

O DOMÍNIO DAS FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS: Agregando valor às competências do profissional de Secretariado Executivo

Fernanda dos Santos Dias
Graduanda em Secretariado Executivo - UFPE/ *Campus* Recife
E-mail: fernanda.santosdias@ufpe.br

Leila Clemente da Silva
Graduanda em Secretariado Executivo - UFPE/ *Campus* Recife
E-mail: leila.clemente@ufpe.br

Jannaina Maria Luciene da Silva
Prof.^a Ma. vinculada ao Departamento de Ciências Administrativas-DCA/CCSA/UFPE
E-mail: jannaina.silva@ufpe.br

RESUMO

O tema desta investigação refere-se ao uso das ferramentas tecnológicas na atuação do profissional de secretariado e a sua busca por agregar valor às suas competências, por meio do conhecimento e manuseio dessas ferramentas. O objetivo foi verificar quais ferramentas tecnológicas são identificadas como agregadoras de valor para o desenvolvimento das competências de gestão, de assessoria, empreendedorismo e consultoria do secretário executivo, na visão dos egressos de 2021 do curso de Secretariado da Universidade Federal de Pernambuco. A pesquisa foi de natureza aplicada, com abordagem predominantemente qualitativa e objetivos de cunho exploratório. Referente aos procedimentos foi empregada uma pesquisa bibliográfica e de campo. Os resultados da pesquisa de campo apontaram que as ferramentas tecnológicas que agregam valor às competências do profissional de secretariado são as utilizadas na rotina secretarial dos respondentes e consideradas por eles mais complexas, juntamente com as ferramentas que eles ainda não sabem manusear, porém reconhecem a sua relevância para o auxílio às atividades do secretário executivo, e assim tem interesse e disponibilidade em aprendê-las. Algumas delas são o Excel Avançado do Pacote Office, as Ferramentas Google, o Power BI, o Bizagi, dentre outras.

PALAVRAS-CHAVES: Secretariado Executivo. Competências Secretariais. Informação. Ferramentas Tecnológicas.

1 INTRODUÇÃO

Feitosa e Sabino (2013) explicam que a globalização e os avanços tecnológicos provocaram alterações no mundo dos negócios. Percebe-se, por exemplo, que as organizações estão inseridas numa realidade repleta de competitividade, e que para se manterem no mercado precisam potencializar suas estratégias diante da concorrência a fim de, posteriormente, obter vantagem nos negócios. Logo, as organizações buscam por profissionais capazes de auxiliá-las no

alcance de seus objetivos e que desenvolvam eficaz e eficientemente as atividades que competem ao cargo, que saibam solucionar problemas, que tenham criatividade para inovar, dentre outras habilidades. Pois, para Feitosa e Sabino (2013, P. 8) as organizações "[...]desejam alguém altamente preparado para o novo cenário dos negócios."

Dessa maneira, há também uma certa competitividade entre os profissionais, pois precisam ter um perfil adequado às necessidades das organizações para que assim possam obter melhores oportunidades. Conforme ressaltam Feitosa e Sabino (2013, p. 7-8), "Hoje, as empresas estão mais exigentes, buscando profissionais capazes de desenvolver várias atividades diferentes. [...] buscam pessoas comprometidas com o aperfeiçoamento constante." Isto é, quanto mais habilidades e conhecimentos desenvolverem, maiores serão as chances de se tornar um profissional diferenciado no mercado de trabalho.

No caso do profissional de secretariado não é diferente, pois como pontuam Santiago, Silva e Paes (2020) para poder trazer agregação de valor, procura acompanhar as exigências organizacionais, por meio de novas atividades e suas habilidades. Nesse sentido, para atuar estrategicamente é imprescindível estar qualificado para assessorar o executivo, para empreender, realizar consultoria e fazer gestão. E para desempenhar com excelência seu papel, o(a) secretário(a) deve possuir várias expertises, típicas de profissionais generalistas e multitarefas, com intuito de compor e elevar suas competências e sua competitividade quanto profissional.

Posto isto, surge o problema de pesquisa, no qual indagou-se: quais ferramentas tecnológicas, dos variados níveis de complexidade, o secretário executivo pode conhecer e utilizar para agregar valor às suas competências e assim constituir um atrativo a mais ao conjunto de qualidades que já possui pela excelência de sua formação acadêmica?

Nesse sentido, acredita-se que ter habilidades com determinadas ferramentas tecnológicas, a exemplo de: Canva, Trello, Pacote Office, WhatsApp Business, Zoom, Ferramentas Google, dentre outras, adquirindo conhecimento aprofundado sobre suas respectivas funcionalidades, pode ser um diferencial para tornar o secretário executivo mais requisitado no mercado de trabalho. Além disso, acredita-se que ao conhecer e utilizar as ferramentas tecnológicas, o mesmo mostra-se atualizado e empenhado na otimização dos seus processos de trabalho,

tendo em vista que esses recursos são uma condição necessária aos profissionais do século XXI e que as organizações perseguem eficiência produtiva e melhoria de seus resultados para conseguir vantagem competitiva.

Dessa maneira, o objetivo geral desta pesquisa é identificar, conforme perspectiva dos egressos de secretariado executivo da Universidade Federal de Pernambuco do ano de 2021, quais as ferramentas tecnológicas são identificadas como agregadoras de valor para o desenvolvimento das competências gerenciais, de assessoria, empreendedorismo e consultoria do profissional de secretariado executivo.

A partir do objetivo geral, levantou-se os seguintes objetivos específicos: 1. Conhecer a percepção dos egressos do curso de secretariado da UFPE acerca da utilização das ferramentas tecnológicas para o profissional de secretariado; 2. Demonstrar o nível de conhecimento e habilidade dos profissionais de secretariado quanto às ferramentas tecnológicas; 3. Listar as ferramentas tecnológicas mais significativas para agregar valor às competências do profissional de secretariado.

Esta pesquisa justifica-se porque com um estudo sobre o uso de ferramentas tecnológicas na atuação do secretariado executivo, poderá acrescer à comunidade acadêmica conhecimentos pertinentes à área secretarial. Segundo Santiago, Silva e Nelo (2020), uma questão significativa para obter realização profissional é quando uma pessoa tem conhecimento. Por isso, tanto os estudantes quanto os egressos do curso de secretariado poderão aprimorar suas capacidades quanto ao uso das ferramentas tecnológicas, conhecendo as que mais impactam na qualidade dos serviços secretariais, absorvendo aprendizados novos, e possibilitando ascensão profissional.

2 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Em virtude de suas competências, o secretário executivo tanto realiza atividades operacionais como também exerce um papel mais tático e estratégico dentro das organizações, considerando que, conforme apontam Paes et al (2015, p. 103) [...]”diante do crescimento do mercado de trabalho, o secretário também teve de evoluir em sua atuação profissional, deixando de ser um executor de atividades para delegar e gerenciar processos, informações e networking com seus stakeholders.”

As atividades laborais desempenhadas pelo profissional de secretariado são variadas, dada sua qualificação multidisciplinar. A multidisciplinaridade, como expressam Müller e Sanches (2014), possibilita uma abordagem influenciada por ópticas e disciplinas variadas. Além disso, este profissional também possui conhecimento interdisciplinar, que de acordo com De Souza Bilert (2014) tem como proposta complementar, convergir e interconectar os saberes.

O secretário executivo, é uma peça-chave no alcance das metas organizacionais, levando em conta que a Resolução N.º 3/2005/Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Secretariado dispõe no seu Art. 4º algumas competências deste profissional, tais como: ter domínio das funções administrativas; ter visão geral da organização; raciocínio lógico, crítico e analítico; saber liderar e se comunicar; gerenciar informações; usar as técnicas secretariais; dentre outras.

