



FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
CURSO DE BACHARELADO EM SECRETARIADO EXECUTIVO

WENDERSOM ROMÁRIO FERREIRA DE ALMEIDA

**O SECRETÁRIO EXECUTIVO E AS TECNOLOGIAS: aplicações possíveis no
trabalho secretarial**

MACAPÁ-AP

2021

WENDERSOM ROMÁRIO FERREIRA DE ALMEIDA

O SECRETÁRIO EXECUTIVO E AS TECNOLOGIAS: aplicações possíveis no trabalho secretarial

Artigo submetido ao Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo da Fundação Universidade Federal do Amapá (UNIFAP), como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientador: Prof. Me. Eduardo César Pereira Souza

MACAPÁ-AP

2021

WENDERSOM ROMÁRIO FERREIRA DE ALMEIDA

O SECRETÁRIO EXECUTIVO E AS TECNOLOGIAS: aplicações possíveis no trabalho secretarial

Artigo submetido ao Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo da Fundação Universidade Federal do Amapá (UNIFAP), como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Aprovado em: 26 /03/2021.

BANCA EXAMINADORA



Prof. Eliana do Socorro de Brito Paixão, Dra. (UNIFAP)
(Examinadora Interna)



Bruno Américo Lima Ferreira, Esp. (CREA-AP)
(Examinador Externo)

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Biblioteca Central da Universidade Federal do Amapá
Elaborada por Cristina Fernandes– CRB-2/1569

Almeida, Wendersom Romário Ferreira de.

O secretário executivo e as tecnologias: aplicações possíveis no trabalho secretarial. / Wendersom Romário Ferreira de Almeida; orientador, Eduardo César Pereira Souza. – Macapá, 2021.

18 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Fundação Universidade Federal do Amapá, Coordenação do Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo.

1. Secretariado Executivo. 2. Inovações tecnologias. 3. Tecnologia e trabalho. I. Souza, Eduardo César Pereira, orientador. II. Fundação Universidade Federal do Amapá. III. Título.

651.3741 A447s
CDD. 22 ed.

RESUMO

Este artigo objetiva verificar a abordagem, em periódicos científicos, sobre as possíveis aplicações das tecnologias no trabalho secretarial. Para tanto, questiona-se: quais são as aplicações possíveis da tecnologia no trabalho secretarial encontradas em periódicos científicos? O aporte teórico do artigo considera autores como Lemos (2004), Cojocarú e Mesquita (2015), Schwab (2016), Sales e Bezerra (2018), dentre outros. No que diz respeito aos aspectos metodológicos, trata-se de um trabalho bibliográfico e qualitativo, já que procurou identificar nas revistas Expectativa Secretariado Executivo em Revist@ e Revista de Gestão e Secretariado as pesquisas sobre o tema aqui pautado. No tocante ao recorte temporal, estabeleceu-se 2009-2019. Como principal resultado, foi possível constatar que há apenas seis investigações sobre tecnologia no secretariado, dos autores: Adelino e Silva (2012), Nascimento e Silva (2013), Lima e Soares (2014), Alves e Medeiros (2014), Martins et al. (2015) e Oliveira, Ferreira e Melo (2016). Além disso, identifica-se que a maioria delas está na Revista de Gestão e Secretariado (quatro). Desse modo, conclui-se que há uma demanda latente por mais publicações de artigos acadêmicos sobre o assunto nos periódicos da área, além do mapeamento de outros gêneros acadêmicos como teses, dissertações, monografias, capítulos de livros, artigos e resumos publicados em anais de eventos, de modo que seja possível vislumbrar um panorama mais amplo da produção científica sobre as tecnologias no secretariado.

Palavras-chave: Secretário Executivo. Inovações tecnológicas. Tecnologias no trabalho secretarial.

1 INTRODUÇÃO

“As novas tecnologias de informação e comunicação são resultado de convergências tecnológicas que transformam as antigas através de revisões, invenções ou junções.” (LEMOS, 2004, p. 79). No ambiente do secretariado executivo, as novas tecnologias são vistas como facilitadoras do seu trabalho, porém nem todos os profissionais têm uma familiaridade para utilizá-las no espaço organizacional. Além disso, quando se fala em tecnologia para secretariado, logo se pensa na extinção da profissão, como se ambas não pudessem ocupar o mesmo espaço.

Com base nessas assertivas, este trabalho tem o objetivo geral de verificar a abordagem, em periódicos científicos, sobre as possíveis aplicações das tecnologias no trabalho secretarial. Desse modo, questiona-se: quais são as aplicações possíveis da tecnologia no trabalho secretarial encontradas em periódicos científicos?

O motivo que impulsionou a realização desta pesquisa é a vontade de revisitar os estudos sobre o lugar das tecnologias no espaço laboral dos profissionais de secretariado, já que tais ferramentas quase sempre fizeram parte dos seus ambientes de trabalho. Ademais, como se sabe, elas são vistas historicamente como “não compatíveis” no dia a dia do secretário, o que parece demonstrar resistência ao utilizá-las a nosso favor.

