**E sente-se realizada? Gosta do que faz?**

Sim. Sim.

**E se pudesse mudar alguma coisa, o que seria?**

Eu acho que nós mudávamos sempre qualquer coisa, lá está, eu se calhar não tinha sido tão precipitada quando criei, apesar de não estar de todo arrependida, é aprendizagem, tinha feito muita coisa diferente, mas quem não faria, não é, portanto, tinha tido se calhar aqui um bocadinho mais, mais de, mais de calma e se calhar hoje até apresentava aqui uma panóplia diferente de, o facto de ter dado um passo, esse passo de raiva digamos assim também me fez depois ter que fazer ali um bocadinho o interregno e pensar pá será que é efetivamente isto, e tive que estagnar ali um bocadinho, portanto só nesse sentido, se calhar se tivesse tido mais calma, ter feito com alguma tranquilidade, tivesse se calhar onde eu estou hoje já estava há mais tempo, mas faz parte da aprendizagem.

**Passando aqui para o contexto sociocultural, como mulher empreendedora sente que gere bem o equilíbrio trabalho-família?**

Às vezes sim outras vezes nem tanto, esta questão do trabalho em casa é uma coisa que se lhe diga, mas é muito fácil nós pararmos o que estamos a fazer porque ouvimos que a máquina da roupa terminou, e vamos fazer não sei o quê, e é fácil interrompermos porque vamos buscar à escola e porque, entretanto, já se baralhou aqui a coisa toda, mas é pormos nos pratos da balança, acho que é à semelhança de outros, eu acho que nós somos seres constantemente em evolução, estamos constantemente em aprendizagem e portanto isto é tudo uma questão de treino, uma questão de trabalho e as coisas vão, vamos aprendendo, vamos gerindo, hoje pode não ser tão bom, amanhã já há de ser melhor e depois vai acontecendo, mesmo que possam acontecer uns picos, as coisas vão acontecendo bem.

**E a sua família influenciou a sua escolha de se tornar uma assistente virtual?**

A família mais direta, quando eu digo família mais direta, no caso o meu companheiro, sim, é a pessoa que me dá mais força, às vezes tenho que sair aqui um bocadinho da esfera porque para ele está sempre tudo bem e tudo ótimo e vamos embora, também me mete muito o pé no chão, não é que eu não tenha o pé no

chão, mas já sabes que pode ser mais difícil, há momentos mais difíceis, há outros, portanto é muito aqui os contrapesos das balanças. A família mais direta faz parte daquele grupo de pessoas que me pergunta “eu ainda não consegui perceber o que é que tu fazes”, pronto, portanto, lá está venho de uma família em que os pais tinham um entendimento diferente e, portanto, isto às vezes pode, mas eles também vendo que as coisas vão correndo também olha, ok, corre bem, segue.

**E como é que a sua família se sentiu quando decidiu começar o seu negócio? Apoiaram-na?**

Sim. Sim, de uma forma geral, sim, sim.

**E as suas responsabilidades familiares, influenciaram o crescimento do seu negócio e as suas ambições empreendedoras?**

Há sempre uma influência familiar, há sempre um peso aqui na questão da, ou melhor, a família tem sempre um peso nisto, sempre, sempre, portanto sim.

**E considerando a sua experiência, acredita que devia existir uma formação especializada para a profissão de assistente virtual?**

Já há, há uma escola de assistentes virtuais, portanto lá está, lá está tudo e acho que é fundamental, fundamental porque nós podemos dizer vamos embora, conseguimos, pá és administrativa, sim senhora, então anda consegues fazer, mas as formações dão nos sempre aqui aquilo que falta.

**E outras formações certificadas ou não certificadas como por exemplo cursos ou pós-graduações acha que também faziam sentido?**

Sim, sim, sim.