Nesse sentido, cabe a este profissional realizar atendimento aos clientes, elaborar documentos, dar apoio à tomada de decisão e ao planejamento estratégico organizacional, organizar arquivos, controlar correspondências, gerenciar agenda, organizar eventos, fazer controle de viagens, administrar informações, planejar reuniões, entre outras atividades.

3 COMPETÊNCIAS SECRETARIAIS

Cada profissão exige determinadas habilidades e conhecimentos, por parte dos profissionais, para que assim estejam preparados para atuar na sua área de formação e para executar as atribuições correspondentes ao seu ofício da melhor maneira possível. Então, vale ressaltar a conceituação de competência, que conforme abordam Fleury e Fleury (2001) é o agrupamento das capacidades humanas que explicam o nível elevado de desempenho, a partir da inteligência e personalidade dos indivíduos. Isso quer dizer que as competências englobam habilidades e conhecimentos para que os profissionais possam atender as demandas do ambiente de trabalho. Além disso, emprega-se também o termo atitude, formando assim a palavra (CHA), que segundo explana De Paula (2019), essas iniciais equivalem a: C de conhecimento, que é aquilo que se aprende ao longo da vida, com os estudos e com a convivência em sociedade; H de habilidade, que é entender como fazer, aplicando o conhecimento para produzir; e A de atitude, que é ter determinação para realizar algo. Sobre essa abordagem, Ferreira et al

(2019) salientam que essas três características profissionais podem proporcionar a permanência das organizações no mercado, diferenciação e competitividade.

Considerando que as organizações valorizam as competências profissionais, ressalva-se que o secretário executivo possui competências de assessoramento, de gestão, de empreendedorismo e de consultoria. Da Silva, Santiago e Paes (2017) afirmam que o assessoramento requer discernimento para que ao identificar os problemas, seja dado o apoio necessário. Nessa concepção, os secretários devem ter à disposição as informações que o executivo precisará para tomar decisões, se atualizando sobre o panorama organizacional para auxiliar no planejamento estratégico, estando preparado para atender às solicitações demandadas, sabendo lidar com situações imprevisíveis e facilitando os processos onde está inserido. Com tantas atribuições, estes profissionais precisam ter várias competências e ter ao seu dispor ferramentas para que consigam ter agilidade e assertividade no ambiente corporativo, incluindo o uso da tecnologia, já que como destacam Camargo et al (2015), as ferramentas tecnológicas são manuseadas para organizar a comunicação organizacional.

No que tange a gestão, Antunes (2013) explica que é importante, além de conhecer sistematicamente os negócios e amplamente sua área de atuação, conhecer inclusive as funções administrativas. Tagliari e Durante (2011) trazem outro ponto, que seria o reconhecimento de problemas, assim como de soluções. Como gestor, o secretário executivo assume papel de líder, administra conflitos e deve estimular o público interno a alcançar as metas organizacionais.

Sobre empreendedorismo, Silva (2022) explana que devido aos conhecimentos adquiridos no curso de secretariado, esse profissional é promissor para essa atuação. Essa constatação pode ser observada quando atua em seu home office, cuja prática, segundo Haubrich e Froehlich (2020), existe há mais de cinco décadas. Dentre vários conceitos acerca do home office, apresenta-se o de Sales (2022), que aponta ser uma modalidade do teletrabalho, em que se atua em casa com apoio da tecnologia.

Ademais, com o suporte das novas tecnologias, e atualmente, como pontuam Kolling, Frohlich e Vigorena (2022), com o contexto pandêmico, o secretariado remoto intensificou-se. Ou seja, houve uma ascensão em que o profissional de secretariado pôde desempenhar sua competência empreendedora. Como empreendedor, torna-se empresário, podendo atender seus clientes também em

escritórios virtuais, que são espaços locados por organizações ou indivíduos autônomos para realizarem suas atividades profissionais, segundo Da Silva, Santiago e Paes (2017).

Este profissional também pode empreender dentro da organização onde trabalha, e nesse caso, ele está praticando o intraempreendedorismo. Sendo intraempreendedor, busca modificar, seja os processos ou o que está sendo produzido, utilizando os recursos da organização em que está inserido, como explica Noronha (2016).

No tocante a qualidade de consultor, o secretário executivo reúne uma série de características que o capacita a propor uma intervenção secretarial nas organizações, dentre as quais Antunes (2013) cita as técnicas secretariais. Ainda segundo a autora, o profissional de secretariado pode realizar a consultoria interna, se ele fizer parte do quadro de funcionários da corporação, e se não fizer pode atuar na consultoria externa.

Quanto a Consultoria interna, Artico e Cantarotti (2013) explanam que o profissional de secretariado executivo tem capacidade de tomar decisões, expor sua opinião, identificar problemas e sugerir soluções. Da mesma forma acontece na consultoria externa, pois conforme Antunes (2013) estes profissionais são vistos pelas organizações como pessoas que oferecem conselhos e, sendo agentes facilitadores, resolvem os seus problemas.

4 A INFORMAÇÃO AO LONGO DO TEMPO

Segundo Coelho (2004, p.91) “assim como a informação provém dos dados, o conhecimento deriva das informações”. Dessa forma, compreende-se que informação é fonte de conhecimento e por isso é um fator relevante para que as organizações possam traçar e alcançar seus objetivos. Assim, é conveniente que as informações sejam registradas e bem gerenciadas, principalmente hoje com as ferramentas tecnológicas à disposição. Vale ressaltar, que a necessidade de registrar as informações, não é algo recente.

Coelho (2004) relata que antes mesmo da escrita surgir, Informações concernentes à preservação do fogo, plantação e colheita, fabricação de ferramentas, por exemplo, eram anotadas por meio da arte ou pintura rupestre. Esse tipo de registro, de acordo com Farias (2017) servia para comunicar o dia a dia dos

indivíduos, suas ideias, rituais, etc. As informações também eram registradas e transmitidas nas antigas civilizações através da escrita cuneiforme, na antiga Mesopotâmia, e a hieroglífica, no Egito e regiões em que se encontravam os Maias, conforme explica Coelho (2004). O autor aponta ainda que a criação da tipografia, possibilitou a impressão dos jornais e livros para disseminar informações, provocando uma mudança expressiva na maneira de transmissão de ideias durante o século XV. Já nos séculos posteriores, surgiram o rádio, o telefone e a televisão.

Em 1946, a invenção do computador impulsionou o uso de aplicações e das TICs (Tecnologias de Informação e Comunicação), que com base em Coelho (2004), fortaleceram o poder de propagar as informações instantaneamente. Isso demonstra a praticidade e assertividade na forma de lidar com as informações, em virtude das Novas Tecnologias e suas ferramentas. Diante desse breve histórico, percebe-se que para as organizações maximizarem seu desempenho é de suma importância saber gerir bem as informações para obterem agregação de valor, pois como pontua Ferreira (2003, p.45) “informação agrega valor quando permite à empresa perceber oportunidades e ameaças à sua operação, detectando tendências ou problema”. Esse gerenciamento pode ser feito por meio dos processos de Gestão da Informação. De acordo com Montezano, De Souza e Baeta (2015), a gestão da informação visa racionalizar e dar efetividade a dado sistema, bens ou serviços e assim, engloba atividades como planejar, organizar, dirigir, distribuir e controlar as informações.