O trabalho se faz importante, ainda, por conta da atual situação em que os escritórios, empresas e setores diversos da economia se encontram, ou seja, altamente tecnológicos e em contexto de pandemia global. Para os profissionais de secretariado executivo que vem chegando no mercado de trabalho, é fundamental que eles tenham ao menos noções básicas de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), e num plano mais atual, Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDICs), que é algo bastante familiar para o autor desta investigação desde alguns anos.

Além desta introdução, a pesquisa conta com a seção do referencial teórico, na qual destacamos a presença das tecnologias nas organizações e no trabalho secretarial; depois, tratamos da metodologia pensada para o estudo. Na sequência, apresentamos os resultados e discussões propostas. Por fim, tecemos as considerações finais e listamos as referências citadas no texto.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 AS TECNOLOGIAS NAS ORGANIZAÇÕES

A Revolução Industrial pode ser vista como uma divisora de águas na história econômica do Ocidente, uma vez que se presenciou seus impactos sobre o crescimento da produtividade. De acordo com Tigre (2006, p. 3), “desde meados do século XVIII, observam-se sucessivas ondas de inovações obtidas por meio da introdução de máquinas e equipamentos, de novas formas de organização da produção e do desenvolvimento de novas fontes de materiais e energia”.

Sobre isso, Chiavenato (2014, p. 414) esclarece que:

No final do século XVIII, a invenção da máquina de escrever foi o primeiro passo para a aceleração do processo produtivo nos escritórios. A invenção do telefone, no final do século XIX, permitiu a expansão e a descentralização das organizações rumo a novos e diferentes mercados. O navio, o automóvel, o avião proporcionaram uma expansão sem precedentes nos negócios mundiais. O desenvolvimento tecnológico sempre constituiu a plataforma básica que impulsionou o desenvolvimento das organizações e permitiu a consolidação da globalização (CHIAVENATO, 2014, p. 414).

O desenvolvimento da tecnologia nas mais diversas áreas do conhecimento coloca o mundo diante da Quarta Revolução Industrial, conforme destacou Schwab (2016). Nas perspectivas do autor, estamos diante de tempos caracterizados por: inteligência artificial, internet das coisas, armazenamento de energia, biotecnologia, veículos autônomos e as mais variadas inovações (SCHWAB, 2016).

De mais a mais, a verdade é que, desde o início dos anos 2000, temos presenciado uma modernização do espaço de execução das atividades laborais e um aumento na demanda de pessoal capacitado para atuar no meio empresarial (BALCAR, 2014; CARNEVALE, 2013; EGER; GROSSMANN, 2004; INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION, 2008).

Naturalmente,

desde a manipulação genética até a transmissão de informações, faz-se relevante observar a necessidade de adaptação das competências requeridas por essa evolução, nas mais diversas profissões, uma vez que o impacto causado por aquelas no mercado de trabalho exigirá de seus profissionais novas habilidades (SALES; BEZERRA, 2018, p. 2).

Em um evento da Universidade de Stanford, em seu encontro *New Breakthroughs in Computational Law – Code X Future Law Conference 2015*, Verjeijl (2015) destacou que apesar da grande capacidade da inteligência artificial na substituição do trabalho humano em muitas áreas do conhecimento, a intervenção do ser humano se faz necessária, em especial, em situações que envolvem procedimentos cognitivos e relações que tangenciem processos emocionais (VERJEIJL, 2015).

A inteligência artificial (IA) é um ramo da ciência da computação que se dedica a resolver problemas cognitivos quase sempre associados à inteligência humana, tais como o aprendizado, a solução de problemas e o reconhecimento de padrões. A IA torna-se "mais inteligente" e aprende mais rapidamente com mais dados e, todos os dias, as empresas geram esse combustível para executar soluções de *machine learnin* e aprendizado profundo, sejam eles coletados e extraídos de um *data watehouse*, como o *Amazon Redshift*, verificados como verdade absoluta pelo poder da "multidão" com o *Mechanical Tur* ou extraídos de modo dinâmico usando o *Kinesis Streams* (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE STARTUPS, 2017).

Logicamente, não só a Amazon vem investindo em IA, pois temos muitas outras empresas como a Microsoft, por exemplo, com a Cortana, a assistente de produtividade pessoal da empresa e que acompanha o Windows 10, desde seu lançamento, em 2015. Também temos a Apple com a Siri, um aplicativo no estilo assistente pessoal para o *IOS*, *MacOS* e *WatchOS*, disponível para *iPhone*, *Ipad*, *Ipod Touch*, *Apple Watch* e *Mac*.

Sobre o assunto das inteligências artificiais, Piper (2016), em sua dissertação “*Stereotyping femininity in disembodied virtual assistants – Estereótipos de feminilidade em assistentes virtuais desencarnados*”, o autor destaca a questão de os assistentes virtuais serem quase sempre mulheres. Desse modo, sua principal questão é: por que não se criam assistentes virtuais homens? Parece que mesmo no mundo virtual, os estereótipos do mundo real também se sobressaem.

