

As Ferramentas utilizadas pelo Profissional de Secretariado: Uma Evolução Tecnológica do papiro à “nuvem”

The Tools used by the Secretarial Professional: A Technological Evolution from the papyrus to the “cloud”

Quésia Anacleto Pereira¹

Débora Ellen Ramos de Lima²

Geyza D'Ávila Arruda³

Resumo

Diante do atual cenário do mercado de trabalho, com o desenvolvimento das novas ferramentas tecnológicas, os profissionais de secretariado têm buscado atuar nesse contexto das tecnologias, a fim de promover acesso, segurança e agilidade no compartilhamento de informações. A partir dessa nova realidade, este estudo teve como objetivo identificar como as ferramentas tecnológicas têm modificado a prática profissional do Secretário Executivo da UFPE ao longo do tempo, desde o uso do papiro até o armazenamento de dados. Para tanto, serão utilizados como procedimentos metodológicos a pesquisa bibliográfica, exploratória e estudo de caso com aplicação de questionário. Os dados serão interpretados com a análise de conteúdo que de acordo com Bardin (2011), há algumas fases: Pré-análise, em que se estabeleceu um contato inicial com os profissionais de secretariado, onde foram definidas as seguintes categorias de análise e descrição: a) seleção dos profissionais em secretariado do campus Recife da UFPE; b) utilização das novas ferramentas tecnológicas usadas pelos Secretários de formação, para a inferência e interpretação de dados, podendo confrontar com as teorias e os fenômenos revelados pelos sujeitos da pesquisa.

Palavras-chave: Secretariado executivo. Ferramentas tecnológicas. Evolução secretarial. Armazenamento de dados.

Abstract

Faced with the current scenario of the labor market, with the development of new technological tools, secretarial professionals have sought to act in this context of technologies, in order to promote access, security and agility in sharing information.

¹ Graduanda em Secretariado Executivo na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Contato: quesia.anacleto@ufpe.br

² Graduanda em Secretariado Executivo na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Contato: debora.ellenlima@ufpe.br

³ Doutora em Ciência da Educação, Especialista em desenvolvimento curricular, Mestre em gestão empresarial, Graduada em Psicologia Organizacional, Professora da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Contato: geyza.davila@ufpe.br

From this new reality, this study aimed to identify how technological tools have modified the professional practice of the Executive Secretary of UFPE over time, from the use of papyrus to data storage. For this purpose, bibliographical and exploratory research and a case study with a questionnaire will be used as methodological procedures. The data will be interpreted with content analysis, which according to Bardin (2011), has some phases: pre-analysis, in which an initial contact with the secretariat professionals was established, where the following categories of analysis and description were defined: a) selection of professionals in the secretariat of the UFPE Recife campus; b) use of new technological tools used by the Education Secretaries, for the inference and interpretation of data, being able to confront with the theories and phenomena revealed by the research subjects.

Keywords: Executive Secretariat. Technological tools. Secretarial evolution. cloud storage

Introdução

O Secretariado Executivo é uma profissão cujas origens remontam à antiguidade. Durante séculos, os profissionais de secretariado tiveram a responsabilidade de garantir que as informações fossem coletadas, armazenadas e transmitidas de forma eficiente e precisa. A Natalense (1998, p. 4) afirma que: “A profissão de secretária é uma das que acompanham o desenvolvimento econômico da humanidade, ao longo dos séculos, sobrevivendo a diferentes realidades”. No entanto, a evolução da tecnologia ao longo do tempo mudou drasticamente a forma como esses profissionais desempenham suas funções. Desde o uso do papiro e da escrita manual até as ferramentas de armazenamento de dados que tiveram um impacto significativo na maneira como os profissionais de secretariado trabalham e na forma como a informação é gerenciada e compartilhada nas organizações.

De acordo com Estelle Morin (2001), “um trabalho que tem sentido é feito de maneira eficiente e leva a alguma coisa”. Dessa maneira, observa-se que os secretários são desafiados a encontrar soluções alternativas para o grande fluxo informacional que se explora nas suas atividades. Com isso, a “nuvem” (*cloud computing*) se tornou uma ferramenta essencial para o armazenamento e acesso a informações importantes de qualquer lugar do mundo.

Nesta problemática foi investigado, quais foram as mudanças na evolução das ferramentas tecnológicas utilizadas para adaptação das atividades profissionais do Secretário Executivo?. De acordo com as hipóteses apresentadas: (1) O trabalho remoto aumentou o uso das ferramentas tecnológicas para o Secretário Executivo da UFPE (Campus Recife); (2) Profissionais de Secretariado formados há mais de uma década tem uma base sólida na utilização do armazenamento de dados. Dessa forma, a teoria em questão é adequada para ser explorada, devido à evolução tecnológica, que cresce a cada dia, além do campo secretarial está bem inserido nesse meio.

“O mercado mundial tem passado por grandes transformações com a globalização e as inovações tecnológicas, exigindo que as organizações sejam, a cada dia, mais competitivas. Essas transformações criam um ambiente complexo, onde os avanços tecnológicos e científicos mudam valores,

comportamentos e conceitos que orientam a vivência dentro das organizações” (PIRES E MACÊDO, 2006).

Observa-se que as instituições buscam pessoas que tenham aptidão com a tecnologia e que acompanhe a cada evolução inserida, pois poderá trazer novidades que enaltece o desenvolvimento organizacional.

Desse modo, o objetivo geral da pesquisa foi realizar um levantamento sobre como as ferramentas tecnológicas têm modificado a prática do profissional de Secretariado Executivo da UFPE (Campus Recife). Já os objetivos específicos consistiram em: (1) Explorar as principais ferramentas tecnológicas utilizadas pelos profissionais de secretariado ao longo do tempo; e (2) Identificar o uso das ferramentas de armazenamento de dados presentes nas atividades dos profissionais de secretariado. Diante das exigências de mercado por profissionais capacitados para atuar em cenários organizacionais com rápida modificação e cada vez mais dependentes da inovação. É possível justificar a realização deste estudo por adentrar na temática da evolução das ferramentas tecnológicas que pode ser vista por um processo dinâmico e multifacetado na maneira como o trabalho do secretário é realizado na organização.

Referencial Teórico

A importância da revisão teórica diante deste artigo foi para subsidiar os tópicos abordados, que são: História do Secretariado; Evolução das Ferramentas Tecnológicas para o Secretariado e Tendências e Desafios Atuais que serão percorridos nos tópicos seguintes.

2.1 História do Secretariado

A profissão de secretário é um dos trabalhos mais antigos, ou seja, o profissional de secretariado executivo teve como o princípio da profissão os escribas (NATALENSE, 1998; NONATO JÚNIOR, 2009).