**Especialmente em que áreas e domínios é que essa formação deveria cobrir?**

Eu não sei até que ponto, é assim, eu acho que são muito importantes nós fazermos, se são fundamentais ser especificamente para assistentes virtuais não vejo que haja relevância nisso porque a assistência virtual acaba por ser só, apenas e só uma adaptação, não é, portanto eu faço exatamente a mesma coisa que eu fazia no hospital onde eu trabalhava só que não estou com as pessoas à minha frente, não estou fisicamente no espaço, mas consigo ajudar exatamente da mesma forma, os clientes mais diretos obviamente que não, não é, mas os profissionais de saúde sim, eu consigo fazer exatamente da mesma forma, portanto, até que há muitas formações que podem ser feitas, mas que vão depender daquilo que nós precisemos, que nós queiramos fazer, daquilo que nós possamos sentir necessidade, não acho que seja, portanto uma formação específica para a assistência virtual sim, depois outras coisas especificamente para a assistência virtual, fazer cursos sim, mas não vejo que haja necessidade de ser especificamente para a assistência virtual.

**E que competências seriam importantes desenvolver numa formação?**

Mindset, acho que é aquilo que mais nos faz travar, principalmente para quem trabalha num corporativo durante muitos anos, é uma das principais competências a trabalhar, desenvolvimento pessoal e é por aí, isto em termos de base.

**Que conselho profissional é que daria a alguém que gostaria de iniciar o seu negócio como assistente virtual?**

Aquilo que eu digo a quem quer iniciar é efetivamente para, eu acho que todas as situações tem que ser ponderadas se efetivamente faz sentido, poderá fazer sentido ou não, termos um bocadinho atenção aqui às nossas características pessoais, mostrar-lhes que à semelhança do que acontece com outras coisas o empreendedorismo não é um mar de rosas e que nós temos que ter muita noção do que é que, das responsabilidades que vamos ter pela frente e, portanto, não desistir se é efetivamente aquilo que se quer, experimentar, enfim, mas não desistir, é difícil, mas não desistir, pegar naquilo que a gente sabe e por e simplesmente adaptar, observar coisas, falar com pessoas e tentar aqui adaptar, há muitos serviços, há muitos nichos que são efetivamente possíveis de adaptar à assistência virtual, muitos, muitos, muitos, nós temos na comunidade enfermeiras, pessoas que trabalharam com, na área da veterinária, é uma questão de adaptação.

**E que conselho pessoal é que daria a alguém que gostaria de iniciar o seu negócio como assistente virtual?**

Que conselho pessoal...não sei até que ponto já não misturei aqui um bocadinho a coisa, mas um conselho pessoal é pensarem, olharmos muito para nós e olharmos muito para aquilo que nós temos, principalmente, e isto falando especificamente para mulheres, porque é o grosso daqui da assistência virtual, são efetivamente mulheres e muito para aquelas que são mães, tudo isto passa a correr, quando damos conta temos quarenta anos, se Deus quiser ainda há aqui uma vida pela frente, nunca é tarde, isto serve para a assistência virtual e serve na verdade para um empreendedor de forma geral e pensar muito naquilo que nós queremos para nós, naquilo que nós vemos, naquilo que nós queremos para os nossos filhos, eu penso muito numa coisa, eu quero que o meu filho tenha experiências daquelas que eu tive, e quero que o meu filho tenha oportunidades diferentes daquelas que eu tive e consigo perceber hoje em dia que efetivamente o empreendedorismo e nós optarmos pelo empreendedorismo nos dá ferramentas que nenhuma faculdade me deu, que nenhuma escola me deu, que nenhum professor me deu e quero que ele tenha essas oportunidades, a vida não é só termos um horário das nove às dezoito, a receber ordenados mínimos, a trabalhar para alguém que não quer saber se nós estamos felizes se não estamos felizes em que temos de seguir regras que muitas vezes não fazem sentido, vamos olhar para dentro de nós, para dentro da nossa casa, quiçá para os nossos filhos e pensar naquilo que nós queremos para nós, para nós estarmos bem, para que eles também possam estar porque isso é o essencial, não se deixem chegar ao fundo dum poço como eu por exemplo já cheguei quando atingi um burn-out e tive que dar a volta, se bem que às vezes é estarmos no fundo do poço que nos faz vir aqui ao de cima e ter atitudes e seguir, mas é olharmos para nós, olharmos para nós, vermos o que é que nós queremos, sermos as pessoas que nós queremos ser, mas sermos também as pessoas que nós queremos ser para os nossos filhos e quem sabe até que os nossos filhos queiram vir a ser, eu estou muito a trabalhar certas ferramentas principalmente para mim porque eu existo primeiro do que qualquer outra pessoa, não é, mas para poder dar essas ferramentas também para o meu filho para que ele possa ter oportunidades diferentes.