Quanto às contribuições das tecnologias para as empresas, o escritório de advocacia americano *Baker & Hostetler* adquiriu o sistema de inteligência artificial ROSS, que utiliza a tecnologia WATSON da IBM. Dentre as principais habilidades do sistema mencionado, destacam-se: a capacidade de detalhamento sobre ações jurídicas; monitoramento das jurisprudências; solicitação de *memorandum* para melhor compreensão de problemas legais ou conferência do trabalho em outra fonte de pesquisa; extração de citações e palavras-chave da lei de múltiplos casos, para uma compreensão e análise legal da situação em questão; identificação do embasamento legal para problemas falimentares, com base em decisões de cortes federais e estaduais; identificação de problemas jurídicos de propriedade intelectual, não somente dos tribunais, mas também das decisões administrativas pelas instituições de registros de Marcas e Patentes; e designação de respostas para os casos envolvendo litígios trabalhistas (TRANSFORMAÇÃO DIGITAL, 2018).

Com isso, parece inegável que a tecnologia chegou para ficar. No próximo tópico, tratamos desse assunto no contexto secretarial.

2.2 AS TECNOLOGIAS NO TRABALHO SECRETARIAL

Gerenciar o conhecimento é um dos desafios do secretário executivo. Por ser uma área em plena ascensão e que tem características próprias, ainda demanda muitos estudos científicos a respeito do porquê a maioria do conhecimento gerenciado faz parte apenas do cotidiano desse profissional (VAZ; DURANTE, 2011), que vem passando por atualizações cada vez mais rápidas no ambiente de trabalho com a chegada de novas ferramentas tecnológicas. Com isso, talvez seja interessante identificar as tecnologias mais utilizadas no ambiente secretarial e suas aplicações.

Há cerca de 30 anos, o espaço de trabalho dos escritórios sofreu uma transformação radical com a substituição das máquinas de escrever por computadores, a substituição de máquinas de fax por impressoras em rede e o uso intenso de *e-mail* e diversas outras tecnologias que melhoraram a produtividade (TAPSCOTT, 2010). Assim, entendemos que essas tecnologias obrigaram o profissional a se mostrar capaz de adaptar e aperfeiçoar tais inovações, mas, claro, nem todos foram capazes de acompanhar tal novidade, perdendo, assim, seus postos para um colaborador que a empresa via como mais qualificado.

Adelino e Silva (2012) descrevem o impacto das TI nas atividades de rotina do profissional de secretariado e a modificação no perfil que tem sido influenciado pela tecnologia. É fato que as ferramentas tecnológicas nas últimas décadas vêm se tornando cada vez mais utilizadas por esses secretários nas empresas. Naturalmente, esses profissionais precisaram se adaptar e utilizar dos recursos do dia a dia para aprender a melhor utilizá-las no ambiente de trabalho (ADELINO; SILVA, 2012).

Os secretários, possivelmente, detêm conhecimento sobre o uso de novas ferramentas tecnológicas no dia a dia de trabalho. Nesse sentido, pensa-se que eles podem completar tais saberes se utilizarem as ferramentas como um guia de produção e agilidade para as funções que vêm a realizar nas empresas, de modo que elas funcionem como um guia facilitador de execução dos serviços, como: produção de textos mais ágeis, elaboração de planilhas e slides para os demais colaboradores em suas palestras, por exemplo, e no gerenciamento remoto dos documentos gerados pela empresa por banco de dados eletrônicos e *e-mails*.

O trabalho de Santos (2010) enfatiza a importância do conhecimento em informática para o profissional de secretariado, incluindo o uso do *smartphone* no trabalho. Esses mecanismos passaram a ser ferramentas fundamentais não só na profissão de secretário, mas também em outras, que tem por objetivo ajudar no desempenho e facilitar para que essas tecnologias ajudem no andamento e agilidade dos trabalhadores (SANTOS, 2010).

Visando uma melhor compreensão da influência que a tecnologia da informação teve sobre a profissão de secretário, tem-se que a evolução das aparelhagens usadas pelo profissional de área passou, ao longo dos anos, por mudanças significativas, como mostra o Quadro 1, a seguir:

Quadro 1 - Evolução da tecnologia em Secretariado

DÉCADA	MUDANÇA TECNOLÓGICA
1870	Telefone – Máquina de escrever – Papel carbono
1880	Mimeógrafo – Caixa registradora – Máquina de somar
1890	Máquina de estenografia
1900	Fita de duas cores para máquina de escrever
1930	Máquinas de escrever elétricas (primeiras versões)
1950	Transistores – Xerox
1960	Computadores com microchip
1970	Microcomputadores – Transmissão de Fac-símile – Calculadoras eletrônicas
1980	Sistemas integrados – <i>software</i> para computadores
1990	PCs – E-mail – Internet
2000	Aperfeiçoamento da tecnologia de reconhecimento de voz – Assistentes virtuais

Fonte: Estado de São Paulo (1999, *apud* Adelino e Silva, 2012, p. 15-16).