Assim sendo, o secretário executivo, dentre as suas atuações, acompanha todo fluxo e realiza o gerenciamento das informações organizacionais. Montezano, De Souza e Baeta (2015) exemplificam que este profissional confecciona documentos, analisa problemas de informação e comunicação e filtra informações para o executivo. Essas atribuições conferem ao secretário executivo o papel de gestor da informação e para realizar esse gerenciamento faz uso das ferramentas tecnológicas.

4.1 A INFORMAÇÃO E AS FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS

A Era Tecnológica foi um acontecimento que trouxe uma nova visão acerca dos negócios, principalmente no que tange ao tratamento das informações

organizacionais. Moritz e Pereira (2015) afirmam que com as invenções tecnológicas os gestores puderam lidar com uma quantidade inimaginável de informações.

Para atenderem às necessidades de seus públicos, as organizações devem manter o bom gerenciamento das demandas de seus fluxos de informações e serem cautelosos em seus modelos decisórios para que promovam resultados relevantes, pois Inês Restier (2013, p.182) aponta que as informações precisam seguir um fluxo por meio de um esquema que promova políticas transparentes para que todo público possa entender as regras. As ferramentas tecnológicas surgem para auxiliar as organizações nesse fluxo de informações.

De acordo com Adelino e Silva (*apud* NONATO, 2009, p.91), há um tempo, as organizações tinham como ferramentas de trabalho, papel carbono, mimeógrafo, máquina de escrever, entre outras que eram substituídas de acordo com as necessidades e desenvolvimento da sociedade.

Sabe-se que as reinvenções tecnológicas na sociedade e nas organizações são ações resultantes de conhecimentos e épocas e que estão em constante evolução. Dentre os mais variados equipamentos inventados, Garcia 2012 (*apud* KENSKI 2010, p.26) salienta que surgem cada vez mais produtos avançados como celulares, softwares, computadores, realidade virtual, computação em nuvem, etc., devido à rápida evolução da tecnologia.

As ferramentas desenvolvidas pelas novas tecnologias abriram muitas possibilidades na sociedade e em especial no ambiente organizacional. Esse dinamismo mercadológico possibilita às organizações a desenvolverem estratégias, como por exemplo, um maior contato com seus clientes, oferecendo uma comunicação mais assertiva com alcance em tempo real e com a possibilidade de estar conectado vinte e quatro horas por dia. Como afirma Chiavenato (2007, p. 110), a tecnologia “[...]nos permite fazer coisas com maior eficiência e eficácia. [...] a tecnologia permite reconfigurar os recursos com que a empresa trabalha.”

Assim sendo, foi possível expandir as barreiras transacionais, melhorar o relacionamento com seus públicos e se expandir globalmente, em virtude do surgimento da internet e seus desdobramentos que, em consonância com Stair (1998), permitiu o surgimento da comunicação digital através das ferramentas digitais. Porém, embora o mercado disponha de muitas ferramentas tecnológicas, é necessário analisar o porte da empresa, a cultura, segmento e etc., pois, segundo Inês Restier (2013), o cuidado para implantar tecnologias nas organizações evita

“gastos desnecessários ou perda de desempenho ou competitividade” além de não garantir o sucesso esperado.

5 O SECRETÁRIO EXECUTIVO NO ATUAL CENÁRIO TECNOLÓGICO

Sousa Neto (2005, p. 253-254) descreve que as profissões surgem e se modificam constantemente de acordo com as imaginações ou necessidades reais das demandas sociais. E em conformidade com o autor, com a extinção de postos de trabalhos considerados obsoletos surgiram novas vagas de emprego e os profissionais para assumirem essas vagas deveriam ter um novo perfil adaptável a esses novos moldes. Essas mudanças, de forma gradativa e globalizada, recriam e apresentam novas formas de organizações como também novos modelos de negócios.

Nesse ambiente tecnológico em constante transformações destaca-se a figura do profissional de secretariado executivo cuja formação, segundo Nascimento e Silva (*apud* UEM,2005, p.8), tem o objetivo de [...] “formar profissionais qualificados para compreenderem as transformações que vêm ocorrendo na dinâmica social e empresarial [...]”. Por isso o Secretário é um profissional fundamental no ambiente empresarial na sociedade do terceiro milênio, pois a visão global mercadológica adquirida no contexto acadêmico lhe permite ajustar-se a essas mudanças tecnológicas como também assumir papéis estratégicos na organização.

Outra adequação do profissional de secretariado é quando atua em teletrabalho, no qual Araujo (2021) afirma que surgiu com a crise do petróleo nos anos 1970. Além do teletrabalho, o trabalho remoto e o trabalho híbrido também já existiam apesar de pouco utilizados no país. Outro fator considerado relevante para aderir às novas modalidades de trabalho no cenário empresarial foi a pandemia de COVID-19 ocorrida entre os anos de 2020 e 2021, que de forma global trouxe grandes prejuízos e em especial nas áreas da saúde, educação e na economia de vários países. No Brasil, a partir de março de 2020 foi decretado o isolamento social como medida sanitária para diminuir os números de casos positivos e em consequência disso os postos de trabalho sofreram bruscamente com o fechamento das instalações físicas, pois conforme a Pesquisa Nacional por Amostra de

Domicílios Contínua (PNAD) do IBGE revela, a pandemia afetou diretamente a classe trabalhadora e o mercado de trabalho.

Com isso se fez necessário que as organizações buscassem alternativas para continuar atendendo aos anseios dos seus clientes, competir com a concorrência, manter seus funcionários e prosseguir com uma relação saudável com os fornecedores. Diante dessa nova realidade as organizações se adequaram aos serviços remotos e ao uso de ferramentas tecnológicas, assim como o profissional de secretariado, que teve que renovar suas aptidões e adaptar-se aos padrões da organização.

Atualmente, os ambientes de trabalho são predominantemente tecnológicos e exigem profissionais com flexibilidade para mudanças e com um perfil de aprendizado constante para realizar as funções. No contexto organizacional também é possível, a partir do uso das ferramentas tecnológicas, promover a sustentabilidade, pois com a utilização de aplicativos de armazenamento de arquivos, é possível salvar documentos de diversos formatos nas nuvens, minimizando o uso do papel. Da Silva e Boregio (2008, p.15) salientam que com esse tipo de armazenamento de dados há a possibilidade de “[...] reduzir o gasto de papel, canetas, tinta de impressão, [...] economia financeira, a possibilidade da economia de tempo e esforço relacionados às atividades de manipulação de dados”. Com o uso dos recursos tecnológicos as organizações podem optar pelo teletrabalho ou trabalho remoto, o que flexibiliza a circulação de veículos no trânsito e traz outros benefícios, entre eles estão aumento da produtividade e a qualidade de vida do profissional, conforme aponta um estudo no setor público realizado por Saccaro Junior (2016, p.17).

As ferramentas tecnológicas permitem ao profissional uma maior celeridade na execução de suas atribuições rotineiras, auxilia o Secretário Executivo a tomar decisões, como também dedicar-se com maior empenho para as atividades de maior complexidade. Conforme Adelino e Silva (*apud* CHIAVENATO, 2007, p.9) as ferramentas possibilitam que as atividades sejam realizadas com eficiência e eficácia e os recursos das empresas sejam utilizados com qualidade. Considerando que ocupa um cargo de natureza estratégica e que tem acesso à grande parte das informações que circulam nos departamentos das organizações, as ferramentas surgem para otimizar os processos e apoiar na execução de atividades gerenciais.

Porém, devido às mudanças constantes das tecnologias de informação e em especial das ferramentas tecnológicas, o profissional de secretariado executivo enfrenta um grande desafio que é acompanhar com maestria as inúmeras formas de operações que essas ferramentas lhe impõem.