**Muito bem. Chegamos aqui ao final. Outra vez, obrigada pela sua disponibilidade, pelo seu testemunho aqui. Espero que tenha gostado.**

## Entrevista participante 10

**Antes de começarmos, esta entrevista está a ser gravada para análise de dados, aceitas a gravação desta entrevista?**

Sim, sim. Só te queria pedir que não houvesse partilha de imagem, só mesmo porque eu tenho aqui a pequenina, se ela não tivesse aqui...

**Não há, não há. A gravação é só para eu depois eu transcrever a entrevista, é só para isso.**

Claro que sim. Não há problema nenhum.

**Vamos aqui começar. Começando aqui pela categoria da perceção da assistência virtual, o que é que para ti é um assistente virtual?**

O que é que para mim é um assistente virtual...um assistente virtual pode ser imensa coisa porque depende muito das tarefas que tu desempenhas, portanto, como é que te hei de..., eu posso ser assistente virtual e fazer gestão de redes sociais, só, posso ser assistente virtual e focar-me apenas em marketing, posso ser assistente virtual e fazer apenas tarefas administrativas, posso tratar do financeiro, depende muito da área e do nicho que cada assistente virtual escolhe, portanto é uma área muito diversificada.

**E sentes que as pessoas percebem bem o que é uma assistente virtual?**

Não. Não. Neste momento aquilo que eu sinto é que eu tenho sempre que explicar aquilo que faço, eu quando digo assistente virtual as pessoas não percebem muito bem o que é, aliás nem eu no início quando vi que havia esta, esta profissão, eu achava que assistente virtual era aquela pessoa que estava atrás de um computador a fazer, sabes quando entras num site e tens aquele apoio via WhatsApp a responder-te às tuas dúvidas e às tuas questões? Pronto, eu achava que era isso que uma assistente virtual fazia, depois é que, pronto quando comecei a pesquisar sobre a profissão e depois tirei o curso é que percebi que não que depende muito da, até das tuas valências, daquilo que tu sabes ou não fazer.

**E achas que é uma profissão com áreas de atuação muito bem definidas?**

Bem definidas depende, voltamos um bocadinho à questão inicial, tu podes fazer de tudo um pouco ou podes atuar em coisas muito específicas, não sei se é isto que me estás a querer perguntar. Portanto depende muito, depende muito de cada assistente virtual.

**Muito bem. Passando aqui para o início da atividade, como é que entrou neste mundo da assistência virtual? Conta-me um bocadinho da tua história.**

Olha, então, eu trabalhei durante os últimos oito anos num shopping, numa loja de shopping, eu era gerente de loja, portanto trabalhava com horários rotativos, folgas rotativas, férias tinha períodos proibidos para tirar férias, entretanto engravidei da minha filhota, fiquei de baixa de risco e no parto as coisas foram assim um bocadinho mais complicadas e epá criei aqui digamos que um trauma para me separar dela e então ao ver-me limitada por uma baixa, por uma baixa, não, por uma licença extremamente reduzida, que hoje em dia as licenças são extremamente reduzidas infelizmente, tive que mudar, tive que mudar a minha vida. Entretanto deparei-me com o desemprego e aproveitei o tempo que estive no desemprego para procurar

formas e maneiras de conseguir ficar com a minha filha o máximo tempo possível para não entregar numa creche aos cinco meses ou aos quatro meses e meio como é a realidade de muitas mães e fui procurando, procurando sempre de maneira que fosse trabalho remoto, ou seja, a partir de casa, procurei call-centers, procurei imensa coisa, até que tropecei na assistência virtual nas minhas pesquisas e pensei assim não se calhar ok, se calhar é o caminho para aí e assim conseguia gerir os meus horários, conseguia gerir a minha faturação e conseguia conciliar com a minha vida familiar, isto porque o meu marido também trabalha fora, portanto eu estou sozinha durante a semana, era impensável eu deixar a minha filha numa creche das nove da manhã ou das oito da manhã às sete da noite ou às nove ou às oito, mesmo tendo horários reduzidos era completamente fora de questão e então tropecei e descobri que afinal há caminho por aqui.