Os escribas poderiam ser encontrados sob diferentes denominações na Grécia Antiga, Império Romano, Ásia Menor e Antigo Egito. Eles ocupavam vários cargos importantes nos negócios públicos das regiões em que atuavam. Em alguns casos, os escribas também trabalhavam na condição de Secretários do Estado, cuja tarefa era preparar e emitir decretos sob ordens de reis, faraós e altos militares. Exerciam, ainda, muitas outras atividades importantes de domínio público, como intelectuais de renomada autoridade e influência nos negócios dos Estados. (NONATO JÚNIOR, 2009).

Partindo desse pressuposto, nota-se que esses indivíduos apresentavam domínio do conhecimento intelectual, além de possuir habilidades com a escrita, com isso, atribui-se a eles a origem da profissão de Secretariado Executivo, a qual foi regulamentada no Brasil com a lei 7.377/1985, com alterações dadas pela lei nº 9.261/96.

Sendo assim, o profissional acompanhou a evolução do mercado de trabalho, transformando-se em assessor executivo, capaz de dar suporte ao executivo através de suas habilidades e conhecimentos específicos da área em que atua, MEDEIROS E

HERNANDES (2003). Dessa maneira, com o passar dos anos o profissional de secretariado obteve grande avanço relacionado a como era visto sua profissão, já que antes era mencionado como um trabalhador mecanizado e hoje são indispensáveis nas empresas, principalmente com a grande facilidade de acompanhar as mudanças e estar bem inserido nos assuntos organizacionais. Dessa forma, o secretário ganhou uma grande notoriedade no meio corporativo.

Segundo Medeiros e Hernandes (2003), o mercado de trabalho atual exige preparação e aperfeiçoamento constante. Por essa razão, o secretário necessita estar atualizado nas ferramentas tecnológicas que atendem as demandas corporativas, como o armazenamento em nuvem que permite armazenar, acessar e gerenciar dados e arquivos em computador. “Para os usuários utilizarem os serviços, necessitam apenas ter em suas máquinas um sistema operacional, um navegador e acesso a Internet” (RUSCHEL; ZANOTTO; MOTA, 2010, p. 3), que facilitará a integração de diversos canais de contato. Com isso, as ferramentas tecnológicas disponibilizam consultas que são feitas diretamente ao sistema de dados, eliminando a espera e ruídos em ambiente de trabalho secretarial.

Como exposto por Neiva e D’Elia (2014), o profissional de Secretariado Executivo passou a ter que gerenciar todo o processo de informação dentro da empresa, dessa maneira, para que o profissional consiga utilizar esse recurso na atividade secretarial é fundamental o uso das ferramentas tecnológicas que auxiliem na execução de expansão no armazenamento de arquivos, assessoramento de dados confidenciais, organização de documentos, praticidade e otimização da produtividade a fim de possibilitar o fluxo eficaz da informação no ambiente empresarial.

2.2 Evolução das ferramentas tecnológicas para o secretariado

Esse tópico aborda a evolução das principais ferramentas tecnológicas utilizadas pelo secretário, que iniciaram-se da descoberta do papiro ao armazenamento de dados que permeiam uma subdivisão por séculos. São eles: Antigo Egito 3.000 a.C. – 2.500 a.C, Século XVIII, Século XIX, Século XX e Século XXI. Como afirma MORAN, 2000, p. 27-28:

As tecnologias nos ajudam a realizar o que já fazemos ou desejamos. Se somos pessoas abertas, elas nos ajudam a ampliar a nossa comunicação; se somos fechados, ajudam a nos controlar mais. Se temos propostas inovadoras, facilitam a mudança.

2.2.1 Antigo Egito 3.000 a.C. – 2.500 a.C.

No século antigo no Egito o papiro era um material utilizado para a escrita, produzido a partir da planta *Cyperus papyrus*, que crescia abundantemente às margens do rio Nilo no Egito. De acordo com Hassan Fathy (1973), a escrita sobre o papiro era a escrita da civilização egípcia. Não era apenas o meio de registro da linguagem falada, mas a expressão do pensamento e da vida da nação. Dessa forma, o uso do papiro como suporte para a escrita remonta ao Antigo Egito, por volta do terceiro milênio a.C. até a Idade Média que logo em seguida passou a ser substituído pelo pergaminho e posteriormente pelo papel.

A Evolução secretarial seguiu um caminho desempenhando um papel fundamental na mudança das características da profissão. Ou seja, à medida que a profissão evoluiu, o papel do secretário passou a exigir novas habilidades e conhecimentos para atender às demandas do mercado, conforme apresentado por Moreira (2018), na Figura 2.

Figura 2 - Evolução da profissão secretarial

Periodização da História	Caráter da Evolução	Características da profissão
Idade Antiga	Auge	- Surgimento da profissão, na figura do escriba – civilizações egípcia, mesopotâmica, síria, judaica e cristã; - Desenvolvimento da taquigráfica.
Idade Média	Depressão	- Monges, em geral, atuavam como copistas e arquivistas.
Idade Moderna	Ressurgimento	- Ressurgimento discreto da profissão a partir da Revolução Industrial e mercantilismo; - 1760 - Revolução Industrial - nova estrutura empresarial exigiu as funções de assessoria administrativa, consolidando o papel do secretário; - Função exercida quase que exclusivamente por homens.

Idade Contemporânea	Auge	- Inserção da mulher no mercado de trabalho do Secretariado, devido à ida do homem às grandes Guerras Mundiais; - Surgimento de teorias administrativas, as quais permitiam a valorização das funções secretariais, tornando parte integrante da dinâmica da equipe gerenciais.
----------------------------	-------------	--

Fonte: Moreira (2018, p. 75)

2.2.2 Século XVIII

No século XVIII, a tecnologia começou a evoluir rapidamente, e isso teve um impacto significativo no trabalho do profissional de secretariado. Paes (1997), reforça a importância das modificações que foram introduzidas no cotidiano das pessoas em decorrência dos desdobramentos da tecnologia em ritmo acelerado, transformando-se num fenômeno complicado de administrar, pois é necessário um período de ajustes e mudanças, onde todo o processo tecnológico pode contribuir para o andamento do trabalho. Diante desse processo evolutivo, a ferramenta mais utilizada na época foi o papel que ainda produzido manualmente, continuava sendo a principal superfície de escrita. Segundo Martins (2002, p.115) sobre a inserção do papel:

A introdução e a vulgarização do papel na Europa decidiu dos destinos da nossa civilização porque ele vinha responder às necessidades que todos sentiam de um material barato, praticamente inesgotável, capaz de substituir com infinitas vantagens o precioso pergaminho. A “democratização” da cultura é, antes de mais nada, o resultado dessa substituição: pode-se dizer que, sem o papel, o humanismo não teria exercido a sua enorme influência. Toda fisionomia de um mundo estaria, então, completamente mudada.