Conforme o quadro anterior, é possível perceber que sua síntese começa em 1870, época do papel carbono, e vai até o ano de 2000, quando a tecnologia se espalhou mundo a fora e trouxe novos empreendimentos, como os assistentes virtuais, por exemplo.

Nesse sentido, Wike e Stokes (2018) que uma das áreas na qual o impacto do desenvolvimento tecnológico será sentido nos próximos anos é na que está relacionada ao campo administrativo e que envolve profissões como: assistentes administrativos, assistentes executivos, secretários executivos etc. Claro que não somente essas ocupações, mas várias outras, talvez até como resposta aos desafios impostos pela digitalização e pela inteligência artificial (MESQUITA; OLIVEIRA; SEQUEIRA, 2020).

De todo modo, fica claro que a atuação secretarial precisará seguir um caminho de humanização do seu fazer. Tendo em vista isso, Cojocarú e Mesquita (2015) destacam que o profissional precisará dar atenção aos detalhes, a automotivação (*self motivation*), ao trabalho em equipe e as competências organizacionais que são características para atuação de um bom profissional da área. Além disso, as autoras acrescentam que como competências cada vez mais solicitadas, o secretário deverá atentar-se a resiliência (capacidade para utilizar as suas capacidades e forças, a fim de resolver problemas e fazer face aos desafios) e a inteligência emocional (compreensão e gestão das emoções no sentido de criar relações harmoniosas com os outros).

Em resumo, o que fica claro é que a tecnologia existe e está cada vez mais presente nos escritórios, logo, o secretariado precisará, uma vez mais, se ajustar aos desafios do mundo contemporâneo para sobreviver. Há quem diga que algumas das possibilidades é investir na humanização do trabalho secretarial, algo que a tecnologia ainda não consegue fazer. Outros, por sua vez, pensam que será oportuno se os secretários, assistentes e assessores fizerem um uso mais pontual das *hard* e *soft skills* no dia a dia organizacional (EIFLER, 2021).

3 METODOLOGIA

Com o objetivo de direcionar o trabalho metodologicamente, corrobora-se as ideias de Santos (1999), quando ele diz que as pesquisas podem ser classificadas quanto aos objetivos, aos procedimentos de coleta e às fontes de informação.

Sabendo disso, no que diz respeito ao objetivo do estudo, entende-se que se trata de um trabalho bibliográfico, pois esse tipo de pesquisa busca “[...] discutir sobre ideologias ou ainda [...] conhecer e analisar as contribuições culturais ou científicas do passado sobre um determinado assunto, tema ou problema” (GARCIA, 2016, p. 293). Em outras palavras, procura-se verificar a abordagem, em periódicos científicos, sobre as possíveis aplicações das tecnologias no trabalho secretarial.

Sobre os procedimentos de coleta, tem-se que ele é de natureza bibliográfica, pois, segundo Fonseca (2002, p. 32), “[...] existem pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta”. Além disso, o estudo é de base qualitativa, à medida que procura realizar análise interpretativista dos achados.

As fontes de informação buscadas neste estudo são os artigos científicos publicados no campo secretarial. Tal busca se deu em periódicos científicos da área ranqueados pelo Qualis-Capes, quais sejam: Expectativa (e-ISSN 1982-3029), Secretariado Executivo em Revist@ (e-ISSN 1809-2802) e Revista de Gestão e Secretariado (e-ISSN 2178-9010). No tocante ao recorte temporal, estabeleceu-se 2009-2019, de modo que seja possível ver o estado da arte para o tema “tecnologias no secretariado” nos últimos 10 anos. Vale lembrar, ainda, que a Revista de Gestão e Secretariado só começou a publicar em 2010, logo, em 2009, ela não existia.

Para elaboração do Quadro 2, que será apresentado no tópico “Resultados e Discussões”, realizou-se uma pesquisa nos *sites* das revistas apresentadas anteriormente, buscando pelo termo “tecnologia”. Uma vez que os resultados apareciam, procurou-se

identificar se o artigo estava aplicado ao campo secretarial ou se tratava da tecnologia em outros contextos. Com base em tais critérios, os resultados foram: na Expectativa não foram encontrados artigos; na Secretariado Executivo em Revist@, encontrou-se 2 (dois) artigos; e na Revista de Gestão e Secretariado, 4 (quatro).

Para ajudar nas análises, realizou-se uma leitura completa de todos os trabalhos identificados, de modo que fosse possível verificar a abordagem, em periódicos científicos, sobre as possíveis aplicações das tecnologias no trabalho secretarial. Afinal, pensa-se ser importante estabelecer relações com produções anteriores, identificar temáticas recorrentes, apontar novas perspectivas, consolidando uma área de conhecimento e constituindo-se orientações de práticas pedagógicas para a definição dos parâmetros de formação de profissionais para atuarem na área (ROCHA, 1999).

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta parte do trabalho, apresentam-se os achados e suas respectivas análises/interpretações, uma vez que nosso objetivo é verificar a abordagem, em periódicos científicos, sobre as possíveis aplicações das tecnologias no trabalho secretarial.