**E quais foram as tuas principais motivações para te tornares uma assistente virtual?**

Aqui, a minha filha. A minha filha e conseguir ter tempo de vida pessoal porque se não imagina nunca conseguiria ter férias quando ela teria, chegava a casa era dar-lhe o jantar e deitá-la, eu não ia ter tempo de qualidade com ela e está fora de questão e para além disso, trabalhar num shopping mais tarde ou mais cedo tu sabes que trabalhar num shopping, ninguém trabalha num shopping com cinquenta ou sessenta anos, portanto é uma carreira muito limitada, portanto eu tinha que começar a pensar no meu futuro e há caminho por aqui.

**E já tinhas experiência profissional anterior em alguma área de especialidade?**

Não. A minha única área de especialidade era mesmo a venda a retalho e a gestão, mais nada, era mesmo só isso.

**E sentes que é uma profissão fácil de explicar aos outros?**

Acho que cada vez, cada vez é mais fácil, porque como também já estou dentro, no início se calhar não era assim tão fácil, mas agora como já estou a trabalhar e consigo definir aquilo que faço agora é um bocadinho mais fácil, mas como é uma profissão que pode ser muito abrangente às vezes pode não ser muito fácil de explicar, depende muito do nicho em que estás.

**E como é que achas que achas que esta profissão é vista?**

Neste momento eu acho que as pessoas ainda têm um bocadinho de medo, porque não percebem muito bem e o facto de estares a trabalhar com uma pessoa que não trabalha ao teu lado e trabalha o outro lado do computador, não é, as pessoas ainda têm um bocadinho de medo, mas acho que esse medo se começa a perder porque a internet cada vez está mais no nosso dia a dia e as pessoas cada vez trabalham mais de forma remota, portanto eu acho que daqui para a frente as pessoas acabam por ter um bocadinho mais de facilidade em aceitar.

**Passando aqui para as competências de empreendedora e gestão do negócio, o que é que significou para ti criar o teu próprio negócio?**

Olha significou muita liberdade, muita liberdade em termos de, olha primeiro porque tu acabas por poder escolher com quem trabalhas, imagina se eu não gosto de trabalhar com uma determinada área, não tenho nada a haver com, sei lá, com vendas de automóveis, por exemplo, não percebo, não me diz nada, portanto

eu posso escolher as pessoas com quem trabalho, posso escolher trabalhar em áreas que me dizem mais, quer eu esteja às vezes dentro daquilo que se faz, ou seja, quer eu tenha as competências, como é que eu hei de..., por exemplo, eu neste momento eu trabalho na área da maternidade, eu nunca tinha trabalhado na área da maternidade, mas é algo que me diz muito pessoalmente, que me dá muito interesse em estudar, em investigar, e estar constantemente a crescer pessoalmente, por exemplo, eu neste momento se calhar já não quero trabalhar com retalho, percebes, como trabalhava anteriormente, portanto, pá acho que é por aí.

**E foi fácil iniciar o negócio?**

Não, não é fácil, primeiro tens que dar um po.., um salto muito grande para o desconhecido e depois não há muita gente que te consiga ajudar porque ainda é um negócio pouco conhecido, infelizmente tu vais a um site das finanças e ninguém te sabe, não há informação, portanto é muito complicado tu iniciares um negócio, mas eu acho qualquer negócio, é difícil iniciar, não é assim muito fácil de começar.

**E sentes que tinhas todas as competências e conhecimentos necessários para montares um negócio por conta própria?**

Não de todo. É preciso muita, muita investigação, perder muito tempo, não é perder muito tempo, mas gastar muito tempo a procurar como fazer e como fazer bem, sem fazeres asneiras.