2.2.3 Século XIX

De acordo com (BORTOLOTTI E WILLERS, 2005), O perfil do Secretariado Executivo condiz com um profissional com competência para apresentar e participar da melhoria do processo de gestão e desenvolvimento do meio corporativo, do aumento de produtividade e competitividade. Dessa forma, no século XIX, houve uma evolução nas tecnologias secretariais, a partir do advento da Revolução Industrial. Dessa maneira, as principais ferramentas tecnológicas utilizadas na época foram: A máquina de escrever, inventada em 1868, que revolucionou o trabalho do profissional de secretariado, permitindo a produção de textos mais rápidos. "A invenção da máquina de escrever foi o primeiro passo para a aceleração do processo produtivo nos escritórios." (CHIAVENATO, 2014, p. 414). Além disso, o telefone, inventado em 1876, é uma ferramenta que tornou-se cada vez mais comum no trabalho secretarial, permitindo a

comunicação instantânea entre pessoas em locais distantes. De acordo com (CURY; CAPOBIANCO, 2011, p. 4):

O escocês Alexander Graham Bell levou para os Estados Unidos o método que seu pai, Alexander Melville Bell, tinha desenvolvido para instrução de surdos-mudos. Durante muitos anos, o cientista dedicou-se a pesquisar a transmissão de sons por meio de eletricidade e desenvolveu vários aparatos técnicos, entre os quais, o telefone patenteado em 1876. As operações de comunicação a longa distância tiveram início em 1885, com a fundação da Companhia de Telefonia e Telégrafos.

Com isso, as tecnologias foram cada vez mais integradas ao perfil do profissional de secretariado, permitindo maior eficiência e produtividade no desenvolvimento de suas habilidades e competências no ambiente de trabalho.

2.2.4 Século XX

A Segunda Guerra Mundial, segundo argumenta Neves (2007), trouxe mais avanços no campo secretarial, sobretudo nas funções exercidas por mulheres. A partir disso, nota-se a necessidade do secretário executivo em permanecer evoluindo, assim como as ferramentas tecnológicas do século XX que, impulsionadas pelas inovações científicas e tecnológicas da época, apresentaram como novas ferramentas tecnológicas o computador e o smartphone.

Grandes transformações estão ocorrendo na produção industrial, nas relações de trabalho, na forma de viver do homem e nos estilos de conhecimento, em razão das máquinas informáticas. Vivemos em uma sociedade em que prevalece a informação, a velocidade, o movimento, a imagem, o tempo e o espaço com uma nova conceituação. (PENTEADO, 1999, p. 297).

Os smartphones, que surgiram em meados dos anos 2000, tornaram-se uma ferramenta tecnológica essencial para o trabalho do secretário, observa-se o trecho da pesquisa de Ana Paula Borges (2012) que “Os smartphones possuem um software integrado que possibilita o acesso a uma série de serviços de dados e comunicação, como por exemplo, acesso sem fio”, sendo assim, permitindo o acesso a e-mails, mensagens e chamadas a partir de qualquer lugar do mundo.

2.2.5 Século XXI

No século XXI, as tecnologias secretariais continuaram a evoluir, dessa vez, desenvolvidas pelo avanço tecnológico e digital. Segundo Barros et al (2012), diante da necessidade da adaptação dos profissionais à modernização do mundo globalizado, foram desenvolvidas ferramentas tecnológicas atuais para as atividades secretariais, que incluem: os computadores pessoais que se tornaram ainda mais comuns e acessíveis no início do século XXI, permitindo que os secretários executivos realizassem tarefas de forma mais veloz e o aperfeiçoamento dos smartphone através das redes sociais como Facebook, YouTube, WhatsApp e Instagram que promoveram a comunicação ainda mais acelerada aos secretários executivos, além de que “a tecnologia da informação deve ser capaz de gerir a comunicação com

ferramentas tecnológicas, fazendo uso de recursos técnicos e digitais para estabelecer o contato entre as pessoas”, (SANTIAGO E MIRELLA, 2022), permitindo assim a troca de informações em tempo real e o armazenamento de dados com os serviços do Google Drive, Dropbox, iCloud e OneDrive.

De acordo com O'Brien (2004, p. 27), “Os sistemas de informação baseados em computador, embora fortemente dependentes das tecnologias de informação, são projetados, operados e utilizados pelas pessoas numa variedade de situações organizacionais e ambiente de negócios”, sendo assim, o secretário desde a inserção do computador como ferramenta de trabalho é utilizado com variedades de sistemas que contribuem para o trabalho secretarial, porém a sua eficácia irá depender de cada ambiente de trabalho e como será exigido sua utilização.

2.3 Tendências e desafios atuais

De acordo com Nonato Jr.(2009), o avanço quantitativo e qualitativo dos profissionais de Secretariado no mundo do trabalho ocorreu em consonância com o desenvolvimento da tecnologia e dos paradigmas da ciência. Dessa forma, nota-se que nos dias atuais, o profissional de secretariado tem enfrentado diversos desafios.

Sobre as novas tendências Paes e Santiago afirmam que:

O avanço tecnológico e o mercado de trabalho altamente competitivo, as organizações têm buscado por profissionais qualificados, que estejam abertos a novos aprendizados e, principalmente, que sejam resilientes às mudanças tecnológicas.

Dessa maneira, uma tendência importante foi o aumento do trabalho remoto, que se tornou uma realidade para muitos secretários nos últimos anos. Com a pandemia de COVID-19, muitas empresas tiveram que adotar o trabalho remoto como medida de segurança, e essa mudança pode ser permanente para muitos trabalhadores. Nesse contexto, os profissionais de secretariado precisam desenvolver habilidades para gerenciar sua carga de trabalho e manter-se aptos à utilização das novas ferramentas tecnológicas para sua produtividade no ambiente de trabalho.

Além disso, a computação em nuvem é uma tendência emergente que permite aos usuários acessar convenientemente recursos de computação remota. Como costuma acontecer nas fases iniciais de um novo conceito de tecnologia, as expectativas são altas, bem como suas projeções de crescimento. Segundo, PEREIRA et al(2019), o aumento da computação em nuvem esteve entre as 10 principais tecnologias consideradas estratégicas para a maioria das organizações. Dessa maneira, os métodos de agilidade da nuvem colaboram também para a redução de custos e elimina a exigência de investimentos em infraestrutura física, podendo ser facilmente acessados e atualizados em tempo real pelos colaboradores em locais distintos.