Saeger (2009), *apud* ANDRADE ET AL (2015) descreve:

Diante da complexidade dos sistemas que integram estas ferramentas, outro aspecto que pode ser apontado como obstáculo é a dificuldade que os usuários dos sistemas encontram em manuseá-los, posto que geralmente estes são implantados sem participação daqueles que irão trabalhar direta e indiretamente com estes sistemas.

A seguir, uma breve lista de ferramentas tecnológicas e suas funcionalidades:

QUADRO 1 - Ferramentas Tecnológicas e suas funcionalidades

FERRAMENTA	PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES
Access/ Dropbox/ Onedrive/	Gerenciamento de banco de dados, Armazena, compartilha e protege documentos.
Bizagi Modeler / Canva	Criação de mapas mentais, fluxogramas, diagramas, gráficos para mídia social e outros conteúdos
I love PDF/Microsoft Lens	Juntar, dividir, comprimir, converter arquivos em diversos formatos, escanear.
Doodle/Ferramentas Google/ Pacote Office/ / Power Pi	Agendamento de eventos, apresentações, projetar conteúdos de treinamentos, conferências, chamadas, elaboração de documentos, planilhas, aprendizagem interativa, avaliação, visualização e análise de dados.
Microsoft Teams/Trello/ Zoom/Whatsapp Business/ Hubspot	Trabalho em equipe, gerenciamento de projetos, organização de tarefas, gerenciamento de marketing e vendas.

Fonte: Elaborado pelas autoras (2022)

Como elemento norteador diante dessas inúmeras ferramentas de informação existentes hoje, essa pesquisa irá pontuar conforme dados coletados, informações sobre as ferramentas tecnológicas existentes e que no uso de suas atribuições o egresso secretariado executivo identifica e utiliza.

6 CONSIDERAÇÕES METODOLÓGICAS

Silva (2022) afirma que o ser humano adquire conhecimento, quando faz indagações e se atenta para os acontecimentos que o cerca. Por isso, busca-se realizar investigações para se obter conhecimentos que possam enriquecer a profissão de secretariado executivo. E para tal, faz-se necessário o uso de métodos e técnicas, que conforme apontam Martins et al (2017) são expostas na metodologia e escolhidas adequadamente para que o trabalho tenha sustentação.

Nesse sentido, salienta-se que a construção desta pesquisa é de natureza aplicada, dada a intenção de gerar conhecimento prático e imediato. Quanto à abordagem é qualitativa, que de acordo com Prodanov e Freitas (2013) não faz uso da estatística para interpretar os fenômenos. Apesar disso, os autores esclarecem com relação à abordagem, que “[...] uma mesma pesquisa pode adotar característica de mais de um tipo, no entanto, um deles será predominante”.

Em relação aos objetivos, tem cunho exploratório, que como pontua Gil (2002), busca compreender um problema, a partir de hipóteses para aperfeiçoar as concepções ou descobrir o que está intuitivo.

Quanto aos procedimentos metodológicos, a pesquisa é bibliográfica, que de acordo com Gil (2002, p. 44) é “[...]desenvolvida com base em material já elaborado[...]”. Desse modo, realizou-se uma investigação minuciosa da literatura disponível, tais como livros, artigos, monografias, reportagens de jornais e revistas. Buscou-se informação acerca das competências profissionais e do uso das ferramentas tecnológicas para agregar valor a elas, principalmente para o secretário executivo, que se encontra diante de um panorama caracterizado pela competitividade tanto das organizações quanto dos profissionais. Pesquisou-se a utilidade das ferramentas tecnológicas para atuação deste profissional, principalmente por ser gestor da informação corporativa e por meio de investigação de literaturas foi possível fazer uma listagem das principais ferramentas tecnológicas.

Além disso, foi aplicada uma pesquisa de campo, em que utilizou-se como instrumento de coleta de dados o Google Formulário com 08 perguntas, sendo 03 objetivas e 05 subjetivas para identificar a percepção dos egressos do curso Bacharel em Secretariado Executivo do ano de 2021 da Universidade Federal de Pernambuco, no tocante ao uso das ferramentas tecnológicas, para agregar valor às

competências do profissional de secretariado. O formulário foi confeccionado pelas autoras deste artigo e submetido a um pré-teste entre os dias 1 e 4 de setembro de 2022, a fim de avaliar a coerência e clareza das perguntas. A partir disso, 6 profissionais de secretariado fizeram o pré-teste e apontaram as correções necessárias. Após essa etapa concluída, o formulário foi aprovado. Esse instrumento de coleta de dados foi transmitido para os egressos através das ferramentas de comunicação WhatsApp e e-mail, cujos contatos foram obtidos da agenda pessoal das autoras deste trabalho. Vale ressaltar que para manter o anonimato dos participantes, suas respostas serão identificadas por numeração que vai de 01 até 31 equivalente ao total de todos os entrevistados. Além disso, a pesquisa foi divulgada pela Assessoria de Comunicação (ASCOM) e na página oficial do Facebook da UFPE, no LinkedIn e no grupo de WhatsApp da colação de grau do semestre de 2021.2. O formulário ficou disponível no período de 05 a 26 de setembro de 2022. O total de respondentes foi 31, o que representa 62 % do total de graduados, conforme informações da Coordenação do Curso de Secretariado Executivo da UFPE.

O tipo de amostragem utilizada, foi a amostragem intencional não probabilística, que conforme enfatizam as autoras:

A amostragem não probabilística, não fazendo uso de uma forma aleatória de seleção, não pode ser objeto de certos tipos de tratamento estatístico, o que diminui a possibilidade de inferir para o todo os resultados obtidos para a amostra. [...]Apresenta os tipos: intencional, por júris, por tipicidade e por quotas.(MARCONI E LAKATOS, 2017, P. 239)

Com os dados coletados, foi realizada a tabulação e para isso foi usado o software Excel. Para as questões subjetivas, foi usado o método da análise de conteúdo. Zanella (2013) explica que este método se desenvolve seguindo três etapas: Pré-análise, exploração do material ou descrição analítica do conteúdo e interpretação dos resultados.

Após a organização dos dados, as respostas que apresentaram semelhanças de temáticas foram agrupadas, com o objetivo de condensar as informações, facilitar o entendimento e, por fim, obter-se a interpretação dos resultados. Posteriormente, apreciou-se a análise predominantemente qualitativa, para contrastar as informações prestadas pelos respondentes com os materiais de

autores da área secretarial e afins e alcançar o objetivo da pesquisa.

7 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os resultados descritos serão distribuídos em duas seções. A primeira seção aprecia uma sondagem com quatro perguntas aplicadas para responder ao primeiro objetivo específico que é conhecer a percepção dos egressos de 2021 do curso de secretariado da UFPE acerca da utilização das ferramentas tecnológicas pelo profissional de secretariado.

A segunda seção é composta por mais quatro perguntas para responder ao segundo objetivo específico que é demonstrar o nível de conhecimento e habilidade dos profissionais de secretariado quanto às ferramentas tecnológicas e também ao terceiro objetivo específico que é listar as ferramentas tecnológicas mais significativas para agregar valor às competências do profissional de secretariado.