**E quais foram os desafios que enfrentaste ao iniciar, desenvolver e manter o teu negócio digital?**

Em primeiro lugar, somos nós que procuramos os clientes, portanto é difícil tu encontrares clientes, primeiro porque tu tens que criar essa necessidade no cliente, às vezes os clientes precisam de ajuda, mas não têm consciência que precisam de ajuda, depois é toda a questão burocrática que tens que tratar, ou seja, contratos que tens que ter tudo direitinho, tudo isso leva a um investimento que muitas das vezes tu não estás disponível, não tens disponibilidade financeira para ter, portanto esse foi um dos desafios, acho que se calhar foi o maior desafio, foi esse.

**E mencionaste esses desafios, e não sentes que também, por exemplo, a falta de literacia financeira também foi um desafio?**

Sim, completamente, completamente. Não há, não há, e depois mesmo que tu queiras ir aos sites e procurar essa informação, ou a informação não está ou não está de forma clara e perceptível, percebes, é muito complicado encontrares esse tipo de informação, ou tens alguém que te consegue guiar ou então é muito difícil tu por conta própria conseguires perceber as coisas sozinha, eu tive muita dificuldade nisso.

**E sentes que a desigualdade de género foi algo que dificultou a criação do teu negócio?**

Não, por acaso, não. Eu acho que neste momento, é uma profissão mais ligada às mulheres, pelo menos todas as que eu conheço, eu não conheço nenhum assistente virtual homem, a não ser que esteja ligado por exemplo à área dos jogos, apoio ao cliente de videojogos e plataformas de streaming e coisas desse género, mas não acho que haja desigualdade de género se bem que a maior parte das administrativas mesmo nas empresas físicas são mulheres, porquê? Não sei, mas eu pessoalmente não senti isso.

**E tiveste ajuda ou apoio especializado para a criação do teu negócio?**

Sim, tive, tive ajuda, tive ajuda da contabilista, de uma contabilista, tive ajuda de uma advogada, não sei se é isso que te referes...e tive ajuda de quem me deu a formação sim.

**E recebeste algum tipo de tutoria, ou apoio de comunidades de assistentes virtuais para criares o teu negócio?**

Sim, sim, ainda hoje tenho, ainda hoje tenho esse apoio que é ótimo.

**E precisaste de alguma formação para criar e para gerir o teu negócio?**

Sim, eu sei que há quem comece sem fazer formação, mas como eu não tinha muita noção do que é que fazia uma assistente virtual, eu como trabalhei muito tempo num shopping a verdade é que eu me senti um bocadinho dinossauro das tecnologias, tipo eu nunca tinha trabalhado no zoom, nunca tinha, nunca tinha usado plataformas de internet básicas e então tudo isso me assustava e então eu senti necessidade mesmo de fazer a formação e perceber que afinal não sou um dinossauro que ainda sou relativamente nova e que não tenho dificuldades de aprendizagem nestas coisas, e então tive, tive essa necessidade e sim tive essa necessidade de fazer formação até para me sentir mais confortável e mais segura daquilo que estava a fazer, mesmo os procedimentos legais, assim senti-me muito mais segura.

**E sentes que geres bem o teu negócio?**

Sim, neste momento, sim. Mais para a frente poderá ser complicado quando o nível de clientes aumentar, mas neste momento sim.

**E que desafios é que sentes que ultrapassaste?**

Olha principalmente o medo de falar com pessoas que não conheço, sabes, eu sempre fui muito de ficar atrás, não aparecer, e agora não, eu tenho que dar a cara pelo meu negócio e acho que esse foi o principal desafio, tive que ultrapassar e passar à frente, sabes, acho que esse foi o principal.

**E sentes que precisas de adquirir novas competências para gerires melhor o teu negócio?**

Sim, constantemente.

**E podes dar-me algum exemplo?**

Olha, mesmo ainda a nível financeiro, acho que é preciso adquirir sempre competências, primeiro porque as coisas estão sempre a evoluir, olha a nível de, por exemplo, a nível dos contratos, a nível legal é sempre preciso melhorar e estar sempre a estudar, a ver o que é que é preciso, o que é que não é, e mesmo até a nível de formação de novas ferramentas para trabalhar.