Para D'Elia e Neiva (2009), lidar com o fluxo de informações das empresas é um desafio que requer do profissional de Secretariado Executivo, agilidade. Por essa razão, para que o secretário possa centralizar a movimentação de informações, é

fundamental adquirir eficácia em suas ações, além de ser um importante aliado da sustentabilidade, a fim de promover a redução do uso de papel e o excesso do consumo de energia.

Metodologia

O tipo de pesquisa abordada foi bibliográfica, de acordo com Andrade (2010), a pesquisa bibliográfica é uma habilidade fundamental nos cursos de graduação, uma vez que constitui o primeiro passo para todas as atividades acadêmicas. Ou seja, uma pesquisa de laboratório ou de campo implica, necessariamente, a pesquisa bibliográfica preliminar, sendo realizada a partir de seminários, livros, debates, resumos críticos, monografias, artigos científicos, são esses indispensáveis à pesquisa bibliográfica.

O método a ser abordado para coleta de dados foi qualitativo-quantitativo, pois de acordo com Creswell (2010), o desenvolvimento e a legitimidade percebida de ambos os métodos gerou uma popularização da pesquisa de métodos mistos, a qual abrange os pontos fortes tanto da abordagem qualitativa quanto da quantitativa. Dessa maneira, percebe-se que essa abordagem consiste em um conjunto de práticas analíticas que tornam o acesso às ferramentas tecnológicas e da nuvem visível e desenvolvida na atuação secretarial.

Sobre a tipologia exploratória, Gil (2008), afirma que:

As pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Este tipo de pesquisa é realizada especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis.

Dessa forma, a pesquisa exploratória abordou informações para um estudo de caso. Sobretudo, com o principal objetivo de realizar um levantamento sobre como as ferramentas tecnológicas têm modificado a prática do profissional de Secretariado Executivo da UFPE (Campus Recife). Sobre o contexto histórico da UFPE: A principal referência temporal de criação da Universidade Federal de Pernambuco é o 11 de agosto de 1946, data de fundação da Universidade do Recife (UR). Criada por meio do Decreto-Lei da Presidência da República nº 9.388, a UR reunia um conjunto de escolas de nível superior existentes em Pernambuco. Em 1967, a UR foi integrada ao grupo de instituições federais do novo sistema de educação do País, recebendo a denominação de Universidade Federal de Pernambuco, autarquia vinculada ao Ministério da Educação. Dessa forma, foi aplicado um questionário eletrônico para compilação dos dados, sendo solicitada a relação à Pró-Reitoria da PROGEPE- Setor de Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação da UFPE.

Diante disso, foi enviado um formulário com 12 perguntas aos respectivos profissionais de Secretariado Executivo através do link do Google forms disponibilizado no WhatsApp e no E-mail. Já a Escala de Likert foi utilizada a partir da técnica de medição de atitudes e opiniões dos respondentes. Dessa forma, ela permitiu a coleta de dados por uma série de perguntas e afirmações, que foram analisadas e contribuíram estatisticamente para obter insights sobre os pontos de vistas e atuações dos

secretários. Além disso, a escala Likert foi batizada em homenagem a seu criador Rensis Likert (1903-1981) que também é conhecida como escalas de avaliação somadas, porque a pontuação da escala é uma simples soma das respostas sobre os itens. (BERNSTEIN, 2005).

O objetivo desta primeira etapa foi identificar a inserção das ferramentas tecnológicas e a evolução na utilização das ferramentas de cada profissional de Secretariado Executivo da UFPE (Campus Recife). Na segunda etapa, a coleta de dados aconteceu a partir das respostas dos profissionais de secretariado no questionário on-line. De posse das respostas, a relação dos profissionais que exercem o cargo de secretário executivo foram tabuladas em uma tabela no documentos google e analisadas sobre os moldes de Bardin pela análise de conteúdo.

Discussão dos resultados

Enriquecendo o presente artigo como apresentado na metodologia foi desenvolvido um estudo de caso para identificar como as ferramentas tecnológicas têm modificado a prática do profissional de Secretariado Executivo da UFPE (Campus Recife). "A discussão gira em torno de pontos a serem interpretados sobre esses fatos" (SWALES; FEAK, 2004, p. 269). Diante disso, neste tópico foram abordadas as seguintes discussões:

4.1 Análise da relação de secretários executivos

Foram coletados e analisados 48 cargos ativos de Secretário Executivos. A fim de categorizá-los, eles foram distribuídos em 6 grupos distintos, Superior em Secretariado Executivo e respondentes do questionário: 14; Superior em outra graduação: 9; Profissionais de Licença/Férias: 6; Profissionais de Licença Maternidade: 4; Profissionais dos Campi CAA e CAV: 6; Questionário enviado por e-mail sem resposta: 9.

Macdonald (1995), expõe que se uma ocupação consegue estabelecer um curso superior como pré-requisito, isso é bom para os negócios e promove a garantia das habilidades do profissional. A partir disso, dentre o total da relação analisada, apenas 14 apresentaram respostas ao questionário. Além disso, é importante ressaltar que o cargo de Secretário Executivo na UFPE, não se limita apenas ao Secretário de formação. Em decorrência disso, foi evidenciado que a função também é ocupada por mais 9 profissionais atuantes de outras graduações. Outros 10 secretários ativos estavam afastados por motivos expostos no parágrafo acima. Já os profissionais dos campi CAA (Centro Acadêmico do Agreste) e CAV (Centro Acadêmico de Vitória) da UFPE não entraram na amostra, a pesquisa foi desenvolvida no Campus Recife para maior possibilidade de obtenção de respostas. Enquanto 9 receberam o questionário por e-mail, tinham como requisito o curso superior em Secretariado, porém não responderam. A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018) que representa um grande avanço na consolidação dos direitos do cidadão em relação à preservação de identidade é aplicada na nossa pesquisa.

4.2 Análise das entrevistas

Um dos objetivos do questionário era identificar como as ferramentas tecnológicas têm modificado a prática do profissional de Secretário Executivo da UFPE (Campus Recife). Na identificação dos Secretários Executivos (Apêndice A), aplicado aos profissionais ativos da UFPE, por meio da plataforma Google Forms. Constatou-se perguntas ordenadas de acordo com um critério hierárquico de definições pessoais. A prudência na linguagem utilizada para que fosse acessível, bem como o critério na escolha do instrumento formaram o alicerce da investigação perante os Profissionais de Secretariado formados na UFPE (Campus Recife), (OLIVEIRA, 2005 apud ARRUDA, 2021).

A pesquisa realizada através de formulários é uma alternativa amplamente utilizada atualmente. A viabilidade na criação de formulários eletrônicos se torna um facilitador na distribuição da pesquisa aos respondentes, bem como a organização e análise dos dados recolhidos. Seu armazenamento físico reduzido e uma fácil e rápida distribuição são outros contributos do formulário (ZANINI, 2007). Para criação do formulário on-line foi utilizada a plataforma Google Forms, ferramenta que permite fácil compartilhamento e coleta dos resultados.