No Quadro 2, a seguir, possibilita contribuir com este estudo à medida que traz informações sobre as produções científicas catalogadas após buscas nos portais das revistas mencionadas na metodologia.

Quadro 2 – Informações sobre os artigos catalogados

ARTIGOS PUBLICADOS EM PERIÓDICOS				
Título	Autores	Revista	Dados da publicação	Tipo de pesquisa
1. A Tecnologia da Informação como agente de mudança no perfil do profissional de secretariado	Francisca Janete Silva Adelino, Maria Aparecida Vito Silva	Revista de Gestão e Secretariado	v. 3, n. 2, jul./dez. 2012	Descritiva e exploratória
2. A informação e suas tecnologias: uma análise descritiva e correlativa das ementas das disciplinas de Informática em cursos de Bacharelado em Secretariado Executivo de instituições públicas de ensino superior no Brasil	Maricilene Isaira Baia do Nascimento, Glaucy Learte da Silva	Revista de Gestão e Secretariado	v. 4, n. 3, dez. 2013	Estudo de caso
3. O Secretário Executivo e a Tecnologia da Informação: um estudo sobre a utilização de recursos tecnológicos pelos	Marco Antonio Lima, Alessandra de Paula Lima Soares	Revista de Gestão e Secretariado	v. 5, n. 2, mai./ago. 2014	Documental, bibliográfico e estudo de caso

profissionais da cidade de Belém/PA				
4. O sucesso profissional do secretário executivo através do uso de seu potencial criativo e inovador	Vanessa Silva Alves, Loiva Maria Vidal Medeiros	Revista do Secretariado Executivo	n. 10, 2014	Descritiva, estudo de caso
5. Ferramentas de tecnologia da informação e comunicação como suporte às atividades do secretário executivo	Márcia Maria de Medeiros Travassos Saeger Martins, Danielle Matias da Rocha, Tabira de Souza Andrade, Maria Angeluce Soares Perônoçp Barbotin	Revista de Gestão e Secretariado	v. 6, n. 2, maio/agosto. 2015	Descritiva, de campo
6. As redes sociais e plataformas profissionais: refletindo sua existência no cotidiano profissional dos secretários executivos da cidade de Fortaleza - CE	Lucas Pereira de Oliveira, Emanuele Paula da Silva Ferreira, Anna Killywya Elias de Melo	Revista do Secretariado Executivo	n. 12, 2016	Exploratória, de campo

Fonte: Elaborado pelo autor.

Conforme o Quadro 2, o primeiro trabalho catalogado foi o de Adelino e Silva (2012). Nesse trabalho, as autoras tiveram o objetivo de identificar o impacto da TI nas atividades de rotina do profissional de secretariado e como principais resultados, a partir da pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo, que

[...] o secretariado de hoje em nada lembra aquele escriba submisso sem poder decisório e reativo. O novo profissional mostra-se proativo, capaz de tomar decisões de forma mais assertiva, rápido e respaldado pela capacidade de liderança quando da ausência de um superior hierárquico, assume o papel de coogestor entre os diferentes públicos envolvidos no processo administrativo (ADELINO; SILVA, 2012, p. 22).

Ainda com base no artigo publicado pelas pesquisadoras, também foi possível descobrir que “[...] a tecnologia da informação atuou, sim, como agente de mudança no perfil do profissional que exerce a profissão de secretariado, embora se saiba que toda profissão está suscetível a mudanças ao longo do tempo.” (ADELINO; SILVA, 2012, p. 22). De fato, os impactos da tecnologia da informação na área de secretariado não são recentes e podem ser percebidos como positivos ou negativos a depender do ponto de vista do interessado.

Nascimento e Silva (2013) publicaram um artigo cujo objetivo era “analisar descritiva e correlativamente as ementas das disciplinas de informática ofertadas em cursos de bacharelado em Secretariado Executivo de Instituições públicas de Ensino Superior - IES de diferentes regiões do Brasil, evidenciando a organização pela qual a disciplina está sendo ofertada nessas IES, bem como identificando as similaridades e peculiaridades que elas

apresentam na organização da referida disciplina.” (NASCIMENTO; SILVA (2013, p. 2). Como principais resultados, elas descobriram que “há cinco categorias nas quais a disciplina é ofertada, segundo apresentam as ementas: informática introdutória, informática aplicada ao secretariado, tecnologia da informação, sistemas de informação e automação de escritório” (p. 27). Entendemos que estudar as ementas das disciplinas de informática dos cursos de bacharelado em secretariado executivo é uma boa iniciativa para se conhecer os diferentes perfis de egressos que as IES estão colocando no mercado de trabalho, haja vista que dominar tais inovações tecnológicas é uma demanda urgente para o secretariado.