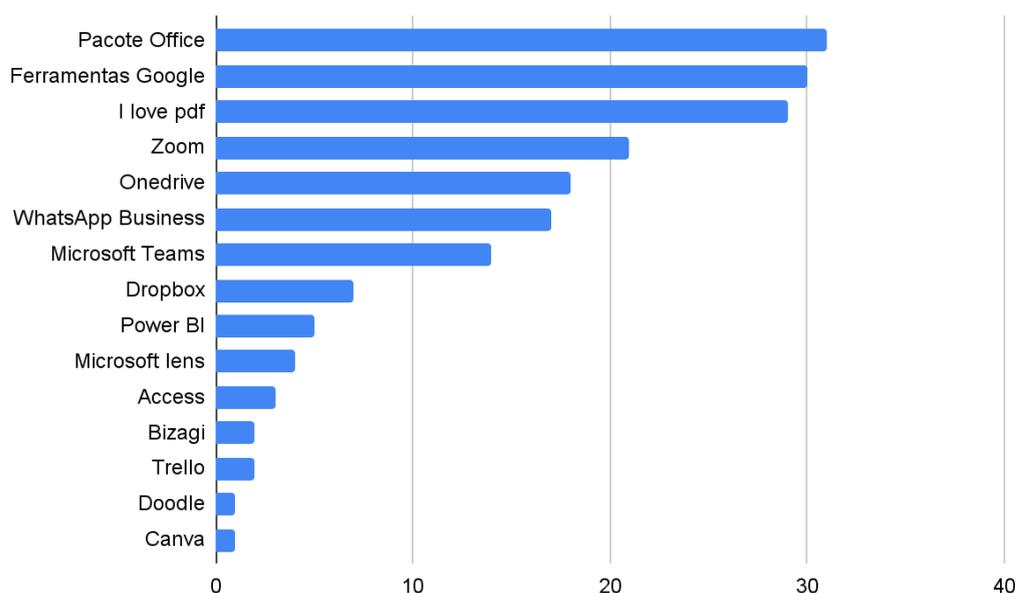
7.1 A UTILIZAÇÃO DAS FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS

A partir da listagem de 13 tipos de ferramentas, e um espaço para inserir outras opções, questionou-se aos egressos quais as ferramentas tecnológicas utilizam nas atividades que desenvolvem como profissional de secretariado. Como era uma questão de múltiplas escolhas e poderiam ser marcadas mais de uma resposta, os resultados mostraram que 100% dos respondentes operam o Pacote Office, 96,8% utilizam as Ferramentas Google e 93,5% manuseiam o I Love PDF. Essas ferramentas podem ser utilizadas, por exemplo, para gerenciar as informações organizacionais, considerando que a formação do secretário deve revelar, segundo as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Secretariado, Art.º 4, inciso IX, o “gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários”. Com essas ferramentas é possível a elaboração de comunicados, relatórios, projetos, manipulação de documentos, etc.

Dos 31 participantes, mais da metade manuseiam o Zoom, o Onedrive e WhatsApp Business. Ainda conforme as DCNs, no art.º 4, inciso VI, o secretário deve ter “domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou inter-grupais”. Por isso, o Zoom e o WhatsApp Business são

instrumentos que podem ser utilizados pelo secretário executivo na interação com os seus públicos, assim como o Microsoft Teams e o Trello, que conforme a referida pesquisa são utilizados por alguns dos respondentes. Outras ferramentas menos utilizadas são o Microsoft Lens, o Dropbox, o Power BI, o Access, o Bizagi, o Doodle e o Canva. Abaixo, o gráfico 1 indica as ferramentas utilizadas pelos graduados:

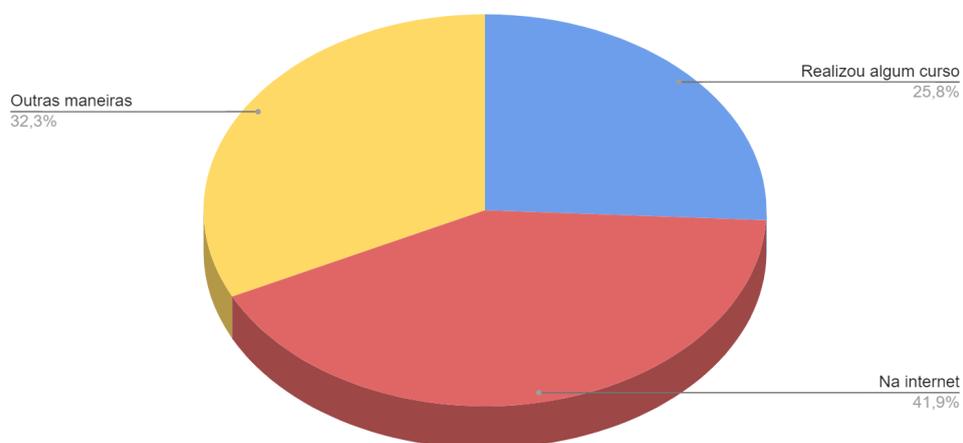
GRÁFICO 1 - Ferramentas tecnológicas utilizadas pelos egressos, UFPE, 2021



Fonte: Resultado da pesquisa (2022)

Compreende-se que há várias formas de se obter conhecimento e qualificação profissional, porém segundo Feitosa e Sabino (2013, p.11) para que isso aconteça, “deve ser do interesse do indivíduo tentar compreender o maior número de informações, principalmente, aquelas que enriqueçam sua intelectualidade. E tais conhecimentos fundamentais não provêm apenas da formação acadêmica.” Nesse sentido, buscou-se saber como os egressos da UFPE aprenderam a manusear as ferramentas tecnológicas no exercício de suas funções secretariais. Verificou-se que 13 respondentes aprenderam pela internet, 8 respondentes realizaram algum curso e 10 respondentes aprenderam de outras maneiras como por exemplo, autodidatas, utilizando-as em situações diárias no trabalho, na universidade, no estágio, entre outras, como mostra o gráfico 2:

GRÁFICO 2 - Formas de aprender a utilizar as ferramentas tecnológicas



Fonte: Resultado da pesquisa (2022)

Feitosa e Sabino (2013, p. 8) destacam que o secretário executivo “é descrito como um profissional empreendedor, pró-ativo, dinâmico, culto, participativo, conhecedor de tecnologia”. Partindo desse pressuposto e considerando o surgimento das novas tecnologias indagou-se aos participantes da pesquisa, dentre as ferramentas utilizadas em seu local de trabalho, quais consideram serem mais complexas quanto ao seu uso. As respostas obtidas foram o Power BI, apontado por todas as 5 pessoas que operam-no; o Access, apontado por todas as 3 pessoas que manuseiam-no; o Pacote Office ou Excel, com 15 respostas dos 31 respondentes; e as Ferramentas Google, com 7 respostas dos 30 respondentes que utilizam-na.

Nota-se que o Power Bi e o Access, são utilizados apenas por uma pequena quantidade dos respondentes, porém todos que utilizam essas ferramentas consideram-nas como complexas. Por tanto, o percentual dessas ferramentas consideradas mais complexas são expostas na tabela 1, conforme a quantidade de respondentes que operam-nas.

TABELA 1 - Ferramentas complexas, de acordo com a percepção dos egressos do curso de Secretariado, UFPE, 2021

FERRAMENTAS	PESSOAS QUE UTILIZAM	RESPOSTAS(%)
Power Bi	5	100%
Access	3	100%
Pacote Office (Excel/Powerpoint/Word)	31	48,40%
Ferramentas Google (todas em geral)	30	23,30%

Fonte: Resultado da pesquisa (2022).

Baseando-se nas ferramentas mencionadas acima como as mais complexas, perguntou-se aos participantes se o fato do secretário executivo dominar essas mesmas ferramentas pode agregar valor às suas competências. 30 pessoas responderam que sim, enquanto uma pessoa ao se referir ao Access, afirmou que não, pois as atividades realizadas no Access podem ser realizadas no Excel.