O formulário foi disponibilizado aos Secretários da UFPE (Campus Recife) em duas partes. A primeira parte com o perfil do secretário, composto de três questões: sexo; faixa etária; o ano em que o profissional concluiu o curso de Secretariado na UFPE. Explorar sobre como as ferramentas tecnológicas modificaram as práticas do profissional de Secretariado Executivo da UFPE compõe a segunda parte da averiguação, formada por oito questões fechadas e uma pergunta aberta, para explorar a opinião dos respondentes sobre as vantagens e desvantagens da sua evolução diante das ferramentas tecnológicas.

O envio via e-mail para cada profissional ocorreu a partir da solicitação da relação à Pró-Reitoria da PROGEPE - Setor de Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação da UFPE, onde para obtenção das respostas de maneira mais eficiente as autoras foram em cada departamento pessoalmente explicando o motivo da pesquisa e solicitando as respostas aos respondentes. Em relação a essa parte, foram observados outros componentes que enriqueceram a pesquisa. O primeiro deles é que existe a função e o profissional, ou seja, a questão do cargo de Secretário Executivo não ser ocupado apenas por profissionais graduados em secretariado. Ademais, a segunda parte das respostas efetuadas pelos profissionais estão apresentadas nos gráficos a seguir, apresentando as respectivas análises.

Resposta Parte I - Perfil dos Secretários Executivos da UFPE (Campus Recife)

Esse primeiro grupo foi composto de três questões contemplando o perfil dos respondentes de Secretariado Executivo: sexo, idade e ano de conclusão do curso.

Questão 1. Qual o seu sexo?

A questão número um referente ao perfil do profissional de Secretariado da UFPE (Campus Recife), revelou que majoritariamente 85,7% são do sexo feminino, afirmando a dominância feminina no ambiente de trabalho secretarial. Conforme a Figura 2 apresentada por Moreira (2018), no subtópico (Antigo Egito 3.000 a.C - 2.500 a.C), é

possível observar a relevância da inserção da mulher no mercado de trabalho secretarial, desde a Idade Contemporânea. Com isso, pode-se inferir a predominância da secretária até os dias atuais. E com 14,3% indagou-se uma minoria masculina presente nas atividades secretariais.

Questão 2. A sua idade se encaixa em qual faixa etária abaixo?

Foram criadas cinco faixas etárias para representar a idade dos profissionais de secretariado atuantes na UFPE (Campus Recife) no ano de 2023. Esses dados presumiram a segunda questão, perfil do profissional, no qual sondou a idade de cada secretário. Os respondentes com idade entre 30 à 35 anos totalizam 14,3% da amostra; já 64,3% correspondem aos respondentes, entre 36 à 41 anos; já outros 21,4% são de profissionais com idades acima de 42 anos. Essa escala representa uma faixa etária de profissionais mais maduros. É importante salientar que a maturidade dos secretários reflete em um melhor desenvolvimento de suas habilidades e experiências profissionais para o campo secretarial.

Questão 3. Em qual ano você concluiu o curso de Secretariado Executivo na UFPE?

A questão número três refere-se ao ano de conclusão de cada respondente, que despertou no ano de 2011 uma maior recorrência na formação dos profissionais com 21,4% da amostra. Posteriormente observa-se um empate triplo em resposta com a porcentagem de 14,3% com uma variação de 4 anos entre elas. Os outros cinco respondentes encontram-se estabelecidos no gráfico durante um período de formação que percorreram 11 anos, com 35,5% da amostra.

Resposta Parte II – Tema Investigado

As oito perguntas fechadas integraram a segunda parte das informações coletadas contemplando o uso das ferramentas tecnológicas na prática secretarial e uma pergunta aberta, a 12ª, para comentários sobre as vantagens e desvantagens da evolução do profissional de secretariado nas ferramentas tecnológicas. Dessa forma, o segundo grupo se inicia com a pergunta de número quatro, que apresentou quais eram as principais ferramentas utilizadas pelo secretário na sua atividade secretarial, possibilitando mais de uma resposta com quatro opções.

Questão 4. Diante das ferramentas tecnológicas a seguir, quais são as principais utilizadas na sua atividade secretarial?

A compreensão dos secretários nas principais ferramentas tecnológicas utilizadas é do século atual, com 92,9% de utilização do armazenamento em nuvem, mesmo com formação mais recente em 2013, há dez anos. Dessa maneira, as respostas foram distribuídas em uma caixa de seleção e os respondentes poderiam escolher mais de uma opção. Logo, a intenção da opção como resposta do armazenamento em nuvem foi realizada pelo entendimento em armazenar documentos em servidores remotos, acessados pela internet. Ou seja, quando os documentos são armazenados na nuvem, eles podem ser acessados a partir de qualquer dispositivo com acesso à uma rede de internet. Além de garantir o compartilhamento fácil e seguro de documentos com outras pessoas, é possível também seu acesso em tempo real a fim de aumentar a produtividade do secretário. Isso mostra que os profissionais estão atualizados com as novas tendências afirmando a concepção de PEREIRA et al(2019), sobre o aumento da utilização computação em nuvem, considerando a força que essa ferramenta trouxe para a competência secretarial. Já quando foi inserido as respostas do computador

pessoal e smartphones foi com o objetivo de utilização de acordo com o armazenamento local da ferramenta que ocorre diretamente no disco rígido do computador e no armazenamento interno dos smartphones. Dessa maneira, a principal diferença entre eles é a maneira que os documentos são acessados e gerenciados. Sendo assim, sua maior forma de acesso no armazenamento local, apenas por documentos salvos nessas ferramentas. Com isso, também nos chamaram atenção o percentual do computador de 78,6%, e 71,4% o uso do smartphone que permite um maior controle e privacidade pelo armazenamento local, mesmo que em uma capacidade limitada. Além disso, as redes sociais, por sua vez, apareceram com 57,1% da amostra, que acreditou-se ser uma porcentagem inferior às demais ferramentas devido sua variedade de aplicativos.

Questão 5. Com que frequência você utiliza as ferramentas acima em sua vida profissional?

A frequência de utilização em 100% das ferramentas tecnológicas refletem na vida profissional dos secretários, pois observa-se que são fundamentais para o aumento da sua produtividade e eficiência no trabalho. Além de permitir organização das suas tarefas, economia de tempo, facilidade na comunicação e melhor tomada de decisão.

Questão 6. Durante as atividades remotas, como foi sua adaptação diante das ferramentas tecnológicas?