O próximo trabalho catalogado foi o de Lima e Soares (2014, p. 139), que objetivou “analisar o grau de intensidade de utilização de aplicativos de Tecnologia da Informação (TI) por profissionais de Secretariado Executivo em organizações estabelecidas na cidade de Belém, no estado do Pará”. Após empreendida tal pesquisa, os autores concluíram que

[...] os profissionais pesquisados utilizam os recursos tecnológicos disponibilizados de forma desproporcional, concentrando-se na utilização de aplicativos para processamento de textos e para comunicação eletrônica, desperdiçando o potencial de ferramentas importantes como os aplicativos para gerenciamento de bancos de dados e gestão de projetos, que registraram baixíssimos índices de utilização nesta pesquisa. (LIMA; SOARES, 2014, p. 139).

O estudo de Lima e Soares (2014) contribui para entendermos o possível lugar que os recursos tecnológicos historicamente ocupam na atuação secretarial: desacreditados e pouco utilizados no dia a dia de trabalho dos profissionais. Parece que há certa resistência por parte deles em extrapolar o básico que as tecnologias oferecem. Talvez, por isso, seja realmente necessária “a criação de programas de qualificação acadêmica e profissional destinados a promover uma otimização do uso das ferramentas de tecnologia da informação, particularmente no caso de recursos tecnológicos destinados ao gerenciamento de projetos e à gestão de bancos de dados.” (LIMA; SOARES, 2014, p. 155). Finalmente, os pesquisadores concluem que tudo isso “pode indicar que os secretários executivos possam estar sendo subutilizados e desperdiçando parte de sua capacidade de contribuição para os objetivos organizacionais.” (LIMA; SOARES, 2014, p. 155).

Seguindo com nossas análises, o quarto trabalho catalogado foi o de Alves e Medeiros (2014, p. 45), que teve por objetivo “aprofundar a base teórica sobre os potenciais de criatividade e inovação, [...]”. Com os resultados coletados pelas autoras, “foi possível verificar que, por meio do desenvolvimento dos potenciais de criatividade e inovação, há um melhor desempenho e reconhecimento do profissional de secretariado, fator motivacional de extrema importância para qualquer profissional.” (ALVES; MEDEIROS, 2014, p. 45). Além disso,

constatou-se entre as variáveis utilização dos potenciais de criatividade e de inovação pelo secretário estão relacionadas a duas questões: a) “sua postura diante das exigências do mercado, o dever de estar sempre se atualizando, aprendendo e não ter receio de mudar.” b) “pode-se constatar que para efetivar este desenvolvimento falta a participação da empresa agindo como motivadora desses potenciais, através de treinamentos, uma cultura aberta e estimuladora.” (ALVES; MEDEIROS, 2014, p. 57).

Martins *et al.* (2015) publicaram uma pesquisa que teve por objetivo investigar a utilização das ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação no trabalho do secretário executivo. Com os resultados coletados

[...] foi possível considerar que a maior parte dos respondentes utiliza ferramentas de TIC em suas atribuições secretariais, estando entre elas o computador e a internet. Verificou-se que a maioria considera que o uso destas ferramentas auxilia na celeridade de suas funções. Dentre os que não fazem uso das ferramentas de TIC, a maior parte alegou que as organizações em que atuam não dispõem destas ferramentas (MARTINS *et al.*, 2015, p. 66).

De modo geral, as autoras constataram que

[...] apesar do uso crescente das tecnologias nas atividades secretariais, a pesquisa revelou a necessidade de atualização de práticas gerenciais em algumas organizações onde o secretário executivo ainda atua sem o suporte das tecnologias, estando em uma realidade não mais existente no mercado atual. (MARTINS *et al.*, 2015, p. 86).

Com isso, fica claro, mais uma vez, que o provável lugar dos recursos tecnológicos na atuação secretarial é de ferramentas desacreditadas e pouco utilizadas no dia a dia de trabalho dos secretariado, algo que já foi constatado no estudo de Lima e Soares (2014).

Finalmente, o último estudo catalogado foi o de Oliveira, Ferreira e Melo (2016, p. 30) que buscou “mapear quais redes sociais e demais plataformas profissionais podem ser utilizadas pelos profissionais de Secretariado Executivo no seu ambiente de trabalho e em seu desenvolvimento profissional.” Como principais resultados, os pesquisadores concluíram que se destacam

[...] os benefícios que as plataformas e redes sociais proporcionam aos profissionais pesquisados, dando espaço para inovação, difusão da informação, comunicação rápida, velocidade na resolução de problemas, espaço para troca de conhecimentos e práticas diferentes e mais adequadas (OLIVEIRA; FERREIRA; MELO, 2016, p. 30).

Dentre os resultados coletados pelos autores, há a catalogação das nove redes sociais e plataformas profissionais, quais sejam: LinkedIn, Viadeo.com, Xing, Plaxo, Skype, Myspace, WhatsApp, Facebook e e-mail. Com isso, eles perceberam que todas elas têm um objetivo delineado: viabilizar contato e deixar o fluxo informacional mais rápido e simples possível. No entanto, como bem esclareceram os estudiosos, “a tecnologia aplicada ao trabalho exprime o

desvio de foco do profissional, devido à existência de vários agentes externos, de troca de notícias, de fluxo alto de informações, de uma rede de contatos ampliada e irrestrita, [...]” (OLIVEIRA; FERREIRA; MELO, 2016, p. 37), isso, naturalmente, tende a proporcionar certa desorientação quanto ao objetivo final do secretário executivo.