**Passando aqui para os serviços, quais são os tipos de serviços que ofereces como assistente virtual?**

Olha, como eu te disse, estou mais ligada para a área da maternidade, portanto depende muito de aquilo que o cliente faz, mas por exemplo, se é um cliente que faz consultorias, por exemplo, eu consigo, faço a gestão da agenda, faço a gestão de email, faço o acompanhamento pós-serviço, ou seja, pós-venda, digamos assim, o apoio ao cliente, gestão de redes sociais.

**E porque é que ofereces este tipo de serviços e não outros?**

Porque são os serviços em que o meu cliente precisa de ajuda, são os serviços que ocupam mais tempo ao meu cliente e que o fazem perder mais horas que ele poderia gastar a fazer outras coisas.

**E como é que definiste este conjunto de serviços?**

Tive que estudar o cliente, primeiro, dentro do nicho que eu escolhi tive que ver o que é que os meus clientes, quais as dificuldades que os meus clientes passam e foi assim que eu escolhi os serviços que ofereço, que estão sempre a mudar, depende muito daquilo que o cliente precisa.

**E definiste este tipo de serviços a pensar no mercado ou no que gostavas de fazer?**

Nas duas coisas. Nas duas coisas. Primeiro porque se eu escolhi fazer o meu negócio, eu não posso escolher fazer aquilo que não gosto de fazer, para isso eu já estava a trabalhar antes, e então, se bem que nestas coisas não há muita coisa que eu não gosto de fazer, realmente desde que comecei a trabalhar faço de tudo e não tenho assim nada que diga que não goste de fazer. Se calhar a criação de conteúdo, mas por exemplo, é uma coisa que neste momento não faço, criação de conteúdo, portanto.

**E recebeste algum tipo de apoio especializado, ou tutoria ou apoio de comunidades de assistentes virtuais para criares a tua carteira de serviços?**

Sim, eu fui questionando também e fui vendo também o que é que as outras, o que é que as outras assistentes virtuais oferecem e foi um bocadinho por aí.

**Passando aqui para as competências específicas, sentes que possuis todas as competências técnicas para seres uma boa assistente virtual?**

Não, ainda não. Primeiro porque é algo que está em constante evolução, estão constantemente a aparecer ferramentas novas, portanto eu acho que ninguém tem as competências neste momento totais para seres uma excelente, neste momento eu posso ser uma boa assistente virtual, mas amanhã já posso não ser se mantiver as competências que tenho hoje.

**E quais são as competências que achas mais relevantes em termos técnicos e de conhecimento para uma assistente virtual?**

Olha em termos técnicos e de conhecimento, tens que estar super à vontade com tecnologia, com plataformas digitais, com redes sociais, tudo o que é no digital tens que estar muito à vontade, trabalhas no digital, não é...

**E quais são as competências que achas mais relevantes em termos pessoais e interpessoais para uma assistente virtual?**

É preciso ter uma boa comunicação, uma excelente organização, é preciso ter muita paciência, é preciso, é preciso seres muito, estou a tentar encontrar uma expressão e não consigo, é preciso teres muita adaptabilidade.

**E consideras adquirir mais conhecimentos para te tornares uma melhor assistente virtual? Se sim, em que áreas e domínios.**

Eu como te estava a dizer, no digital, tudo o que tem a ver com plataformas e ferramentas digitais sim tem que se estar constantemente a estudar.

**E para ti quão relevantes são as redes de contacto, associações, academias e comunidades de assistentes virtuais para uma fase inicial?**

Olha, eu achei super importante primeiro porque o apoio entre nós, o apoio entre assistentes virtuais é enorme, há muita partilha de experiências, há muita partilha de conhecimento, de ideias e até de, há muita partilha de clientes, imagina há um cliente que vem ter comigo que me diz que precisa de um determinado serviço que eu não sou capaz de fazer, eu consigo encaminhar para alguém que é capaz de fazer, percebes, portanto acho super importante, principalmente no início.

**E estas trouxeram algum benefício para o teu negócio?**

Trouxeram, sim. Dá-me muito mais, deu-me muito mais segurança para começar.

**Passando aqui para a comunicação e promoção do negócio, tu tens alguma estratégia de comunicação e promoção?**

Olha, vou te ser muito sincera, não. Neste momento, ainda não tenho nenhuma estratégia, é algo que tenho que criar, mas ainda não consegui criar uma estratégia definida.