Observa-se que 71,4% dos respondentes tiveram uma ótima adaptação, e 28,6% uma boa experiência durante as atividades remotas, inserindo as ferramentas tecnológicas na rotina de trabalho. Isso mostra a partir do gráfico 4 a veracidade dessas porcentagens do gráfico 6, pois o maior quantitativo do uso de armazenamento em nuvem foi essencial durante o trabalho remoto. Dessa maneira, foi possível permitir que as equipes se comunicassem, colaborassem e produzissem seu trabalho independente da localização física.

Questão 7. Quais dificuldades abaixo foram encontradas na utilização das ferramentas tecnológicas?

Nota-se que 78,6% maior parte dos respondentes, não encontraram nenhuma dificuldade na utilização das ferramentas tecnológicas. Acredita-se que os profissionais podem ser autodidatas e potencializar seus próprios conhecimentos. Já 21,4% mostraram dependência de outros tipos de ferramentas tecnológicas, um fator responsável pode ser o desinteresse em realizar capacitação para usar novas ferramentas, o que engloba também o percentual de 7,1% dos respondentes que não se qualificam e apresentam dificuldades para exercer novos conhecimentos no trabalho.

Questão 8. Com que frequência você realiza cursos voltados para a informática, treinamento e capacitação das ferramentas tecnológicas?

Contrapondo o percentual do gráfico anterior à questão de número 7, observa-se uma divergência em relação a frequência de realização de cursos de informática, treinamento e capacitação das ferramentas tecnológicas. Nota-se que o presente gráfico mostra o percentual de 64,3% de pouca frequência; 21,4% de nenhuma frequência e apenas 14,3% de média frequência. Ou seja, podemos inferir uma falha de clareza por parte dos respondentes.

Questão 9. Na sua vida profissional você faz uso do armazenamento em nuvem?

Em decorrência deste gráfico, observa-se que o uso do armazenamento em nuvem compilou o dado de 50% dos respondentes sempre usam e 50% usam muitas vezes, porém divergindo do gráfico de número 4, no qual mostra um quantitativo maior na utilização do armazenamento em nuvem. Dessa forma podemos inferir que 42% não perceberam a semelhança entre a utilização da ferramenta e as perguntas.

Questão 10. Você acredita que a evolução das ferramentas tecnológicas ajuda na eficiência das atividades secretariais?

O elevado índice de 92,2% que acreditam que a evolução das ferramentas sempre ajudam na eficiência das atividades secretariais apresenta dados fundamentais para os avanços e desenvolvimento na área secretarial. Os outros 7,1% também evoluíram significativamente para a presente evolução dos profissionais de secretariado, contribuindo muitas vezes em suas atividades diárias.

Questão 11. Como você se auto avalia no domínio das ferramentas tecnológicas?

De acordo com as respostas apresentadas 50% dos respondentes conseguem identificar quais são suas habilidades, seus pontos fortes e fracos em relação ao uso dessas ferramentas tecnológicas, já os outros 50% possuem médio domínio, o que também já é importante para ajudá-lo a entender seu processo contínuo e se existe espaço para melhorias neste domínio. Contestando a informação citada no gráfico 7, no qual identifica-se nenhuma dificuldade nas ferramentas, onde não deveria haver ambiguidade de informação.

Questão 12. No seu desenvolvimento enquanto profissional de Secretariado Executivo, como você descreve as vantagens e desvantagens da sua evolução nas ferramentas tecnológicas?

Para as respostas formalizadas na questão 12 há, pelo menos, duas maneiras de análises. A primeira é a análise de dados a partir da contagem das palavras mais recorrentes registradas que se referem ao conteúdo de base do significado, permitindo a enumeração e a relação com as categorias teóricas. A segunda foi realizada com o quantitativo de respostas menores, mas significativas, devido à recorrência das palavras apresentadas nas respostas elaboradas de acordo com o quadro 1. No primeiro caso, a repetição da aparição de determinada unidade de registro pode revelar sua importância e priorização (Bardin 2016, p.13). Aplicando-se ao "Word do Pacote Office" de apoio a Análise de Dados Qualitativos e a contagem da frequência de palavras. Na Tabela 1 (Frequência de palavras mais recorrentes) apresenta-se o quantitativo de frequências de palavras contabilizadas pelo Word, que auxiliou na classificação de novas categorias teóricas apresentadas no referencial teórico.

Tabela 2 - Frequência de palavras mais recorrentes

Palavra	Frequência
Trabalho	5
Informações	3
Dados	2
Documentos	2
Agilidade	2
Tecnologia	2

Fonte: Dados da pesquisa.

As palavras “Trabalho” e “Informação” apresentaram a maior frequência, representando sua relação figurativa, em outras palavras, para os respondentes haveria uma relação inerente entre o trabalho e a informação, perante o profissional de Secretariado Executivo que passou a ter que gerenciar todo o processo de informação dentro da empresa. (Neiva e D’Elia, 2014). Isso afirma a maior repetição dessas palavras e mostra a necessidade de desenvolver a compreensão da busca de mais informações no local de trabalho a fim de enriquecerem as práticas secretariais. Já as palavras “Dados”, “Documentos”, “Agilidade” e “Tecnologia” aparecem na terceira posição. De acordo com o referencial teórico, Paes (1997), afirma a importância das modificações que foram introduzidas no cotidiano das pessoas em decorrência dos desdobramentos da tecnologia em ritmo acelerado, além de aumentar a agilidade e apresentar uma habilidade eficaz nas informações exploradas no ambiente de trabalho. Diante disso, nota-se a relevância das palavras inseridas na Tabela 1 - Frequência de palavras mais recorrentes, a partir das respostas coletadas na questão aberta. Além disso, observa-se que os dados auxiliam no armazenamento dos processos; os documentos são fundamentais no controle dos processos; e a tecnologia abordada refere-se ao desenvolvimento das ferramentas tecnológicas. Esse conjunto de palavras com maior frequência indica uma semelhança entre a realidade dos secretários e o atual cenário tecnológico desenvolvido pelas categorias teóricas, ou seja, é a demonstração da evolução do profissional de secretariado adaptando-se às funcionalidades das ferramentas tecnológicas. Para a segunda probabilidade de análise, foi inserida a leitura das respostas abertas da questão 12.

Quadro 1 - Respondentes (Vantagens na utilização das ferramentas tecnológicas)

Código	Categoria “Respostas” (Vantagens)
R2	“Mais uma forma de controlar as informações, maior acessibilidade a documentos.”

R5	“São mais vantagens, pois a tecnologia torna as ações secretariais mais rápidas, econômicas e recupera mais fácil as informações, com ambientes virtuais seguros.”
R8	“Acesso em qualquer lugar e a qualquer tempo, agilidade, ajuda na pesquisa de documentos antigos, entre outros.”
R11	“Agilidade e praticidade em dispor das informações e trabalhar de forma compartilhada com equipe, seja com elaboração de documentação ou realizando reuniões, gestão de agenda pessoal, profissional e institucional, utilização de plataforma de processos eletrônicos com a eliminação do uso do papel.”