Paes et al (2015) explanam sobre a atuação do profissional de secretariado, que precisou evoluir juntamente com o crescimento do mercado de trabalho. Com essas evoluções, atua em níveis mais elevados da estrutura organizacional e precisa se qualificar para aperfeiçoar a execução dos seus serviços e assim agregar valor às suas competências. Por isso, observa-se nas justificativas dos respondentes, ao se referirem ao Pacote Office, às Ferramentas Google, ao Power Bi e ao Access, que dominar essas ferramentas pode agregar valor ao secretário executivo, porque proporciona mais vantagem, agilidade e assertividade na execução das tarefas, fornece suporte aos serviços remotos, auxilia no gerenciamento da informação e na tomada de decisão, além de ser uma exigência do mercado de trabalho, dos processos seletivos e do meio digital, por possibilitar desenvolver atividades variadas e fazer parte da rotina secretarial.

O quadro 3, expressa as temáticas mais abordadas pelos participantes ao justificarem acerca do porquê o domínio das ferramentas tecnológicas, utilizadas por eles e consideradas mais complexas podem agregar valor às competências do secretariado executivo.

QUADRO 3 - Ferramentas inseridas nas categorias temáticas, conforme as principais respostas dos egressos, UFPE, 2021

CATEGORIA TEMÁTICA	FERRAMENTAS
Vantagem, agilidade e assertividade na execução das tarefas	Pacote Office/ Excel, Ferramentas Google
Suporte ao serviço remoto	Excel
As exigências do mercado de trabalho, dos processos seletivos e do meio digital	Ferramentas Google/Google planilhas, Pacote Office/Excel, Access
Auxilia no gerenciamento de informações e na tomada de decisão	Planilhas Google , Excel, Power BI
Possibilita desenvolver atividades variadas	Ferramentas Google, Pacote Office
Faz parte da rotina secretarial	Power Bi, Excel

Fonte: Resultado da pesquisa (2022).

7.2 A RELEVÂNCIA E O NÍVEL DE CONHECIMENTO ACERCA DAS FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS

Nascimento 2017 *apud* AZEVEDO E COSTA (2006, p. 177) explana que: “Se traçarmos um paralelo entre o computador e as antigas ferramentas da secretária, veremos quanto a tecnologia contribuiu para agilizar o trabalho dessa profissional.” Assim sendo, quando perguntado aos egressos "Qual ferramenta tecnológica gostaria de aprender, por entender que tem significância para a atuação do profissional de secretariado, quanto gestor, consultor, empreendedor e assessor?" Os resultados foram: 11 escolheram Power Bi como resposta, 5 respondentes citaram o pacote Office ou expressaram o Excel. 3 respondentes citaram Bizagi. 2 respondentes citaram Access e 3 respondentes citaram Microsoft Lens, Notion e Dropbox cada, por entender que a ferramenta escolhida tem significância. Percebeu-se dentre as opiniões dos respondentes que a ferramenta mais votada, Power Bi, tem relevância para o profissional por ser uma ferramenta de base de dados. O Excel foi descrito como uma ferramenta que oferece incontáveis recursos e o Notion por ser uma alternativa por oferecer recursos semelhantes aos pacotes mais utilizados como o Pacote Office.

Assim sendo, foi notório que as principais ferramentas destacadas pelos respondentes como relevantes para a atuação do secretário executivo e que possuem interesse em aprendê-las são: o Power Bi; o Excel avançado/Pacote Office e o Bizagi, como podemos observar na tabela 2:

TABELA 2 - Ferramentas que os egressos gostariam de aprender e suas justificativas.

FERRAMENTAS	RELEVÂNCIA	QUANTIDADE
Power Bi	Por ser uma ferramenta de banco de dados	11
Bizagi	Entender melhor os processos e critérios	3
Excel (Pacote Office)	Oferecer incontáveis recursos	4
Access	Ter significância para o profissional	2
Microsoft Lens	Ter significância para o profissional	1
Notion	Ser uma alternativa semelhante ao pacote Office	1
Dropbox	Ter significância para o profissional	1

Fonte: Resultado da pesquisa (2022).

Foi questionado aos graduados se o profissional de secretariado que domina as ferramentas tecnológicas pode ter melhores oportunidades no mercado de trabalho, inclusive ser critério decisivo para sua contratação. 2 responderam talvez, uma vez que depende da empresa, pois há algumas que possuem sistemas próprios e até oferecem treinamento. 29 responderam que sim, e dentre as justificativas, afirmaram que acrescenta um diferencial ao perfil do profissional, propiciando maior vantagem em relação aos demais, e porque há essas exigências no mercado de trabalho, para que o profissional possa acompanhar as demandas organizacionais. Essas afirmações corroboram com Feitosa e Sabino (2013), que destacam que as organizações visam profissionais com grau elevado de preparação para atuarem no presente contexto dos negócios. Inclusive, alguns respondentes apontaram que conhecer as ferramentas tecnológicas contribui com as atividades secretarias, trazendo facilidade, eficiência e autonomia nas decisões e que é um requisito nos processos seletivos, em que indaga-se sobre essas habilidades. Ademais, pontuou-se os impactos tecnológicos e da globalização para as organizações e o

aumento do trabalho remoto. A tabela 3, expressa a síntese das informações prestadas pelos respondentes.

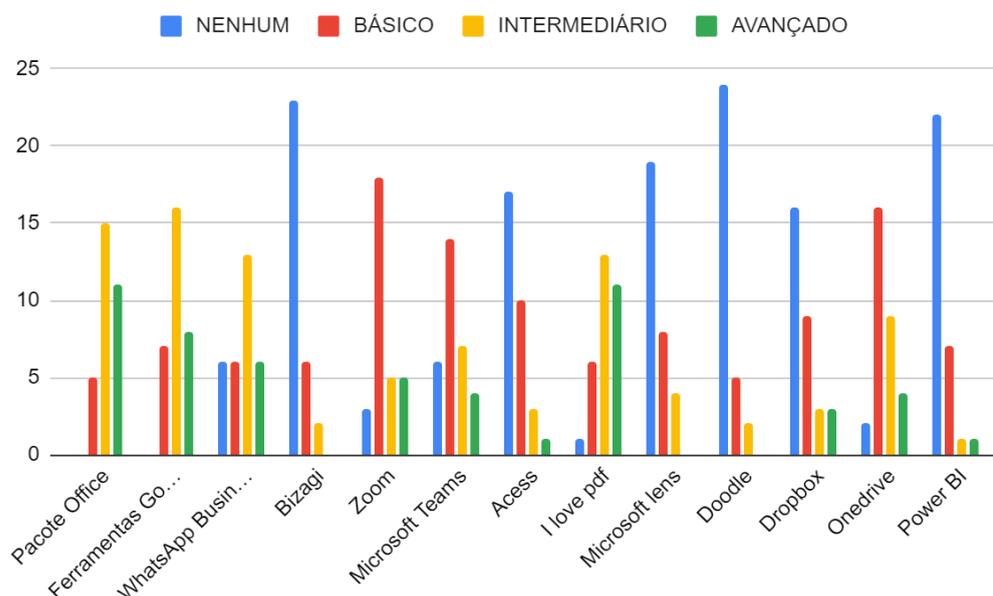
TABELA 3 - Porque dominar as ferramentas tecnológicas pode proporcionar melhores oportunidades ao profissional?

CATEGORIAS TEMÁTICAS	QUANTIDADE DE RESPOSTAS
Acrescenta um diferencial ao perfil do profissional e vantagem competitiva	9
As exigências do mercado de trabalho	5
Contribui com as atividades secretariais	7
Exigências nos processos seletivos	4
Outras justificativas	4

Fonte: Resultado da pesquisa (2022).