**Então a tua estratégia é um pouco, não é delineada e vais adaptando?**

Exatamente, sim, sim. Vou fazendo, é mesmo isso.

**E quais foram os canais que mais apostaste inicialmente?**

Olha no início, apostei muito no Instagram e no LinkedIn. Neste momento estou mais focada no Instagram.

**E investes em publicidade paga?**

Não.

**E qual é a relevância para o teu negócio do boca a boca, do passa a palavra?**

Neste momento acho que é o mais importante por causa da tal situação que estávamos a falar no início das pessoas ainda não terem muita confiança no facto de estares a trabalhar com alguém que não conheces, com alguém que está à distância, quando tu tens alguém que te diz “olha esta pessoa é boa para fazer aquilo que tu precisas, confia em mim porque ela fez comigo e resultou”, vale mais do que publicidades pagas, do que quatro ou cinco publicações no Instagram por semana, portanto acho que é a melhor publicidade, é o boca a boca.

**E quais foram os principais desafios que tu tiveste na comunicação e promoção do teu negócio?**

Conseguires ter seguidores, quando ainda não és, atingires, atingires alguém é muito complicado. E conseguires que te oiçam, que te deem um bocadinho de atenção, hoje em dia as nossas caixas de email

estão constantemente a chegar spam e às vezes é só mais um e fica lá perdido no meio, é isso que eu, aí senti um bocadinho de dificuldade, em chegar ao outro lado.

**E sentes que tens todas as competências que necessitas para promover o teu negócio de forma eficiente?**

Neste momento, sim, mas por exemplo vamos supor que eu tinha um negócio com uma venda de um produto online, por exemplo, neste momento eu sinto que não tinha competências para isso, mas neste momento naquilo que eu ofereço sim se fosse preciso outro tipo de serviços não.

**E desenvolveste, estás a desenvolver ou pensas vir a desenvolver competências neste domínio?**

Sim, sim, sim.

**Quais, por exemplo?**

Olha, por exemplo, os funis de venda, lançamentos, a criação de websites por exemplo, por aí.

**E já contrataste alguma vez serviços especializados de comunicação ou design gráfico, por exemplo?**

Não. Não.

**Passando aqui para a próxima categoria, vantagens da profissão, quais são as principais vantagens que encontras em trabalhar como assistente virtual?**

As principais vantagens é a tua gestão de tempo, ou seja, os horários sou eu que os defino, eu tanto posso trabalhar num horário laboral, das nove às cinco, ou trabalhar repartido durante o dia, trabalhar à noite, por exemplo quando a minha filha está a dormir, pronto, gerires as tuas folgas, as tuas férias, e trabalhares em qualquer lado, posso ir de férias daqui para Cabo Verde e estar a trabalhar em Cabo Verde, por exemplo, portanto eu não tenho que estar presa a um sítio, dá-me muito mais liberdade.

**E mencionaste essas vantagens, e por exemplo não achas que a utilização de poucos recursos para receitas relativamente rápidas também pode ser uma vantagem?**

Também, sim, sim, sim, também, sim.

**E achas que neste mundo digital, especialmente na área da assistência virtual, se sente ainda alguma desigualdade de género ou até achas que é uma forma de empoderamento feminino?**

Por acaso eu ainda não tinha pensado muito nisso há bocadinho quando abordaste a questão, realmente é verdade que há muito mais assistentes virtuais mulheres do que homens, agora não sei se isso será uma questão de desigualdade ou se calhar os homens é que ainda não descobriram esta profissão e a liberdade que ela traz, percebes, mas não sinto que haja um bocadinho, não sinto que haja desigualdade, pode haver desigualdade no facto de haver mais mulheres do que homens, mas não, não creio que se chame uma desigualdade de género, desigualdade de género já vai um bocadinho mais para outros caminhos, percebes...