Fonte: Dados da pesquisa.

Quadro 2 - Respondentes (Desvantagens na utilização das ferramentas tecnológicas)

Código	Categoria “Respostas” (Desvantagens)
R2	“As desvantagens seriam em caso de não usar mais documento físico e, durante uma queda de energia elétrica, ser impossível realizar trabalhos que dependem do acesso ao banco de dados em nuvens. Eu ainda trabalho com documentação física e sua versão digital.”
R5	“São aparelhos e suporte técnicos poucos desenvolvidos na instituição.”
R8	“Lidar com a gestão de tempo, pois somos às vezes, cobrados por serviços fora do horário de trabalho, como se desempenharmos as funções 24h por dia; divisão do trabalho com a rotina de casa no que se refere ao trabalho remoto.”

R11	“Falta de domínio de utilização das ferramentas tecnológicas por parte dos usuários que não instruem os processos eletrônicos de forma adequada, fragilidade na segurança de dados em conformidade que devem estar de acordo com a LGPD, ausência de definição nos fluxos dos processos eletrônicos, ausência do contato pessoal pode causar um maior distanciamento nas relações interpessoais. Importante ressaltar a importância do equilíbrio na utilização das ferramentas tecnológicas observando as situações em que são necessárias reuniões presenciais, considerando que alguns problemas necessitam do “olhar” físico para que as possíveis soluções possam ser encaminhadas.”
-----	--

Fonte: Dados da pesquisa.

As respostas foram baseadas, a partir da análise de conteúdo de (BARDIN, 2016, p.48):

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações que, através de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, visa obter indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção e de recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

Ou seja, a evolução das ferramentas secretariais de acordo com os depoimentos dos respondentes da UFPE (Campus Recife) apresenta vantagens e desvantagens para a prática secretarial.

Considera-se que as elaborações que avaliam positivamente o uso das ferramentas tecnológicas, são as mais extensas, sendo elas, expostas pelos respondentes com autonomia em sua opinião, apresentando uma relevância de vantagens para a otimização do tempo, a flexibilidade de não precisar se deslocar para um ambiente físico, além de desenvolver a agilidade e a praticidade no compartilhamento de informações com acesso das atividades de maneira virtual e em qualquer lugar. Há também utilização de processos eletrônicos, que eliminam o uso do papel e ajudam na pesquisa de documentos antigos com rapidez e eficácia ao dispor das informações, além de trabalhar de forma compartilhada com a equipe.

Por outro lado, as desvantagens chamam atenção pelo esforço dos respondentes em inferir situações que aconteceram em seus cotidianos. Ou seja, as dificuldades encontradas pela falta do domínio nas ferramentas tecnológicas, a dependência de alguns profissionais ainda pelo papel físico, a instabilidade dos serviços e a falta de realização de cursos e capacitações não limitaram os respondentes de expressarem as dificuldades obtidas durante o período de uso das ferramentas, podendo inserir também a atividade remota no processo de adaptação do secretário a uma nova realidade.

Ao modo de conclusão parcial, pode-se fazer as seguintes implicações dos quesitos referentes aos profissionais de secretariado executivo da UFPE (Campus Recife): a) Apesar das instabilidades dos serviços da internet, não interferiram no processo de qualidade da demanda de trabalho, ressaltando o período remoto que os

secretários tiveram que se adaptar diante da pandemia do COVID-19, onde houve a necessidade de adequação das ferramentas tecnológicas para exercer seu trabalho; b) A existência de aparelhos e assistência técnica poucos desenvolvidos pela instituição, sendo assim, provocando a falta de habilidade com novas ferramentas solicitadas pela organização; c) A relação entre a agilidade e praticidade da utilização das ferramentas tecnológicas que foi bastante evidenciada nas respostas, de acordo com as boas condições que as ferramentas proporcionaram para eficácia do trabalho; d) Contudo, todas as tendências das ferramentas tecnológicas inseridas no estudo colaboram com o problema da pesquisa, isto é, que sim, houve uma evolução e adaptação das ferramentas tecnológicas nas práticas do profissional de secretariado executivo e foi inferido de maneira expositiva as vantagens e desvantagens vivenciados por eles.

Considerações Finais

Com o advento das ferramentas tecnológicas, mudanças fundamentais ocorreram na evolução da atividade do secretário executivo. A profissão acompanhou o desenvolvimento econômico ao longo dos séculos e sobreviveu a diferentes realidades. No entanto, a evolução da tecnologia mudou drasticamente a forma como os profissionais de secretariado trabalham, desde o uso do papiro e da escrita manual até as ferramentas de armazenamento de dados modernas.

Desse modo, o presente trabalho buscou realizar um levantamento sobre como as ferramentas tecnológicas têm modificado a prática do profissional de Secretariado Executivo da UFPE (Campus Recife). Em relação ao primeiro objetivo, consistiu em explorar as principais ferramentas tecnológicas utilizadas pelos profissionais de secretariado ao longo do tempo e o segundo identificar o uso das ferramentas de armazenamento de dados presentes nas atividades profissionais de secretariado. Os resultados mostraram a existência de habilidades dos profissionais em utilizar as ferramentas tecnológicas, porém verificando melhor as respostas, foram encontradas na amostra uma incoerência nas utilizações das ferramentas, ou seja os secretários não possuíam capacitação para executá-las.

Por último, foram inferidas a análise de conteúdo das vantagens e desvantagens na evolução do profissional de secretariado diante das ferramentas tecnológicas. Os resultados evidenciaram a existência de três categorias da evolução voltadas ao secretariado: a) Compartilhamento de conteúdo predominantemente sobre a evolução das ferramentas tecnológicas no trabalho e conhecimento na área secretarial; b) Maximização da comunicação pela inserção da utilização das ferramentas na área secretarial; e c) Comunidade profissional de secretariado estabelecida em uma base que sabe manter-se, em ambientes virtuais, com acessibilidade e clareza de dados. Verificou-se também que o secretariado remoto foi uma alta tendência como um modelo de negócio principalmente pela utilização das redes sociais (considerando a quantidade de perfis encontrados e analisados). Como uma limitação da pesquisa, aponta-se a falta de profissionais graduados em secretariado executivo, no qual reduziu as relações existentes entre a evolução dos profissionais perante as ferramentas tecnológicas existentes na área secretarial.