Relativo aos níveis de conhecimento que os participantes possuem acerca do uso das ferramentas tecnológicas, foram realizados os seguintes levantamentos: todos os 31 respondentes possuem algum conhecimento no pacote Office e nas Ferramentas Google, seja básico, intermediário ou avançado; Mais da metade dos respondentes não têm conhecimento sobre as ferramentas Bizagi, Access, Microsoft lens, Doodle, Dropbox, e Power BI. Ressalta-se que apenas 1 respondente tem conhecimento avançado sobre o uso da ferramenta Power BI, assim como também sobre a ferramenta Access. A respeito do "I love PDF" só 1 pessoa não tem conhecimento dessa ferramenta. Já o Zoom e o Onedrive, mais da metade dos participantes têm conhecimento básico sobre elas. No gráfico 3 é possível verificar os níveis de conhecimento nas ferramentas listadas.

GRÁFICO 3 - Conhecimento dos egressos, UFPE, 2021 quanto ao uso das ferramentas tecnológicas.



Fonte: Elaborado pelas autoras(2022).

Por último foi perguntado sobre as ferramentas tecnológicas que os respondentes não têm conhecimento e quais dentre elas agregam valor à atuação do profissional de secretariado. Os dados coletados foram: O Doodle citado por 3 respondentes é considerado por eles uma ferramenta que, quando se tem o domínio, permite o profissional ser diferenciado dos demais profissionais diante dos recursos que ele oferece. Power Bi, descrita como uma ferramenta mais completa, por ser possível criar apresentações de dados de forma dinâmica e considerado uma ferramenta requisitada no cenário mercadológico, foi escolhida por 8 respondentes. Nota-se que o Power Bi, é uma ferramenta que muitos participantes da pesquisa têm interesse em aprender, pois é apropriada para auxiliar na gestão da informação, e como exemplificam Montezano, De Souza e Baeta (2015) o profissional de secretariado elabora documentos, analisa problemas de informação e comunicação e filtra informações para o executivo.

A ferramenta Bizagi citada por 3 respondentes é descrita como uma ferramenta que auxilia na documentação, na identificação de oportunidades, facilita o trabalho do secretário por lidar rotineiramente com informações em vários setores e por permitir modelar e interpretar processos. Também foi descrito por eles como uma ferramenta que aumenta a eficiência do profissional nas organizações. O

Dropbox citado por 3 respondentes foi definido como uma ótima ferramenta de armazenamento em nuvem e por promover a segurança dos arquivos e em especial para o secretário por lidar diretamente com documentos. O WhatsApp Business é classificado como ferramenta para serviços remotos, para assessoria, de grande importância para o relacionamento com os clientes e empresas, pois agiliza o atendimento e interação entre eles. Microsoft Lens e Access foram citados também, porém não foi justificado a importância das ferramentas.

Portanto, Bizagi, Access, Microsoft Lens, Doodle, Dropbox e Power Bi, são ferramentas que se destacam como relevantes entre as respostas dos participantes, porém a maioria não tem conhecimento nelas.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A competitividade, marcante no meio empresarial, estimula a busca incessante de novas estratégias para que as organizações possam atingir seus objetivos. Os profissionais, por sua vez, precisam ter um conjunto de competências para ingressarem nessas organizações e assim poderem levar inovação, produtividade e demais resultados para elas. Por isso, se qualificam constantemente, principalmente com os recursos e avanços tecnológicos tão presentes na sociedade.

Com esse contexto mercadológico, houve a intenção de identificar as ferramentas tecnológicas que agregam valor para o desenvolvimento das competências do profissional de secretariado. Assim, o objetivo dessa pesquisa foi considerado alcançado. De acordo com o levantamento realizado percebeu-se que tanto as ferramentas mais complexas, dentre as utilizadas pelos egressos do ano de 2021 da UFPE no exercício de sua profissão, quanto as ferramentas que eles ainda não sabem manusear, porém reconhecem a sua relevância para o auxílio às atividades do secretário executivo, e assim tem interesse e disponibilidade em aprendê-las, podem agregar valor às suas competências. São elas: Pacote Office/ Excel Avançado; Ferramentas Google; Microsoft Lens; Dropbox; Power BI; Access, Bizagi; e Doodle.

Os resultados mostraram que as ferramentas utilizadas pela maioria dos participantes são Pacote Office, Ferramentas Google, I love PDF, Zoom, Onedrive e WhatsApp Business. Outras ferramentas, embora utilizadas pela minoria, são

Microsoft Teams, Microsoft Lens, Dropbox, Power BI, Access, Bizagi, Trello, Doodle e Canva. Os participantes da pesquisa aprenderam a operar essas ferramentas de várias formas: realizando alguns cursos; estudando pela internet; de maneira autodidata e nas experiências do dia a dia. Ao utilizar as ferramentas mencionadas anteriormente, a percepção dos respondentes é que as mais complexas de manusear são: o Pacote Office/Excel; as Ferramentas Google; o Power BI; e o Access. Também consideram que essas ferramentas facilitam no desenvolvimento das atividades secretariais, dando rapidez e assertividade na execução das tarefas e auxiliando na gestão da informação. Além disso, para os egressos, o mercado de trabalho exige esses conhecimentos dos profissionais de secretariado.

Na pesquisa, observou-se que o Power Bi é a ferramenta que muitos dos respondentes gostariam de aprender. Alguns também desejam aprender o Bizagi e o Access, além do Excel em nível avançado, para aqueles que operam-no em nível básico e intermediário. Ademais, segundo a pesquisa, o secretário executivo que domina as ferramentas tecnológicas pode ter melhores oportunidades, porque acrescenta um diferencial ao seu perfil, obtém vantagem competitiva e com esse conhecimento pode acompanhar as demandas organizacionais com mais facilidade e eficiência. Por isso, nos processos seletivos os candidatos já são avaliados sobre as novas tecnologias, que tanto impactam o funcionamento das corporações. Mesmo sabendo manusear várias ferramentas tecnológicas, algumas delas ainda não são do conhecimento de muitos profissionais de secretariado, tais como Bizagi, Access, Microsoft Lens, Doodle, Dropbox e Power Bi.

Em síntese, as ferramentas tecnológicas têm grande relevância para as organizações e para os profissionais. Para o Secretário, há a possibilidade de realizar suas atividades de gestão, assessoria, consultoria e empreendedorismo com maior eficácia e eficiência, pois permite uma maior celeridade na prática de suas atribuições. Algumas delas permitem a geração de relatórios, edição e manipulação de arquivos, agendamentos e reuniões, etc. Assim sendo, o domínio das ferramentas tecnológicas agrega valor às competências do secretário executivo porque faz parte do perfil e formação deste profissional, além de oferecer suporte ao serviço remoto, ao gerenciamento de informações e à tomada de decisão, inclusive por causa das exigências das organizações em meio aos avanços da tecnologia.

Vale ressaltar que a pesquisa na área Secretarial referente ao conhecimento e uso das ferramentas tecnológicas é relevante para a evolução contínua de suas competências. Aponta-se a necessidade de publicações de artigos específicos sobre a área. Além dos periódicos, sugere-se iniciativas como projetos e cursos de extensão, para fornecer ainda mais conhecimentos das ferramentas tecnológicas voltadas para as atividades secretariais ou administrativas. Por fim, compreende-se que quando o estudante busca conhecimento sobre essas ferramentas em concomitância com a graduação, tem maiores chances de obter destaque profissional, pois as primeiras experiências da academia juntamente com esses conhecimentos agregados podem resultar numa melhor performance profissional.

REFERÊNCIAS

ADELINO, Francisca Janete; SILVA, Maria Aparecida Vito. 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, 2012.