**Então pode ser uma ferramenta de empoderamento feminino?**

Pode, pode ser sim. Primeiro olha porque acho que graças a esta profissão há muito mais empreendedoras mulheres, se formos a pensar nos grandes empresários do país são homens, os grandes nomes são homens e quem sabe um dia estes nomes femininos não crescem e não se tornam em grandes empresárias mulheres, portanto sim pode ser uma boa ferramenta.

**E sentes-te realizada? Gostas do que fazes?**

Gosto, neste momento sim, felizmente, sim.

**E se pudesses mudar alguma coisa, o que seria?**

Ganhava mais dinheiro ainda, pagava menos impostos e tornava as coisas menos chatas a nível burocrático em termos de, é preciso mesmo muita coisa para estar, para trabalhares por conta própria, percebes, e o nosso país não facilita nesse tipo de coisas, sabes, é tudo, era o que estávamos a falar há bocadinho, a informação ou não está disponível ou quando está é muito confusa e não é acessível.

**Passando aqui para o contexto sociocultural, como mulher empreendedora, sentes que geres bem o equilíbrio trabalho família?**

Neste momento sim. Eu giro melhor agora o equilíbrio trabalho família do que quando estava a trabalhar por conta de outrem.

**E a tua família influenciou a tua escolha de te tornares uma assistente virtual?**

Sim, sim, foi o principal motor para eu mudar a minha área de trabalho.

**E como é que a tua família se sentiu quando decidiste começar o teu negócio?**

Primeiro não perceberam o que era, agora fica sempre um bocadinho de insegurança, mas apoiaram-me muito, sim, apoiaram-me muito.

**E as tuas responsabilidades familiares influenciaram o crescimento do teu negócio?**

Sim. Principalmente a minha responsabilidade como mãe.

**Passando agora para a formação específica, considerando a tua experiência acreditas que devia existir formação especializada para a profissão de assistente virtual?**

O que é que queres dizer aqui com formação especializada? Isto porque eu tirei, eu fiz formação, mas queres falar de IEFP?

**Certificada ou não certificada, por exemplo, um curso ou uma pós-graduação, por exemplo.**

Existe, existe porque eu fiz esse curso e acho mesmo muito importante para teres as ferramentas para começares, para saberes como fazer, para não começares do zero, principalmente quem vem de áreas que não têm nada a haver com o digital.

**E que áreas e domínios é que deviam estar incluídos?**

Legal, financeiro e competências digitais.

**Passando agora para as competências, podes falar um bocadinho de quais as competências que achas que seriam também importantes desenvolver?**

Mas em que, em que...

**Estavas a falar de competências digitais, por exemplo, consegues me dar outras?**

Olha, sei lá, era o que eu te estava a dizer, competências a nível jurídico, competências a nível financeiro porque depois as outras já são competências um bocadinho pessoais, a nível de organização, depois já vai para as plataformas que tu podes usar online em termos de organização, de comunicação, mas isto também pode estar incluído numa formação também é importante e há formas de incluir isso numa formação, aliás eu tive, eu tive essa formação no curso que tirei.

**Muito bem. Estamos aqui a chegar ao final, que conselho profissional é que darias a alguém que gostaria de iniciar o seu negócio como assistente virtual?**

Primeiro procurar muita informação a nível do nicho que escolhem porque às vezes podemos achar que estamos no nicho certo e não estamos, vou te dar o meu exemplo, eu sou licenciada em enfermagem veterinária, eu podia ter escolhido essa área, no entanto achei que não era se calhar o meu caminho e ainda bem, ainda bem. Portanto, primeiro procurar muito bem e ver muito bem o mercado até porque por exemplo há muitas assistentes virtuais a trabalhar na área administrativa pronto, se calhar não faz sentido, portanto primeiro estudar muito bem o mercado para escolher um nicho e sermos especializadas naquele nicho, para sermos, é preferível seres muito boa numa coisa do que média ou medíocre em muitas.

**E que conselho pessoal é que darias a alguém que gostaria de iniciar o seu negócio?**

Para arriscar...é difícil no início, o dinheiro não cai do céu, exige tempo, exige dedicação...pá não é fácil, exige aqui um esforço acrescido, mas, mas vale a pena depois, depois mais tarde trará retorno.

**Muito bem. Chegamos aqui ao final da entrevista, muito obrigada.**