Uma vez que se apresentaram os resultados e as análises deste estudo, passam-se às considerações finais dele.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho objetivou verificar a abordagem, em periódicos científicos, sobre as possíveis aplicações das tecnologias no trabalho secretarial. Desse modo, questionou-se: quais são as aplicações possíveis da tecnologia no trabalho secretarial encontradas em periódicos científicos? No intuito de atender tal proposta, realizou-se levantamento de dados em revistas científicas do campo secretarial procurando identificar o que há publicado sobre o assunto.

Após essa busca, encontraram-se seis trabalhos que procuram explorar diferentes vertentes do tema tecnologia no espaço do secretariado, quais sejam: “A Tecnologia da Informação como agente de mudança no perfil do profissional de secretariado”, “A informação e suas tecnologias: uma análise descritiva e correlativa das ementas das disciplinas de Informática em cursos de Bacharelado em Secretariado Executivo de instituições públicas de ensino superior no Brasil”, “O Secretário Executivo e a Tecnologia da Informação: um estudo sobre a utilização de recursos tecnológicos pelos profissionais da cidade de Belém/PA”, “O sucesso profissional do secretário executivo através do uso de seu potencial criativo e inovador”, “Ferramentas de tecnologia da informação e comunicação como suporte às atividades do secretário executivo” e “As redes sociais e plataformas profissionais: refletindo sua existência no cotidiano profissional dos secretários executivos da cidade de Fortaleza – CE”.

Ao considerar o fato de que o secretariado tem se debruçado mais insistentemente na produção de pesquisas científicas para a área a partir de 2009 (MARTINS *et al.*, 2017), seis artigos científicos publicados representam uma quantidade pequena de bibliografias dada a importância do tema para a profissão de secretário executivo.

Ao se finalizar esta pesquisa, talvez seja importante trazer algumas reflexões: se os pesquisadores da área publicam pouco sobre os desdobramentos da tecnologia na profissão, como será possível dar conta dos desafios que a pandemia do novo coronavírus está impondo

para o campo? Como os estudos sobre a temática poderão se inovar nos problemas de pesquisa a ponto de trazerem novas contribuições teórico-metodológicas para a prática secretarial?

Com a finalização desta pesquisa não se teve a pretensão de esgotar o assunto, mas, pelo contrário, espera-se que novas investigações sejam realizadas no intuito de mapear, por exemplo, as teses, dissertações, monografias, capítulos de livros, artigos e resumos publicados em anais de eventos que tiveram o objetivo de estudar as tecnologias no dia a dia secretarial. Desse modo, a área terá um panorama maior sobre a dedicação dos estudiosos do campo à temática.

REFERÊNCIAS

ADELINO, F. J.; SILVA, M. A. V. A Tecnologia da Informação como agente de mudança no perfil do profissional de secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 3, n. 2, p. 05-23, dez. 2012. Disponível em: <<https://revistagesec.org.br/secretariado/article/view/165>>. Acesso em: 23 fev. 2021. doi:<https://doi.org/10.7769/gesec.v3i2.165>

ALVES, V. S.; MEDEIROS, L. M. V. O sucesso profissional do secretário executivo através do uso do seu potencial criativo e inovador. **Revista do Secretariado Executivo**. Passo Fundo, n. 10, p. 45-58, 2014.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE STARTUPS. **Desmistificando a Inovação: Inteligência Aplicada na Nuvem**. 2017. Disponível em: <<https://abstartups.com.br/desmistificando-inovacao-inteligencia-aplicada-na-nuvem/>>. Acesso em: 10 fev. 2021.

BALCAR, J. Soft skills and their wage returns: overview of empirical literature. **Review of Economic Perspectives**, Národhospodarsky Obzor, v. 14, n. 1, p. 3-15, 2014.

CARNEVALE, A. P. **21st century competencies for college and career readiness**. Broken Arrow: National Career Development Association, 2013. p. 1-9. Disponível em: <<https://repository.library.georgetown.edu/handle/10822/559289>>. Acesso em: 23 fev. 2021.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4ª. Ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

COJOCARU, A.; MESQUITA, A. The profession of secretary - has it changed in the last 5 years? *In*: CONGRESSO INTERNACIONAL DE SECRETARIADO E ASSESSORIA, 2015, Porto. **Anais [...]**. Porto: Conselho Profissional de Secretariado. p. 02-118.

EGER, H.; GROSSMANN, V. **Noncognitive abilities and within-group wage inequality**. Bonn: Institute for the Study of Labour, 2004.

EIFLER, E. **A importância das soft skills para o profissional de Secretariado Executivo: um relato da experiência na Fundação Certi**. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2021.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

GARCIA, E. Pesquisa bibliográfica versus revisão bibliográfica: uma discussão necessária. **Revista Línguas & Letras**, v. 17, n. 35, p. 291-294, 2016. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/linguaseletras/article/view/13193/10642>>. Acesso em: 15 ago. 2020.

INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION. **Skills for improved productivity, employment growth and development**. 2008. Disponível em: <https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_092054.pdf>. Acesso em: 23 fev. 2021.

LEMOS, A. **Cibercultura, tecnologia e vida social na cultura contemporânea**. Porto Alegre: Sulina, 2004.

LIMA, M. A.; SOARES, A. de P. L. O Secretário Executivo e a Tecnologia da Informação: Um Estudo Sobre A Utilização de Recursos Tecnológicos pelos Profissionais da Cidade de Belém/PA. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 5, n. 2, p. 138-157, jun. 2014. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/254>>. Acesso em: 03 mar. 2021. doi:<https://doi.org/10.7769/gesec.v5i2.254>.

MARTINS, C. B et al. A busca da cientificidade do secretariado no contexto brasileiro: aspectos históricos e contemporâneos. **Revista Gestão em Análise**, v. 6, n. 1/2, p. 270-286, dez. 2017. Disponível em: <<https://periodicos.unichristus.edu.br/gestao/article/view/1582>>. Acesso em: 25 abr. 2021. doi:<http://dx.doi.org/10.12662/2359-618xregea.v6i1/2.p270-286.2017>.

MARTINS, M. M. de M. T. S. et al. Ferramentas de tecnologia da informação e comunicação como suporte às atividades do secretário executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 6, n. 2, p. 65-87, ago. 2015. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/328>>. Acesso em: 03 mar. 2021. doi:<https://doi.org/10.7769/gesec.v6i2.328>.

MESQUITA, A.; OLIVEIRA, L.; SEQUEIRA, A. Transformação Digital: estado das profissões administrativas em Portugal. In: RIBEIRO, S.; GUARDADO, M. C.; CALVÃO, A. R. (Orgs.). **Secretariado: transições e conexões**. Aveiro: UA Editora, 2020, p. 41-53. doi:<https://doi.org/10.34624/pxey-b077>

NASCIMENTO, M. I. B. do; SILVA, G. L. da. A informação e suas tecnologias: uma análise descritiva e correlativa das ementas das disciplinas de informática em cursos de bacharelado em secretariado executivo de instituições públicas de ensino superior no Brasil. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 4, n. 3, p. 01-29, dez. 2013. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/213>>. Acesso em: 03 mar. 2021. doi:<https://doi.org/10.7769/gesec.v4i3.213>.

OLIVEIRA, L. P. de; FERREIRA, E. P. da S.; MELO, A. K. E. de. As redes sociais e plataformas profissionais: refletindo sua existência no cotidiano profissional dos secretários executivos da cidade de Fortaleza – CE. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo, p. 30-38, n. 12, 2016.

PENHAKI, J. D. R. **Soft skills na indústria 4.0**. 2019. 116 f. Dissertação (Mestrado em Tecnologia e Sociedade) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2019.

PIPER, A. **Stereotyping femininity in disembodied virtual assistants**. 2016. Dissertação (Mestrado em Artes) - Iowa State University, Iowa, 2016.

SALES, L. M. M.; BEZERRA, M. Q. M. Os avanços tecnológicos do século XXI e o desenvolvimento de habilidades necessárias ao profissional do Direito a partir das abordagens das Universidades de Harvard e Stanford. **Pensar – Revista de Ciências Jurídicas**, Fortaleza, v. 23, n. 4, p. 1-13, 2018. DOI:10.5020/2317-2150.2018.8016

SANTOS, A. R. **Metodologia científica: a construção do conhecimento**. Rio de Janeiro: DP & A, 1999.

SCHWAB, K. **A quarta revolução industrial**. São Paulo: Edipro, 2016.

TAPSCOTT, D. **A hora da geração digital**. Rio de Janeiro: Editora Agir, 2010.

TIGRE, P. B. **Gestão da Inovação: a economia da tecnologia no Brasil**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL. **ROSS, o primeiro robô advogado do mundo**. 2018. Disponível em: <<https://transformacaodigital.com/juridico/ross-o-primeiro-robo-advogado-do-mundo/>> Acesso em: 23 fev. 2021.

VAZ, C. M.; DURANTE, D. Gestão do conhecimento secretarial e suas implicações para a organização. **Secretariado Executivo em Revist@**, v. 7, 2, abr. 2012.

VERJEIJL, B. et al. **FutureLaw | New Breakthroughs in Computational Law**. 2015 Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=efr9VctcMe8>>. Acesso em: 23 fev. 2021.

WIKE, R.; STOKES, B. **Advanced and Emerging Economies Alike, Worries About Job Automation**. 2018. Disponível em: <http://www.pewglobal.org/2018/09/13/in-advanced-and-emerging-economies-alike-worries-about-job-automation/?fbclid=IwAR02CjIGbpQ1PNYepFmL6gQaK87w4lAm66EcNMFDwnXb_dTLJBHRMR6uLY>. Acesso em: 23 fev. 2021.