ANTUNES, Chussy K. **Excelência no Secretariado**. Tendências da atuação profissional: Consultoria secretarial, uma nova visão da realidade. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013.

ARAÚJO, Tânia Maria de; LUA, Iracema. O trabalho mudou-se para casa: trabalho remoto no contexto da pandemia de COVID-19. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 46, 2021.

ARTICO, Jéssica Aparecida; CANTAROTTI, Aline. O secretário executivo no âmbito da consultoria. **Revista Capital Científico-Eletrônica (RCCe)-ISSN 2177-4153**, v. 11, n. 1, 2013.

BRASIL, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Desemprego**. 2022. Disponível em: www.ibge.gov.br. Acesso em 07 de junho de 2022.

CAMARGO, Mabilia et al. A evolução da área secretarial às ciências da assessoria. **Revista Expectativa**, v. 14, n. 1, 2015.

CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo. **A sociedade em rede: do conhecimento à acção política**. 2005.

COELHO, Espartaco Madureira. **Gestão do conhecimento como sistema de gestão para o setor público**. 2004.

DA SILVA ARAÚJO, Danilo; SILVA, Viviane Lima. **O profissional de secretariado e o uso das tecnologias de comunicação e informação nas organizações**. 2018.

DE OLIVEIRA, Joyce de Souza Ferreira et al. Profissionalismo e secretariado: História da consolidação da profissão. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 4, n. 2, p. 1-24, 2013.

DA SILVA, Jennifer Fernandes; SANTIAGO, Cibelle da Silva; PAES, Raul Vitor Oliveira. **As práticas da assessoria através do escritório virtual**. 2017.

DA SILVA, Denise Rosa; BOREGIO, Fabiana Cristina. Tecnologia da informação como ferramenta para o desenvolvimento sustentável. **Caderno de Administração**, v. 16, n. 2, p. 13-19, 2008.

DE OLIVEIRA, Joyce de Souza Ferreira et al. Profissionalismo e secretariado: História da consolidação da profissão. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 4, n. 2, p. 1-24, 2013.

DELA ROVERE, Alcimar dos Santos; CORRÊA, Priscila dos Santos. **O perfil do profissional de Secretariado Executivo: competências em decorrência da globalização.** 2015.

DE PAULA, Micaele Marques et al. **Conhecimentos, habilidades e atitudes do moderno profissional da informação nos novos mercados com ênfase na atuação em empresas.** 2019.

DE SOUZA BILERT, Vania Silva. **Um estudo das práticas de ensino interdisciplinares no curso de secretariado executivo.**2014.

FARIAS, Edinalva de Jesus. **A pintura rupestre para as Artes Visuais e para a História: contribuições para a aprendizagem dos alunos no Ensino Fundamental 2.** 2017.

FEITOSA, Jamille Muniz; SABINO, Rosimeri Ferraz. **A influência dos conhecimentos extracurriculares na carreira do secretário executivo.** 2013.

FERREIRA, Danielle Thiago. Profissional da informação: perfil de habilidades demandadas pelo mercado de trabalho. **Ciência da Informação**, v. 32, p. 42-49, 2003.

FERREIRA, Marília Matos Monteiro Gonçalves et al. **Conhecimento, habilidades e atitudes (cha) e gestão por competências: um estudo de caso na faculdade da Amazônia.** Brazilian Journal of Development, v. 5, n. 12, p. 31950-31965, 2019.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Construindo o conceito de competência. **Revista de administração contemporânea**, v. 5, p. 183-196, 2001.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. Ed. São Paulo: Atlas. 2002.

HAUBRICH, Deise Bitencourt; FROEHLICH, Cristiane. Benefícios e desafios do home office em empresas de tecnologia da informação. **Revista Gestão & Conexões**, v. 9, n. 1, p. 167-184, 2020.

RESTIER, I. A. Tecnologia da informação como patrimônio empresarial. **Excelência no Secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios.** São Paulo: Editora Ser Mais, 2013.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos de Metodologia científica. 8. ed. rev. ampl. São Paulo: Atlas, 2017.

MARTINS, Cibele Barsalini et al. **Manual de Elaboração de Projeto de Pesquisa e de Estruturação de Trabalho de Conclusão de Curso.** Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração-UFSC, 2017.

MONTEZANO, Nuriane Santos; DE SOUZA, Rosália Beber; BAETA, Odemir Vieira. A importância da gestão da informação para a atuação profissional do secretário

executivo—uma revisão de literatura nacional integrativa. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 6, n. 2, p. 111-133, 2015.

MORITZ, Gilberto de Oliveira; PEREIRA, Maurício Fernandes. **Processo decisório**. 3. ed. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração. UFSC, 2015.

MÜLLER, Rodrigo; SANCHES, Fernanda Cristina. Pesquisa acadêmica em secretariado executivo: um estudo de caso na Revista Expectativa. **Revista Expectativa**, v. 13, n. 1, p. 9-28, 2014.

MULLER, Rodrigo et al. Secretariado Internacional: uma Investigação sobre o Trabalho Remoto durante a Pandemia da COVID-19. **Connection Scientific Journal**, v. 4, n. 3, p. 062-082, 2021.

NASCIMENTO, Fernanda Garcia; MACHADO, Lucio Mauro Braga. A tecnologia da Informação e os Desafios para o Profissional de Secretariado Executivo. **Trabalhos de Conclusão de Curso-Faculdade Sant'Ana**, 2017.

NORONHA, Jamile Nunes. **O intraempreendedorismo na atuação do secretário executivo**. 2016.

PAES, Raul Vitor Oliveira et al. Novas formas de atuação do profissional de secretariado executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 6, n. 1, p. 99-125, 2015.

PRODANOV, Cleber Cristiano; DE FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. Ed. Editora Feevale, 2013.

Resolução n. 3, de 23 de junho de 2005. **Diretrizes curriculares nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo**. Diário Oficial da União. Brasília, DF: Ministério da Educação e Cultura.

SACCARO JUNIOR, Nilo Luiz. **Teletrabalho no setor público brasileiro: impacto potencial sobre o tráfego urbano e as emissões de carbono**. 2016.

SAEGER, Márcia Maria de Medeiros Travassos 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, 2015.

SALES, Viviane Marques. **Assessoria remota: um segmento de atuação para o secretário executivo**. 2022. Disponível em: Repositório Institucional UFC: Assessoria remota: um segmento de atuação para secretário executivo. Acesso em 04 maio de 2022.

SANTIAGO, Cibelle da Silva; DA SILVA, Taiane Nascimento; NELO, Jayne Silva de Oliveira. O autoconhecimento como fator relevante para escolha da profissão em secretariado executivo. **Secretariado Executivo na UFPB: da formação à atuação profissional**. Editora UFPB. 2020.

SCHWAB, Diego; FREITAS, Carlos Cesar Garcia. Tecnologia social: implicações e desafios da implantação. **Revista Tecnologia e Sociedade**, v. 12, n. 26, p. 42-60, 2016.

SILVA, Danielly Sá. **A formação em Secretariado Executivo e sua influência no empreendedorismo feminino em meio a pandemia da Covid-19**. 2022.

SOUSA NETO, Manoel Fernandes de. O ofício, a oficina e a profissão: reflexões sobre o lugar social do professor. **Cadernos Cedes**, v. 25, p. 249-259, 2005.

TAGLIARI, Marli de Fátima Carvalho; DURANTE, Daniela Giareta. **Gestão secretarial: semelhanças entre competências gerenciais e secretariais**. Secretariado Executivo em Revista. Rio Grande do Sul, v. 5, p. 28-43, 2009.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de Pesquisa**. 2.ed.reimp. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração, UFSC, 2013.