Portanto, sugere-se para futuros estudos análises mais aprofundadas e comparativas da continuação do uso das ferramentas pelo secretário com diploma do

Curso Superior em Secretariado Executivo para abordar as temáticas: a) novas análises quantitativas e qualitativas do exercício da função e do profissional de Secretariado; b) análises qualitativas dos impactos que esse requisito desenvolvam na área secretarial; c) análises que envolvam metodologias mais voltadas às ferramentas tecnológicas; e d) aprofundar o conhecimento sobre a existência dos cargos de secretário executivo serem ocupados por outros profissionais de graduações diferentes e explorar se as competências nas ferramentas tecnológicas são as mesmas de um profissional formado em secretariado executivo.

Referências

ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. São Paulo: Atlas, 2010.

ARRUDA, Geyza D'Ávila. **(Re)construção do currículo e a empregabilidade no brasil**. 2021. Tese (Doutorado) - Ciências da Educação (especialidade em Desenvolvimento Curricular). Universidade do Minho, Portugal, 2021. Disponível em: <https://hdl.handle.net/1822/75470>. Acesso em: 19 mar. 2023.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo** /Laurence Bardin; tradução Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2016.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARROS, C. M. P.; VASCONCELOS, L. S.; SILVA, J. S. da; BRITO, D. G. S.; SILVA FILHO, M. C. da. **A Virtualidade no mundo do trabalho: um estudo sobre a atuação do secretário executivo virtual**. le/view/7275. Acesso em: 10 mar. 2023.

BERNSTEIN, I. H. Likert Scale Analysis. **Encyclopedia of Social Measurement**, v.2, p.497–504, 2005.

BORGES, A. P. **Executivos, gênero e smartphones**: uma exploração quanto aos paradoxos tecnológicos e às copying strategies. Tese apresentada na Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Centro de Formação Acadêmica e Pesquisa, 2012. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/10172/TESE%202011%20final%20F%20-%20versao%20final%2064%20defesa%20SETEMBRO%20DE%202012.pdf?sequence=1>. Acesso em: 19 mar. 2023.

BORTOLOTTI, M., WILLERS, E. Profissional de Secretariado Executivo: Explanação das principais características que compõem o perfil. **Revista Expectativa**, 1(4), 45-56, 2005.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l14020.htm. Acesso em: 19 mar. 2023.

BRASIL. Lei Nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996. Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o caput do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9261.htm . Acesso em: 15 mar. 2023.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4. ed. São Paulo: Barueri, 2014.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CURY, L.; CAPOBIANCO, L. **Princípios da História das Tecnologias da Informação e Comunicação Grandes Invenções**. São Paulo: USP, 2011.

FATHY, H. **Arquitetura para os pobres**. Trad. Maria Cecília França. São Paulo, 1973.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

INSTITUCIONAL UFPE. **História - UFPE**. Disponível em: [https://www.ufpe.br/institucional/historia#:~:text=Criada%20por%20meio%20do%20Decreto,do%20Recife%20\(fundada%20em%201827\)](https://www.ufpe.br/institucional/historia#:~:text=Criada%20por%20meio%20do%20Decreto,do%20Recife%20(fundada%20em%201827)). Acesso em 19 mar 2023.

MACDONALD, K.M. **The Sociology Of The Professions**. London: Sage Publications Ltd, 1995.

MARTINS, W. **A palavra escrita**: história do livro, da imprensa e da biblioteca. 3.ed. São Paulo: Ática, 2002.

MEDEIROS, J. B.; HERNANDES, S. **Manual da secretária: técnicas de trabalho**. 10.ed. São Paulo: Atlas, 2003. 373p.

MORAN, J. M.; MASETTO, M. T.; BEHRENS, M. A. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. Campinas: Papirus, 2000.

MOREIRA, K. D. **Proposição metodológica para o desenvolvimento de competências secretariais no contexto da gestão universitária**. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Socioeconômico. Programa de Pós-Graduação em Administração, Florianópolis, 2018. 301p.

MORIN, E. M. Os sentidos do trabalho. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, [S. l.], v. 41, n. 3, p. 8–19, 2001. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rae/article/view/37722>. Acesso em: 19 abr. 2023.

NATALENSE, L. **A secretária do futuro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

NEIVA, E. G.; D'ELIA, M. E. S. **As novas competências do profissional de Secretariado**. 2 ed. São Paulo: IOB, 2009.

NEIVA, E. G.; D'ELIA, M. E. S. **As novas competências do profissional de secretariado**. São Paulo: IOB Folhamatic, 2014.

NEVES, M. C. O. **Introdução ao Secretariado Executivo**. Rio de Janeiro, 2007.

NONATO JÚNIOR, R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo**: a fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da Internet**. Trad. de Célio Knipel Moreira e Cid Knipel Moreira. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2004. 431p.

PAES, M. L. **Arquivo: teoria e prática**. 3.ed. Rio de Janeiro: Editora

PAES, R. V. O.; SANTIAGO, C. da S. Assessoramento remoto por meio de escritórios virtuais: uma categorização de serviços prestados. **Revista de Gestão e Secretariado (Management and Administrative Professional Review)**, [S. l.], v. 11, n. 1, p. 41–62, 2020. DOI: 10.7769/gesec.v11i1.1055. Disponível em: <https://revistagesec.org.br/secretariado/article/view/1055>. Acesso em: 25 abr. 2023.

PENTEADO, M. G. **Novos atores, novos cenários: discutindo a inserção dos computadores na profissão docente**. In: BICUDO, M.A.V. (org.). Pesquisa em Educação Matemática: Concepções e perspectivas. São Paulo: Editora UNESP, 1999. 297-313 p.

PEREIRA, T. M.; SACILOTTI, A. C.; JÚNIOR, J. R. M. Computação em nuvem: Plataforma como serviço. **Fundamentos da Ciência da Computação**, v. 2, p. 116-125, 2019.

PIRES, J. C. de S.; MACÊDO, K. B. Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, RJ, v. 40, n. 1, p. 81 a 106, 2006. DOI: 10.1590/S0034-76122006000100005. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/6805>. Acesso em: 19 abr. 2023.

SANTIAGO, C. da S.; MIRELLA SOARES SILVA, A. Possibilidades para desenvolver um aplicativo móvel para a assessoria e gestão secretarial. **Revista de Gestão e Secretariado (Management and Administrative Professional Review)**, [S. l.], v. 13, n. 1, p. 219–243, 2022. DOI: 10.7769/gesec.v13i1.1277. Disponível em: <https://revistagesec.org.br/secretariado/article/view/1277>. Acesso em: 25 abr. 2023.

SWALES, J. M.; FEAK, C. B. **Academic writing for graduate students**. Ann Arbor: The University of Michigan Press, 2004. 331p.

ZANINI, M. **Formulários eletrônicos**. 241 f Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciência da Computação) – Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2007.